

# الافتاء بعهدتنا

تقرير الاستدامة 2020

الوفاء بعهدتنا  
مسار مشترك نحو الازدهار  
والشمول

رسمة جدارية في قرية تونس بالفيوم  
نفذها طلاب في إطار مشروع التجميل  
الذي أطلقه بنك الإسكندرية

# المحتويات

03

مقدمة



- 04 نبذة عن هذا التقرير
- 05 رسالة الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة
- 06 تحية تقدير إلى موظفين البنك

07

نبذة عن البنك



- 08 نظرة عامة
- 10 الأهداف الاستراتيجية
- 11 لمحات عن عام 2020
- 12 المبادرات الرئيسية لعام 2020

15

أصحاب المصلحة  
والأهمية النسبية



- 16 تحديد المسائل المهمة
- 18 الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020
- 19 إشراك أصحاب المصلحة

21

حوكمة المؤسسة



- 22 إطار الحوكمة
- 23 مجلس الإدارة واللجان
- 24 منهج الإدارة
- 25 الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات
- 29 النزاهة والامتثال
- 34 إطار حوكمة التزامات والمخاطر

## 81 التأثير الاجتماعي والمجتمعي



85	التعليم من أجل التنمية
86	تحسين الرعاية الصحية ونوعية الحياة
87	دعم الوظائف الملائمة للمستقبل
88	تحسين مستوى المعيشة للجميع
89	الاعتزاز بالتراث المصري و تنمية الثقافة
91	سد الفجوة بين الجنسين
92	الفعاليات والحملات
93	شهادات الشركاء

## 96 الطريق نحو المستقبل



97	رؤية للمستقبل
98	الأنشطة المخطط لها لعام 2021

## الملحقات

99	الاختصارات
99	بيان ضمان محدود
100	العضويات والإتفاقيات
	بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية وحوكمة الشركات
101	لعام 2020
104	فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
108	فهرس محتوى الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNG)
109	التقييم الذاتي لمبادئ الصيرفة المسؤولة

## 38 قيادة التحول الرقمي



39	نحو بنك رقمي
41	رقمنة الخزينة وإدارة الأصول والالتزامات
42	إدارة البيانات والأمن السيبراني
43	رقمنة المشتريات والتوريد
46	جودة الخدمة وتجربة العملاء

## 52 بناء الازدهار الشامل



53	أداء الأعمال والتواجد في السوق
56	الإقراض الهادف و المسؤول
59	الشمول المالي ومحو الأمية المالية
62	الاستثمار المؤسسي من أجل التأثير

## 64 رفع مستوى القدرات البشرية



65	الرفاهية والصحة والسلامة
68	استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع
71	تعزيز الارتباط بين الموظفين والمجتمعات المحلية

## 74 الإدارة البيئية



77	إدارة الطاقة والمياه
77	استهلاك الموارد وإدارة النفايات
78	البناء والتجديد المستدام
78	الأحداث المستدامة
79	انبعاثات غازات الدفيئة

# 1.0

## مقدمة



- 04 نبذة عن هذا التقرير
- 05 رسالة الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة
- 06 تحية تقدير إلى موظفين البنك

يهدف مشروع "الخطاط" إلى إحياء فن الخط واستعادة تذوق العامة له في مصر.

# نذة عن هذا التقرير



## محتوى ومنهجية التقرير (102-46)

يهدف تقرير الاستدامة لبنك الإسكندرية 2020 إلى عرض التطور والتقدم في المواضيع الملموسة التي تهم بنك الإسكندرية (يُشار إليه فيما يلي باسم البنك)، وأصحاب المصلحة المعنيين به. يعكس التقرير منهج إدارة البنك، وأداؤه، والمبادرات الرئيسية، والإنجازات المحققة. يسلط التقرير ضوءاً خاصاً على كيفية صمود بنك الإسكندرية أمام الأحداث الغير مسبوقة لهذا العام وتجاوزوه لها، بالإضافة إلى استراتيجية التصدي التي اتبعتها، و الأنشطة والشراكات التي تمت في عام 2020.

يقوم هيكل التقرير ومحتواه على نتائج تقييم الأهمية النسبية من خلال إشراك أصحاب المصلحة. تتوافق الموضوعات الجوهرية التي يغطيها التقرير مع نهج الأهمية النسبية لمجموعة إنتيزا سان باولو، منعكساً على السياق الخاص ببنك الإسكندرية. شاركت جميع أقسام البنك وفريقه في محتوى هذا التقرير، ووافق مجلس إدارة بنك الإسكندرية وكذلك مجموعة إنتيزا سان باولو على المسودة النهائية لهذا التقرير. كما قدمت شركة مصادر لاستشارات الاستدامة بيان ضمان محدود على محتوى هذا التقرير.

## فترة ونطاق التقرير (50، 51، 52 - 102)

يغطي هذا التقرير السنة المالية 2020 (اعتباراً من الأول من يناير إلى 31 ديسمبر 2020)، ويرد وصف أي جهود حدثت خارج هذه الفترة في الأقسام الخاصة بها، إذ تقتصر البيانات المقدمة على المعلومات الخاصة بالمرافق التي يملكها بنك الإسكندرية ويديرها، ما لم يُذكر خلاف ذلك. يُعد هذا التقرير الرابع على التوالي الذي يعده بنك الإسكندرية، ويتم توافر التقارير السابقة للسنوات 2017 و 2018 و 2019، تقريراً عن كل عام. يمكن الإطلاع عليهم في [قسم المنشورات](#) على الموقع الإلكتروني للبنك [وقاعدة بيانات الإفصاح عن الاستدامة لدى المبادرة العالمية للتقارير](#).

## مبادئ التوافق وإعداد التقرير (101، 102-54)

أعد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): الخيار الأساسي. ويتميز بخاصية الفهرسة التبادلية للمبادرة العالمية للتقارير لتسهيل العثور على المعلومات ذات الصلة. كما أن بنك الإسكندرية قد اتبع إرشادات مجموعة إنتيزا سان باولو ومعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن تعريف محتوى التقرير (شمولية أصحاب المصلحة، سياق الاستدامة، الأهمية النسبية والالتزام) وجودته (الدقة، التوازن، الوضوح، قابلية المقارنة، الموثوقية، والاندباط). كما تم تطبيق أطر رؤية مصر 2030، والالتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، وأطر الأمم المتحدة لأهداف التنمية المستدامة.



زهور صفراء مزروعة في واحة الداخلة.  
تصوير أحمد هيمن  
لتقرير بنك الإسكندرية للاستدامة لعام 2018

## اتصلوا بنا (53 - 102)

ليلي حسني

رئيس مكتب المسؤولية الاجتماعية  
والتنمية المستدامة

البريد الإلكتروني: [laila.hosny@alexbank.com](mailto:laila.hosny@alexbank.com)

العنوان: 49 قصر النيل، وسط البلد- القاهرة، مصر

## إخلاء مسؤولية (3-102)

على الرغم من بذل بنك الإسكندرية جميع الجهود لضمان وتأكيد أن المعلومات الواردة بهذا المنشور دقيقة ومسؤولة إلا أنها توضح معلومات تاريخية وأداء الماضي ليس بإمكانه ضمان النتائج المستقبلية. تعد جميع المعلومات والأداء المشار إليهم في هذا المنشور سابقة والأداء السابق ليس ضمانًا للنتائج المستقبلية. وتعتبر جميع حقوق الملكية الفكرية المرتبطة بهذا المنشور هي حقوق ملكية.

مقر الشركة الرئيسي والمسجل

العنوان: 49 قصر النيل، وسط البلد- القاهرة، مصر



دانتى كامبيوني  
الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب



زياد بهاء الدين  
رئيس مجلس الإدارة

تم تنقيح رؤية بنك الإسكندرية نحو نموذج حوكمة وطيء في ظل الالتزام بمبادئ الأعمال المسؤولة والشاملة. ويستند هذا التقرير إلى تقييم الأهمية النسبية الأكثر شمولاً حتى الآن، آراء أصحاب المصلحة، والمعايير الدقيقة - وهي انطلاقة نحو القيم التي جعلت الرحلة ممكنة. ويواصل البنك تعزيز تعهده بالشفافية في تقديم التقارير من خلال تقرير الاستدامة الرابع الذي صدر ليعكس عامًا واحدًا حاسمًا لم نشهد مثله في تاريخ البشرية.

لقد كان عامًا مليئًا بالتحديات البالغة، كما كان، خاصة في مصر، عامًا من المثابرة، التضامن، والنمو المستمر، بالرغم من كل شيء. ظل بنك الإسكندرية محافظًا على أساسه المتين وقيمه التي بُنيت على مر السنين، مع التمسك بإرثه ومهمته وهدفه. وتعتبر الخلفية العالمية للبنك (مزيج من كلا الهويتين العالمية، DNA والمحلية) هي سمة لا غنى عنها في حمضه النووي والتي تتيح مجالًا لإرساء أفضل الممارسات الدولية لتكيفها مع الواقع، السياق، والمتطلبات المحلية. وفي هذا الصدد، يسعى بنك الإسكندرية إلى الجمع بين عقلية مبتكرة والتزام حقيقي بعمل شامل ونموذج مستدام، يجمع بين رؤية عالمية طموحة ذات تأثير محلي ذا قيمة.

وقد تصدى بنك الإسكندرية بفعالية وكفاءة للأزمة منذ بداية بجانب التوجيهات المقدمة الصادرة عن الشركة الأم بشأن وضع الأفراد في المقام الأول والوقوف بقوة بمحاذاة السلطات وجميع الجهود الجماعية التي تردد صداها في جميع أنحاء السوق المحلية، تصدى بنك الإسكندرية بفعالية وكفاءة للأزمة منذ

## رسالة الرئيس التنفيذي و رئيس مجلس الإدارة

(102-14)

يؤكد اهتمام أصحاب المصلحة المتزايد بأداء بنك الإسكندرية على أن التواصل والثقة هما من الأصول الأساسية أثناء الرحلة المشتركة نحو الاستدامة. كما حافظ بنك الإسكندرية، بصفته جزءًا من مجموعة إنتيزا سان باولو التي تبنت نهجًا شاملاً تجاه التكامل (البيئي والاجتماعي والحوكمة)، على الإمتثال لمبادئ خط الإستواء ومبادئ حوكمة الشركات، من خلال تطبيق سياسات المجموعة على مدار العام، مما يسخر أساسًا قوياً للعمل على الاستدامة.

في عام 2019، أصبح بنك الإسكندرية أحد الموقعين على مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة، والموقع المؤسس لمبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة، ودعم تحويل النظام المالي نحو الاستدامة. يُلخص هذا التقرير التقدم الذي أحرزه البنك الدولي في مجال التوافق مع الأطر العالمية الأساسية، مثل معايير المبادرة العالمية للتقارير ومبادئ الاتفاق العالمي للأمم المتحدة وأهداف التنمية المستدامة.

يواصل بنك الإسكندرية استكشاف آفاق جديدة للاستثمارات والتمويل المستدام والتطورات التنظيمية والأطر التطوعية بحرص من أجل توقع ما قد يحمله المستقبل. وبالنظر إلى ما بعد اللحظة الحالية، فإن البنك يهدف إلى ضمان استمرار المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة والأداء المالي، جنبًا إلى جنب وعامًا بعد عام، وصياغة مسار استدامة نحو مستقبل أفضل.

يهدف هذا التقرير إلى تقديم انعكاس عادل وكامل ودقيق لأداء البنك غير الاقتصادي لعام 2020 بشأن المسائل التي تهتم أصحاب المصلحة ونجاح الأعمال التجارية بطريقة ميسرة وتتسم بالبصيرة. ويهدف بنك الإسكندرية، في السنوات القادمة، إلى مواصلة التقدم في مجال الاستدامة، التأثير، والمنفعة المشتركة.

مع خالص التقدير،

زياد بهاء الدين  
رئيس مجلس الإدارة



داتي كامبيوني  
الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب

*Dati Campioni*

بداية نفشى الوباء العالمي، وكانت الأولوية الأولى والأهم هي توجيه تدابير الحماية نحو أصحاب المصلحة الرئيسيين، بما فيهم الموظفين والعملاء والمجتمع. أظهر العاملون في البنك جهودًا هائلة وحسبًا عاليًا بالمسؤولية مما ضمن استمرارية خدمات البنك بعناية واهتمام لجميع العملاء والشركاء. لقد كان بنك الإسكندرية من بين أسرع البنوك في مصر لتقديم حلول عمل ذكية لموظفي المقر الرئيسي للبنك، عن طريق وضع العاملين وأسرتهم في المقام الأول مع الحفاظ على تطوير برامج رعاية الموارد البشرية. تم استحداث البث المبتكر واتخاذ تدابير صارمة في جميع الفروع لاحتواء التعرض للعدوى المحتملة، في محاولة للحفاظ على صحة الموظفين والعملاء وأمانهم. كما تم تفعيل لجنة إدارة الأزمات، في مارس 2020، مراقبة الوضع للتكيف مع التدابير المتخذة لتلبية الاحتياجات الطارئة والمتغيرة.

وقد عمد بنك الإسكندرية، منذ بداية عام 2020، إلى تسريع التحول الرقمي للاستجابة للاحتياجات المتغيرة وتوقعات العملاء ودعم الاتجاهات الوطنية تجاه خلق مجتمع غير نقدي. سجل البنك نموًا ملحوظًا في قاعدة عملائه الرقمية التي سعى من خلالها لتقديم تجربة عملاء محسنة. في هذا السياق، تمثلت استراتيجية البنك في خدمة احتياجات الاقتصاد "الفعلي" عن كثب وبجهود متجددة، مع التركيز بشكل خاص على زيادة إقراضه للمشروعات متناهية الصغر، الصغيرة، والمتوسطة المنتجة، وبذلك يؤكد التزامه بتعزيز ثقافة الأعمال التجارية المسؤولة والمؤثرة. وكان النهج الذي اعتمده البنك، داخليًا وخارجيًا، طوال عام 2020، هو **"الاستماع والتعامل والتواصل"**.

تم تعزيز الاستثمارات المجتمعية في عام 2020 لتشمل مجموعة عريضة من الشركات الجديدة التي عززت بدورها الأولويات بما يتماشى مع استراتيجية البنك للمسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة، استنادًا إلى خطة عمل البنك للفترة 2018 إلى 2021. وتضم اليوم شبكات التأثير أكثر من 60 شريكًا ما بين المحلي والعالمي.

جاء فيروس كورونا مؤكّدًا على أهمية وثقل النهج الذي يركز على الإنسان، فقد أثبتت المساعي المستمرة في مجال الشمول المالي وتمكين المرأة حسن توقيتها، ويواصل البنك تعزيز نسب التنوع بين الجنسين. كما كان إطلاق مبادرة "غالية" في المنتدى الاقتصادي للمرأة لعام 2020 علامة فارقة في تعزيز مجتمع أكثر شمولًا وتنوعًا، يتفهم فوائده مجتمع الأعمال التجارية بشكل مطرد.

كذلك اتخذ بنك الإسكندرية خطوات للأمام نحو توطین تعبيرًا عن التزامه بالمواضيع البيئية، تحرك بنك الإسكندرية قدمًا نحو توطین مجال "سلسلة التوريد" وتحسينها، تعبيرًا عن ودمج طلب الالتزام "الصارم" بالممارسات التجارية والبيئية السليمة لمورديه.



# تحية تقدير إلى موظفينا

## معا سنستمر في نشر الرفاه ودعم الإدماج المالي وخلق قيمة مشتركة للجميع

وزادت إدارة المرافق من إجراءات التنظيف والتعقيم، باستخدام النانوتكنولوجي للقضاء على الفيروسات في جميع أنحاء مباني البنك . وعلووة على ذلك، تم تعيين أكثر من 100 موظف أمن لتنظيم التفاعل بين العملاء واتباع بروتوكول التباعد الاجتماعي المقدر بمتريين. قام موظفو البنك بمهام متكررة وروتينية متعددة لضمان تنفيذ الإجراءات والإرشادات اللازمة.

وبالرغم من كلى الجهود المبذولة، إلا أن تأثير الوباء كان له مساره، حيث أصيب بعض موظفي البنك خلال الموجتين الأولى والثانية. تم اعتماد إجراءات صارمة، وأجريت على كل (PCR) اختبارات تفاعل البوليميراز المتسلسل الحالات المشتبه بإصابتهم بفيروس كورونا مجاناً لجميع الموظفين.

بالإضافة إلى ذلك، ظلت شبكة إدارة الأفراد على تواصل مع الحالات المؤكدة، وإرسال الأدوية اللازمة لهم، وعندما أصبح جلياً أن وباء فيروس كورونا سيستمر، أصبح **التعجيل بالتحول الرقمي** أولوية فورية.

وسرعان ما دخلت العمليات الرقمية حيز التنفيذ باستخدام خدمات مؤمنة لدعم عملاء بنك الإسكندرية بنموذجي العمل بالمكتب وبالمنزل عن بعد. واستخدمت تطبيقات البنية التحتية والأنظمة الاستخدام الأمثل لدعم نمو متطلبات أماكن العمل الرقمية والمحافظة عليها محمية من تهديدات الامن السيبراني المتزايدة. وجرى هذا الى جانب التوسع السريع في الخدمات المصرفية عبر الهاتف في ظل تزايد الطلب.

وساعد **العمل الذكي** موظفي البنك لضمان سلامتهم بالمنزل والمكتب، وفي المقام الأول، طلب من الموظفين أصحاب الأمراض المزمنة العمل من المنزل لضمان سلامتهم، وأتاح البنك فرصة العمل من المنزل لكل الموظفين طالما كان هذا ممكن من الناحية التقنية. وكان بنك الإسكندرية من أوائل البنوك في مصر التي تبنت هذا المفهوم، حيث بدأ العمل به منذ 22 مارس

لطالما كان الموظفون هم ركيزة النجاح في بنك الإسكندرية ، وكانت استجابتهم المتفاعلة مصيرية لمواصلة عمليات البنك عند ظهور جائحة فيروس كورونا. وعلى الرغم من عنصر المفاجأة، إلا أن موظفي البنك أبدوا التزامهم بالقيم، التفكير الإدراكي، النشاط والإبداع، وتعاونوا كفريق واحد لضمان إجراءات شاملة ومتسقة وعملية. كما صنع الأبطال الصامتون من البنك درع مجتمعي، فمع انتشار الوباء، كرس موظفو بنك الإسكندرية وقتهم وخبرتهم لتسخير التحديات، لبناء المرونة، والحث على الابتكار الرقمي، فقد كانت أولويات استجابة البنك : الاستدامة والحماية والدعم والتعلم والتطور.

وركزت فرق البنك على **استدامة عمليات الأعمال التجارية وتعزيزها**، فعملت باستمرار على تنفيذ خطة استثمارية الأعمال من ثلاث مراحل، والتي تحدد أدوار ومسؤوليات مختلف الوظائف لتيسير نجاح بنك الإسكندرية المستمر. وتطلب هذا التحدي جهود مترابطة من العديد من الأقسام. وسرعان ما عمدت إدارة الامتثال إلى موائمة إرشادات البنك المركزي المصري، إذ وضعت برنامجاً تدريبياً لاستمرار إطلاع الموظفين على كل المستجدات. وأشرف الفريق القانوني على التغييرات في العمليات التجارية للبنك ووضع مبادئ توجيهية جديدة لمعالجة سير العمل المتغير، وكان على فريق المراجعة الداخلية للحسابات إعادة النظر في عملياته من الألف للياء، وقد أرست تلك الجهود الأولية الأساس للتغيرات التي أعقبت ذلك.

كانت **سلامة الموظفين والعملاء** شاغلاً رئيسياً، حيث أن عمل البنك يقوم بشكل أساسي على العلاقات الإنسانية والتواصل، وهي عنصر من عناصر الحياة المجتمعية التي أضربها الفيروس بشدة. نفذ بنك الإسكندرية إجراءات السلامة للحد من العدوى بناءً على التوجيهات التي شاركت بها مجموعة إنتيزا سان باولو. قام مكتب الصحة والسلامة والبيئة بتوزيع إرشادات السلامة بشأن استخدام معدات الوقاية الشخصية، وتوفير الأسئلة الشائعة عن فيروس كورونا للحفاظ على سلامة الجميع وأسريهم.

وقد أضيف انتشار فيروس كورونا الى إطار إدارة المخاطر في البنك، حيث يتولى مكتب استثمارية الأعمال والموارد البشرية مسؤولية تخفيف الجهود. وكانت استجابة بنك الإسكندرية تهدف الى الحفاظ على العمليات اليومية وتفاعلات العملاء مع تقليل التعرض إلى الحد الأدنى وحماية الجميع من المخاطر.

في خضم الأغلاق. وعلاوة على ذلك، أتيحت الفرصة لكل الموظفين الجدد للخضوع لأول إلحاق افتراضي بالعمل، وعندما أصبحت العودة الجزئية ممكنة في سبتمبر، أعد البنك توجيهات مكرسه في هذا الصدد.

ولأغراض دعم العملاء الذين يعانون من التعطيلات في حياتهم وعملياتهم التجارية تواصل بنك الإسكندرية معهم عن طريق الهاتف ونفذ وقف مؤقت للأقساط.

وقد أتاح هذا النهج للبنك ضمان استمرار وصول العملاء إلى النقدية والعمليات التجارية السلسة. إضافة إلى ذلك، تم توسيع نطاق التعاون من أجل التأثير الاجتماعي، بما في ذلك دعم فرص التعليم وتوفير الغذاء والإغاثة في حالات الكوارث وتحسين الرعاية الصحية والاعتزاز بالثقافة والفنون وسد الفجوة بين الجنسين، وذلك بفضل شبكة الشراكة الواسعة التي أنشأها بنك الإسكندرية .

# دعم عزلة الشريك



الاستثمار في موظفينا هو  
عنصر أساسي لنجاحنا الجماعي

2020 قبل إصدار تفويضات الحكومة المحلية، وكفل فريق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حصول الموظفين على الأدوات والدعم الذي يحتاجونه للعمل من المنزل او المكتب واستمرار خدمه عملاء البنك .

كما تم توزيع أجهزه الكمبيوتر المحموله وربطها بسرعة في قنوات اتصال آمنه لدعم الموظفين العاملين من المنزل. وشارك عدد 1163 موظف في برنامج العمل الذكي من المنزل بما في ذلك 72% من موظفي المكتب الرئيسي خلال العام 2020.

وفي حين شعر البعض بالعزلة، في بيئة العمل الجديدة هذه، واضطر البعض الآخر لارتداء الكمامات يوميًا، فكان إشراك الموظفين أمرًا أساسيًا. فبدأ الأمر بدليل موظفين شامل عنوانه " إن صحتكم وسلامتكم هي أولويتنا الأولى" بشأن فيروس كورونا وتدابير محددة لتعزيز الإنسانية مثل الطلب من الموظفين إضافة صور غلافهم داخل أدوات التواصل الداخلية ونقل الأحداث المعتادة إلى تنسيق عبر الإنترنت.

ويُبلغ فريق الاتصال الداخلي التابع للبنك الموظفين باستمرار عن أثر الجائحة على الشركة وعن تصدي بنك الإسكندرية لها. كما وُزعت إعلانات متعددة داخليا فيما يخص فيروس كورونا، وتواصلت شبكة إدارة الأفراد ل بنك الإسكندرية مع الموظفين في مراحل مختلفة خلال تجربه العمل من المنزل. وساعدت الأدوات داخل المنزل مثل سلسلة المدرب الرقمي في إبقاء الموظفين متحمسين وآمنين وفعالين وبصحة جيدة.

وتم توفير التدريب الرقمي لعدد 200 طالب جامعي، مما سمح لهم برؤية الإمكانيات المستقبلية في حياتهم المهنية

# 2.0

## نبذة عن البنك

08	نظرة عامة
10	الأهداف الاستراتيجية
11	لمحات عن عام 2020
12	المبادرات الرئيسية لعام 2020

الحرفيات بيرعون في صنع حقائب  
بنك الإسكندرية الرمضانية، "عشري"

# نبذة عن البنك

## المهمة

إن التفاني والطاقة والمسؤولية وثقافة الابتكار لهما الدافع الأساسي للرؤية لبنك ناجح يحقق تأثيرًا اجتماعيًا إيجابيًا ويخلق قيمة مشتركة لجميع أصحاب المصلحة.

يلتزم بنك الإسكندرية بدعم التنمية الاقتصادية المستدامة مع ضمان نمو أعماله بشكل مستمر ومسؤول، وهو ما يعود بالنفع على من يخدمهم البنك مباشرة ويعزز كذلك من رفاهية موظفيه لبناء مجتمع مزدهر واقتصاد مستدام في مصر، مع الحفاظ على الكوكب في خضم التغير البيئي.

## نظرة عامة (1,5 - 102)

تأسس بنك الإسكندرية في عام 1957، ويعد اليوم أحد أبرز بنوك القطاع الخاص في مصر. ويعمل بنك الإسكندرية بموجب أحكام البنك المركزي المصري وقانون النقد رقم 2020/194. ومنذ عام 2007، كان البنك تابعًا لمجموعة إنتيزا سان باولو، حيث بلغت أسهمه %80 بحلول عام 2020. كما يمتلك بنك الإسكندرية واحدة من أكبر شركات فروع القطاع الخاص، بوجود 174 فرعًا وأربعة مكاتب في جميع أنحاء مصر. ويلعب البنك، الكائن في كل محافظة مصرية كبرى، دورًا حيويًا في التنمية الاقتصادية في مصر.

ويشهد بنك الإسكندرية حاليًا تحولًا رقميًا جذريًا يهدف إلى تزويد العملاء بأفضل التجارب المصرفية الممكنة، عبر تجربة سلسلة متعددة القنوات تشتمل على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول والبطاقات والمحافظ الإلكترونية وأحدث جيل من نقاط البيع وأجهزة الصراف الآلي، تعمل جميعها من خلال الإمكانيات التي توفرها البيانات الضخمة واللاعبين الرئيسيين في النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.

**\*178**

فرع ومكتب في  
جميع أنحاء مصر



**4200+**

أكثر من  
4200 موظف



**1.6M**

مليون عميل



\* يشير هذا إلى عدد الفروع في نهاية عام 2020. وقد زاد عدد الفروع في عام 2021، حتى تاريخ نشر هذا التقرير.



يعتبر بنك الإسكندرية مسؤولاً أمام كل من أصحاب المصلحة فيه والمجتمعات التي يعمل فيها، وذلك بدعم من القيم الراسخة لمجموعة إنتيزا سان باولو المتمثلة في أكثر من 40 دولة حول العالم. إن التزام البنك بخلق القيمة المشتركة متأصل في ثقافته، مما يساعده على النمو القوي من خلال ممارسة مبادئ تجارية سليمة. ويهدف بنك الإسكندرية إلى تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي والتنمية المجتمعية وحماية البيئة، وذلك دعمًا لرؤية مصر 2030 وأهداف التنمية المستدامة. كذلك تتضافر مهمة البنك مع القطاعات المالية والتجارية والحكومات والموظفين والمجتمع المدني لخلق مستقبل مستدام.

ويركز بنك الإسكندرية اليوم على حل بعض التحديات الأكثر تعقيدًا في البلاد. ويعمل بشكل وثيق مع الشركات الصغيرة والمتوسطة لضمان حصولها على التعليم والأدوات اللازمة لتنمية أعمالها في حين يدعم الشركات القائمة بمنتجات وخدمات متقدمة، وبذلك فهو يجمع بين العمليات واسعة النطاق مع جذور محلية عميقة ورؤية شاملة دون إغفال النظر عن الأفراد.



توفر مباني بنك الإسكندرية  
تصميمات داخلية واسعة للموظفين

تعكس قيم بنك الإسكندرية  
هويته وتساعده على الوفاء  
بوعوده أثناء تطوره كمؤسسة  
مالية واستجابته باستباقية  
للتغيرات الخارجية.

## القيم (16-102)

## النزاهة



يسعى البنك إلى تحقيق أهدافه بأمانة، إنصاف، مسؤولية، ومراعاة كاملة وحقيقية للقواعد والأخلاقيات المهنية في ضوء الاتفاقيات الموقعة.

## التميز



يحدد البنك أمامه أهدافاً نحو التحسين المستمر، تبني نظرة مستقبلية للأمر، توقع التحديات، تنمية الإبداع المستفيض الهادف إلى الابتكار، واكتشاف الكفاءات وتقديرها.

## الشفافية



يلتزم البنك باتخاذ الشفافية كأساس في أعماله، إعلاناته واتفاقاته حتى يتسنى لجميع أصحاب المصلحة اتخاذ قرارات مستقلة ومدروسة.

## احترام القيم الخاصة



يهدف بنك الإسكندرية إلى الجمع بين العمليات واسعة النطاق والجذور المحلية العميقة، وأن يكون بنكا ذي رؤية واسعة، ولكن دون غش الطرف عن الأفراد.

استخدام الموارد بطريقة  
مسؤولة

يهدف البنك إلى استخدام جميع موارده بحرص، وتعزيز السلوكيات القائمة على الاستخدام الأمثل للموارد مع تجنب الإهدار والمباهاة، وإعطاء الأولوية للخيارات التي تضع الاستدامة في الاعتبار.

## المساواة



يرفض البنك تماما كافة أشكال العنصرية بين الأفراد بسبب الجنس، السن، العرق، المعتقدات الدينية والسياسية، الانتماءات النقيية، اللغة، أو الإعاقات الجسدية.

## قيم الفرد



إن قيمة كل فرد على حدة تعد دليلاً مرشداً لنمط العمل داخل بنك الإسكندرية، والذي يتبنى الاستماع والحوار كأدوات لتحسين علاقاته مع كافة أصحاب المصالح على نحو مستمر.

## الأهداف الاستراتيجية (6-102)

مكنت البنية التحتية الرقمية لبنك الإسكندرية، بالإضافة إلى التطورات الحديثة في نظم التكنولوجيا المالية، وقدرات البيانات الضخمة من خلق رؤية عميقة لديناميكيات السوق وتقديم حلول مبتكرة تساعد في نشر الرخاء في المجتمع. ويواصل البنك تعزيز خبرته في مجال خدمة العملاء، زيادة كفاءة المعاملات، وتيسير سبل الحصول على التمويل.

وخلال بيئة الإبداع هذه، يواصل بنك الإسكندرية مراعاة جميع عملائه وشركائه، هادفاً لأن يكون شريكاً موثوقاً به من خلال تقديم خدمات مالية شاملة تمكن من تحقيق النمو المستدام. كما يؤمن البنك المدخرات الفردية ويساعد عملاءه على إجراء العمليات بشكل سلس بدءاً من معاملات الشراء الائتمانية في المنزل وحتى تحسين جودة الحياة وإضفاء الرفاهية. ويقدم بنك الإسكندرية المشورة للأفراد حول أفضل الطرق للاستثمار لتلبية احتياجاتهم المستقبلية بما في ذلك تعليم أطفالهم وخدمات التقاعد.

ويساعد الدعم المقدم للعملاء على الاستفادة من الفرص من خلال رأس المال المتداول، وكشوف المرتبات من أجل تصدير السلع، كما يدعم البنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تطوير أعمالها من خلال الإقراض، مما يساهم في نمو الاقتصاد الوطني. وتظل أهداف بنك الإسكندرية الاستراتيجية كما هي طوال عام 2020، وهو ما يعكس خطة أعمال مجموعة إنتيزا سان باولو للفترة 2018 - 2021 وسياسات البنك التشغيلية.

ظلت أهداف البنك الاستراتيجية كما هي طوال عام 2020، وهو ما يعكس خطة عمل إنتيزا سان باولو للفترة 2018-2021 وسياسات بنك الإسكندرية التشغيلية.



تعرف على المزيد في القسم المعنون "الطريق نحو المستقبل" من هذا التقرير.

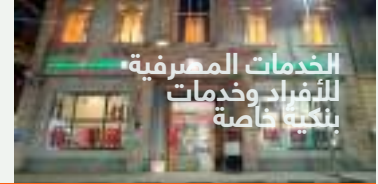
من المتوقع أن تستمر أهداف بنك الإسكندرية في التطور بما يتماشى مع استراتيجية مجموعة إنتيزا سان باولو، تطورات السوق، والأولويات الوطنية.



## الأنشطة التجارية (2،6 – 102)

يقدم بنك الإسكندرية منتجات، خدمات، وحلول مالية ذات قيمة مضافة للأفراد، الشركات الصغيرة والمتوسطة، والمؤسسات، بما في ذلك الحسابات الجارية، حسابات التوفير، القروض، الودائع، بطاقات الائتمان، التسهيلات الائتمانية، المشتقات المالية، نمط الحياة، التحويلات، خدمات التأمين، والخدمات الرقمية. كما يتعامل البنك مع عمليات دمج الشركات، مشتريات الاستثمار، تمويل إعادة هيكلة الشركات، إدارة الخزنة، والأدوات المالية. موضح أدناه الأنشطة التجارية الرئيسية:

يقدم البنك تمويلًا حديثًا ومريحًا لعملائه من الأفراد، العملاء الخاصين، خدمات "ماجنيфика" المخصصة، وحلول مخصصة للشباب.



يقدم البنك حلولاً مالية للمشروعات المتناهية الصغر، والصغيرة، والمتوسطة لتحسين التدفق النقدي واكتساب أصول جديدة. ويعمل البنك على توسيع نطاق تركيزه على المشروعات الصغيرة ومساعدتها على تنفيذ ابتكارات تنافسية تهدف إلى تحقيق التنمية المستدامة.



### الخدمات البنكية الاستثمارية:

مساعدة الشركات على بدء، تمويل، وإتمام المعاملات المعقدة، وتقديم حلول ومشورة مخصصة وفقاً لصناعة الشركة ومجال عملها.

### المؤسسات المالية:

إدارة العلاقات مع المؤسسات المالية العالمية لتنمية الأعمال التجارية والاستفادة من الوجود الدولي لمجموعة إنتيزا سان باولو لتنمية قدرات بنك الإسكندرية.

### المعاملات البنكية العالمية:

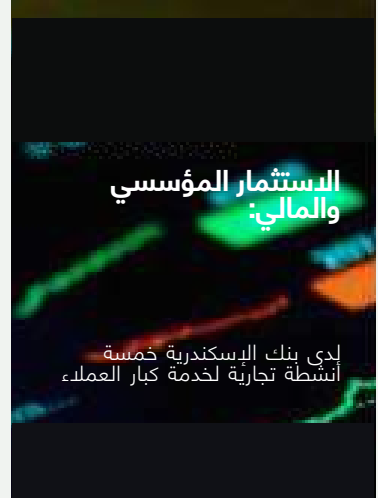
بالتزامن مع التركيز على إدارة النقد وتمويل التجارة، يدعم بنك الإسكندرية العملاء من خلال الاستفادة من السرعة، الكفاءة، الأمان، والتواصل.

### الخدمات البنكية للشركات المحلية:

تقديم تقييم ائتماني عالي الجودة ومتطور ليلتئم احتياجات الشركات المختلفة العاملة في قطاعات متنوعة، بما في ذلك قطاع العقارات، مواد البناء، السياحة، السلع الاستهلاكية المعمرة، النقل، السيارات، التعبئة، الأغذية والمشروبات، الطاقة، المؤسسات المالية غير المصرفية، وسائل الإعلام والاتصالات، الأدوية، الكيماويات والبلاستيك، الأسمدة، والمنسوجات.

### الخدمات البنكية للشركات متعددة الجنسيات:

خدمة الشركات العالمية مع التركيز بشكل خاص على الشركات الإيطالية.



## لمحات عن عام 2020

### الحوكمة

ما قبل الامتثال: 100/108 نقطة	1:3 نسبة الإناث إلى الذكور
115 زيارة مراقبة في الموقع وتحكم داخلي عن بعد	داخل مجلس الإدارة
106% الانتهاء من زيارات مراقبة الفروع	58 شريكًا
المخطط لها من قبل إدارة الامتثال	1613833 عميل
أكثر من 1163 موظف تم إمدادهم بجميع الأدوات اللازمة للعمل من المنزل	280 مورد خدمة
	تعليمات حماية حقوق العملاء، للبنك المركزي المصري

### الازدهار الاقتصادي

انخفاض أرباح السهم بنسبة 26.4%: 5.53 جنيه للسهم	ارتفاع صافي محفظة القروض بنسبة 14.74% إلى 47.96 مليار جنيه مصري.
المستفيدون المباشرين من المسؤولية الاجتماعية للشركات: 64250	انخفاض ودائع العملاء بنسبة 2.79% إلى 85.01 مليار جنيه
ميزانية المسؤولية الاجتماعية للشركات: 32 مليون جنيه	ارتفاع صافي إيرادات الفوائد بنسبة 0.20% إلى 6023 مليون جنيه
الأعمال التجارية الزراعية في إجمالي قروض محفظة الأعمال الصغيرة: 18% في عام 2020 إلى 10% في عام 2018	انخفاض صافي الربح قبل ضريبة الدخل بنسبة 28.49% ليصل إلى 3178 مليون جنيه
نمو بنسبة 40% في قاعدة العملاء الرقمية بالنظر إلى إجمالي عدد تعاقدات العملاء الرقمية (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول) اعتبارًا من 19 ديسمبر مقابل 20 ديسمبر	انخفاض صافي الربح خلال العام بنسبة 25.58% ليسجل 2485 مليون جنيه
مبادرة "إبداع من مصر": 5300 حرفي على الإنترنت	نسبة التكلفة إلى الدخل: 44.4% في 2020 مقابل 39.3% في 2019
	ارتفاع نسبة كفاية رأس المال إلى: 20.92% في عام 2020 مقابل 18.92% في عام 2019

لقد مثل العام الماضي تحديًا لأسس مجتمعنا، وعلى الرغم من ذلك، لم يتراجع بنك الإسكندرية عن وعده، فقد مكن نموذج الحوكمة القوية للبنك، بالإضافة إلى نهج الاستباقي من الوقوف على أرض صلبة وتلبية متطلبات أصحاب المصلحة واحتياجات العملاء المتغيرة. وقد أثبتت كل من المواءمة مع مجموعة إتييزا سان باولو، والتوزيع المنظم للوظائف، وثقافة المؤسسة الصحية، والحس المجتمعي، والشراكات القائمة على الثقة، أنهم هم الركائز الأساسية للاستجابة السريعة والمصممة خصيصًا لشركائنا و عملائنا.

إن بنك الإسكندرية يقدر جذوره العميقة وإرثه الدائم في الوقت الذي يسعى فيه ليصبح مؤسسة ديناميكية تواجه فرص وتحديات العصر. وقد تعلم فريق بنك الإسكندرية الكثير من أزمة فيروس كورونا، وواصلوا الابتكار من أجل مواجهة التغير القائم في العالم من حولنا. كما أن البنك على استعداد لمواجهة المستقبل، من خلال خلق عالم شامل، مزدهر، ومستدام.

### الملاح الرئيسية للأداء

### الموظفون

إجمالي الموظفين	مجموع الموظفين: 4274
200 متدرب صيفي	عدد الموظفين الجدد: 378
30.6 ساعة تدريب للموظفين	الموظفون: 1 : 2.84 نسبة الإناث إلى الذكور
إجمالي الإصابات في السنة خلال ساعات العمل: 0	14.81 في المائة من النساء في المناصب الإدارية
اتاحة بيان الراتب على الخدمة الذاتية أوراكل لجميع الموظفين.	106109 ساعة تدريب
تثبيت كاميرات حرارية كإجراء احترازي لفيروس كورونا	تدريب 3468 موظفًا
	81.1% من الموظفين المدربين من

شهد بنك الإسكندرية هذا العام تغييرات كبيرة في أدائه من جوانب متعددة، وذلك أثناء إعادة تنسيق أنظمتها والتكيف مع السياق الجديد بسرعة.

### البيئة

انخفاض بنسبة 13% في استهلاك المياه مقارنة بعام 2019	102.16 طن من الورق الممزق المعاد تدويره
انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1): 71.1 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	81 جهاز كمبيوتر شخصي وشاشات معاد استخدامها
انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2): 8056.5 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	80% من المنتجات المستخدمة في الفعاليات كانت قد تم إعادة تدويرها
انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3): 4015.87 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انخفاض بنسبة 7% في استهلاك الطاقة مقارنة بعام 2019
	انخفاض استهلاك الإضاءة بنسبة 32% مقارنة بعام 2019

## فيروس كورونا

## إدارة الأزمات بالتعاطف، والحكمة، وسرعة التصرف.

لقد مثل فيروس كورونا تحديًا لأسس مجتمعنا، ولكنه مثل في ذات الوقت دعوة لتنبيه الجميع للتفكير في الأمور المهمة فعلاً.

وقد استجاب بنك الإسكندرية للأزمة من خلال استراتيجية مرنة، أسسها استنادًا إلى قيمه، وأولوياته، والتزاماته. كما ساعدت إرشادات مجموعة إنتيزا سان باولو، بالإضافة إلى المواءمة مع السلطات، التفاعل الوثيق مع الموظفين والعملاء، والمراقبة الدقيقة للاحتياجات، على إيجاد حلول فعالة في الوقت المناسب، الأمر الذي ضمن الحفاظ على صحة الموظفين، مع دعم الاقتصاد المصري في نفس الوقت.



27

محافظة تغطيتها  
الاستجابة والإغاثة

11.5M

مقدمة استجابةً لأزمة  
فيروس كورونا

86K

مستفيد من المبادرات  
المصممة خصيصًا

تعرف على المزيد حول الإجراء الذي اعتمده بنك الإسكندرية بشأن فيروس كورونا من خلال التقرير الموسع "متحدون في أوقات الأزمات: تدابير بنك الإسكندرية للتصدي لفيروس كورونا"

## المبادرات الرئيسية لعام 2020

شارك فريق بنك الإسكندرية أنشطته بفاعلية عبر مختلف القنوات على مدار العام الماضي، وفيما يلي بعض المبادرات الرئيسية التي شكلت هذا العام.



صمم معرض "ديارنا 2020" ليبرز إلى جمال أسوان والتراث المصري



المنتدى الاقتصادي للمرأة (WEF) - ليلي حسني، رئيسة مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، تلقي كلمة خلال المنتدى الاقتصادي للمرأة.

### يُعد بنك الإسكندرية شريكاً استراتيجياً لمعرض ديارنا للحرف اليدوية

شارك بنك الإسكندرية بصفته شريك استراتيجي في "معرض ديارنا للحرف اليدوية" مما عزز من مكانته كشريك استراتيجي لوزارة التضامن في خلق القيم المشتركة لقطاع الحرف اليدوية. تعرف على المزيد حول مبادرة "إبداع من مصر".

### إطلاق مبادرة "غالية" (منصة لتمكين المرأة أطلقها بنك الإسكندرية)

أطلق بنك الإسكندرية مبادرة "غالية" لتمكين المرأة في مجالات التعليم، والصحة، وريادة الأعمال، والاقتصاد الإبداعي. إن المبادرات التي تعمل على زيادة فرص المرأة في المشاركة في الحياة الاقتصادية والاجتماعية بصورة هادفة تعتبر ضرورية لتعزيز المساواة بين الجنسين والشمول المالي والازدهار الحقيقي. وقد تم تكريم السيدة ليلي حسني، رئيسة مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، من بين 30 قصة نجاح للمرأة التي كان لها تأثير في مصر، وذلك في المنتدى الاقتصادي للمرأة.

38	10	28	400
تصدر	مقتطفات إعلامية مطبوعة	تصدر على المواقع الإخبارية	عدد المستفيدين

معادلة قيمة الإعلان: 388353 جنيه مصري  
قيمة وسائل التواصل الاجتماعي المكتسبة: 1359235 جنيه مصري

38	1	500	غالية
تصدر	مقتطف إعلامي مطبوع	امرأة حرفية	Ghalia by ALEXBANK
عدد المستفيدين			

معادلة قيمة الإعلان: 585154 جنيه مصري  
قيمة وسائل التواصل الاجتماعي المكتسبة: 2048037 جنيه مصري

29	6
مرة تصدر عبر وسائل التواصل الاجتماعي	مرات تصدر على المواقع الإخبارية



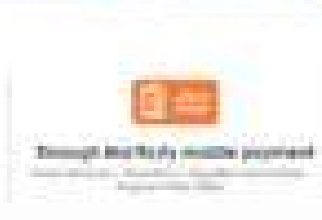
إن دعم حصول المشروعات الصغيرة والمتوسطة على الائتمان يفضي نمو الاقتصاد المصري



المهندس سميح ساويرس عضو مجلس الإدارة والمهندسة نورا سليم المدير التنفيذي لمؤسسة ساويرس



فرصتك الأخيرة للمشاركة في تحدي الخير. تم إرسال إعلان داخلي لموظفي بنك الإسكندرية لتهنئتم وتمني عيد سعيد لهم ولجميع أحبائهم



## أكاديمية نادي الأعمال "Business Club"

تقدم الأكاديمية تدريبًا مخصصًا للمشروعات الصغيرة والمتوسطة حول مجموعة عريضة من المواضيع والمهارات اللازمة لتحقيق النجاح في الاقتصاد سريع التطور. الشركاء: البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتعمير، والمعهد المصرفي المصري.

[تعرف على المزيد](#)

31

تصدر على المواقع الإخبارية

5,300  
حرفي

عدد المستفيدين

## بنك الإسكندرية في مهرجان الجونة السينمائي

شارك بنك الإسكندرية في مهرجان الجونة السينمائي السنوي الرابع، لدعم الفنون، والاقتصاد الإبداعي، وقطاع الحرف اليدوية، كما أنه أتاح الفرصة لعرض التراث المصري.

62

تصدر

9

مقتطفات إعلامية مطبوعة

7

مقتطفات إعلامية مطبوعة

## "تحدي الخير" مع بنك الطعام المصري

أشرك التحدي الشهير شركات القطاع الخاص في منافسة لدعم الأسر المصرية التي تأثر دخلها اليومي بسبب الإغلاق الناتج عن فيروس كورونا.

10,000  
أسرة مدعومة

عدد المستفيدين

1

مقتطف مطبوع

43

تصدر للحملات

33

تصدر على المواقع الإخبارية

9

مرات تصدر على مواقع التواصل الاجتماعي

معادلة قيمة الإعلان: 802208 جنيه مصري  
قيمة وسائل التواصل الاجتماعي المكتسبة: 2807729 جنيه مصري

معادلة قيمة الإعلان: 273171 جنيه مصري  
قيمة وسائل التواصل الاجتماعي المكتسبة: 956098 جنيه مصري

13 تقرير بنك الإسكندرية للاستدامة لعام 2020



جلسة يوغا تجمع الناس معًا في "يوم يس يوغا" (Yes Yoga Day) يجلسون مباشرة تجاه الأهرامات الكبرى

### "يوم يس يوغا" (Yes Yoga Day): قل لا للعنف

استضاف بنك الإسكندرية مهرجانًا لمدة يوم واحد باسم "يس يوغا" تحت شعار "قل لا للعنف" (Say No to Violence) للاحتفال باليوم العالمي للقضاء على العنف ضد المرأة والاحتفال بها وزيادة الوعي بقضايا المرأة التي تم التركيز عليها في مصر. وبلغت العائدات التي حُقت نحو 70 ألف جنيه، موجهة لمشروع "مكافحة الزواج المبكر في منيل شبيحة" لمكافحة الزواج المبكر للنساء والفتيات من خلال تحسين أوضاعهن الطبية، والتعليمية، والنفسية، والاجتماعية.

70 ألف	600
جنيه مصري تم جمعها من العائدات	من النساء والفتيات



أطفال موهوبون من ذوي الاحتياجات يحضرون "منتدى أولادنا لفنون ذوي القدرات" إلى جانب عدد من المشاهير.

### منتدى "أولادنا" الدولي الرابع

شارك بنك الإسكندرية في منتدى "أولادنا" الرابع لفنون ذوي القدرات بصفته شريك استراتيجي. ويعتبر دعم الأطفال من ذوي القدرات أمرًا بالغ الأهمية للاقتصاد الإبداعي الديناميكي في مصر.

72	6	66
تصدر	مقتطفات إعلامية مطبوعة	تصدر على المواقع الإخبارية

# 3.0

# 7

## أصحاب المصلحة والأهمية النسبية

16	تحديد المسائل المهمة
18	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية في عام 2020
19	إشراك أصحاب المصلحة

# أصحاب المصلحة والأهمية النسبية

تبدأ كل رحلة بالتساؤل حول الطريق الذي يتعين سلوكه، إذ أمعن بنك الإسكندرية النظر في الأمور التي تهمة بصفتها مؤسسة مالية تضم الموظفين وأصحاب المصلحة.

## تحديد المسائل المهمة

(102-42,46)

شهد العام الماضي تقييم الأهمية النسبية الأكثر شمولاً لبنك الإسكندرية حتى الآن، إذ حُددت المواضيع الجوهرية بوضوح وتمت مواءمتها مع التطورات العالمية، واعتبارها معززة في ظل الظروف سريعة التغيير. ويعرض هذا القسم منهجية الأهمية النسبية للبنك وخطواتها، ونتائجها.

طورت منهجية الأهمية النسبية لـ بنك الإسكندرية تماشيًا مع مبادئ مجموعة إنتيزا سان باولو ومعايير "المبادرة العالمية للتقارير"، والتي تشمل ست مراحل مميزة، كل منها يتضمن نتيجة محددة توفر خط الأساس للمرحلة التالية. وجرى تقييم الأهمية النسبية باستخدام عدسة أهمية نسبية مزدوجة لتعكس تقاطع توقعات أصحاب المصلحة مع المسائل المهمة لأعمال البنك، مما يساعد على تحديد المخاطر والفرص المتعلقة بالبيئة، والمجتمع، والحوكمة التي تخص أداء بنك الإسكندرية بالإضافة إلى تأثيره، وتطويره، ووضعها.

ترد أدناه تفاصيل هذه المراحل:

- 1 التعريف**
  - سياق التقرير ووثائقه
  - استعراض التقارير الموثوقة
  - الاتجاهات القطاعية و البيئية والاجتماعية و اتجاهات الحوكمة للمؤسسات
  - المقارنة مع المنافسين
- 2 الانتشار والتواصل**
  - استعراض المشاركات السابقة
  - مدخلات الإدارة العليا
  - ورؤساء الأقسام
  - استطلاعات الرأي عبر الإنترنت لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين
  - قاعدة بيانات الإجابات
- 3 ترتيب الأولويات**
  - عوامل الترتيب المحددة لكل طريقة/ مصدر.
  - دمج أو تقسيم المواضيع، إذا لزم الأمر.

- 4 التحقق**
  - تحديد المعايير والمراجعة الداخلية
  - الإدارة العليا لبنك الإسكندرية
  - مصفوفة الأهمية النسبية النهائية
- 5 الإدماج**
  - تعريف حدود المواضيع
  - المطابقة مع متطلبات المبادرة العالمية للتقارير، وأهداف التنمية المستدامة، وغيرها من المعايير والأطر.
- 6 التطبيق**
  - الإفصاح
  - تحسين العملية
  - التقييمات المنتظمة

أضحت الإدارة البيئية موضوعًا ذو أهمية كبيرة بالنسبة لبنك الإسكندرية وأصحاب المصلحة. تصوير محمد الجندي لتقرير الاستدامة لعام 2019.

## 1 | التعريف

بدأت عملية تحديد الأهمية النسبية بإنشاء قائمة طويلة من القضايا المستندة إلى معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وإطار مضمون بنك الإسكندرية، والوثائق الرسمية، والاتجاهات القطاعية، والتقارير الموثوقة، وتحليل أداء و مستوى المنافسين. وأعقب ذلك الترتيب الأولي للقضايا، التي بدأت بعدد 100 قضية محددة وانتهت بـ36 قضية عامة، حيث تم تجميعها بشكل موسع في عدد 25 موضوعًا محتملًا بناءً على مدى تميزها أو اختلافها وما إذا كانت أنشطة البنك تتعلق إما بشكل مباشر أو غير مباشر بالموضوع (كأثر أو تعرض). كما تم توحيد هذه المواضيع في أربعة ركائز (الحوكمة، الأشخاص، الازدهار الاقتصادي، والبيئة)، وذلك استنادًا إلى **المنتدى الاقتصادي العالمي** الأخير حول مواءمة أطر عمل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

## 2 | الانتشار والتواصل (102-40) | 3 ترتيب الأولويات

تم تحليل أصحاب المصلحة لتحديد المجموعات ذات الصلة ووضع خطة لإشراك أصحاب المصلحة. وقد سمحت التأثيرات والمشاركات الرئيسية لبنك الإسكندرية في عام 2020 باختيار المجموعات الرئيسية للاستشارات: الموظفين، والمنظمات غير الحكومية، والسلطات الحكومية، والكيانات الأجنبية، والمنظمات الدولية، والشركات الاجتماعية، والشركات الصغيرة والمتوسطة، والموردين، والاستشاريين، والعملاء. كما أجريت مقابلات فردية على يد استشاري مستقل مع ممثلين مختارين من مجموعات أصحاب المصلحة الداخليين (المديرين على المستوى التنفيذي، والإدارات) والخارجيين، وذلك للحصول على تعليقاتهم وجمع رؤى نوعية. كما دُعي ممثلو أصحاب المصلحة الخارجيين وإدارات بنك الإسكندرية للمشاركة في الاستبيان وتقييم كل موضوع من المواضيع الـ25 بتقييم يبدأ من "غير مهم إطلاقًا" حتى "بالغ الأهمية". وقد أنشئت قاعدة بيانات تحتوي على نتائج أولية، وسُجلت نتائج المقابلات وودنت استنادًا إلى الردود.

## 4 | التحقق

1-3 تم تحليل ردود الاستبيان للوصول إلى تقييمات أولية للمواضيع على المحور "س" (التأثير على نجاح الأعمال التجارية لبنك الإسكندرية) والمحور "ص" (الأهمية لأصحاب المصلحة). ثم تضمنت جهات نظر أصحاب المصلحة الداخليين (أقسام بنك الإسكندرية والمديرين على المستوى التنفيذي) على المحور "س"، وتضمنت جهات نظر أصحاب المصلحة الآخرين على المحور "ص".

2-3 ولتغراض جمع النتائج النوعية والكمية، مُسرت النتائج النوعية واستخدمت عوامل الترتيب لتحديد تأثيرهم على النتيجة الإجمالية.

3-3 نُقحت الموضوعات بشكل أكبر، مع مراعاة الموضوعات الجوهرية الواردة في **تقرير الاستدامة السابق (ص 13)** لضمان الاستمرارية، بالإضافة إلى الموضوعات الجوهرية على مستوى المجموعة، الواردة في **البيان الموحد غير المالي لعام (2020) (ص 47) لتيسير المواءمة**. وقد وجه الاهتمام الأكبر للموضوعات ذات الاستمرارية والمواءمة، في حين أعيدت تسمية بعضها أو دمجها. وإضافة إلى ذلك، ناقشت فرق البنك هذه المواضيع، مما أدى إلى وضع قائمة موحدة تضم 14 موضوعًا جوهريًا ذا أولوية.

## 6 | التطبيق

وضحت حدود المواضيع استنادًا إلى سلسلة القيمة والمواقع الجغرافية. وقد تم مطابقة الموضوعات كذلك بمعايير وكشوف المبادرة العالمية للتقارير، ورؤية مصر 2030، وأهداف التنمية المستدامة ذات الصلة. واستخدمت الموضوعات الجوهرية لتحديد الفصول والأقسام الأساسية لهذا التقرير.



# كان هناك تطور هائل للموضوعات الجوهرية للبنك خلال عام 2020 لكنه حافظ على التزاماته واسعة النطاق

## الموضوعات المتطورة (49,48 - 102)

يمثل التحول نحو "الإشراف" فرصة للإمام بالتأثيرات على نحو أفضل وتنوع سبل التصدي لها. يتوقع البنك أن يتغير هذا الموضوع في أهميته النسبية نظراً لتطورات التغير البيئي المستمرة.

كذلك تم دمج " التنوع والشمول في أماكن العمل " و "التدريب والتطوير" في موضوع واحد بعنوان "استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع " من أجل المواءمة بشكل أفضل مع مجموعة إنتيزا سان باولو.

أما بالنسبة ل "الشمول المالي والإقراض الهادف"، تم شقهم في 2020 إلى "الشمول المالي ومحو الأمية المالية" و"الإقراض المسؤول والهادف"، لاستيعاب تفاصيل تأثيرات كل مجال. وقد ركز البنك بدوره، أثناء أزمة فيروس كورونا، على حوكمة المؤسسة وإدارة المخاطر وجودة الخدمة وتجربة العملاء، مما عزز، إلى حد كبير، عنصر الحوكمة وتحسين المواءمة مع مجموعة إنتيزا سان باولو.

أدى ظهور الرقمنة والقلق حول التبعات الاجتماعية لفيروس كورونا إلى الحاجة لتحسين وتطوير موضوعين آخرين، إذ تحولت أهمية "الخصوصية والأمن" إلى "إدارة البيانات والأمن السيبراني" وتحولت "صحة وسلامة العملاء والموظفين" إلى موضوع جوهرى أوسع نطاقاً وهو "الرفاهية والصحة والسلامة".

تركزت أولويات البنك على أربعة عناصر: الحوكمة، الأشخاص، البيئة، والازدهار الاقتصادي. وقد بدأ البنك تدريبياً برفع مستوى اهتمامه الخاص بتأثيرات الأعمال على "البيئة" نظراً لأهمية هذا العنصر المتزايدة.

ظلت خمسة مواضيع دون تغيير عن العام السابق وهي: النزاهة في سلوك المؤسسة، الرقمنة وإمكانية الوصول، الأعمال التجارية الزراعية (التي تمزج بين عنصرين من الأربعة)، تنمية وتمكين المجتمع والاستثمار المستدام. وتمثل الموضوعات الجوهرية الجديدة لعام 2020 الجهد المبذول لتحقيق أكبر قدر من التأثيرات بشكل أفضل وبطريقة شاملة توضح مدى أهميتها لبنك الإسكندرية وأصحاب المصلحة.

فتم دمج "كفاءة الأعمال واستمراريته" مع "الأداء الاقتصادي والتواجد في السوق" و"قيمة الشركة وقوتها" تحت موضوع واحد تم صياغته: "أداء الأعمال والتواجد في السوق". سمح هذا الدمج بتمثيل أكثر وضوحاً لمختلف مراكز التنسيق في التقارير السنوية وتقارير الاستدامة التي يعدها بنك الإسكندرية. كما تم دمج الموضوعين "ممارسات الشراء المستدامة والمسؤولية" و"التأثير البيئية المباشرة" إلى موضوع واحد وهو "الإدارة البيئية".

