

البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK



أكثر من مجرد رؤية

تقرير
الاستدامة 2021

جدول المحتويات

35	الشمول المالي	4	معلومات عن هذا التقرير
36	رضا العملاء	5	كلمة المدير العام التنفيذي
37	الابتكار الرقمي	7	أبرز ملامح أداء الاستدامة لعام 2021
38	أبرز إنجازات الابتكار في عام 2021	8	البنك الأردني الكويتي: المستقبل المشرق للخدمات المصرفية
41	الفصل الثالث: تنمية الأفراد	10	مسيرتنا
42	التنوع والشمول	11	الشركاء والحلفاء
42	المساواة بين الجنسين	12	كيف نحقق الاستدامة
43	الإجازة الوالدية	13	التركيز على أكثر القضايا أهمية
44	عدم التمييز	13	مصفوفة القضايا الجوهرية
45	رفاهية الموظفين	14	إشراك أصحاب المصلحة
46	جذب المواهب وإستبقاؤها	15	مساهمتنا على نطاق أوسع
49	إشراك الموظفين	16	الفصل الأول: ممارسات الأعمال المسؤولة
51	المكافأة والتكريم	17	الحوكمة والمساءلة والشفافية
52	تنمية رأس المال البشري	19	إدارة المخاطر
54	الفصل الرابع: المجتمعات والبيئة	21	التدقيق
55	الاستثمار المجتمعي	22	الشؤون القانونية
55	المسؤولية الاجتماعية	22	السلوك الأخلاقي
56	التبرعات والمساهمات	23	مكافحة الاحتيال والرشوة
56	المساهمة المجتمعية على نطاق أوسع	23	الإبلاغ عن المخالفات
58	أبرز ملامح الشراكات المجتمعية لعام 2021	24	الامتثال "مكافحة الجرائم المالية"
69	التأثير البيئي المباشر	25	الرصد والإبلاغ
69	المناخ والطاقة	26	تكنولوجيا المعلومات
71	المواد والنفايات	27	أمن البيانات وخصوصيتها
71	المياه	28	المساهمة الاقتصادية
72	المشتريات المستدامة	29	الفصل الثاني: تجربة العملاء
73	الملاحق	30	الاستثمار والتمويل المسؤولان
73	الملحق (أ) - الاختصارات	30	إدارة مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة
74	الملحق (ب) - دليل محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	31	الإقراض فيما يتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة
		32	التمويل الأخضر



كلمة المدير العام التنفيذي



السادة أصحاب العلاقة بالبنك الأردني الكويتي الأعزاء،

يسرني أن أضع بين يديكم تقرير الإستدامة الثاني للسنة المالية 2021، ويتناول هذا التقرير الخطوات التي قام بها البنك في مجال الإستدامة، وبيّن الإجراءات التي تم تنفيذها في إطار السعي لتعزيز جميع جوانب أداء البنك المتعلقة بهذا المجال، على نحو يتوافق مع رؤيته التي تتمثل في خلق مستقبل مشرق للقطاع المصرفي، كما يوضح التزام البنك بالمساهمة محلياً في تحقيق رؤية الأردن للعام 2025، ويوضح مساهمته على المستوى العالمي بأهداف التنمية المستدامة السبعة عشر الصادرة عن الأمم المتحدة، وبما يتوافق مع معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI.

إضافة إلى ما تقدم، يتضمن هذا التقرير الأنشطة والمبادرات التي تبناها البنك الأردني الكويتي في سبيل تكوين قيماً مشتركة وطويلة

الأجل بين أصحاب العلاقة بالبنك، حسب ركائز الإستدامة المعتمدة والتي تشمل: ممارسة الأعمال المسؤولة، وخبرة العملاء، وتنمية الموارد البشرية، واستدامة المجتمعات والبيئة، علماً بأن استراتيجيات البنك وتقاريره تستند إلى التشارك الفعال مع ذوي العلاقة بالبنك، لنتمكن معاً من تحديد أهم القضايا الجوهرية والتحديات المجتمعية والبيئية الأساسية مثل: الفقر والبطالة، وتمكين المرأة، وكذلك المدن المستدامة، والإستهلاك المسؤول، والعمل المناخي. حيث تعتبر جميع هذه القضايا من صميم رؤية الأردن للعام 2025، كما أنها من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ويعتبر هذا المنهج التعاوني أمراً حيويًا وسنداً مهماً لمسيرتنا نحو النمو المسؤول والمستدام.

