

## الخطة الاستراتيجية لمصرف الهدى للأعوام ٢٠٢٢ - ٢٠٢٤

- ١- يعرف التخطيط الاستراتيجي المصرفي بأنه النشاط الإداري المرتبط بعملية تحديد الاهداف الرئيسية التي تسعى ادارة المصرف الى تحقيقها وتحديد اساليب التصرف البديلة التي يمكن بواسطتها الوصول الى تلك الاهداف بأحسن الوسائل واقل التكاليف وينطوي ذلك على عملية عقلانية تستهدف دراسة وتحليل كل من هذه الاساليب وتقييمها على اساس مدى مساهمتها في تحقيق الاهداف مما يؤدي في النهاية الى اختيار الاسلوب الانسب .  
ويعد التخطيط الاستراتيجي افضل وسيلة لأدخال التوجه المستقبلي الى اهتماماتنا وإشارات العديد من الدراسات الى ان تبني التخطيط الاستراتيجي يقدم العديد من الفوائد للمؤسسات كما يساعد على التركيز الواضح على الامور والمسائل الهامة ستراتيجياً ومساعدة الادارة على التفكير الاستراتيجي والتمكن من مواجهة القيود والتهديدات التي تواجه المؤسسة والتأقلم مع المتغيرات البيئية السريعة وتحسين المركز التنافسي في الاجل الطويل ويساعد على توجيه وتكامل الانشطة الادارية والتنفيذية والتخطيط الجيد للموارد المتاحة.
- ٢- تعزيز نظام الشمول المالي وتحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي عبر اتاحة فرص الوصول الى الخدمات المالية والمصرفية لكافة شرائح المجتمع .
- ٣- استناداً لتعليمات اعداد الخطة الاستراتيجية للمصارف رقم ١٧/٢/٩ في ٢٠١٨/١/١٠ فإن مجلس ادارة مصرف الهدى يولي اهتماماً بالفاً لأعداد الخطة الاستراتيجية وتنفيذها واعطاء اهمام واسع باستخدام تقنية المعلومات واحداث البرامج وأتمتة كافة نشاطات المصرف الازم خلال مدة الاستراتيجية .
- ٤- لقد اعتمد مجلس ادارة مصرف الهدى الخطة الاستراتيجية للأعوام ٢٠١٨ - ٢٠٢١ وتم بناء هذه الخطة في اطار السعي الى تعزيز المركز التنافسي للمصرف وزيادة حصته التسويقية في مختلف قطاعات الاعمال التي يتواجد فيها والمحافظة على معدلات النمو والفوائد المتحققة خلال الاعوام السابقة في ظل مرحلة فيها العديد من التحديات والصعوبات في الوضع الاقتصادي والصحي للبلاد
- ٥- لقد جاءت النتائج مرضية للخطة الاستراتيجية لمصرف الهدى للأعوام ٢٠١٨ - ٢٠٢١ وقد صممت لتعزيز ثقة الجهات وتحسين الضوابط وتحقيق النمو المتوازن الى جانب الاستحواذ على حصه في سوق الخدمات المصرفية وتقديم افضل الخدمات لأصحاب المصلحة. ان النشاط الإداري المرتبط بعملية تحديد الاهداف الرئيسية التي تسعى ادارة المصرف الى تحقيقها تحديد اساليب التصرف البديل التي يتمكن بواسطتها الوصول الى تلك الاهداف بأحسن الوسائل واقل التكاليف .

وينطوي ذلك على عملية عقلانية تستهدف دراسة وتحليل كل من هذه الاساليب وتقييمها على اساس مدى مساهمتها في تحقيق الاهداف مما يؤدي في النهاية الى اختيار الاسلوب الامثل . في الوقت الذي تفرض فيه البيئة التي يعمل فيها المصرف كثيراً من المتغيرات التي لا يمكن بمقدور المصرف التحكم فيها. وفي هذه الحالة فإن مهمة إدارة المصرف تتركز في محاولة توظيف موارد المصرف في المجالات وأوجه النشاط التي يستطيع فيها تعظيم موارده وإيراداته من هذه الأنشطة فإن ذلك يتطلب ضرورة تبني المنهجية اللازمة لتحقيق تلك الأهداف بكل ما يحتاج اليه ذلك من تنظيم وتنسيق بين كافة الجهود المبذولة في هذا الإتجاه وتفعيل للإمكانيات والطاقات الذهنية الموجودة في المصرف.