حلقة خلال فاعلية خلال "يوم يس يوغا"  
(Yes Yoga Day) وفعالية: قل لا للعنف  
لتبادل الأفكار حول تمكين المرأة



## الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (47,46-102)

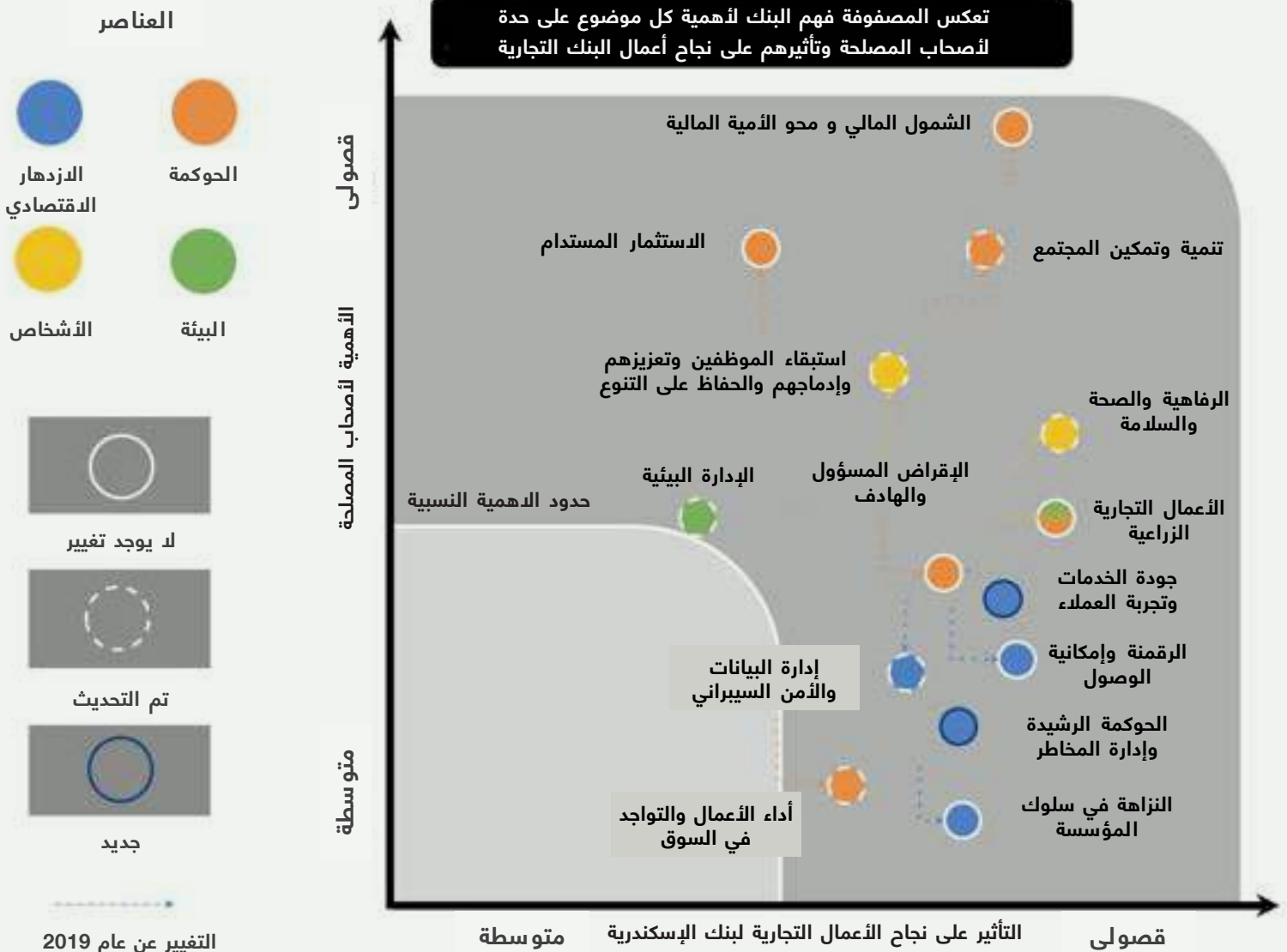
- **الشمول المالي ومحو الأمية المالية**  
يسعى بنك الإسكندرية جاهداً لإتاحة المنتجات والخدمات المالية في متناول جميع العملاء وبأسعار معقولة ويعمل على توسيع نطاق إمكانية الحصول على التمويل لأولئك المستبعدين تقليدياً، وهو ما يعزز وعيهم وقدراتهم في هذا الصدد.
- **تنمية وتمكين المجتمع**  
يدعم بنك الإسكندرية المجتمعات المحلية من خلال تقديم الهبات، والتدريب، والتعليم، ورفع المهارات وتعزيز ريادة الأعمال، وفرص أوسع للأفراد تعيينهم على تلبية احتياجاتهم وتحقيق أهدافهم، إضافة إلى مبادرات الموظفين التطوعية والهادفة لإحداث تأثيرات اقتصادية إيجابية مباشرة وغير مباشرة.
- **الاستثمار المستدام**  
لنهج البنك في الاستثمار المستدام هدف مزدوج يتمثل في منع الآثار السلبية إلى جانب معالجة تحديات الاستدامة الكبيرة من خلال أولويات البنك وقرارات الاستثمار الاستراتيجية.
- **استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع**  
يعد جذب أصحاب المهارة ممن لديهم القدرة على تنمية البنك ركيزة من ركائز نجاحه، يأتي ذلك مقترناً بتطوير الموظفين وتدريبهم وإعادة تأهيلهم لدخول مستقبل العمل بمرونة ومسؤولية.  
علوة على ما سبق، يلتزم بنك الإسكندرية بخلق مكان عمل متنوع حيث يمكن لجميع من فيه إظهار إمكاناتهم، والشعور بالاندماج، والحصول على أجر عادل من خلال دعم الموظفين في التخطيط للتطوير الوظيفي، وتقييم الأداء المبسط، بالإضافة إلى توفير مساحة للموظفين لتعلم مهارات مختلفة وتنمية إمكاناتهم من خلال فرص التدريب المخصصة ومنصة التعلم الإلكتروني.
- **الرفاهية والصحة والسلامة**  
لطالما كان الحفاظ على صحة الموظفين الجسدية والذهنية، وتوفير عمل ذو معنى وقيمة جوهرية، وضمان بيئة آمنة وصحية لهم وللعملاء أمراً بالغ الأهمية لبنك الإسكندرية على مر السنين، الأمر الذي اكتسب زخماً أكبر في عام 2020.
- **الإدارة البيئية**  
ركز جهود الإدارة البيئية لبنك الإسكندرية على توطين سلسلة التوريد، والتحسين، والانتقال إلى الاقتصاد الدائري (بما في ذلك منع النفايات الإلكترونية والاستغناء عن استخدام الورق) والعمل من أجل المناخ.
- **جودة الخدمة وتجربة العملاء**  
تعد جودة الخدمة وتجارب العملاء ضرورية لسمعة البنك وربحيته، وهي تتطلب أنظمة فعالة وبروتوكولات واضحة وعمل جماعي متخصص وتواصل مستمر ثنائي الاتجاه.
- **الرقمنة وإمكانية الوصول**  
تخدم الرقمنة وإمكانية الوصول غرضاً مشتركاً يتمثل في تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاق الوصول ومساعدة البنك على السير يداً بيد مع وتيرة المجتمع المعاصر.
- **إدارة البيانات والأمن السيبراني**  
لابد من حماية خصوصية وأمن البيانات الشخصية والتجارية للعملاء والموظفين وشركاء الأعمال على اعتبار أن التكنولوجيا والرقمنة قد باتتا من الجوانب الأساسية للحياة المعاصرة.
- **حوكمة المؤسسة وإدارة المخاطر**  
العمل على تحسين الآليات والإجراءات، بما في ذلك الضوابط الداخلية، وإعداد التقارير، ونهج صنع القرار، والاستراتيجية، والمقاييس والأهداف، ومراقبة مجلس الإدارة، وضمان إدارة مخاطر عملية واستباقية وشاملة، وفي هذا الصدد، يطبق بنك الإسكندرية مجموعة قوية من سياسات وآليات وإجراءات إدارة المخاطر للتنبؤ بمخاطر الأعمال والتقليل منها.
- **الأعمال التجارية الزراعية**  
انطلاقاً من إدراكه لإمكاناتها الكبيرة في تعزيز الاقتصاد المصري، مثل الإقراض للأعمال التجارية الزراعية أولوية متزايدة لبنك الإسكندرية، خاصة مع بروز الحاجة إلى إطعام عدد متزايد من السكان ضمن نظام غذائي مستدام وفي ظل وجود كميات كبيرة من الغذاء المهذور والخسارة الإنتاجية.
- **الإقراض المسؤول والهادف**  
يهدف البنك من وراء القروض التي يقدمها إلى تعزيز توافق العملاء مع ضرورات الاستدامة إلى جانب ضمان تحسين الوصول إلى التمويل من قبل الشباب والنساء ورواد الأعمال المبدعين في آن معاً.
- **أداء الأعمال والتواجد السوق**  
يعتبر الأداء القوي للأعمال والتواجد في السوق أمراً ضرورياً لوجود البنك كمؤسسة مالية، وللإستثمار في الاقتصاد الوطني، وتوسيع أبواب الفرص الحقيقية للجميع.
- **النزاهة في سلوك المؤسسة**  
التركيز على نشر وتعزيز القيم والمبادئ والمعايير والقواعد في العمليات العالمية للبنك وشركاء الأعمال والموردين، وهذا يشمل الالتزام بالشفافية والمساءلة.

الموضوعات الجوهرية في عام 2020	الموضوعات الجوهرية في عام 2019	الموضوعات الجوهرية الرئيسية
النزاهة في سلوك المؤسسة	النزاهة في سلوك المؤسسة	لا يوجد تغيير
الرقمنة وإمكانية الوصول	الرقمنة وإمكانية الوصول	
الأعمال التجارية الزراعية	الأعمال التجارية الزراعية	
تنمية وتمكين المجتمع	تنمية وتمكين المجتمع	
الاستثمار المستدام	الاستثمار المستدام	الموضوعات المحدثة
إدارة البيانات والأمن السيبراني	الخصوصية والامان	
الشمول المالي ومحو الأمية المالية	الشمول المالي والإقراض الهادف	
الإقراض المسؤول والهادف	كفاءة الأعمال واستمراريتها	
أداء الأعمال والتواجد في السوق	الأداء الاقتصادي والتواجد في السوق	
	قيمة الشركة وقوتها	
استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع	التنوع والشمول في أماكن العمل	
	التدريب والتطوير	
الرفاهية والصحة والسلامة	صحة وسلامة العملاء والموظفين	
الإدارة البيئية	الآثار البيئية المباشرة	
	ممارسات الشراء المستدامة والمسؤولة	
الحكومة الرشيدة وإدارة المخاطر	-	الموضوعات الجديدة
جودة الخدمات وتجربة العملاء	-	

## مصفوفة الأهمية النسبية (44 - 102)

أنشأت مصفوفة الأهمية النسبية الخاصة ببنك الإسكندرية لتمثل الأنماط بصرياً. وقد استبعد من المصفوفة العديد من الموضوعات التي جرى تقييمها، وبالتالي لا تعرض المصفوفة سوى الموضوعات الجوهرية ذات الأهمية المتوسطة إلى الأهمية القصوى بالنسبة للبنك وأصحاب المصلحة.

تعكس المصفوفة أهمية كل موضوع بالنسبة لأصحاب المصلحة كما تعكس تأثيرهم على نجاح أعمال البنك التجارية.



## إشراك أصحاب المصلحة

(102-43)

ويتم تعريف أصحاب المصلحة في بنك الإسكندرية على أنهم المجموعات أو الأفراد التي يؤثر عليها البنك من خلال نشاطاته أو منتجاته وخدماته، مما يؤثر بالتالي على قدرته على تحقيق أهدافه. يراعي البنك الشركاء والأسباب والمبادرات عند تنفيذ المشاريع لتعود بدورها بالزيادة على مجالات تركيز البنك وتؤثر تأثيرًا إيجابيًا.

ويشمل أصحاب المصلحة في البنك العملاء والمجتمعات المحلية والنظراء في الصناعة والوكالات الحكومية المحلية والوطنية والمؤسسات الدولية التي تلعب جميعها دورًا في اتخاذ قرارات الأعمال التجارية. تؤدي المشاركة المستمرة والمنتظمة مع أصحاب المصلحة توضيحًا لأولوياتهم وتصنيف وتحديد لكل الموضوعات الجوهرية ذات الصلة كما تؤدي إلى تحديد المخاطر وكيفية تخفيفها بالإضافة إلى إتاحة فرص جديدة لبنك الإسكندرية لخلق قيم لكل أصحاب المصلحة.

ومن خلال التشاور بشكل استباقي ومسؤول مع أصحاب المصلحة المعنيين وإشراكهم ومشاركتهم لتحقيق أهداف المجتمع، يحقق البنك المبدأ الرابع من مبادئ الصيرفة المسؤولة والتي وقع عليها. يتم إشراك أصحاب المصلحة في البنك عبر عملية متكررة من تحديد أصحاب المصلحة المهمين و تحديد القضايا والمشاكل المعنية بهم والبت فيها. تتكرر هذه المنهجية لكل مجموعة من أصحاب المصلحة بطريقة مصممة خصيصا لهم لتسهم في إثراء عمليات الأهمية النسبية، وقد صممت هذه العملية وفقاً لسياسة الأهمية النسبية ومنهجية إشراك أصحاب المصلحة على مستوى مجموعة إنتيزا سان باولو.

استمر بنك الإسكندرية، في ظل أزمة فيروس كورونا، بالتواصل مع كل من أصحاب المصلحة هؤلاء عبر إتمام الفعاليات و الندوات التي كان من المتاح إتمامها و استخدام منصات للاتصال الثنائي و أساليب جمع ردود الأفعال. كان لإشراك أصحاب المصلحة دور في الاستفادة من الخبرات وإدماج منظورات جديدة عن القضايا الاجتماعية والاقتصادية، ففي عام 2020 أثار أصحاب المصلحة الكثير من القضايا مثل رد الفعل لأزمة فيروس كورونا و صمود الأعمال التجارية خلال تلك الفترة.

تعرض القضايا التي أثارها عدة مجموعات من أصحاب المصلحة فيما يلي:

ركز بنك الإسكندرية في عام 2020 على تنمية علاقته وكيف يمكن لهذه العلاقات أن تؤدي لمحصول إيجابي يتجاوز قدرة جهة واحدة، وكان التحقيق والرعاية والتواضع هم صميم إشراك أصحاب المصلحة.

قدم أصحاب المصلحة منظورات قيمة والتي ساعدت بنك الإسكندرية على اتخاذ القرارات الصائبة على مدار العام.



أعمال فنية من واحة الخارجة مستوحاة من الطبيعة المصرية .  
بعديسة المصور أحمد هيمن لتقرير بنك الإسكندرية للاستدامة لعام 2018

القضايا المثارة (102,21,29)	معدل التكرار	المنهج المتبع
<ul style="list-style-type: none"> <li>أداء الأعمال التجارية والتواجد في السوق</li> <li>إدارة المخاطر، ولا سيما التعامل مع المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة.</li> <li>الحكم الرشيد والنزاهة والامتثال.</li> <li>توحيد نموذج إدارة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة المؤسسة.</li> <li>الاتساق والمواءمة مع القوانين واللوائح الوطنية.</li> <li>ضمان تطبيق قواعد ولوائح حوكمة المؤسسة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يومي</li> <li>أسبوعي</li> <li>نصف شهري</li> <li>شهريا</li> <li>ربع سنوي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اجتماعات مجلس الإدارة</li> <li>اجتماعات لجنة المجلس</li> <li>السياسات والمبادئ التوجيهية والادخار المستنتجة</li> <li>التقارير المنتظمة ومنشورات الاستدامة عن أداء بنك الإسكندرية</li> <li>المكالمات المنتظمة والاجتماعات بين كل وظيفة ونظيراتها</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>مكان عمل متنوع وشامل</li> <li>التطوير الوظيفي ورفاه أماكن العمل</li> <li>ظروف العمل الصحية والتمنة</li> <li>الريادة الاجتماعية</li> <li>عمليات تقييم الأداء النزيبه</li> <li>إمكانية الوصول و سهولة الحركة في المكتب الخاصة للموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة</li> <li>رفاهية الموظف والعمل الذكي</li> <li>برامج التعويض والاستحقاقات</li> <li>برنامج مواهب مجموعة إنتيزا سان باولو</li> <li>الرعاية الطبية ودليل التوعية حول فيروس كورونا</li> <li>التحديات التجارية التي تأثرت بفيروس كورونا</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يومي</li> <li>أسبوعي</li> <li>شهري</li> <li>ربع سنوي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التدريب الشخصي أو عبر الإنترنت</li> <li>إنترنت الشركة والبريد الإلكتروني</li> <li>الاجتماعات الشخصية</li> <li>استعراضات الأداء</li> <li>فعاليات إشراك الموظفين</li> <li>الاتصالات والإعلانات الداخلية الدورية</li> <li>الاستبيانات</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>جودة الخدمة والخبرة في كل من الفروع والخدمات الرقمية</li> <li>إمكانية الوصول والملاءمة</li> <li>استمرارية الأعمال</li> <li>شروط واضحة وملائمة</li> <li>حماية حقوق العملاء</li> <li>قنوات اتصال سلسلة وسهلة الوصول إليها</li> <li>استشارات وحلول للعملاء فيما يتعلق بإعادة جدولة الالتزامات المالية في ضوء أزمة السيولة</li> <li>نشر المعلومات والتوضيحات المتعلقة بمبادرات البنك المركزي المصري ولوائحها المتعلقة بالوقف الاختياري</li> <li>حملات توعية لتبسيط الخدمات المالية الجديدة متاحة عن طريق القنوات الرقمية للعملاء</li> <li>مقياس الصحة والسلامة</li> <li>المنتجات المالية المصممة خصيصًا للقطاعات المهمشة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>يومي</li> <li>أسبوعي</li> <li>شهري</li> <li>ربع سنوي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مكالمات استبيانات عن مدى رضا العملاء</li> <li>الرسائل النصية ومنصات التواصل الاجتماعي</li> <li>حلقة دراسية عبر الإنترنت</li> <li>قنوات مركز التواصل</li> <li>صندوق بريد مخصص</li> <li>الحملات الرقمية</li> <li>مديرو العلاقات</li> <li>قنوات مخصصة لتلقي الشكاوى</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>اتصال مباشر</li> <li>استراتيجية مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة ومجالات التركيز</li> <li>تعزيز أوجه التأثير وشبكات التواصل الاجتماعية فيما بين أعضاء مجتمع المنظمات غير الحكومية بالبنك لتشجيع التداخل والتعاون في المجالات ذات الاهتمام المشترك</li> <li>رصد الآثار المرتبطة بتمويل المشاريع وتحسينها</li> <li>الاستجابة للإغاثة لأزمة فيروس كورونا ودعم أفراد المجتمع المحلي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أسبوعي</li> <li>شهري</li> <li>ربع سنوي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>اجتماعات منتظمة</li> <li>زيارات ميدانية</li> <li>منصات وسائل الإعلام الاجتماعية</li> <li>فعاليات ومؤتمرات</li> <li>عضويات في المبادرات القائمة على الصناعة</li> <li>الصاعدين الدولي والوطني</li> <li>المنشورات</li> <li>الشراكات</li> <li>الاستبيانات</li> <li>اجتماعات افتراضية منفردة مع 18 ممثل من شركاء المنظمات غير الحكومية في مشاريع تنمية المجتمع</li> </ul>

# 4.0

## حوكمة المؤسسة

22	إطار الحوكمة
23	مجلس الإدارة واللجان
24	منهج الإدارة
25	الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات
29	النزاهة والامتثال
34	إطار الأزمات والحوكمة



يهدف بنك الإسكندرية  
إلى خدمة العملاء كونه  
شريكًا في النمو



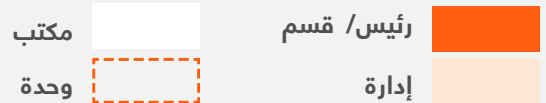
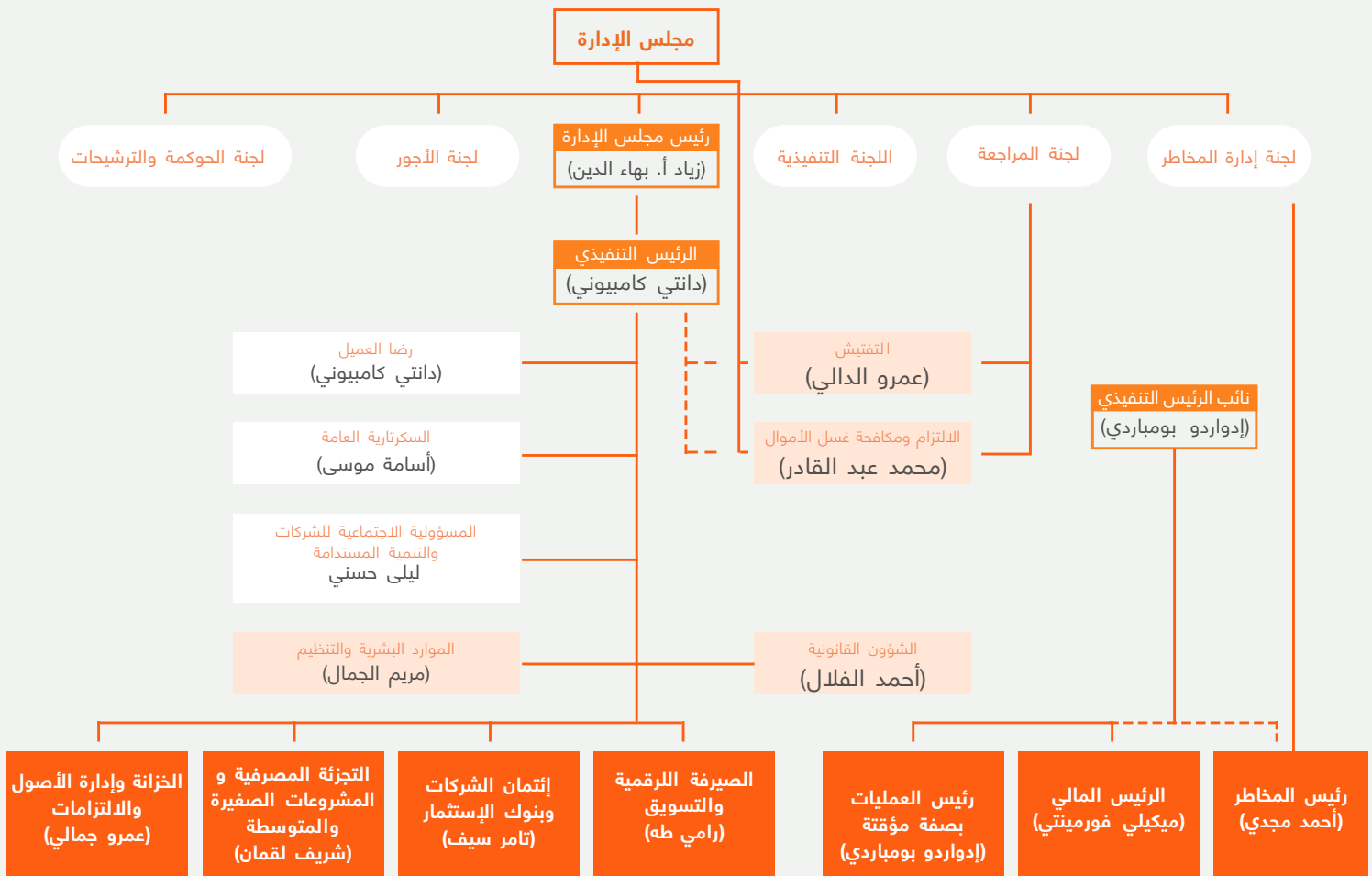
إن الحوكمة تكمن في صميم  
بنك الإسكندرية بصفته مؤسسة  
مالية ومؤسسة مواطنة،  
إذ أنها تبني أساسًا جوهريًا  
للتخطيط الطويل الأجل وصنع  
القرار اليومي على حد سواء.

## إطار الحوكمة

يعتبر مكتب السكرتارية العامة مسؤولاً عن تنفيذ حوكمة المؤسسة في بنك الإسكندرية، إذ يعمل كحلقة وصل بين أصحاب المصلحة والإدارة العليا للبنك بما يتسق مع هيكله التنظيمي.

يُحدد إطار حوكمة بنك الإسكندرية مسؤوليات مجلس الإدارة والإدارة العليا واللجان، ويصدر التوجيه بشأن عمليات صنع القرار وإدارة المخاطر في جميع أنحاء البنك. ويهدف إلى تيسير اتباع نهج فعال ومسؤول يُمكن بنك الإسكندرية من النجاح والازدهار على المدى الطويل.

## هيكل بنك الإسكندرية التنظيمي (18 - 102)



## يتولى مكتب السكرتارية العامة المسؤوليات التالية: (14-102)

- ضمان تطبيق قواعد ولوائح حوكمة المؤسسة.
- مواكبة التغيرات والسياسات التنظيمية أو القانونية التي قد تؤثر على البنك.
- ضمان تحديث ميثاق حوكمة المؤسسة واعتماده على نحو ملائم وتنفيذ قوانين ولوائح البنك المركزي المصري وكافة اللوائح المحلية المصرية المتعلقة بحوكمة المؤسسات.
- دعم عملية تعيين أعضاء مجلس الإدارة.
- رصد استقلالية أعضاء مجلس الإدارة وتضارب المصالح الذي قد ينشأ خلال فترة توليهم لمناصبهم.

يتولى مجلس إدارة بنك الإسكندرية تقييم أداء السكرتارية العامة سنوياً، وتطرح لجنة الحوكمة والترشيحات التقييم السنوي وترصده وتعرضه على مجلس الإدارة. يقوم مكتب السكرتاريا العامة حالياً بتحديث قانون حوكمة المؤسسة ولجان الإدارة الخاصة ببنك الإسكندرية لكي تعكس المتطلبات الجديدة للبنك المركزي المصري.



شارك بنك الإسكندرية مع مؤسسة القلم لتعليم الخط للخريجين في محاولة للحفاظ على فن الخط العربي

بنك الإسكندرية  
مكتب السكرتارية العامة

## مجلس الإدارة واللجان (102-22)

يمثل أعضاء مجلس الإدارة مجموعة واسعة من الخبرة والمعرفة بالسوق المالية العالمية لتوجيه الأنشطة الاستراتيجية والتشغيلية لبنك الإسكندرية ويضم مجلس الإدارة أيضاً ممثلين عن مجموعة إنتيزا سان باولو لضمان التوافق مع مصالحها ومتطلباتها القانونية.

## أعضاء مجلس الإدارة (26،28 - 102)

يشرف مجلس الإدارة، بصفته أعلى هيئة حوكمة في البنك، على عمليات البنك وأدائه المالي. تشمل المسؤوليات الرئيسية لمجلس الإدارة توفير التوجه الاستراتيجي لبنك الإسكندرية الموافقة على خطط وأنشطة الأعمال الهامة، ضمان النزاهة والامتثال والإشراف على إدارة المخاطر. يقدم الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب السيد "دانتى كامبيوني" تقاريره إلى مجلس الإدارة وليس إلى رئيس مجلس الإدارة بناءً على طلب البنك المركزي المصري في عام 2020 مع ذلك دخلت التعديلات حيز التنفيذ خلال الربع الأول من عام 2021.

## اجتماعات مجلس الإدارة عبر الإنترنت

أجرى المكتب بنجاح جميع اجتماعات لجان مجلس الإدارة ولجان الإدارة منذ مارس 2020 عبر مؤتمرات الفيديو الآمنة للتكيف مع الظروف العالمية المتغيرة وقيود فيروس كورونا. بالإضافة إلى ذلك، أجرى المكتب اجتماعات منتظمة مع رئيس مجلس الإدارة ومع نظرائه في مجموعة إنتيزا سان باولو لإبقائهم على اطلاع دائم بهيكل حوكمة المؤسسة في بنك الإسكندرية.

يُجري مجلس الإدارة تقييمًا ذاتيًا سنويًا وفقًا للوائح المحلية ومتطلبات مجموعة إنتيزا سان باولو وتتولى طرحة ومراقبته لجنة الحوكمة والترشيحات (تحقق لجان مجلس الإدارة). يتم إجراء التقييم من خلال استبيانين: (1) استبيان تقييم مجلس الإدارة و(2) التقييم الذاتي لأعضاء مجلس الإدارة على حده ومجلس الإدارة كمجموعة. قد يطلب رئيس مجلس الإدارة مقابلة أعضاء مجلس الإدارة على حدى لمناقشة النتائج. يُظهر التقييم السنوي لعام 2020 نتائج إيجابية في جميع الأقسام.

يتم ترشيح أعضاء مجلس الإدارة بالتشاور بين مجلس الإدارة وأصحاب المصلحة المهمين وبعد موافقة مجلس الإدارة يتم عرض المرشحين على البنك المركزي المصري للموافقة النهائية. يترأس مجلس الإدارة مستقلًا الدكتور زياد أحمد بهاء الدين منذ فبراير 2019.

## الدكتور/ زياد أحمد بهاء الدين

رئيس مجلس إدارة غير تنفيذي  
ممثل مجموعة إنتيزا سان باولو.

## السيدة/ إيلينا برينو

عضو مجلس إدارة غير تنفيذي  
ممثلة مجموعة إنتيزا سان باولو.

## السيد/ دانتى كامبيوني

الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب  
لبنك الإسكندرية.

الدكتور/ إيهاب محمد حسن  
أبو عيش

عضو مجلس إدارة غير تنفيذي ممثلًا  
لوزارة المالية.

السيدة / شيرين حامد  
الشرقاوي

عضو مجلس إدارة غير تنفيذي  
ممثلة لوزارة المالية.

يتألف مجلس الإدارة من ستة أعضاء غير تنفيذيين وعضوين تنفيذيين هما الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب لبنك الإسكندرية السيد دانتى كامبيوني ونائب الرئيس التنفيذي للبنك السيد إدواردو بومبيري ويلتزم بنك الإسكندرية بزيادة التنوع داخل قيادته كما هو متضح من وجود عضوات في مجلس إدارته.

**لجان مجلس الإدارة (19،20 – 102)**  
يملك مجلس الإدارة خمس لجان  
تدعمه في تنفيذ مسؤولياته.

25%  
إناث



75%  
ذكور

#### اللجنة التنفيذية

تبت اللجنة التنفيذية في كافة الأمور الاستراتيجية التي تؤثر على بنك الإسكندرية، وتتخذ القرارات المتعلقة بالتعرض لمخاطر الائتمان، وتقتراح عمليات الاستحواذ، وسحب الاستثمارات، وإصدار الأسهم الجديدة، وتقتراح تعديلات على الهيكل التنظيمي ونظام الحوكمة في البنك.

#### لجنة الحوكمة والترشيحات (102-27)

تعمل اللجنة على تقييم نظام حوكمة بنك الإسكندرية ودعم المجلس في اختيار المهام المقترحة على مستوى أعضاء مجلس الإدارة واللجان.

#### لجنة إدارة المخاطر

تدعم إشراف مجلس الإدارة على إطار عمل إدارة مخاطر بنك الإسكندرية، بما في ذلك مخاطر السوق، والائتمان، والتشغيل (بما في ذلك المخاطر القانونية والمخاطر ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات) ومخاطر المساس بسمعة المؤسسة وفقاً لقابلية المخاطرة المعتمدة. تشرف اللجنة أيضاً على تنفيذ استراتيجيات رأس المال والسيولة.

#### لجنة المراجعة

مسؤولة عن التقييم المنتظم لمدى ملائمة وكفاءة وأداء نظام الرقابة الداخلي ونظام المحاسبة في بنك الإسكندرية، بما في ذلك إدارة المخاطر والمراقبة الداخلية والامتثال ومكافحة غسل الأموال والإدارة المحلية والحوكمة المالية.

#### لجنة الأجور

توصي على قواعد الأجور والسياسات وخطط الحوافز الخاصة ببنك الإسكندرية وتعتمدها وتحقق من التوافق مع سياسة الأجور في مجموعة إنتيزا سان باولو.

#### السيد/ جيوفاني بيرجاميني

عضو مجلس إدارة غير تنفيذي، ممثل مجموعة إنتيزا سان باولو.



#### السيد \ إدوارد بومبيري

استقال من بنك الإسكندرية اعتباراً من 31 ديسمبر 2020 بصفته عضو مجلس إدارة تنفيذي ونائب الرئيس التنفيذي.



#### السيد \ أندريا بريساني

استقال من مجلس إدارة بنك الإسكندرية اعتباراً من 7 يوليو 2020 بصفته عضو مجلس إدارة غير تنفيذي وحل محله السيد \ أليساندرو اعتباراً من يوليو 2020 ممثلاً مجموعة إنتيزا سان باولو.



#### السيد/ أليساندرو دي أوربا

عضو مجلس إدارة غير تنفيذي يحل محل السيد \ أندريا بريساني بداية من يوليو 2020 ممثلاً عن مجموعة إنتيزا سان باولو.



تكوين مجلس الإدارة (102-22,32)

"إن العمل في سوق ناشئة سريعة التطور وغنية بالمتطلبات والتوقعات المتنوعة هي تجربة فريدة من نوعها تأتي بالفرص والتحديات. ومن هذا المنطلق، فإن إبقاء القيم الراسخة التي تشكل ثقافة شركتنا نصب أعيننا هو أمر ضروري لدفع عجلة نمو أعمالنا، كما يمثل قوة دافعة في سبيل تعزيز السلوك التجاري الأخلاقي، وتوسيع نطاق المنفعة المشتركة للاقتصاد والمجتمع على حد سواء. وبالنسبة لنا، فإن مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات جزء لا يتجزأ من رؤية البنك الأوسع نطاقاً، بل هي عنصر أساسي يتجلى في جميع ما نقوم به".

دانتى كامبيوني  
الرئيس التنفيذي والعضو المنتدب



يملك بنك الإسكندرية ثمان لجان إدارية دائمة تتولى مسؤولية صنع القرارات اليومية بشأن الأنشطة التشغيلية المهمة، حيث أنشأ مجلس الإدارة كل لجنة لصنع القرار، التوجيه، والاستشارة، وترفع كل منهم تقاريرها إلى مجلس الإدارة فيما يخص مجال اختصاصها.

تضمن لجنة حوكمة المخاطر الائتمانية إدارة مؤهلة ومنسقة لمخاطر الائتمان، وذلك ضمن ممارسة الامتيازات الائتمانية للبنك، والامتثال للقوانين المعمول بها، بالإضافة إلى لوائح "المجموعة" والقرارات الاستراتيجية لـ "الشركة الأم". وتحدد اللجنة المبادئ التوجيهية الاستراتيجية للمخاطر الائتمانية وسياسات إدارة الائتمان وتحديثها، وذلك من أجل الرصد المستمر لمحفظة الائتمان ولأغراض إدارة المنتجات. كما أنها تحلل، تقيم، وترصد المسائل المتعلقة بإطلاق المنتجات التي تنطوي على مخاطر ائتمانية. (29-102)

وتعتبر لجنة الائتمان هي اللجنة العليا الدائمة لاتخاذ القرار في البنك فيما يتعلق بالأطراف المقابلة، والتي تتمثل مسؤوليتها الأساسية في اعتماد القرارات الائتمانية بما يتماشى مع الإرشادات الاستراتيجية وسياسات الائتمان الصادرة، وذلك أثناء العمل ضمن الامتيازات الائتمانية للبنك، وبما يتوافق مع القوانين ولوائح المجموعة المعمول بها.

تعتبر لجنة إدارة الأصول والخصوم (ALM) لجنة دائمة لصنع القرار، حيث تركز على إدارة المخاطر المالية، إدارة القيمة النشطة، الإدارة الاستراتيجية والنشطة للأصول والخصوم، وحوكمة المنتجات المالية والخصوم، وذلك وفقاً لإرشادات "الشركة الأم"، لوائح البنك الداخلية، بالإضافة إلى القوانين، القواعد، واللوائح التي سنتها السلطات المختصة. وتعتبر اللجنة التي تعمل ضمن حدود التفويضات والاختصاصات التي وضعها مجلس الإدارة، مكرسة لإدارة وتقييم المخاطر المالية، الإدارة التنفيذية، وإدارة المنتجات المالية والخصوم".

تمثل لجنة الأصول المتعثرة اللجنة العليا الدائمة لصنع القرار في البنك فيما يتعلق بالأطراف المقابلة للخطر وغير العاملة. وتتمثل مسؤوليتها الرئيسية في اتخاذ التدابير اللازمة لمنع وتخفيف الخسائر الائتمانية المرتبطة بالأصول الخطرة والمتدهورة، وذلك أثناء العمل ضمن الامتيازات الائتمانية للبنك وبما يتوافق مع القوانين ولوائح المجموعة المعمول بها.

لجنة المخاطر التشغيلية (ORC) هي لجنة دائمة لصنع القرار والاستشارات، تضمن إدارة مؤهلة ومختصة لقضايا المخاطر التشغيلية (بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات والاتصالات / المخاطر السيبرانية)، بما يتوافق مع القوانين المعمول بها ولوائح "المجموعة" والإجراءات الداخلية.

تتولى لجنة إدارة التغيير (CMC) التحكم في التغييرات داخل عمليات البنك عن طريق تحديد محفظة المشاريع ومراقبتها، وتحديد أولويات المشاريع والاستثمارات بما يتماشى مع استراتيجية البنك والتعامل مع أي تصعيدات ناشئة في هذه العملية.

تركز لجنة تنسيق الضوابط الداخلية (ICCC) على ضمان وتحسين التنسيق والتعاون بين مختلف وظائف الرقابة في البنك، وتسهيل تكامل عمليات إدارة المخاطر.

تضمن لجنة المناقصات أن يتخذ بنك الإسكندرية قرارات فعالة عند اختيار الموردين والمقاولين للأصول، السلع، والخدمات على أساس العطاء ووفقاً لـ "قواعد الشراء والتوريد" الخاصة ببنك الإسكندرية.

## الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات

"لقد خضع مفهوم المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة- وهو أحد ركائز ثقافة الحوكمة- لنقلة نوعية على مدى السنوات الماضية، ومنذ تأسيس المسؤولية الاجتماعية للشركة ومكتب التنمية المستدامة في عام 2018، إذ تحول من مجرد منح الشركة والموظف أنشطة طوعية إلى تقديم استراتيجية متكاملة تنعكس في العديد من مشاريعنا الخارجية والداخلية التي تتمحور حول جوانب الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، من أجل زيادة دمج الاستدامة في عملياتنا التجارية الأساسية. وبالنسبة لنا، فقد أظهرت أزمة فيروس كورونا جوهر نهجنا للتنمية المجتمعية، والذي يتمثل في شراكات حقيقية وقوية. وقد تمكنا ليس فقط من مواصلة المشاريع القائمة، بل إحداث تأثيرات بعيدة المدى من خلال إطلاق مشاريع جديدة لكل منهم بصمته الفريدة؛ ويعود الفضل في ذلك إلى سرعة استجابة ونشاط شركائنا، وقوة عزمهم، والأهداف المشتركة التي تربطنا. ويظل هدفنا في السنوات القادمة هو أن نظل بنكا رائداً في حركة الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، والتي زادت من قدرتها على البقاء في أعقاب الوباء. يأتي كل ذلك مقترناً بطموح عظيم في المساهمة في إعادة تصور مشهد الاستدامة المرتبط بمستويات أعلى من الممارسات التجارية والمسؤولية، والقيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا".

ليلى حسني،

رئيس مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة



### التوجه نحو التفكير طويل الأجل

تُدمج المعايير البيئية، والاجتماعية، والحوكمة مع جميع وظائف الأعمال الأخرى. وتستند جهود البنك في مجال الاستدامة إلى قدرته التنافسية، بالإضافة إلى الاستخدام الفعال للموارد والحكم الرشيد. وتعتبر أنشطة الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات هي الركائز الأساسية للتنمية الاستراتيجية للبنك.

يقدر البنك قيمة موظفيه، كما يعزز التنوع وتنمية المجتمع، المساهمة بشكل مباشر في التنمية الاقتصادية، إدارة المسؤولية الصناعية، حماية البيئة، واحترام حقوق الإنسان. كما يهدف بنك الإسكندرية إلى التصدي بمسؤولية للتحديات المعاصرة عن طريق تطبيق قيمه، ومبادئه، وأهدافه في جوانب الحوكمة البيئية والاجتماعية والتنمية المستدامة، من أجل توجيه الاختيارات والقرارات في أعماله. ويدرك البنك أن العديد من التحديات المجتمعية الكبرى تعتبر جزءاً من عملية تحول اقتصادي واجتماعي كبيرة سوف تستغرق سنوات، وفي بعض الحالات أجيال، حتى تثمر على أساس نهج طويل الأجل.



## استراتيجية مكتب المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة 2018-2021

1 التنمية الاقتصادية، والابتكار الاجتماعي، والتعليم

1

أظهر بنك الإسكندرية في عام 2018، دوره كعامل للتغيير الإيجابي من خلال تخصيص قدر كبير من التركيز والموارد على "استراتيجية مكتب المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة 2018-2021" لمدة أربع سنوات.

2 الاستدامة البيئية

2

وتركز الاستراتيجية على خلق قيمة مشتركة لجميع أصحاب المصلحة، إذ تتناول أنشطة الأعمال عن طريق تصميم مشاريع اجتماعية وتنفيذها، والتي في المقابل تولد قيمة اقتصادية للمنظمة (قيمة الأعمال)، بالإضافة إلى قيمة اجتماعية، وذلك استجابةً لاحتياجاته الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. وبتطبيق ذلك، يشترك مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في بنك الإسكندرية، من خلال وحدته الثلاث (وحدة المسؤولية الاجتماعية للشركات والقيمة المشتركة، ووحدة الأداء الاجتماعي والتقارير، ووحدة التمويل المستدام للتنمية) في أنشطة تستهدف القضايا التالية:

3 الشمول المالي والتمويل المستدام

3

يمثل نموذج خلق القيمة المشتركة تحولاً من نهج "الارتباطات الطرفية مع المجتمع من خلال نموذج عمل خيري معزول" إلى نهج "خلق القيمة الاجتماعية المستدامة في ظل اقتصادٍ نامٍ". ويساعد نهج خلق القيمة المشتركة في توليد عوائدٍ تجارية قابلة للقياس دون تجاهل التحديات الاجتماعية والبيئية.

### ج إنشاء بيئة تمكينية وتعزيز النظم البيئية للأعمال التجارية المحلية

- تعزيز المهارات، قاعدة الموردين، البيئة التنظيمية، والمؤسسات الداعمة التي تؤثر على الأعمال التجارية.
- تعزيز المجموعة التي تعتمد عليها الشركة.

### ب إعادة تعريف الانتاجية في سلسلة القيمة

- استخدام الموارد بكفاءة أكبر.
- اتخاذ تدابير فعالة لإشراك الموردين في مراقبة الجودة المستمرة والتحسينات الإجرائية.
- توفير التدريب المناسب للموظفين.

### أ إعادة تصور المنتجات، والعملاء، والأسواق

- تلبية احتياجات جميع شرائح المجتمع من خلال منتجات مصممة خصيصاً.
- توفير خدمة للعملاء غير المتمتعين بالخدمات، أو الذين لا تصل إليهم الخدمات.

ثلاثة أبعاد لإنشاء قيمة مشتركة

### الأهداف المحددة للاستدامة:

- تعزيز إطار الحوكمة من خلال تعزيز الأخلاقيات، الشفافية والمساءلة.
- تعزيز قيمة للمستهلكين من خلال المشاركة الفعالة لأصحاب المصلحة.
- تعزيز المساواة بين الجنسين، والتنوع، والرفاهية لجميع الموظفين.
- بناء مجتمعات شاملة، قوية، ومستدامة.
- اتخاذ مبادرات لتعزيز المسؤولية البيئية بشكل أكبر.
- تعزيز الوصول المسؤول إلى التمويل والتمويل المستدام.
- إبلاغ أهداف وغايات المسؤولية الاجتماعية للشركات لجميع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.
- حماية حقوق الإنسان المعلنة دوليًا.

**الهدف 2:**  
**القضاء على الجوع**  
**الهدف: أ-2**



إن دعم البنك للقطاع الزراعي والأنشطة الزراعية يعزز القدرة الإنتاجية في البلدان النامية.

**المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة**

لقد حدد بنك الإسكندرية كيفية مساهمة أنشطته في 17 هدفا للتنمية المستدامة، و169 هدفاً اعتمدتهم الأمم المتحدة (كما هو مشار إليه أدناه)، حيث تتماشى تلك الأهداف بشكل كبير مع أولويات البنك الداخلية وتعكس قدراته على تحقيق الأثر الإيجابي.

**الهدف 3:**  
**الصحة الجيدة والرفاهية**  
**الهدف: 3-4 و3-8 و3-ج**



تساهم مبادرات البنك واستثماراته المتعددة في الصحة والرفاهية، بما في ذلك تقليص معدل الوفيات من الأمراض غير المعدية، والتغطية الصحية الأساسية والممتدة، وخاصة دعم صحة الموظفين. كما يساهم بنك الإسكندرية في هذه القضايا عن طريق اتخاذ تدابير مباشرة، رفع الوعي، والمساهمة من خلال الشراكات والمبادرات.



**الهدف 4:**  
**جودة التعليم**  
**الهدف: 2-4 و4-4 و4-6**



يساعد البنك في تحقيق محو أمية للجميع، كما يدعم جودة التعليم ويعمل على تسهيل الحصول عليه من خلال مجموعة من المبادرات، والشراكات، والمشاريع.

**الهدف 5:**  
**المساواة بين الجنسين**  
**الأهداف: 1-5 و5-5**



تضمن إجراءات، وآليات، وسياسات بنك الإسكندرية القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة، وتشجع المشاركة الكاملة والفعالة للمرأة، كما تدعم تكافؤ الفرص ضمن مناصب الشركة.



## الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة

الأهداف: 3-10 و 4-10



يساهم بنك الإسكندرية في ضمان إتاحة وصول عادلة، والحد من أوجه عدم المساواة في المجتمعات العاملة من خلال حوكمة الشركات، وإطار الأخلاقيات والسياسات المعمول بها.

## الهدف 12: الإنتاج والاستهلاك المسؤول

الأهداف: 2-12 و 5-12 و 6-12 و 7-12 و 8-12



يتبنى البنك إجراءات الحد من توليد النفايات، وإعادة تدويرها، والتخلص السليم منها، كما تيسر سياسات بنك الإسكندرية ومبادئه تقليل استهلاك المنتجات وإعادة تدويرها. وينشر البنك الوعي من خلال تقديم التدريب البيئي داخليًا وخارجيًا لزيادة الوعي، كما يوجه جهوده إلى تجديد المباني التي من شأنها أن تقلل من البصمة الكربونية والبيئية للبنك. وتدعم [قواعد إنيتيزا سان باولو بشأن عمليات الإفراض في قطاع الفحم](#) و [قواعد السياسة البيئية وسياسة الطاقة](#)، واتخاذ إجراءات حول تغير المناخ.

## الهدف 17: الشراكات من أجل تحقيق الأهداف

الأهداف: 8-17 و 16-17 و 17-17



يهدف بنك الإسكندرية إلى تفعيل التكنولوجيا والابتكار بشكل كامل من خلال خدماته المالية الشاملة والرقمية التي تعزز التواصل، والشفافية، وإمكانية الوصول الكامل عبر شبكة شراكاته العريضة. (8-17).

ويستثمر البنك في إشراك أصحاب المصلحة من أجل: (1) ضمان تلبيةه لمتطلبات المجموعات التي لها نفوذ وتأثير على بنك الإسكندرية، (2) تعزيز وتوفير التكنولوجيا والخبرة، (3) مشاركة المعرفة حول الممارسات والتنمية المستدامة.

وقد اشترك بنك الإسكندرية مع العديد من المؤسسات العامة والخاصة فيما يتعلق بالأنشطة التجارية، والمنتجات، والخدمات المتوافقة مع أهداف الاستدامة والتنمية المستدامة (16-17 و 17-17)

## الهدف الثامن: العمل الكريم والنمو الاقتصادي

الأهداف: 1-8 و 2-8 و 3-8 و 4-8 و 5-8 و 7-8 و 8-8



تدعم استراتيجيات البنك للنمو الهدف 1-8، حيث يساهم البنك في النمو المستمر للاقتصاد المصري. وتمكن الاستراتيجيات كل من الخدمات المالية التي يقدمها البنك، بالإضافة إلى التحسين المستمر لأنشطته التجارية، من تحقيق مستويات عالية من الإنتاجية الاقتصادية (2-8)، وذلك من خلال التنوع، وتحديثات التكنولوجيا، والابتكار. وتؤثر هذه الجهود إيجابيًا على الأشخاص، وقطاعات السوق المالية المختلفة التي يخدمها البنك، كما تضيف قيمة كبيرة لها.

يساهم البنك في النمو الاقتصادي والعمالة في مصر من خلال تأمين ظروف عمل كريمة، وريادة الأعمال، والإبداع. وقد نفذ بنك الإسكندرية العديد من التدابير التي توفر حياة مهنية مفعمة ومنتجة لموظفيه، وتفرض المساواة في الأجر نظير العمل المتساوي. وتنص مدونة قواعد السلوك والأخلاق الخاصة بالبنك على أنه ضد انتهاكات حقوق الإنسان، والعمل القسري، وعمل الأطفال (7-8). كما يضمن نظام إدارة الصحة والسلامة في البنك سلامة الموظفين في جميع عملياته.

كذلك يربط بنك الإسكندرية باستمرار مبادرات التحسين التدريجية الخاصة به بتحقيق الاستدامة، والنتائج ذات القيمة المضافة التي تتماشى مع أفضل ممارسات التنمية المستدامة والمعايير الدولية.

## الهدف 9: الصناعة، والابتكار، والبنية التحتية.

الهدف: 3-9



يعد التمويل الشامل عامل نجاح حاسم في تقدم بنك الإسكندرية، حيث يهدف البنك إلى بناء بنية تحتية مرنة، دعم التصنيع الشامل والمستدام، وتعزيز الابتكار. كما يساعد التمويل الشامل على زيادة فرص حصول المؤسسات صغيرة النطاق، وخاصة في البلدان النامية، على الخدمات المالية التي من شأنها تيسير الاندماج في سلاسل القيمة والأسواق.

## الأدوار والمسؤوليات (102-32,26,20)

يتولى رئيس مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة في بنك الإسكندرية الإشراف على عمل ثلاث وحدات (وحدة المسؤولية الاجتماعية والقيمة المشتركة، وحدة الأداء الاجتماعي والتقارير، ووحدة التمويل المستدام للتنمية)، ثم يرفع تقاريره مباشرة إلى الرئيس التنفيذي؛ الأمر الذي يسهل دمج الاستدامة عبر جميع الوظائف والأنشطة التجارية.

ويعمل المكتب بشكل وطيء مع جميع الوظائف ذات الصلة في إعداد السياسات، والعمليات، والإجراءات، بالإضافة إلى توطيق القواعد واللوائح على مستوى مجموعة إنتيزا سان باولو التي تخص الاستدامة ومعايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، وذلك لدعم استمرارية المواءمة، وزيادة دمج جوانب الاستدامة في استراتيجية الأعمال الشاملة. ويقدم رئيس المكتب تحديثاً نصف سنوي إلى مجلس الإدارة فيما يتعلق بالأنشطة، والنتائج، والخطط العامة للمكاتب بغرض إقرارها واعتمادها.

## التواصل

يستخدم مكتب المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة وسائل الإعلام المختلفة للإبلاغ عن التغييرات التي تحدث في بنك الإسكندرية مما يعزز من الشفافية والمساءلة أمام أصحاب المصلحة. حيث احتلت صفحة بنك الإسكندرية المرتبة الثانية على موقع "لينكد إن" كونها أكثر الصفحات متابعة من بين 27 بنكاً في القطاع المصرفي المصري، وذلك بسبب أنشطتها المختلفة، ومحتواها، وتفاعلها مع المتابعين، بما في ذلك قضايا الاستدامة المختلفة.

## نشرة بنك الإسكندرية للإستدامة

ينشر مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة نشرة الأستدامة مرتين في العام لتسليط الضوء على المبادرات الحالية، وتعزيز ممارسات الاستدامة، وخلق قيمة مشتركة للجميع. ويحرص بنك الإسكندرية على إبقاء المجتمع على علم بمستجداته من خلال النشرة التي نُشرت أول مرة في عام 2018، كما يعزز التواصل مع أصحاب المصلحة من خلال إبلاغهم بجهود البنك في مجال الاستدامة.

جميع الطبقات السابقة من أخبار وموضوعات الاستدامة متوفرة باللغتين الإنجليزية والعربية ويمكن الاطلاع عليها على موقع [بنك الإسكندرية](#).

يعد الجمع بين الترفيه ومهارات التدريس التقليدية أمرًا أساسيًا لتمكين الأطفال وإطلاق العنان لقدراتهم الإبداعية الكامنة.



## الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات

### الحملة الرقمية للتوعية بالاستدامة

يسعى بنك الإسكندرية جاهداً للاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي، إذ بلغ عدد متابعيه على موقع "لينكد إن" أكثر من 200,000 متابع، وذلك لتعزيز الوعي البيئي والاجتماعي. وركزت منشورات البنك على وسائل التواصل الاجتماعي، في عام 2020، على عدة موضوعات، تشمل دعم المجتمعات المهمشة، وتعزيز أنماط الحياة المستدامة والصحية، وتعزيز الوعي باحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة.



اليوم الوطني للبيئة  
اتصل على 19808 للتحدث عن مستقبل مصر البيئي



التدخين داخل المباني



كفاءة الطاقة  
كفاءة الطاقة = فعالية من حيث التكلفة



يوم الأرض  
مرور 50 عامًا على يوم الأرض



يوم التنظيف العالمي



اليوم العالمي للبيئة  
بحر خال من البلاستيك



اليوم العالمي للمياه



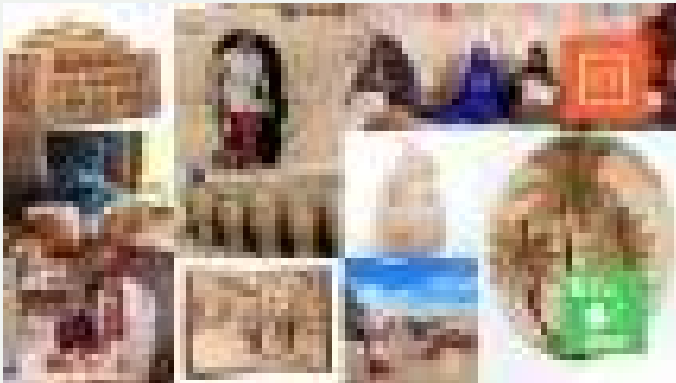
قل لا للبلاستيك ذي الاستخدام الواحد



أقنعة قابلة لإعادة الاستخدام



اليوم العالمي للبيئة  
اليوم العالمي للبيئة 2020 التأثير المناخي لفيروس كورونا



اليوم العالمي للجبال



اليوم العالمي لحقوق الإنسان

## النزاهة والامتثال

### سلوك، وقيم، ومبادئ العمل وحقوق الإنسان (16-102)

يلتزم موظفو بنك الإسكندرية ببناء ثقة العملاء والحفاظ عليها في كل معاملة وتفاعل من خلال تقديم المنتجات، والخدمات، والخبرات بأعلى قدر من المسؤولية؛ كما يمثل جميع الموظفين بمجموعة من القوانين، واللوائح، والسياسات الداخلية المعمول بها.

يلتزم الموظفون على جميع المستويات بأعلى معايير القيم والمبادئ المهنية عند خدمة العملاء والمجتمعات، ويتم الإبلاغ عن حالات عدم الامتثال، والتخوفات، وحالات الغش المشتبه بها، أو الفساد بما يتماشى مع إرشادات مجموعة إنتيزا سان باولو.

يعد ميثاق قيم ومبادئ العمل، ومبادئ سياسة حقوق الإنسان لبنك الإسكندرية جزءًا من الرؤية الأوسع للمسؤولية الاجتماعية والبيئية، إذ أننا نولي أهمية أساسية لعلاقات بنك الإسكندرية مع جميع أصحاب المصلحة ونضع الخطوط الأساسية لمبادئ السلوك في هذه العلاقة. إن القيم المنصوص عليها في ميثاق قيم ومبادئ العمل تعد تعبيرًا عن ثقافة البنك وتميز أنشطته. تحمي حقوق الإنسان قواعد التعاملات اليومية في بنك الإسكندرية. إن دعم حقوق الإنسان يمتد عبر سلسلة القيم مسترشدين في ذلك **بمبادئ مجموعة إنتيزا سان باولو لحقوق الإنسان** والتي تحدد الإجراءات المتعلقة بهذه القضية فيما يتعلق بجميع أصحاب المصلحة. كما يضع بنك الإسكندرية السياسات والمعايير التي تحمي الموظفين، والعملاء، والمجتمعات، وتوجه الموردين، وتفيد في عملية اتخاذ القرار بما في ذلك أولويات التمويل.

يتم تضمين مقتضيات حقوق الإنسان في جميع العمليات بما في ذلك تحليل المخاطر، والتدقيق الإلزامي، والتعامل مع أصحاب المصلحة؛ ويلتزم بنك الإسكندرية بالكشف عن الانتهاكات المحتملة لحقوق الإنسان المرتبطة بأنشطته والحد منها أو منعها من الأساس إن أمكن على النحو الموصي به في المبادئ التوجيهية للأمم المتحدة بشأن الأعمال التجارية وحقوق الإنسان. كما تجرى مراقبة التنفيذ والتوسيع التدريجي لحماية حقوق الإنسان من أطراف خارجية وفقًا لمعيار الأيزو 26000 الذي يشارك بنك الإسكندرية فيه بصفته تابعًا لمجموعة إنتيزا سان باولو، ويتم إعداد تقارير الاستدامة السنوية ورفع التقارير إلى إدارة الالتزام ومكافحة غسل الأموال، والبيان الغير مالي الموحد لمجموعة إنتيزا سان باولو.

يسلط تحليل تأثير الأعمال التجارية والمخاطر المحتملة على حقوق الإنسان -الذي يخضع لتحديثات دورية- الضوء على المجالات التي تنطوي على قدر أكبر من المخاطرة أخذًا في الاعتبار القوانين الدولية لحقوق الإنسان واتفاقيات منظمة العمل الدولية الثمان الرئيسية على النحو المحدد في إعلان منظمة العمل الدولية بشأن المبادئ الأساسية والحقوق في العمل والتي يتم إجراؤها من خلال تقديم تقارير منتظمة إلى مجموعة إنتيزا سان باولو حول القضايا المتعلقة بحقوق الإنسان كجزء من جمع البيانات للبيان غير المالي الموحد، بالإضافة إلى تقديم التقارير السنوية إلى إدارة الالتزام ومكافحة غسل الأموال في تقييم الامتثال السنوي للمخاطر.

"يمثل فريق العمل جوهر بنك الإسكندرية، حيث يعمل يوميًا لضمان الدمج السلس للمتطلبات المختلفة مدعومًا بالقيادة ذات الخبرة، والحلول الرقمية الفعالة، والتكنولوجيا المتقدمة. تعزز روح الفريق لدينا التعاون والنجاح، مما يمكننا من الحفاظ على الامتثال ومواصلة التحسين مع كل خطوة"

محمد عبد القادر  
رئيس ادارة الالتزام  
ومكافحة غسل الأموال



يعطي بنك الإسكندرية الأولوية للنزاهة والامتثال لضمان التوافق مع جميع القواعد، واللوائح، والإرشادات المعمول بها، كما يسعى البنك لضمان حسن السلوك والامتثال الدقيق مع توقع التغييرات القادمة، وبناء ثقافة وأنظمة وأدوات معدة جيدًا للمستقبل وللتعامل الأمثل مع الواقع المعقد للعالم سريع التغيير.

تخدم هياكل وسياسات وإجراءات بنك الإسكندرية احتياجات أصحاب المصلحة بما في ذلك الموظفين، والعملاء، والمستثمرين، والمجتمع، كما يشجع البنك ثقافة المساءلة والسلوك الأخلاقي، مسترشدًا في ذلك بأحكام نظام الإدارة، والتنظيم، والتحكم، والمراقبة لمجموعة إنتيزا سان باولو مما يضمن الفعالية والشفافية مع الحد من أوجه القصور، والإخفاق، والمخالفات القانونية.





إن إمداد موظفي بنك الإسكندرية بقيم  
حوكمة المؤسسة الخاصة بنا يعتبر جزءاً  
من ميثاق سلوكيات العمل لدينا

## ضمان الامتثال (17-102)

تخضع إدارة الالتزام داخل بنك الإسكندرية لوظيفة "الالتزام ومكافحة غسل الأموال"، حيث تقدم المشورة والمساعدة لجميع وحدات الأعمال، وتساعد على تحسين نتائج أعمالها، وتيسير العمليات وتبسيطها وفقاً للوائح الداخلية والخارجية المعمول بها.

وقد أنشأ بنك الإسكندرية هيكلًا لإدارة مخاطر الالتزام، وذلك للتعامل مع مخاطر التعرض لعقوبات قضائية، وإدارية، وخسائر مالية مادية، أو الإضرار بالسمعة نتيجة لانتهاكات الأحكام القانونية (القوانين واللوائح)، أو قوانين التنظيم الذاتي (على سبيل المثال لا للحصر: سياسات المجموعة بشأن مكافحة غسل الأموال، والإرشادات حول مخاطر السمعة، بالإضافة إلى إرشادات وقواعد الامتثال لمجموعة إنتيزا سان باولو، وإرشادات مكافحة الفساد للمجموعة، وتعليمات البنك المركزي المصري لقواعد حوكمة المؤسسات والرقابة الداخلية للبنوك ومدونات قواعد السلوك). وترتكز مخاطر الامتثال على العقوبات والخسائر المالية للمخاطر التنفيذية مما يؤدي إلى مخاطر السمعة.

تنفذ حوكمة مخاطر الامتثال من منظور وقائي، مما يضمن مراقبة اللوائح الخارجية ونقلها ونقلًا مناسبًا إلى الإرشادات، والعمليات، والإجراءات الداخلية. وقد أدت أزمة فيروس كورونا إلى زيادة كبيرة في حجم التعليمات، والمبادرات، واللوائح التي يضعها البنك المركزي المصري، مما قد يتطلب خطة تدريب متكاملة لضمان دمج جميع المتطلبات بالكامل (تحقق قسم استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع). يوفر البنك مكتبة من خطابات تعليمات البنك المركزي المصري الواردة من سنة من 2005 حتى الآن باللغتين الإنجليزية والعربية لجميع موظفي البنك.

واستنادًا إلى تعليمات وحدة مكافحة الإرهاب و غسل الأموال المصرية (EMLCU)، تم إشراك بنك الإسكندرية في نظام إبلاغ متطور، (GAML) (التحالف العالمي لمراقبة التعلم)، وفي عام 2020، أكمل البنك عمليات التقديم في الوقت المناسب لتقرير قانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية (FATCA). تُمكن سياسة الإبلاغ عن المخالفات في بنك الإسكندرية الموظفين من التعبير عن المخاوف، أو حالات الاحتيال والفساد المشتبه بها، وذلك بما يتماشى مع إرشادات مجموعة إنتيزا سان باولو والتي تضمن حماية الأفراد من أي شكل من أشكال الانتقام، أو التمييز، أو العقوبة، مع ضمان أقصى قدر من السرية إلا في الحالات التي ينص القانون فيها على خلاف ذلك. تم وضع بريد إلكتروني مخصص للتواصل مع رئيس التدقيق الداخلي، وكذلك المدير التنفيذي بشكل مباشر، وهم الأفراد المعنيون بتلقي حالات الإبلاغ عن عدم الامتثال. في عام 2020، عمل بنك الإسكندرية على تطوير وتعديل إرشاداته لتتماشى بشكل أفضل مع إرشادات المجموعة.

تلعب الإدارة القانونية دورًا حيويًا في عمليات البنك مما يضمن الحد من المخاطر القانونية، ويساعد على حماية حقوق العملاء والموظفين، وتوجيه الالتزامات تجاههم. وتطبق الإدارة القانونية قواعد العدالة وأحكام القانون. كما تقدم الإدارة الآراء حول جميع القضايا التي تشير إليها الإدارات المختصة للتأكد من أن جميع سياسات، إجراءات، قرارات، أنشطة، ومنتجات البنك تتوافق مع القوانين والأعراف المصرفية، تعليمات البنك المركزي والهيئات الرقابية، والتعليمات الداخلية للبنك.

## الإدارة القانونية

تلعب الإدارة القانونية دورًا حيويًا في عمليات البنك مما يضمن الحد من المخاطر القانونية وحماية حقوق العملاء والموظفين وتوجيه الالتزامات تجاههم تطبيق الإدارة القانونية قواعد العدالة وأحكام القانون. كما تقدم الإدارة الآراء حول جميع القضايا التي تشير إليها الإدارات المختصة للتأكد من أن جميع سياسات البنك وإجراءاته وقراراته وأنشطته ومنتجاته تتوافق مع القوانين والأعراف المصرفية وتعليمات البنك المركزي والهيئات الرقابية والتعليمات الداخلية للبنك.

التصدي لفيروس كورونا:  
تسهيل سير الأعمال

تمتلك قسم الشؤون القانونية وثائق ونماذج مصممة خصيصًا لتسهيل سير الأعمال وتفعيل الوسائل الإلكترونية مثل:

تبادل المراسلات بين البنك والعملاء عبر البريد الإلكتروني ليتم التوقيع عليها مرة واحدة من العملاء.

تعليمات دائمة لإصدار خطابات ضمان وخطابات ائتمان يتم توقيعها مرة واحدة من العملاء.

تعهدات ووثائق صياغة خاصة للتعامل مع العمل اليومي بسبب الإغلاق الجزئي للهيئات الحكومية وغير الحكومية.



لقطة من تدابير السلامة المطبقة في جميع الفروع

## التفتيش (1-307)

تساعد وظيفة التفتيش البنك في تحقيق أهدافه من خلال ضمان نهج منظم ومنضبط لتقييم وتحسين إدارة المخاطر، بالإضافة إلى الرقابة والحوكمة في البنك. وتتسق مهمة المراجعة الداخلية والرؤية والاستراتيجية مع استراتيجية البنك العامة عبر دعم عمليات الحوكمة الخاصة به، وضمان تزويد الإدارة العليا، والهيئات الداخلية، والجهات التنظيمية بتدفق سريع ومنهجي للمعلومات بخصوص حالة نظام الرقابة الداخلية، ونتائج الأنشطة المنفذة.

وتضمن المراجعة الداخلية رصدًا مستمرًا ومستقلًا للطريقة الاعتيادية للقيام بأنشطة وعمليات البنك، وذلك لمنع السلوكيات أو المواقف غير الاعتيادية والأخطار، أو تسليط الضوء عليها أثناء تقييم عمل وكفاءة نظام الرقابة الداخلية. وقد تم تسليط الضوء على تقييم خطة المراجعة لعام 2020 بسبب التدابير والتغييرات غير المسبوقه في البنك بسبب الجائحة. كذلك تقدم المراجعة الداخلية رأيًا مستقلًا بشأن كفاءة عمليات البنك وفعاليتها، بالإضافة إلى حماية أصول البنك ومنع الخسائر، كما تقدم رأيا حول موثوقية المعلومات المحاسبية وسلامتها، وامثال المعاملات المنفذة للسياسات التي وضعتها هيئات الإدارة، وكذلك اللوائح الداخلية والخارجية.