فيما يتعلق برؤية الإستدامة الأولى وهي (تضمين ممارسات الأعمال المسؤولة في العمل المؤسسي)، فقد حقق البنك تقدماً ملحوظاً على هذا الصعيد في العام 2021، حيث ساهم مجلس الإدارة الجديد ولجانه في تعزيز طموحات النمو المستدام للبنك، إضافة إلى تعزيز سياسات وإجراءات الحوكمة، وفيما يتعلق بالمخاطر والتدقيق، فقد أنشأ البنك دائرة توكيد الجودة والتدقيق المستمر، وبقيت إجراءات دائرة المخاطر متماشية مع التشريعات المحلية والعالمية ومتوافقة مع تعليمات البنك المركزي.

وبالرغم من استمرار تأثيرات جائحة كورونا خلال العام 2021، إلا أن البنك واصل الحفاظ على تدابير الحماية لعملائه وشركائه في العمل على الصعيدين الصحي والمالي، كما ضاعف البنك جهوده في التخفيف من المخاطر العالية ونقاط الضعف الأمنية، وركز على مواضيع استمرارية العمل والتعافي من الكوارث، وركز على السلوك الأخلاقي من خلال مكافحة الإحتيال والإهتمام بمبدأ إعرف عميلك (KYC)، والإبلاغ عن المخالفات. يضاف إلى ما تقدم، فإن عملية الإمتثال والإهتمام بأمن المعلومات والخصوصية قد أثبتت لدى البنك مرونتها التي تشير إلى اليقظة المستمرة والمراقبة والإبلاغ.

أما فيما يخص الركيزة الثانية للإستدامة وهي (استحسان تجربة العملاء)، فقد قام البنك خلال العام 2021 بالإهتمام بتقديم الحوافز التمويلية للمشاريع التي تضع نصب عينها البعد البيئي، وتخفيف كمية الإنبعثات مما يساهم في بناء أردن نظيف. كما وجه البنك إهتمامه إلى دعم الشركات المحلية الكبيرة والمتوسطة والصغيرة، وإلى تشجيع ريادة الأعمال في سبيل تحقيق المنفعة للأجيال القادمة. وقام البنك في الوقت نفسه بدمج المنتجات والخدمات عالية الجودة مع التقنيات المتطورة، مثل التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية، وتطبيق ذكاء الأعمال، وذلك لتعزيز مفهوم (الإستثمار المالي) على مستوى المملكة.

معلومات عن هذا التقرير

يمثل هذا التقرير تقرير الاستدامة الثاني للبنك الأردني الكويتي لعام 2021، حيث يسلط الضوء على أداء البنك فيما يتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة على مدار العام التقويمي اعتباراً من 1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2021. وقد أعد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير: الخيار الأساسي، حيث يركز التقرير على القضايا الجوهرية المتعلقة بالاستدامة لكل من البنك الأردني الكويتي وأصحاب المصلحة. ويغطي هذا التقرير جميع العمليات المنفذة في المملكة الأردنية. ولا يتضمن أي بيانات عن المقاولين والموردين والعملاء الخارجيين، ما لم يرد خلاف ذلك.

نرحب بتعليقاتكم على هذا التقرير وعلى أدائنا عبر:

jkb.com



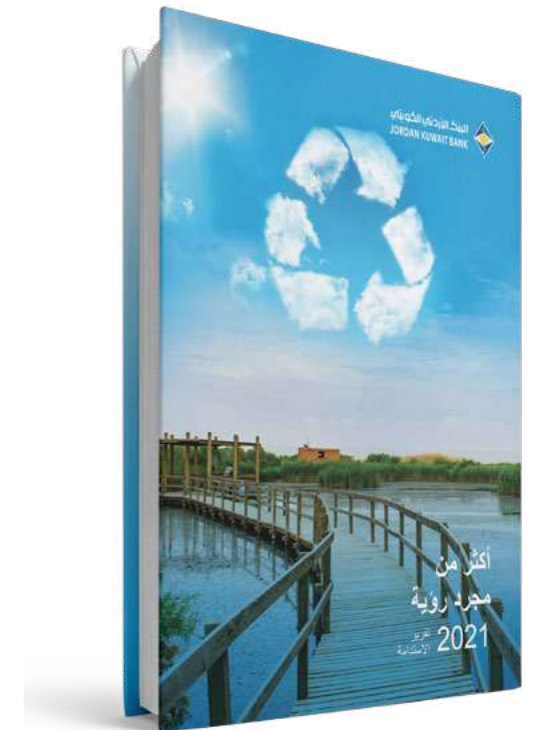
[JKB_Bank](https://www.tiktok.com/@jkb_bank)



[JKB_Bank](https://www.facebook.com/jkb.bank)



[/jordankuwaitbank](https://www.linkedin.com/company/jordankuwaitbank)



تنويه

يتضمن هذا التقرير بيانات يمكن اعتبارها "بيانات تطلعية" تعبر عن الطريقة التي ينوي البنك الأردني الكويتي تنفيذ أنشطته بها، وتتسم هذه البيانات بأنها تتضمن المصطلحات التطلعية مثل "الخطط" أو "الأهداف" أو استخدام بعض الأفعال مثل "يفترض" أو "يستمر" أو "يعتقد" أو أي شكل من هذه الكلمات التي تعبر عن حدوث بعض الإجراءات أو وقوع بعض الأحداث أو النتائج أو تحققها، مثل "ربما" أو "يمكن" أو "يجب" أو "سوف" أو "قد".