لقد تم تطوير الخطة الاستراتيجية العامة لمصرفنا من قبل لجنة التخطيط الاستراتيجي المنبثقة من الادارة التنفيذية اذا تم تحديد الاهداف العامة للمصرف ومتابعة تنفيذها . وقد تم اعداد الخطة الاستراتيجية وفقاً لمعايير الجودة الشاملة وربطها بمؤشرات الاداء على مستوى دوائر واقسام المصرف ان التخطيط الاستراتيجي يساعد على وضع الخطوط العريضة ويحدد المسارات ذات الاولوية العالية التي يتعين على ادارة المصرف تبنيها حتى يمكنها تحقيق معدلات الربحية المستهدفة وبهذا فإن عملية التخطيط هذه تستلزم كثيراً من التكامل والتنسيق بين الجهود وعلى كافة مستويات العمل في المصرف لقد استندت لجنة التخطيط الاستراتيجي في صياغة الاهداف الاستراتيجية للمصرف وتم الوقوف بشكل دقيق على عناصر القوة والضعف ومتطلبات دعمها ضمن رؤية المصرف ورسالته وبما يتواءم مع الشمول المالي والتي حددتها اللجنة بعد اطلاعها على عدد واسع من الاهداف .

## الاهداف الاستراتيجية للمصرف:-

### ١- اعتماد هيكل تنظيمي جديد:

وضع تنظيم سليم ونموذج تشغيلي كفوء ويأخذ بالاعتبار كافة النواحي والمتطلبات التنظيمية بما فيها مركزية العمليات المصرفية بحيث تحكمه سياسات واضحة تغطي كافة نشاطات واعمال المصرف .

## ٢- تطبيق متطلبات مكافحة غسل الاموال :

الالتزام بالأنشطة والمعايير والتعليمات احد اهم اسس وعوامل نجاح المؤسسة المالية والحفاظ على سمعتها ومصداقيتها وعلى قطاع المساهمين والمودعين ونؤكد على الالتزام بالقوانين والقواعد والتعليمات الرقابية ويقوم البنك بتوعية وارشاد الموظفين للمستجدات وبحسب الاختصاص بالإضافة الى توفير التدريب الازم والامتنال الى متطلبات الرقابية الاخرى التي تستند الى الحوكمة المؤسسية والسياسات والاجراءات الازمة والمعايير والمواثيق المهنية على تطبيق مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب ووجود ضابط ارتباط في الفروع وتوفير انظمة خاصة لمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب ووضع خطط تدريب مستمرة كما تم نصب نظام الورد جيك ومن خلاله يمكن الاستعلام عن كافة زبائن المصرف والتأكد من عدم درج اسمائهم في قوائم غسل الاموال وتمويل الارهاب وتحديث النظام بصورة مستمرة والمراقبة الدائمة عن كافة العمليات المصرفية العمل وفق المنهج المستند على المخاطر وبذل العناية الواجبة المعززة وفق نماذج حصينة والالتزام بالمراقبة المستمرة على عمليات الابلاغ عن حالات الاشتباه .

## ٣- جذب واستقطاب الودائع بكافة انواعها :

نعمل على نمو عدد وحجم الودائع في الحسابات الجارية والتوفير وتوطين الرواتب ولاستقطاب الودائع اثر كبير في العمل المصرفي حيث ان من خلاله يساعد منح التمويل وكلما كانت ودائع طويلة الاجل يساعد على منح ائتمان طويل الاجل ويساعد المصرف في التخطيط والاستقطاب ودايع طويلة الاجل يسبب زيادة الفائدة على ودائع التوفير والودائع الثابتة لاستقطاب حجم اكبر من الودائع. ويجب ان يصاحب ذلك نشر الوعي المصرفي والحث على الادخار مع تقديم خدمات مصرفية مختلفة للزبون . العمل على تفعيل دور فروع المصرف لجلب الودائع من خلال تقديم خدمات سهلة ورخيصة وبجودة مصرفية عالية والسمعة الجيدة هي عامل مهم في جذب الودائع والثقة والقدرة على رد الوديعة في اي وقت وفي الفترة القادمة من الخطة الاستراتيجية للمصرف توطين رواتب موظفي القطاع العام واصدار بطاقات ائتمان ونقاط بيع POS وشراء عدد اكبر من الصرافات الآلية