وتقدم المراجعة الداخلية كذلك الدعم الاستشاري لوظائف ووحدات البنك، كما تشارك في المشاريع من أجل خلق قيمة مضافة، وتحسين فعالية عمليات الرقابة، وإدارة المخاطر وأنشطة الحوكمة دون القيام بأي مهام تشغيلية أو تنفيذية، كل ذلك بالإضافة إلى مهمة إدارة البنك وعلاقات الجهة التنظيمية (البنك المركزي المصري) فيما يتعلق بأنشطة الرقابة الداخلية والمراجعة.

تأسست وحدة ضمان الجودة والرصد للمراجعة الداخلية في الأول من سبتمبر 2020، وبدأت تباشر أنشطة العمل في الأول من أكتوبر 2020 بناءً على اعتماد اللجنة التنفيذية.

تعمل عملية ضمان الجودة فيما يتعلق بأنشطة المراجعة الداخلية للحسابات والتقارير الصادرة.



يضمن بنك الإسكندرية  
المحافظة على مسافة آمنة  
بين العملاء والموظفين

## مسؤوليات وحدة ضمان ومراقبة جودة المراجعة الداخلية (1-307)

تدعم الوحدة كفاية وتحديث أهداف، وميثاق، وسياسة، وإجراءات المراجعة الداخلية، وتضمن اكتمال الإطار الشامل للمراجعة وإعداد خطة مراجعة قائمة على المخاطر. وتضمن الوحدة امثال وظيفة التفتيش للقوانين واللوائح المعمول بها، بالإضافة إلى معايير، وسياسات، وإجراءات، المراجعة الداخلية.

ويعتبر برنامج ضمان وتحسين الجودة -الذي صمم لتمكين تقييم امثال نشاط المراجعة الداخلية للمعايير، وتقييم ما إذا كان مدققو الحسابات الداخليون يطبقون مدونة الأخلاقيات- هو أحد الأمثلة على هذه المعايير. ولضمان المزيد من الامثال، تجرى المتابعات المستمرة، ومراجعات ميثاق التدقيق، ومراجعات التدقيق من قبل الشركة الأم، بالإضافة إلى تطبيق نموذج المخاطر وخطة المراجعة.

وتتولى الوحدة تفسير معايير وإجراءات ضمان الجودة وتنفيذها، كما تضمن الامثال الدائم لمتطلبات الجودة والتنظيم، وتتعامل مع عملية ضمان الجودة الداخلية من خلال جمع بيانات جودة المراجعة وتحليلها. وبالإضافة إلى ذلك، فإنها تتولى تنسيق ودعم تقييم الجودة الخارجية، سواء أجريت على مستوى المجموعة أو من قبل مزود خدمة خارجي.

انخفاض إجمالي الشكاوى في عام 2020 بنسبة 18% مقارنة بإجمالي الشكاوى في عام 2019

الشكاوى حسب المنتجات	مقابل 2019	النسب
البطاقات	- 36 %	التوصيل والتأخير
شكاوى الحساب والإيداع	- 13 %	KYC تعزف على عميلك وتجميد الحسابات
ماكينات الصراف الآلي	+187 %	عدم ظهور الإيداعات وعدم وجود نقد في ماكينات الصراف الآلي
تأخير في إجراءات القرض والقسط الأخير	+236 %	القروض
تأخير في التنشيط	- 81 %	الخدمات المصرفية عن بعد (الخدمات المصرفية الإلكترونية + محفطتي)

## التعامل مع الشكاوى (1-418)

يتحمل بنك الإسكندرية مسؤولية كبيرة في التعامل مع شكاوى العملاء. وتسمح النظم المنفذة للبنك ما يلي:

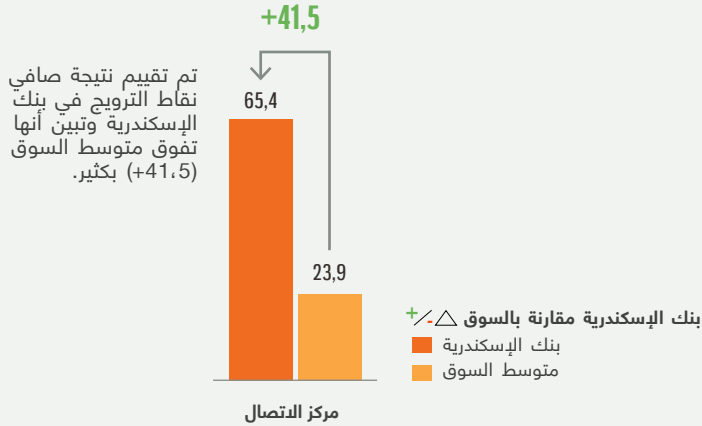
1 الإبلاغ عن أسباب الشكاوى

2 إدارة تعويضات العملاء ضمن الحدود المناسبة

3 التعامل مع شكاوى العملاء واقتراحاتهم بفعالية

4 تحسين الأداء

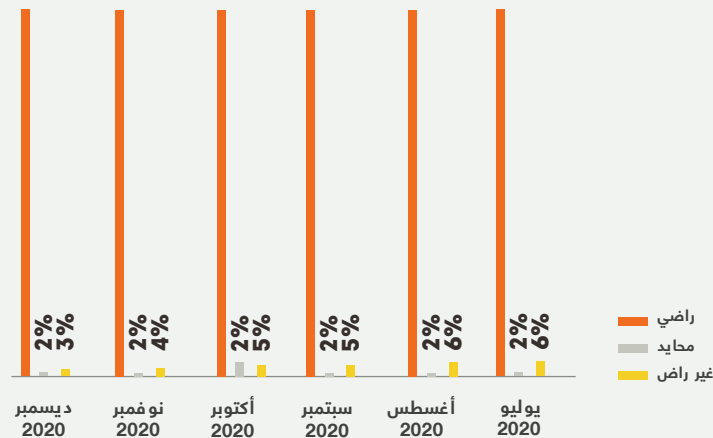
تلقي مركز اتصالات العملاء في البنك أكثر من 3.4 مليون اتصال في عام 2020، بزيادة قدرها 26% عن عام 2019. وغالبًا ما يكون المركز جهة اتصال أساسية لشكاوى المستهلكين.



## صافي نقاط الترويج/ رضا العملاء

أجرى مركز الاتصالات العملاء بالتعاون مع قسم البنوك الفرعية الدولية في عام 2020، دراسة استقصائية لقياس رضا العملاء مقارنة بمستويات رضا العملاء في البنوك المصرية الرئيسية. وشمل الاستقصاء مجالات واسعة النطاق تشمل المنتجات والقنوات الرقمية، وخدمات الفروع. وقد بدأ مركز الاتصالات على مستوى بنك الإسكندرية في يوليو 2020 بتنفيذ نظام صافي نقاط الترويج لتقييم مستوى رضا العملاء عن التعامل مع طلباتهم، وطريقة تعامل مسؤول مركز الاتصالات.

تم تقييم نتيجة صافي نقاط الترويج في بنك الإسكندرية وتبين أنها تفوق متوسط السوق (+41) بكثير.



## حماية حقوق العملاء في القطاع المصرفي

قام بنك الإسكندرية بتطبيق قوانين البنك المركزي المصري لحماية العملاء عن طريق تأسيس مكتب حماية حقوق العملاء والذي يقدم تقاريره بشكل مباشر إلى رئيس إدارة الالتزام ومكافحة غسل الأموال، الذي بدوره يرفع التقارير إلى لجنة التدقيق، بالإضافة إلى مجلس الإدارة. تم تحديث المستندات الحالية لتستوفي القوانين واللوائح الجديدة، كما تم استحداث وثيقة تعاهد مسبق مع العملاء، ترفع من وعيهم، وتبني ثقتهم.

"في البداية سيطرت علينا حالة عارمة من القلق، بسبب سرعة تفشي الوباء، ولكن مع المنهجية الموضوعية بعناية للتعامل مع الأزمة من قبل الإدارة لضمان بيئة عمل آمنة لنا جميعاً، شعرنا بالطمأنينة، مما شجعنا على القيام بعملنا بشكل فعال وآمن."

كريم زين العابدين علي  
موظف خدمة العملاء

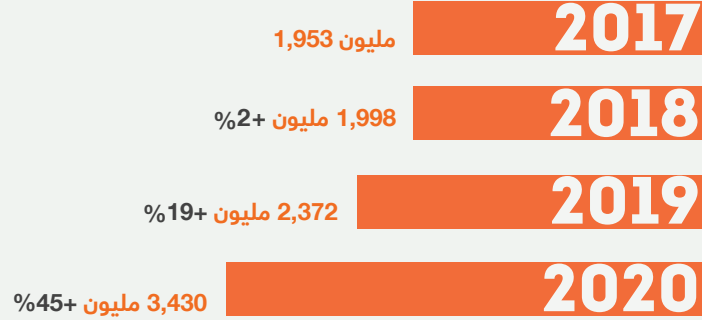


"ساعدتني الإجراءات والجهود الاحترازية التي أتبعها البنك طوال الأزمة على مواجهة مخاوفي كما ودفعتني لمواصلة العمل. أضافت هذه التجربة إلى خبرتي ووطورت من قدراتي، فتعلمت أن أتحدى بالصبر حتى في وسط الصعوبات "

سالي سمير محمد  
موظف خدمة العملاء



## إجمالي اتصالات العملاء مع وسائل تواصل مركز خدمة العملاء البنك (مكالمات هاتفية، بريد إلكتروني، فيسبوك، وحماية حقوق العملاء)



يتولى بنك الإسكندرية تحليل محتوى الشكاوى الواردة لتحديد المشاكل المتكررة، ومن ثم يقدمها إلى الجهات والأقسام المختصة ليقوموا بالتحسين اللازم. تساعد هذه التقارير على زيادة وعي الموظفين بالعملاء ومشاكلهم، ووعيهم بقطاع الأعمال المختلفة. يتم إعداد تقرير ربع سنوي للبنك المركزي المصري بخصوص شكاوى العملاء باتباع إرشادات البنك المركزي المصري.

### تحسين تجربة العملاء في 2020

▲ **تخفيض معدل التراجع عن المكالمات: 14% إلى 4%**  
النسبة المئوية للمكالمات التي تراجع فيها العميل عن التحدث إلى ممثل خدمة العملاء في بداية العام 2020 مقابل نهايته.

▲ **تحسين مستوى الخدمة: 54% إلى 83%**  
النسبة المئوية للمكالمات التي تم الرد عليها خلال وقت محدد مسبقًا



إطار حوكمة الأزمات والمخاطر  
(102-11)

"لقد أثر الإغلاق بشكل كبير على الشركات الصغيرة، وكان بنك الإسكندرية في مقدمة البنوك المصرية التي دعمت العملاء للتغلب على أزمة السيولة. قمنا بدعم العملاء في عام 2020 بحلول التمويل المتناهي الصغر المصممة خصيصاً، مع توسيع نطاق مجموعة خدمات البنك لتشمل الأعمال التجارية الزراعية، بما في ذلك التأمين، وبناء القدرات، وتطبيق تكنولوجيات موفرة للطاقة والموارد".

أحمد مجدي  
رئيس المخاطر

تتبع نهج حذر، لكنه ديناميكي يشجع على النمو المستدام



"أظهر فريقنا قدراً كبيراً من المرونة والجهد في تبني عادات وأنماط جديدة للعمل من المنزل. بالنسبة للوظائف التي لا غنى عن تشغيلها بالبنك، قمنا بإعادة تصور المساحات المكتبية لضمان الابتعاد الاجتماعي. مع تطور الوباء، تعلمنا الكثير، وقمنا بتعديل قراراتنا وفقاً لما هو جديد من مصادر المعرفة والتعليمات المستحدثة".

نهى مصطفى  
رئيس مكتب إدارة الأزمات

في ضوء تفشي فيروس كورونا على مستوى العالم، أصبح دور إدارة المخاطر أكثر أهمية من ذي قبل، وذلك لإدارة الوضع الحرج وضمان تخفيف جميع المخاطر باتباع نهج بنك الإسكندرية الحكيم والديناميكي الذي يشجع النمو. فعّلت إدارة المخاطر المراقبة الفورية لملف مخاطر البنك، ولا سيما وضع رأس المال والسيولة والبنك المركزي المصري، حدود الرغبة في المخاطرة، وإدارة جميع المخاطر الناشئة عن الجائحة وتأثيرها على الاقتصاد وعلى بنك الإسكندرية. بفضل الاستثمار الدؤوب والمتزايد للبنك في التكنولوجيا والنظم والأدوات والبنية التحتية لقواعد البيانات، تمكنت إدارة المخاطر من إدارة نتائج الجائحة على ملف المخاطر في البنوك بفعالية وفي الوقت المناسب.

قام بنك الإسكندرية بتدعيم إطار إدارة المخاطر وثقافته لتحقيق تكامل أفضل مع سياسات، إجراءات، وإرشادات مجموعة إنتيزا سان باولو بالإضافة إلى أفضل الممارسات الدولية والاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة. يعمل بنك الإسكندرية على تعزيز الوعي بالمخاطر وتشجيع التواصل بشأن المخاطر بين الموظفين. وقد اعتمد مجموعة من السياسات ذات الصلة، بما في ذلك سياسة اختبار الإجهاد، سياسة السيولة، سياسة المحافظ الاستثمارية، وإطار عمليات التقييم الداخلي لكفاية رأس المال، والتقييم الداخلي لكفاية السيولة وإطار سياسة مخاطر التركيز. مما يوفر أساساً ثابتاً لتحديد المخاطر وقياسها وإدارتها بفعالية مع دعم عمليات اتخاذ قرار أكثر سلامة وقوة.

يحدد إطار تقبل المخاطر للبنك، المتوافق مع مجموعة إنتيزا سان باولو، الحد الأقصى للمخاطر التي يمكن افتراضها ونموذج الأعمال والخطة الاستراتيجية. ويشمل ذلك قابلية تحمل المخاطر، حد الخطر المسموح به، وحد التعرض للخطر، وكذلك سياسات حوكمة المخاطر والعمليات اللازمة لحسابها وتنفيذها. يتكون إطار تقبل المخاطر من (1) المبادئ العامة لقبول المخاطر و(2) رصد ملف المخاطر العام للمجموعة و(3) رصد المخاطر الرئيسية المحددة للمجموعة. يشتمل إطار إدارة المخاطر في بنك الإسكندرية حالياً أنواع المخاطر الموضحة أدناه ومصادرها ومظاهرها:

## إدارة الأعمال (102-15)

يتولى مكتب إدارة الالتزامات في بنك الإسكندرية مسؤولية حماية موارد البنك وتحديد أولويات الموارد البشرية وضمان استمرارية خدماته وعملياته ووظائفه الحيوية. يساهم القسم في استقرار المنظومة والحفاظ على ثقة العملاء وحماية الإيرادات وتخفيف المخاطر.

أعدت إدارة استمرارية الأعمال في عام 2020 خطة استمرارية الأعمال بالتنسيق مع مجموعة إنتيزا سان باولو لتعديل العمليات التجارية بسرعة وفعالية. تضع خطة استمرارية الأعمال حجر الأساس لجميع الوظائف، بما في ذلك الموارد البشرية، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأمن المعلومات، والعقارات، والأمن، والعمليات، وجميع الإدارات الأخرى، لحماية عمليات البنك التجارية وعملياته بكفاءة.

## خطة استمرارية الأعمال (102-15)

## الاتجاه الأول

## التعامل مع حالات الطوارئ الوشيكة

- بداية من 18 مارس 2020، تم تنظيم اجتماعات لجنة إدارة الالتزامات بانتظام لاستعراض الوضع واتخاذ القرارات اللازمة.
- الرصد المستمر لمستجدات الجائحة دولياً ومحلياً وفي بنك الإسكندرية
- التحقق من اللوائح والإرشادات المتداولة من قبل البنك المصري المركزي المتعلقة بفيروس كورونا، والتأكد من التواصل، ومتابعة التنفيذ مع جميع أصحاب المصلحة.
- الرصد اليومي وتقديم التقارير إلى الإدارة العليا، تسليط الضوء على الحالات الجديدة والحرج الصحي للموظفين وإغلاق الفروع.
- الرصد المنهجي للعواقب الاجتماعية والسياسية للالتزامات وتفعيل خطط الاستمرارية الداخلية والتعديلات حسب الحاجة.
- التنسيق بين جميع الوظائف لضمان تبادل المعلومات بسلاسة واتخاذ قرارات دقيقة.

## الاتجاه الثاني

## التخفيف من التأثير على الأعمال

- إجراءات عمل ذكية لأكثر من 72% من موظفي المقر الرئيسي لبنك الإسكندرية.
- توفير الأدوات والمعلومات اللازمة وتقديم الدعم.
- تنفيذ حلول تحقق استمرارية الأعمال لكل وظيفة بشكل مستقل، اعتماداً على طبيعة العمل ومتطلباته.
- عقد اجتماعات افتراضية كلما أمكن ذلك.
- تخفيض عدد الموظفين في مكان العمل إلى الحد الأدنى لعدد الأشخاص المطلوبين للعمليات.
- تنفيذ خطط استمرارية الأعمال لجميع الفروع. تباينت القرارات تبعاً لمرحلة الأزمة المختلفة، وكان القرار الأخير للجنة إدارة الالتزامات.
- تطبيق تدابير السلامة داخل الفروع، بما في ذلك مناطق الجلوس خارج الفروع، واستخدام بروتوكولات التباعد الاجتماعي، وضمان ارتداء جميع العملاء أقنعة طبية في الفروع.
- تشجيع القنوات الرقمية على تقليل عدد العملاء في الفروع إلى أدنى حد ممكن، مصحوبة بتحسينات في الخدمات المصرفية الرقمية والقنوات الالية.

## الاتجاه الثالث

## تدابير الصحة والنظافة الشخصية

- تمركز حافلة متنقلة للأشخاص المشتبه في إصابتهم بأعراض فيروس كورونا خارج مواقع البنك. يحدد الموظفون موعد لإجراء سلسلة تفاعل البوليميراز (PCR)، مما يساعد على تقليل خطر انتشار الفيروس وتسهيل خطوات إضافية لاختبارات PCR السلبية.
- تعقيم مباني البنك باستخدام تكنولوجيا النانو.
- تزويد شركة التنظيف بأقراص تعقيم للتطهير الأسبوعي أو في حالة ظهور العدوى في أي من أفرع البنك.
- تزويد موظفي البنك بالأقنعة الطبية وواقى الوجه كإجراء إضافي للسلامة.
- توجيه الموظفين المعرضين للخطر للبقاء في المنزل لتجنب خطر العدوى.
- تركيب سبع كاميرات حرارية عبر أربعة مباني رئيسية

## إطار حوكمة الأزمات والمخاطر (102-11)

## مخاطر الائتمان (102-15)

قام البنك المركزي المصري في 17 مارس 2020 بتعميم تعليمات تطالب البنوك بتأجيل جميع المدفوعات المستحقة خلال الستة أشهر المنتهية في سبتمبر 2020 لجميع أنواع القروض، باستثناء قروض التمويل المتناهية الصغر عند الطلب. وقرر بنك الإسكندرية دعم التمويل الصغير وتخفيف عبء الفائدة الرأسمالية على العملاء.

تحسباً للتأثيرات المحتملة بسبب هذا القرار على جودة محفظة البنك قرب نهاية فترة التوقف، تم تشكيل مجموعات عمل مع الاجتماعات المنعقدة بانتظام من أقسام المخاطر والأعمال لمراقبة المحفظة عن كثب لتحديد القطاعات الأكثر تضرراً والأكثر مرونة والإتيان بحلول مصممة خصيصاً للعملاء الذين يواجهون صعوبات مالية.

واصل بنك الإسكندرية رصد مجموعة من العوامل الكمية والنوعية لتحديد الزيادات الكبيرة في مخاطر الائتمان (حدث الزيادة الكبيرة في مخاطر الائتمان المتعلقة بالقطاعات الأكثر تضرراً من الأزمة وفقاً لأفضل التقديرات والمعلومات المتاحة عن الأحداث السابقة والظروف الحالية، وبناءً على الافتراضات المتعلقة بالأداء الاقتصادي المتوقع. تم وضع أحكام في عام 2020 للحد من تأثير هذه الجائحة، وقد ساعدت مجموعة الحلول المصممة خصيصاً في الحفاظ على ثقة العملاء والمساهمين واطمئنانهم. أتاح التحليل الشامل المبكر لكيفية تأثير التغييرات على جودة محفظة بنك الإسكندرية بتلبية متطلبات رأس المال والسيولة والربحية.

قام البنك بتأجيل جميع طلبات التسهيلات الائتمانية لجميع الكيانات القانونية والأفراد لمدة 6 أشهر. تم تسجيل محفظة البنك بالكامل تلقائياً في هذا الوقف ما لم يتم تلقي طلب من العميل لإلغاء التأجيل. وفي النهاية، كان هناك أكثر من 95% قيد الحظر. أما بالنسبة لقطاع التمويل المتناهي الصغر، كان التأجيل بناءً على طلبات العملاء المكتوبة.

## مخاطر السوق والمخاطر المالية (102-15)

لعب مكتب المخاطر المالية والسوقية في عام 2020 دوراً محورياً في القرارات الاستراتيجية للبنك المتعلقة بإعادة تسعير أصول التجزئة والتزامات التجزئة المصرفية بعد قرارات البنك المركزي المصري بشأن تغيير أسعار الفائدة والاستجابة لديناميكيات السوق. وقد دعا مكتب المخاطر المالية والسوقية لجنة إدارة الأصول والالتزامات إلى عقد اجتماعات شهرية لمناقشة كافة أحداث السوق وتأثيرها على منتجات البنك والتعاون مع فرق البنك الأخرى.

يراقب بنك الإسكندرية بانتظام مؤشرات السيولة بالعملية المحلية والأجنبية للحفاظ على القدرة على تلبية أي سحب نقدي مفاجئ. كما قام البنك بإدارة حدود مخاطر السوق، وحد من الانتهاكات وطبق العديد من السيناريوهات التي تؤثر على استراتيجيته الاستثمارية بالتعاون مع أصحاب المصلحة المعنيين.

يهدف البنك إلى الحفاظ على وضع سيولة رشيد مع استراتيجية مدفوعة بالمسؤولية، حيث أن قاعدة التمويل بأكملها تقريباً تعتمد على العملاء، والتي تعد عنصراً أساسياً في قابلية تحمل المخاطر. وقد وضع خطة تمويل للطوارئ حيث يتم تقييم مخاطر السيولة بما يتماشى مع جميع السيولة التنظيمية والداخلية ومتطلبات بازل 2، بما في ذلك اختبار إجهاد السيولة، نسبة صافي التمويل المستقر، ونسبة تغطية السيولة.

## المخاطر التشغيلية (102-15)

حدث تحسن كبير خلال عام 2020 في نشر الوعي بالمخاطر التشغيلية والثقافة في جميع أنحاء البنك من خلال دور مديري المخاطر التشغيلية للأنشطة التجارية، حيث أكمل 95% من مديري المخاطر التشغيلية للأنشطة التجارية الاختبار، وتم إبلاغ وحدة المخاطر التشغيلية بمعظم أحداث المخاطر التي تم تحديدها. تم تحديد مؤشرات المخاطر الرئيسية الجديدة المتعلقة بأمن المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتقديمها إلى لجنة المخاطر التشغيلية لضمان الرصد المنتظم للمخاطر غير التقليدية التي ازدادت أهميتها في ضوء فيروس كورونا وتوسيع نطاق المعاملات المصرفية الرقمية والمتصلة بالإنترنت.

وقد حدثت تحسينات جذرية في إدارة لجنة المخاطر التشغيلية، بما في ذلك في قسم المخاطر التشغيلية ومخاطر السمعة وقسم مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأمن المعلومات وقسم المخاطر في إدارة المخاطر وقسم المخاطر القانونية. وقد أظهر ذلك تحسناً في المواد المقدمة إلى الأعضاء وتحسين رصد المخاطر الكبيرة ل البنك، وشهدت تفاعلاً أفضل بين الأعضاء. تُعقد لجنة المخاطر التشغيلية أربع مرات في السنة ويمكن عقدها على أساس استثنائي عند الحاجة.



## إطار حوكمة الأزمات والمخاطر (102-11)

ويستهدف الصندوق الأخضر للتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم بصفة رئيسية وجزء من الشركات الكبيرة، حسب تعريف الاتحاد الأوروبي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم. وقد تم توفير مبلغ إجمالي قدره 20 مليون دولار لتمويل محفظة قروض فرعية تتعلق بمشاريع الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة المملوكة لكيانات عامة وخاصة.

## المخاطر ذات الأثر على السمعة

تعالج إرشادات مخاطر السمعة، ومجموعة إرشادات سياسة حوكمة المخاطر ذات الأثر على السمعة التأثير السلبي المحتمل الناتج عن هذا النوع من المخاطر على أرباح البنك ورأس ماله بسبب عدم الالتزام الكافي لمعايير الخدمة الواجبة للصناعة، السلوك التجاري الغير ملائم، عدم الوفاء بالالتزامات، انخفاض جودة الخدمة ومعدلات رضا العملاء، والأسعار غير المعقولة، أو غيرها من الأحداث التي لا تتناسب مع ظروف السوق أو توقعات العملاء.

واصل بنك الإسكندرية خلال عام 2020 الاستفادة من الخبرات الأولية لتحديد وتقييم سيناريوهات المخاطر ذات الأثر على السمعة التي يتعرض لها. يستخدم بنك الإسكندرية كذلك نموذج بطاقة تقييم مخاطر السمعة الجديد لحساب متطلبات رأس المال لمخاطر السمعة.

## المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة (102-15)

يدير بنك الإسكندرية المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة المرتبطة بأنشطته التي تدعم المبادئ المنصوص عليها في قواعد سياسة البيئة والطاقة للشركة الأم ومبادئ حقوق الإنسان الخاصة ببنك الإسكندرية والمبادئ التوجيهية لحوكمة المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة المتعلقة بالعمليات الرائدة والقواعد المرتبطة بيها بشأن عمليات الإقراض في قطاع الفحم.

قد تنشأ المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة من الآثار السلبية المحتملة، المباشرة أو غير المباشرة، على البيئة والأفراد، بالإضافة إلى الآثار الناشئة عن حوكمة المؤسسات. قد تؤثر على الربحية والسمعة وجودة الائتمان، و قد يكون لها كذلك عواقب قانونية.

يستثني البنك العلاقات المالية التي تدعم الأنشطة الاقتصادية التي تساهم، ولو بشكل غير مباشر، في انتهاك الحقوق المدنية الأساسية أو إعاقة التنمية البشرية أو تلحق ضرراً بالغاً بصحة الأشخاص أو بالبيئة. كما يتجنب البنك تقديم الدعم المالي للأنشطة الاقتصادية التي قد تعرضه للخطر ويعطي الأولوية للمشاريع ذات القيمة البيئية والاجتماعية العالية، من أجل تعزيز التعايش السلمي. تُحدد مجالات العمل الحساسة في إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية، من بين القطاعات ذات الصلة بملف المخاطر الاجتماعية والبيئية، وتخضع لمبادرات توعية أو حملات الضغط من قبل المنظمات غير الحكومية المتخصصة ومجموعات المجتمع المدني والعملاء.

لتعزيز إرشادات البنك لتنفيذ مبادئ المساواة في إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية عند منح القروض، تم تطبيق أنشطة تدريبية داخلية على المبادئ التوجيهية (القواعد المتعلقة بخط الاستواء) خلال عام 2020 عبر الوظائف ذات الصلة، وهكذا، فقد خضع للتدريب عدد 52 من محلي المخاطر وموظفي التحقيق من جميع المستويات المبتدئة والمتقدمة والإدارية. وأجريت هذه الدورات، في عام 2020، عبر الانترنت بسبب فيروس كورونا. ومن المخطط زيادة نطاق التدريب ليشمل مديري العلاقات والزملاء الجدد من قسم المخاطر.

من منطلق الاهتمام بالنمو المستدام والإدارة المسؤولة للمدخرات من قبل المنظومة القوية التي تضع إطاراً إدارياً صارماً، وتستفيد بالشراكة طويلة الأمد التي عقدتها مع الصندوق الأخضر للتنمية التي يعود تاريخها إلى عام 2016 من خلال بدء تفعيل برنامج المساعدة التقنية المرتبط باتفاقية القرض الأصلية والذي يعتبر علامة فارقة في مسار البنك.





ALEXBANK | بنك الإسكندرية

تجديدات بنك الإسكندرية تتماشى مع  
رؤيتنا لتعزيز رضا العملاء وراحتهم

# 5.0

## قيادة التحول الرقمي

39	نحو إنشاء بنك رقمي
41	رقمنة الخزينة وإدارة الأصول والخصوم
42	إدارة البيانات والأمن السيبراني
43	الرقمنة في المشتريات والتوريد
46	جودة الخدمة وتجربة العملاء



### تم التحويل بنجاح



## قيادة التحول الرقمي



"شهد بنك الإسكندرية نموًا ملحوظًا في أنشطته الرقمية، بفضل نموذج تحليلي قوي تم تصميمه لرصد أدائها الرقمي عن كثب وتقديم محتوى تجاري وإعلانات مخصصة على قنواتنا الرقمية، مما ساعد على تقديم المنتجات والخدمات المناسبة للعملاء المناسبين. نحن نتخذ الآن أولى خطواتنا نحو "علوم البيانات" الحقيقية، حيث أصبح التعلم الآلي محركاً قوياً للتحول الرقمي في بنك الإسكندرية كما يساعد في توجيه العملاء نحو المنتجات والخدمات المالية المستدامة، مع تنمية أعمالنا الرقمية بوتيرة قياسية".

ريهام أمين  
رئيس وحدة إدارة علاقات العملاء



الخدمات المصرفية الرقمية تزود العملاء بسمات مصرفية مختلفة في راحة منازلهم

تم ربط الوديعة/الشهادة



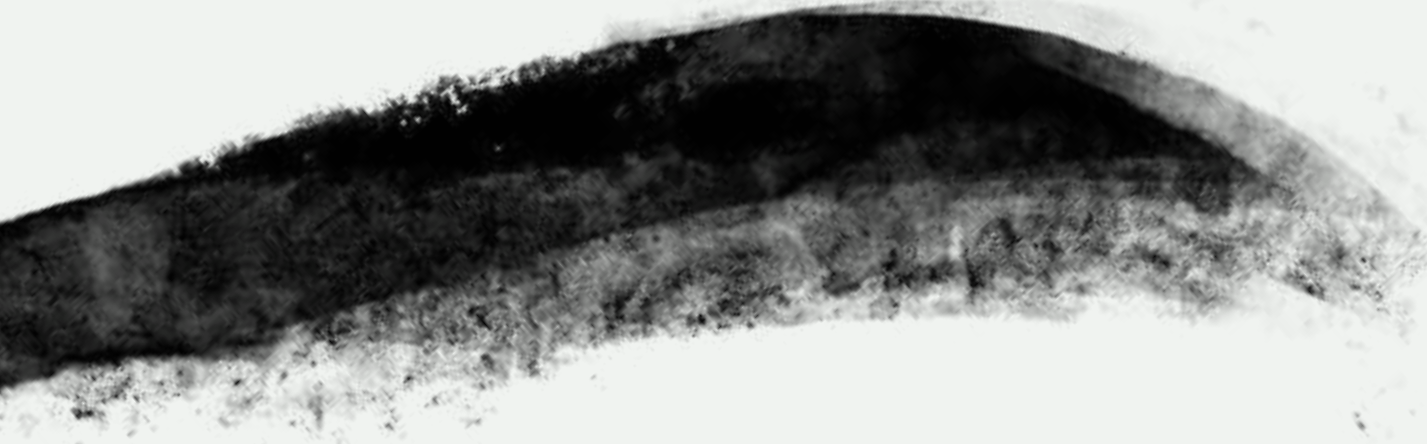
### ما هي المميزات؟

سعر عائد تنافسي



إمكانية الحصول على تسهيلات ائتمانية تصل إلى 90% من قيمة الشهادة





بشكل أسرع وأكثر أماناً، قد تم تعيين عملية خلفية جديدة جنباً إلى جنب مع إطلاق نظام جديد مخصص لإدارة طوابير الانتظار (كيو-ماتيك) Qmatic مزود بالتقرير عن أداء الفرع والعملاء في الوقت الحقيقي لتحقيق أقصى استفادة من وقت انتظار العملاء من أجل تهيئة عملاء سريعة وأمنة. خلال عام 2020، كجزء من جهود بنك الإسكندرية لتسهيل وصول الموظفين إلى معلوماتهم المالية تم تقديم بيان مفردات الراتب عبر خدمة شركة أوراكل.

تعد الحلول الرقمية هي مفتاح المستقبل الشامل والمزدهر. أظهرت الجائحة مدى اعتمادية المجتمع العالمي على التكنولوجيا لمشاركة المعلومات وتسيير الأعمال وحماية الأفراد. يعمل التحول الرقمي على تمكين الشمول المالي وأمن البيانات والخصوصية ورضا العملاء، وتسمح بتوسيع نطاق الحلول ذات النتائج البيئية والاجتماعية الإيجابية. لذلك، عمد بنك الإسكندرية إلى تطوير أسسه التكنولوجية وتطوير حلول رقمية تمكن الشعب المصري من فعل الأفضل وفعل المزيد.

يقود التحول الرقمي لبنك الإسكندرية قسم الخدمات المصرفية والتسويق الرقمي بدعم من قسم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفقاً لاستراتيجية متعددة السنوات تركز على تطوير أنظمتها وبنيتها التحتية نحو قيادة حقبة جديدة من رضا العملاء من خلال حلول مصرفية رقمية موثوقة وسريعة ومبتكرة.

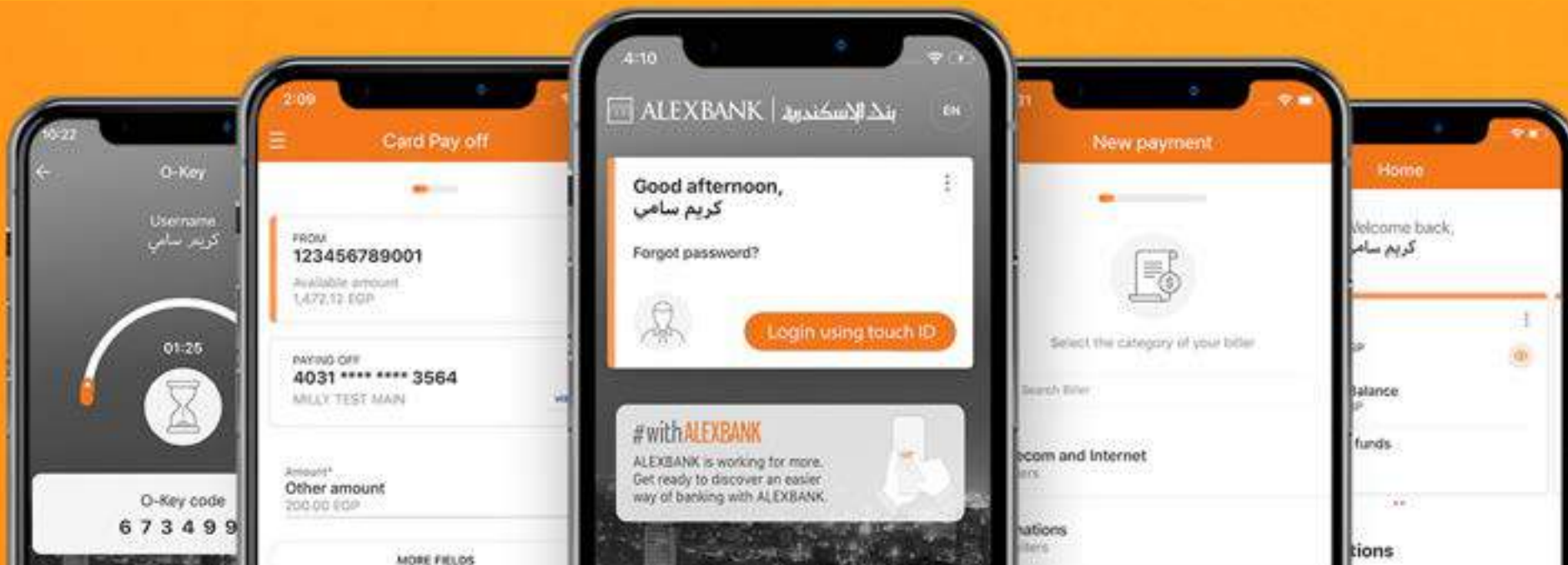
يستكشف بنك الإسكندرية باستمرار الفرص المتاحة لتحسين التشغيل الآلي عبر قنوات العملاء والمكاتب الخلفية ودمج أنظمتها لمعالجة المعاملات والبيانات بشكل أفضل. يتم استخدام الخدمات الإلكترونية الجديدة والقنوات الإلكترونية كعوامل تمكين لاحتياجات العملاء وتطلعاتهم. تستفيد عملية التحول الرقمي التي يبذلها بنك الإسكندرية من شراكاته، البيانات الخاصة به، وتطبيقات البيانات المالية الضخمة، و البنية التحتية الافتراضية. تركز رؤية البنك للتحول الرقمي على العديد من الأهداف الاستراتيجية التي تساعد على التوافق مع وتيرة التطور الرقمي والتكنولوجي، ويشمل ذلك التوظيف وتنمية رأس المال البشري والتكنولوجيات التمكينية وتحسين كفاءة التكلفة وكفاءة التشغيل وتطوير البنية التحتية وتعزيز توافر الخدمات واستدامتها.

بينما يعتمد جزء كبير من قاعدة عملاء البنك على فروعها الفعلية وعملياتها المماثلة، فإنه يستثمر أيضاً في حلول رقمية تمثل فرصة كبيرة للنمو في المستقبل. تتوقع شريحة سريعة النمو من العملاء، تحقيق الابتكار الرقمي الذي يوفر أدوات سهلة الاستخدام والوصول المريح إلى المعلومات المالية والحلول التي تساعد على إدارة أموالهم بمسؤولية.

سمح نموذج الإعداد الفوري الذي نشره مركز الاتصال بتهيئة عدد 120 ألف عميل في عام 2020 وحده، وأطلق تقنيات القياسات الحيوية والتعرف باللمس لتسجيل الدخول. من أجل خدمة العملاء

جيل جديد من الخدمات  
البنكية عبر الإنترنت  
لتحسين تجربة العملاء

## استمتع بتجربة بنكية أسرع وأسهل بكل أمان مع تطبيق الموبايل البنكي لبنك الإسكندرية





## الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت

- تحسين البنية التحتية للقنوات الإلكترونية لاستيعاب حمل الشبكة بسبب تحويل جزء كبير من معاملات فروعنا إلى قنوات عبر الإنترنت.
- تحديث الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت لإضافة المزيد من الوظائف وتحسين الأداء.
- رصد وتحديد مشاكل الأداء وإصلاحها لأجهزة الصراف الآلي ونقط البيع لزيادة توفر خدمة العملاء على مدار الساعة طوال الأسبوع.

## ترقية وتحويل الخدمات المصرفية للشركات

تولى بنك الإسكندرية برنامج تطوير وتحويل الخدمات المصرفية الأساسية لدعم أهدافه الاستراتيجية المتمثلة في نمو الأعمال والكفاءة التشغيلية والالتزام باللوائح الداخلية والخارجية. يهدف البرنامج إلى إجراء تحول تكنولوجي وتشغيلي عميق من خلال تحديث النظام المصرفي الأساسي وإعادة هندسة العمليات التجارية الأكثر أهمية.

بدأ بنك الإسكندرية، بالتعاون مع مجموعة إنتيزا سان باولو، مرحلة تنفيذ برنامج تحديث الخدمات المصرفية الأساسية في يونيو 2020، ومن المتوقع أن يبدأ التشغيل في مارس 2022. وسيتجاوز البرنامج تجديد التطبيقات وسيشمل تحسينات البنية التحتية والهندسة المعمارية وأرشفة البيانات بالإضافة إلى تحديث التطبيق لمساعدة البنك على تحقيق أهدافه الاستراتيجية عبر المبادرات التالية:

### 1 التطوير الأساسي للخدمات المصرفية

1

### 2 إعادة هندسة العمليات التجارية

2

### 3 ترشيد الأجهزة الموجودة و تحسين مراكز البيانات

3

### 4 تحسين المناظر الطبيعية تكاملًا مع الصورة العامة لتطوير وظائف الإصدار المصرفي الأساسية الجديدة

4



## إدارة العمليات التجارية ميكنة العملية

بدأ بنك الإسكندرية رحلة تنفيذ طريقة جديدة وموثوقة لإدارة العمليات التجارية لدعم أهدافه الاستراتيجية المتمثلة في نمو الأعمال، توقيت التسويق، والمرونة من حيث المنتجات المقدمة. ويعد الهدف الرئيسي من ذلك هو مراجعة العمليات الفعلية وتنفيذ حلول جديدة مرنة من شأنها الاستفادة من العمليات المصرفية التقليدية والرقمية جنباً إلى جنب مع تحديث النظام المصرفي الأساسي.

- الانتهاء من تنفيذ وبدء تشغيل منصة إدارة العمليات التجارية لتهيئة العملاء، مما قلل بشكل كبير من الحمل على موظفي المكتب الأمامي في الفروع والتحكم بشكل أفضل في إدارة العملية، بما في ذلك فتح الحساب.
- التنفيذ المستمر لميكنة عمليات الإقراض الائتماني والتمويل متناهي الصغر والتحويلات الصادرة، بما في ذلك دورة الموافقة والتوثيق والدرشفة.
- تنفيذ نظام إدارة الوثائق الإلكترونية للبنك بأكمله والذي بدوره يتيح تأمين الوثائق المادية كما يوفر بعض المساحات داخل البنك.

## عملية إدارة التغيير: تتطلب ميكنة سير العمل

- تطوير سير العمل الداخلي استناداً إلى منصة إدارة العمليات التجارية لميكنة عملية تكنولوجيا المعلومات.
- دورة الموافقة على وظائف التحكم أصبحت آلية.
- تم تحديد اتفاقية مستوى خدمة تسليم الطلب (من النهاية إلى النهاية في 40 يوماً).
- لوحة المعلومات على الإنترنت للتحقق من حالة الطلبات المتاحة للأعمال التجارية.
- تصعيد البريد الإلكتروني التلقائي في حالة خرق اتفاقية مستوى الخدمة لعملية الطلب.



## رقمنة الخزينة وإدارة الأصول والالتزامات



أكثر من 50% من الأصول البنكية المكتسبة تعد منتجات الخزنة والتي يديرها فريق الخزنة. قد حقق القطاع الأداء المتوقع له في عام 2020 بالرغم من ظروف الكورونا مما يؤكد على حسن إدارة المحفظة البنكية وعلى ضمان الحفاظ على السيولة في جميع المناطق.

## مكتب الدخل الثابت

مسؤول عن إدارة المحفظة المالية ذات الدخل الثابت للبنك، لضمان عوائد مريحة للبنك على المدى القريب والبعيد، بما يتماشى مع اتجاهات السوق وتوقعات منحنيات العائد.

## إدارة الأصول والخصوم

مسؤولة عن إدارة الموقف المالي المتوازن للبنك "الميزانية العمومية" مع ضمان تكوين سليم فيما يتعلق بسعر الفائدة ومخاطر السيولة ذات الصلة إلى جانب كفاءة دورات الأوراق النقدية المادية.

"قطاع الخزينة ليس لديه سوى 25% من العاملين يعملون بالمقر، لذلك فإن الاهتمام بالتحول الرقمي للعمليات والعمل على تطوير الحلول المميكنة المتقدمة من أجل تحسين قنوات الاتصال داخليا وبيننا و بين العملاء هو هدفنا من أجل النجاح"

عمرو جمالي  
رئيس قطاع الخزنة وإدارة الأصول والالتزامات



## مكتب تداول العملات الأجنبية

مسؤول عن إدارة مراكز عملات البنك وموارد العملات الأجنبية واستخداماتها، بالإضافة إلى مراكز الأوراق النقدية بالعملات المحلية والأجنبية، بما يتماشى مع تحركات الأسواق العالمية وتوقعاتها.

## الاستثمار المباشر

مسؤول عن إدارة المحفظة البنكية للاستثمار المباشر بالإضافة إلى الإشراف على أداء صناديق الاستثمار بما يتماشى مع عمليات صناديق الاستثمار الأخرى ذات الصلة.

تمكن القطاع من إيجاد حل إلكتروني في الوقت الحقيقي حتى يتمكن من مراقبة أرصدة الأوراق النقدية لجميع العملات - التي تمر من خلال البنك- بشكل صحيح وخاصة أجهزة الصرف الآلي ولمراقبة والتحكم في السيولة النقدية. وقد نجح فريق الخزانة في تقديم معايير العملة الأجنبية.

تم تحقيق إنجاز إضافي للاستفادة من معايير إضافية للبنية التحتية للبنك (معدل التمويل الليلي المضمون، سعر اليورو قصير الأجل و مؤشر متوسط سعر الفائدة في ليلة واحدة للتعاملات بين البنوك في القاهرة)، مما يسلط الضوء على أن نهج بنك الإسكندرية التطلعي يهدف إلى تطوير سوق المال في مصر.

وقد التزم قطاع الخزانة التزامًا صارمًا بالتدابير الاحترازية التي وضعتها لجنة إدارة الالتزامات (CGC) لمكافحة فيروس كورونا مع إعادة تجهيز موقع التعافي من الكارثة الواقع في قصر النيل ليكون موقعًا كاملًا يمكنه استيعاب ما يصل إلى 30% من الفريق بأمان.

كما دعمت وزارة المالية البنك في الحفاظ وبشكل صحيح ودائم على الربحية والسيولة والمحفظة وكان ذلك متزامنًا مع إطلاق العديد من مشاريع التشغيل الآلي و إجراء التحسينات على البنية التحتية للنظام مما ساعد بشكل ملحوظ في تحسين نظام المراقبة والتحكم وعلى وجود مستوى عال من الكفاءة وسط عام غير مسبوق ومميز للقطاع بأكمله.

## مكتب سوق المال

مسؤول عن إدارة سيولة البنك بالعملات الأجنبية والمحلية، وتشغيل مراكز السيولة ومراكز الربحية لمواجهة أي متطلبات بما يتفق مع الإطار الداخلي والتنظيمي من ناحية ومع المعدلات و تكوينات السيولة البنكية من ناحية أخرى.

## خدمة العملاء

مسؤولة عن إدارة علاقة العملاء مع البنك والتي تتعلق بضمانات الدخل الثابت وبمعدل تصنيف الديون بالنسبة لمتطلبات العملاء من السندات والخصوم جنبًا إلى جنب مع الوظائف التشغيلية ذات الصلة.

## إدارة البيانات والأمن السيبراني



### جعل العمل عن بعد الآمن هو الوضع الطبيعي الجديد

أجرى بنك الإسكندرية تقييمات شاملة على التحكم في نظامنا للتأكد من أن عملية العمل عن بعد آمنة وفعالة من خلال الاستثمار في الأصول والتقنيات التي تمكن من العمل عن بعد.

#### وشملت جهود البنك ما يلي:

- إتاحة العمل عن بعد بشكل آمن لتسهيل العمل من المنزل.
- منصات آمنة للموظفين للعمل عن بعد.
- مجموعة متنوعة من أدوات التعاون للاتصال الآمن.

ويركز البنك على تقليل (مخاطر) الأمن السيبراني والقضاء عليها مع إتاحة تشغيل الحلول الرقمية بطريقة سريعة وآمنة وذلك مع الاستمرار في تقديم الدعم والتوجيه للموظفين لبناء الوعي والمعرفة ببعض الأعمال التي يمكن القيام بها من المنزل.

كما يمارس هذا أيضا عن بعد مع موردي الخدمة، مما ساعد على خفض التكاليف.

وقد عمل بنك الإسكندرية داخليا أثناء فيروس كورونا مع مجموعة إنتيزا سان باولو وموردي خدمات الأمن لتوفير خدمات مضمونة ومنتظمة لمحيط البنك وشبكاته الداخلية. كما أن لديه خدمات الرصد المستمرة لتهديدات الأمن السيبراني جنبًا إلى جنب مع مجموعة إنتيزا سان باولو وعلى الصعيد المحلي، وذلك لضمان كل من الاستجابة الوقائية والاستمرار في حملات التوعية الأمنية لتهديدات الأمن السيبراني، لعملائنا وموظفينا على حد سواء من خلال قنوات مختلفة.

يتولى قسم أمن المعلومات مسؤولية إدارة وتنفيذ استراتيجية الأمن الإلكتروني لبنك الإسكندرية. كما يشرف على الضوابط الحاكمة لضمان الأمن والخصوصية داخل خدمات عملاء بنك الإسكندرية كما يدعم البنية التحتية. ويشمل ذلك التخطيط لضبط ومراقبة أمن المعلومات والتعامل مع الحوادث والاستجابة لها وإدارة البيانات والوعي بأمن المعلومات وإدارة مخاطرها والإبلاغ عند الضرورة.

#### الاستراتيجية

يوائم بنك الإسكندرية استراتيجية أمن المعلومات الخاصة به مع مبادئ إنتيزا سان باولو الأمنية، والرصد والمراجعة السنوية وخطة عمل بنك الإسكندرية ومعايير أمن المعلومات وأفضل الممارسات وتقييم فجوة الرقابة القائمة. ويراجع مجلس الإدارة سياسة أمن معلومات بنك الإسكندرية وسياسة إدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسياسة أمن المعلومات الرئيسية والأمن السيبراني وسياسة حماية البيانات ويعتمدها.

يعمل البنك باستمرار على نشر العمليات والضوابط الأمنية التي تحمي البيانات في مراحل متعددة عندما تكون البيانات في حالة استبقاء أو أثناء النقل أو أثناء المعالجة. وتعتبر عناصر التحكم في حماية البيانات هي جزء من الأمان والخصوصية حسب بنية التصميم التي تتبعها مجموعة إنتيزا سان باولو وبنك الإسكندرية. ويعد تنفيذ استراتيجية الأمن السيبراني هو عملية مستمرة تقوم على نماذج الحوكمة والتكنولوجيا ومراقبة التشغيل التي يستخدمها بنك الإسكندرية.

مكنت خارطة طريق خدمات الأعمال الرقمية العمليات الرقمية من خلال خدمات آمنة لدعم عملاء بنك الإسكندرية وتقليل تدفق حركة المعاملات بين الفروع أثناء جائحة فيروس كورونا. وفي ظل توسيع نطاق العمل من المنزل والعمليات المختلطة، قام البنك بتحسين ضوابطنا الحالية التي تدعم تطبيقات البنية التحتية والأنظمة والتأكد من أن مقتنيات التحكم تدعم العمل عن بعد.

القيادة الرقمية

## رقمنة المشتريات والتوريد

## عملية إدارة المشتريات (1-308)

يسعى بنك الإسكندرية جاهدًا للشراكة مع المؤسسات ذات السمعة الطيبة التي تتماشى مع قيمنا. وتنقسم إدارة التوريدات إلى أربعة مجالات للمشتريات: إدارة المناقصات و العقود، إدارة التكاليف و الرقابة على الموردين، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والتطبيقات، المرافق والإمدادات والخدمات و التأمين.

## المنهج

هناك أربع عمليات لإدارة المشتريات، وهي عمليات متكاملة ومترابطة على نحو فعال. وتشمل: ربط الشراء بالدفع، توفير مصادر التوريد، المناقصات و (التعاقدات) وإدارة التكاليف. وتبدأ عمليات الشراء بعد الموافقة على الميزانية بناءً على تلقي تقرير الموافقة الرسمي. ويتم صرف مبلغ من الميزانية المخصصة عن طريق لجنة المناقصات والباقي عن طريق التفاوض المباشر.

معظم موردي البنك محليون، ويقع مقرهم الرئيسي في مصر. نادرًا ما يتعامل بنك الإسكندرية مع الموردين الذين يقع مقرهم الرئيسي خارج مصر، إذ يتعلق الأمر في المقام الأول بتراخيص تكنولوجيا المعلومات. ويتحرى الإسكندرية ويستفسر عن سمعة كل مورد جديد. وتحرص إدارة التحقيقات لدينا على بذل التحري الواجب الكامل بشأن المورد قبل التعاقد معه.

## اختيار الموردين

(102-9, 102-10, 308-1, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1)

يشترط بنك الإسكندرية إثبات التزام المورد بكافة القوانين واللوائح المحلية ذات الصلة، وبقواعد البنك وذلك من خلال النص على بند يكفل ذلك في جميع العقود مع جميع موردي الخدمة. ونظرًا لظروف البلد، أضيف بند بشأن عمل الأطفال صراحة لضمان معرفة الموردين بأن البنك سيتخذ إجراءات في أي انتهاك لحقوق الإنسان والعمل. وتعكس مدونة مبادئ أخلاقيات بنك الإسكندرية القانون المصري، وبالتالي فهي جزء ضمني ولكنه أساسي في إدارة والتعامل مع جميع الأطراف المعنية. كما يطلب بنك الإسكندرية من شركائه اجتياز ثلاثة اختبارات تشمل:

## 1 العمل على تحقيق مصالح عملائنا

## 2 خلق قيمة اقتصادية

## 3 المسؤولية المنهجية في العمليات الخاصة

وبالنسبة للموردين غير الممثلين، تُطبق العقوبات على أساس كل حالة على حدة. ويتيح اختيار شركاء موثوق بهم البنك إحداث تأثير مالي واجتماعي إيجابي في المجتمعات التي يخدمها.



+ 280 مورد



إجمالي الميزانية المنفقة  
أكثر من 1,5 مليار جنيه



توفير 20 مليون جنيه تبعاً  
لقاعدة النفقات الرأسمالية



تشمل مناطق الانتظار في بنك  
الإسكندرية شاشات لإبلاغ العملاء  
بالعروض الترويجية الجديدة وميزات الخدمة

البنك



يجب أن تخضع بعض الفئات المحلية للموافقة الاستشارية اعتمادًا على حد نوع الفئة المختلفة ، مثل العقود التي تتجاوز 25,000 يورو أو 100,000 يورو أو 350,000 يورو. في عام 2020 قام البنك بتوسيع نطاق لجنة المناقصات ليشمل مبيعات الوصول التي أعيد نشرها والإيجارات ، وأجرى عمليات شراء مباشرة إلى 12 لجنة مناقصة في الربع الأخير مقارنة بإجمالي 8 لجان في عام 2019. كما بدأت تكنولوجيا المعلومات باستخدام خيار الإطلاق التجريبي لـ أوراكل. ويقوم بنك الإسكندرية حاليًا بدمج "برافو سلوشن" Bravo Solution من أجل إدارة موردي الخدمات بشكل كامل.

بحلول يونيو 2021 سيبدأ بنك الإسكندرية في إجراء تقييمات أداء موردي الخدمات وذلك للمناقصات الكبيرة. يوجد أكثر من 90% من البائعين العالميين يعملون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المدارة من خلال قسم البنوك الفرعية الدولية في مجموعة إنتيزا سان باولو، والتي يشارك بنك الإسكندرية فيها بصفته شركة تابعة.



### 1 | تقديم الميزانية

- يتم تحميل الميزانية إلى أوراكل.
- نعمل على الحصول على أداة للتشغيل الآلي أو الشبه آلي للميزانية.
- ستكون الميزانية مرئية للمستخدمين ومن ثم يمكنهم رؤية تقدمهم في الإنفاق على بنود الميزانية.



### 2 | التسلسل الهرمي لإعداد ملفات المستخدمين التعريفية

- يتم تعريف المستخدمين الذين يصدرون طلبات الشراء والمستخدمين الذين يصدرون أوامر الشراء من كل وظيفة.
- تعتبر خطوط الإبلاغ الخاصة بالمستخدمين غاية في الأهمية لأن المنظومة سوف تتابع خطوط الإبلاغ من أجل الموافقات
- أي تحديث في التسلسل الهرمي للأفراد/الفاصل الزمني للتحركات / الوافدين الجدد، إلخ يجب أن ينعكس على أوراكل يتم إخطار الموارد البشرية والمشتريات.



### 3 | إصدار طلب الشراء

- طلبات الشراء تتبع دورة الموافقة من قبل اختبار قبول لمستخدم.
- تم تحميل جميع الاتفاقات الإطارية.
- سيتم توجيه طلبات الشراء بعد الموافقة عليها إلى أوامر الشراء.
- يمكن تنفيذ طلب عروض الأسعار من قبل أوراكل.
- الموافقات تتبع نظام الدفع المسبق الخاص بالبنك

تمكين التحول الرقمي في  
مجال المشتريات:  
تطبيق الأدوات التي تدفع لاتخاذ الإجراء

ORACLE®



#### 4 | إصدار أمر الشراء

- بعد الموافقة من المشتريات والعقود، يتم تحويل أمر الشراء إلى المشتريات.
- هذه المرحلة النهائية -- التحويل إلى المشتريات.
- يتم إصدار أمر الشراء طباعته.
- الخطوة التالية هي إرسال أمر الشراء عبر صندوق البريد إلى مورد الخدمة للتوقيع وإعادة الإرسال



#### 5 | التقارير

- تقارير مصممة لأوامر الشراء، وطلبات الشراء الصادرة خلال السنة المالية.
- يمكن تصميم التقارير لاستيعاب مزيد من البيانات



#### 6 | المدفوعات لموردي الخدمات

- يجب أن تستلم الشركة أمر الشراء على النظام.
- ويمكن الاستلام من مباشرة المدفوعات عن طريق تخطيط موارد المؤسسات. يتيح نظام الاستلام أن يتم البدء في تلقي المدفوعات عبر نظام تخطيط موارد المؤسسات ERP

نفذ البنك العديد من المشاريع التحويلية أو التزم بتنفيذها، والتي من شأنها مواءمة أنظمتها وممارساته مع متطلبات التحول التكنولوجي السريع.

## المشروعات العملاقة

### حورس

يعد "مشروع حورس" هو أحد أكبر المشاريع التي تم تنفيذها في السنوات الثلاث الماضية، ب إجمالي استثمار بلغ حوالي 10 مليون يورو من النفقات الرأسمالية ومليون يورو من النفقات التشغيلية المخصصة لعام 2020 و2021. وقد أبرم بنك الإسكندرية شراكة مع 15 من موردي الخدمات العالميين والمحليين وذلك لتحديث النظام المصرفي الأساسي الحالي ("فييناكل") من خلال حلول من كل من IBM و Cisco و MS و DELL. وقد اضطلع بنك الإسكندرية وفريق المشتريات المركزي في إنتيزا سان باولو بإدارة جميع السلع العالمية من حيث اختيار مورد الخدمة والترسية عليه والتفاوض معه.

### مبنى الجمهورية

انطلقت المناقصة في أكتوبر 2020، حيث تم تخصيص 150 مليون جنيه لتجديد المبنى. وأطلق فريق المشتريات المركزي في إنتيزا سان باولو المناقصة على منصة "برافو"، التي كانت تعتبر أول مناقصة لبنك الإسكندرية.

### إدارة موردي الخدمات

نجح بنك الإسكندرية في إبرام اتفاقية جديدة للحفاظ على العلاقة مع شركة تقنية استراتيجية متعددة الجنسيات توفر الشفرة المصدرية المتعلقة بمدير قرار التشغيل، وهو مخرج تم تطويره كجزء من الإقراض الائتماني للأفراد غير المضمونين والإقراض الائتماني الخاص بأنشطة تطوير آلية التمويل



المقر الرئيسي التاريخي لبنك الإسكندرية في وسط مدينة القاهرة

### استراتيجية المشتريات لعام 2023

- تحويل فريق المشتريات من نمط رد الفعل إلى نموذج شراكة تجارية.
- مشاركة خبرتنا مع الشركة الأم عبر القيام بأدوار المشترين العالميين.
- أن يتم تحويل عملية إصدار أمر الشراء عبر وحدة شراء أوراكل بشكل أوتوماتيكي لوحدة الدفع.
- إطلاق "برافو سلوشن" لتقديم المناقصات عبر الإنترنت وإدارة دورة حياة موردي الخدمات، بما في ذلك إدارة البائعين والاستعانة بمصادر خارجية (بما في ذلك المزادات الإلكترونية) وإدارة العقود.
- تطوير أداة تحليلية للإنفاق.
- ستكون لجنة المناقصات هي المنصة الرائدة لجميع مجالات الإنفاق.
- إنشاء عملية إدارة العقود التجارية ومفاوضات تأجير خدمات الموارد.
- يعمل تطبيق أوراكل للمشتريات على تحسين الذهاب إلى السوق (GTM).
- ربط مؤشرات الأداء الرئيسية بالمدفوعات وضبط مؤشرات الأداء الرئيسية لتلبية رؤيتنا لعام 2023.



تعتبر جودة الخدمة هي أساس نجاحنا، حيث أن لدينا سياسات وأنظمة لضمان معاملتنا للعملاء بمسؤولية وإنصاف، كما هو مبين في مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا وبدعم من ضوابطنا الداخلية. ونحن نهدف إلى ضمان تحول عملتنا الجدد إلى عملاء دائمون.

افتتح بنك الإسكندرية في عام 2020 ثلاثة فروع جديدة وقام بتجديد ستة فروع لضمان بيئة ترحيبية وخدمات مصرفية عالية الجودة . توفر تجربة شخصية لعملاء بنك الإسكندرية .

### توسيع شبكة البنك

لقد ركز البنك خلال عام 2020 على الحفاظ على جودة الخدمة في سياق فيروس كورونا المستجد مع تبسيط تجربة العملاء من خلال الجمع بين التحسينات على الخدمات المصرفية الرقمية المقترنة بحملات التوعية التي تدعم العملاء في الاستخدام الفعال لمنتجات البنك وخدماته.

"لقد كان الدعم الواضح من الإدارة العليا ببنك الإسكندرية لمشرفي الخطوط الأمامية، والتواصل الاستباقي والمستمر بين مديري الفرق والخطوط الأمامية للفروع منذ المراحل المبكرة من جائحة فيروس كورونا هو ما ساعدنا على متابعة خدمة عملتنا خلال الأزمة".

طارق صلاح مصطفى،  
مدير فرع، كلاود 9



"بصفتنا بنكًا عالميًا، فنحن نؤمن أن التكنولوجيا الرقمية هي منصة للجميع، وهي ركيزة أساسية لمستقبل بنك الإسكندرية، حيث نهدف باستمرار إلى تطوير خدماتنا باستخدام رؤى تستند إلى بيانات العملاء. وجاءت جائحة فيروس كورونا لتكون بمثابة حافز لتسريع نمونا الرقمي. حيث أعطينا الأولوية لتجربة العملاء (CX)، في عام 2020، عن طريق إزالة الإجراءات القديمة التي تتطلب من العملاء زيارة الفرع، مثل التسجيل لعقد مصرفي رقمي وإعادة تعيين كلمات المرور، إذ يتم الآن تنفيذها من خلال مركز الاتصال والتسجيل الذاتي. قمنا أيضا بتطوير برامج تعليمية متقدمة لإرشاد عملائنا من خلال خدماتنا الرقمية، بالإضافة إلى إطلاق حملة توعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والرسائل القصيرة لإخطار العملاء بخدماتنا الجديدة، وتحسينات النظام، ومبادرات البنك المركزي المصري. مكنتنا الدمج السلس للتسويق وإدارة علاقات العملاء والخدمات المصرفية الرقمية من اتخاذ تلك الخطوات الملموسة نحو توفير تجربة مصرفية رقمية تنافسية للغاية".