لقد بذل البنك الأردني الكويتي قصارى جهده لضمان أن يكون التقرير دقيقاً وكاملاً قدر الإمكان. ومن ناحية أخرى، تُوضع البيانات التطلعية بعد الأخذ في الاعتبار المخاطر والشكوك المتعلقة بالتوقعات المستقبلية، والتي قد تؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية اختلافاً ملموساً عن تلك النتائج الموضحة في البيانات التطلعية المتوقعة أو الضمنية. وتخضع هذه البيانات لمخاطر خارجة عن نطاق سيطرة البنك الأردني الكويتي، وبالتالي لا تعتبر ضماناً بأن الأحداث التي تعرضها هذه البيانات التطلعية ستتحقق بالفعل.

أبرز ملامح أداء الاستدامة لعام 2021



عدد الساعات التدريبية
للموظفين
27,900+ ساعة



57 مليون دينار
أردني
إجمالي قيمة الأصول "الخضراء"



إطلاق الخطة الاستراتيجية
والخارطة الزمنية
للمبادرات الاستراتيجية على
مستوى **19** إدارة.



زيادة بنسبة
237%
في تعيينات الموظفين الجدد



معدل رضا العملاء بنسبة
99%



زيادة بنسبة
17% إجمالي
عدد عملاء الأفراد



صفر
تظلمات ومخالفات لقواعد
السلوك



معدل الاستبقاء ما نسبته
100%
بعد الإجازة الوالدية



62%
زيادة في عدد المعاملات
عبر الإنترنت/عبر الهاتف
المحمول



ارتفاع عدد مشاريع الاستثمار
المجتمعي بنسبة
28%+



صفر
إختراقات أمنية
للبيانات

ومن أهم الميزات التي قدمت للعملاء، أنه تم إطلاق نوع جديد من البطاقات المدفوعة مسبقاً، وذلك في إطار التعاون ما بين شركة Mastercard والبنك الأردني الكويتي، حيث تم تفعيل بطاقة Mastercard Word Elite، التي تتضمن المصادقة البيومترية، لتكون هذه الخدمة هي الأولى في الأردن والمنطقة.

ولعل معدل رضا العملاء عن البنك والبالغ 99% يمثل شهادة على نجاعة الابتكارات التي أشرفنا إليها، علماً بأننا قمنا بدمج معايير البيئة والمجتمع والحوكمة بالعمليات المصرفية المالية، بما يتوافق مع المبادئ المصرفية المسؤولة التابعة للأمم المتحدة، ويتواءم مع أهداف التنمية المستدامة، وإتفاقية باريس بشأن التغير المناخي.

أما فيما يخص ركيزة الإستدامة الثالثة وهي (تنمية الموارد البشرية)، فقد وجه البنك اهتماماً خاصاً لتطوير الموارد البشرية بما في ذلك إستقطاب الكفاءات من الشباب والخريجين الجدد على نحو خاص، حيث قمنا بمضاعفة عدد التعيينات الجديدة في العام 2021. كما عمل البنك على توسيع برامج نطاق التدريب الداخلي ليشمل الطلاب الأردنيين الذين يدرسون في الخارج، وقام بمضاعفة الساعات التدريبية لموظفي البنك، واستمر في متابعة مبادراته لدعم وتمكين المرأة، وتعزيز مشاركتها في إدارة البنك، على نحو يتماشى مع الإستراتيجية المستدامة والهدف العاشر من أهداف التنمية المستدامة (الحد من أوجه عدم المساواة)، ومن ذلك أن البنك قد قام خلال العام الماضي بمضاعفة عدد الإناث اللاتي يشغلن المناصب الإدارية، كما عمل على إعادة التوازن بين الجنسين ضمن القوى العاملة، وعلى جميع المستويات الإدارية، يضاف إلى كل ما تقدم استمرار البنك في الإستثمار في الصحة والسلامة المهنية، حيث قام بتوفير لقاح كوفيد – 19 للموظفين وعائلاتهم، وكان نتيجة ذلك أن تلقى نحو 99% من الموظفين المطعم.