#### ٤- تطوير النظام المصرفي:

وتفعيل خدمات جديدة للزبائن وربط كافة الانظمة بالنظام المصرفي مثل أنظمة مراقبة غسل الاموال وتطبيقات انظمة اخرى مثل نظام خاص بالمخاطر واختبارات الضغط ونظام (FATCA) وانظمة امن المعلومات وتركيز ستراتيجية المصرف على تقديم افضل الخدمات المصرفية الرقمية في السوق واتباع نهج تسويقي. وبناء سياسات واجراءات عمل ادارة تكنولوجيا المعلومات وتطبيق مبادئ الحوكمة لتكنولوجيا المعلومات حسب المعايير الدولية وتوحيد الية لربط الانظمة المساعدة مع النظام المصرفي الربط مع البنك المركزي لتفعيل كافة الانظمة مع تطبيق نظام امن المعلومات واي انظمة يتم طلبها حسب تعليمات البنك المركزي العراقي.

- تحديث متطلبات شبكة المدفوعات الدولية (SWIFT)
  - تحديث تفعيل الامن السيبراني
  - تحديث برامج اجهزة امن المعلومات حسب المعايير الدولية
  - تحديث وتفعيل خطة الطوارئ وادارة الكوارث والازمات
- كما يجب ان يحصل المصرف على شهادات ادارة الجودة (ISO) في كافة المجالات

- ادارة الجودة ISO 9001
  - ادارة استمرارية العمل ISO 2230
  - ادارة امن المعلومات ISO 2700
  - ادارة نظم المعلومات ISO 20000
- كما يجب التعاقد مع شركات التصنيف العالمية لتقييم المصرف مثلاً
- شركة موديز للتصنيف الائتماني
  - شركة كابتل انتلجيز
  - شركة ستاندرد اند بورز
  - شركة فيتش

وتقوم شركات التصنيف العالمية بشكل عام بتقييم المخاطر المتعلقة بإصدارات الدين وقدرة المصدر على الوفاء بتشديد فوائد الدين والاقساط المترتبة عليه اهم مؤشر للجدارة الائتمانية التي تبني عليها التصنيفات من قبل هذه الوكالات الالتزام بالقواعد التنظيمية لأمان تكنولوجيا المعلومات ويعتبر هذا الاجراء خطوة اساسية لتعزيز امان العمل واعتماد المقاييس العالمية في التنظيم المعلوماتي الداخل ووضع منهجيات امان مكتوبة وان يوثق اجراءات تطبيقها والتقييم الدوري لأمان تكنولوجيا المعلومات .

كما يعمل المصرف على الالتزام بالقواعد التنظيمية لأمان تكنولوجيا المعلومات ويعتبر هذا الاجراء خطوة اساسية لتعزيز امان العمل والحفاظ على سلامة الاداء الوظيفي على كل الصعد. وبالتالي ضرورة وضع المقاييس او المعايير التي من خلالها تحقق مستوى

ملائم من الأمن ووضع منهجيات امان مكتوبة ويوثق اجراء تطبيقها ووضع خطط طوارئ واسترداد المعلومات ومعاودة العمل والتعافي من الكوارث .

## ٥- تحريك وتطوير المحفظة الاستثمارية للمصرف:

من خلال بيع وتصفية اسهم الشركات غير المنتجة للأرباح حيث بلغت القيمة السوقية لها اقل من قيمة الشراء وشراء اسهم جديدة لشركات رصينة وسمعتها جيدة في تحقيق ارباح مع الاخذ بنظر الاعتبار التقلبات قصيرة الاجل في السوق وتحديث الاسهم وفق اساس تكتيكي وتبني نهجاً يركز على القطاعات الفعالة مثل قطاع الاتصالات والاعذية والمشروبات وعلية نتوقع ارتفاعاً متواضعاً في العائدات ويتوقف النجاح على عملية مراجعة المحفظة بشكل دائم لتحديد متى وكيف يجب ان يتم تغيير عناصر المحفظة وتتم المراجعة بصفة مستمرة .