رامي طه  
رئيس قسم قطاع الصيرفة الرقمية والتسويق



يشجع بنك الإسكندرية المستخدمين على استخدام الخدمات المصرفية الرقمية للحصول على خدمة سريعة ومريحة



## الخدمات المصرفية الرقمية

تطبيقات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت (الانترنت البنكي)

تطبيق محفظتي للهاتف المحمول

دفع الفواتير الإلكترونية (فوري)

تطبيق O-Key

مركز الاتصالات

خدمة رسائل التنبيه القصيرة (أليكس أليترس)

تطبيقات الهاتف المحمول



## فروع يمكن الوصول إليها

عمل بنك الإسكندرية خلال عام 2020 على جعل فروعها أكثر سهولة للأشخاص ذوي الإعاقة بما يتماشى مع تفويضات البنك المركزي ولوائحه، مما جعل الفروع أكثر سهولة وشمولية. يتم تنفيذ تمكين وصول الأشخاص ذوي الإعاقة عبر سياقين:

(1) كعميل منتظم يمكنه الوصول إلى جميع الخدمات المقدمة عبر فروع البنك و(2) كموظف، مما يوفر للأشخاص ذوي الإعاقة فرصة متساوية للمساهمة في الصناعة المصرفية.

وبالتعاون مع شركة حلم للإستشارات (Helm Consulting) عقدت البنوك دورتين تدريبيتين حول المساواة في الإعاقة لعدد 30 موظفًا في الخطوط الأمامية لبنك الإسكندرية لتمكينهم من إدارة العلاقات مع الموظفين والعملاء من ذوي الإعاقة بشكل أفضل. ومنذ إطلاق مشروع الفروع الميسرة لبنك الإسكندرية في عام 2018، أصبح من السهل الوصول إلى ما مجموعه 32 فرعًا.

"تمكن فريق أجهزة الصراف الآلي من مواجهة الضغط الهائل الناجم عن فيروس كورونا بشكل فعال، الأمر الذي تطلب منا ضمان الحفاظ على توافر شبكة أجهزة الصراف الآلي لدينا باستمرار. نتيجة لذلك، فإن عدد المعاملات وأحجام التداول المنجزة عبر شبكة الصراف الآلي لبنك الإسكندرية قد زاد بشكل كبير مقارنة بعام 2019".

تامر فكري  
رئيس وحدة ماكينات الصراف الآلي



### المبادرات المتعلقة بالمعاملات المصرفية الرقمية لمواجهة فيروس كورونا

- السحب النقدي
- استعلام عن الرصيد وطلبات كشف الحساب المصغر
- الإيداع النقدي
- تغيير رقم التعريف الشخصي
- الدفع ببطاقة الائتمان
- خدمة فوري (التحول الرقمي ومنصة الدفع الإلكتروني) ومدفوعات الفواتير
- السحب والإيداع من محفظة النقدية
- الإيداع لبطاقات "ميزة" (أول بطاقات وطنية مسبقة الدفع).

تم إطلاق قبول رمز الاستجابة السريعة QR والاستفادة من خدمة التقسيط لحاملي بطاقة ائتمان بنك الإسكندرية مباشرة على نقاط البيع



## بطاقات الخصم والائتمان

أظهرت بطاقات الخصم والائتمان تقدماً وأداءً مبهراً خلال 2020 مقابل 2019:

- شهد معدل إنفاق نقاط البيع لبطاقات الخصم نموًا بنسبة 90% و 17% في عدد المنفقين.
- ارتفع متوسط حجم المعاملة في بطاقة الخصم بنسبة 24%.
- ارتفع إجمالي إنفاق بطاقات الائتمان بنسبة 24% و 6% في عدد المنفقين.
- ارتفع متوسط حجم المعاملة في بطاقة الائتمان بنسبة 16%.
- ارتفع صافي الذمم المدينة المتوقعة لبطاقات الائتمان بنسبة 29%.
- شهد بنك الإسكندرية نموًا بنسبة 15% في الاستحواذ على بطاقات الائتمان، على الرغم من هذه الجائحة.
- يهدف بنك الإسكندرية إلى توفير صفقة تجارة إلكترونية سلسلة وأمنة، وقد قام بترقية الإصدار الآمن ثلاثي الأبعاد الحالي إلى أحدث إصدار.

## بطاقات ميزة

أطلق بنك الإسكندرية، في أكتوبر 2019، بطاقة "ميزة"، وهي أول بطاقة وطنية للدفع المسبق، وذلك تماشيًا مع رؤية الحكومة المصرية والبنك المركزي المصري لتعزيز مجتمع غير نقدي من خلال الدفعات الإلكترونية. ويهدف إصدار البطاقة إلى دعم رؤية مصر 2030 المتمثلة في الحد من تداول النقد خارج نطاق الاقتصاد الرسمي.

وتم إعفاء إصدار البطاقة من الرسوم الإدارية حتى 31 ديسمبر 2020، وهي متاحة لجميع المصريين بغض النظر عن وضع العمل. ويستفيد المتقدمين من الخطوات المبسطة التي تضمن الحصول على البطاقة في نفس اليوم دون الالتزام بفتح حساب مصرفي يتم تنفيذه بالتعاون مع فريق مجموعة إنتيزا سان باولو.

تم تصميم العديد من أجهزة الصراف الآلي لبنك الإسكندرية لتعزيز السلامة والعزلة للحصول على تجربة مصرفية آمنة ومضمونة

## لمحة عن 2020

زيادة الودائع النقدية في أجهزة الصراف الآلي في الفروع بنسبة 36%



زادت المعاملات التي تمت معالجتها من خلال أجهزة الصراف الآلي في بنك الإسكندرية بنسبة 28%



ارتفع العدد الإجمالي لأجهزة الصراف الآلي بنسبة 10% مقارنة بعام 2019 لتقليل حركة التبادل النقدي من الفروع بسبب فيروس كورونا ودعم فروعنا بأجهزة الصراف الآلي للإيداع



## الإعفاء من الرسوم

استجابةً لمبادرات البنك المركزي المصري، أعفى البنك الرسوم عن الخدمات البنكية الرقمية نصف السنوية ورسوم التحويل ضمن نطاق البنوك المحلية وإذا تم دفع القسط الشهري لعملاء التمويل المتناهي الصغر من خلال خدمة فوري، يتحمل البنك عمولة الدفع حيث يقوم العميل بدفع القسط دون تكبد أي عمولات.

"إن العمل على الامتثال للوائح الحكومية المطلوبة لتصدي انتشار فيروس كورونا أعطى أهمية كبيرة للخدمات المتعلقة بالمدفوعات الإلكترونية التي كانت محور تركيزنا الرئيسي خلال العام، مع ضمان أن تجربة العميل ليست مُعرضة للخطر في نفس الوقت. فكان فريق العمل يتأكد باستمرار من تسليم البطاقات الائتمانية وأن أجهزة الصراف الآلي مليئة بالنقود وأن يتم توزيع أجهزة نقاط البيع على التجار الجدد لتسهيل تجربة الدفع".

## هشام المأذون

رئيس مكتب المدفوعات الإلكترونية وماكينات الصرف الآلي

## الإسراع في المعالجة

بدأ بنك الإسكندرية في معالجة عمليات التحويل إلى البنوك المحلية عبر الإنترنت من خلال مُجدول لمحاكاة الدمج مع شبكة المقاصة الآلية (ACH) للتأكد من أن التحويلات التي يقوم بها العملاء سيتم التعامل معها في نفس يوم العمل أو خلال 24 ساعة ويتم تنفيذ العديد من المبادرات كجزء من المشروع الأكبر بالتعاون مع فريق عمل مجموعة إنتيزا سان باولو.

## إعادة تفعيل الإلكترونيات المبسطة

قدم بنك الإسكندرية أسلوبًا جديدًا لإعادة التفعيل لكل من تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الموبايل وتطبيق أو-كي (O-Key) من خلال إدخال بيانات اعتماد الخدمات البنكية الرقمية للعملاء دون الحاجة إلى زيارة البنك للحصول علي بيانات اعتماد جديدة.

## تبسيط التسجيل وإعادة ضبط كلمة المرور

استبدل البنك عملية التسجيل في الخدمات البنكية الرقمية القديمة والتي تلزم العملاء بزيارة الفرع والحصول على كلمة مرور مطبوعة بعملية جديدة تمكن العملاء من التسجيل في الخدمات البنكية الرقمية عن طريق الاتصال بخدمة العملاء واستلام كلمة المرور الأولية لتسجيل الدخول عبر الرسائل النصية القصيرة بدلًا من زيارة الفرع. كما بإمكانهم الآن أيضًا إعادة تعيين كلمات المرور الخاصة بهم عن طريق الاتصال بخدمة العملاء وتلقي كلمة مرور أولية جديدة لتسجيل الدخول عبر الرسائل النصية القصيرة.



## ربط الودائع وشهادات الادخار

تتيح خدمة الموبايل والإنترنت البنكي لمستخدمي الخدمات البنكية الرقمية ربط ودائعهم في أي وقت وفي أي مكان من خلال ملف تعريف الخدمات المصرفية الرقمية\*.

## حملات التوعية

نفذ البنك عدة حملات توعية تُركز على تطوير التفاعل مع العملاء عبر مجموعة من خدماته وتضمنت دليل المستخدم لتوجيه عملاء البنك حول كيفية تنفيذ جميع احتياجاتهم المالية من خلال الخدمات الرقمية والرسائل النصية القصيرة وإشعارات التوعية عبر وسائل التواصل الاجتماعي، كما شجعت على البقاء بأمان في المنزل واستخدام الخدمات البنكية الرقمية وتثبيت تطبيق الخدمات البنكية عبر الموبايل وتنشيطه. كما شملت حملات التوعية الإعفاءات الأخرى من الرسوم وتيسير عمليات التسجيل واستعادة كلمة المرور.

## صرف قرض محفظتي وميزة

تم صرف قروض المشروعات المتناهية الصغر فقط على تطبيق محفظتي أو على بطاقة ميزة لتقليل تدفق العملاء في الفروع وضمان سلامتهم.

## الطلب عبر الإنترنت

أصبح التقدم بطلب للحصول على قرض المشروعات المتناهية الصغر ممكنًا من المنزل أو في أي مكان من خلال الموقع الإلكتروني الرسمي للبنك وسمح ذلك بتفادي زيارات العملاء للفروع. يتلقى العميل مكالمة من أحد ممثلي البنك لفهم احتياجاته والإجابة على أسئلته واستفساراته مما يتيح له فرصة إعادة التفكير بشأن فائدة زيارة الفرع.

\*ملحوظة بشأن ربط الودائع إلكترونياً خارج الفترة المشمولة بالتقرير: بدأ في عام 2020، وانتهى في مارس 2021

## التحويلات النقدية

المبادرات	الإنجازات	القيمة المضافة
<b>إدراج عملاء في الخارج للحسابات البنكية</b>	أطلق رمز مخطط خاص جديد لفتح حسابات بنكية للمصريين العاملين في الخارج لتمكينهم من استخدام النظام البنكي أثناء إرسال أموالهم التي حصلوا عليها بمشقة إلى الوطن.	جذب عملاء جدد إلى النظام البنكي للاستفادة من مجموعة متنوعة من حلول بنك الإسكندرية.
<b>استحداث نظام جديد للحوالات المالية</b>	إطلاق نظام ومنصة جديدة متطورة لمعاملات الحوالات المالية. سيسمح النظام المُحدَّث لعملاء الحوالات بإرسال الأموال واستلامها فوراً.	جعل بنك الإسكندرية الشريك المفضل لتحويل الأموال للمغتربين المصريين من خلال تقديم خدمات تحويل أموال موثوقة وسريعة.
<b>حملات التسويق والعروض الترويجية</b>	إطلاق حملات إعلانية مخصصة في قنوات الإرسال الرئيسية لجعل خدماتنا في متناول الفئات المستهدفة.	أصبح متاحًا أكثر للمصريين العاملين في الخارج من خلال خلق الوعي المناسب حول الفائدة التي يضيفها بنك الإسكندرية بانتظام للفئات المستهدفة في مختلف قنوات الإرسال.
<b>تسهيل الحوالات الدولية الخارجة إلى الحسابات البنكية للمستهفيدين عبر ويسترن يونيون</b>	تقديم خدمة الحوالات عبر شبكة الدفع الآلي من ويسترن يونيون و هي أداة تسمح للعملاء في مصر بإرسال الأموال مباشرة في جميع أنحاء العالم إلى حساب المستلم بسرعة وكفاءة.	تقديم تجربة للعملاء أفضل من خلال تقديم خدمة حوالات سلسلة لأكثر من 200 دولة بالتعاون مع شريكنا الاستراتيجي ويسترن يونيون.
<b>صرف مدفوعات الحوالات بالجنيه المصري عبر ويسترن يونيون</b>	إطلاق صرف مدفوعات الحوالات بالجنيه المصري لعملاء ويسترن يونيون الذين يرغبون في اختيار الجنيه المصري كالعملة المستحقة للصرف.	تقديم مجموعة متنوعة من خدمات تحويل الأموال للمستفيدين من الحوالات في مصر من خلال تمكين المحولين في الخارج من اختيار عملة الجنيه المصري كعملة صرف مباشر عند إرسال الأموال عبر ويسترن يونيون إلى المستفيدين في مصر.

بغض النظر عن التباطؤ والقيود العامة التي يفرضها فيروس كورونا، زاد بنك الإسكندرية من جهود مبيعاته التي تغطي مختلف المنتجات البنكية عن طريق البيع عبر الهاتف مع التحسن المستمر على مدار العام.





## عملاء برايفت



لقد وجهنا تركيزنا وجهودنا نحو الحفاظ على أفضل مستوى ممكن من خدمة العملاء، لا سيما في ضوء النقص الذي واجهنا في فريق ماجنيفيكا وإغلاق فروع بأكملها في بعض الأحيان كلما ظهرت حالة إصابة بوباء كورونا، وكان التحدي الأكبر بالنسبة لنا هو تطوير حلول مبتكرة تتيح لنا خدمة عملائنا مع تنمية الأعمال التجارية في آن معًا ودون الاعتماد على التفاعل البشري الذي يعد عاملًا حاسمًا ويفضله العملاء الأثرياء والقطاع الخاص عادةً. وعليه، بدأنا في استخدام مركز الاتصال بكثافة في العيد من الأنشطة الهامة مثل ترقية العملاء. بدأنا أيضًا أنشطة البيع العابر من خلال الترويج لحزم المنتجات والخدمات من عروض القيمة عبر حملات الرسائل القصيرة ثنائية الاتجاه. والأهم من ذلك، قام مديرو العلاقات في ماجنيفيكا بالتواصل والتعامل مع العملاء من خلال الاجتماعات الافتراضية والأوامر الدائمة وتعليمات البريد الإلكتروني، والتي كان لها تأثير إيجابي كبير على تعزيز ولاء العملاء وتفريغ الفروع مع الاستمرار في جذب أعمال وعملاء جدد في الوقت عينه.

لقد كانت هذه الحلول غير التقليدية والضرورية محفزة ومرهقة في نفس الوقت، إلا أن الإجراءات الصارمة التي اتخذها البنك والتي وضعت سلامة الأفراد في المقام الأول من خلال العمل من المنزل وتوفير جميع الأدوات اللازمة لمنع حدوث أي اضطراب في الأعمال التجارية، ساعدت كثيرًا في تخفيف الضغط ووفرت بيئة للعمل بشكل طبيعي وأقصى قدر ممكن من الأمان.

شريف أبو ريا  
رئيس إدارة كبار العملاء

طوال عام 2020، دعم بنك الإسكندرية عملاء خدمتي ماجنيفيكا وبراييفت من خلال سلسلة من الإجراءات .

متابعة يومية عن كئيب ومكالمات مع العملاء من خلال مديري علاقاتهم.

ظل مديرو العلاقات قريبين من عملائهم وحرصوا على طمأننتهم وإبقائهم على اطلاع دائم بحساباتهم وكل المستجدات في مع عملاء Zoom البنك. كما أجروا اجتماعات برايفت وقدموا لهم المساعدة الشخصية أثناء بقائهم في المنزل. ساعدت هذه الاستراتيجيات على زيادة ولاء العملاء، وبقي كثيرٌ منهم مع بنك الإسكندرية على الرغم من العروض المنافسة من البنوك الأخرى.

ترقية العملاء الحاليين إلى ماجنيفيكا / برايفت عبر مكالمات الهاتف.

في ظل الظروف الصحية التي نجم عنها محدودية زيارات العملاء إلى الفروع، أنشأ بنك الإسكندرية هذه المبادرة لمساعدة الفروع وفريق ماجنيفيكا في اكتساب الأعمال والبيع العابر، وسمحت هذه الخدمة المصرفية عبر الهاتف للعملاء المحتملين بالحصول على ترقية إلى ماجنيفيكا / برايفت من خلال مكالمات مسجلة دون الحاجة لزيارة الفرع.

## عروض حزم الخدمات لزيادة أعداد عملاء ماجنيفيكا / برايفت.

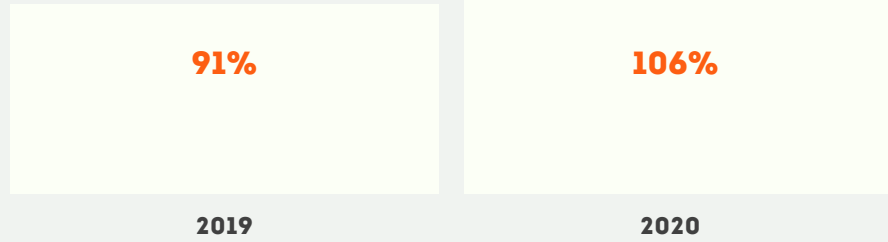
بغرض لفت أنظار العملاء وتعريفهم بمزايا الانضمام الى خدمتي ماجنيفيكا وبرايفت اللتان يقدمهما بنك الإسكندرية، طور البنك طريقة لتعزيز ولاء العملاء وإبعادهم عن التفكير في فجوات العائد وذلك من خلال تقديم حزم عروض مكونة من العديد من المنتجات (الأصول / الخصوم) من عروض القيمة للشرائح والتي تستهدف شرائح فرعية استنادًا إلى الملفات الشخصية لزيادة الأعمال وفعالية البيع العابر.

## الاعتماد على خدمات التوصيل و الإرشاد

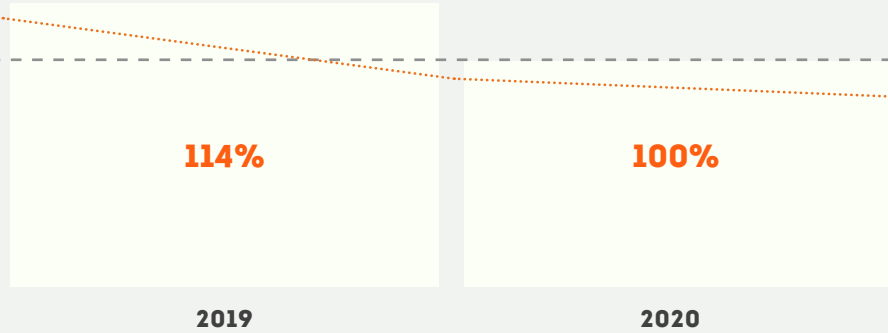
لقد كان بنك الإسكندرية من أوائل البنوك التي تطبق خدمة التوصيل و الإرشاد متكاملة فاعتمد عليها وركز على نوعيتها وعلامتها التجارية القوية لمساعدة العملاء في قضاء حاجات رئيسية دون أن يضطروا لمغادرة منازلهم، بما في ذلك الخدمات والمهام الحكومية.

## صافي مستوى هامش التشغيل

106% من إجمالي ميزانية صافي مستوى هامش التشغيل (NOM) لعام 2020 مقابل 91% في 2019.



100% من إجمالي ميزانية العملاء و93% من العملاء النشطين مقابل 114% و110% على التوالي في 2019.



لقد جاءت إنجازات البنك في مؤشرات الأداء الرئيسية هذه نتيجة تبنيه استراتيجية البقاء على مسافة قريبة من العملاء حتى في الأوقات التي لا تتيح لهم الظروف فيها زيارة فروعه.

## تزايد الخدمات الرقمية

## محفظتي

تعد خدمة (محفظتي)، والتي جرى إطلاقها أوائل سنة 2017، واحدة من أكثر خدمات البنك الرقمية شعبية.

تدمج هذه الخدمة جميع المعاملات المالية اليومية الأساسية في تطبيق واحد على جهاز المحمول مما يجعلها وسيلة في غاية الفعالية لتسهيل وتبسيط التحويلات المالية بأمان مطلق وبخطوات قليلة خالية من التعقيد.

تتيح هذه الأداة للعملاء تحويل الأموال إلى أية محفظة أخرى أينما كانت في مصر، ودفع فواتير الجوال والخدمات، والشراء عبر الانترنت. إضافة إلى ما سبق، تتيح هذه الخدمة إمكانية سحب النقود وإيداعها باستخدام أي جهاز صراف آلي يدعم الخدمات بدون بطاقة، أو من خلال فروع بنك الإسكندرية، أو منافذ (فوري).

مقارنة بأرقام العام 2019، تمكنت (محفظتي) في عام 2020 من تحقيق نمو إيجابي ملحوظ محفظتي في جميع المقاييس حيث زادت قاعدة عملاء الخدمة بنسبة 48% تقريباً، وارتفع عدد التحويلات بأكثر من 50%، لتبلغ قيمة التحويلات في عام 2020 أكثر من ضعف تلك التي شهدها عام 2019 وبزيادة بلغت نسبتها 134%.

لإنجاح خدمة (محفظتي)، اتخذ بنك الاسكندرية العديد من المبادرات لمواجهة ظروف كورونا الصعبة، وكان من أهمها تقديم خدمة التسجيل من خلال مركز الاتصال والتي وفرت بدورها الراحة للعملاء غير القادرين على الحضور إلى فروع البنك من جهة، وزادت من قاعدة عملاء (محفظتي). علاوة على ذلك، جاءت بعض الخدمات التي تقدمها محفظتي (مثل تحويل الأموال إلى محفظة أخرى واليداع والسحب إنشاء البطاقات عبر الانترنت) بدون أية رسوم، ما نجم عنه زيادة في عمليات التحويل.

ولتنشيط عملاء (محفظتي)، أطلق البنك حملات إعلامية ونشاطات ترويجية عديدة.

إضافة إلى ما سبق، جرى رد 25 جنيه مصري إلى حساب كل من استخدم تطبيق محفظتي لسداد أقساطه الشهرية من عملاء التمويل متناهي الصغر، ولم يتحملوا أي مصاريف أخرى.

مبروك كسبت ٢٠ جم  
في رهيد محفظتي

يمنح بنك الإسكندرية عملاءه فرصة التمتع بالخدمات المصرفية في أي وقت وأينما كانوا.



اشترك دلوقتي ولفتره محدوده في تطبيق محفظتي واحصل على ٢٠ جم رصيد هديه

\*هذا العرض ساري من ١٤ سبتمبر حتى ٣٠ سبتمبر  
\*تطبق الشروط والأحكام



محفظتي  
ma7fazty

# 6.0

## بناء الازدهار الشامل

53	أداء الأعمال والتواجد في السوق
56	الإقراض الهادف والمسؤول
59	الشمول المالي والتثقيف الشمول المالي ومحو الأمية المالية
62	الاستثمار المؤسسي من أجل التأثير

إعداد وتجهيزات مفعمة بالحياة  
للأطفال في مؤسسة بناتي استعداداً  
لورشة عمل فنية إبداعية.

# بناء الازدهار الشامل

تعرّض الاقتصاد العالمي لضربة مزدوجة على صعيد العرض والطلب، لينكمش بمقدار 4.4% مقارنة بعام 2019. ملايين من الناس فقدوا وظائفهم، وكثيرون واجهوا صعوبات في الحفاظ على مستوى حياة كريمة. وعلى الفور، استجابت الدول بتقديم حزم تحفيز شاملة، بما في ذلك المساعدات المالية المباشرة، والإعفاءات الضريبية، وضمانات القروض وتأجيل سدادها، والاستثمارات العامة. لقد عايش بنك الإسكندرية هذه الأحداث عن كثب مع تلك الاضطرابات الكبرى التي واجهها عملاؤه، ولا سيما المشاريع متناهية الصغر، والصغيرة، والمتوسطة. وعلى الرغم من العقبات، أتاح العمل التعاوني بين الإدارات والفرق المتعددة في البنك الوصول إلى أداء سليم، وتطوير خدمات مالية جديدة، وإدارة المخاطر، ومساعدة العملاء على مواجهة الوباء.

في عام 2020، تبنت الحكومة المصرية نهجًا متوازنًا لمعالجة الآثار المعقدة لوباء كورونا، بما في ذلك الإغلاق الجزئي وزيادة الإنفاق الحكومي. أثناء اتخاذه إجراءات استباقية، أخذ البنك في الاعتبار ما كان يفعله الآخرون، مثل تخصيص الحكومة المصرية لما يزيد عن 109.6 مليار جنيه مصري (2% من الناتج المحلي الإجمالي) لمكافحة تفشي الفيروس. حصلت السلطات المصرية على ما يقرب من 23 مليار دولار أمريكي من الأموال الأجنبية من مصادر متعددة في عام 2020، ما جعل الجنيه المصري من أفضل العملات أداءً في الأسواق الناشئة خلال عام 2020.

بالنظر إلى هذه التطورات، ركز البنك على دعم المجتمع المصري مع الاستفادة من ديناميكيات الاقتصاد الكلي لتعزيز المركز والأداء. أتاح تنسيق البنك مع مجموعة إنتيزا سان باولو، والبنك المركزي المصري، والسلطات الوطنية، وأصحاب المصلحة الآخرين، معالجة تنوع آثار وباء كورونا وتقليل المخاطر التي يتعرض لها العملاء وتوسيع أولويات الإقراض الاستراتيجي.

" لدي اعتقاد راسخ بأن كل ظرف صعب يحمل في طياته فرصًا، والظروف الصعبة التي مررنا بها عقب ظهور الوباء منحتنا الفرصة لنعيد تقييم أولوياتنا وأسلوب حياتنا ومساهمتنا في تطوير مجتمع أكثر استدامة."

ميكيلى فورمانتي  
الرئيس المالي





إن تشجيع المرأة على تنظيم المشاريع والإدماج المالي هو أحد أسس الازدهار و الشمول المالي. لتعرف أكثر عن قصة نجاح أم زياد مع منتجنا "تمكين" للتمويل، إقرأ تقرير الإستدامة لسنة 2018 التابع لنا.  
صورة لأحمد هيمان

## أداء الأعمال والتواجد في السوق (15-102)

### النتائج المالية والتعليقات على العمليات (7-102، 1-201)


بالرغم من الوباء، حقق بنك الإسكندرية في العام المالي 2020 نتائج جيدة، حيث ارتفع صافي الدخل المجمع بنسبة 0.65% على أساس سنوي إلى 6.67 مليار جنيه، وارتفع صافي دخل الفوائد بنسبة 0.22% مقارنة بعام 2019، ونما صافي دخل الرسوم والعمولات بنسبة 5% عن العام السابق ليبلغ 651 مليون جنيه. كما حافظ بنك الإسكندرية على الكفاءة التشغيلية، حيث بلغت نسبة التكلفة إلى الدخل 44.4% مقارنة بـ 39.3% في عام 2019. فيما يلي بعض الملامح المالية الأخرى لهذا العام. لمزيد من المعلومات التفصيلية، يرجى الاطلاع على [البيانات المالية لبنك الإسكندرية في 31 ديسمبر 2020](#).

إجمالي محفظة القروض  14.74%  
يعادل 47,964 مليون

الدخل الصافي من الفائدة  0.20%  
يعادل 6,024 مليون

صافي ربح السنة  25.58%  
يعادل 2,485 مليون

ودائع العملاء  2.79%  
يعادل 85,011 مليون

إجمالي الربح قبل ضريبة الدخل  28.47%  
يعادل 3,178 مليون

نسبة كفاية رأس المال

20.92%

2020

18.92%

2019

نسبة التكلفة إلى الدخل

44.4%

2020

39.3%

2019

ربحية السهم



- 21.49%

جنيه للسهم الواحد 5.53

العائد على متوسط الأسهم

2.41%

2020

30.23%

2019

العائد على متوسط الأصول

8.88%

2020

3.35%

2019

ودائع العملاء (مليون جنيه مصري)	صافي الربح (مليون جنيه مصري)	إجمالي القروض (مليون جنيه مصري)	إجمالي الربح قبل ضريبة الدخل (مليون جنيه مصري)	إجمالي الأصول (مليون جنيه مصري)	صافي الدخل من الفوائد (مليون جنيه مصري)	السنة
85,011	2,485	47,964	3,178	102,238	6,024	2020
87,452	3,339	41,802	4,444	104,178	6,011	2019
78,782	3,025	38,239	3,981	95,133	5,573	2018
63,537	2,783	32,149	3,665	77,679	4,862	2017

حقق بنك الإسكندرية صافي دخل تشغيلي بلغ 6,674 مليون جنيه، بارتفاع نسبته 0.65% مقارنة بعام 2019 على أساس سنوي، مما أدى إلى زيادة صافي دخل الفوائد وصافي دخل الرسوم والعمولات مقارنة بالعام المالي 2019.

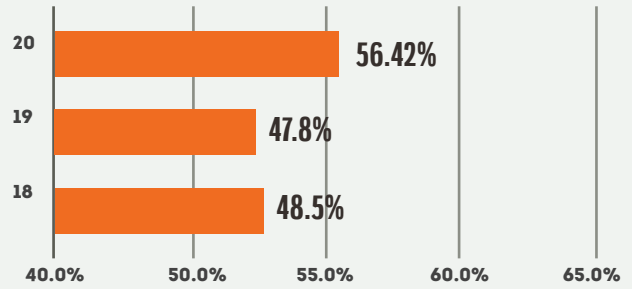
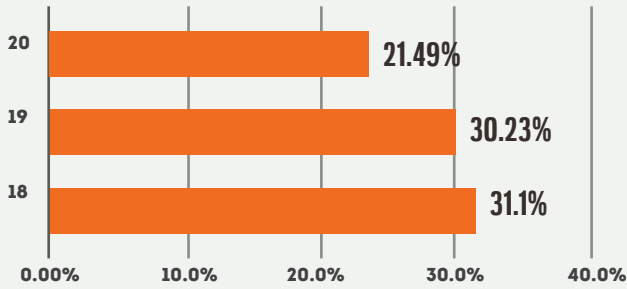
كفاية رأس المال (BASE 2) (%)	ربحية السهم (جم)	صافي الرسوم والعمولات	السنة
20.92	5.53	651	2020
18.92	7.51	620	2019
21.23	6.83	680	2018
18.88	6.26	563	2017



أداء الأعمال والتواجد في السوق (15-102)

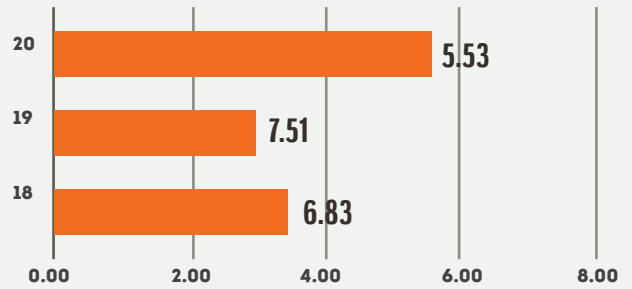
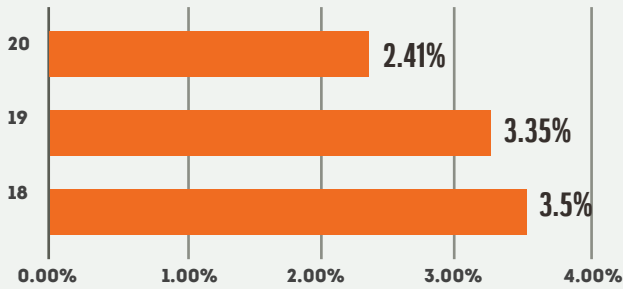
العائد على متوسط حقوق المساهمين: ↓ انخفض بمقدار 8.7 نقطة أساس

إجمالي القروض/الودائع (%): ↑ ارتفع بمقدار 8.6 نقطة أساس



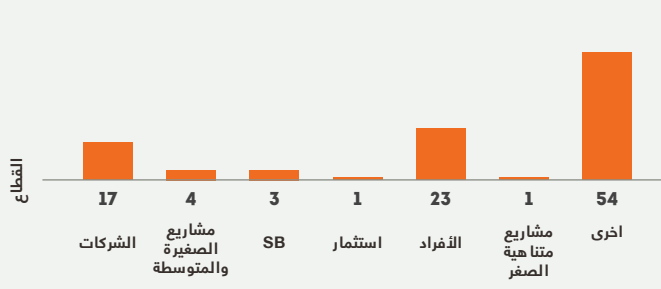
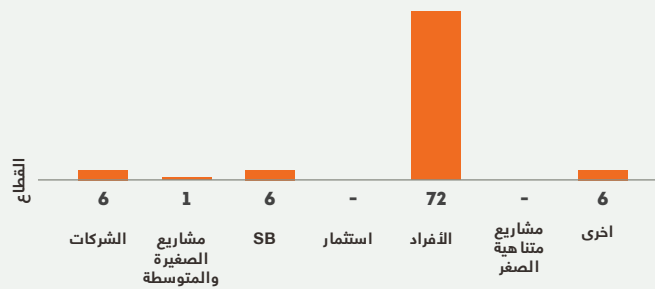
ربحية السهم (جم): ↓ ارتفعت بمقدار 1.98

العائد على متوسط الأصول (%): ↑ انخفض بمقدار 0.9 نقطة أساس



إجمالي الأصول (مليار جم):

إجمالي الخصوم (مليار جم):



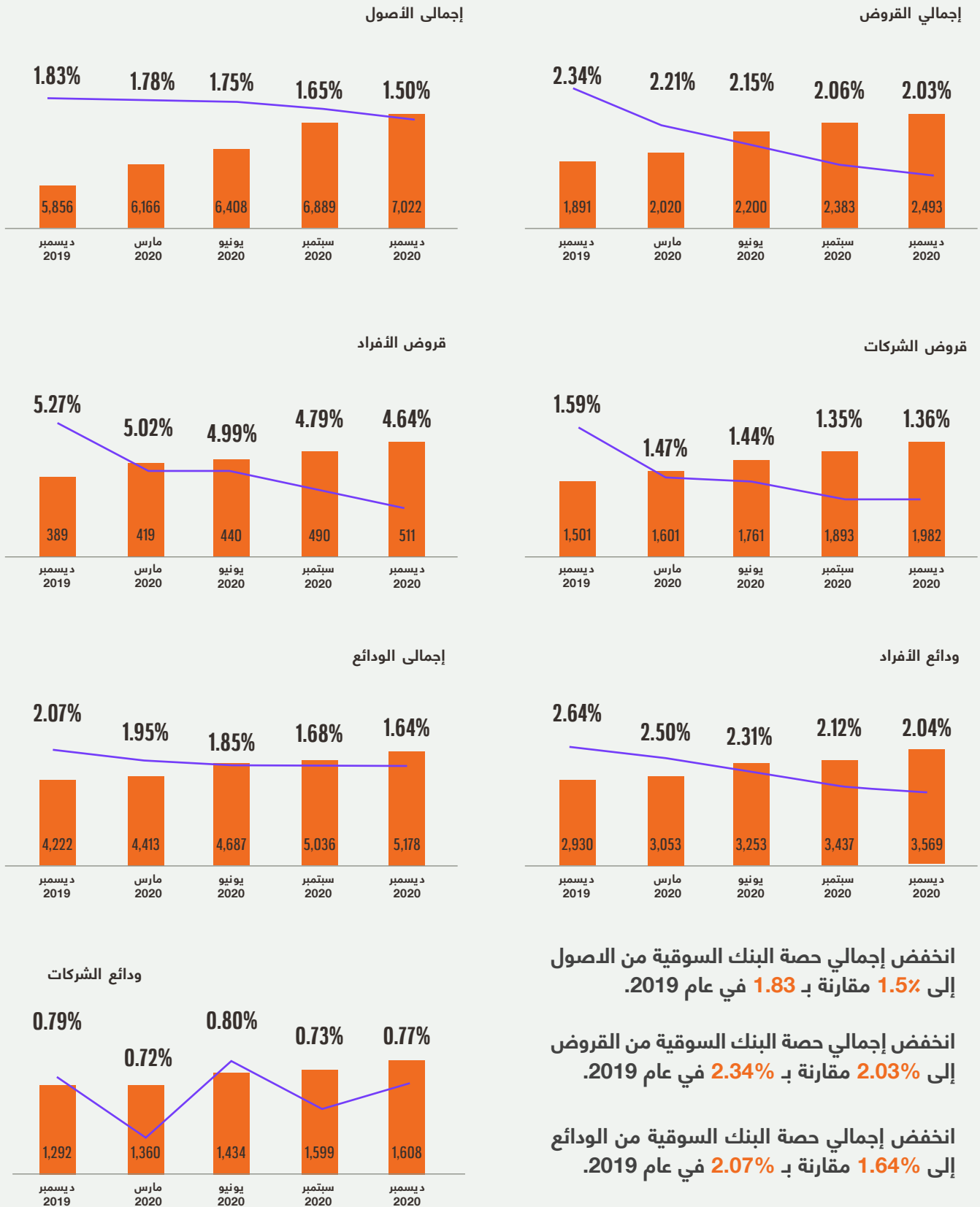
بلغ إجمالي الأصول 102.24 مليار جنيه في عام 2020، بانخفاض وقدره 1.9% عن إجمالي أصول العام المالي 2019 والبالغة 104.18 مليار جنيه، وجاءت مقسمة على النحو التالي.

سجل إجمالي الخصوم 90.70 مليار جنيه في عام 2020، بانخفاض وقدره 2.04% عن إجمالي خصوم العام المالي 2019 والبالغة 92.59 مليار جنيه، وجاءت مقسمة على النحو التالي.

## الحصة السوقية

خلال عام 2020، شهدت الحصة السوقية للبنك التغييرات التالية:

إجمالي السوق (خط أبيض) الحصة السوقية لبنك الإسكندرية (خط أحمر)



انخفض إجمالي حصة البنك السوقية من الوصول إلى 1.5% مقارنة بـ 1.83% في عام 2019.

انخفض إجمالي حصة البنك السوقية من القروض إلى 2.03% مقارنة بـ 2.34% في عام 2019.

انخفض إجمالي حصة البنك السوقية من الودائع إلى 1.64% مقارنة بـ 2.07% في عام 2019.

## رفاهية الموظفين

شهد عام 2020 زيادة في المزايا الطيبة لما بعد التقاعد بحوالي 131 مليون جنيه، بزيادة 12% عن عام 2019. كما لوحظ ارتفاع في تكلفة الرواتب البالغة 142.7 مليون جنيه أو 78.4% على أساس سنوي بسبب خطط التقاعد المبكر، ووصلت تكلفة الرواتب 324.8 مليون جنيه مصري في عام 2020. ارتفع إجمالي تكلفة الرواتب بمقدار 39.4 مليون جنيه مصري (بما في ذلك التأمينات الاجتماعية)، بزيادة 3.9% عن عام 2019. كما ارتفع إجمالي تكلفة الرواتب بمقدار 39.4 مليون جنيه مصري (شاملاً التأمينات الاجتماعية)، بزيادة قدرها 3.9% عن عام 2019.

## إقراض العملاء

ارتفع تمويل بنك الإسكندرية للشركات والأفراد بمقدار 14.2% ليبلغ 50.6 مليار جنيه، وبحصة سوقية من القروض بلغت 2.03%.

## شريك ثابت للحكومة المصرية

حافظ بنك الإسكندرية على سجله الناصع في دعم الاقتصاد والحكومة المصرية من خلال القنوات الرئيسية حيث دفع البنك الضريبة المستحقة عليه والبالغة 0.7 مليار جنيه مصري.

## النمو دعماً للاقتصاد

يمكن أن تكون لتأثيرات سلسلة التوريد أثر كبير على الاستدامة والبصمة البيئية وخلق أداء قيمة مشتركة، وفي هذا الصدد، يمكن قياس التأثير غير المباشر لبنك الإسكندرية على استقرار عملياته ووظائف مورديه بمبلغ 1.5 مليار جنيه مصري مخصص لإجمالي المشتريات في عام 2020.

## ميزانية المسؤولية الاجتماعية وتطور الشركات:

2020	2019	2018	
64,250	59,864	30,000	عدد المستفيدين
58	43	36	المنظمات الشريكة
32	28	22	إجمالي الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية* (مليون جنيه مصري)

\* على شكل تبرعات لمنظمات غير حكومية ودعم أنشطة تنمية المجتمع جرى تخصيص 23,492,024 جنيهًا مصريًا من إجمالي المبلغ لأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المنظمات غير الحكومية، أما باقي المبلغ جرى تخصيصه لأنشطة التي أقامتها أطراف أخرى (المقصود بأطراف أخرى هو كيانات مثل المؤسسات الاجتماعية أو الأفراد الذين يكون دورهم حيويًا للحفاظ على تنفيذ الأنشطة والمكونات الأساسية للمشروع)

يمكن العثور على مزيد من المعلومات حول البيانات المالية والمراجعة المالية لبنك الإسكندرية في تقرير **البيانات المالية لعام 2020**

لمزيد من المعلومات حول رحلة الحاج أحمد مع برنامج التمويل متناهي الصغر الذي يقدمه بنك الإسكندرية يرجى الضغط هنا

يهدف بنك الإسكندرية إلى قيادة قطاع المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التنافسي والمرن. في عام 2020، وافق مجلس إدارة بنك الإسكندرية على استراتيجية الشمول المالي المتوافقة مع خطة أعمال مجموعة إنتيزا سان باولو (2018-2021).

يساعد التركيز على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر (MSME) لدعم توسيع أعمالها والنجاح المالي وتجنب فجوة الوصول والاستخدام على تعزيز جهود البنك في الإقراض متناهي الصغر باستخدام خصائص الشمول المالي الخمس.

يساعد التركيز على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر (MSME) لدعم توسيع أعمالها والنجاح المالي وتجنب فجوة الوصول والاستخدام على تعزيز جهود البنك في الإقراض متناهي الصغر باستخدام خصائص الشمول المالي الخمس.

جاوز إجمالي حجم الإقراض المخصص للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة الحد الأدنى من متطلبات البنك المركزي المصري. وإلى لحظة كتابة هذا التقرير، استفاد 79000 عميل من الشركات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة من استراتيجية الإقراض الكاملة المصممة لتلبية احتياجاتهم.

تنشط معظم محفظة قروض البنك للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في قطاع التصنيع (30%)، يليه مباشرة قطاع التجارة (26%)، وقطاع الزراعة (18%)، والبناء (12%).

أثرت تحديات السوق الجديدة التي فرضها تفشي وباء كورونا على قطاع الأعمال الصغيرة أكثر من غيره، لكن المحفظة أثبتت أنها مرنة بفضل التحول الهيكلي على مدى السنوات الثلاث أو الأربع الماضية. انتقل تكوين محفظة الأعمال الصغيرة نحو قطاعات أكثر استدامة واستقرارًا، حيث تحولت من التجارة التقليدية إلى الأعمال الصناعية والزراعية (الحلب والتسمين).

خلال المدة الواقعة ما بين عامي 2018-2020، تراجعت محفظة التجارة التقليدية من 84% إلى 37%، بينما ارتفعت الأعمال التجارية الزراعية / الثروة الحيوانية إلى 18% مقارنة بـ 10% في عام 2018.

"ساعدتنا مفاهيمنا حول الشراكة ومجتمع المؤسسة في التغلب على آثار وباء كورونا بفعالية، فتمكنا من مساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة في الحفاظ على أعمالها، وبناء القدرات المهنية، وتنفيذ حلول مستدامة."

شريف لقمان  
رئيس قطاع التجزئة المصرفية  
والمشروعات الصغيرة والمتوسطة



الكمية (جنيه مصري، مليون)	حجم الإقراض الكلي	الكمية (جنيه مصري، مليون)
21.98 %	9,671	2020
20.49 %	7,657	2019
16.42 %	6,221	2018

**الهدف: 25% لمشاريع الصغيرة والمتوسطة في عام 2022**



أحد عملاء محافظتنا  
للتمويل متناهي الصغر في  
مزرعته لتسمين المواشي.

## توزع عملاء بنك الإسكندرية للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة على القطاعات (203-1)

السنة	عدد العملاء	قطاع الصناعة (%)	قطاع التجارة (%)	قطاع الزراعة (%)	قطاع البناء (%)
2020	79,000	30	26	18	12
2019	74,000	38.1	28	11	20

لتنويع مجموعة المنتجات التي يقدمها من جهة، ومن جهة أخرى إلى خدماته المصممة خصيصًا لهذا القطاع والتي تُوجت بتوسع تمويل الأعمال الزراعية لتشمل التمويل متناهي الصغر هذا العام.

لتمويل متناهي الصغر هو جزء من أعمال قطاع التجزئة المصرفية والمشروعات الصغيرة والمتوسطة في بنك الإسكندرية، ويضم 73000 عميل نشط مع إجمالي محفظة بلغ 1.9 مليار جنيه مصري اعتبارًا من ديسمبر 2020، وذلك يعود إلى جهود البنك المبذولة

الحجم القائم (محفظة القروض)

المبالغ المستحقة 2020	المبالغ المستحقة 2019	المبالغ المستحقة 2018	
1,185,674,263	606,992,527	535,234,138	التمويل متناهي الصغر (الأفراد)
313,014,649	144,120,024	66,514,659	التمويل متناهي الصغر (المشاريع)
1,498,688,912	751,112,552	601,748,798	إجمالي إقراض التمويل متناهي الصغر
102%	25%	39%	نمو سنوي

طلبات جديدة (قروض)

طلبات جديدة بالجنيه المصري 2020	طلبات جديدة بالجنيه المصري 2019	طلبات جديدة بالجنيه المصري 2018	
1,201,710,300	877,434,100	850,099,100	إجمالي التمويل متناهي الصغر (الأفراد)
301,828,000	162,260,000	83,853,500	إجمالي التمويل متناهي الصغر (المشاريع)
535,000	593,000	1,191,000	التمويل متناهي الصغر بالتنسيق مع المنظمات غير الحكومية / الكيانات (الأفراد)
675,000	260,000	0	التمويل متناهي الصغر بالتنسيق مع المنظمات غير الحكومية / الكيانات (الشركات)

في عام 2007، أطلق بنك الاسكندرية برنامج التمويل متناهي الصغر للأفراد كجزء من استراتيجيته لتقديم الخدمات المصرفية للنطاقات المحرومة وتقديم الدعم المالي لتمكين هذه الشريحة اقتصاديًا، وقد ساهم تقديم هذا المنتج في زيادة حصة البنك من السوق المصرفي في مصر. في عام 2019، ظهر اتجاه جديد يركز على دعم الأعمال التجارية من خلال التنسيق مع كيانات الحكومة والمنظمات غير الحكومية والقطاع الخاص. سمح هذا النهج لبنك الاسكندرية بإنشاء حل إقراض جديد يخدم قطاع التمويل متناهي الصغر.

انطلاقًا من توجيهات البنك المركزي المصري، بدأ بنك الإسكندرية في استخدام الشمول المالي عبر نهج اعرف عميلك (KYC) لتنظيم المنتجات والخدمات لتجديد حسابات التمويل متناهي الصغر وتقديم منتجات مصرفية رقمية وتقليدية لعملاء الأعمال من النطاقات المحرومة والذين يفتقرون إلى الوثائق الرسمية. لإدارة محفظة التمويل متناهي الصغر في ظل جائحة كورونا، قام البنك بتوسيع مبادرة البنك المركزي المصري من خلال تقديم تسهيلات ومرونة إضافية لعملائه.

الوقوف إلى جانب عملائنا لمساعدتهم في تحقيق تطلعاتهم وتوسيع نطاق فرص أعمالهم. الصورة مأخوذة من مزرعة حاج هيثم، أحد عملاء بنك الإسكندرية للتمويل الأصغر للأعمال الزراعية.

## الإقراض الهادف والمسؤول

### تمويل مخصص للأعمال التجارية الزراعية (1-203)

"منذ إنشائه، كان لمكتب الزراعة مهمة رئيسية تتمثل في دعم استراتيجية البنك لزيادة إقراض الأعمال التجارية الزراعية عبر مختلف القطاعات. أما الأهداف الثلاثة التي يسعى المكتب إلى تحقيقها فتتمثل في نشر المعرفة وتطوير الأعمال والمنتجات. منذ عام 2019، ساهم المكتب في تعزيز معرفة الموظفين بالموضوع من خلال التواصل المنتظم والمنشورات الداخلية. كما عززنا التنسيق بين الوظائف الداخلية لدى كل من الأعمال التجارية الزراعية ومكتب المسؤولية المجتمعية والتنمية المستدامة لإطلاق منتجات جديدة وتطوير أوجه التآزر لدى الأعمال مع الشركاء الخارجيين ممن لديهم سجل حافل في هذا المجال بغرض تعزيز مكانة عروضنا الخاصة بالزراعة في السوق."

عمرو صبري  
مدير منتجات الأصول



وقع البنك على بروتوكول مع وزارة الزراعة لتوفير التمويل لصغار المزارعين الساعين للحصول على تمويل لتوسيع أعمالهم في مجال الثروة الحيوانية. يهدف هذا البروتوكول إلى دعم تطوير أعمال الثروة الحيوانية في مصر مستفيدًا من توجهات الوزارة لتعزيز تربية المواشي في مصر من خلال استيراد سلالات جديدة من الأبقار والأغنام. عكست برامج الثروة الحيوانية نموًا كبيرًا في محافظة الأعمال الصغيرة والمتناهية الصغر لتصل إلى مليار جنيه لعام 2020 (22% من إجمالي محافظة الإقراض للشركات الصغيرة والمتناهية الصغر).

### مبادرة البنك المركزي المصري لتأجيل سداد أقساط القروض (مارس 2020)

أتاحت هذه المبادرة للعملاء تأجيل سداد الأقساط دون دفع أي مبالغ خلال مدة التأجيل. زادت قيمة القسط بعد مدة التأجيل بما يعادل تكلفة التأجيل لمدة 6 أشهر، وجرى تمديد مدة التمويل بمقدار مدة التأجيل.

### مبادرة بنك الإسكندرية لتأجيل سداد أقساط القروض (منذ مارس 2020)

أتاحت هذه المبادرة للعملاء تأجيل سداد الأقساط مع دفع قيمة تكلفة التأجيل على أقساط شهرية خلال مدة التأجيل مع تمديد مدة التمويل بمقدار مدة التأجيل، ولم يؤدّ تأجيل الأقساط الشهرية للعملاء العاديين إلى زيادة القسط بعد انتهاء فترة التأجيل.

### حملات التأجيل اعتبارًا من ديسمبر 2020

المبالغ المستحقة (جم)	عدد العملاء	خيار التأجيل
12,910	177,490,989	بنك الإسكندرية
13,133	185,976,314	البنك المركزي المصري
26,043	363,467,303	المجموع



## التمويل الرعاية الصحية (203-1)

اتفق بنك الإسكندرية و Siemens Healthcare على تعزيز القطاع الطبي من خلال تسهيل وصول الأطباء إلى حلول مالية عملية تتيح لهم شراء المعدات الطبية التي تنتجها Siemens Healthcare. أتاح هذا التحالف لعملاء بنك الإسكندرية الحصول على أفضل المعدات الطبية في السوق بأفضل الحلول المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم. حقق هذا التعاون 23,978,800 جنيه مصري في عام 2020. ومن المتوقع أن ترتفع الأرقام بشكل كبير بنهاية عام 2021 نتيجة الحملات الترويجية المتعددة.

لدى برنامج الأغذية العالمي عدة مشاريع لتحديث الأنشطة الزراعية والريفية لصغار المزارعين.

ومن هذا المنطلق، تواصل البرنامج مع بنك الإسكندرية لدعم صغار المزارعين من خلال تزويدهم بالحلول المالية وغير المالية المناسبة. توجت المساهمة في برنامج دعم صغار المزارعين التابع لبرنامج الأغذية العالمي في صعيد مصر بتوقيع مذكرة التفاهم في ديسمبر 2020.

إن التوقيع على هذا البروتوكول يؤكد رغبة البنك وبرنامج الأغذية العالمي في مصر في تعزيز قدرة صغار المزارعين ومجتمعاتهم على التكيف من خلال تعزيز قدرتهم الإنتاجية، وضمان الوصول العادل إلى الموارد والفرص، وتمكينهم من زيادة إنتاجهم بشكل مستدام.

من جهة أخرى، يُعرض على صغار المزارعين إصدارات من منتج التمويل متناهي الصغر للأعمال الزراعية الفردية، والقروض الصغيرة غير الزراعية، والقروض الفردية الصغيرة للماشية لمساعدة من هم في حاجة إلى دعم فوري.

بدأ بنك الإسكندرية ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) التعاون في إطار مشروع تدعيم قطاع التكنولوجيا النظيفة ومساندة ريادة الأعمال

"Clean Technology Entrepreneurship" لتصميم منتجات مالية جديدة تمكن المزارعين - الذين قد يفتقر معظمهم للوصول المباشر إلى شبكة الكهرباء - من شراء وتركيب مضخات الري العاملة بالطاقة الشمسية.



### الخطوات التالية:

- استعراض جمعيات تنمية مجتمعية (CDAs) في محافظات أسوان وأسيوط وسوهاج.
- توفير مكونات بناء القدرات (الافتراضية) لجمعيات تنمية المجتمع.
- استكشاف طرق لعرض قرض (إبداع من مصر) متناهي الصغر.
- تغطية ما يصل إلى مليون فرد من صغار المزارعين وخمس وكالات تنمية مجتمعية في خمس محافظات في شمال الصعيد.

## القطاع الصناعي (203-1)

يهدف الاستفادة والربح من الوحدات الصناعية المتاحة من خلالها، أطلق بنك الإسكندرية منتج إقراض هيئة التنمية الصناعية (IDA) ليستفيد رواد الأعمال والشركات الناشئة والكيانات القائمة من التمويل. عزز هذا الاتفاق المتبادل القطاع الصناعي من خلال تسهيل الوصول إلى حلول مالية قابلة للتطبيق للعملاء الباحثين عن التمويل في القطاع الصناعي. وحققت المحفظة نموًا كبيرًا بلغ 28 مليون جنيه في عام 2020 مقارنة بـ 21 مليونًا في نهاية عام 2019.

"خلال جائحة كورونا، كانت الاتصالات المنتظمة مع شبكة الفروع أقوى عنصر أساسي في الدعم المقدم لموظفي الفروع لمناقشة أنشطة التأمين في مقابل أهداف المبيعات. أما فيما يخص عملاءنا، أطلقنا مع فريق بنك الإسكندرية للتسويق للتعاون مع شركائنا في التأمين "نشاطًا جديدًا على شبكة الإنترنت" لتقديم خدمة أفضل لعملائنا عن بُعد وتوسيع فرص الأعمال. لقد تأثر الأداء العام سلبًا بالتأكيد، لكننا تعلمنا أن المهم هو التعامل مع الأزمة وتقديم أفضل ما يمكننا طالما أن هناك كيانًا قويًا يقف إلى جانبنا ويدعمنا".

أحمد غريب  
رئيس وحدة مبيعات التأمين



## الشمول المالي ومحو الأمية المالية (203-1,2)

### حلول التمويل الشخصي (203-2) مجموعات المدخرات الرقمية

### نهج شامل

في يوليو 2019، أطلق البنك المركزي المصري مشروع "مجموعات الادخار الرقمية الوطنية". بالشراكة مع بنك الاسكندرية والمجلس القومي للمرأة (NCW) ومؤسسة كير الدولية مصر وفودافون مصر. متأثرًا بنموذج مجموعات التوفير في منظمة CARE الدولية في مصر، عمل البنك على تطوير هذه الطريقة للتخفيف من حدة الفقر من خلال تشجيع الادخار والإقراض كاستثمار في الأنشطة المدرة للدخل. علاوة على ذلك، يعد هذا المشروع خطوة أولى نحو الرقمنة الجزئية بهدف تعزيز الطريقة التقليدية التي تسمح بإجراء معاملات أكثر أمانًا مع تمهيد الطريق أمام تطور المشروع. يتضمن المشروع أيضًا تدريبًا على محو الأمية المالية وزيادة الأعمال والمهارات الاجتماعية، مع إشراك الرجال والفتيان لضمان التنفيذ الفعال ونجاح المشروع. حتى الآن، في المرحلة التجريبية، قام البنك بدمج 200 امرأة في عشر مجموعات ادخار في أسيوط وبني سويف. جرى إصدار بطاقات هوية وطنية لـ 100 امرأة، ومنح قروض لـ 61 أخصيات، 13 منهن استخدمن القروض في أنشطة مدرة للدخل. بالإضافة إلى ذلك، تلقت 78 امرأة في 5 مجموعات ادخار جلسات محو الأمية المالية. تهدف مرحلة ما بعد المرحلة التجريبية لمشروع مجموعات الادخار الرقمية إلى تمكين المستفيدين من الوصول إلى منصة الادخار الرقمية لمساعدتهم على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي.

يقدم بنك الاسكندرية مساهمة إضافية في شكل خدمة اجتماعية غير مالية - حزمة تأمين متناهي الصغر للنساء في مجموعات الادخار الرقمية. يغطي هذا العرض التكاليف الطبية للوفاة العرضية، والعجز الدائم بسبب حادث، ونفقات الجنازة في حالة الوفاة العرضية، والتعويض الطبي العرضي، والأمراض الخطيرة (بما في ذلك المصابات بالسرطان)، وعلاج المصابات بالسرطان، والإقامة في المستشفى.

في أكتوبر 2020، بدأت المرحلة الثانية من المشروع بالشراكة مع Care Egypt، والمجلس القومي للمرأة، والبنك المركزي المصري، وفودافون مصر (ديسمبر 2019 - مستمر) حيث جرى تسجيل 3000 امرأة في مجموعات الادخار في أسيوط. تستمر هذه المرحلة في العمل الأولي، الذي بدأ في 2018 واستمر مع 200 امرأة خلال ديسمبر 2019 وأغسطس 2020. تم الشروع في اتفاقية الوكيل المصرفي مع Care Egypt. مساهمة بنك الإسكندرية الإضافية هي خدمة اجتماعية غير مالية من خلال حزمة التأمين متناهي الصغر للسيدات المسجلات، والتي تجمع بين مختلف الخدمات الصحية المصممة خصيصًا للنساء.

الشمول المالي هو أحد أولويات بنك الاسكندرية الرئيسية، ويسعى البنك إلى التطوير المستمر للمنتجات والخدمات المالية المبتكرة، والتي تستهدف العديد منها الفئات السكانية المحرومة والضعيفة مما يساهم في تحسين نوعية الحياة والمساواة والشمولية. يركز بنك الاسكندرية بشكل خاص على رفع مستوى الثقافة المالية بين الأطفال والشباب، وتسخير قوة الرقمنة والتعليم بالألعاب. ويدعم البنك أيضًا الشركات الصغيرة في توسيع نطاق أعمالها بشكل مستدام من خلال مجموعة واسعة من الخدمات غير المالية وأسعار الفائدة التنافسية والمدفوعات المبسطة.

في يوليو 2020، وافق مجلس إدارة بنك الإسكندرية على استراتيجية الشمول المالي المتوافقة مع خطة إنتربرا سان باولو والتي تمتد لأربع سنوات (2018-2021) وتركز على الشركات متناهية الصغر، والصغيرة، والمتوسطة الحجم (MSME) لدعم توسيع أعمالها وسعتها المالية وتجنب الفجوة بين الوصول والاستخدام بالإضافة إلى تعزيز جهود البنك في الإقراض متناهي الصغر للأفراد باستخدام خصائص الشمول المالي الخمس التالية:



في المتناول



تُنفذ  
بمسؤولية



تلبية احتياجات  
العملاء الحقيقية



سعر مقبول



مستدام



البنك المركزي المصري  
CENTRAL BANK OF EGYPT



المجلس القومي للمرأة  
THE NATIONAL COUNCIL FOR WOMEN



Women beneficiaries  
of the Digital Savers  
Group come together

**3,200+ امرأة**  
انضمت +3,200 امرأة في أسبوط إلى مجموعات الادخار

**100 امرأة**  
جرى تزويد 100 امرأة ببطاقات هوية وطنية

**61 امرأة**  
61 قرصًا ممنوحًا لنساء

**78 امرأة**  
تلقت 78 امرأة جلسات محو أمية مالية

## للشباب للشمول ENACTUS تحكيم مسابقة المالي والتنمية الاقتصادية



للسنة الثانية على التوالي، يدخل البنك في شراكة مع منظمة Enactus غير الحكومية، وهي منظمة غير ربحية تعمل على تعزيز مجتمعات مصرية أكثر استدامة لرعاية ومساعدة وتوجيه طلاب الجامعات لتطوير حلول ومشاريع مبتكرة لتشمل المجتمعات المهمشة ماليًا، والتي من المتوقع أن تؤثر نتائجها نتائج على 100,000 - 130,000 شخص مهتم في المجتمعات المحلية. قامت ENACTUS Egypt بمراقبة واختيار 35 جامعة ليعرضوا ما في جعبتهم من حلول أعمال مبتكرة. قدم المتسابقون الحلول في يوليو 2020 من خلال منصة عبر الإنترنت (بسبب التباعد الاجتماعي الذي فرضه تفشي وباء كورونا)، حيث عرضوا أفضل مشاريع الابتكار التي صممها طلاب من 35 جامعة في 16 محافظة مختلفة.

شارك رؤساء أقسام ومكاتب بنك الإسكندرية وشركاء خارجيين في تحكيم المسابقة لتحديد فريق ENACTUS والطلاب رواد الأعمال الفائزين بلقب أبطال الجمهورية والذين مثلوا مصر في كأس العالم الذي نظمته مؤسسة ENACTUS في سبتمبر 2020 وفازوا به. وكان المرشحان الأولان في التصنيفات النهائية هما جامعة القاهرة، والتي حل مشروعها للنفايات الإلكترونية بعنوان "تكلفة التطور" في المركز الثاني، في حين حلت مبادرة جامعة الأزهر حول نفايات الجمبري ببحيرة القرون بالفيوم "شيتوشريمب" في المركز الأول، وبذلك حافظت مصر. على اللقب لعامين متتاليين.

**8000 طالب نشط في  
58 فريق يمثلون  
34 جامعة في  
16 محافظة**



## قرض إبداع من مصر المتناهي الصغر (EMM)

تماشياً مع أنشطة الشمول المالي للبنك، جرى إطلاق القرض المتناهي الصغر من مبادرة إبداع من مصر (EMM) في عام 2019 لتمكين الشريحة المستهدفة من المبادرة بالأساس، والذي من المتوقع أن يخلق قيمة تجارية لبنك الإسكندرية من خلال تقديم الخدمات للحرفيين المحرومين من الخدمات البنكية والذين لم يجر تشجيعهم على الاقتراض تحت مظلة التمويل الأصغر التقليدي. يأتي القرض مقرنًا بجلسات مهارات العمل والمعرفة المالية الهادفة لتنمية أعمالهم بنجاح. يُمكن منتج القروض متناهية الصغر - الذي يحمل العلامة التجارية "EMM" - بنك الإسكندرية من الحصول على الشريحة المستهدفة والسماح له بتحقيق هدف القيمة المشتركة، أي أعمال تجارية لبنك الإسكندرية من جهة، وقيمة اجتماعية لمجتمع الحرف اليدوية من جهة أخرى.

يتراوح متوسط قرض EMM حوالي 50,000 جنيه مصري لشراء المواد الخام و الأصول الثابتة للمشاركة في المعارض. جرى تصميم EMM خصيصًا لتلبية احتياجات الحرفيين ول يوفر حلولًا مالية مبتكرة و مسؤولة للمحرومين. وبالإضافة إلى الحزمة المالية، يوفر المنتج باقة من الخدمات غير المالية، بما في ذلك خدمات الاستشارات القانونية، و جلسات التدريب على مهارات الأعمال، والتدريب على التسويق الرقمي، والخدمات الاستشارية، فضلًا عن فرص البيع المباشر.

على مدار فترة المشروع بأكملها، تلقى 39 حرفيًا الدعم من خلال قروض صغيرة. يُعد البنك حاليًا دليل الصناعات الإبداعية للتمويل باللغتين العربية والإنجليزية لتوضيح جميع المنتجات والخدمات المتاحة في قطاع التمويل الأصغر والخدمات الأخرى التي يقدمها.

## الشمول المالي ومحو الأمية المالية (203-1,2)

### فعاليات الشمول المالي للبنك المركزي

#### اليوم العالمي للشباب (أغسطس 2020)

احتفل بنك الإسكندرية باليوم العالمي للشباب بإطلاق إعلانات عروض للعملاء الجدد (NTB) لدعم فتح حسابات الشباب ومحافظ الهاتف المحمول. أجرى البنك العديد من حملات الإنفاق غير النقدي مع التركيز على بطاقات "ميزة" و"بطاقات الخصم المباشر".

#### التقدم المحرز في حسابات الشباب: 2020 مقابل 2019

#### اليوم العالمي للشباب

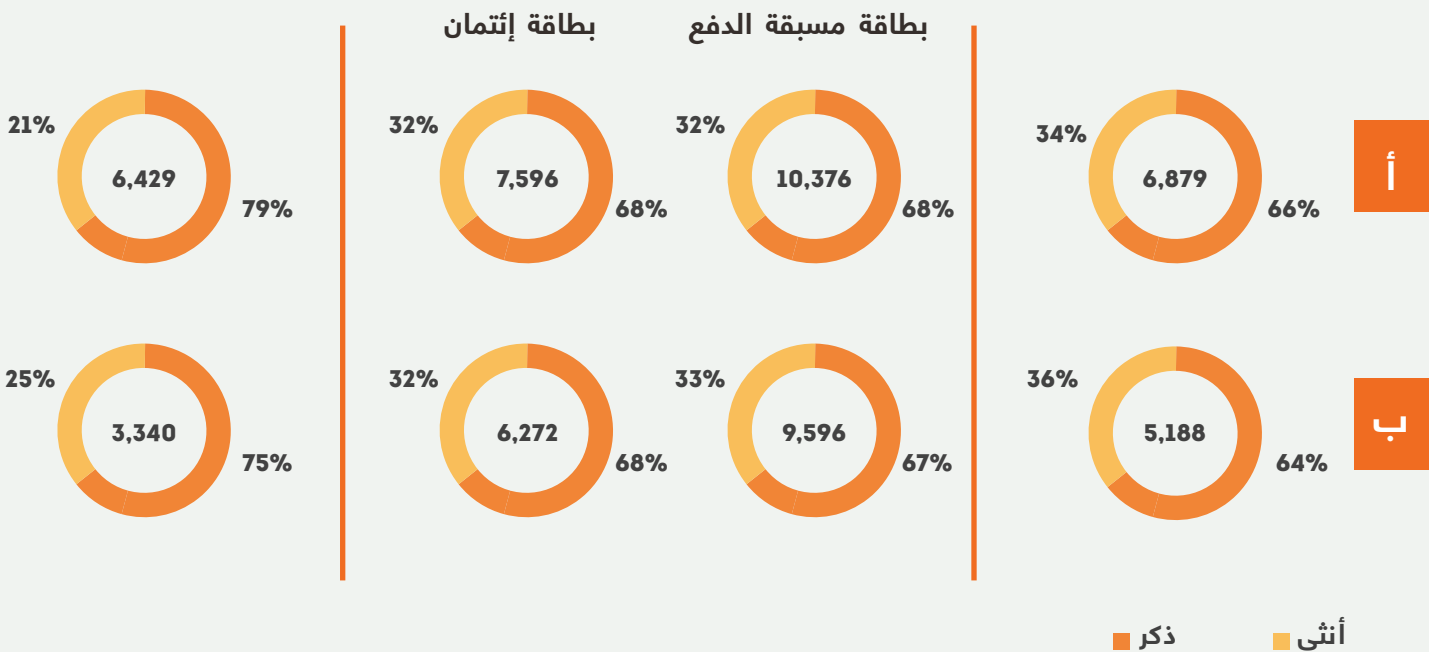
إنتاج العام		المحفظة الختامية		المشتركين في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت		نسبة البيع العابر		متوسط معاملات الدفع الرقمية الشهرية	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
21,100	20,400	42,800	53,100	19,100	36,700	3,340	3,990	13,500 / month	20,700 / month
2019: -3%		2019: +24 %		2019: +92 %		2019: +19%		2019: +53%	

## الاحتفال بيوم الادخار العالمي

### التسجيل في محفظتي

### البطاقات الصادرة

### الحسابات المفتوحة



## الاحتفال باليوم العالمي للادخار والأسبوع الدولي للشمول المالي (أكتوبر 2020)

في عام 2020، عندما حانت مواعيد التجمعات المحلية والتي تطلبت التباعد المكاني بسبب وباء كورونا، رفع البنك الوعي بتوجهات البنك المركزي المصري (CBE)، واستفاد من الاحتفال بيوم الادخار العالمي والأسبوع الدولي للشمول المالي (15-31 أكتوبر 2020) رقميًا. أما على موقع LinkedIn، رفع بنك الإسكندرية الوعي بجهود ومبادرات الشمول المالي التي يبذلها البنك المركزي المصري والمتلائمة مع الأنظمة والقوانين، ورؤية مصر 2030، وخطة أعمال مجموعة إنتيزا سان باولو (2018-2021)، وأهداف التنمية المستدامة (SDGs).

شارك بنك الاسكندرية أيضًا في ندوة عبر الإنترنت حول التعليم المالي بعنوان "مشاركة الخبرات" نظمها قسم البنوك الفرعية الدولية في مجموعة إنتيزا سان باولو ومتحف التوفير، حيث جرت دعوة الشركات التابعة لمجموعة إنتيزا سان باولو لتبادل الخبرات والمبادرات الخاصة بكل بلد.

انطلاقًا من توجيهات البنك المركزي واحتفالًا باليوم العالمي للادخار، افتتح البنك أيضًا أربع حسابات توفير مموله بأكثر من 70 مليون جنيه مصري.

اصطفت مجموعة من الأطفال  
خلال إحدى فعاليات إطلاق  
"حادي بادي" في عام 2019



البنك المركزي المصري  
CENTRAL BANK OF EGYPT

قصص عملاء التمويل متناهي الصغر  
الحاج احمد ربيع

الحاج أحمد ربيع، أب لثلاثة أولاد وفتاة، يعمل في بنك الإسكندرية منذ أكثر من عشر سنوات. وبمجرد أن أضيف منتج الثروة الحيوانية إلى قطاع التمويل متناهي الصغر في عام 2020، تقدم حاج ربيع بطلب للحصول عليه. في البداية أخذ قرضه الأول وقيمته 70.000 جنيه، وسدده، ثم جده بمبلغ أكبر قدره 100.000 جنيه.

يركز مشروع حاج ربيع بشكل رئيسي على تسمين المواشي وتربيتها. تواصل معه بنك الإسكندرية لاقتراح القرض الجديد متناهي الصغر، والذي رأى الحاج ربيع أن الفائدة عليه وفترة السماح أفضل بكثير من آخر قرض حصل عليه. نجح الحاج ربيع في تنمية أعماله بواسطة هذا القرض من خلال زيادة عدد رؤوس الماشية من أربعة إلى عشرة.



"ليس لدي أي شكوى. أنا راضٍ جدًا عن هذا القرض وهذا البنك. حتى الآن، لم أواجه أي عقبات. في المستقبل، أهدف إلى توسيع مشروعي وذلك من خلال الحصول على قطعة أرض أكبر وامتلاك المزيد".

## الحاج هيثم محمد عبد العال

حاج هيثم مزارع من الجيل الثالث. شجعه ابنه الأكبر، الذي انتقل إلى فرنسا للعمل، على الحصول على خدمات بنكية. حاج هيثم عميل لدى بنك الإسكندرية منذ عامين. بدأ بقرض قدره 100000 جنيه مصري لبدء مزرعة لتسمين الماشية وافتتح مؤخرًا مزرعة ألبان صغيرة بها بقرتان فقط كمرحلة تجريبية.

مزرعة تسمين الأبقار التابعة لحاج هيثم تتسع لحوالي 30 بقرة. ومع ذلك، تحتوي المزرعة حاليًا على 21 بقرة ويبقى هدفه الحصول على عدد أكبر من الأبقار في المستقبل.

يحرص حاج هيثم ألا تولد مزرعته أي نفايات على الإطلاق وذلك من خلال استخدام جميع المخلفات التي تخرج من مزرعته بطريقة فعالة للغاية.

يعد الأداء التجاري لمشروع حاج هيثم واعدًا للغاية بما يؤهله للحصول على قرض من فئة أعلى. ومع ذلك، فإن العامل الوحيد الذي يشعر بالقلق إزاءه هو طغيان المشاعر؛ "لدينا قول ماثور في مصر يقول: على قد لحافك مد رجلك".



"موظفي بنك الإسكندرية هم إخوتي. إنهم أصدقائي! البنك جيد جدًا. لم أواجه أي مشكلة معهم على الإطلاق، فهم أناس محترمون وأنا ممتن جدًا لهم. فترة السماح جيدة جدًا، وسعر الفائدة على القرض لا هو بمرتفع جدًا ولا بمنخفض جدًا. لقد أمضيت عامين جديدين معهم، ولكن في الآونة الأخيرة، مر شهران صعبان نتيجة ارتفاع أسعار علف الماشية في السوق هذه الأيام. لكن بشكل عام، يحقق هذا السوق ربحًا جيدًا".

"كل شيء في هذه المزرعة له فائدة وميزة، فمخلفات الماشية يعاد استخدامها لتغذية التربة، وحتى قش الأرز يمكن استخدامه كعلف للماشية، ولا أحد في سمنود يحرق قش الأرز، فنحن نجعله ونبيعه. ما ساعدنا هو بعض التوجيهات من وزارة الزراعة المصرية، إذ بعد إجراء بعض الاختبارات العملية، اكتشفوا أن البروتين الموجود في قش الأرز أعلى من قش القمح، لذلك نقوم بإطعامه للماشية".

"عام التغيير هو أفضل وصف لعام 2020. لقد كان من الصعب في البداية إدارة ما كان يحدث على أرض الواقع أثناء العمل من المنزل. جرى إنشاء مجموعات واتساب - WhatsApp تضم جميع موظفي الفروع ووكلاء المبيعات، وجرت جدولة الاجتماعات عبر الإنترنت باستمرار لتكون قريبة منهم قدر الإمكان. من ناحية أخرى، كانت فرصة رائعة لتعزيز الحلول الرقمية لصرف القروض وتحصيل الأقساط. كان لدينا حد خاص أعلى لبطاقات "ميزة" لصرف القروض مقارنة بالبنوك الأخرى. سمحت مبادرات بنك الإسكندرية المصممة خصيصًا لتأجيل الأقساط للقطاع بالبقاء واقفًا على قدميه أيضًا. جرى تطبيق التغييرات على مؤشرات الأداء الرئيسية ودفع الحوافز للموظفين ووكلاء المبيعات لتكون واقعية وتعكس التغييرات أثناء الوباء. لقد كان بالتأكيد عام الفرص بقدر ما كان عام التحديات. إذا نظرنا إلى الوراء، يمكننا أن نقول إننا نعرف عملائنا الآن أكثر من أي وقت مضى".

حبيبة بلطية  
مسئولة مبيعات وتطوير التمويل متناهي الصغر



## الاستثمار المؤسسي من أجل التأثير (1-203)

تشمل أولويات القطاع ما يلي

## اتئمان الشركات

"لقد كان لوباء كورونا تأثير كبير على طريقة عملنا خاصة لجهة عدم تمكننا من اللقاء بالعملاء وأصحاب المصلحة الآخريين وجهاً لوجه، وهو الأمر الذي يحمل أهمية خاصة في مجال أعمالنا من حيث الحفاظ على العلاقات مع أصحاب المصلحة والعملاء، الحاليين وخلق علاقات جديدة مع العملاء، وتنمية محفظتنا. إلا أن ما سبق لم يمنعنا من البقاء على اتصال مع أصحاب المصلحة واستئناف العمليات بشكل طبيعي وتحقيق مهامنا بطريقة فعالة، والفضل في ذلك يعود إلى استجابة البنك السريعة للأزمة واعتماد الاتصالات عبر الإنترنت. على الرغم من أن التحديات تبدو صعبة في بعض الأحيان، إلا أنها يمكن أن تساعدنا في فهم قدراتنا الحقيقية."

مريم الجندي  
مدير علاقات اتئمان الشركات



"نحن بنك مصري تملك مجموعة إيطالية الحصة الأكبر فيه. وتتمثل استراتيجيتنا في المساهمة في النمو الاقتصادي لمصر، أما خطتنا التجارية فهي تنويع محفظتنا ودعم جميع الأنشطة الاقتصادية."

تامر سيف  
رئيس قطاع اتئمان الشركات  
وبنوك الاستثمار



## استراتيجية قطاع اتئمان الشركات وبنوك الاستثمار

ركزت استراتيجية قطاع الائئمان وبنوك الاستثمار على الشركات المتوسطة (تلك التي تتراوح مبيعاتها ما بين 200 مليون ومليار جنيه مصري) لتوسيع قاعدة العملاء وتنويع المحفظة الإجمالية نظرًا للأهمية التي يحملها هذا القطاع للاقتصاد. يتعاون قطاع الائئمان وبنوك الاستثمار مع الوظائف المختلفة لتزويد العملاء بجميع احتياجاتهم، أما الهدف الآخر فهو زيادة المحفظة المشتركة مع القطاع الخاص تبعًا لقابلية تحمل لمخاطر.

## ائتمان الشركات متعددة الجنسيات

"نظرًا لكوننا عنصر محرّك رئيسي للاقتصاد المصري، فقد كثفنا جهودنا مؤخرًا لدعم العملاء متعددي الجنسيات العاملين في السوق المصري لتزويدهم بخدمة عالية الجودة، وتمكنا من تحويل الظروف التي فرضها وباء كورونا إلى فرصة فريدة لنعمق علاقتنا بالعملاء ودعمهم للتغلب على التحديات غير المسبوقة لاستمرارية أعمالهم".

غادة الجاويش  
رئيس ائتمان الشركات متعددة الجنسيات



## شركة محلية كبيرة

"بعد 23 عامًا من الخبرة، قد تظن أنك جَربت كل شيء، لكن الحياة ما تنفك تثبت لنا أننا مخطئون. كان الوباء تجربة لا سابق لها بالنسبة لنا جميعًا على الصعيدين الشخصي والمهني، وكانت أولويتنا الرئيسية هي ضمان سلامة فرقنا متبوعة بضرورة إيجاد حلول تدعم عملائنا، في مثل هذه الظروف غير المسبوقة، مع تحسين أعمالنا. لقد تعلمنا الكثير من هذه التجربة، فقمنا ببناء قدرتنا على الصمود والمرونة، وازداد تصميمنا على تحقيق أهدافنا والتحسين أكثر في المستقبل".

أحمد عصام  
رئيس إدارة منتجات ائتمان الشركات



## ائتمان الشركات المتوسطة

سعيًا وراء المزيد من التآزر، جرى تنفيذ معاملات مالية مهيكلية، بما في ذلك تمويل المشاريع، والإقراض المشترك، وتمويل الاستحواذ، والاستشارات، بالاستفادة من فريق ائتمان الشركات في بنك الإسكندرية وبالتوافق مع الوظائف الأخرى.

على الرغم من الظروف الصعبة التي شهدناها في عام 2020 والتدابير الاحترازية المطبقة التي فرضها انتشار وباء كورونا، تمكن فريق ائتمان الشركات وبنوك الاستثمار من الحفاظ على علاقة صحية وإدارة عمليات سلسلة باستخدام حلول افتراضية للحفاظ على قنوات اتصال مفتوحة مع عملاء بنك الإسكندرية من الشركات.

وقد أدى تركيز البنك المتزايد على الشركات المتوسطة التي يبلغ حجم مبيعاتها 1 مليار جنيه مصري إلى تعزيز الحجم والربحية، مستغلًا وجود فريق متخصص لإدارة هذا القطاع والقدرة على ضمان الالتزام الائتماني في غضون فترة قصيرة.

استفاد بنك الإسكندرية من العلاقة الراسخة مع ثلاثة من صناديق الأسهم الخاصة الرئيسية في مصر للاستثمار في الشركات المتوسطة من خلال لعب دور الشريك في تمويل الديون. ركز البنك على إنشاء منتجات خزانة مخصصة تطلبها الشركات متعددة الجنسيات وبعض عملاء الشركات المحلية لتعزيز العلاقات التجارية وتحسين تجربة العملاء وزيادة الربحية.



## الاستثمار المؤسسي من أجل التأثير (203-1)

## برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر

يسعى بنك الإسكندرية إلى تعزيز استخدام أجهزة ومعدات رفع كفاءة استخدام الطاقة وتقنيات الطاقة المتجددة في مصر من خلال تحفيز الطلب وزيادة الوعي بفوائد الاستثمار في هذه التقنيات.

برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر (GEFF) هو ثمرة التعاون بين البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)، وبنك الاستثمار الأوروبي (EIB)، والوكالة الفرنسية للتنمية (AFD). دخل البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية في شراكة مع بنك الإسكندرية لدعم مشاريع كفاءة الطاقة والطاقة المتجددة في مصر بحزمة تمويل بقيمة 30 مليون دولار أمريكي.

ستستخدم عائدات القرض لإقراض المقترضين الفرعيين الساعين للحصول على تمويل لمشاريع كفاءة الطاقة والطاقة المتجددة بمنحة استرداد نقدي تتراوح بين 10% إلى 15% من المبلغ المقرض (يخضع لمعايير الأهلية والتحقق من قبل الخبير الاستشاري).

من خلال هذه الاتفاقية، تلقى البنك وعملائه دعمًا فنيًا وتقنيًا شاملاً للتمكن من تقييم الاستثمارات التي تحقق كفاءة في استخدام الطاقة وكذلك مشروعات الطاقة المتجددة صغيرة الحجم.

## ندوة عبر الإنترنت حول حلول تمويل الاقتصاد الأخضر

في نطاق برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر (GEFF)، جرى تنظيم ندوة، هي الأولى من نوعها، عبر الإنترنت للتعرف على ما يواجه المشاركين من تحديات التمويل الرئيسية المتعلقة بالمشاريع الخضراء وكذلك لإطلاع العملاء على فرص التمويل المتاحة والقابلة للتطبيق.

الشريك: البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)



شهدت هذه الندوة مشاركة

141 شخص.

## بنك الإسكندرية | ALEXBANK

ALEXBANK invites you to explore financing opportunities for investments with special focus on Green Economy solutions

Join us to hear about financing solutions for your investments with subsidized loans under CBE initiatives accompanied with cash rebates, technical assistance through GEFF Egypt Programme

8<sup>th</sup> November 2020 11 AM

٨ نوفمبر ٢٠٢٠ ١١ ص

سجل الآن  
Register Now

Developed by  
European Bank  
for Reconstruction and Development

Supported by  
In cooperation with  
European Investment Bank

# 7.0



## رفع مستوى القدرات البشرية

65 الرفاهية والصحة والسلامة

68 استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع

71 تعزيز الترابط بين الموظفين والمجتمعات المحلية

# رفع مستوى القدرات

## الرفاهية والصحة والسلامة

خلال عام 2020، أدخل بنك الإسكندرية أسلوب العمل الذكي، وعدّل عمليات الفروع، وقدم إعانات وخدمات مصممة بعناية، سعياً وراء حوار بناء وتفاهم متبادل. لقد كانت الرفاهية والصحة والسلامة من الأولويات الرئيسية التي انعكست إيجاباً على البنك ككل.

تشمل الواجبات والمهام الأساسية لمكتب الصحة والسلامة والبيئة ما يلي:

1 توفير بيئة عمل آمنة ومأمونة لجميع الموظفين.

1

2 تنفيذ سياسات وعمليات وإجراءات أمنية متسقة ومتكاملة لمواجهة التهديدات والمخاطر التي قد يتعرض لها بنك الإسكندرية.

2

3 تقديم الخدمات اللوجستية لجميع إدارات المركز الرئيسي وفروع البنك.

3

### إطار الصحة والسلامة والبيئة (HSE) (403-1، 2، 3، 7)

بقيادة إدارة الأمن وإدارة الأزمات، يتكون مكتب الصحة والسلامة والبيئة (HSE) من مجموعة متكاملة من المكاتب المختلفة التي تضمن النشر والتنفيذ الصحيحين لنظام إدارة الصحة والسلامة التشغيلية بما يتماشى مع معايير ISO 45001 وقواعد المجموعة الأم الخاصة بأنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية في البنك الدولي الفرعي.

إن الحفاظ على ثقافة رفاهية الموظفين أمر بالغ الأهمية لنجاح البنك. ومن هذا المنطلق، يقيم بنك الإسكندرية باستمرار الأدوات والسياسات المتاحة للحفاظ على رفاهية القوى العاملة، ويسعى جاهداً للحفاظ على بيئة تتوفر فيها فرص التطور والارتقاء على نطاق واسع. تعيين الموظفين وتقديمهم يستند إلى ما لديهم من مزايا، ويعامل الموظفون بعضهم البعض باحترام. يلتزم البنك التزاماً تاماً بالمساواة في فرص العمل وبنص وروح القوانين المحلية فيما يتعلق بممارسات التوظيف العادلة وتكافؤ الفرص.

## هيكل قسم إدارة الأمن واستمرارية الأعمال

مكتب إدارة  
استمرارية الأعمالمكتب الخدمات  
العامة

- وحدة عمليات الحراسة
- وحدة الامتثال التنظيمي وتقييم المخاطر
- وحدة اللوجستيات



## مكتب منع الاحتيال

- وحدة مكافحة الاحتيال ووحدة الدعم الفني الأمني

مكتب الصحة  
والسلامة والبيئة

## مكتب الأمن المادي

- وحدة إدارة النقل
- وحدة الأرشيف والبريد السريع

"إن الجهود التي بذلتها الإدارة أثناء الأزمة والحرص على الحفاظ على صحتنا وسلامتنا خلال ساعات العمل انعكست في انتقال بعض أعضاء الفريق إلى القرية الذكية وتركيب حواجز زجاجية لضمان مسافة آمنة بين الموظفين بالإضافة إلى الدعم النفسي من المديرين هو تجربة فريدة بالنسبة لي لم أرها من قبل".

كريستينا باسم عياد  
موظفة في مركز الاتصال



تحقق بنك الإسكندرية من أن الصحة والسلامة المهنية مضمونة في مكان العمل. جرى تأجيل خطة تدريب الصحة والسلامة والبيئة بسبب الإجراءات المتعلقة بوباء كورونا. جرى تضمين مخاطر الوباء ضمن تقييم المخاطر بالبنك، وتم اعتماد تدابير التخفيف من آثاره بالتعاون مع قسم الموارد البشرية.

شارك مسؤول الصحة والسلامة في العمل بالبنك في تطوير إجراءات الصحة والسلامة المهنية لإدارة مختلف أساليب التدخل فيما يتعلق بانتشار فيروس كورونا تماشيًا مع المبادئ التوجيهية لمجموعة إنتيزا سان بولو ووفقًا لمتطلبات القانون المصري.

زادت إدارة المرافق ضمن خطتها من عمليات الصيانة الوقائية لأنظمة التدفئة والتهوية والتكييف لضمان بيئة جوية نظيفة والتقليل من مخاطر انتشار فيروس كورونا.

- زادت وتيرة تنفيذ الصيانة الوقائية وقامت شركات إدارة المرافق بتنظيف فلتر الهواء لضمان نظافة الهواء والتهوية الجيدة داخل فرع البنك.
- جرى تركيب مراوح هواء جديدة في بعض الفروع للسماح بتدوير الهواء داخل المباني بشكل جيد.

جرى أيضًا تحديث سياسة الحفاظ على المنزل، وإدخال مواد تنظيف ومطهرات جديدة لضمان نظافة المباني (أفضل الممارسات الصحية).

- وُضع موزع جل تعقيم عند مداخل المباني.
- فُرض التعقيم والتنظيف الإلزامي قبل وبعد استخدام المعدات القياسية (مقابس الأبواب، والطابعات، وأجهزة الصراف الآلي الداخلية، وآلات البيع، وألواح الضغط على الأزرار).
- وزع البنك أقنعة وقفازات، وكان لزامًا على الجميع استخدامها وتخزينها والتخلص منها وفقًا للتعليمات المحددة، مع الحرص على طلب كميات جديدة من الأقنعة والقفازات قبل أسبوع واحد على الأقل من انتهاء الكمية الموجودة.
- إدخال مواد تعقيم وتنظيف جديدة مثل NaDCC / حمض هيبوكلوروس كمطهر لجميع المباني من خلال عملية التنظيف العميق.

"كان لابد من تقسيم جميع وظائفنا الحيوية التي تتطلب التواجد في المكتب إلى فرق منفصلة وإعادة توزيعها في أماكن مختلفة، وأخذت المسافات في الاعتبار لضمان استمرارية الأعمال والتعافي. لقد تمكنا من التخطيط للمهمة وتنفيذها بأقل قدر من الاضطراب، وكل خطى التخفيف التي وضعناها ما تزال سارية حتى يومنا هذا "

علاء جعفر  
رئيس إدارة العقارات



### الحفاظ على الأمان داخل مكان العمل (403-7)

في عام 2020، اتبع بنك الإسكندرية سياسة تخطيط المساحات لتطبيق التباعد الاجتماعي في مكان العمل. يسمح التباعد بتقليل العدوى وجرى ضمان احترام تنفيذه من خلال اعتماد جميع التدابير المناسبة في استخدام المساحات. أمكن تنفيذ الأنشطة التي تتطلب الاتصال المباشر مع الأشخاص مع اتخاذ التدابير المناسبة واستعمال أجهزة الوقاية. تماشياً مع توصيات منظمة الصحة العالمية والسلطات المحلية، جرى اعتماد التباعد بمسافة مترين كحد أدنى.

بالنسبة لمناطق المكاتب التشغيلية، والمساحات المفتوحة، ومناطق العمل المشترك:

- المكاتب أو المقاعد التي فيها محطتي عمل يشغلها عامل واحد فقط.
- المكاتب أو المقاعد التي فيها محطتي عمل يشغلها اثنان من خلال التبادل والتناوب فيما بينهما.
- جرى تطبيق المؤشرات المذكورة آنفاً في حالة المكاتب التي تضم أكثر من 6 محطات عمل ومقاعد، على ألا تزيد نسبة تشغيل إجمالي المحطات عن 50%.

"يتضح التركيز الكبير على تعزيز سلامة بيئة العمل عبر شبكة الفروع من خلال المراقبة المنتظمة لصحة الموظفين وتوافر المعدات والمستلزمات الطبية مثل موازين الحرارة وأقنعة وواقيات الوجه والمعقمات التي ساهمت في طمأنة زملاءنا في الفرع وجعلتهم يلمسون بأن هناك من يهتم لصحتهم وسلامتهم في وقت الوباء العصيب، فانعكس هذا نموًا في أداء الجميع ككل".

مصطفى غنيم  
رئيس مكتب تطوير شبكة الفروع

سرّعت جائحة كورونا من تنفيذ تدابير جودة الهواء الداخلي بهدف تحسين الرفاهية وحماية صحة الموظفين والعملاء. لزيادة التهوية الطبيعية، جرى فحص المرشحات الحالية وتحديثها، وطلب من بائعي إدارة المرافق مضاعفة تكرار الصيانة. جرى تركيب مراوح هواء جديدة في بعض الفروع لتحسين التهوية الطبيعية للهواء.

جرى تعيين أكثر من 100 حارس أمن جديد خلال عام 2020 لتنظيم العملاء خارج وداخل فروع البنوك للحفاظ على التباعد المكاني ومراقبة تطبيقه.



جرى تطبيق تدابير احترازية إضافية للحفاظ على سلامة العملاء والموظفين.



أشرفت وحدة النقل على تشغيل السيارات المملوكة للبنك وإجراء صيانتها الدورية، إضافة إلى تجديد التراخيص ومتابعة تشغيل السيارات المستأجرة من الشركات الأخرى، أما موظفو مركز الاتصال والقرية الذكية فجرى استئجار حافلات لنقلهم من وإلى مكان العمل. هذا وقد استأجر بنك الإسكندرية مركبات لنقل موظفي المكتب الرئيسي كخدمة عامة.



## تشمل الإجراءات التي يتم اتخاذها في الفروع والمناطق المشتركة ما يلي:

- فتح البوابات عند المداخل من خلال إعطاء الأولوية للأشخاص للدخول، والتنحي جانباً عند المرور.
- تقليص التجمعات في مناطق الانتظار، واحترام الدخول المخطط، وتغيير المناوبات، والحفاظ على مسافة لا تقل عن 2 متر في مناطق الانتظار.
- جرى تخفيض سعة وحمولة المصاعد إلى 180 كجم كي لا يستخدمها أكثر من شخصين في ذات الوقت مع الطلب من الزملاء أن يستخدموا السلالم ما لم يكن لديهم احتياجات خاصة.
- تقييد الحركة داخل المبنى إلى أدنى حد ممكن التزاماً بالإرشادات.
- تطهير المقاعد الخاصة بمناطق الانتظار كل ساعتين وبعد كل استخدام.
- جرى تقليص الفاصل الزمني بين كل عملية تعقيم لدورات المياه إلى 30 دقيقة وبعد كل استخدام.

## مواقع العمل البديلة:

- جرى إعداد مواقع العمل البديلة، وقُسمت الفرق إلى مواقع مختلفة لضمان استمرارية الأعمال،
- جرى فصل أماكن العمل في مركز الاتصال إلى موقعين لكل منهما مدخله الخاص. جرى التأكد من سير العمل وتطبيق معايير التباعد والجلوس.
- تعاونت قطاعات العقارات، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإدارة استمرارية الأعمال، والأعمال التجارية على إنشاء مركز اتصال جديد في القرية الذكية (SV) يغطي ما يقرب من 50% من قدرة مركز الاتصال و جرى نقل 50% من موظفي مركز الاتصال إلى الموقع الجديد ليعمل بالتوازي مع مركز الاتصال القديم
- وُرعت وظائف العمل مثل (العمليات المركزية، إدارة الائتمان) على ثلاثة مبان (قصر النيل، والجمهورية، والقرية الذكية). أنشئت المواقع الجديدة خصيصاً لاستيعاب العمليات التجارية وضمان استمرارية الأعمال تماشياً مع الإجراءات الاحترازية لمواجهة وباء كورونا والتي وضعتها السلطات المحلية ومجموعة إنتيزا سان باولو.





### إرشادات السلامة (403-3,6)

أصدر مكتب الصحة والسلامة والبيئة نشرة إخبارية لإرشادات السلامة للإعلان عن المبادرات لجميع الموظفين عبر شاشة توقف سطح المكتب الخاصة بهم. وشملت هذه البرامج تشغيل الآلات، وإجراءات العمل، واستخدام معدات الوقاية الشخصية، والسلامة من الحرائق والتعامل المواد، وإجراءات الاستجابة للطوارئ.

### وحدة الرعاية الطبية (403-3,8)

تهدف وحدة الرعاية الطبية إلى تقديم كل الدعم اللوجستي عندما يتعلق الأمر بالمطالبات الطبية والنفقات والتعامل مع مقدمي الخدمات الطبية. وبغرض تقليل مخاطر انتقال العدوى وتسهيل العملية، قمنا بتجهيز حافلة متنقلة مكيفة حيث يمكن للحالات المشبوهة إجراء فحص PCR بعد أخذ موعد.

### مكتب خدمة الموارد البشرية (403-2,3,4,8)

يضمن الفريق تميز الخدمات اللوجستية المقدمة للموظفين من خلال المراقبة وتوفير ضمان الجودة لضمان تقديم خدمات لوجستية فعالة ومنهجية للموظفين ضمن معايير وقواعد البنك.

- السفر والضيافة
- النقل المادي الداخلي للموظفين
- مرافق الموظفين
- المتطلبات التشغيلية للموظفين والتوظيف
- العلاقات العامة وعلاقات السفارة

يجري تشجيع الموظفين الذين لديهم شكاوى على مناقشتها أولاً مع مديرهم المباشر ما لم تكن حالة إبلاغ عن مخالفة. إذا أراد الموظف رفع التظلم رسميًا، فسيتم ملء نموذج التظلمات وإرساله إلى [ask-hr@alexbank.com](mailto:ask-hr@alexbank.com) للحصول على رد من قسم الموارد البشرية. لقة التجميلية.

### مبادرة برنامج الرعاية الصحية الدولي (403-3,6,7,8)

في عام 2020، جدد قطاع البنوك الفرعية الدولية مرة أخرى مبادرة برنامج الرعاية الصحية الدولي، والذي يقدم لما مجموعه 19,000 موظف دولي بعقود دائمة (خلال العام شملت التغطية موظفي بنك براكس أيضًا) آراء طبية ثانية (باتت تشمل أيضًا الأزواج) والعلاج الطبي في المرافق الصحية عالية المستوى (للموظفين فقط) الموجودة في بلدان أخرى غير التي يعيش ويعمل فيها الموظفون. بلغ إجمالي عدد الموظفين المستفيدين من البرنامج والذين سافروا للخارج للعلاج منذ إطلاق البرنامج 3 موظفين.

يساعد البرنامج في حالة الإصابة بأمراض خطيرة (السرطان، عمليات زرع الأعضاء، عمليات جراحية شديدة التعقيد)، ويغطي تكاليف العلاج والخدمات التكميلية (المساعدة في الحصول على تأشيرة، والداستشفاء، والإقامة لشخص مرافق، والسفر، وما إلى ذلك)، وجميع نفقات النقل والإقامة في بلد أجنبي، ويسدد جميع التكاليف الطبية عند العودة إلى الوطن. نظرًا لقيود السفر التي فرضها الوباء، تم اعتماد حلول بديلة، تضمنت في بعض الحالات العلاج في بلد الإقامة.

إجمالي الإصابات  
خلال عام واحد

0

عدد الإصابات  
خلال العام أثناء  
ساعات العمل \*

0



\*(403-9)



موظف الأمان في أحد  
فروع بنك الإسكندرية يقدم  
للعملاء مواد التعقيم.



## استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع

في عام 2020، كان هناك انخفاض في عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة رعاية الطفل، ويُعزى ذلك إلى الأحداث غير المسبوقة التي شهدتها هذا العام والتغيرات ذات الصلة في أنماط العمل. إلى جانب الديناميكيات الإيجابية فيما يتعلق بنسب التنوع الحالية، مقارنة بالسنوات السابقة، كان هناك انخفاض في توظيف الإناث ومن هم تحت سن الثلاثين عاماً. يهدف بنك الإسكندرية إلى مواصلة تعزيز التنوع وإدماج القوى العاملة وتحديد الحواجز والعوامل الكامنة التي تبطئ التقدم في هذا الاتجاه بغرض إزالتها.

1 : 2.84  
هي نسبة الإناث إلى الذكور في القوى العاملة

14.8%  
من المناصب الإدارية

"خلال عام 2020، نُفذت جميع الأنشطة والحملات التي تتطلب اتصالاً ومشاركة من موظفينا ضمن بيئة افتراضية. لقد كان هذا تحولاً نموذجياً في الفلسفة الداخلية الخاصة بتحسين العلامة التجارية لصاحب العمل"

مريم الجمال  
رئيسة إدارة الموارد البشرية والتنظيم



يتمثل جزء هام من توجيه التقدم الوظيفي للموظفين في العمل على فهم أفضل لما هو نافع وما هو غير ذلك حتى يتمكن البنك من الاحتفاظ بموارده البشرية وتعزيزها. فصحيح أن التوظيف الخارجي يضخ دماءً وعقليات جديدة يحتاجها العمل، إلا أن بنك الإسكندرية يحرص أيضاً على أن يفسح المجال للموظفين الداخليين بالتقدم على صعيد حياتهم المهنية وتوفير الفرص الملائمة تشجيعاً لهم للبقاء مع البنك.

### تعزيز التنوع والإدماج (1,2,3,405-1,2,3,401-8-102)

يجري التعاطي مع التنوع والإدماج على جميع المستويات داخل البنك بمقتضى مدونة الأخلاقيات وقواعد السلوك المهني ومبادئ سياسة حقوق الإنسان لجهة عدم التسامح مطلقاً تجاه جميع أشكال التمييز سواء تعلق ذلك بالتنوع الاجتماعي أو العمر أو العرق أو الدين أو المعتقدات السياسية أو النشاط النقابي أو اللغة أو الإعاقة أو أي وضع آخر.

يضمن البنك تكافؤ الفرص في التوظيف والتعيينات الإدارية والتطور المهني والتقدم الوظيفي للموظفين. يمنح البنك مكافآت عادلة لجميع الموظفين.

خلال عام 2020، كان هناك انخفاض في تدفق الموظفين خارج البنك مقارنة بالعام السابق مما يعكس الحاجة المتزايدة للأمان الوظيفي من وجهة، والتزام البنك بدعم قواه العاملة من جهة أخرى. في عام 2020، جرى تعيين 378 موظفاً جديداً (31.2% إناث و68.8% ذكور)، مما أدى إلى زيادة نسبة الذكور إلى الإناث مقارنة بالعام السابق.



صورة جماعية  
لموظفي بنك  
الإسكندرية بعد  
الإنهاء من برنامج  
التدريب الافتراضي  
الصيفي للطلاب

## استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع

### وحدة التدريب والتطوير (1,2-404)

في بيئة عمل ديناميكية وتنافسية مثل القطاع المصرفي، تلعب مهارة الموظفين وكفاءتهم دورًا حاسمًا في تميّز أي بنك عن البنوك الأخرى، وهو ما يعيه بنك الإسكندرية جيدًا. ومن هذا المنطلق، يوفر البنك لموظفيه فرصًا مستمرة للتعليم والتطوير ويدعمهم في الوصول إلى إمكاناتهم الكاملة وتحقيق أهدافهم المهنية.

### خدمات التدريب والتطوير (2-412,2-404)

برامج الامتثال برامج الامتثال والرقابة	الندوات والمؤتمرات	مهارات الحاسوب	برامج القيادة ومهارات التعامل مع الآخرين	برامج المهارات الفنية
التدريب على رأس العمل	مساعدة تعليمية يراها البنك لمواصلة تعليم الخريجين	برنامج التدريب الصيفي للطلاب	البرنامج التعريفي الخاص بالموظفين	التدريب على رأس العمل

### يوفر البنك خدمات التدريب والتطوير من خلال قنوات مختلفة، بما في ذلك



تدريب صفّي في القرية الذكية

- تدريب صفّي في القرية الذكية
- التدريب الافتراضي من خلال المنصات الرقمية
- التدريب عبر الإنترنت من خلال منصات داخلية وخارجية، مثل منصة بنك الإسكندرية للتعليم الإلكتروني التي تقدم دورات تدريبية مجانية عبر الإنترنت للموظفين والحلول الإلكترونية الأخرى.

#### برامج التدريب على الامتثال ومكافحة غسل الأموال (1,2-205)

عدد من تم تدريبهم	
1612	التدريب في نهاية الزيارات الخارجية
368	جلسات متخصصة في علوم الكمبيوتر (CS) وإدارة الموارد (RM)
1059	سياسة الإبلاغ عن المخالفات
704	القواعد المتعلقة بالحرص الواجب تجاه العملاء (CDD)، وحماية العملاء، وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية (FATCA)
107	المخاطر المتعلقة بمكافحة غسل الأموال
1146	حماية حقوق العملاء
658	دورة متقدمة في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على يد خبراء من وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المصرية

### الدورات التدريبية المنفذة في عام 2020

82%

هي نسبة الموظفين الذين تم تدريبهم من إجمالي عدد الموظفين

106,109

ساعة هو مجموع ساعات التدريب

30.6

ساعة هو متوسط ساعة التدريب لكل موظف (1-404)

3,468

العدد الإجمالي للمتدربين

## تنمية المهارات الإدارية ومهارات التعامل مع الآخرين

تركز هذه الدورة على عدد من الموضوعات عالية التأثير ذات الصلة المباشرة بالإدارة الفعالة للشك بطريقة متكاملة، وتشمل: القيادة والتخطيط الاستراتيجي واستراتيجية التسويق ومحاكاة الأعمال.

### برنامج الإدارة المتقدمة

تغطي هذه الدورة العناصر الأساسية لوحدة الأعمال والاستراتيجيات على مستوى الشركات، بما في ذلك تحليل الصناعة والتموضع والتفاعل التنافسي، وتعالج التحديات الاستراتيجية المركزية التي تواجه كبار المديرين والمديرين التنفيذيين من خلال تقديم إطار عمل لاتخاذ القرارات في سياق متعدد الأعمال في مجالات مختلفة - من التغيير المؤسسي إلى تنويع الأعمال.

### برنامج رحلة القيادة للبحر الأبيض المتوسط

توفر هذه الدورات لفريق بنك الإسكندرية الرئيسي مجموعة المهارات الأساسية المطلوبة للتميز في مسار حياتهم المهنية. تعتمد الموضوعات المقدمة من خلال الأكاديمية على البحث في السمات الشخصية والبيئية الرئيسية التي تؤثر على المعاملات والعلاقات التجارية وتمكنها.

### أكاديمية مهارات التعامل مع الآخرين

هدف هذا البرنامج هو التعريف بالتحليل الذكي للأعمال (Business Intelligence) بطريقة عملية لتدريب المشاركين على تنقية وتطبيع وتفسير كميات كبيرة من البيانات. سيتمكن المشاركون أيضاً من فهم السياقات التاريخية وتحليل الوضع الحالي والتنبؤ بالاستراتيجيات المستقبلية.

### تحليل البيانات وأساليب إعداد التقارير

## برامج تعريفية عامة

حصل 200 طالب جامعي على برنامج تدريب افتراضي لمدة شهر واحد بالتعاون مع المعهد المصرفي المصري بهدف تعزيز معرفتهم بالقطاع المصرفي، وتعزيز ثقافة الشمول المالي وتقديم القيم الأساسية لبنك الإسكندرية وكيفية عمله ومنتجاته وخدماته وتعزيز مهارات الاتصال والعمل لديهم. يتألف البرنامج من ستة محاور رئيسية وهي مهارات التعامل مع الآخرين والمهارات الوظيفية والمهارات الفنية، ومحادثات بنك الإسكندرية وأنشطة المشاركة ومشروع التخرج.

### برنامج التدريب الصفوي التوجيهي "LEAP"

كجزء من برنامج التدريب الافتراضي، قدم البنك للطلاب من جميع أنحاء المحافظات المصرية جلسات حول موضوعات مختلفة بما في ذلك الشمول المالي والرقمي ومقدمة عن المنتجات والخدمات المالية.

### برامج تعريفية عامة

يهدف البرنامج التعريفي الافتراضي إلى تزويد الموظفين الجدد بجميع المعلومات المطلوبة حول الوظائف المختلفة في البنك من أجل أداء أدوارهم على أكمل وجه، كما يتلقون أيضاً تدريباً على النظام المتعلق بالتطبيقات المطلوبة جنباً إلى جنب مع مسؤولياتهم الرئيسية ضمن وظائفهم.

## استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع

## الدورات الفنية لوظائف المركز الرئيسي والأدوار التجارية

أكاديمية كريديت -  
Credit Academy  
بالتعاون مع مدرسة فرانكفورت

في إطار المساعدة الفنية للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، حصل موظفو بنك الإسكندرية للائتمان والشركات الصغيرة والمتوسطة على شهادات في مجالات إدارة المخاطر والتمويل الزراعي والتمويل الرقمي وتمويل المشاريع الصغيرة.

## شهادة الائتمان

تمد هذه الدورة المشاركين بمعلومات حول أساسيات الائتمان إضافة إلى الأساليب الأخرى التي تتضمن الاطلاع على مخاطر العمليات التجارية من منظور الائتمان، وتعرفهم بالقضايا القانونية التي تحكم نطاق الأنشطة الائتماني، قبل أن تختتم الدورة بتطبيق عملي على حالات واقعية.

حل مشكلة قروض الشركات  
الصغيرة والمتوسطة وإعادة  
هيكله الديون في مصر

الهدف من هذا البرنامج هو تزويد المندوبين بفهم متطور للطرق المستخدمة في الحل المبكر للقروض المتعثرة للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تعاني من ضائقة بالإضافة إلى إشارات الإنذار المبكر التي تدل على وجود مشكلات تواجه عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في مصر.

## أكاديمية مديري

الهدف من هذا البرنامج التدريبي هو تعزيز المهارات القيادية والفنية للمشاركين لتمكينهم من قيادة فرقهم في الفروع بأكثر الطرق فعالية وتحقيق ما هو أكبر من الأهداف الموضوعية.

## أكاديمية المستقبل

تم تصميم هذا البرنامج لرؤساء خدمة العملاء ورؤساء العمليات في الفروع لتعزيز مهارات المشرفين من أجل إنشاء نسق ثاني لمديري الفروع

## أكاديمية الأعمال الصغيرة

الهدف من هذا البرنامج التدريبي هو تحسين المهارات الفنية ومهارات التعامل مع الآخريين لإدارة سجلات الشركات الصغيرة لمساعدتهم على تحقيق أهدافهم.

## تقنيات البيع

تم تصميم هذه البرامج لأدوار شبكة الفروع (CS، Magnifica، SB) لتعزيز قدراتهم في مجال البيع من أجل تمكينهم من تحقيق هدفهم باستخدام التقنيات التالية: (SPIN، البيع الحازم، البيع بالعلاقات، البيع الاستشاري، بيع التفاوض).

## تقييم الأداء (35-102, 1,2-404)

أداة تقييم الأداء (PAT) هي نظام تقييم مُستخدم حديثاً في بنك الإسكندرية ويُطبق على الأدوار غير المدرة للدخل في المقر الرئيسي وشبكة الفروع. كان عام ٢٠٢٠ هو المرحلة الأولى في تكييف المديرين مع هذه الأداة الجديدة وتعريفهم بميزاتها. كان الهدف الأساسي هو جعل موظفي بنك الإسكندرية يتكيفون مع هذا النظام من خلال إدارة الموارد البشرية جنباً إلى جنب مع المديرين الذين يضعون مؤشرات الأداء الرئيسية ويقيمون موظفيهم.

يطبق البنك إطار عمل تقييمي موحد ويراجع كل موظف وفقاً للمعايير القياسية ومؤشرات الأداء الرئيسية الواضحة التي تحدد التوقعات ومعايير الأداء الوظيفي. يطبق بنك الإسكندرية نفس مؤشرات الأداء الرئيسية لكل موظف في نفس المنصب. جميع معايير الأداء مُصممة بحيث تكون قابلة للتحقيق وتعكس الوصف الوظيفي للشخص.

يضع بنك الإسكندرية أيضاً أهدافاً خاصة ببعض الموظفين والتي يمكن أن تنطبق على العديد من الموظفين على عكس معايير الأداء. فالأهداف هنا موضوعية تبعاً لنقاط قوة وضعف كل موظف على حدة لتساعده على تحسين مهاراتهم أو تعلم مهارات جديدة، ووضع أهداف قابلة للتحقيق وذات صلة بموقعه الوظيفي.

إضافة إلى ما سبق، يجري تتبع الأداء على مدار العام من خلال مذكرة أداء لكل موظف وسجلات الإنجازات أو الأحداث البارزة سواء كانت إيجابية أو سلبية. يمكن للموظفين أيضاً تلقي تقييمات وملاحظات فورية عندما يبرز شيء ما دون الحاجة للانتظار إلى حين إجراء عملية مراجعة نهاية العام للثناء أو النقد البناء.

يهدف بنك الإسكندرية إلى تزويد الموظفين بتقييمات وملاحظات صادقة ومباشرة حتى في الحالات الحرجة ودون التقليل من أهمية الموقف لتجنب الغموض. يزود فريق الموارد البشرية الموظفين بأمثلة واضحة ونصائح محددة حول الكيفية التي يمكنهم من خلالها التطور والتحسين في المستقبل.

يواصل البنك تقديم الدعم الكامل لنظام الحوافز التشجيعية للأدوار المدرة للدخل بهدف دعم الأهداف الطموحة الموضوعية للسنوات الحالية والمقبلة. تخضع مدفوعات الحوافز السنوية وتحليلات المنافسين لمراجعة سنوية وفقاً لمؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف المحددة اللازمة للوفاء بميزانية البنك المخصصة لسنة العمل،

## التواصل وتعزيز العلامة التجارية لصاحب العمل

يلتزم بنك الإسكندرية بضمان حصول الموظفين على المهارات اللازمة لتحديد عمليات الاحتيايل والفساد والتعرف عليها. تضمنت موضوعات التدريب قواعد مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وقواعد اعرف عميلك (KYC)، والعناية الواجبة تجاه العملاء (CDD)، والإبلاغ عن المخالفات، والإبلاغ والإبذار، وقواعد حماية العملاء، وأخلاقيات الامتثال، وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية (FATCA)، ويتم توفير هذا التدريب للموظفين الجدد وموظفي الامتثال في الفروع ومن خلال الزيارات الإرشادية.

إن فهم المفاهيم الأساسية لمكافحة الفساد يعزز جهود الامتثال التي يبذلها البنك في كل قطاعاته ومفاصله. في عام 2020، قدم البنك 6687 تدريباً للموظفين حول الموضوعات ذات الصلة بالامتثال. من بين هذه الفرص، تم تنفيذ 6020 فرصة تدريبية إجمالية من قبل فريق الامتثال من خلال الفصول الدراسية والجلسات الافتراضية والتعليم الإلكتروني و658 فرصة تدريب إجمالية نفذها خبراء وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المصرية من خلال المعهد المصرفي المصري والمتعلقة بمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب. يتمثل دور وحدة الاتصال الداخلي والعلامة التجارية لصاحب العمل في التواصل مع موظفي البنك وإشراكهم من خلال قنوات ومبادرات اتصال مختلفة، وعليه فهي البوابة التي يطلع من خلالها الموظفون على جميع الأنشطة المتعلقة بالبنك والتي تشمل الأهداف الإستراتيجية والرؤية والمبادرات الجديدة والأنشطة المتعلقة بالموظفين. يساهم فريق الاتصال الداخلي بفاعلية في تحويل الموظفين إلى سفراء لعلامة بنك الإسكندرية التجارية من خلال إعلام الموظفين وإشراكهم وتثقيفهم بجميع المعلومات المطلوبة. هدف الفريق هو دعم بنك الإسكندرية باعتباره أفضل صاحب عمل في السوق المصرفية المصرية.

### تهدف استراتيجية التواصل لبنك الإسكندرية إلى:

- التأكد من أن موظفي البنك يفهمون الرؤية والمراحل والأنشطة الرئيسية والتحديات والفرص، ومن الذين سيتأثرون، وما الذي يعنيه ذلك بالنسبة للموظفين "التعريف بالمجهول"
- رفع وزيادة الوعي بأهمية التواصل
- التأكد من أن جميع الجهات الداخلية / أصحاب المصلحة منخرطون وعلى اطلاع كامل
- تحسين إدارة توقعات أصحاب المصلحة بما في ذلك ضمان الحوار المتسق معهم
- استغلال قنوات وطرائق الاتصال المبتكرة والقائمة لزيادة الوعي
- التركيز على تبادل المعلومات المستمر وتعزيزها للتقليل من المخاوف والدرتباب ومقاومة التغيير.

## تعزيز الارتباط بين الموظفين و المجتمعات المحلية

يقدم مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة باستمرار مبادرات تهدف إلى إشراك وتنشيط موظفي البنك. خلال عام 2020، نفذ البنك مشاريع متعددة لإقامة صلة بين الموظفين والقضايا السامية التي يدعمها لتعزيز منهجه في خلق قيمة مشتركة.

## بازار "فرصة" الشهري

بازار "فرصة" هو حدث شهري يقام في فرع قصر النيل لعرض أعمال الحرفيين المصريين والمؤسسات الاجتماعية. يوفر البازار للموظفين فرصة فريدة للتسوق وشراء مختلف المنتجات لدعم الصناعات المحلية الناشئة وتسليط الضوء على جهوده لتقديم منتجات مستدامة في السوق المصري والحفاظ على تراث مصر. تهدف كل نسخة من البازار إلى تسليط الضوء على القضايا التي يعمل البنك من أجل التخفيف منها، وتزويد الزائرين بفرصة مناسبة للتبرع ودعم المنظمات المحلية في عام 2020، أقيم بازار "فرصة" في الشهر الثالث الأول من العام ليرافق مع احتفالات العام الجديد، وعيد الحب، واليوم العالمي للمرأة. لسوء الحظ جرى تعليق هذه الفعالية بسبب جائحة كورونا والتي قللت من تواجد الموظفين في المقر الرئيسي. في عام 2020، نقل بنك الإسكندرية البازار إلى البنك المركزي المصري للاحتفال باليوم العالمي للمرأة في شهر مارس واستفاد منه أكثر من تسعة عشر من النساء اللواتي عرضن منتجاتهن. أطلق مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة نسخة رقمية من هذه الفعالية الشهرية في رمضان 2020، حيث أقيم البازار عبر الإنترنت لموظفي بنك الإسكندرية من خلال دليل يضم جميع المنتجات المعروضة للبيع.



خلال فعاليات بازار "فرصة" بالبنك المركزي المصري، أتاحت الفرصة لحرفيي (إبداع من مصر) للتواصل مع شبكة أوسع من المصرفيين المصريين

30  
ثلاثون عارضاً مستفيداً

## "حقق حلمهم"

أطلق بنك الإسكندرية مبادرة "حقق حلمهم" خلال شهر رمضان والتي أتاحت للموظفين المساعدة في تحقيق أمنيات الأطفال. للعام الثاني على التوالي، وطوال شهر رمضان المبارك، أتاحت للموظفين فرصة تحقيق رغبات صبي وفتاة. في هذا العام بالشراكة مع منظمة جنة الخلود، وهي منظمة غير حكومية تعمل على تنمية المجتمعات المهمشة في منشية ناصر. أرسل البنك إعلانات يومية عبر البريد الإلكتروني للموظفين الذين حققوا أمنيات اثنين وأربعين طفلاً وقدموا لهم الألعاب والملابس والهواتف المحمولة والدراجات الهوائية.

MAKE THEIR WISHES COME TRUE

حقق أمنياتهم



42  
طفلاً



فرحة أطفال منظمة تواصل غير الحكومية وهم يشاركون أمنياتهم مع موظفي البنك.



بنك الطعام المصري  
الطعام أساس الحياة

## تحدي فعل الخير

شجع بنك الإسكندرية موظفيه على مضاهاة تبرعاته لبنك الطعام المصري لدعم عمال المياومة، فما كان من موظفي البنك إلا أن تبرعوا بما يكفي لتزويد 6912 أسرة بصناديق طعام تغطي احتياجاتها لمدة شهر.

70%  
من الموظفين شاركوا بالتبرع

## تعزيز الارتباط بين الموظفين و المجتمعات المحلية



إحدى الحرفيات والسعادة بادية على مديها وهي تصنع حقيبة "عشري" الخاصة بشهر رمضان من بنك الإسكندرية

## "عشري": باقة رمضان السنوية للموظفين

"عشري" هي حقيبة كروشيه تحمل اسمًا مستوحى من اللغة النوبية وتعكس الطبيعة الفريدة لصعيد مصر ممزوجة بطابع نوبي مميز للغاية. ترمز هذه الحقيبة للجمال من جهة، وتعتبر عن تقدير البنك لثقافة مصر وإرثها من جهة أخرى.

500+ امرأة



10,000 أسرة

حثت شركة نستله بنك الإسكندرية على المشاركة في حملة سريعة الانتشار عبر الإنترنت من قبل بنك الطعام المصري لتزويد الأسر المصرية المتضررة من تفشي فيروس كورونا بالاحتياجات الغذائية لمدة شهر كامل. أعلن بنك الإسكندرية على لسان رئيسه التنفيذي عبر مقطع فيديو نُشر على الفيسبوك، عن تبرعه لتغطية احتياجات عشرة آلاف عائلة من الطعام لمدة شهر واحد. من خلال هذا التبرع، ساهم بنك الإسكندرية في إطعام أكثر من عشرة آلاف أسرة لمدة شهر كامل، بينما تبرع موظفو البنك بمبلغ يغطي الاحتياجات الغذائية الأساسية لـ 3912 آخرين.

في "عيد الأضحى" وبالشراكة مع بنك الطعام المصري (2020)، شجع بنك الإسكندرية جميع الموظفين على التبرع في قسيمة الأضحى، وأتاح لعملائه المساهمة بقسيمة الأضحى إلى بنك الطعام المصري من خلال محفظة البنك (محفظتي).

## حملة أكتوبر الوردي (7-403)

نظرًا لأن شهر أكتوبر هو الشهر العالمي للتوعية بسرطان الثدي، نفذ البنك العديد من الأنشطة التي تعود بالفائدة على موظفيه وأفراد المجتمع المتضررين:

## زيارة مستشفى بهية

قام موظفو البنك في شهر أكتوبر بزيارات إلى مستشفى بهية لسرطان الثدي، ووزعوا الهدايا التي تقدمها مبادرة "غالية" على محاربات سرطان الثدي في مستشفى بهية.

## جلسات توعية بسرطان الثدي

أجرى البنك جلسات توعية عبر الإنترنت حول سرطان الثدي والفحوصات الذاتية لجميع الموظفين، كما أجرى أطباء مستشفى بهية جلستي توعية لتقديم معلومات طبية مهمة حول سرطان الثدي والكشف المبكر عنه.

## تصوير الثدي بالأشعة السينية والسونار للموظفات

بالشراكة مع الدائرة الطبية، قدم البنك فحوصات سرطان الثدي من خلال خدمات التصوير الشعاعي للثدي والسونار من مستشفى بهية، حيث سيغطي القسم الطبي التكاليف اعتباراً من أكتوبر الأول ٢٠٢٠ إلى مارس ٢٠٢١ لجميع الموظفات فوق سن الأربعين، تحت شعار "الفحص المبكر ينقذ حياتك".

200 فتاة وامرأة



الاهتمام بصحة ورفاه موظفات بنك الإسكندرية

BHEYA  
Baheya Foundation for early detection & treatment of breast cancer

# 8.0

## الإدارة البيئية

77	إدارة الطاقة والمياه
77	استهلاك الموارد وإدارة النفايات
78	البناء المستدام وإعادة التأهيل و التجديد
78	الفعاليات المستدامة
79	انبعاثات غازات الدفيئة



## الإدارة البيئية

يهدف البنك من وراء أدائه البيئي والكشف عن تأثير عملياته على البيئة أن يكون مثلاً يُحتذى للآخرين. يأتي هذا انطلاقاً من إدراك البنك للأهمية الملحة التي يحملها العمل من أجل حماية بيئتنا مع تلبية الاحتياجات وضمان التنمية المستدامة للأجيال الحالية والمستقبلية.

يرى بنك الاسكندرية أن الإدارة البيئية تمثل فرصة هائلة لتعزيز ميزته التنافسية والمساهمة في العديد من أهداف التنمية المستدامة وتجنب لعب دور في ندرة الموارد الطبيعية. ويتحقق ذلك من خلال المبادرات التي تساهم في مقاومة آثار تغير المناخ، وتحقيق إعادة تدوير للمواد، واعتماد وسائل نقل ومصادر طاقة منخفضة الكربون، وتحقيق كفاءة الموارد المستخدمة في المباني، وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG) من نشاطات البنك.

يشارك قسم العقارات بشكل كبير في تنفيذ تدابير كفاءة الموارد وخفض انبعاثات الغازات الدفيئة، وهي ذراع العمليات المسؤول عن جميع جوانب المباني ذات الصلة في إدارة الممتلكات وإدارة المشاريع وإدارة المرافق والخدمات الخفيفة. يعمل القسم كسلسلة تبدأ من الحصول على العقار إلى أن تصل العمليات العادية إلى مستوى الخدمة المقبول.

الهدف الأساسي للقسم هو استمرارية الأعمال وتزويدها في الوقت المناسب بخدمات عالية الجودة، وتحقيق أهداف العمل من خلال تطوير المباني لتحسين تخطيط المساحات وكفاءة تحسين الخدمات.

"لقد بدأنا بفعل ما لم يكن في حسابنا فعله  
أبدأ، وأصبحت إعادة تدوير المخلفات الإلكترونية  
قصة نجاح لنا في جميع وظائف البنك"

خالد السعيد  
رئيس قسم الأمن وإدارة الازمات



لقطة يظهر فيها نهر  
النيل من مدينة سمود

# إدارة الطاقة والمياه

(302-1,3,4, 303-1,2,3,5)

لطالما اهتمت مجموعة إنتيزا سان باولو بالاستدامة والتدوير، مع وجود **قواعد شاملة لسياسة البيئة والطاقة المعمول بها.**

وعلى حُطى المجموعة الأم، تمكّن بنك الإسكندرية من تقليل استهلاك الطاقة في جميع فروع ومكاتبه العاملة في عام 2020 حيث بلغ إجمالي استهلاك الطاقة 16.577 ميغاواط ساعة (بمعدل 3.88 ميغاواط ساعة لكل موظف) ليحقق انخفاضًا بنسبة 7% مقارنة بعام 2019 الذي شهد استهلاكًا وقدره 17.761 ميغاواط ساعة. نجح البنك في عام 2020 في خفض استهلاك الطاقة بغرض الإضاءة بحوالي 32% في جميع الفروع والمكاتب العاملة من خلال زيادة تحديث نظام الإضاءة وتحويله إلى LED بالكامل.