## ٦- استراتيجية الموارد البشرية :

- انطلاقاً من ادراك المصرف لأهمية العنصر البشري في عملية التنمية والتطوير ولرفع وتعزيز كفاءة العاملين اولى المصرف اهتماماً كبيراً لتطوير الموارد البشرية من خلال اعتماد استراتيجية خاصة بذلك حيث تضمنت ما يلي
- أ- تحديث النموذج التشغيلي للمصرف (الدرجات الوظيفية ،المستويات الوظيفية ، المهام والمسؤوليات ،الصلاحيات ،اللجان ،عقود العمل )
  - ب- رفع الكفاءة التشغيلية للعاملين من خلال ادخال كافة الموظفين بدورات تدريبية كل حسب اختصاصه . والتدريب على المهارات الادارية المتخصصة والتدريب على متطلبات الامتثال
  - ت- ضرورة تدوير مدراء الفروع كل خمسة سنوات كحد اقصى وعدم ادارتهم لنفس الفرع لمدة تتجاوز (من ٣ - ٥) سنوات
  - ث- ضرورة حصول كل موظف على اجازة لمدة (اسبوعين متواصلين ) خلال السنة وانقطاعه عن العمل خلال هذه المدة بهدف التأكد من استمرارية الاعمال وعدم وجود اي ملحقات متعلقة .
  - ج- تشجيع العاملين في المصرف من خلال منح المكافآت الازمة في الدورات التدريبية
  - ح- عدم منح الصلاحيات الائتمانية لمدراء الفروع او موظفي الفرع الا عبر منتجات ائتمانية محددة الغرض والشروط وضمن مبالغ محددة

## ٧- زيادة عدد فروع المصرف:

من ضمن ستر اتيجية المصرف التوسع على مستوى الفروع التقليدية لتعزيز الشمول المالي وزيادة التواجد المصرفي لكسب زبائن جدد والحصول على زبائن جدد وايداعات جارية وتوفير تعزز السيولة النقدية للمصرف والتوسع الجغرافي للمصرف وتقديم الخدمات المصرفية كافة والتوسع في منح الائتمان ومبادرات البنك المركزي العراقي والعمل على تقديم محفظة متنوعة من الخدمات والمنتجات المصرفية تخدم كل من قطاع الافراد والشركات الامر الذي سيساهم في حصول المصرف على الحصة السوقية الاكبر في ما يخص عمليات التمويل التجاري وتمويل الافراد مع الاخذ بنظر الاعتبار تحسين الكفاءة التشغيلية للفرع وتزويد الفروع بالأدوات اللازمة لتحقيق رؤية المصرف واهدافه الاستراتيجية وبالتالي زيادة ربحيته وتقليل نفقاته التشغيلية وتدريب العاملين ورفع قدراتهم وتحسين مظهر الفروع لجذب الودائع .

## ٨- توسع في منح التسهيلات المصرفية:

ان الهدف الرئيسي في وضع السياسة الائتمانية للمصرف هو ايجاد اطار عام وعوامل محددة يستشعر بها مسؤولو الائتمان عن اتخاذ القرارات الخاصة بالائتمان اضافة الى كونها اداة تساعد الادارة في تحديد وتخطيط اهدافها وفي الرقابة عليها . ويعتبر الائتمان المصرفي فعالية مصرفية غاية في الاهمية حيث ان العائد المتولد عنه يمثل المحور الرئيسي للأيرادات وبدونه يفقد المصرف وظيفته الرئيسية وبنفس الوقت هو استثمار تحيط به المخاطر بسبب الضروف والتسهيلات المتعثرة وينقسم الائتمان المصرفي الى ائتمان نقدي وائتمان تعهدي وفي نية المصرف خلال السنوات القادمة تشجيع والتوسع في

أ- منح الائتمان النقدي يشمل

١- منح المكشوف (جاري مدين )

٢- منح قروض بكافة انواعها

٣- مبادرة البنك المركزي العراقي

٤- منح قروض للسيارات

ب- ومنح الائتمان التعهدي / خطابات الضمان واعتمادات مستنديه وعند منح الائتمان يجب الاخذ بنظر الاعتبار نسبة التأمينات على ان لا تقل عن ١٥% والمتبقي ضمانات عينية . عمل محفظة ائتمانية تتكون من التسهيلات المباشرة وغير المباشرة اي تخصيص نسبة مئوية من راس المال لأغراض الائتمان المصرفي بجميع انواعه لان الائتمان المصرفي من اهم اوجه استثمار الموارد المالية للمصرف ويمثل الجانب الاكبر من الاصول وكما يمثل العائد المتولد عنه الجانب الاكبر للأيرادات عليه اصبح من