هذا مشروع تجريبي يمهّد الطريق لتنفيذ واعتماد نظام إدارة الطاقة (EnMs) الذي يغطي جميع عمليات البناء في البنك. استبدل بنك الإسكندرية في عام 2019 ما مجموعه 231 طابعة قديمة بطابعات جديدة متعددة الوظائف (MFP) وذات كفاءة أعلى في استخدام الطاقة وواصل في عام 2020 فرض قيود على موردي الطابعات المؤهلين، ويضع في خطته فرض المزيد منها عند إجراء عمليات شراء بهدف وضع البائعين أمام مسؤولياتهم البيئية.

بلغ إجمالي استهلاك المياه في عام 2020 ما مجموعه 217.053 متر مكعب (50.78 متر مكعب / عامل)، ليشهد انخفاض بلغت نسبته 13% مقارنة باستهلاك عام 2019 البالغ 249.186 متر مكعب. جرى تحقيق خفض في استهلاك المياه بأكثر من 40% في عدد من المباني عن طريق تركيب مصافي للصنابير عدا عن الصنابير المُفعّلة بالأشعة تحت الحمراء والتي تقلل بشكل كبير من أي استهلاك غير ضروري. يرجع الانخفاض في استهلاك المياه والطاقة في عام 2020 جزئيًا إلى انخفاض الإشغال الذي تسبب به وباء كورونا وازدياد عدد الموظفين الذين يعملون من المنزل.

يضع البنك نصب عينيه تحليل أسباب هذا الانخفاض بشكل أعمق لتحديد الأسباب المحتملة الأخرى الكامنة وراءه والتي يمكن اعتمادها في خطط عمل كفاءة الطاقة المستقبلية.

لقطة تظهر الخضرة في  
محافظة قنا. تصوير محمد  
الجندي لتقرير الاستدامة لبنك  
الإسكندرية لعام 2019

# استهلاك الموارد وإدارة النفايات

(301-1،2، 306-1،2،3،4،5)

## إعادة استخدام المواد وإعادة التدوير (306-4)

بالتعاون ما بين المكاتب المعنية (العقارات وتكنولوجيا المعلومات)، أجرى البنك جردًا شاملاً للأجهزة المستعملة والمستهلكة، والأثاث، وقطع غيار السيارات القديمة، وغيرها من العناصر الموجودة في مستودع البنك في الإسكندرية. بالتنسيق مع الصحة والسلامة والبيئة، وشكل لجنة لمعالجة التخلص الدائم والآمن من العناصر المستهلكة. خلال هذا العام، نجح البنك في إعادة استخدام 81 جهاز كمبيوتر، وتمكن من مراقبة تحديث معدات بعض الفروع بشكل فعال، كما جرى إرسال 102.161 طن من الورق الممزق إلى مرافق إعادة التدوير في إطار الجهود الإضافية التي يبذلها البنك لمنع تحويل أية مخلفات غير ضرورية إلى مكبات النفايات.

### نفايات الورق الممزق

102.16 طن مقابل 102.08 طن

2019

2020



جهاز كمبيوتر وشاشة معاد استخدامها 81



## تقليل المخلفات (306-3)

الجانب الآخر الذي حظي باهتمام الإدارة البيئية طوال عام 2020 هو تقليل النفايات وإيجاد بدائل عملية. يقوم بنك الإسكندرية حاليًا بتفحص البائعين ويشارك أصحاب المصلحة الداخليين في عملية تحديد الممارسات التي يمكن أن تساعد البنك في سد الفجوات وتقليل آثارها.

التوسع المستمر في عملية الأرشفة الخارجية وتطوير نظام الأرشفة الإلكترونية سيسهل التعامل مع أي وثائق واستردادها بسهولة، كما أنه يعزز الكفاءة وسيؤدي إلى انخفاض كبير في استهلاك البنك من الورق.

بناءً على هذا التحول الرقمي، جرى إصدار معظم الوثائق والدعوات والنشرات إلكترونيًا، وعندما تطلب الأمر الطباعة جرى استخدام الطباعة المزدوجة مما أدى إلى استهلاك 343.45 طنًا من الورق في عام 2020، وهو ما يمثل انخفاضًا بنسبة 12% عن استهلاك العام الماضي. يخطط البنك لطباعة الإيصالات على ورق A5 بدلًا من A4، مما سيؤدي إلى تقليل استخدام الحبر واستهلاك الورق، وستتوج جميع المشاريع المحتملة بوضع نظام لإدارة الموارد الورقية والمادية يهدف إلى مساعدة البنك في الانتقال نحو كيان أكثر وعيًا بالاستهلاك وأقل استخدامًا للورق.

## كميات الورق المشتراة

343.50 طن مقابل 400.78 طن

2019

2020



## التخلص من النفايات (306-5)

تقتصر المخلفات الخطرة للبنك اليوم على اللوازم المكتبية المستهلكة (البطاريات والمصابيح الكهربائية وما إلى ذلك) والتي يجري إرجاعها إلى البائعين واستبدالها بأصناف جديدة. أما النفايات العضوية فتجمع وترسل إلى مكبات النفايات بواسطة نظام التجميع المحلي في حين يجري تجميع جميع مواد الكرتون ومواد التغليف النظيفة بواسطة مقاولي إعادة التدوير. يهدف بنك الإسكندرية إلى تحديد كمية ووزن النفايات الصلبة الناتجة على اعتبار أن هذا لا يجري في الوقت الحالي، ويهدف أيضًا إلى تحسين فصل النفايات العضوية من أجل تقليل انتقال التلوث وزيادة معدل إعادة التدوير.

## البناء المستدام وإعادة التأهيل والتجديد (305-5, 303-5, 302-4)

في عام 2020، استثمر البنك 150 مليون جنيه مصري في تطوير مبنى الجمهورية، وأعطى الأولوية للمواد الخام المصنعة محليًا للحد من تأثير دورة حياة المبنى والطاقة المتجسدة.

أيضًا، جرى تركيب نظام جديد لتدفق المبردات المتغير (VRF) ذو استهلاك طاقة أقل، مما أدى إلى تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون المصاحبة بحوالي 50%. تُستخدم النوافذ الزجاجية الثلاثية التي تقلل بشكل كبير من انتقال الحرارة لتسهيل التحكم في درجة الحرارة وتقليل الاعتماد على التبريد أو التدفئة، وتشمل الإجراءات الأخرى زيادة الاعتماد على ضوء النهار وتقليل مستويات شدة الإضاءة (LUX) داخل المبنى. نُفذت جميع التدابير البيئية مع مراعاة تعظيم الآثار الاجتماعية المرتبطة بها، أما الهدف العام فهو تحقيق خفض بنسبة 20% في استهلاك الطاقة والمياه مقارنة باستهلاك بنك الإسكندرية الأساسي.

## الفعاليات المستدامة (301-2, 306-4)

ركز بنك الإسكندرية بشكل خاص على التحضير للفعاليات المستدامة بما في ذلك استخدام المنتجات القابلة لإعادة التدوير والمعاد تدويرها بمعدل تطبيق بلغت نسبته 80% هذا العام.

أجريت 5% فقط من فعاليات البنك في مباني صديقة للبيئة وموفرة للطاقة، أما باقي الفعاليات فأجريت عبر الإنترنت من أجل سلامة الأفراد.

لتوفير تجربة عملاء استثنائية، يسعى بنك الإسكندرية جاهدًا إلى مراعاة راحة العملاء عند تجديد ديكوراتها الداخلية - فرع بيفرلي هيلز

## انبعاثات الغازات الدفيئة (305-1،2،3،4)

بصمته الكربونية بانتظام، وإرسال البيانات المناخية إلى مشروع الإفصاح عن الكربون (CDP) ومواءمة استراتيجيته وخطة الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة مع هدف اتفاقية باريس للحد من زيادة درجة الحرارة العالمية إلى ما دون 2.0 درجة مئوية (وربما 1.5 درجة مئوية) فوق مستوى ما قبل الحقبة الصناعية بحلول نهاية القرن، وأيضًا بما يتماشى مع استراتيجية التنمية المستدامة في مصر: رؤية مصر 2030.

إلى جانب الجهود المستمرة للحد من البصمة الكربونية، ستعمل هذه الخطوات على خدمة البنك ليصبح نشطًا تجاريًا إيجابيًا بالكامل للمناخ.

استند تحليل وحسابات البصمة الكربونية لبنك الإسكندرية إلى عدد من المعايير والإرشادات، ومنها، على سبيل المثال لا الحصر:

- بروتوكول غازات الدفيئة المعترف به باعتباره الأداة الدولية الأكثر استخدامًا لتحديد كمية انبعاثات غازات الدفيئة وإدارتها.
- مواصفات ISO 14064-1: 2018 مع إرشادات على مستوى المنظمة لتقدير انبعاثات غازات الدفيئة وعمليات إزالتها والإبلاغ عنها.

نظر البنك في انبعاثات النطاق 1 والنطاق 2 والنطاق 3 المرتبطة بعملياته، وصنفها إلى نوعين؛ مباشرة أو غير مباشرة.

### النطاق 1

**الانبعاثات المباشرة:** الانبعاثات من المصادر التي يملكها البنك أو يتحكم فيها، ويشمل ذلك وقود النقل المستخدم لتشغيل المركبات التي يملكها البنك.

### النطاق 2

**الانبعاثات غير المباشرة:** الانبعاثات المرتبطة باستهلاك الكهرباء أو الحرارة أو البخار المشتراة من مصدر لا يملكه أو يتحكم فيه البنك. وهذا يشمل الطاقة المشتراة من شبكة الكهرباء.

### النطاق 3

**الانبعاثات غير المباشرة:** الانبعاثات الناتجة عن أنشطة أخرى. وهذا يشمل الوقود المستخدم في السفر الجوي؛ الوقود المستخدم في نقل الأموال؛ الانبعاثات من الطاقة التي يستخدمها العملاء في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت؛ والانبعاثات الناجمة عن إنتاج الورق واللاصقات المكتبية التي يشتريها البنك. جرى تضمين انبعاثات ناقلات الطاقة (المرتبطة بإنتاج ومعالجة وتسليم الوقود) في انبعاثات المنظمة.

على اعتبار أن التغير المناخي هو أحد أكبر التهديدات التي تواجه كوكبنا من جهة، ونظرًا لما يحمله من مخاطر محتملة على نجاح أعمال البنك من جهة أخرى، يأتي العمل المناخي الفعال كضرورة ملحة لا مفر منها، ويتمتع بنك الإسكندرية في هذا الصدد بمكانة فريدة لدفع التغيير نحو مقاومة الآثار الناتجة عن تغير المناخ. تماشيًا مع استراتيجيته للاستدامة، قام بنك الإسكندرية بقياس انبعاثات الغازات الدفيئة في عام 2019. واستخدمت النتائج لوضع أهداف طموحة وواقعية للتخفيف من آثار تغير المناخ وكفاءة الموارد.

على حُطى مجموعة إنتيزا سان باولو التي التزمت لعدة سنوات بالإفصاح عن البيانات المناخية الخاصة بالمجموعة إلى مشروع الإفصاح عن الكربون ((CDP)، و قد نالت المجموعة درجة (A-) في عام 2020، يأتي قياس بنك الإسكندرية لانبعاثات خط الأساس للغازات الدفيئة نقطة انطلاق في سعيه لقياس



الهيدروفلوروكربونات



أكسيد النيتروز



الميثان



ثاني أكسيد الكربون



الهيدروكربونات  
المشبعة بالفلور



سادس فلوريد  
الكبريت

نطاق 2

انبعاثات غير مباشرة أخرى انبعاثات غير مباشرة للطاقة

نطاق 3

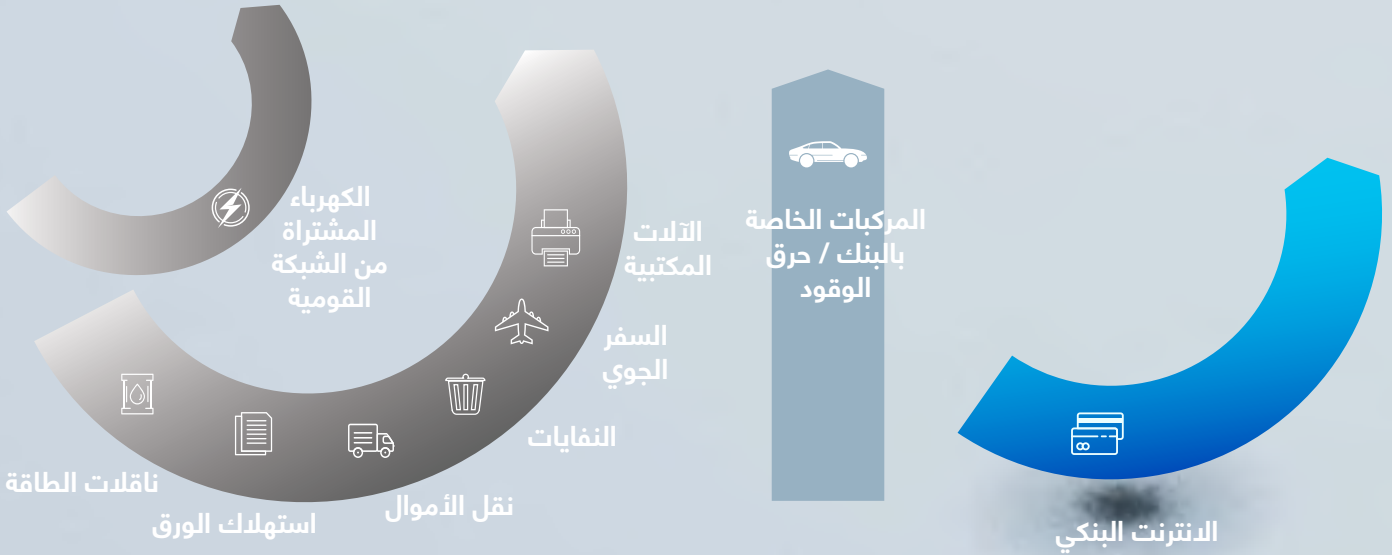
انبعاثات غير مباشرة أخرى

نطاق 1

انبعاثات مباشرة

نطاق 3

انبعاثات غير مباشرة أخرى



أنشطة أعمال الإنتاج الأولي

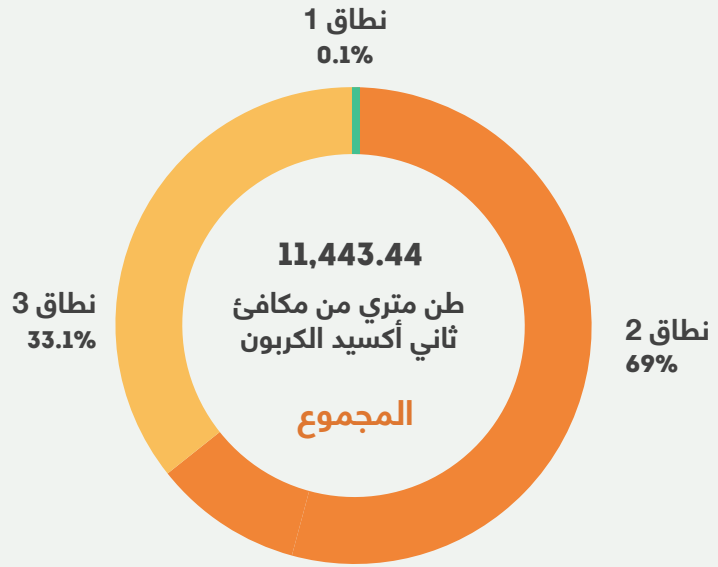
الشركة المبلّغة والمعدّة للتقرير (البنك)

أنشطة أعمال الإنتاج المتقدمة الأخرى

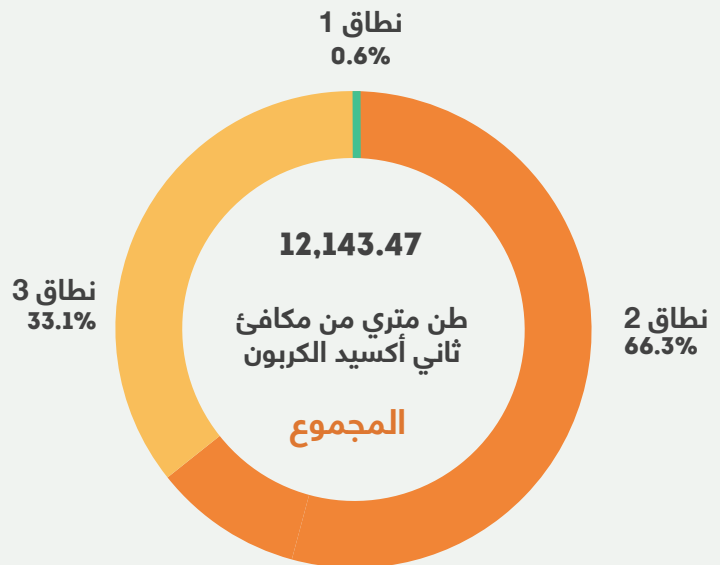
## انبعاثات الغازات الدفيئة (305-1،2،3،4)

تُظهر نتائج حسابات البصمة الكربونية لعام 2020 أن أكبر انبعاثات للبنك تأتي من الأنشطة التشغيلية للنطاق 2 (الكهرباء المشتراة) عند 8,056.50 طنًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون بنسبة 66.3% من إجمالي البصمة الكربونية، مقارنةً بانبعاثات النطاق 2 لعام 2019 البالغة 7,867.97 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون.. بلغ إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة لبنك الإسكندرية في عام 2020 12,143.47 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، وهو ما يزيد بنسبة 6% عن إجمالي الانبعاثات في عام 2019 البالغ 11443.44 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون.

### 2019 انبعاثات الكربون حسب النطاق



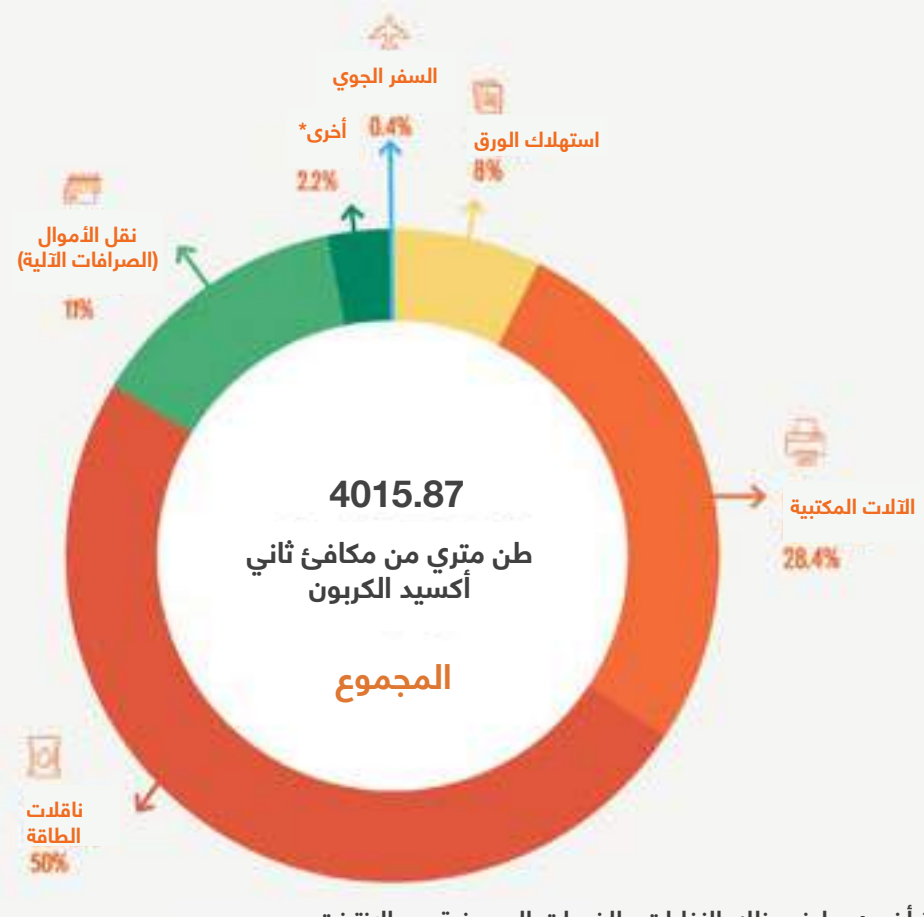
### 2020 انبعاثات الكربون حسب النطاق



## الانبعاثات المفصلة لنطاق 3 لسنة 2020

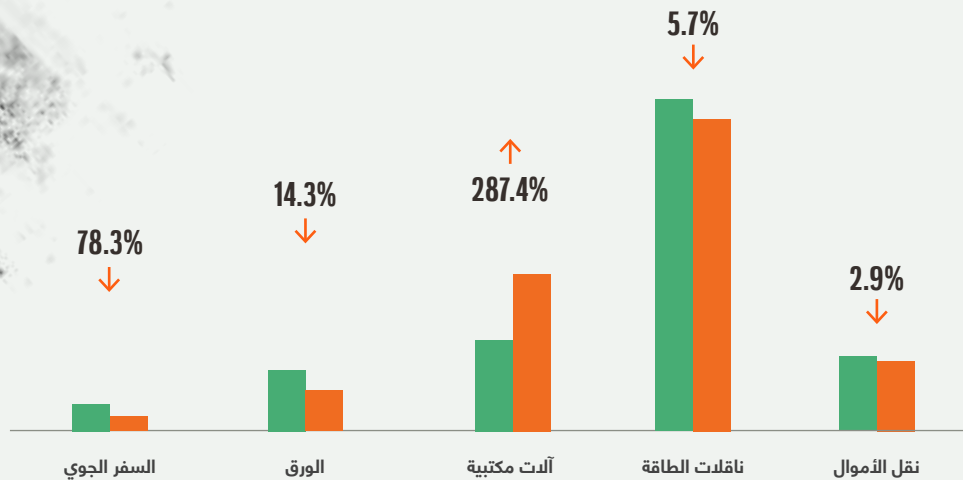
عند تحليل انبعاثات نطاق 3 للبنك، كانت ناقلات الطاقة (انبعاثات غير مباشرة) المصدر الرئيسي للانبعاثات بنسبة 50 %، مما يبرز الحاجة إلى البحث عن مصادر طاقة بديلة. يتوافق هذا الاتجاه مع عام 2019 حيث شكلت ناقلات الطاقة 64% من إجمالي انبعاثات نطاق 3.

وصلت انبعاثات آلات المكاتب إلى ما يقرب من 29% من نطاق 3 مقابل 9% في عام 2019، ومن المتوقع أن تنخفض في المستقبل عند اعتماد بنود مشتريات جديدة تعطي أهمية أكبر لأداء الماكينة من حيث الطاقة والبيئة. ترجع هذه الزيادة في الانبعاثات الصادرة من الآلات بشكل أساسي إلى جائحة كورونا. انخفض السفر الجوي بنسبة 78.3% وظلت جميع انبعاثات نطاق 3 الأخرى تقريباً ثابتة.



\* أخرى: بما في ذلك النفايات والخدمات المصرفية عبر الإنترنت

## مقارنة انبعاثات النطاق 3 بين 2019 و 2020



■ 2020 ■ 2019



# 9.0

## التأثير الاجتماعي والمجتمعي

85	التعليم من أجل التنمية
86	تحسين الرعاية الصحية ونوعية الحياة
87	دعم الوظائف الملائمة للمستقبل
88	تحسين مستوى المعيشة للجميع
89	الاعتزاز بالتراث المصري و تنمية الثقافة
91	سد الفجوة بين الجنسين
92	الفعاليات والحملات
93	شهادات الشركاء

أطفال شاركوا في أنشطة البنك  
خلال مهرجان قرية تونس

# التأثير الاجتماعي و المجتمعي

(102-12, 203-2)

وبالتالي، يسعى بنك الإسكندرية إلى خلق "قيمة مشتركة" (CSV)، وإدماج القضايا الاجتماعية في استراتيجيات أعماله الأساسية لإفادة المجتمع والقدرة التنافسية للبنك على المدى الطويل مع ضمان الاستخدام الفعال لميزانية تبرعات البنك.

وافق مجلس إدارة بنك الإسكندرية على ميزانية مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة والبالغة 32,120,280 جنيهًا مصريًا لعام 2020. ومع انتشار وباء كورونا، جدد البنك التزامه، وسرعان ما قام بتكييف استراتيجيته والاستفادة من شبكة شركائه، وتقديم المساعدة للفئات المحرومة وتخصيص 11,500,000 جنيه مصري من ميزانية مكتب المسؤولية الاجتماعية لحزمة إغاثة شاملة لمواجهة آثار الوباء.

اليوم، يقدم بنك الإسكندرية مجموعة متنوعة من برامج الإغاثة، ومحفظة تنمية مستدامة فعّالة ومتكاملة، ومنصات رائدة مثل "إبداع من مصر" (EMM) و"غالية". بالإضافة إلى ذلك، يدعم البنك دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة ("ESG") في أنشطته، مع التركيز على محور الأهمية المالية والشمول المالي.

يهدف بنك الإسكندرية إلى المساعدة في بناء مجتمعات أكثر شمولاً ومرونة واستدامة. تمتلك البنوك النطاق والقدرات اللازمة لتمويل ودعم المؤسسات والسلطات والمنظمات غير الربحية ومنظمات المعونة للمساهمة في مجتمع مزدهر. من هذا المنطلق، يحافظ البنك على التزامه الصارم بالسياسات الداخلية، وقواعد الأخلاق، وقواعد التبرعات في البنوك الفرعية الدولية والإطار التنظيمي في مصر.

دخلت قواعد التبرعات حيز التنفيذ في عام 2020 وهي تحدد المبادئ والإجراءات المحددة التي يطبقها بنك الإسكندرية، بما في ذلك مجموعة واضحة من المعايير وعملية صنع القرار وقائمة الكيانات المؤهلة والتي تنص على أن بنك الإسكندرية يدعم فقط تلك المبادرات والمشاريع المحددة التي تهدف إلى تعزيز التضامن والرفاه الاجتماعي وقيم المجتمع". تسمح القواعد بالتركيز على التبرعات التي تفيد التأثير الإيجابي والدائم، وتقلل مخاطر الفساد وتحسن الشفافية والمساءلة.

بينما يسير البنك في مسار جديد للمساهمة في المجتمع، فإنه يدرك أن استدامة الأعمال مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بالازدهار طويل الأجل للعملاء والمجتمعات، فنمو وازدهار الشركات مشروط بوجود مجتمعات معافاة وفعالة.

32 مليون جنيه

\* إجمالي ميزانية المسؤولية الاجتماعية

الشمول المالي والتمويل المستدام

2,898,433

تطوع الموظف ومشاركته

22,445

التنمية الاقتصادية والابتكار الاجتماعي والتعليم

17,727,670

تخفيف الأزمات

11,500,000

الميزانية المخصصة (بالجنيه المصري)

\* على هيئة تبرعات للمنظمات غير الحكومية ودعم أنشطة تنمية المجتمع. تم تخصيص 23,492,624 جنيهًا مصريًا من إجمالي المبلغ للتبرعات لأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المنظمات غير الحكومية. باقي المبلغ مخصص للأنشطة التي نفذتها المنظمات غير الحكومية. (المقصود بالمنظمات غير الحكومية هو كيانات مثل المؤسسات الاجتماعية أو الأفراد الذين يعتبر دورهم حيويًا للحفاظ على تنفيذ الأنشطة والمكونات الأساسية للمشاريع)



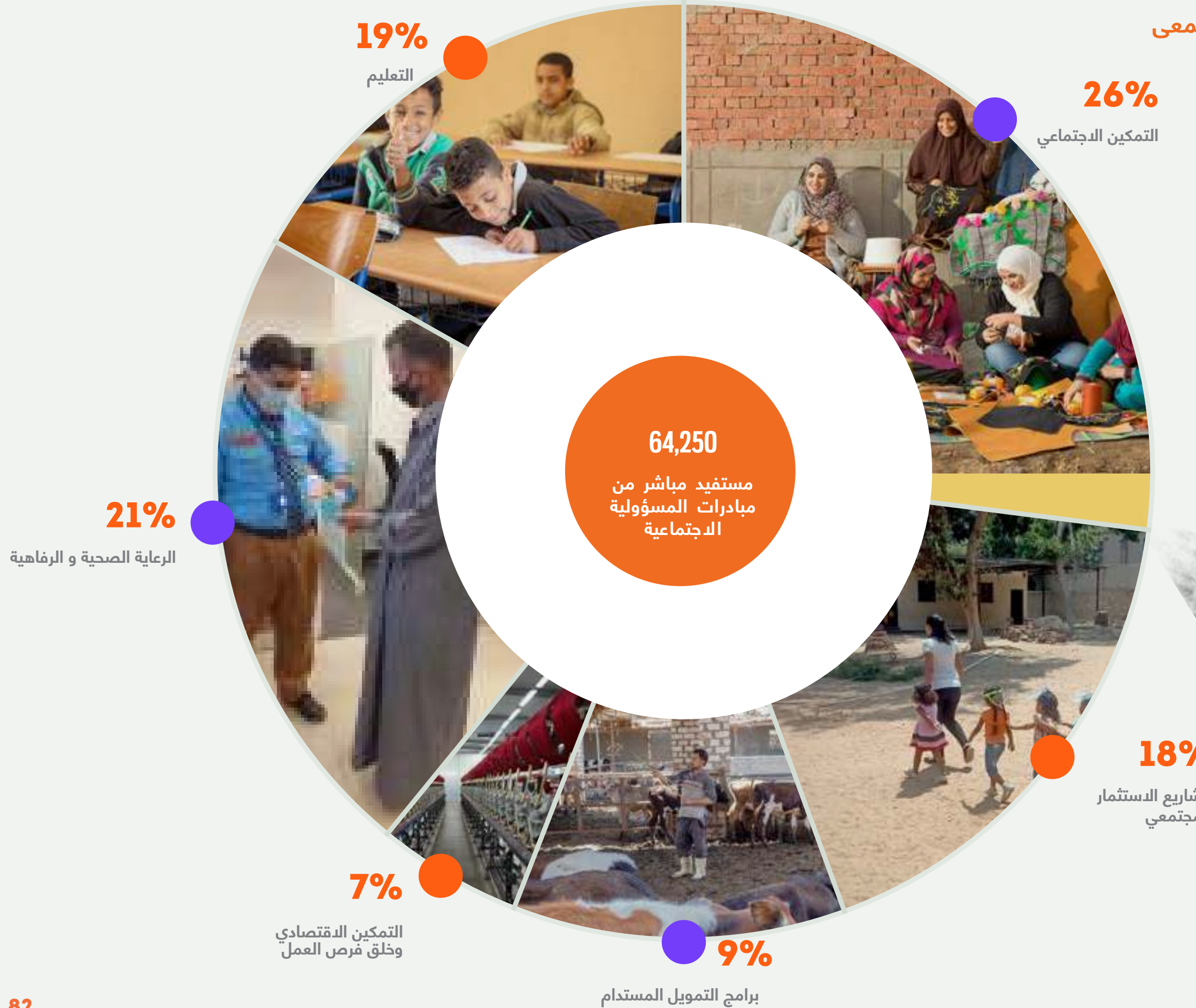
تلاميذ من مؤسسة  
(علمتي) خلال فعاليات  
الغاب "أأء الرمال"

تحديد تأثيرات مبادرات البنك على أهداف التنمية المستدامة (102-12، 203-2)

الموضوع	المبادرة / المشروع	أهداف التنمية المستدامة المشار إليها
التعليم	المعلمون المبادرون و تمكين الرواد	4، 10، 17
	حرفة وتواصل (بناء مدرسة تواصل الجديدة)	4، 10، 17
	مركز دياكونيا للتنمية	4، 10، 17
	الخطاط	4، 10، 17
	لعبة التثقيف البيئي للأطفال	3، 4، 6، 10، 1، 13
الصحة الرفاهية	دعم تدريبات أولادنا اون لاين ومهرجان (الحب يوحد الجميع)	4، 10
	مركز القلب العالمي التابع لمؤسسة مجدي يعقوب لأمراض وأبحاث القلب	3
	حلم واحد	1، 3، 5، 10
	الطريق	1، 3، 10، 12
	تجهيز وحدة العناية المركزة بمستشفى "أومبرتو" الإيطالي	3
التمكين الاقتصادي وخلق الوظائف	القطن من أجل الحياة	8، 10، 7
	خلق السفراء	8، 10، 7
	بجاويت	1، 4، 5، 8، 10

أهداف التنمية المستدامة المشار إليها	المبادرة / المشروع	الموضوع
5  10 	إطلاق مبادرة "غالية" خلال اليوم العالمي للمرأة في منتدى المرأة الاقتصادي	مشاريع الاستثمارات الاجتماعية
5  10 	يوم يس يوغا: YES, Yoga Day قل نعم ضد العنف	
4  8  10 	إبداع من مصر	
8  10 	"خطوط" هدية سنوية لشركاء النجاح	
1  3  5  8  10 	حرفتي، فرصتي	
5  8  10 	معرض ديارنا	
8 	حفل ختام أبو التيج	
10 	تطوير دور الأيتام لتأهيل الشباب وخدمات الرعاية اللاحقة	التمكين الاجتماعي
1  3  5  10 	تحسين الظروف المعيشية للأطفال بلا مأوى (أنا المصري)	
1  3  10  5 	تحسين الظروف المعيشية للفتيات بلا مأوى (بناتي)	
1  3  10  5 	محاربة الزواج المبكر في منيل شيحة	

## لمحة سريعة عن التأثير الاجتماعي والمجتمعي (102-12، 203-2) (التوزيع حسب الميزانية)



# التعليم من أجل التنمية

(102-12)

## حرفة وتواصل - بناء مدرسة تواصل الجديدة

بالشراكة مع ستار كير مصر (Star Care Egypt)، ساهم البنك في المدرسة المجتمعية الجديدة التابعة لمنظمة تواصل غير الحكومية التي افتتحت في حي اسطبل عنتر في الأول من ديسمبر 2020، لتمكين الطلاب من الوصول إلى خدمات تعليمية وصحية شاملة. المدرسة مجهزة لاستقبال 500 طالب من أبناء المنطقة. علاوة على ذلك، شارك البنك في تمويل طابق من المدرسة الجديدة بغرض توفير مساحات للورش حيث سيتعلم الطلاب فنون ومهارات الحرف اليدوية في إطار المبادرة الرائدة لمكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة (إبداع من مصر).

500 فرد من المجتمع و 40 من المعيلات



الأطفال الموهوبون في مدرسة تواصل المجتمعية في عرض يسلط الضوء على التراث المصري القديم خلال افتتاح مدرسة تواصل المجتمعية الجديدة.

## المعلمون المبادرون وتمكين الرواد

للعام الخامس على التوالي، دعم البنك برنامج (علمني) نحو تعليم أفضل في مصر، وهي شراكة تضم 173 معلمًا و300 طالبًا في القاهرة والفيوم والأقصر وسوهاج وبني سويف. استجابة للظروف التي فرضها انتشار وباء كورونا، جرت المرحلة الثانية والحالية من برنامج المعلمون المبادرون عبر الإنترنت من خلال اجتماعات عبر تطبيق Zoom، وجرى تحويل معسكر الطلاب إلى لعبة تعليمية ترفيهية وزعت بين الطلاب.

طالبًا ومعلمًا 965



مدرسون يحضرون برنامج "المعلمون المبادرون وتمكين الرواد" الذي تنظمه مؤسسة (علمني) في سوهاج. تصوير نور الدين شريف

## دعم تدريبات أولادنا اون لاين ومهرجان (الحب يوحد الجميع)

### مركز تطوير دياكونيا

بالشراكة مع مؤسسة أولادنا (2020)، يساهم بنك الإسكندرية في بناء وتطوير مواهب الأطفال ذوي القدرات الخاصة في الفنون، بما في ذلك الموسيقى والمسرح والسينما، من خلال التدريب وورش العمل المختلفة. نفذت ورش العمل من خلال تطبيق Zoom حرصًا على تطبيق تدابير السلامة المسؤولة في ضوء جائحة كورونا كجزء من ورش العمل هذه، ونظمت أربع زيارات إلى قصر بارون احتفالًا بالتجديد الأخير والافتتاح العام، مع الحرص التام على تطبيق الإجراءات الاحترازية.

تنتهي هذه التدريبات بمهرجان الفنون السنوي حيث يعرض الأطفال مواهبهم. أطلق على مهرجان هذا العام اسم "وحشتونا"، وهو يرمز إلى طول فترة التباعد المكاني بين الأفراد بسبب تفشي فيروس كورونا. وقد افتتح المنتدى في القاعة الرئيسية بدار الأوبرا المصرية وحضره كوكبة من وزراء الحكومة المصرية، بما في ذلك السياحة والآثار، والشباب والرياضة، والتضامن الاجتماعي، والثقافة، والقوى العاملة والهجرة.

يعالج المشروع، بالشراكة مع السفارة الإيطالية في القاهرة، تطوير التعليم والمساعدة الاجتماعية لـ 300 طفل من ذوي القدرات الخاصة. ويستهدف رفع مستوى 3 مراكز تطوير، بما في ذلك الحضانة في عزبة النخل، ومركز تعليمي للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، ومساحة لورش العمل للأطفال ذوي القدرات الخاصة.

302 طفل



سوياً، يتعلم الأشخاص  
ذوو القدرات الخاصة في  
مركز دياكونيا للتنمية  
مهارات فنية جديدة

400 طفل من ذوي القدرات الخاصة



ملتقى أولادنا 1 - عروض  
مبهرة من اطفال مؤسسة  
أولادنا في الملتقى.





# تحسين الرعاية الصحية ونوعية الحياة

(102-12)

## تحسين الظروف المعيشية للأطفال بلا ماوى (أنا المصري):

للسنة الثالثة، دعم بنك الإسكندرية مؤسسة أنا المصري مع مؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية، مع التركيز على الإقامة طويلة الأجل لإعادة التأهيل الكامل للأطفال المعرضين للخطر. تشمل البرامج الرعاية الطبية، والتدريب التربوي والمهني، والرياضة، والفنون، والأنشطة والمرافق الترفيهية للأطفال. يهدف المشروع إلى توفير حياة كريمة لهم في بيئة صحية تضمن نموهم النفسي والجسدي السليم، كما يهدف إلى تحسين مهارات الأطفال في الفئة العمرية من 13 إلى 18 عام ليتخرجوا وبين أيديهم حرفة تعينهم على إيجاد عمل في المستقبل.

330 طفل



أطفال يحضرون جلسة تدريب في مؤسسة أنا المصري



## مركز القلب العالمي التابع لمؤسسة مجدي يعقوب لأمراض وأبحاث القلب

يدعم البنك مؤسسة مجدي يعقوب للقلب (MYF) من خلال شراكة تمتد لثلاث سنوات (2019 - 2021). وافق البنك على دعم إنشاء غرفة تخطيط صدى القلب في مركز القلب العالمي في القاهرة. يعد مركز القلب العالمي مشروعًا ذا أهمية كبيرة لمرضى القلب من الأسر ذات الدخل المنخفض، حيث سيستفيد من هذه الغرفة التي سينشئها البنك نحو 15000 مريض.

مُعد لعلاج 15000 مريض



من دواعي سرور بنك الإسكندرية الدخول في شراكة مع الدكتور المحترم مجدي يعقوب للمساعدة في إنشاء غرفة تخطيط صدى القلب في مركز القلب العالمي.

## تحسين الظروف المعيشية للفتيات بلا ماوى (بناتي)

يواصل بنك الإسكندرية، للسنة الخامسة (والثالثة مع مؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية) دعمه لمؤسسة بناتي. تستجيب المؤسسة لاحتياجات وتحديات "الفتيات بلا ماوى"، وتساعدن على إعادة الاندماج في المجتمع. يقدم البرنامج تدخلات متعددة توفر بيئات نفسية واجتماعية آمنة وداعمة، وإمكانية الوصول إلى فرص التعليم، والاستشارات المحسنة لمجموعة مهارات الأطفال وإدارة الحالات، والخدمات الصحية وفقًا لاحتياجاتهم.

أكثر من 2000 فتاة

## مشروع تطوير دور الأيتام من أجل تأهيل الشباب

وهو بالشراكة مع مؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية وجمعية "وطنية لتنمية وتطوير دور الأيتام"، (ديسمبر 2019 - يناير 2021). أعد المشروع لترقية 20 دارًا للأيتام في جميع أنحاء محافظات القاهرة والجيزة والدقهلية لتلبية احتياجات 200 شاب من دور الأيتام المتعددة هذه. و40 طفلًا فاقد الرعاية الوالدية. يهدف مشروع "وطنية" إلى دمج المستفيدين في المجتمع بسرعة وربطهم بفرص اجتماعية واقتصادية أفضل. كما يهدف إلى تعزيز قدرات الأخصائيين الاجتماعيين والمتطوعين والموظفين من وزارة التضامن الاجتماعي على المعايير والممارسات المشهود لها المتعلقة برعاية الأطفال.

240 طفلًا | 140 عامل اجتماعي ومتطوع



## تخفيف الضغط على المستشفيات الوطنية: تجهيز وحدة العناية المركزة بالمستشفى الإيطالي "أومبرتو الأول"

في مارس 2020، ولتلبية الاحتياجات الطبية للمصريين، تعاون مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة مع مستشفى أمبرتو الأول الإيطالي لتزويد المؤسسة بستة أجهزة تهوية في وحدة العناية المركزة. منذ تأسيسه في عام 1903، يقدم المستشفى الإيطالي العلاج الطبي على مستوى عالمي لكل من المصريين والأجانب الذين يعيشون في مصر. علاوة على ذلك، فإن تاريخ المستشفى كمؤسسة بناها مهاجرون إيطاليون يمثل روابط مصر القوية بإيطاليا ومساهماتهم المتبادلة في تحسين الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية الآمنة. يهدف تبرع بنك الإسكندرية إلى تخفيف الضغط على المستشفيات الوطنية من خلال توفير الإغاثة للمصريين الذين يسعون للحصول على المساعدة الطبية خاصة في ظل شح الموارد الطبية، وذلك بهدف العمل على احتواء المرض على نطاق وطني. لسد احتياجات الأزمة الصحية المتفاقمة، قد يُستكمل المشروع بمرحلة إضافية سيجري إعدادها لتجهيز غرف الطوارئ متعددة الوظائف، إلى جانب توفير التدريب على إدارة الأزمات والتدريب الفني لجميع الطاقم الطبي.



بنك الإسكندرية  
يسعد بمساعدة  
تجهيز مستشفى  
"أومبرتو الأول"

200 شخص شهريًا

# دعم وظائف تلائم المستقبل

(102-12)



أحد العاملين في المواقع السياحية حاملًا شهادة اتباع برنامج "إعداد السفراء".

## برنامج "إعداد السفراء" لتعزيز قطاع السياحة في مصر

يعمل بنك الإسكندرية تحت رعاية وزارة السياحة والآثار وبالشراكة مع Rhythm - وكالة تدريب الضيافة لتعزيز السياحة. يشمل هذا البرنامج 500 عامل ممن تتطلب طبيعة عملهم التواصل المباشر مع السياح في أهم المواقع التاريخية في مصر، ويجري تدريبهم بهدف رفع قدراتهم وتحسين مهاراتهم في مجال الضيافة وتزويدهم بالمهارات الشخصية التي يحتاجونها حتى يشعر السياح بالراحة والترحاب. يهدف برنامج "سفراء السياحة" إلى مساعدة هؤلاء في أن يمثلوا مصر خير تمثيل في مناطق الجذب السياحي الشهيرة في 5 محافظات (أسوان والأقصر والقاهرة والجيزة والإسكندرية).

500 من أفراد المجتمع

**RHYTHM**  
RHYTHM TRAINING SOLUTIONS



## القطن من أجل الحياة



منذ عام 2015، يتعاون البنك مع شركة فيلمار نايل للنسيج (Filmar Nile Textile) لدعم القطن المصري أو ما يُطلق عليه "الذهب الأبيض". في 2020، انتهت المرحلة الأولى من الشراكة بين بنك الإسكندرية وشركة فيلمار نايل، وهي شركة نسيج في منطقة برج العرب بالإسكندرية. أفاد من هذا البرنامج أكثر من 150 ألف طالب وطالبة من 134 مدرسة فنية منتشرة في محافظات كفر الشيخ ودمياط والإسكندرية، ليكون هذا البرنامج بذلك ترجمة لهدف تعزيز الانتاج المستدام للقطن في مصر وتحسين فرص العمل للطلاب.

يدعم بنك الإسكندرية  
الزراعة العضوية وعمليات  
الصناعة الدائرية المتعلقة  
بإنتاج القطن

# تحسين مستوى المعيشة للجميع

(102-12)

## الطريق

يفخر بنك الإسكندرية بمواصلة شراكته مع مؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية، والأهرام للمشروبات، وشروق مصر، وجمعية سيوة لتنمية المجتمع وحماية البيئة، في مشروع "الطريق" الذي يهدف إلى الحفاظ على البيئة، وتحسين مستويات المعيشة، وخفض معدلات الفقر، وتنويع فرص العمل في سيوة. إلى الآن، جرى تدريب ثماني نساء لتعزيز مهاراتهن في التمريض، وعقدت 12 جلسة توعية عامة لـ 296 فردًا حول مرض فقر الدم المنجلي، وغطت مساعدات المشروع 891 أسرة، و1979 بالغًا و2296 طفلًا. بالإضافة إلى الصحة البدنية، تناول المشروع أيضًا الصحة البيئية من خلال تدريب 19 فردًا في قطاع إدارة المياه و15 فردًا على تركيب وصيانة وحدات الطاقة الشمسية.

380 شابًا، 300 طفل في الصحة، 200 فتاة

## حلم واحد - المرحلة الأولى

استمرارًا للشراكة المثمرة مع مؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية، شروق مصر، وستار كير مصر، سعى مشروع "حلم واحد" جاهدًا لتحسين الظروف المعيشية لجامعي القمامة في منشية ناصر والمجتمعات المحلية المشاركة في إعادة تدوير القمامة في منطقة طرة. من خلال المرحلة الأولى، التي نفذت خلال عام 2020، بنى المشروع ستة فصول دراسية لمرحلة ما قبل الحضانة، وقدم 10 فصول محو أمية، وفحوصات طبية لـ 3000 فرد، ومدد 1000 مريض بما يحتاجونه من أدوية. علاوة على ما سبق، تمكن المشروع من تخصيص بعض موارده لمشاريع إغاثة ضمن جهود الاستجابة لجائحة كورونا، بما في ذلك غرف العلاج الطبي والطعام.

35000 مستفيد

## حلم واحد - المرحلة الثانية

تستمر المرحلة الثانية من الشراكة مع مؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية، وشروق مصر، وستار كير، وجمعية حماية البيئة (2020-2021) لمدة عام واحد. يركز البرنامج على الركائز الثلاث الرئيسية لاستراتيجية مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، وهي مشاريع التعليم والصحة وتنمية القدرات التي تخدم منطقتين جغرافيتين هما منشية ناصر وطره. تأتي هذه الجهود بالإضافة إلى التركيز المستمر على اكتشاف وعلاج حالات الإصابة بفيروس كورونا.

4250 مستفيدًا





# الاعتزاز بالتراث المصري وتنمية الثقافة

(102-12)

## "إبداع من مصر" في مهرجان الجونة السينمائي

كان من دواعي سرور بنك الإسكندرية أن يكون شريكًا استراتيجيًا لمهرجان الجونة السينمائي السنوي الرابع 2020 (GFF20) والذي أقيم في منتجع الجونة المطل على البحر الأحمر. استعرض البنك في المهرجان نجاحات مبادراته الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية "إبداع من مصر" والتي وفرت فرص بيع مباشرة لشبكتها التي تضم 10000 جرفي حتى الآن.

أقام بنك الإسكندرية، بالتعاون مع شريكه الاستراتيجي مؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية (SFSD)، منفذ بيع شاطئي (كابانا) لمشروع إبداع من مصر. سلطت الفعالية الضوء على الحرفيين من متجر إبداع من مصر على منصة (Jumia) الالكترونية، لمساعدتهم على بيع منتجاتهم، وتضمن الفعالية مجموعة واسعة من منتجات إبداع من مصر، والحقائب الصديقة للبيئة ذات العلامات التجارية المشتركة، والوسائط المطبوعة والرقمية التي تصور قصص الحرفيين، والتسوق عبر الإنترنت للزوار. بالإضافة إلى ذلك، استضاف هذا الكابانا عرضًا يومية للحرف اليدوية حيث روى الحرفيون، ممن يمثلون حرقًا مختلفة، قصص عملهم اليدوي. خلال الحدث، بيع ما قيمته أكثر من 60 ألف جنيه مصري من المنتجات، ليشكل بذلك دعمًا للحرفيين الذين يملكون بضائقة.

علوة على ذلك، اشترك كل من البنك والصندوق السعودي للتنمية الاجتماعية في مبادرة "هدايا ذات تأثير" لبناء قدرة 250 من الحرفيات في البحر الأحمر، والحصول على الهدايا من ورش العمل، لمنح جميع زوار المهرجان هدايا تذكارية من صنع الحرفيين المحليين. مستلهمًا موضوعة "ثقافة الأحلام"، يقدم لكم "إبداع من مصر" من بنك الإسكندرية مشابك صدر "نجوم في السماء" لترتدوها باعتزاز وأنتم تحتفون مع مهرجان الجونة بنجوم السينما والتلفزيون الراحلين الخالدين في الذاكرة. جاء ذلك كجزء من تعاون فريد من نوعه بين "إبداع من مصر"، ومؤسسة "ذات" الاجتماعية، والمفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين، لتمكين 58 امرأة مصرية وسودانية وإريترية وسورية ويمنية من صناعة تلك الزينة خصيصًا لزوار المهرجان.

5300 حرفي

## "إبداع من مصر" ينتقل إلى الشبكات الاجتماعية؛ إبداع من مصر تطلق قنواتها على مواقع التواصل الاجتماعي

استجابة للظروف التي فرضتها جائحة كورونا والتي حدت من إمكانية تنظيم معارض حية، أطلق بنك الإسكندرية مبادراته الرائدة على فيسبوك وإنستغرام بهدف زيادة الاعتماد على المنصات الرقمية للحفاظ على فرص المبيعات والتسويق للحرفيين، حيث نجح في جذب 1390 متابعًا على منصة إنستغرام و400 على فيسبوك بحلول نهاية عام 2020.

إبداع من مصر (EMM) هي مبادرة للاستدامة الرائدة لبنك الإسكندرية، والتي تسلط الضوء في مشاريعها على الابتكار في تقديم التراث التقليدي المصري والحرف المتأصلة. توّفر (إبداع من مصر) منصة قيمة مشتركة لتمكين منتجي الحرف اليدوية التقليدية ومصممي المنتجات الشباب ورجال الأعمال، وتقدّم لهم الدعم لطوير أعمالهم بالإضافة إلى وصول أفضل إلى الأسواق. أثر المشروع إيجابًا على أكثر من 4000 حرفي، 90% منهم نساء و60% شباب، في 15 محافظة في مصر.

مبادرة من  
بنك الإسكندرية | ALEXBANK

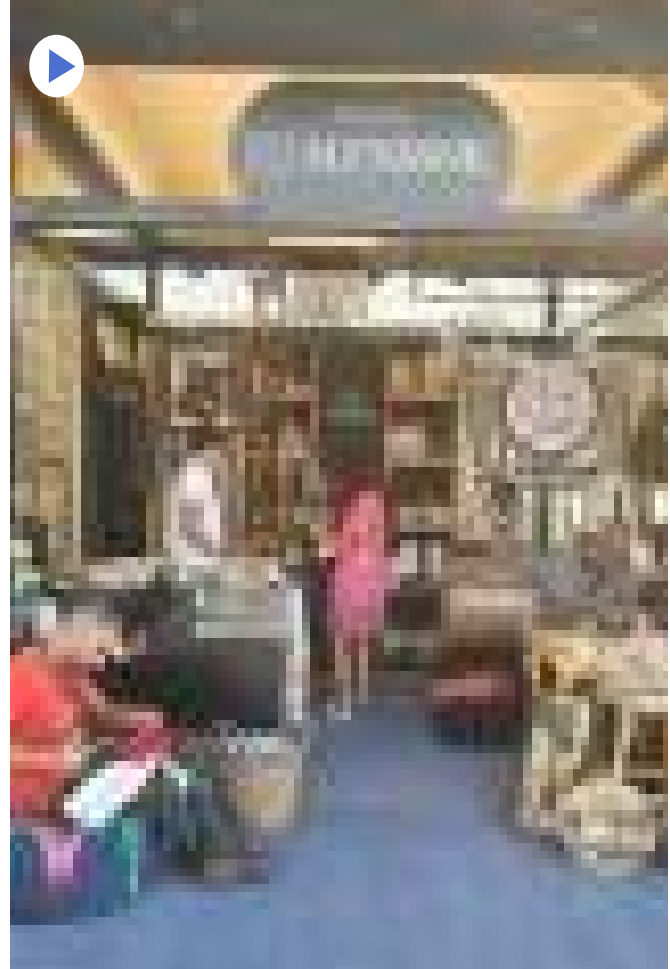


على مدى السنوات الماضية، تطور المستفيدون من مشروع (إبداع من مصر) واشتملتهم الخدمات المصرفية بعدة طرق، وأبرزها من خلال نظام خدمات نقاط البيع. في عام 2020، نُفذت مبادرتان خاصتان تهدفان إلى رقمنة مشروع إبداع من مصر.



## متجر "إبداع من مصر" الإلكتروني على منصة (Jumia)

أطلق بنك الإسكندرية متجر "إبداع من مصر" عبر الإنترنت على منصة جوميا استجابةً للظروف الطارئة التي فرضتها الجائحة، مما ساعد على ردم الهوة بين الحرفيين المحليين والمهوبين والسوق. يأتي هذا المشروع تحت رعاية وزارة التضامن الاجتماعي، وهو ثمرة تعاون مع العديد من الشركاء، بما في ذلك الشريك الاستراتيجي للبنك مؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية، والتي انضمت إليها مؤخرًا مؤسسها "دروسوس" و"النداء".



## الاجتماع السنوي لوزارة التعاون الدولي وشركاء الأمم المتحدة في التنمية

خلال الإعلان عن رؤية "سرد شراكات عالمية جديدة"، والذي يظهر تعاون مصر مع شركائها ويعزز أهداف التنمية المستدامة، ساهم بنك الإسكندرية فيه من خلال توفير حقائب للمشاركين في المؤتمر صنعتها أيدي 30 حرفية مصرية.



الاعتزاز بالتراث المصري وتنمية الثقافة  
(102-12)

## خطوط: هدية سنوية لشركاء النجاح

إحياء الخط العربي وبث روح التفاؤل من خلال لوحة فنية إبداعية أطلقنا عليها اسم "خطوط" وكتب عليها "تفاءلوا بالخير تجدوه" بيد الخطاط المصري خالد مجاهد. جاءت اللوحة ضمن إطار خشبي مذهّب من مكتبة "ركن القارئ"، وجرى تقديم هذه الأعمال الفنية، التي ساهم في صنعها 15 حرفياً مختلفاً، إلى 285 من العملاء وشركاء النجاح.

15 حرفياً

285 من العملاء والشركاء



هدية "خطوط" التي قدمها  
البنك بخط الخطاط المصري  
خالد مجاهد



## الخطاط

"الخطاط" هو مشروع يهدف إلى إحياء الخط العربي الأصيل واستعادة شعبيته في مصر. يتألف المشروع من مرحلتين: ورش عمل مهنية وتدريب لـ 24 مشاركًا تغطي الجوانب ذات الصلة بالمهارات الإدارية. جرى تنفيذ المرحلة الثانية من المشروع "برنامج دعم ما بعد التخرج" عبر الإنترنت نظرًا لظروف جائحة كورونا. أتاح هذا المشروع الفرصة للفنانين الممارسين الذين تخرجوا من المرحلة الأولى ليشاركوا خبراتهم المهنية والتقنية على نطاق أوسع. يتضمن المشروع دورات تعليمية، وتعليم اللغة العربية لدعم استمرارية التعلم، وبيع منتجات المشاركين التي تعكس جمال الفن الإسلامي، ويعرّف بالفنانين على الساحة المهنية وعلى نطاق أوسع.

40 مستفيدًا

لمحة عن فن الخط في  
مؤسسة القلم



## حرفتي، فرصتي

أطلق بنك الإسكندرية شراكة مع مؤسسة حلوان لتنمية المجتمع (بشائر) حيث تقوم هذه المنظمة غير الحكومية بتنفيذ مشروع تمكين للمستفيدين المباشرين من أفراد المجتمع المحلي في حلوان، والذي تشكل النساء الشريحة الأكبر التي يستهدفها. يهدف المشروع إلى توفير التدريب في مجال محو الأمية الأساسية ونشر الوعي الصحي والتدريب على الحرف اليدوية وتقديم خدمات تنظيم الأسرة. كما يساهم المشروع في تحسين المستفيدين غير المباشرين والأسر من خلال دعم المعيل ونشر الوعي بحقوقهم القانونية والاجتماعية بينهم وبين أفراد مجتمعهم. يتوافق هذا المشروع مع استراتيجية الدولة الوطنية لتمكين المرأة من خلال زيادة مساهمتها في التنمية الاقتصادية من خلال مكافحة الأسباب الجذرية التي تعيق مشاركتها الفاعلة.

450 مستفيد (83% إناث)



مؤسسة حلوان للتنمية المجتمعية  
Helwan Association for Community Development  
مشاريعنا لخدمتكم ٥٨٥٩ لسنة ٢٠٢٠



مشاركتان في ورشات "حرفتي، فرصتي" التي أقامتها مؤسسة بشائر حلوان غير الحكومية.

## "مكافحة الزواج المبكر" في منيل شيحة

يعمل البنك مع مركز وسائل الاتصال الملائمة من أجل التنمية (ACT) لمكافحة العنف ضد الفتيات والنساء في منيل شيحة وتزويدهن بقروض صغيرة وتدريب متعلق بإدارة المشاريع. في عام 2020، ساعد بنك الإسكندرية في رفع المستوى الاجتماعي والاقتصادي للشابات في منيل شيحة من خلال تثقيفهن وتزويدهن بالدعم النفسي وتمكينهن اقتصاديًا من خلال مشاريع حرف يدوية صغيرة.

25 فتاة



صورة تُظهر امرأتين من اللواتي استفدن من برنامج مكافحة الزواج المبكر في منيل شيحة.

# الفعاليات والحملات

(102-12)

## مسابقة الطائرات الورقية - منطقة قايتباي بـ"مدينة الموتى":

في السادس من يوليو، نظمت مؤسسة سلطان مسابقة طائرات ورقية، حيث قام الأطفال في منطقة قايتباي، بالتحديد في صحراء المماليك من "مدينة الموتى"، بتصميم طائرات ورقية مستوحاة من السلطان قايتباي، الذي تحمل المنطقة اسمه، وأعمال العمارة المذهلة التي أنشأها هناك. قدم البنك جوائز للأطفال المشاركين بالإضافة إلى ثلاثة فائزين بالجوائز الكبرى. لقد جاء صنع الطائرات الورقية وجعلها تطلق خلال هذه الظروف العصيبة ليحمل رسالة أمل ويدعم الروح المعنوية العامة للأطفال.

### أطفال في حي القاهرة القديمة



طائرة ورقية من تصميم أحد المشاركين في مسابقة الطائرات الورقية

### ديارنا

تحت رعاية وزارة التضامن الاجتماعي، أقيم معرض ديارنا للحرف اليدوية في قاعة MSMEDA بأرض المعارض بمدينة نصر، في الفترة من 27 ديسمبر 2019 إلى 1 يناير 2020. شارك البنك كشريك استراتيجي من خلال مبادراته الرائدة في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات "إبداع من مصر". يهدف المعرض إلى تعزيز الحرف اليدوية المصرية من خلال معرض وبيع مباشر لمدة 21 يومًا حيث يستضيف الحدث حوالي 400 عارض من جميع أنحاء مصر. تقترح ديارنا كل عام مواضيع مختلفة، ويحتفل المعرض هذا العام بكل من محافظة الفيوم كضيف شرف وأيضا مهارات الحرفيين من ذوي القدرات الخاصة، حيث يوفر ل 31 عارضا (منظمات غير حكومية ومؤسسات اجتماعية وأفراد) مساحات عرض مجانية لإبراز إصرارهم وقصص نجاحهم في مجال الاقتصاد الإبداعي. تؤكد مشاركة "إبداع من مصر" في معرض ديارنا للحرف اليدوية مرة أخرى التزام البنك بدعم الحرفيين وأصحاب المشاريع المصريين للحفاظ على هوية الحرف اليدوية المصرية مع خلق فرص عمل تمكن العديد من المجتمعات المحلية فنيًا واقتصاديًا.

## يوم يس يوغا "YES YOGA DAY"

في 7 نوفمبر، استضاف بنك الإسكندرية مهرجاناً لمدة يوم كامل بعنوان يوم يس يوغا "YES YOGA DAY" تحت شعار "قل نعم ضد العنف" للاحتفال باليوم العالمي للقضاء على العنف ضد المرأة، والاحتفاء بالمرأة وزيادة الوعي بالقضايا التي تتمحور حول المرأة في مصر. أقيمت الفعالية في Nine Pyramids Lounge وتألقت من يوم كامل من جلسات اليوغا ومناقشة عامة ضمت عددًا من قادة المجتمع الذين عكفوا على القضية وسلطوا الضوء على نضالات المرأة المصرية.

وضمنت جلسة النقاش القيادات النسائية: ليلي حسني، رئيس مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، وعزة كامل، رئيس مجلس أمناء مركز وسائل الاتصال الملائمة من أجل التنمية (ACT)، وفايزة عبد الواحد، زميلة مستفيدة من المشروع. كما وجهت دعوة إلى قادة المجتمع الذكور للمشاركة في الجلسة، مثل عصام العدوي، خبير في التنمية، وأحمد محمود، مستشار رئيس مؤسسة الأهرام الصحفية للتنمية الإلكترونية والمحتوى الرقمي وصحفي في مجلة الأهرام الاقتصادية.

وجرى تخصيص العائدات التي تقدر بحوالي 70.000 جنيه للمشروع القائم بين (ACT) وبنك الإسكندرية تحت عنوان "محاربة الزواج المبكر في منيل شبيحة" بمحافظة الجيزة. يؤثر هذا المشروع على 600 امرأة وفتاة من خلال تحسين ظروفهن الطبية والتعليمية والنفسية والاجتماعية.



## الأنشطة المصغرة في الملاجئ (تعديل إفطار الأبطال السنوي):

على مدار السنوات الثلاث الماضية، أقيم إفطار الأبطال السنوي - الذي شارك في استضافته كل من بنك الإسكندرية ومؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية وسامو سوسيال انترناسيونال مصر - للاحتفال بإنجازات الشراكة، مما منح أكثر من 600 طفل تجربة لا تُنسى. نظرًا لتفشي فيروس كورونا وتعليق الأنشطة واسع النطاق، نظم البنك أنشطة مصغرة لكل مأوى في مقره وتألقت من عدد من العروض والألعاب والأنشطة الترفيهية بالإضافة إلى توزيع الهدايا مع اتخاذ كافة التدابير الاحترازية اللازمة.

1,366 طفل | 9 ملاجئ



samusocialInternational Egypte  
سامو سوسيال انترناسيونال مصر

## حفل ختام أبو تيج

في عام 2018، أطلق البنك مشروع أبو تيج في أسيوط لتحسين نمو صناعة السجاد في إطار المبادرة الرائدة لمكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة "إبداع رجال مصر". بعد عامين ناجحين من ورشتي رفع القدرات، أقام بنك الإسكندرية حفل اختتام المشروع في 17 فبراير 2020 في محافظة أسيوط.

حضر الحفل ممثلون من جميع الشركاء المعنيين، بما في ذلك مؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية، وغرفة صناعة الحرف اليدوية، والمجلس التصديري للحرف اليدوية، ووزارة التجارة والصناعة ممثلة بجهاز تنمية المشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر للاطلاع على نتائج المشروع ودور تدريب القدرات في استدامة المجتمعات وتنشيط المدن في جميع أنحاء مصر.

احتفى حفل الاختتام بتخريج 150 سيدة من صانعات السجاد اللواتي شاركن في تدريب مصمم خصيصًا على صناعة السجاد لمدة ستة أشهر، خرجن بعدها مسلحات بالمهارات الفنية اللازمة للمساهمة بشكل مباشر في تحسين صناعة السجاد المحلية، مع فرصة للعمل في المنشأة.

15 صانعة سجاد



إحدى خريجات برنامج  
"أبو تيج" خلال حفل الختام.



مؤسسة ساويرس  
للتنمية الاجتماعية

قم بزيارة موقع بنك الإسكندرية الإلكتروني للحصول على قائمة كاملة عن مشاريعه التي نفذها على مر السنين.

مبادرة من  
بنك الإسكندرية | ALEXBANK



## شهادات الشركاء



د. عادل بكساوي مستشار وزير التضامن الاجتماعي



"بنك الإسكندرية هو الشريك الاستراتيجي الأول للوزارة، والسبب في هذا هو اهتمامهم واستثمارهم وعنايتهم بقطاع الحرف اليدوية والمشاريع والمجتمعات المستهدفة التي يحاولون دعمها. المسألة بالنسبة لهم ليست مجرد رؤية مالية، بل هم يعينهم الأمر إلى أقصى حد. خلال معرض ديارنا، تعرفوا إلى كل عارض على المستوى الشخصي - وهذا هو سبب نجاحهم. إنهم أصدقاء قبل أن يكونوا شركاء استراتيجيين. أود أن أشكر جميع العاملين في بنك الإسكندرية على عملهم النموذجي".



لميس أ. نجم، مستشار المسؤولية الاجتماعية لمحافظة البنك المركزي المصري

"يلتزم بنك الإسكندرية دائمًا بطلبات البنك المركزي المصري وينفذ فريقهم بعناية بالغة كل ما يحتاج إليه البنك المركزي. إنهم يعرفون كيفية القيام بذلك، ولم يفشل بنك الإسكندرية أبدًا في تجاوز توقعاتنا، وتجمعنا بهم دائمًا أفضل شراكة. أجد أنها شراكة صحية للغاية، ونحن نسير يداً بيد. يعمل بنك الإسكندرية على استدامة صناعة الحرف اليدوية وتطويرها".



د. سهير عبد القادر، مؤسس ورئيس مجلس إدارة مؤسسة اولادنا



"بنك الإسكندرية ليس مجرد جهة مانحة. أشعر أن لديهم عواطف جياشة في حالتها أيضًا، فمعهم الأمر لا يتعلق فقط بالمزايا أو الامتيازات المالية، بل باتت أصبحت شراكة نجاح مستمر. يتصلون بنا عند استضافة معرض أو حدث ويخبروننا أنهم حجزوا لنا مكانًا خاصًا، ويقدمون تغطية إعلامية وفرصًا للأطفال للتحدث على التلفزيون. خلال الوباء، ساعدونا في الحفاظ على التنمية ومتابعة نشاطنا، لقد كانت استجابتهم استثنائية "نحن هنا، نحن معك". لدينا مصلحة إنسانية واجتماعية مشتركة، أقصد مؤسسة أولادنا والبنك. إنهم يقدمون الدعم المالي والمعنوي، ويتصرفون كشركاء وداعمين حقيقيين، وهو ما شجعنا على مواصلة التعاون. خلال المدة التي تعاملنا فيها مع بنك الإسكندرية، أصبحنا نثق في كل فرد من فريقهم المحترف للغاية".

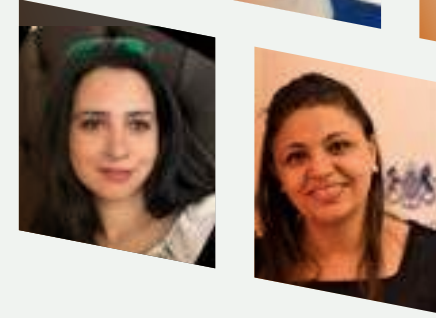


شيرى سيدهم، مساعد أول في سبل العيش، المفوضية السامية للأمم المتحدة لشؤون اللاجئين

نرمين عبد العزيز، مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين

كريستين بيشي، مسؤول العلاقات الخارجية، مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين

نورا إبراهيم، مساعد مسئول شراكة القطاع الخاص، مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين



المطران باخوم، نائب البطريك للأبرشية البطريركية، مركز دياكونيا للتنمية

"هناك العديد من الصفات التي أحببتها في بنك الإسكندرية وجعلتني أشعر أنه يمكننا التعاون في المستقبل. لا يتعلق الأمر بالأعمال فقط بالنسبة لهم، فلقد حضروا حفل افتتاح مشروعنا، ولمست صدق تعاطفهم وتأثرهم، وعند انتهاء هذا المشروع كنت أظن أن الستار قد أسدل على التعاون بيننا، وإذ بي أجد أنهم سعوا إلينا ووجهوا إلينا دعوة للانضمام إلى معرض ديارنا الذي يرعونه. لم يكتف بنك الإسكندرية بالترحيب بنا بحفاوة، بل قدموا لنا أيضًا المعرفة والمساعدة وكل ما نحتاج. لقد ساعد التمويل والرعاية التي قدموها في تحقيق أحد أهدافنا. بدأت شراكتنا معًا في مايو الماضي، ونرى أنهم يتخذون خطوات جادة، ونعلم أنه لولادة جائحة كورونا، كان هناك آلاف من مشاريع التعاون الأخرى معهم".



زينب عبد اللطيف رئيس مؤسسة حلوان لتنمية المجتمع (بشاير حلوان)

"بنك الإسكندرية ليس مجرد جهة مانحة، بل هو شريك حقيقي. لذلك، فهم يأخذون بشكل استباقي مسؤولية تقييم وتنظيم وتخطيط المشروع. كانوا متفهمين للغاية أثناء التغييرات في الاستراتيجيات والتخطيط. كان انتشار فيروس كورونا عاملًا مهمًا لإعادة تقييم الأنشطة التي أجريناها، خاصة تلك التي شملت العديد من الأشخاص في مكان واحد في وقت واحد - وهذا يتطلب تغييرًا في الطريقة التي استثمرنا بها في الأشياء ولكن كان هناك تفهم كبير من بنك الإسكندرية. كانت هذه الشراكة إضافة رائعة لنا".

## شهادات الشركاء



### فاطمة سري، الرئيس والمدير التنفيذي لشركة Enactus Egypt إيناكتوس مصر

"أود أن أشكر بنك الاسكندرية على الانضمام ومساعدة دورتنا التدريبية السنوية في إيناكتوس من منطلق إيمانهم القوي بالتعليم. أنا فخورة بأني أعمل يدًا بيد مع فريق عملهم المجتهد بقيادة رئيس مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة، والتي حضرت اجتماعات لجنة الاستشاريين لتحديد الاتجاهات الاستراتيجية لمصر. على الرغم من الظروف التي فرضها فيروس كورونا، عملنا بجد وتمكنا من إقامة المسابقة وقدمنا الجوائز. ما كنا لنفوز بكأس العالم لو لم تغطي المشاريع النقاط الرئيسية الثلاث: البيئية، والاقتصادية، والاجتماعية. أنا فخورة بالقول إن طلاب إيناكتوس يتطلعون دائمًا إلى تلبية "احتياجات" المجتمع. خلال كأس العالم، كان من الصعب على المنتخب الوطني الانتقال إلى ساحة عالمية، ولكن بفضل شغف الفريق واندفاعه للحفاظ على المركز الأول لمصر وتوجيهات إيناكتوس، حصدنا الفوز."



### حازم فهمي، مؤسس ورئيس مجلس إدارة مؤسسة كير مصر



"بنك الإسكندرية صبور للغاية، وهم يعملون على أشياء قد لا تكون واعدة أو ملموسة، لكنهم يستمرون بها حتى يخرج منها شيء جيد في النهاية. أعتقد أن بنك الاسكندرية منظم للغاية ويستخدم قدراته بفعالية لتعزيز أعماله وأهدافه النبيلة."

### أيمن حقي، المؤسس والعضو المنتدب لشركة تراي فاكثوري "The Trifactory"



"أجد مبادرات المسؤولية الاجتماعية لبنك الإسكندرية إبداعية ومبتكرة ومتألقة مقارنة بالبنوك الأخرى."



### فتحية سمير، منسقة النوع الاجتماعي، مركز وسائل الاتصال الملائمة (ACT)



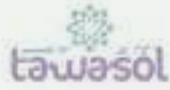
"تمكنا من مساعدة 25 امرأة في بناء أعمالهن في الحرف اليدوية على مدى خمسة أشهر. واليوم، بات بإمكان هؤلاء النساء أن يصبح سيدات أعمال ويتاجرن بعد أن كانوا هم من يتاجر بهن في الماضي، وهذا التحول سيمكّنهم كثيرًا."



### د. عزة كامل، رئيس مجلس أمناء وسائل الاتصال الملائمة (ACT)



"هذا هو أفضل شيء في بنك الاسكندرية. إنهم معطاءون. إنهم مهتمون ويأخذون كامل الوقت للتمعن في مقترح المشروع وتقييمه فعليًا قبل الإجابة. أريد أن أشكرهم على ثقتهم بنا وانفتاحهم."



### ياسمينة أبو يوسف، مؤسّسة "مؤسسة تواصل"

"يمد لنا بنك الاسكندرية يد العون لتحسين الأمور دائمًا. أنا سعيدة للغاية بشراكتنا. نحن وإياهم متفاهمون ومتوائمون في الرؤية والهدف. كلما قصدناهم للمساعدة قدموا لنا ما نحتاج، وهكذا بات بإمكاننا تلبية احتياجات المزيد من الأشخاص - أنا أعلم كم هي "تواصل" عزيزة على قلوبهم، وهم في قلوبنا أيضًا."



### إيناس عياري، كبير المستشارين الفنيين، منسق الشؤون النوع الجنسي، حافظة النوع الاجتماعي في منظمة العمل الدولية

"لقد ساعدت سلسلة عمليات بنك الاسكندرية كثيرًا على تفعيل هذه الشراكة على الفور. كان البنك القوة الدافعة وراء إحياء هذه الشراكة وإلهام إجراءات التدخل المستقبلية. والآن، جنبًا إلى جنب مع شريكنا الرئيسي، المجلس القومي للمرأة (NCW)، نقدم تدريبًا لـ 200 امرأة في مصر في مجال التسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، بناءً على نتائج الاستطلاع ونجاح هذه الشراكة مع بنك الاسكندرية."



## شهادات الشركاء



## ياسمين الحجري، المدير التنفيذي لجمعية وطنية

"عندما نرى شعار بنك الإسكندرية أو أية فعالية يرفعونها أو تقريرًا يصدرونه، نجد دائمًا أن هناك تدبرًا وتفكرًا عميقًا وراء ذلك. الأمر لا يتعلق بالدعاية والعلاقات العامة، فهم لديهم رؤية شاملة ويهتمون بإفادة الناس بغض النظر عن هويتهم".



## أسامة غزالي، مستشار المسؤولية الاجتماعية والحرف اليدوية في بنك الإسكندرية

"لا يشعر الحرفيون أبدًا بأنهم موجودون هنا فقط لعرض منتجاتهم أو أن بنك الإسكندرية هو مجرد جهة ممولة، بل يشعرون بأنهم مشمولون. إنهم يشعرون بأنهم جزء من معرض ديارنا، وأن نجاح المعرض هو نجاح لهم".



## د. وسام البيه، المديرية الإقليمية لمؤسسة دروسوس

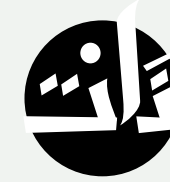
"استراتيجية التواصل لدى بنك الإسكندرية وقدرته على تسويق الأفكار والمنتجات الاجتماعية رائعة للغاية. أكثر ما يُلهمهم هو أن ترى كيانًا خاصًا حريصًا على التأثير الاجتماعي واستخدام لغة الأعمال للتواصل كما يفعل بنك الإسكندرية. إنه مثال يحتذى للشركات الأخرى".



drosos (...)



## بيري أبو زيد، مؤسس مشروع ذات الاجتماعي



"بنك الإسكندرية متحمس لدعم حرف اليدوية في مصر. إنهم أقوياء، ولديهم رؤية، وهم يسيرون في الطريق الصحيح ويمكنهم وضع مصر على خريطة الحرف اليدوية. يمنحك بنك الإسكندرية مساحة للإبداع وأن تكون صانع القرار، وأعتقد أن هذا مهم للغاية. إنهم يستمعون إليك دائمًا ويجعلونك تلعب دور المستشار. الأمر بالنسبة لهم مثل عملية صناعة السجاد، يتركون لك اختيار طريقة الحياكة التي تشاء وانتقاء ما تريد من ألوان الخيوط، ويمنحونك الحرية اللازمة لصنع هذا السجاد الجميل".



## كريم أديب، العضو المنتدب لوكالة ريزم - Rhythm لتدريب الضيافة



"على مدار العام الماضي، لاحظت أن حجم النتائج و التغطية الإعلامية لم تكن بهذه الضخامة بالنسبة لبنك الإسكندرية، والسبب هو أنهم يُفضلون النوع على الكم. إنني أقدر مدى تواجد بنك الإسكندرية معنا دائمًا ودعمنا كلما طلبنا منهم أي شيء؛ لقد أثرتنا إيجابًا في حياة 500 أسرة، ووثق البنك فينا منذ البداية - هذا المستوى من الرعاية مهم حقًا بالنسبة لنا".



## المهندسة نورا سليم، المدير التنفيذي لمؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية

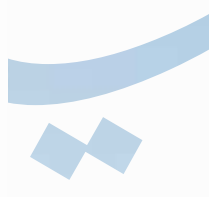


"ما يميز بنك الإسكندرية عن الآخرين هو ليس اهتمامه الاستراتيجي بالتنمية الاقتصادية المستدامة فحسب، ولكن أيضًا ابتكاراته المذهلة، فهم يتبنون فكرة ويفكرون بعمق في كيفية تنفيذها بشكل خلاق. روح الفريق التي يتمتعون بها تجعلهم شريكًا رائعًا، وهم يتسمون بالشفافية في جميع المواقف. لدينا وإياهم مؤشرات أداء رئيسية وأهداف مشتركة. إنهم يظهرون استجابة رائعة والتزامًا جادًا وشغفًا في شراكتهم، وهو ما يجعل وجهات نظرنا متفقة دومًا. ما سبق - بالإضافة إلى دافعنا المشترك لتحقيق أكبر تأثير ممكن - هو سبب كوننا شركاء استراتيجيين على المدى الطويل في عدد من القضايا التنموية الرئيسية".



## روزا عبد الملك، مدير الشراكات بمؤسسة ساويرس

# 10.0



## الطريق نحو المستقبل

97

رؤية للمستقبل

98

الأنشطة المخطط لها لعام 2021



يدرك بنك الإسكندرية أهمية الحفاظ على الموارد الطبيعية في مصر، وسيواصل تسليط الضوء على أهمية الحفاظ على الوعي البيئي.

# رؤية للمستقبل

أصحاب المصلحة والاصغاء لصوتهم من أجل أخذه في الحسبان ، والتصدي بشكل استباقي للتحديات المعقدة في عصرنا هذا.

إن العمل كدراع مجتمعي، ودفع النمو ذات التأثير الإيجابي ونشر الثروة هو من الضرورة بمكان لمستقبل الشعب المصري والبنك كما أنه ضمن التزامات البنك بخلق عالم يوفر إمكانيات حقيقية.

إن تركيز البنك على الحوكمة الرشيدة، والشمول المالي، والتحول الرقمي، ودعم الأعمال التجارية الزراعية، وتمكين المجتمعات سيسمح له بالصمود في عالم مضطرب سريع التغير، وسيبقى بنك الإسكندرية ملتزمًا بالوفاء بالالتزامات وبناء قدرة على التأقلم لخلق مستقبل مزدهر للجميع.

سمحت حوكمة وثقافة بنك الإسكندرية المؤسسية، والشراكات القوية، ونهج الإدارة المُتبع أن يحافظ البنك على مرونته ويفي بالتزاماته في عام 2020.

تمكن البنك من تحقيق نمو مسؤول للأعمال واستجاب استباقيًا للزمة العالمية، وابتدع طرقًا جديدة لخدمة الموظفين والعملاء وأصحاب المصلحة والمجتمعات. صحيح أن الماضي طور من البنك، لكن بنك الإسكندرية سيحمل الخبرات المستكشفة حديثًا إلى المستقبل.

كان الانتقال إلى ما هو بعد المسؤولية الاجتماعية واضحًا في بنك الإسكندرية حيث أنه خلق قيمة مشتركة وأهتم بالتحسين المستمر لدمج معايير ومقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على مدار السنوات. يهدف بنك الإسكندرية أيضًا إلى الحفاظ على الاستماع لآراء

تسليح الأجيال الشابة في مصر  
بالمعرفة والمهارات الكافية لقيادة  
المستقبل بشكل مستدام

يخطط البنك لتطوير تطبيق رقمي للعبة حادي بادي (على أنظمة iOS و Android و Huwawig) لتمكين الأطفال من الاستمتاع باللعبة والتعلم منها في المنزل.

سيكون التطبيق هو أول لعبة رقمية من نوعها يجري تشغيلها وإطلاقها من قبل بنك مصري ومطورة بواسطة مواهب محلية.

لن يكتف هذا التطبيق الرقمي بزيادة المعرفة المالية فحسب، بل سيعزز التزام البنك بالترويج رقميًا للمفاهيم والأفكار والممارسات المالية انسجامًا مع استراتيجية (2018-2021) لمجموعة إنتيزا سان باولو ومكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة.

من المقرر إطلاق تطبيق حادي بادي في صيف عام 2021.

### لعبة التثقيف ومحو الأمية المالية "حادي بادي"

تعلم لعبة "حادي بادي" الأطفال مبادئ التمويل مثل الإنفاق الواعي والادخار الذكي والتبرع - مما يؤدي في النهاية إلى الحفاظ على تأثير إيجابي ملموس من خلال التعليم. بعد عامين من طرح اللعبة الناجح في المدارس والذي وصل لأكثر من 17000 طفل في جميع أنحاء مصر، ستطرح اللعبة من خلال جلسات عبر تطبيق Zoom لترفيه وتعليم الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 8 و12 عامًا. تأتي خطة إطلاق لعبة حادي بادي افتراضيًا حتى يتمكن الأطفال في مختلف المحافظات في مصر من لعب اللعبة دون أي مخاطر على صحتهم وسلامتهم.

## الأنشطة المخطط لها لعام 2021 بسبب الركود الذي نجم عن جائحة كورونا، تم إيقاف بعض مشاريع العام 2020 مؤقتًا أو تأجيلها حتى عام 2021. ومن المتوقع استئناف المشروعات التالية في عام 2021:

### لعبة بطاقات التثقيف البيئي للأطفال

في عام 2020، تم الانتهاء من تصميم مكونات اللعبة التي تأخذ في عين الاعتبار أن تكون مناسبة للأطفال ضعاف البصر والمكفوفين. تأتي هذه اللعبة بالشراكة مع مشروع DiD (حوار في الظلام)، وهو مشروع تموله مؤسسة دروسوس. عُقدت العديد من اجتماعات للمناقشة ضمت الآباء وأبنائهم ليتخبروا أكثر من نموذج للبطاقات ليختاروا منها الأنسب.

بنك الإسكندرية

لقطة تظهر جانبًا من حملة حادي بادي التي أطلقناها في عام 2019 وشملت العديد من المحافظات المصرية.

# الاختصارات

مؤسسة التمويل الدولية (IFC)	معادلة قيمة الإعلان (AVE)
منظمة العمل الدولية (ILO)	الوكالة الفرنسية للتنمية (AFD)
مجموعة إنتيزا سان باولو (ISP)	مكافحة غسل الأموال (AML)
اعرف عميلك (KYC)	مركز وسائل الاتصال الملائمة (ACT)
خطاب الاعتماد (LC)	لجنة إدارة الأصول والخصوم (ALCO)
خطاب الضمان (LG)	ماكينة الصراف الآلي (ATM)
مؤسسة مجدي يعقوب للقلب (MYF)	إدارة استمرارية الأعمال (BCM)
المشاريع المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSME)	مديرو المخاطر التشغيلية (BLORMS)
وزارة الزراعة (MOA)	النفقات الرأسمالية (CAPEX)
حديث العهد بالمصرف (NTB)	البنك المركزي المصري (CBE)
منظمة غير حكومية (NGO)	عملية إدارة التغيير (CMP)
أجهزة الكمبيوتر الشخصية (PC)	الرئيس التنفيذي (CEO)
رقم التعريف الشخصي (PIN)	مكافحة تمويل الإرهاب (CFT)
معدات الحماية الشخصية (PPE)	علوم الحاسوب (CS)
تفاعل البوليمراز المتسلسل (PCR)	المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)
الصيانة الوقائية (PM)	إنشاء قيمة مشتركة (CSV)
أمر الشراء (PO)	لجنة حوكمة الأزمات (CGC)
إدارة الموارد (RM)	العناية الواجبة تجاه العميل (CDD)
مبادئ الصيرفة المسؤولة (RBP)	مجموعة الادخار الرقمي (DSG)
إطار تقبّل المخاطر (RAF)	وسائل الإعلام المكتسبة (EMV)
مؤسسة ساويرس للتنمية الاجتماعية (SFSD)	إبداع من مصر (EMM)
المشاريع الصغيرة والمتوسطة (SMES)	المعهد المصرفي المصري (EBI)
القرية الذكية (SV)	وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المصرية (EMLCU)
التنمية المستدامة (SD)	التطبيقات الالكترونية للائتمان (ECA)
أهداف التنمية المستدامة	الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)
معاملة العملاء بإنصاف (TCF)	البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)
مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP FI)	بنك الاستثمار الأوروبي (EIB)
الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)	اتحاد البنوك المصرية (FEB)
جمعية الادخار والقروض القروية (VSLA)	الاستثمارات المالية (FI)
تبادل التمويل الافتراضي (VFE)	التحالف العالمي لمراقبة التعلم (GAML)
الشبكة الخاصة الافتراضية (VPN)	المبادرة العالمية للتقارير (GRI)
العمل من المنزل (WFH)	استراتيجية الذهاب إلى السوق (GTM)
برنامج الأغذية العالمي (WFP)	برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر (GEFF)
	التفتيش (IA)

# بيان الضمان المحدود

تقرير المدققين المستقلين حول تقرير الاستدامة لبنك الإسكندرية 2020

إلى السادة أعضاء مجلس إدارة بنك الإسكندرية،

لقد تم تعييننا لأداء فحص محدود لتقرير الاستدامة لبنك الإسكندرية 2020، والذي يغطي الفترة المشمولة بالتقرير من 01.01.2020 إلى 31.01.2020.

## مسؤولية مجلس الإدارة

مجلس إدارة بنك الإسكندرية هو المسؤول عن إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير الإفصاح عن الاستدامة الخاصة بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI): الخيار الأساسي. يتحمل أعضاء مجلس الإدارة مسؤولية ضمان وجود رقابة داخلية كافية لإعداد تقرير خالٍ من الأخطاء الجوهرية الناتجة عن الاحتيايل أو الخطأ. تشمل مسؤوليتهم تحديد المنهجية ونطاق التقرير والافتراضات والتقديرية ومشاركة أصحاب المصلحة والأهمية النسبية ومحتويات التقرير النهائي.

## استقلالية المدققين ومراقبة الجودة

نحن نلتزم بالنزاهة والموضوعية والكفاءة والعباية الواجبة والسرية والسلوك المهني. نحافظ على نظام مراقبة الجودة الذي يتضمن السياسات والإجراءات المتعلقة بالامتثال للمتطلبات الأخلاقية والمعايير المهنية والقوانين واللوائح المعمول بها.

## مسؤولية المدققين

تقع على عاتقنا مسؤولية الحكم على مدى امتثال هذا التقرير مع متطلبات معايير GRI: الخيار الأساسي. لقد أجرينا مهمة فحص محدودة مبنية على حكمنا المهني واستفساراتنا وتحليل المستندات وعمليات إعادة الحسابات والإجراءات الأخرى ذات الصلة، للحصول على أدلة كافية لنطاق الضمان.

## لقد قمنا بتنفيذ الإجراءات التالية بناءً على الوثائق المقدمة من بنك الإسكندرية:

مراجعة وتحليل استراتيجيات مجموعة بنك الإسكندرية ومجموعة إنتيزا سان باولو وإرشاداتها وسياساتها وإجراءاتها وتقريرها وبياناتها.

تحليل ومقارنة النتائج الواردة في التقارير السابقة مع نتائج 2020.

تدقيق عملية إشراك أصحاب المصلحة ونتائجها، بما في ذلك القنوات والتكرار والموضوعات.

تحليل ترابط واتساق تقييم الأهمية النسبية ومواءمته مع تقييم الأهمية النسبية لمجموعة إنتيزا سان باولو.

مراجعة التقرير النهائي والفهارس المبرزة فيما يتعلق بالامتثال لمعايير المبادرة العالمية للتقارير GRI: الخيار الأساسي كما هو مذكور في التقرير.

## استنتاج

بناءً على الإجراءات المذكورة أعلاه، لم يلفت انتباهنا شيء يجعلنا نعتقد أن تقرير الاستدامة لبنك الإسكندرية 2020 لم يتم إعداده في جميع الموضوعات الجوهرية، وفقاً لمتطلبات معايير GRI: الخيار الأساسي.

نحن لا نتحمل ولن نقبل المسؤولية تجاه أي أحد آخر غير بنك الإسكندرية عن الضمان والاستنتاج المقدمين.

## عبد الحميد بشارة



*Abdel Hamid Beshara*

## المؤسس والرئيس التنفيذي

مصادر، للحلول البيئية وخدمات الطاقة ش.م.م



28 يوليو 2021



ALEXBANK | بنك الإسكندرية



أجود خدمة العملاء وأسعار  
أفضل من غيرها مع بطاقات الائحة  
من بنك الإسكندرية



وضعت بعض فروع بنك  
الإسكندرية إعلانات عن بطاقتها  
ليراها العملاء والمارة



# العضويات والاتفاقيات

(102-13)

تجسد عضويات بنك الإسكندرية واعتماداته التزامنا بتعزيز الاستدامة من خلال أطر عمل دولية متعددة ودمج التنوع في نهجنا.

## مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP FI)

مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة هي شراكة بين برنامج الأمم المتحدة للبيئة والقطاع المالي العالمي كانت قد أطلقت في أعقاب قمة الأرض عام 1992. على خطى مجموعتنا الأمم إنتيزا سان باولو، والتي هي عضو فيها منذ عام 2006، أصبح بنك الإسكندرية في عام 2019 واحدًا من أوائل البنوك في مصر التي تنضم إلى مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة



## مبادئ خط الاستواء

لقد اعتمدنا مبادئ خط الاستواء منذ عام 2012 وننفذ إطار العمل هذا لإدارة التأثيرات على البيئة وعلى المجتمعات المحلية التي قد تنشأ من تمويل المشاريع الكبيرة.



## الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)

بنك الإسكندرية هو أحد الموقعين على مبادرة الميثاق العالمي للأمم المتحدة منذ عام 2014. للاتفاق العالمي هذا سياسات متعددة الجوانب، وتتناول عشرة مبادئ عالمية لتعزيز الرفاه البيئي وحقوق الإنسان والممارسات الأخلاقية. تضمن عضوية البنك في هذه الاتفاقية أن عملياته التجارية تجري ضمن إطار عمل أخلاقي ومستدام.



## مبادئ الصيرفة المسؤولة (PRB)

وأيضًا في عام 2019، أصبح بنك الإسكندرية من الموقعين المؤسسين لمبادئ الصيرفة المسؤولة (المواءمة، والتأثير، وتحديد الأهداف، والعملاء والزبائن، وأصحاب المصلحة، والحوكمة والثقافة، والشفافية والمساءلة). تهدف هذه المبادئ الستة إلى مواءمة أنشطة القطاع المالي مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وتتماشى مع استراتيجية مكتب المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة (2018-2021) في بنك الإسكندرية وخطة أعمال مجموعة إنتيزا سان باولو التي تغطي نفس النطاق الزمني. نتطلع إلى بناء شركة نفخر جميعًا بأن نكون جزءًا منها في وقت نواجه فيه بمسؤولية قضايا بيئية واجتماعية ملحة. سي طرح تقرير التقييم الذاتي الأول لبنك الإسكندرية بعد 18 شهرًا من الانضمام إلى اتفاقية مبادئ الصيرفة المسؤولة على موقعنا على الإنترنت ليطلع عليه الجمهور خلال النصف الأول من عام 2021. للمرة الأولى، وتماشياً مع تعاوننا المستمر مع مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة ومسؤوليتنا في الحفاظ على الشفافية تجاه الجمهور، يقدم تقرير الاستدامة الخاص بنا النتائج التي تحققت فيما يتعلق بالمبادئ الستة المنصوص عليها في نموذج تقرير التقييم الذاتي أدناه.

## اتحاد البنوك المصرية (FEB)

منذ عام 2013، وبنك الإسكندرية عضو نشط في اتحاد البنوك المصرية ولجنة توجيه التنمية الاجتماعية التابعة للجنة التنمية الاجتماعية، والتي شجعت بنجاح البنوك المصرية على المساهمة بنسبة 2% من صافي أرباحها في مناطق العشوائيات في مصر. تتضمن هذه المبادرة العديد من المشاريع الفرعية ضمن منهج تنموي متكامل يستهدف التعليم والزراعة المستدامة وتوظيف الشباب والتمكين الاقتصادي للمرأة.

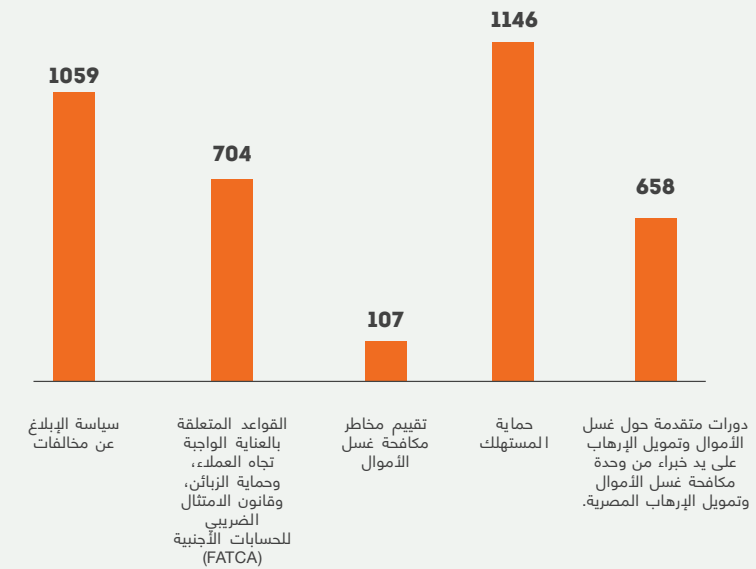


## الحوكمة

## الحوكمة وإدارة المخاطر (205-2)

إجمالي عدد الموظفين المدربين على إدارة المخاطر وحماية العملاء هو 3674 حسب التوزيع أدناه.

## موظفون المدربون على إدارة المخاطر (2، 1، 404)



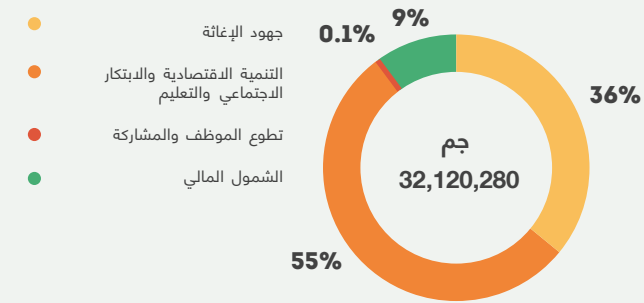
## رضا العملاء وحمايتهم (1-418)

+41.5	صافي نقاط الترويج (NPS)
440	عدد البطاقات المحظورة بسبب المعاملات المشبوهة والاحتياطية دون أن ينجم عنها أي خسائر فعلية
1	عدد البطاقات المحظورة للمعاملات المشبوهة والاحتياطية التي وقعت جزاءها خسائر فعلية

## المجتمع

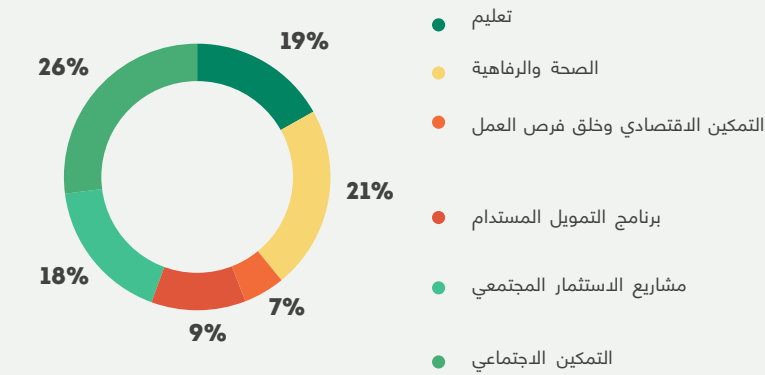
## الاستثمارات المستدامة

خصص البنك مبلغ 32.120.280 جنيهًا مصريًا للارتقاء المستدام ومساعدة المجتمع والدولة



## دعم المجتمع

يتمتع دعم بنك الإسكندرية المجتمعي للعديد من المجالات. يمثل ما يلي الدعم بالنسبة المئوية من إجمالي الدعم المقدم.



## الاستثمار في الموظفين (8-102، 5-403، 2، 1-404)

106,109	ساعات التدريب الإجمالية
3,468	العدد الإجمالي للأفراد المدربين
81.1%	نسبة الموظفين المدربين
15	تدريب الموظفين على الصحة والسلامة المهنية

## البيئة

## الآثار البيئية

(306-4، 305-1، 2، 3، 4، 5، 303-5، 302-1، 4)

343.45	A4 ورق تم شراؤه (طن)
102.16	إعادة تدوير الورق الممزق (طن)
138,242,107	استهلاك الطاقة (ميغا جول)
16,577,159	استهلاك الطاقة (كيلوواط ساعة)
32,345	استهلاك الطاقة (ميغا جول / موظف)
3,879	استهلاك الطاقة (كيلوواط ساعة / الموظف)
25,873	استهلاك البنزين في السيارات المملوكة للبنك (لتر)
7	الانخفاض في استهلاك الطاقة مقارنة بعام 2019 (%)
217,053	استهلاك المياه (متر مكعب)
71.10	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
8,056.50	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
4,015.87	انبعاثات غازات الدفيئة الأخرى غير المباشرة (النطاق 3) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
8,128	انبعاثات غازات الدفيئة من النطاق 1 و 2 (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
1,902	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة في النطاق 1 و 2 (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / الموظف)
0.055	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة في النطاق 1 و 2 (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / م 2)

## تقسيم الموظفين (8-102, 3, 2, 1-401)

## دوران الموظفين حسب النوع والعمر

2019			
المجموع	الفئة العمرية	النوع	
50	30 فيما أقل	550	ذكر
102	31-50		
398	أكثر من 50		
44	30 فيما أقل	140	أنثى
36	31-50		
60	أكثر من 50		

2020			
المجموع	الفئة العمرية	النوع	
52	30 فيما أقل	550	ذكر
83	31-50		
295	أكثر من 50		
46	30 فيما أقل	140	أنثى
44	31-50		
77	أكثر من 50		

## التعيينات الجديدة للموظفين

2019			
المجموع	الفئة العمرية	النوع	
294	30 فيما أقل	550	ذكر
85	31-50		
0	أكثر من 50		
271	30 فيما أقل	140	أنثى
26	31-50		
0	أكثر من 50		

2020			
المجموع	الفئة العمرية	النوع	
185	30 فيما أقل	550	ذكر
75	31-50		
0	أكثر من 50		
108	30 فيما أقل	140	أنثى
10	31-50		
0	أكثر من 50		

## تصنيف الموظفين حسب النوع والعمر

2019			
المجموع	الفئة العمرية	النوع	
632	30 فيما أقل	550	ذكر
1,201	31-50		
1,500	أكثر من 50		
419	30 فيما أقل	140	أنثى
476	31-50		
266	أكثر من 50		

2020			
المجموع	الفئة العمرية	النوع	
759	30 فيما أقل	550	ذكر
1191	31-50		
1211	أكثر من 50		
480	30 فيما أقل	140	أنثى
437	31-50		
196	أكثر من 50		

## معدل غياب الموظفين والأيام الضائعة

2020	2019	العام
519	370	عدد الحالات
5434	607	عدد الأيام

## الموظفون في المناصب الإدارية

2020	2019	العام
135	105	المجموع
115	85	ذكور
20	20	إناث
1 : 5.75	1 : 4.2	نسبة الإناث للذكور

## دوران الموظفين

2020	2019	العام
597	690	المجموع
430	550	ذكور
167	140	إناث
98	94	30 فيما أقل
127	138	31 - 50 عام
372	458	أكثر من 50

## إجازة رعاية الطفل

2020	2019	العام
1113	1165	عدد الموظفين المستحقين لتأخذ إجازة رعاية الطفل
18	54	عدد الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية طفل
11	8	معدل العودة من إجازة رعاية الطفل خلال 4 شهور
7	31	معدل العودة من إجازة رعاية الطفل خلال عام واحد
0	8	معدل العودة من إجازة رعاية الطفل خلال عامين

## العدد الكلي للموظفين

2020	2019	العام
4,274	4,494	المجموع
3,161	3,333	ذكور
1,113	1,161	إناث
1,239	1,051	30 فيما أقل
1,628	1,677	31 - 50 عام
1,407	1,766	أكثر من 50

## التعيينات الجديدة للموظفين

2020	2019	العام
378	676	المجموع
260	379	ذكور
118	297	إناث
293	566	30 فيما أقل
85	110	31 - 50 عام
0	0	أكثر من 50
2.26 : 1	3 : 1	أجر حديث التعيين مقارنة بالحد الأدنى للأجور
77	72	الإعاقات (ذوي القدرات الخاصة)

## فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير GRI

ملاحظة: لا تذكر المتطلبات إذا كان التفاضل عن الإفصاح ينطبق على جميع متطلبات إفصاح معين؛ وتذكر فقط إذا كان التفاضل عن الإفصاح ينطبق على متطلبات محددة لإفصاح معين.

أقرت المبادرة العالمية لعداد التقارير موائمة إفصاحات فهرس المحتوى مع أهداف التنمية المستدامة وقد شملت الخدمة النسخة الإنجليزية من التقرير، وطبقها فريق البنك على النسخة العربية منه.

الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
<b>الأساسيات 2016 : GRI 101</b>				
101			استخدمت مبادئ إعداد التقارير الخاصة بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير في تحديد محتوى التقرير وجودته وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير GRI	نشرة عن هذا التقرير (ص 4)
<b>الإفصاحات العامة 2016 : GRI 102</b>				
<b>الملف التنظيمي</b>				
102-1	PRB 1.1	اسم المنظمة	بنك الإسكندرية	نظرة عامة (ص 8)
102-2	PRB 1.1	الأنشطة، العلامات التجارية، المنتجات، والخدمات		الأنشطة التجارية (ص 10)
102-3	PRB 1.1	موقع المقرات الرئيسية	يقع المقر الرئيسي للبنك في ٤٩ قصر النيل، القاهرة، مصر.	إخلاء مسؤولية (ص 4)
102-4	PRB 1.1	موقع العمليات	يعمل بنك الإسكندرية بشكل حصري في مصر	
102-5	PRB 1.1	الملكية والشكل القانوني	ملكية بنك الإسكندرية بنسبة 80 % لبيتيزا سان باولو (ناقص 1 سهم) ISP 79.99999975% الحكومة المصرية 20% مؤسسة التمويل الدولية 0.00000025%	لمحة عامة (ص 8)
102-6	PRB 1.1	النسواق التي تخدمها	جميع محافظات مصر: شمال وجنوب القاهرة، الإسكندرية، مطروح، شرق وغرب الدلتا، شمال وجنوب الصعيد، القناة، والبحر الأحمر.  القطاعات المالية والتجارية، الحكومات، الموظفين، والمجتمع المدني.  6.1 مليون عميل، شركة تجزئة، وشركات صغيرة، متوسطة و كبيرة	الأهداف الإستراتيجية (ص 10)
102-7	PRB 1.1	حجم المنظمة	<b>تقرير مجلس الإدارة عن أنشطة البنك والبيانات المالية للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2020 (ص 22 - 30).</b>	الناتج المالي والتعليقات على العمليات (ص 53)
102-8	SDG 8.5, 10.3	معلومات عن الموظفين والعمال الآخرين		تعزيز التنوع والإدماج (ص 68) ، بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، وحوكمة الشركات لعام 2020: الاستثمار في الموظفين (ص99) ، تقسيم الموظفين (ص 100-101)
102-9	SDG 8.5, 10.3	سلسلة التوريد		اختيار الموردين (ص 43)
102-10	SDG 8.5, 10.3	التغيرات الهامة على المنظمة وسلسلة التوريد الخاصة بها	يصف التقرير التغييرات في العلاقات مع الموردين بسبب أزمة فيروس كورونا.	

الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
102-11	UNGC 7	مبدأ أو منهج التحوط	يطبق بنك الإسكندرية المبادئ الاحترازية باتباع منهج إنتيزا سان باولو لتحديد، تقييم، وإدارة المخاطر المتعلقة بالحوكمة البيئية، الاجتماعية، والمؤسسية، والمخاطر المتعلقة بتغير المناخ <b>إدارة إنتيزا سان باولو للمخاطر البيئية، الاجتماعية، والمتعلقة بالحوكمة</b> <b>إدارة إنتيزا سان باولو للمخاطر والتأثير المتعلقة بتغير المناخ</b>	إطار حوكمة الالتزامات و المخاطر (ص 34 - 36)
102-12		المبادرات الخارجية	إطلاق مبادرات القيمة المشتركة	التأثير الاجتماعي و المجتمعي (ص 80 - 90)
102-13		عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) مبادئ الصيرفة المسؤولة (PRB) أهداف التنمية المستدامة، مبادئ خط الاستواء اتحاد بنوك مصر (FEB) برنامج الأمم المتحدة للبيئة - المبادرة المالية UNEP-FI	العضويات والاتفاقيات (ص 98)
<b>الاستراتيجية</b>				
102-14	PRB 1.2	بيان من كبار صناع القرار	رسالة الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة (ص 5)	
102-15	PRB 2	التأثير والمخاطر والفرص الرئيسية	خطة استمرارية الأعمال (ص 34)، مخاطر الائتمان (ص 35)، مخاطر السوق والمخاطر المالية (ص 35)، المخاطر التشغيلية (ص 35)، المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة (ص 36)، أداء الأعمال والتواجد في السوق (ص 53 - 55).	
<b>الخلاقيات والنزاهة</b>				
102-16	PRB 5.2, SDG 16.3, UNGC 10	القيم، المبادئ، المعايير، وقواعد السلوك	<b>ميثاق قيم ومبادئ العمل</b> <b>ميثاق سلوكيات العمل الداخلي</b> قواعد البنك المركزي المصري لحماية المستهلك قواعد إنتيزا سان باولو لحماية المستهلك قوانين وسياسات مجموعة إنتيزا سان باولو	القيم (ص 9)، سلوك، وقيم، ومبادئ العمل وحقوق الإنسان (ص 29).
102-17	SDG 16.3	آليات تقديم المشورة والإبلاغ عن المخاوف المتعلقة بالأخلاقيات	<b>ميثاق قيم ومبادئ العمل</b> <b>ميثاق سلوكيات العمل الداخلي</b> قسم الشؤون القانونية: تعمل على التخفيف من المخاطر القانونية التي قد تلحق الضرر بالبنك أو تقلل من ربحيته يوفر قسم المراجعة الداخلية مراقبة مستمرة ومستقلة للأنشطة وعمليات البنك للكشف عن السلوكيات والمواقف الغريبة أو الخطرة ومنعها، وذلك أثناء تقييم نظام الرقابة الداخلية للبنك ومدى كفاءته. كما يقدم رأياً مستقلاً حول كفاءة وفعالية عمليات بنك الإسكندرية، كما يضمن حماية أصول البنك، منع الخسائر، موثوقية وسلامة المعلومات المحاسبية، وامتثال المعاملات المنفذة للسياسات الموضوعة من قبل هيئات الحوكمة وكذلك مع اللوائح الداخلية والخارجية بشكل عام؛ يجب إرسال تقارير حالات عدم الامتثال لقواعد السلوك المهني لبنك الإسكندرية عبر البريد الإلكتروني إلى <a href="mailto:CODEOFETHICS@ALEXBANK.COM">CODEOFETHICS@ALEXBANK.COM</a> يضمن بنك الإسكندرية حماية أي شخص يبلغ عن حالة عدم امتثال بحسن نية ضد أي شكل من أشكال الانتقام، التمييز، أو المعاقبة، كما يضمن أقصى قدر من السرية، إلا في الحالات التي ينص القانون فيها على خلاف ذلك.	ضمان الامتثال (ص 30)
<b>الحوكمة</b>				
102-18	PRB 5.1	هيكل الحوكمة	هيكل بنك الإسكندرية التنظيمي (ص 22)	
102-19	PRB 5.1	سلطة التفويض	مجلس الإدارة واللجان (ص 23)	

الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
<b>الحوكمة</b>				
102-20		مسؤولية المستوى التنفيذي عن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	مجلس الإدارة واللجان (ص 23) ، الأدوار والمسؤوليات (ص 27)	
102-21	SDG 16.7	استشارة أصحاب المصلحة حول الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	إشراك أصحاب المصلحة (ص 19)	
102-22	SDG 5.5, 16.7 PRB 5.1	تكوين أعلى هيئة إدارة ولجانها	مجلس الإدارة واللجان (ص 23)	
102-23	SDG 16.6	رئيس أعلى هيئة إدارة	أعضاء مجلس الإدارة (ص 23)	
102-24	SDG 5.5, 16.7	ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	يتولى مكتب السكرتاريا العامة المسؤوليات التالية: (ص 22).	
102-25	SDG 16.6	تضارب المصالح	سياسة إدارة مجموعات العملاء المتصلين/مجموعات الأطراف ذات الصلة وسياسة بنك الإسكندرية لإدارة تضارب المصالح . <b>ميثاق سلوكيات العمل الداخلي لمجموعة إنتيزا سان باولو</b> <b>قواعد إدارة تضارب المصالح لمجموعة إنتيزا سان باولو</b>	
102-26		دور أعلى هيئة إدارة في تحديد رسالة المنظمة وقيمها واستراتيجيتها	لجان مجلس الإدارة (ص 23) الأدوار والمسؤوليات (ص 27)	
102-27		المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	لجنة الحوكمة والترشيحات (ص 23)	
102-28		تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	أعضاء مجلس الإدارة (ص 23)	
102-29	SDG 16.7	تحديد الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وإدارتها	لجنة حوكمة المخاطر الائتمانية (ص 24)	
102-32		دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	أعضاء مجلس الإدارة (ص 23)	
102-33		التواصل حول المخاوف الحرجة	الأدوار والمسؤوليات (ص 27)	
102-34		طبيعة وإجمالي عدد المخاوف الحرجة	تم تحديد 3 قضايا تتعلق بمخاطر السمعة	
102-35		سياسات الأجور	تقييم الأداء (ص 70)	
<b>إشراك أصحاب المصلحة</b>				
102-40		قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	الانتشار والتواصل (ص 16) إشراك أصحاب المصلحة (ص 19)	
102-41		اتفاقيات المفاوضة الجماعية	لا توجد اتفاقيات مفاوضة جماعية في بنك الإسكندرية. ومع ذلك، هناك مجال للإبلاغ عن المظالم أو أي نوع من التعليقات طبقاً لسياسة الباب المفتوح التي يعتمدها بنك الإسكندرية ، بالإضافة إلى الدورة المنهجية للتعليقات بين المديرين والموظفين.	
102-42		تحديد واختيار أصحاب المصلحة	تحديد المسائل المهمة (ص 16)	
102-43		منهج إشراك أصحاب المصلحة	إشراك أصحاب المصلحة (ص 19)	
102-44		الموضوعات والاهتمامات الرئيسية المثارة	إشراك أصحاب المصلحة (ص 19) مصفوفة الأهمية النسبية (ص 18)	

الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
ممارسات إعداد التقارير				
102-45		الكيانات المدرجة في القوائم المالية الموحدة		<a href="#">تقرير مجلس الإدارة عن أنشطة البنك والقوائم المالية للسنة المنتهية 30 ديسمبر 2020 (ص 30-32)</a>
102-46		تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوع		محتوى ومنهجية التقرير (ص 4) تحديد المسائل المهمة (ص 16)
102-47		قائمة الموضوعات الجوهرية		الموضوعات الجوهرية للبنك لعام 2020 (ص 18)
102-48		إعادة صياغة المعلومات		المواضيع المتطورة (ص 17)
102-49		التغييرات في إعداد التقارير		المواضيع المتطورة (ص 17)
102-50		الفترة المشمولة بالتقرير	01.01.2020-31.01.2020	فترة ونطاق التقرير (ص 4)
102-51		تاريخ آخر تقرير	نُشر أحدث تقرير في عام 2019	
102-52		دورة إعداد التقارير	سنوي	
102-53		جهة الاتصال للأئلة المتعلقة بالتقرير	ليلى حسني، رئيس مكتب المسؤولية البريد الإلكتروني <a href="mailto:laila.hosny@alexbank.com">laila.hosny@alexbank.com</a> الاجتماعية والتنمية المستدامة العنوان: 49 قصر النيل - وسط البلد - القاهرة - مصر	اتصلوا بنا (ص 4)
102-54		ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير (GRI) الخيار الأساسي	مبادئ التوافق وإعداد التقرير (ص 4)
102-55		فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (ص 102)
102-56		الضمان الخارجي	عين البنك شركة مصادر لخدمات البيئة والطاقة لإجراء عملية ضمان بشأن محتوى هذا التقرير.	بيان الضمان المحدود (ص 97)
الذاء الاقتصادي 2016 : GRI 201				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	تم ذكره تحت الموضوع الجوهري "أداء الأعمال والتواجد في السوق". يقتصر الحد على العمليات الخاصة ببنك الإسكندرية.	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته		بناء الزدهار الشامل (ص 52)
103-3		تقييم منهج الإدارة		المراجعة الداخلية (ص 31)، مسؤوليات وحدة ضمان ومراقبة جودة المراجعة الداخلية (ص 32)، أداء الأعمال والتواجد في السوق (ص 53 ، 54)
201-1		القيمة الاقتصادية المباشرة والموزعة		النتائج المالية والتعليقات على العمليات (ص 53)
201-3		الالتزامات المحددة لخطط التقاعد الأخرى	التفاضي عن الإفصاح: "د. النسبة المئوية للراتب الذي يساهم به الموظف أو صاحب العمل "و" هـ. مستوى المشاركة في خطط التقاعد، مثل المشاركة في المخططات الإلزامية أو التطوعية، أو المخططات الإقليمية و القطرية، أو تلك التي لها تأثير مالي". المعلومات غير متوفرة. لم يكن لدى البنك معلومات مجمعة حول المتطلبات المذكورة أعلاه لفترة التقرير وسوف يقوم بدمجها في نظام إدارة البيانات الخاص به لدورة إعداد التقارير المستقبلية	توزيع القيمة الاقتصادية (ص 55)





الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
205-1	SDG 16.5 UNGC 10	العمليات التي تم تقييمها من حيث المخاطر المتعلقة بالفساد	التغاضي عن الإفصاح: "أ. العدد الإجمالي والنسبة المئوية للعمليات التي تم تقييمها من حيث المخاطر المتعلقة بالفساد". المعلومات غير متوفرة. على الرغم من إجراء البنك تقييماً شاملاً للمخاطر المتعلقة بالفساد، إلا أنه لم يتم بعد بجمع بيانات عن النسبة المئوية للعمليات التي تم الوصول إليها فيما يتعلق بالمخاطر المتعلقة بالفساد. سيتم دمج هذا المطلب في نظام إدارة البيانات بالبنك وأخذها بعين الاعتبار في دورة إعداد التقارير المستقبلية.	
205-2	SDG 16.5 UNGC 10	التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	يتم إبلاغ جميع الموظفين بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد عند التوظيف، إلى جانب التدريب اللازم. كما يتم إبلاغ جميع الشركاء التجاريين على سياسات وإجراءات البنك الخاصة بمكافحة الفساد. خلال الفترة المشمولة بالتقرير، تم تدريب 1059 موظفاً على سياسة الإبلاغ عن المخالفات. "هـ. العدد الإجمالي والنسبة المئوية للموظفين الذين تلقوا تدريبات على مكافحة الفساد، موزعين حسب فئة الموظف والمنطقة". المعلومات غير متوفرة. لم يتم البنك حتى الآن بجمع معلومات عن المتطلبات فيما يتعلق بالتقسيم حسب فئة الموظف. سيتم دمج هذا المطلب في نظام إدارة البيانات بالبنك وأخذها بعين الاعتبار في دورة إعداد التقارير المستقبلية.	بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، وحوكمة الشركات لعام 2020 الحوكمة وإدارة المخاطر (ص 99)
205-3	SDG 16.5 UNGC 10	وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	لم تكن هناك حوادث فساد مؤكدة خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	
السلوك المناهض للمنافسة 2016 GRI 206				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تم ذكر الإفصاح تحت الموضوع الجوهرى بعنوان "النزاهة في سلوك المؤسسة". يقتصر الحد على عمليات وموظفي بنك الإسكندرية. كما أن البنك لا يتسامح أبداً مع الفساد، ويهدف إلى الحد منه في سلسلة القيمة لدينا.	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	<b>النزاهة في سلوك الشركة وفقاً لمجموعة إنتيزا سان باولو</b>	المراجعة الداخلية (ص 31) مسؤوليات وحدة ضمان ومراقبة جودة المراجعة الداخلية (ص 32)
103-3		تقييم منهج الإدارة		وحدة التدريب والتطوير (ص 69)، برنامج التدريب على الامتثال ومكافحة غسل الأموال (ص 69)
206-1	SDG 16.4	الإجراءات القانونية حيال السلوك المناهض للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارسات الاحتكار	لم يتم رفع دعاوى قضائية في عام 2020	
المواد 2016 : GRI 301				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تختلف المواد المستهلكة عبر العمليات. بالنسبة لبنك الإسكندرية، يعتبر الورق أهم المواد المستهلكة، وبالتالي من الضروري مراقبة وتقليل استخدامه. تم ذكر هذا الإفصاح تحت الموضوع الجوهرى بعنوان "الإدارة البيئية". يقتصر الحد على عمليات بنك الإسكندرية وتأثيرها على البيئة. يهدف البنك أيضاً إلى فهم التأثير الأوسع لاستهلاكه المادي على الاقتصاد والمجتمع بما يتماشى مع التزام مجموعة إنتيزا سان باولو بالاقتصاد الدائري.	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته		
103-3		تقييم منهج الإدارة		استهلاك الموارد وإدارة النفايات (ص 75)
301-1	SDG 8.4, 12.2	المواد المستخدمة بالوزن	تم شراء 343.45 طن من ورق A4	
301-2	SDG 8.4, 12.2, 12.5	المواد المُدخلة المُعاد تدويرها المستخدمة		استهلاك الموارد وإدارة النفايات (ص 75)، الفعاليات المستدامة (ص 76)

الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإيجابية	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
الطاقة 2016: GRI 302				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تم ذكره تحت الموضوع الجوهرى "الإدارة البيئية". وضعت بعض الحدود على استهلاك الطاقة داخل مرافق المنظمة ومركباتها.	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	<b>ميثاق قيم ومبادئ العمل</b> <b>قواعد إنتيزا سان باولو لسياسة البيئة والطاقة.</b>	إدارة الطاقة والمياه (ص 75)، انبعاثات الغازات الدفينة (ص 77)
103-3		تقييم منهج الإدارة		
302-1	SDG 12.2	استهلاك الطاقة داخل المنظمة	تم حساب 16,577,159.00 كيلوواط ساعة من فواتير الكهرباء للبنك؛ ما يعادل 138,242,107 ميغا جول؛ بالإضافة إلى استهلاك 25,873 لترًا من البنزين من قبل السيارات المملوكة للبنك على مدار العام. التفاضل عن الإفصاح: "أ. إجمالي استهلاك الوقود داخل المؤسسة من مصادر غير متجددة، بالاجول أو الوحدات الأخرى، بما في ذلك أنواع الوقود المستخدمة". "ب. إجمالي استهلاك الوقود داخل المؤسسة من مصادر متجددة، بالاجول أو الوحدات الأخرى، بما في ذلك أنواع الوقود المستخدمة". المعلومات غير متوفرة. لم يحسب البنك بيانات مفصلة عن التوزيع حسب مصادر الطاقة المتجددة و مصادر الطاقة غير المتجددة في وقت التقرير. يجب معالجة ذلك من خلال دمج متطلبات الإفصاح في نظام إدارة البيانات للبنك، ليتم الكشف عنها خلال دورة إعداد التقارير المستقبلية.	إدارة الطاقة والمياه (ص 75) بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية وحوكمة الشركات لعام 2020: الآثار البيئية (ص 99)
302-3	SDG 12.2	كثافة الطاقة	استهلاك الكهرباء (ميغا جول لكل عامل) = 32,345 استهلاك الكهرباء (كيلوواط ساعة لكل عامل) = 3879	البناء المستدام وإعادة التأهيل و التجديد (ص 76) بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، وحوكمة الشركات لعام 2020: الآثار البيئية (ص 99)
302-4	SDG 7.3, 8.4, 12.2	خفض استهلاك الطاقة	انخفاض استهلاك الكهرباء بمقدار 1,183,497 كيلوواط ساعة مقارنة باستهلاك 2019 (انخفاض بنسبة 7%). خفض استهلاك الكهرباء من الإبنارة بحوالي 32% مقارنة بعام 2019 .	
المياه و النفايات السائلة 2018: GRI 303				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تم ذكره تحت الموضوع الجوهرى "الإدارة البيئية". يقتصر الموضوع على الاستهلاك المباشر للمياه وتصريف النفايات السائلة.	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	تماشياً مع مجموعة إنتيزا سان باولو، يهدف بنك الإسكندرية إلى تقليل تأثيره البيئي، وذلك من خلال تدابير متخذة لمراقبة وإدارة استهلاك المياه وتصريف النفايات السائلة. <b>قواعد إنتيزا سان باولو لسياسة البيئة والطاقة</b>	
103-3		تقييم منهج الإدارة		
303-1	SDG 6.4	التعامل مع المياه كمورد مشترك	إدراكًا للمستوى المرتفع من الإجهاد المائي في مصر، عمل البنك باستمرار على تقليل الآثار المتعلقة بالمياه؛ ونظرًا لطبيعة العمليات، فليس لبنك الإسكندرية تأثيرات كبيرة على المياه كمورد مشترك.	إدارة الطاقة والمياه (ص 75)
303-2	SDG 6.3	إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	نظرًا لطبيعة عملياته، فليس لبنك الإسكندرية تأثيرات كبيرة متعلقة بتصريف المياه.	
303-3	SDG 6.4	سحب المياه	التفاضل عن الإفصاح: المعلومات غير متوفرة يراقب بنك الإسكندرية إجمالي استهلاكه للمياه، ولكن لا تتم مراقبة التقسيم حسب المصادر، بما في ذلك المناطق المعرضة للإجهاد المائي. يجب معالجة ذلك من خلال دمج متطلبات الإفصاح في نظام إدارة البيانات للبنك، ليتم الإفصاح عنها في تقرير الاستدامة التالي.	
303-5	SDG 6.4	استهلاك المياه	ميغا لتر محسوبة من فاتورة المياه 217.053	إدارة الطاقة والمياه (ص 75) البناء المستدام وإعادة التأهيل والتجديد (ص 76)، بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، وحوكمة الشركات لعام 2020: الآثار البيئية (ص 99)

الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
<b>GRI 305: الانبعاثات 2016</b>				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تم ذكره تحت الموضوع الجوهرى "الإدارة البيئية". تعين الحدود وفقاً لبروتوكول نطاق انبعاثات الغازات الدفيئة 1 و 2 و 3	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	تتوافق خطة عمل مجموعة إنتيزا سان باولو بشأن تغير المناخ مع الاتفاقيات الدولية المتعلقة بتغير المناخ. تشمل أهداف عام 2022 خفض الانبعاثات المطلقة (المباشرة وغير المباشرة) المرتبطة باستهلاك الطاقة بنسبة 37 في المائة مقارنة بعام 2012 (تم تسجيل انخفاض بنسبة 31 في المائة في الفترة من 2016-2012)	انبعاثات الغازات الدفيئة (77 ص)
103-3		تقييم منهج الإدارة		
305-1		انبعاثات غازات الدفيئة (المباشرة) نطاق 1	71.1 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	
305-2		انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	8056.50 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات الغازات الدفيئة (ص 77, 78) بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، وحوكمة الشركات لعام 2020: الآثار البيئية (ص 99)
305-3		انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	4015.87 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	
305-4		كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	1901.64 كجم من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف 0.055 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون / متر مربع	
305-5		الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	التفاضي عن الإفصاح: المعلومات غير متوفرة. يجمع بنك الإسكندرية معلومات حول تخفيض انبعاثات الغازات الدفيئة من تدابير محددة، ولكن لم يتم الحصول على البيانات المجمعة بعد. يجب معالجة ذلك من خلال دمج متطلبات الإفصاح في نظام إدارة البيانات بالبنك، ليتم الإفصاح عنها في تقرير الاستدامة التالي.	الفاعليات المستدامة (ص 76) بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، وحوكمة الشركات لعام 2020: الآثار البيئية (ص 99)
<b>GRI 305: النفايات 2020</b>				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تم ذكره تحت الموضوع الجوهرى "الإدارة البيئية". تقتصر حدود النفايات المولدة على عمليات بنك الإسكندرية المباشرة.	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	إدارة المرافق هي الإدارة المسؤولة عن التحكم في جميع النفايات الخطرة وغير الخطرة الناتجة عن بنك الإسكندرية. يلتزم البنك بتنفيذ مبادئ ومناهج الاقتصاد الدائري.	استهلاك الموارد وإدارة النفايات (75 ص)
103-3		تقييم منهج الإدارة		
306-1	SDG 12.4	النفايات الناتجة وأبرز الآثار المتعلقة بها	71.1 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	
306-2	SDG 12.4, 12.5, 8.4	التحكم في الآثار البارزة المتعلقة بالنفايات	8056.50 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات الغازات الدفيئة (ص 77, 78) بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، وحوكمة الشركات لعام 2020: الآثار البيئية (ص 99)
306-3		النفايات الناتجة	التفاضي عن الإفصاح: المعلومات غير متوفرة في الوقت الحالي، لا يتم تحليل البيانات المجمعة؛ ولكن يهدف بنك الإسكندرية إلى تحديد كمية النفايات الصلبة المتولدة والكشف عنها في التقرير التالي.	
306-4	SDG 12.4, 12.5	النفايات التي لم يتم التخلص منها	102.16 طن من الورق الممزق المعاد تدويره	
306-5	SDG 12.4	النفايات التي تم التخلص منها	التفاضي عن الإفصاح: المعلومات غير متوفرة. لا يتم جمع البيانات الخاصة بالنفايات حسب الوزن وتكوينها في الوقت الحالي. يهدف بنك الإسكندرية إلى تحسين مراقبة النفايات والإفصاح عن المعلومات القابلة للتطبيق في التقرير التالي.	الفاعليات المستدامة (ص 76) بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، وحوكمة الشركات لعام 2020: الآثار البيئية (ص 99)

الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
الامتثال للقواعد البيئية 2016: GRI 305				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تأكد القيم الرئيسية للبنك أن الامتثال للقوانين، اللوائح، المعايير، والمتطلبات البيئية الأخرى هي أمر هام بالنسبة له؛ فأي سلوك غير مسؤول يؤثر على البنك وسمعته. تم ذكر هذا الإفصاح تحت الموضوعات الجوهرية هي "الإدارة البيئية" و "حوكمة الشركات وإدارة المخاطر".	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	يضمن بنك الإسكندرية فحصاً دقيقاً وتقييماً للمنظمات التي تعمل مع البنك من خلال الالتزام بمبادئ خط الاستواء.	النزاهة و الامتثال (ص 30) المنهجية (ص 43) اختيار الموردين (ص 43)، مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ص 36)
103-3		تقييم منهج الإدارة		
307-1		عدم الامتثال للقوانين واللوائح البيئية	لم ترصد أي حالات عدم امتثال للقوانين واللوائح البيئية خلال الفترة المشمولة بالتقرير. يتم توجيه عمليات الفحص والتقييم الدقيقة للمنظمات التي تعمل مع البنك من خلال مبادئ خط الاستواء وبما يتوافق مع القوانين واللوائح البيئية المعمول بها.	التدقيق الداخلي (ص 31)، مسؤوليات وحدة ضمان ومراقبة جودة المراجعة الداخلية (ص 32)
الامتثال للقواعد البيئية 2016: GRI 305				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تأكد القيم الرئيسية للبنك أن الامتثال للقوانين، اللوائح، المعايير، والمتطلبات البيئية الأخرى هي أمر هام بالنسبة له؛ فأي سلوك غير مسؤول يؤثر على البنك وسمعته. تم ذكر هذا الإفصاح تحت الموضوعات الجوهرية هي "الإدارة البيئية" و "حوكمة الشركات وإدارة المخاطر".	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	يضمن بنك الإسكندرية فحصاً دقيقاً وتقييماً للمنظمات التي تعمل مع البنك من خلال الالتزام بمبادئ خط الاستواء.	النزاهة و الامتثال (ص 30) المنهجية (ص 43) اختيار الموردين (ص 43)، مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ص 36)
103-3		تقييم منهج الإدارة		
308-1		الموردون الجدد الذين خضعوا للتدقيق طبقاً للمعايير البيئية	حالياً، لا يفرض بنك الإسكندرية فحص الموردين باستخدام المعايير البيئية؛ ولكن تتضمن عقودنا للبائعين إثباتاً وثيقاً بالالتزام المورد بجميع القوانين واللوائح المحلية ذات الصلة.	عملية إدارة المشتريات المنهجية (ص 43)، اختيار الموردين (ص 43)
التوظيف 2016: GRI 401				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تم ذكر هذا الإفصاح تحت الموضوع الجوهرى بعنوان "استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع".	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	توضع آليات لتوظيف وتقييم الموظفين لضمان الإنصاف؛ كما يوفر البنك العديد من البرامج لضمان رضا الموظفين، والسماح لهم بالإبلاغ عن أي شكوى.	النزاهة و الامتثال (ص 30)، مكتب خدمة الموارد البشرية (ص 67)
103-3		تقييم منهج الإدارة		
401-1	SDG 5.1, 8.5, 8.6, 10.3 UNGC 1	تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل		تعزيز التنوع والإدماج (ص 68) بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، وحوكمة الشركات لعام 2020: توزيع الموظفين (ص 101-100)
401-2	SDG 3.2, 4.5, 8.5 UNGC 1	الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	لا يوظف بنك الإسكندرية أي موظفين بدوام جزئي. يعمل جميع الموظفين بدوام كامل.	
401-3	SDG 5.1, 5.4, 8.5 UNGC 1	إجازة رعاية الطفل	يحق للموظفين والموظفات الحصول على إجازة رعاية الطفل.	

الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
<b>GRI 402: 2016 الإدارة / علاقات العمل</b>				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	يجري بنك الإسكندرية المناقشات حول التغييرات التشغيلية المهمة في الوقت المناسب؛ كما يشرك الموظفين والممثلين في التفاوض حول تنفيذ أي تغييرات. تم ذكر هذا الإفصاح ضمن الموضوعات الجوهرية هي "استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع" و "النزاهة في سلوك المؤسسة".	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	توجد آليات تسمح بالتواصل الشفاف بين الإدارة والموظفين، وتمكن الموظفين من تقديم أية شكاوى، طلبات، أو معلومات بشكل سري.	النزاهة و الامتثال (ص 30) مكتب خدمة الموارد البشرية (ص 67)
103-3		تقييم منهج الإدارة	لا يوجد حد أدنى لفترة الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية، ولكن يضمن نظام التواصل الرسمي لدينا الشفافية فيما يتعلق بهذه التغييرات داخل البنك.	المراجعة الداخلية (ص 31)، مسؤوليات وحدة ضمان ومراقبة جودة المراجعة الداخلية (ص 32)
402-1	SDG 8.8	الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	لا يوجد حد أدنى لفترة الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية، ولكن يضمن نظام التواصل الرسمي لدينا الشفافية فيما يتعلق بهذه التغييرات داخل البنك.	
<b>GRI 403: 2018 الصحة والسلامة المهنية</b>				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تم ذكر هذا الإفصاح تحت الموضوع الجوهرى بعنوان "الرفاهية والصحة والسلامة" وتتعلق حدوده بعمليات بنك الإسكندرية المباشرة.	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	30.6 ساعة / موظف	إطار الصحة والسلامة والبيئة (ص 65) إرشادات السلامة (ص 67) ، وحدة الرعاية الطبية (ص 67)
103-3		تقييم منهج الإدارة	يحصل 100% من الموظفين، ذكورا وإناثا، على تقييمات الأداء والتطوير الوظيفي كل عام. تعطى الملاحظات والتعليقات من كلا الجانبين، الموظف وصاحب العمل.	إطار الصحة والسلامة والبيئة (ص 65)
403-1	SDG 3.3, 3.4, 8.8	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	إطار الصحة والسلامة والبيئة (ص 65)	
403-2	SDG 8.8	تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	إطار الصحة والسلامة والبيئة (ص 65) مكتب خدمة الموارد البشرية (ص 67)	
403-3	SDG 8.8	خدمات الصحة المهنية	وحدة الرعاية الطبية (ص 67)، مكتب خدمات الموارد البشرية (ص 67)، مبادرة برنامج الرعاية الصحية الدولي (ص 67)	
403-4	SDG 8.8, 16.7	مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	مكتب خدمات الموارد البشرية (ص 67)	
403-5	SDG 8.8	تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	الاستثمار في الموظفين (ص 99)	
403-6	SDG 3.8	تعزيز صحة العمال	مبادرة برنامج الرعاية الصحية الدولية (ص 67)، إرشادات السلامة (ص 67)	
403-7	SDG 8.8	منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	إطار عمل الصحة والسلامة والبيئة (ص 65)، مبادرة برنامج الرعاية الصحية الدولية (ص 67) شهر أكتوبر الوردي " ضد سرطان الثدي" (ص 72) ، الحفاظ على السلامة أثناء العمل (ص 66)	

الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
الصحة والسلامة المهنية 2018: GRI 403				
403-8	SDG 8.8	العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	إرشادات السلامة (ص 67)، وحدة الرعاية الطبية (ص 67)، مكتب خدمات الموارد البشرية (ص 67)، مبادرة برنامج الرعاية الصحية الدولية (ص 67)	
403-9	SDG 16.1	الإصابات المرتبطة بالعمل	لا توجد إصابات عمل في 2020 التفاضي عن الإفصاح: "ج. الأخطار المتعلقة بالعمل، والتي تشكل خطر حدوث إصابات شديدة العواقب". لا ينطبق. لا توجد مثل هذه المخاطر، نظرا لطبيعة عمليات البنك.	الرفاهية والصحة والسلامة (ص 67)
403-10	SDG 16.1	اعتلال الصحة المتعلق بالعمل	التفاضي عن الإفصاح: المعلومات غير متوفرة؛ ولكن يقوم البنك بجمع بيانات عن الأيام الضائعة والتغيبات (بما في ذلك عدد الحالات وعدد الأيام) الجمع الحالي للبيانات ذات الصلة بالإفصاح لا يتوافق تماما مع متطلبات هذا الكشف (الوفيات، الأنواع، المخاطر). يهدف البنك إلى موازنة المراقبة وإدارة البيانات مع المتطلبات والإفصاح عن البيانات القابلة للتطبيق في تقرير الاستدامة التالي.	
التدريب والتعليم 2016: GRI 404				
103-1	إفصاحات: 2016 منهج الإدارة	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)	
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	وحدة التدريب والتطوير (ص 69)	
103-3		تقييم منهج الإدارة	تقييم الأداء (ص 70)، بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، والمؤسسية لعام 2020: الاستثمار في الموظفين (ص 99)	
404-1	SDG 4.3, 4.4, 4.5, 5.1, 8.2, 8.5, 10.3	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	30.6 ساعة / موظف التفاضي عن الإفصاح: المعلومات غير متوفرة. في الوقت الحالي، لا يقوم البنك بجمع معلومات مفصلة حسب الجنس وفئة الموظفين. يهدف البنك إلى موازنة المراقبة وإدارة البيانات مع المتطلبات والإفصاح عن البيانات القابلة للتطبيق في تقرير الاستدامة التالي.	تقييم الأداء (ص 70)، خدمات التدريب والتطوير (ص 69)، بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، والمؤسسية لعام 2020: الاستثمار في الموظفين (ص 99) بيانات أداء الحوكمة البيئية، الاجتماعية، وحوكمة الشركات لعام 2020: الموظفون المدربون على إدارة المخاطر (ص 99)
404-2	SDG 8.2, 8.5	برامج تحسين مهارات الموظفين وبرنامج المساعدة على الانتقال	يحصل 100% من الموظفين، ذكورا وإناثا، على تقييمات الأداء والتطوير الوظيفي كل عام. تعطى الملاحظات والتعليقات من كلا الجانبين، الموظف وصاحب العمل.	
التنوع وتكافؤ الفرص 2016: GRI 405				
103-1	إفصاحات: 2016 منهج الإدارة	شرح الموضوع الجوهري وحدوده	تم ذكر هذا الإفصاح تحت الموضوع الجوهري بعنوان "استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع".	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	يتجنب بنك الإسكندرية حدوث أي تحيز من خلال وجود نظام مطور لإزالة أسماء المتقدمين.	تعزيز التنوع والإدماج (ص 68)
103-3		تقييم منهج الإدارة		
405-1	SDG 5.1, 5.5, 8.5	تنوع هيئة الإدارة والموظفين	التفاضي عن الإفصاح: "أ. النسبة المئوية للأفراد داخل هيئات حوكمة المنظمة في كل فئة من الفئات التالية". المعلومات غير متوفرة. في الوقت الحالي، لا يقوم البنك بتحليل تنوع هيئات الحوكمة حسب العمر. يهدف البنك إلى موازنة المراقبة وإدارة البيانات مع المتطلبات، والإفصاح عن البيانات القابلة للتطبيق في تقرير الاستدامة التالي.	تعزيز التنوع والإدماج (ص 68)
405-2	SDG 5.1, 8.5, 10.3 UNGC 6	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	نسبة رواتب الإناث إلى الذكور: 0.77: 1	

الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
<b>GRI 407: الحرية النقابية و المفاوضة الجماعية 2016</b>				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	يتمتع جميع موظفينا بحرية المشاركة في النقابات العمالية وغيرها من أشكال تمثيل العمال. تم ذكر هذا الإفصاح تحت عنوان "النزاهة في سلوك المؤسسة" و "استبقاء الموظفين وتعزيزهم وإدماجهم والحفاظ على التنوع". تم تعيين الحدود لتشمل عمليات وموردي بنك الإسكندرية.	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	وفقاً للقانون المصري، يوجد اتحاد للموظفين في بنك الإسكندرية وهو عضو في اتحاد نقابات عمال مصر. نقابة الموظفين هي المسؤولة عن توجيه تظلمات الموظفين، ويتم التعبير عن المطالب لحماية حقوق الإنسان والعمالة. <b>ميثاق قيم ومبادئ العمل</b>	النزاهة و الامتثال (30 ص)
103-3		تقييم منهج الإدارة		المراجعة الداخلية (ص 31)، مسؤوليات وحدة ضمان ومراقبة جودة المراجعة الداخلية (ص 32)
407-1	SDG 8.8	العمليات والموردون الذين قد يتعرض معهم الحق في الحرية النقابية والمفاوضة الجماعية للخطر	يحق لجميع الموظفين الانضمام إلى الجمعية والتصويت في انتخاب مجلس إدارة الجمعية. جميع الموظفين أحرار في المشاركة في أي شكل من أشكال العمال / المنظمات المهنية. <b>ميثاق قيم ومبادئ العمل</b>	اختيار الموردين (43 ص)
<b>GRI 408: عمالة الأطفال 2016</b>				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	يعمل بنك الإسكندرية في مصر ويلتزم بقانون العمل المصري الذي يحمي موظفيه في جميع القطاعات. تم ذكر هذا الإفصاح تحت الموضوع الجوهرى "النزاهة في سلوك المؤسسة".	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	لدى قسم المشتريات لوائح صارمة تمنعه من التعامل مع الموردين الذين لديهم سجلات غير متسقة أو غير كاملة عن العاملين أو الموردين ممن قد يتبنون عمالة الأطفال أو تعريض موظفيهم للخطر.	المنهجية (ص 43)، النزاهة و الإمتثال (30 ص)
103-3		تقييم منهج الإدارة	يقوم قسم المشتريات بتحديث سجل البائعين الخاص به كل عامين، ويحتاج جميع الموردين الجدد إلى إثبات اعتمادهم، والتمتعهم بالقوانين المصرية واللوائح الخاصة بالقطاع. يقوم القسم بعد ذلك بالتحقيق فيها قبل إضافتها إلى سجل البائع.	المراجعة الداخلية (ص 31)، مسؤوليات وحدة ضمان ومراقبة جودة المراجعة الداخلية (ص 32)
408-1	SDG 8.7, 16.2	العمليات والموردون المُعرَّضون لمخاطر كبيرة تتعلق بحوادث عمالة الأطفال	يتجنب بنك الإسكندرية العلاقات التجارية مع الموردين ممن لديهم حوادث تتعلق بعمالة الأطفال.	اختيار الموردين (43 ص)
<b>GRI 409: العمل الجبري أو القسري 2016</b>				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	يعمل بنك الإسكندرية في مصر ويلتزم بقانون العمل المصري الذي يحمي موظفيه في جميع القطاعات.	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	يتم فحص الموردين واستجوابهم والبحث عن أية حوادث انتهك سابقة.	النزاهة و الامتثال (30 ص) اختيار الموردين (43 ص)
103-3		تقييم منهج الإدارة		المراجعة الداخلية (ص 31)، مسؤوليات وحدة ضمان ومراقبة جودة المراجعة الداخلية (ص 32)





الرقم	أطر إفصاح و مبادرات أخرى	الإفصاح	الإجابة	الصفحة داخل التقرير أو المرجع
<b>صحة وسلامة العملاء 2016: GRI 416</b>				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	إن إدارة الصحة والسلامة في بنك الإسكندرية هي المسؤولة عن حماية جميع الأفراد الموجودين في منشآته (الموظفين والعملاء)، وتلتزم بلوائح الصحة والسلامة المصرية. تم ذكر هذا الإفصاح في موضوعات جوهرية بعنوان "جودة الخدمة وتجربة العملاء" و "الرفاهية والصحة والسلامة".	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته	يهتم بنك الإسكندرية بصحة وسلامة العملاء، سواء فعليًا في منشآته وفروعه، أو كحماية لمعلوماتهم وجميع العمليات ذات الصلة. يضمن البنك السلامة لعملائه من خلال المراقبة الأمنية المستمرة لجميع الفروع، ومن خلال موظفي الأمن المدربين وممثلي قوات الشرطة الوطنية.	جودة الخدمة وتجربة العملاء (ص 47-48)، الحفاظ على الأمان داخل مكان العمل (ص 66)
103-3		تقييم منهج الإدارة	يلتزم بنك الإسكندرية تمامًا بتعليمات الأمن السيبراني من خلال ممارسات الحوكمة لضمان الاحتفاظ بخدمات، منتجات، وبيانات العملاء ومعالجتها.	مسؤوليات وحدة ضمان ومراقبة جودة المراجعة الداخلية (ص 32)، جودة الخدمة وتجربة العملاء (ص 47-48)
416-2	SDG 16.3	حوادث عدم الامتثال المتعلقة بآثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	لم تسجل أية حادثة عدم امتثال فيما يتعلق بتأثيرات الصحة والسلامة للمنتجات والخدمات خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	
<b>خصوصية العميل 2016: GRI 418</b>				
103-1	إفصاحات : GRI 103 منهج الإدارة 2016	شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	تم ذكر هذا الإفصاح تحت الموضوعات الجوهرية: "إدارة البيانات والأمن السيبراني"، "جودة الخدمة وتجربة العملاء".	الموضوعات الجوهرية لبنك الإسكندرية لعام 2020 (ص 18)
103-2		منهج الإدارة ومكوناته		معالجة الشكاوى (ص 32)، إدارة البيانات والأمن السيبراني (ص 42)، جودة الخدمة وتجربة العملاء (ص 46)، الحوكمة وإدارة المخاطر (ص 99)
103-3		تقييم منهج الإدارة	طبق البنك نظامًا لمراقبة جودة عملية إدارة الشكاوى وتحسين الأداء تدريجيًا.	معالجة الشكاوى (ص 32)
418-1	SDG 16.3,10 UNGC 2	الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	يراقب البنك ويحلل جميع شكاوى العملاء. لم تحدد أي شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاكات خصوصية العميل، التسريبات، السرقات، أو فقدان بيانات العميل.	جودة الخدمة وتجربة العملاء (ص 46)، الحوكمة وإدارة المخاطر (ص 99)

## فهرس الاتفاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)

المبادئ	الوصف	القسم
المبدأ 1: حقوق الإنسان	يجب على الشركات دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المعترف بها دولياً	سلوك، وقيم، ومبادئ العمل وحقوق الإنسان (ص.29)، المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة (ص.36)
المبدأ 2: حقوق الإنسان	التأكد من أن الشركات ليست متواطئة في انتهاكات حقوق الإنسان	سلوك، وقيم، ومبادئ العمل وحقوق الإنسان (ص.29)
المبدأ 3: العمل	يجب أن تدعم الشركات حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحق في المفاوضة الجماعية	فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير الإفصاح رقم GRI 102 -41 (ص.103)
المبدأ 4: العمل	القضاء على جميع أشكال العمل القسري والإجباري	اختيار الموردين (ص.43)
المبدأ 5: العمل	الإلغاء الفعلي لعمل الأطفال	اختيار الموردين (ص.43)
المبدأ 6: العمل	القضاء على التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والمهن.	تعزيز التنوع والإدماج (ص.68)
المبدأ 7: البيئة	يجب أن تدعم الشركات منهجاً احترازياً إزاء التحديات البيئية	الإدارة البيئية (ص.74)
المبدأ 8: البيئة	القيام بمبادرات لتعزيز قدر أكبر من المسؤولية البيئية	الإدارة البيئية (ص.74)
المبدأ 9: البيئة	تشجيع تطوير ونشر التقنيات الصديقة للبيئة	نحو بنك رقمي (ص.39)
المبدأ 10: مكافحة الفساد	يجب أن تعمل الشركات على مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة	وحدة التدريب والتطوير (ص.69)

أحد أهم مبادئنا الأساسية  
والمتكاملة وراء المبادرة، هو  
تحقيق تأثير مستدام، بحيث ينقل  
الجيل الأول ما تعلمه وصنعه  
للجيل التالي.



## التقييم الذاتي لمبادئ الصيرفة المسؤولة

المبادئ الست للصيرفة المسؤولة تعطي تركيزاً خاصاً للمواءمة، التأثيرات وتحديد الهدف، العملاء، أصحاب المصلحة، الحوكمة، الثقافة المجتمعية، الشفافية والمسؤولية. نشر بنك الإسكندرية تقرير تقييم ذاتي منفصل لعام 2020 منفصلاً .

تعطي مبادئ الصيرفة المسؤولة إطاراً ومبادئ توجيهية للصناعة المصرفية المستدامة، كما صممه برنامج الأمم المتحدة للبيئة - المبادرة المالية. تضمن هذه المبادئ أن استراتيجية البنك الموقعة، وعملياته اليومية تتماشى مع الرفاه المجتمعي والبيئي، وتسعى جاهدة نحو تنفيذ أهداف التنمية المستدامة (SDGs)، واتفاقية باريس للمناخ، والأطر الوطنية مثل رؤية مصر 2030.

المرجع	استجابة بنك الإسكندرية والتقييم الذاتي	المتطلبات
<b>المبدأ الأول: المواءمة</b>		
<p>نظرة عامة (ص.8)</p> <p>الأهداف الاستراتيجية (ص.10)</p> <p>الأنشطة التجارية (ص.10)</p> <p>النتائج المالية والتعليقات على العمليات (ص.53)</p> <p>العضويات والاعتمادات (ص.98)</p>	<p>تماشياً مع توجهات مجموعة انتيزا سان باولو، تبيننا مبادئ أخلاقية قوية في إدارة أنشطتنا التجارية ، والتي من شأنها أن تعود بالنفع على جميع أصحاب المصلحة المعنيين، على أساس الحوكمة الرشيدة، دون المساس بالاستدامة البيئية. كما وضعنا أهدافاً اجتماعية ، وعززنا قوتنا في تنمية المجتمع والاستثمار الاجتماعي. في ضوء ذلك ، ومنذ عام 2018 ، يتبع البنك استراتيجية التنمية المستدامة (2018-2021) التي تم تطويرها بما يتماشى مع خطة أعمال مجموعة انتيزا سان باولو التي تقابل نفس السنوات الأربع. وقيمها (SDGs) تحدد الاستراتيجية التزام البنك بالنهوض بأهداف التنمية المستدامة المشتركة الكاملة القائمة على برامج تنمية المجتمع المتكاملة ، ومبادرات الشمول المالي ، ومشاريع محو الأمية المالية واسعة النطاق مع الالتزام بقواعد الأخلاقيات الخاصة بالبنك، بالإضافة إلى تشجيع أفضل الممارسات والمعايير البيئية والاجتماعية في عمليات وأنشطة أعمال البنك (قسم الإدارة الجيدة وموظفينا في (ESG) والحوكمة تقرير الاستدامة).</p>	<p>توصيف (عالي المستوى) لنموذج أعمال البنك، بما في ذلك شرائح العملاء الرئيسية التي تتم خدمتهم، أنواع المنتجات والخدمات المقدمة، القطاعات الرئيسية، وأنواع النشاطات، التقنيات الممولة في المناطق الجغرافية الرئيسية التي يقدم بها البنك الأعمال والخدمات.</p>
<p>رسالة الرئيس التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة (ص 5)</p>	<p>كما سبق الذكر في بُعد الشمول المالي والتمويل المستدام في استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات واستراتيجية التنمية المستدامة الخاصة بنا (2018-2021) ، يهدف بنك الإسكندرية إلى توفير حلول مالية مبتكرة للسكان الذين يعانون من نقص في الخدمات ، وتمكين الأفراد والأسر من إدارة شؤونهم المالية الشخصية بشكل فعال. يُمكن الشمول المالي من تحقيق أهداف التنمية المستدامة ، ويمكن الاستدلال على ذلك من عرض الشمول المالي في 8 أهداف من أصل 17 هدف للتنمية المستدامة. يعزز الشمول المالي رؤية مصر 2030 من خلال جوانب مختلفة، مثل دعم المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، جذب القطاع غير الرسمي، زيادة فرص العمل، تحقيق النمو المستدام، وتحقيق مستوى أعلى من الاستقرار المالي. على الرغم من الأثر الاقتصادي والاجتماعي الإيجابي المرتبط بالشمول المالي، إلا أن هناك العديد من عراقيل العرض والطلب التي تؤثر على تعزيز الشمول المالي. نقوم بتقييم أدائنا البيئي والاجتماعي ومساهماتنا مقابل أهداف التنمية المستدامة كجزء من إعداد تقرير الاستدامة وفقاً لمعايير الإفصاح عن تقارير الاستدامة العالمية لإعداد التقارير سنوياً (ص.322-343)، والتي تساعدنا في تقييم أي احتياجات وفجوات، كما تساعدنا للنهوض برؤية مصر 2030 من خلال العلاقات الموطدة مع شركاء استراتيجيين في النطاق الحكومي بالإضافة إلى المجتمع المدني.</p>	<p>وصف لكيفية قيام البنك بالتوافق وأو التخطيط لمواءمة استراتيجيته مع أهداف المجتمع المساهمة فيها، على النهج المنصوص عليه في أهداف التنمية المستدامة (SDGs) واتفاقية باريس، للمناخ، والأطر الوطنية والإقليمية ذات الصلة.</p>

## المبدأ الثاني: تحديد التأثيرات والأهداف

سنعمل دائماً على زيادة تأثيرنا الإيجابي مع تقليل الآثار السلبية، وإدارة المخاطر الناتجة عن أنشطتنا، ومنتجاتنا، وخدماتنا على الأشخاص والبيئة. تحقيقاً لهذه الغاية، سوف نضع وننشر أهدافنا حيث يمكننا الحصول على أهم التأثيرات.

<p>تقرير الاستدامة 2020</p> <p>تحديد المسائل المهمة (ص 16)</p> <p>إدارة استمرارية الأعمال (ص 34)</p> <p>إشراك أصحاب المصلحة (ص 19)</p> <p>أخبار ومواضيع الاستدامة نصف السنوية</p> <p><a href="#">الإصدار 1</a></p> <p><a href="#">الإصدار 2</a></p> <p><a href="#">الإصدار 3</a></p> <p><a href="#">الإصدار 4</a></p>	<p>لتحديد أكبر نطاقات التأثير لدينا (الإيجابية والسلبية)، ومن أجل تحديد نطاق تقرير الاستدامة الخاص بنا، أجرينا مسكاً لأصحاب المصلحة المتعددين لجمع آراء أصحاب المصلحة الرئيسيين حول الموضوعات الجوهرية. قمنا بتأسيس آراء أصحاب المصلحة والتي لها أهمية GRI لدينا باستخدام معايير إعداد التقارير من المبادرة العالمية للتقارير جوهرية بالنسبة للقطاع المالي في مصر، أولويات المجموعة، وكذلك بنك الإسكندرية. كما تم تسليط الضوء على أهدافنا خلال التقرير تحديداً في النطاقات التي يعتزم بنك الإسكندرية التأثير فيها بشكل أكبر. شهد هذا العام أيضاً تفشي الوباء العالمي، الذي لا يمكن حتى الآن تحديد نطاق تأثيره بشكل غير مسبق. لقد زعزت الجائحة استقرار الأنظمة الراسخة في جميع أنحاء العالم، وأعادت التأكيد على أولويات بنك الإسكندرية منذ تنفيذ أول أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات - المجتمعات التي نخدمها وتلك التي نعمل فيها. وعليه، وتماشياً مع جهود الحكومة المصرية والتوجيهات التنظيمية، تدخلنا وانضمنا إلى السباق لإنقاذ أكبر عدد ممكن من الأرواح. كان تركيزنا على التخفيف من التداعيات الاجتماعية والاقتصادية المباشرة وغير المباشرة التي كان على المجتمعات التي نخدمها أن تتحملها. من أجل المناورة الآمنة للأشخاص الذين يخدمهم البنك والمجتمعات المحلية في حقبة ما بعد الجائحة، أعاد مكتب المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة توجيه جزء كبير من ميزانيته نحو حزمة إعانة شاملة للفئات الأكثر ضعفاً. بشكل عام، دعمنا بشكل مباشر وغير مباشر 86468 * مستخدماً من خلال مبادرات الاستجابة لحالات الطوارئ الخاصة بفيروس كورونا. تماشياً مع نهج بنك الإسكندرية المسؤول لممارسة الأعمال التجارية وكما هو منصوص عليه في ميثاق قيم ومبادئ العمل الخاصة به، فإننا نظل ملتزمين، إن لم يكن أكثر من ذي قبل، في دعم التقدم الاجتماعي والتقدم الاقتصادي للبلد الذي نعمل فيه خلال أزمة فيروس كورونا.</p>	<p>إظهار تحديد ونشر البنك ما لا يقل عن هدفين محددتين وقابلين للقياس (يمكن أن يكون نوعياً أو كمياً) على أن يكونوا قابلين للتحقيق، وملئمين، ومحدودين زمنيًا (SMART) ، وتتناول اثنين على الأقل من "النطاقات ذات التأثيرات الجسيمة" الناتجة عن أنشطة البنك وتقديم المنتجات والخدمات.</p> <p>إظهار كيف ترتبط الأهداف بالمواءمة وتساهم في أهداف التنمية المستدامة المناسبة، وأهداف اتفاقية باريس، وغيرها من الأطر الدولية أو الوطنية أو الإقليمية ذات الصلة. يجب أن يحدد البنك خط الأساس (يتم تقييمه مقابل سنة معينة) ووضع أهدافاً مقابل خط الأساس هذا.</p> <p>إظهار أن البنك قد قام بتحليل وأمر بالتأثيرات السلبية الجسيمة (المحتملة) للأهداف المحددة على الأبعاد الأخرى لأهداف التنمية المستدامة / تغير المناخ / أهداف المجتمع وأنه قد اتخذ التدابير اللازمة للتخفيف من تلك التأثيرات، ليكون صافي تأثيرات الناتجة عن الأهداف إيجابياً.</p>
---	--	--

## المبدأ الثاني: تحديد التأثيرات والأهداف

أجرينا مسكاً لأصحاب المصلحة المتعددين لجمع آراء أصحاب المصلحة الرئيسيين حول الموضوعات الجوهرية. قمنا بتأسيس آراء أصحاب المصلحة والتي لها أهمية جوهرية بالنسبة للقطاع المالي في مصر، أولويات GRI لدينا باستخدام معايير إعداد التقارير من المبادرة العالمية للتقارير المجموعة، وكذلك بنك الإسكندرية. كان تركيزنا هذا العام أيضاً على التخفيف من التداعيات الاجتماعية والاقتصادية المباشرة وغير المباشرة التي كان على المجتمعات التي نخدمها أن تتحملها.

<p>تحديد المسائل المهمة (ص.16)</p> <p>إدارة استمرارية الأعمال (ص.34)</p> <p>إشراك أصحاب المصلحة (ص.19)</p> <p><b>أخبار ومواضيع الاستدامة نصف السنوية</b></p> <p><b>الإصدار 1</b></p> <p><b>الإصدار 2</b></p> <p><b>الإصدار 3</b></p> <p><b>الإصدار 4</b></p>	<p>في عام 2018، شرع بنك الإسكندرية في تطبيق المسؤولية الاجتماعية للشركات واستراتيجية التنمية المستدامة لمدة 4 سنوات، والتي تشكل الأساس لمبادراتنا (CSR) التي تعزز خلق القيمة المشتركة، المسؤولية الاجتماعية، الاستدامة البيئية، والحوكمة الرشيدة. يهدف هذا إلى تحقيق تحول بنك الإسكندرية إلى شريك كامل للمواطنين والمجتمعات التي يعمل فيها، يلبي الاحتياجات المجتمعية بنهج شامل طريق دمج خلق القيمة الاجتماعية مع تنمية الاقتصاد. تتمحور الاستراتيجية حول الاستفادة من الشراكات طويلة الأجل ومشاركات أصحاب المصلحة المتعددين لخدمة الشعب المصري بشكل فعال. تركز جميع أنشطتنا ومشاركاتنا بشكل متزايد على المجالات المتوافقة مع الركائز الاستراتيجية الأربعة لنا: 1. التنمية الاقتصادية، الابتكار الاجتماعي، والتعليم. 2. الاستدامة البيئية. 3. الشمول المالي والتمويل المستدام. 4. إشراك الموظفين. في عام 2020، نجح بنك الإسكندرية في التأثير بشكل إيجابي على حياة 257952 مستخدمًا. بصفتنا مؤسسة مالية تقود التحول إلى نهج أكثر مسؤولية للخدمات المصرفية، فإننا ندرك أن أنشطة عملنا وكذلك أنشطة الإقراض المباشر لدينا تشكل جزءًا كبيرًا من تأثيرنا المحتمل على النظام البيئي المحيط. لذلك، نخصص جزءًا كبيرًا من مواردها لتطوير السياسات والعمليات لتحديد وإدارة وتخفيف المخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بعملياتنا بما يتماشى مع شركتنا الأم أنتيزا سان باولو، ورؤية مصر 2030 والتي تركز على تشجيع الاقتصاد الأخضر. نهدف أيضًا إلى تحقيق ذلك من خلال الاستفادة من شراكاتنا مع منظمات المجتمع المدني وكيانات القطاعين الخاص والعام (الهدف 17). تشمل هذه الشراكات أيضًا تلك التي لدينا مع عدد من المؤسسات المالية متعددة الجنسيات. بطريقة تتسق مع نهج أنتيزا سان باولو للحوكمة الرشيدة، تم تقييم جميع أنشطة، مبادرات، مشاريع، وشراكات مكتب المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة لدينا، حول ركائزنا الاستراتيجية الأربعة من قبل طرف ثالث ضمن مجموعة واسعة المعيار الدولي للمسؤولية المجتمعية، والذي تم تعريفه على أنه (ISO 26000 لتطبيق المعيار الدولي الذي تم تطويره لمساعدة المنظمات على تقييم المسؤوليات الاجتماعية بشكل فعال، ومعالجة المسؤوليات الاجتماعية ذات الصلة، والمهمة لرسالتها ورؤيتها، العمليات، العملاء والموظفين، المجتمعات وأصحاب المصلحة الآخرين، والتأثير البيئي. تتناول على وجه التحديد كيفية تنفيذنا لميثاق قيم ومبادئ العمل الخاصة بنا. منذ عام 2017، تم تسجيل قسم البنوك الدولية في أنتيزا سان باولو في مجموعات تنافسية مع بعضها البعض وكذلك مع الشركة التابعة الإيطالية، يعمل بنك الإسكندرية باستمرار على تحسين درجاته عبر جميع المجموعات. من خلال المشاركة في تقييمات آيزو 26000 السنوية، نقوم باستمرار بتقييم مدى تكامل ممارسات المسؤولية الاجتماعية في عملياتنا التجارية بشكل سنوي، بالإضافة إلى تحديد الثغرات وتحسينها لأجل مجموعة أصحاب المصلحة المتنوعة لدينا. كما نسعى جاهدين لخلق تأثير داخلي بين موظفينا والأنشطة الداخلية، من خلال دعم مفهوم القيادة التطوعية لربط الموظفين بفرص التطوع البيئي والاجتماعي داخل مجتمعاتهم المحلية ومع شركاء بنك الإسكندرية، من خلال إجراء تقارير داخلية منتظمة حول نطاقات التأثيرات الاجتماعية والبيئية، وأيضًا لرصد تقدم بنك الإسكندرية في التزامات الاستدامة الخاصة بنا، بالإضافة إلى تقدمنا نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ومن خلال تقييم تنفيذ الحوكمة الرشيدة واستدامة (KPIs) مبادئ التمويل من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة مسبقًا.</p>	<p><b>خطط تطبيق ورصد الأهداف المعدة</b></p> <p>توضيح كيف حدد البنك إجراءات ومعالم لتحقيق الأهداف المعدة.</p> <p>توضيح وسائل البنك لقياس ورصد التقدم في الأهداف المحددة. يجب توخي الشفافية في تعريفات مؤشرات الأداء الرئيسية، أي تغييرات في هذه التعاريف، وأي إعادة تأسيس لخطوط الأساس.</p>
--	--	--

### يرجى تقديم ملخص / بيان البنك إذا كان قد استوفى المتطلبات المتعلقة بخطط تطبيق ورصد الأهداف

نخصص جزءًا كبيرًا من مواردها لتطوير السياسات والعمليات لتحديد وإدارة وتخفيف المخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بعملياتنا بما يتماشى مع شركتنا الأم أنتيزا سان باولو، ورؤية مصر 2030. نطبق حاليًا إستراتيجية مدتها أربع سنوات بدأت في عام 2018 للمسؤولية الاجتماعية للشركات والمكتب المستدام التي والتي تقوم على أربعة ركائز تشكل الأساس لمبادراتنا التي تعمل على تعزيز خلق القيمة المشتركة والمسؤولية الاجتماعية والاستدامة البيئية والحوكمة الرشيدة. ما زلنا نتماشى مع مجموعة أنتيزا سان باولو فيما يتعلق بأكثر الأدوات ملاءمة لتقييم تأثير محافظتنا.

تهدف استراتيجية النمو في بنك الإسكندرية إلى رعاية القيم الاقتصادية والمالية والاجتماعية والبيئية المتينة. على هذا النحو ، نحن نسعى جاهدين نحو قيم اقتصادية ومالية واجتماعية وبيئية متماسكة.

على مستوى آخر، تطور الشمول المالي من خلال دعم برامج محو الأمية المالية عن طريق شراكات مع الهيئات التنظيمية الوطنية والمنظمات النشطة في مجال الشمول المالي. تهدف البرامج إلى خلق الوعي حول أهمية المبادئ الأساسية لإدارة الأموال ، فضلاً عن الوعي بالمنتجات والخدمات التي يتم الترويج لها من خلال مجموعة متنوعة من الأنشطة الترفيهية والتفاعلية والتعليمية التي تنفذها المسؤولية الاجتماعية للشركات ومكتب التنمية المستدامة في ريف مصر، مع التركيز بشكل خاص على النساء والشباب. يتم نشر الوعي حول مواضيع ومبادرات الشمول المالي بين شبكتنا بشكل أساسي من خلال تقرير الاستدامة السنوي (2017 - مستمر) وأخبار وموضوعات الاستدامة نصف السنوية (2019 - مستمر). بهدف الحصول على مزيد من المعلومات حول تحديات التمويل المتعلقة بالمشروعات الخضراء في مصر، وكذلك لإعلام عملائنا بفرص التمويل المتاحة والقابلة للتطبيق التي يقدمها بنك الإسكندرية، قمنا بتنظيم ندوة عبر الإنترنت حول الاقتصاد الأخضر.

يسهل بنك الإسكندرية على العملاء الوصول إلى البنك بشأن أي مخاوف واقتراحات قد تساعد في تحسين مستوى الخدمة لهم من خلال استجابتنا السريعة لرسائلهم من خلال قسم "اتصل بنا" الموجود على الموقع.

كجزء من واجبنا المتمثل في حماية موظفينا وعملائنا مع تسهيل ممارسات الأعمال المستدامة، فقد كثفنا خدماتنا الرقمية، في ضوء انتشار فيروس كورونا، إلى جانب العديد من أنشطة التوعية للعملاء من أجل تجربة بنكية فعالة وآمنة. تشمل الجهود المبذولة نحو سلامة العملاء على سبيل المثال لا الحصر:

تم تشكيل مجموعات العمل بشكل مشترك من قسم المخاطر وقسم الأعمال لرصد الوضع وتقديم الحلول للعملاء الذين يواجهون صعوبات مالية.

بالتوازي مع ذلك ، قمنا بتنفيذ العديد من الخطوات لتغطية محفظة البنك بشكل استباقي والاستعداد لأية تغييرات غير متوقعة في السوق قد تؤثر على العملاء وبالتالي على استثمارات المساهمين داخل البنك.

نقد البنك بشكل استباقي إرشادات وعلامات التباعد المادي الإلزامي في فروعه، بالإضافة إلى تعيين مناطق جلوس متباعدة وتزويد العملاء بصفحة مخصصة على الموقع الإلكتروني:

[www.alexbank.com](http://www.alexbank.com)

لتوثيق جميع تدابير السلامة الصادرة للعملاء.

اتباع البنك متطلبات البنك المركزي المصري من خلال تأجيل الأقساط بجميع أنواعها، وتشجيع الخدمات البنكية الرقمية، وتسهيل إجراءات التأمين على الحياة. دون أن ينسى الشريحة الأصغر، قام بتصميم مخطط خاص لتأجيل أقساط القرض بفائدة أقل بكثير من المطيقة أثناء التأجيل، ومع ذلك يتم دفعه خلال الفترة المذكورة، مما سمح للعملاء بالحفاظ على مبلغ القسط الأصلي بعد فترة التأجيل.

وصف كيف عمل البنك و/أو يخطط للعمل مع عملائه وعملائه لتشجيع الممارسات المستدامة وتمكين الأنشطة الاقتصادية المستدامة. يجب أن يشمل ذلك معلومات عن الإجراءات المخطط لها/المنفذة، والمنتجات والخدمات التي تم تطويرها ، وحيثما أمكن، التأثيرات التي تم تحقيقها.

نبذة عن البنك (ص.8)

بناء الزدهار الشامل (ص.52)

التأثير الاجتماعي والمجتمعي (ص.80)

إطار إدارة الأزمات والمخاطر (ص.34)

ترقية وتحويل الخدمات المصرفية للشركات (ص.40)

رقمنة المشتريات والتوريد (ص.43)

جودة الخدمة وتجربة العملاء (ص.46)

قسم "تواصلوا معنا" لدى قسم الاستدامة على موقع بنك الإسكندرية

## المبدأ الرابع: أصحاب المصلحة

سوف نتشاور بشكل استباقي ومسؤول مع أصحاب المصلحة ذوي الصلة ونشاركهم ونشاركهم لتحقيق أهداف المجتمع.



	<p>للإجابة على هذا السؤال ، يرجى الرجوع إلى القسمين 2.1 و 2.20</p>	<p><b>التقدم في تنفيذ الأهداف</b></p> <p>لكل هدف على حدة: توضيح كيف نفذ البنك الإجراءات التي حددها مسبقًا لتحقيق الهدف الموضوع. أو توضيح سبب عدم إمكانية تنفيذ الإجراءات / الحاجة إلى تغييرها وكيف يكيّف البنك خطته لتلبية هدفه المحدد.</p> <p>تقديم تقرير عن تقدم البنك خلال الـ 12 شهرًا الماضية (حتى 18 شهرًا في أول تقرير لك بعد أن تصبح أحد الأطراف الموقعة) نحو تحقيق كل من الأهداف المحددة والتأثير الذي نتج عن تقدمك. (حيثما كان ذلك ممكنًا ومناسبتًا ، يجب على البنوك تضمين الإفصاحات الكمية)</p>
--	--	--

**يرجى تقديم ملخص / بيان البنك إذا كان قد استوفى المتطلبات المتعلقة بتحليل التأثيرات**

**يرجى الرجوع إلى القسمين 2.1 و 2.2**

**المبدأ الثالث: العملاء**

سنعمل بمسؤولية مع عملائنا لتشجيع الممارسات المستدامة وتمكين الأنشطة الاقتصادية التي تخلق الرخاء المشترك للأجيال الحالية والمستقبلية.

<p>نبذة عن البنك (ص.8)</p> <p>بناء الازدهار الشامل (ص.52)</p> <p>التأثير الاجتماعي والمجتمعي (ص.80)</p> <p>إدارة الأزمات والمخاطر (ص.34)</p> <p>ترقية وتحويل الخدمات المصرفية للشركات (ص.40)</p> <p>رقمنة المشتريات والتوريد (ص.43)</p> <p>جودة الخدمة وتجربة العملاء (ص.46)</p> <p>قسم "تواصلوا معنا" لدى قسم الاستدامة على موقع بنك الإسكندرية</p>	<p>من خلال سياساتنا الخاصة التي تنظم إدارة المخاطر / الآثار البيئية والاجتماعية والحوكمة المرتبطة بعمليات الإقراض الخاصة بنا ، فإننا نعمل عن كثب مع عملائنا لمعرفة (ESG) المزيد حول متطلبات السوق من أجل زيادة قدرتنا على الاستجابة لظروف السوق الفعلية ، وزيادة الوعي بإطار الاستدامة لدينا ، ووضع خطط لتخفيف من المخاطر والتأثير المحتملة لأنشطتنا الاستثمارية.</p> <p>يعد التأثير (السلبى أو الإيجابى) الصادر عن عملائنا مساحة رئيسية للتركيز، وبالتالي ، فإننا ندفع باستمرار عملائنا وموردنا نحو إجراءات حميدة فيما يتعلق بالتأثير البيئي والتأثير الاجتماعي. يتضح هذا من خلال التزام بنك الإسكندرية غير المباشر بمبادئ التعادل من خلال اختيارنا سان باولو، حيث نتأكد من أن عملائنا وموردنا لديهم أقل تأثير سلبى ممكن على البيئة والمجتمع.</p>	<p>تقديم نظرة عامة على السياسات والممارسات التي يطبقها البنك و/أو يخطط لوضعها لتعزيز العلاقات المسبؤولة مع عملائه. يجب أن يتضمن ذلك معلومات عالية المستوى عن أي برامج وإجراءات تم تنفيذها (و/أو مخطط لها) ، و حجمها ، وحيثما أمكن، نتائجها تقرير الاستدامة 2020 (حول هذا التقرير (ص 4</p>
--	--	---

## المبدأ الخامس: الحوكمة والثقافة

سننفذ التزامنا بهذه المبادئ من خلال الحوكمة الفعالة والثقافة المصرفية المسؤولة

## تقرير الإستدامة لسنة 2020

نبذة عن البنك  
(ص.4)نبذة عن البنك  
(ص.8)حوكمة المؤسسة  
(ص.22)

يتألف رئيس مكتب المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة في البنك من ثلاث وحدات (المسؤولية الاجتماعية للشركات ووحدة القيمة المشتركة، ووحدة إعداد التقارير والأداء الاجتماعي ، ووحدة التمويل المستدام من أجل التنمية) ويرفع تقاريره مباشرة إلى الرئيس التنفيذي. وهذا بدوره يسهل تكامل المسؤولية الاجتماعية و المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع الوظائف وخطوط العمل. علاوة على ذلك ، يعمل المكتب عن كثب مع جميع الوظائف ذات الصلة بمبادرات الأطر والسياسات، العمليات، والإجراءات، بالإضافة إلى توطين قواعد ولوائح مجموعة انتيزا سان باولو فيما يتعلق بالاستدامة والمخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة. تخضع جميع سياسات الاستدامة لدينا إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها. من أجل الموازنة المستمرة وزيادة دمج جوانب الاستدامة في إستراتيجية العمل الشاملة ، يقدم رئيس المكتب بشكل دوري (نصف سنوي) إلى مجلس الإدارة تحديثاً حول أنشطة المكتب العامة والنتائج والخطط للإقرار والاعتماد.

تقوم لجنة "الحوكمة والترشيحات" بشكل أساسي بتقييم نظام إدارة بنك الإسكندرية وتدعم مجلس الإدارة في اختيار المهام المقترحة فيما يتعلق بأعضاء مجلس الإدارة ولجانته. تدعم لجنة المخاطر مجلس الإدارة في ممارسة واجباته الإشرافية الإستراتيجية فيما يتعلق بإطار إدارة المخاطر. يركز البنك على تشجيع النمو المستدام لدمج مبادئه الحاكمة في نظام ديناميكي لإدارة المخاطر. يعتبر حجر الأساس في عمليات صنع القرار لدينا ويتم تسهيله من خلال تبني النماذج التحليلية. يُعد إطار قابلية تحمل المخاطر مكوناً أساسياً في نهجنا لإدارة المخاطر، والذي يقود إستراتيجية الشركة الشاملة، (RAF) وتخصيص رأس المال، ومراقبة المخاطر. بالإضافة إلى ذلك ، شجع مكتب المسؤولية مبادئ الصيرفة المسؤولة ، مما جعل البنك PRBS الاجتماعية للشركات بنجاح اعتماد لتعزيز مساهمته UNEP-FI يصبح عضواً في مبادرة الأمم المتحدة للبرامج التمويلية في أهداف التنمية المستدامة وتعزيز الممارسات المصرفية المسؤولة.

تُمكن سياسة الإبلاغ عن المخالفات في بنك الإسكندرية الموظفين من إثارة مخاوف جدية بشأن حالات الاحتيال المشتبه بها أو الفساد ، بما يتماشى مع إرشادات مجموعة انتيزا سان باولو. تضمن المبادئ التوجيهية حماية الأفراد من أي شكل من أشكال الانتقام أو التمييز أو العقوبة، مع ضمان أقصى قدر من السرية إلا في الحالات التي ينص القانون فيها على خلاف ذلك. منذ عام 2019 ، ونحن نعمل على إنشاء تدريب استدامة كامل على مجموعة واسعة من الموضوعات لتعزيز الثقافة وتسهيل مهمة تنفيذ مبادئ الصيرفة المسؤولة على المدى الطويل (المفاوضات الحالية مع فريق التدريب).

يساهم في معايير المسؤولية الاجتماعية الدولية آيزو ALEXBANK منذ عام 2017 ، كان 2600. يتطلب التقييم المعد من قبل الطرف الثالث المنفذ على مستوى مجموعة، الإبلاغ عن العمليات التي يتم تنفيذها لتأكيد تضمين ميثاق قيم ومبادئ العمل في جميع عملياتنا ، سواء كانت أساسية أو غير أساسية (رابط إلى مدونة الأخلاقيات). تدعم المجموعة الأتم انتيزا سان باولو نشر ثقافة الاستدامة بين موظفيها من خلال مجموعة من المبادرات التدريبية في جميع هياكل المجموعة.

وصف هياكل الحوكمة والسياسات والإجراءات ذات الصلة التي يطبقها البنك / يخطط لوضعه لإدارة الآثار الإيجابية والسلبية (المحتملة) الهامة ودعم التنفيذ الفعال للمبادئ

وصف المبادرات والتدابير التي نفذها البنك الذي تتعامل معه أو يخطط لتنفيذها لتعزيز ثقافة الخدمات المصرفية المسؤولة بين موظفيه.

يرجى تقديم ملخص / بيان البنك إذا كان قد استوفى المتطلبات المتعلقة بهيكل حوكمة تنفيذ المبادئ.

يضمن هيكل الحوكمة لدينا التطوير الجيد والتطبيق لثقافة الخدمات المصرفية المسؤولة، وإشراك خطوط مختلفة من الأعمال ، والتشارك بين الجوانب العديدة لعمليات البنك من أجل ضمان إدارة مستدامة للعمليات على جميع المستويات.

المبادرة الرئيسية: من خلال واحدة من أكبر مبادراته "إبداع من مصر"، دخل بنك الإسكندرية في شراكة مع الحرفيين والفنانين المحليين من أجل الترويج للمنتجات المصرية. وقد تم تحقيق ذلك من خلال تعاوننا مع جوميا (رابط) من أجل التحويل الرقمي (رقمنة) العملية وإنشاء منصة رقمية يمكن بيع هذه المنتجات عليها، وكذلك الترويج للمعارض، مع تخصيص قروض صغيرة لشركاء إبداع من مصر، والذين حظوا أيضاً بجلسات تدريبية.

أصحاب المصلحة الخارجيين:

نحن بصفتنا بنك الإسكندرية نتعامل مع تفاعلاتنا مع أصحاب المصلحة من 4 زوايا مختلفة:

#### تقرير الاستدامة لسنة 2020

نبذة عن البنك  
(ص.4)

بذة عن البنك  
(ص.8)

لمحات لعام 2020  
(ص.11)

أصحاب المصلحة و الأهمية النسبية  
(ص.16)

تحديد المسائل المهمة  
(ص.16)

إشراك أصحاب المصلحة  
(ص.19)

الاستدامة و المسؤولية  
الاجتماعية للشركات  
(ص.25)

جودة الخدمة وتجربة العملاء  
(ص.31)

رفع مستوى القدرات البشرية  
(ص.65)

استبقاء الموظفين وتعزيزهم  
وإدماجهم والحفاظ على التنوع  
(ص.68)

#### المبدا و الأخبار

نعقد ورش عمل منتظمة في العديد من الموضوعات ذات الصلة من أجل جمع رؤى من مختلف أصحاب المصلحة حول موقفنا فيما يتعلق بمساهمات البنك في التنمية المستدامة.

يتم إجراء الاستطلاعات وتوزيعها على أصحاب المصلحة الخارجيين لجمع ملاحظاتهم وأراؤهم حول نهج الاستدامة الذي يتبعه البنك وتوصياتهم لتعزيز الممارسات والاتصالات، وبالتالي تحسين الشفافية.

ينظم بنك الإسكندرية مؤتمراً سنوياً للمسؤولية الاجتماعية للشركات حيث تواصلنا مع ممارسي التنمية المستدامة ومجتمع المسؤولية الاجتماعية للشركات

يشارك مكتب المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة بشكل مباشر في عمل الجهات النشطة في المجتمع المدني في الصناعات الثقافية والإبداعية في المناطق النائية والريفية من أجل النهوض بالتنمية الاجتماعية والاقتصادية المستدامة للحرفيين والحرفيات في جميع أنحاء البلاد.

نحن نعمل مع شركاء مشاركوننا مبادئنا وقيمنا ، ونحاول باستمرار تشجيع شركائنا على التعامل مع المورد المحليين والحرفيين لإنشاء وضمان دورة موارد مستدامة. نعمل أيضاً مع المؤسسات الحكومية التي تدعمنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وأهداف رؤية مصر 2030. يتردد صدق هذه الأهداف في عملنا نحو تمكين المرأة وكذلك مع مشروع صغار المزارعين الذي نساهم (WFP) تعاوننا مع برنامج الأغذية العالمي فيه في بناء قدرة صغار المزارعين في صعيد مصر على الصمود من خلال زيادة قدرتهم الإنتاجية وضمان الحصول على تمويل منصف وأمن. بالشراكة مع المجلس القومي وفودافون مصر وشريكنا المنفذ، ("CBE") والبنك المركزي المصري، ("NCW") للمرأة على الأرض "كبير مصر"، فإن الهدف النهائي لمشروع مجموعات الادخار الرقمية هو التكامل المالي للنساء الغير المتعاملات مع البنوك في المجتمعات المحرومة في بني سويف وأسيوط من خلال المنتجات والخدمات المالية المصممة والمخصصة، أي المجموعات التي لديها آليات ادخار وإقراض من نظير إلى نظير. نعالج ونرجع إلى مؤشرات التنمية في المشاريع التي نشارك فيها ونحفز الكيانات الأخرى على فعل الشيء نفسه.

أصحاب المصلحة الداخليون:

نحن نتعامل مع أصحاب المصلحة الداخليين لدينا على مستويات متعددة ، بدءاً من إبرازهم في تقرير الاستدامة الخاص بنا إلى إجراء ورش عمل قائمة عن موضوعات معينة، واجتماعات مجموعات العمل الأسبوعية حول مشاريع محددة. علاوة على ذلك، فإنهم يقدمون التوصيات، التي نبلغ عنها بصراحة وشفافية، والتي تساعد على النمو وتحسين مبادرات الاستدامة وكذلك عمليات البنك بشكل عام. أصحاب المصلحة الداخليون لدينا أساسيون في تمكيننا من تحقيق النمو والتنمية المستدامين دون المساس بالبيئة. نبقى على تواصل مع زملائنا عبر إشراك الموظفين في الحملات على الحقيقية والافتراضية ندعوهم إلى فرص التطوع.

وصف أصحاب المصلحة  
(أوالمجموعات/ أنواع  
أصحاب المصلحة)  
الذين استشارهم البنك،  
شاركهم، فيه أو تعاون  
معهم بغرض تنفيذ  
هذه المبادئ، وتحسين  
تأثيرات البنك. يجب  
أن يتضمن ذلك نظرة  
عامة عالية المستوى  
حول كيفية قيام البنك  
بتحديد أصحاب المصلحة  
المعنيين وما هي القضايا  
التي تم تناولها/ النتائج  
التي تم تحقيقها.

## المبدأ السادس: الشفافية والمسؤولية

سنراجع بشكل دوري تنفيذنا الفردي والجماعي لهذه المبادئ ونتولى بالشفافية والمساءلة بشأن آثارنا الإيجابية والسلبية ومساهمتنا في أهداف المجتمع

## تقرير الاستدامة لسنة 2020

الاستدامة و المسؤولية  
الاجتماعية للشركات  
(ص.25)

## الميديا و الأخبار

## إصدارات بنك الإسكندرية

يتبع بنك الإسكندرية استراتيجية التنمية المستدامة (2018-2021) التي تم تطويرها بما يتماشى مع خطة أعمال انتييزا سان باولو الموافق للسنوات الأربع نفسها. تحدد ومنصة القيمة (SDGs) الاستراتيجية التزام البنك بالنهوض بأهداف التنمية المستدامة المشتركة الكاملة القائمة على برامج تنمية المجتمع المتكاملة، ومبادرات الشمول المالي، ومشاريع محو الأمية المالية واسعة النطاق.

من أجل تعزيز ثقافة الشفافية والقدرة على تقديم تقارير دقيقة عن تأثيرنا والتقدم المحرز في الأهداف وتنفيذ المبادئ وأهداف التنمية المستدامة بشكل عام، قمنا بتطوير تدابير متعددة لإنشاء قناة اتصال مستمرة مع شركتنا الأم مجموعة انتييزا سان باولو ، بالإضافة إلى شركائنا وأصحاب المصلحة. لذلك ، يحافظ البنك على ما يلي

تقرير الاستدامة السنوي: ننشر تقرير الاستدامة السنوي الخاص بنا لتعزيز دمج أبعاد التنمية الاجتماعية والاستدامة البيئية في عملياتنا التجارية الأساسية، وخلق قيمة مشتركة لجميع أصحاب المصلحة في بنك الإسكندرية، بما في ذلك على سبيل المثال لـ الحصر؛ الموظفين، العملاء، الشركاء، والمجتمعات المضيفة والداعمة لنا. تقرير الاستدامة لعام 2019 هو تطور طبيعي لإصدارتنا السابقة التي تغطي عامي 2017 و 2018 ويتبع "الخيار الأساسي" لمعايير إعداد تقارير الاستدامة الخاصة بالمبادرة العالمية للتقارير.

أخبار وموضوعات الاستدامة: أخبار وموضوعات الاستدامة هي انعكاس حقيقي للمشاريع المتنوعة التي يتم تقديمها في بنك الإسكندرية والتي تتباين بين تقديم مبادرات لتمكين أفضل الحرفيين في مصر، أو زيادة الوعي بالقضايا البيئية من خلال الأفلام والتاريخ. والأهم من ذلك، أنه يسلط الضوء على توسع جهودنا للعمل نحو مستقبل أفضل لجميع المصريين. يعد هذا المنشور نصف السنوي واحدًا من العديد من الموارد الموضوعية لترسيخ الشفافية والمساءلة في بنك الإسكندرية لجميع أصحاب المصلحة لدينا. وهي تظل إحدى أدوات الاتصال الضرورية لدينا لضمان توعية شركائنا بالمبادرات والإنجازات التي يحرص عليها البنك بشكل متكرر. في عام 2019 ، نشر البنك الإصدار الأول من أخبار وموضوعات الاستدامة. يهدف هذا المنشور نصف السنوي إلى إلقاء الضوء في الوقت المناسب على تلك المبادرات التي يقوم بها مكتب المسؤولية الاجتماعية للشركات والتنمية المستدامة، التي تعزز الرفاهية الاجتماعية والبيئية. البيانات الصحفية: من أجل التواصل وتعزيز التطورات الهامة ، نتعاون بانتظام مع وسائل الإعلام لضمان إبلاغ الجمهور العام بأي تغييرات تطرأ. يمكن العثور على البيانات الصحفية في قسم وسائل الإعلام على موقعنا الرسمي.

التقرير السنوي للبنك: تقرير مقدم إلى البنك المركزي المصري ، يوضح الجهود المبذولة للتوافق مع اللوائح والأنظمة الوطنية.

خريطة الاستجابة لـ فيروس كورونا: منشور تم إصداره في أواخر عام 2020 من أجل طمأنة أصحاب المصلحة على التدابير التي اتخذها البنك لمساعدتهم على مواجهة تحديات جائحة فيروس كورونا.

بالإضافة إلى هذه التقارير المستقلة ، يساهم بنك الإسكندرية أيضًا في تحديد تأثير المجموعة على المجتمع، والمجتمع الأوسع من خلال البيان غير المالي الموحد للمجموعة (سنويًا) حيث تقوم بالإبلاغ عن البيانات ذات الصلة بالموظفين والموارد وانبعاثات غازات الاحتباس الحراري . يمكن أن يتضح هذا في تقرير مبادئ التعادل.

الإبلاغ عن التأثيرات  
الإيجابية والسلبية،  
والتقدم المحرز في  
الأهداف وتنفيذ المبادئ

يرجى تقديم ملخص / بيان البنك إذا كان قد استوفى المتطلبات المتعلقة بالتقدم المحرز في تنفيذ مبادئ الصيرفة المسؤولة.

نقوم حاليًا بتطبيق مبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة من خلال جهودنا المتنوعة للمساهمة في أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر 2030 . كما هو مذكور في استراتيجيتنا لمدة 4 سنوات وكما ورد بشفافية في إصداراتنا وتقاريرنا المختلفة.