- الضروري ايداء عناية خاصه به من قبل مجلس الادارة والادارة العليا للمصرف .وقد تم وضع اسس لمنح الائتمان المصرفي منها
- ١- توافر الامان لأموال المصرف حيث يمنح الائتمان الى الاشخاص والمؤسسات التي تتمكن من سداده مع الفوائد المترتبة عليه في المواعيد المحددة
  - ٢- تحقيق الربح وحصول المصرف على الفوائد وتحقيق عائد على رأس المال
  - ٣- السيولة والاحتفاظ بنسبة معينة من الودائع والمدخرات على شكل نقد سائد لمواجهة السحوبات الطارئة
  - ٤- عوامل خاصة بالزبون وقدرته على الوفاء بالتزاماته .
  - ٥- الضمانات المقدمة والظروف المحيطة بالنشاط الذي يمارسه
  - ٦- نوع ومبلغ الائتمان المطلوب والحرص على دراسة وضع الزبون الاقتصادي وسلامة المركز المالي .

ت - ضرورة العمل على تحصيل الديون المتعثرة في السداد وسلك جميع الطرق القانونية لتحصيل هذه الديون والاستفادة من مبالغها .

#### ٩- رفع مستوى جودة خدمات المصرف:

اقرت المتغيرات العالمية تحديات تنافسية كبيرة نتيجة عوامل النشاط المصرفي وتمير الخدمات المالية والمصرفية لتلقي بتحدياتها على عاتق الادارة المصرفية العمل على التكيف على هذه المتغيرات والاستفادة من المكاسب التي تحققها والاهتمام بجودة الخدمات وتحقيق رغبات العملاء احد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية للمصارف من اجل الوصول الى تقديم خدمات عالية الجودة وتلبي احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم . ويأمل المصرف خلال السنوات المقبلة تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية الذي يساهم في حصول المصرف على الحصة السوقية الاكبر والعمل على توطين الرواتب ونشر الصرافات الاليه ( ATN ) واجهزة الصرف ( pos ) والحصول على ترخيص اصدار البطاقات المصرفية الالكترونية ( ماستر كارد ، فيزا كارد ) وادارتها من قبل شركات الدفع العالمية . كذلك الحصول على ترخيص من شركة ( وسترن يونين ) للتحويل الخارجي .

#### ١٠- الموازنة التخطيطية:

دور الموازنة التخطيطية لتقديم كفاءة اداء العمليات المصرفية المالية والتعرف على المخاطر المستقبلية التي تحيط بالمصرف ومدى المقدرة على اعداد الموازنة التخطيطية بالطريقة العلمية واستخدام التنبؤ في تقدير الارقام والكميات المطلوبة والالتزام بالتعليمات المالية المعمول بها وللموازنة التخطيطية اهمية كبيرة في الخطة الاستراتيجية وهي الضمانة العملية التي تمكن القطاع المصرفي في مجابهة التغيير في بيئة العمل ورفع كفاءة الاداء المالي

وتطوير مستوى الجدية والشعور بالمسؤولية وتحقيق اهداف المصرف ويؤثر على عملية اتخاذ القرارات و لها دور فعال في عملية الرقابة وتقويم الاداء مع ضرورة مشاركة كافة المستويات الادارية في عملية وضع وتنفيذ الموازنة التخطيطية .

### ١١- تفعيل العلاقات الداخلية والخارجية مع المصارف المحلية والاجنبية

فتح افاق جديدة مع المصارف الاجنبية لتفعيل فتح الاعتمادات المستندية والحوالات الخارجية الواردة والصادرة والبنوك المراسلة هي شبكة من البنوك والمؤسسات المالية الاجنبية التي يتعامل معها البنك المحلي لتقديم خدمات تحويل الاموال وتمويل التجارة الخارجية والاعتمادات المستندية وغيرها من الخدمات المالية لصالح عملائه المحليين وتلعب البنوك المراسلة دورا رئيسيا في دعم النمو والنشاط الاقتصادي كما تلعب دورا هاما في خدمة العملاء وتلبية احتياجاتهم وتوفير القدرة لهم على التحكم بالاموال المودعة عبر ارسال التحويلات.

### ١٢- تدريب وتنمية مهارة الموظفين

هنالك استراتيجيات واضحة للتدريب وأثر ذلك على مستوى اداء العاملين وهنالك دعم من مجلس الادارة والادارة العليا لتبني استراتيجيات واضحة للتدريب وضرورة تنويع البرامج التدريبية التي تخص العمل المصرفي وان الاساس في عملية التدريب هو تكوين مهارات ورفع القدرات الوظيفية لإكسابه المهارة والمعرفة والسلوك مما يرفع انتاجه في العمل ان وضع البرامج التدريبية الفعالة من اجل رفع كفاءة العاملين في اداء اعمالهم نتيجة امتلاكهم لمهارات فنية وعلمية جديدة وادخال تغييرات تكنولوجية على طرق واساليب العمل .

وكذلك توخي الدقة في اختيار البرامج التدريبية التي تلبي الاحتياجات التدريبية للمصرف بحيث تكون محتويات البرامج متوافقة مع طبيعة عمل الموظف والمستوى والمصرف يعمل على اشراك كافة موظفي في الدورات التي يقيمها البنك المركزي العراقي حضورياً او عن بعد

### ١٣- الاستدامة طويلة الاجل :

يهدف مصرفنا وفي اطار المسؤولية الاجتماعية الى تبني الاهداف الاستراتيجية القائمة على الالتزام بمنهج الاطار العام والركائز الاساسية والممارسات المثلى لاستراتيجية الاستدامة ودمج العمليات المالية للمصرف من عمليات التمويل والاستثمار في النظام المجتمعي وحماية البيئة لذا تأتي هذه الاستراتيجية لتأكيد التزام المصرف على رسم اساسيات وبيان الاسس والممارسات الفعالة لضمان تنفيذ مفاهيم الاستدامة وتحقيق التنمية الاجتماعية المستدامة.

يؤكد مجلس ادارة المصرف وفي اطار الالتزام والتمسك بمنهج الاستدامة على ما يلي :-



- ١- يتبنى مجلس الإدارة رسم استراتيجية المصرف واستراتيجية الاستدامة طويلة الأجل وضمن منهج معايير الاستدامة الاجتماعية والبيئية.
- ٢- يقوم المجلس بالتأكيد على ان المصرف وعملياته تتماشى مع معايير الاستدامة طويلة الأجل ضمن الخطة الاستراتيجية للمصرف.
- ٣- ان الإدارة التنفيذية مسؤولة وبشكل مباشر في تنفيذ متطلبات تطبيق معايير الاستدامة في المصرف.
- ٤- الاشراف والمتابعة على تنفيذ برامج توعية لكافة مواقع الإدارة التنفيذية
- ٥- نشر استراتيجية الاستدامة على الموقع الالكتروني
- ٦- تلتزم الإدارة بإصدار تقرير سنوي يتضمن الإفصاح عن اداء وانجازات المصرف في مجال تطبيق معايير الاستدامة طويلة الأجل.

#### ١٤- تعزيز البيئة الرقابية وإدارة المخاطر:

تعزيز التدقيق الداخلي والخارجي من خلال تعيين مدققين بمستويات فنية عالية وشهادات معتمدة في هذا المجال ومن خلال اختيار شركة تدقيق من الدرجة الاولى كمدقق خارجي واعطاء الاهمية اللازمة لدورها في استقرار المصرف واستدامته وان هذا التغيير سيكون له مزايا وفوائد منها تحسين الرقابة والمتابعة لعمال المصرف وانشطته مع وضع خطة معتمدة حسب الاصول لاجندة التدقيق الداخلي مرتبطة بالمخاطر وتقارير الاداء وتقديم التوصيات لتحسين الاجراءات المحاسبية ونشر ثقافة متطلبات المخاطر في كافة الانشطة وعمال المصرف واجراءاته وحصر كافة انواع المخاطر ووضع الاجراءات الملائمة لمعالجتها والتقليل منها .