أما فيما يتعلق باستدامة المجتمعات والبيئة، فقد نفذ البنك عدة مبادرات تخدم قطاعات مختلفة، وقام باستثمارات مجتمعية واسعة تشمل العديد من شركائنا في المجتمع، وذلك بدعم القضايا المحلية، ابتداءً من التوعية المالية والرعاية الصحية، ومروراً بحماية البيئة والفنون، وذلك في سبيل سعينا المستمر للمساهمة برفع مؤشر التنمية البشرية على مستوى المملكة.

وختاماً، فإنني أتوجه بجزيل الشكر والتقدير لعطوفة محافظ البنك المركزي وموظفيه كافة، وللمجلس إدارتنا الموقر ولعملائنا وموظفينا على ما وجدناه منهم من دعم وثقة، وسوف نمضي سوياً على طريق تحقيق النمو المستدام، سواء على مستوى البنك ذاته، أو على مستوى القطاع المالي أو المستويات الأوسع، متطلعين إلى عام جديد فيه المزيد من الإنجاز والتفوق والإبداع وتحقيق الأهداف.

مع خالص تحياتي،

هيثم البطيخي

تدعم أولوياتنا «للتحول والتميز والازدهار» التزامنا بالعمل بمسؤولية وبشكل مستدام، من أجل التأثير بشكل أكبر على البيئة والمجتمع والحوكمة:

التحول



1

التركيز على تعزيز العمليات الداخلية للبنك ودعم قاعدة العملاء الحالية باستخدام الخدمات والمنتجات المطورة

التميز



2

تعزيز استقطاب العملاء من خلال تقديم خدمة عملاء متميزة والتوسع في أسواق جديدة وتقديم خدمات ومنتجات رقمية جديدة

الازدهار



3

قيادة الابتكار في المنظومة البنكية وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة ذي قيمة فريدة لأصحاب المصلحة

البنك الأردني الكويتي: المستقبل المشرق للخدمات المصرفية

والخدمات القانونية والهندسة المالية وخدمات التأمين والوساطة المالية، بوضوح شعار "أكثر من بنك" التزامنا بالتغيير والابتكار.

تأسس البنك الأردني الكويتي في عام 1976 ليؤدي دورًا رائدًا في اقتصاد المملكة الأردنية. ومن خلال خدمات الاستشارات الاستثمارية

ربحية السهم بقيمة

0.052

دينار أردني

1332

موظف



إيرادات بقيمة

111,888,757

دينار أردني



16,543,171

دينار أردني

* الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك وإطفاء الدين

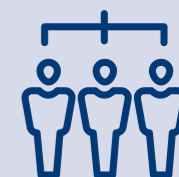
صافي ربح بقيمة

7,704,837

دينار أردني

13

شريك



إن رؤيتنا «لمستقبل مشرق للخدمات المصرفية» مدعومة بإستراتيجية الشركة المحدثة للأعوام 2021-2025.



قيمتنا

- ◆ ننمو من خلال التمكين
- ◆ نعمل معاً
- ◆ نعامل الجميع كعائلة
- ◆ نُرحب بالتغيير
- ◆ نحن من مواطني الشركات



رسالتنا

تقديم تجارب بنكية متكاملة وسلسة عن طريق خدمات مبتكرة رشيقة



رؤيتنا

إن نجعل المستقبل المشرق للقطاع البنكي هو الواقع لعملائنا اليوم

الشركاء والحواف



شركة مشاريع الكويت القابضة (كيبكو)
شركة كيبكو هي المساهم الرئيسي في شركة الروابي المتحدة القابضة، والتي بدورها تمتلك حوالي 51% من رأسمال البنك الأردني الكويتي.



شركة إجارة للتأجير التمويلي.
مملوكة بالكامل للبنك الأردني الكويتي.



شركة الاستشارات المالية (سند كابيتال)
تأسست الشركة الإدارية المتخصصة للاستثمار والاستشارات المالية (سند كابيتال) كشركة مساهمة خاصة محدودة ورأسمال مقداره 530 ألف دينار مدفوع من البنك.



الشركة المتحدة للاستثمارات المالية
شركة تابعة للبنك الأردني الكويتي ويمتلك البنك حصة مسيطرة (أكثر من 50%) من رأسمالها.



بنك القدس
يملك البنك الأردني الكويتي 10% من رأسماله.



مصرف بغداد
شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان.



بنك تونس
شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان.



بنك الخليج المتحد
شركة شقيقة تابعة لمجموعة شركة مشاريع الكويت القابضة (كيبكو).



FIMBank
شركة شقيقة تابعة لشركة مشاريع الكويت القابضة (كيبكو).



شركة الروابي المتحدة القابضة
تمتلك حوالي 51% من رأس مال البنك الأردني الكويتي. شركة الروابي المتحدة القابضة، إحدى مؤسسات كيبكو - شركة مشاريع الكويت القابضة.



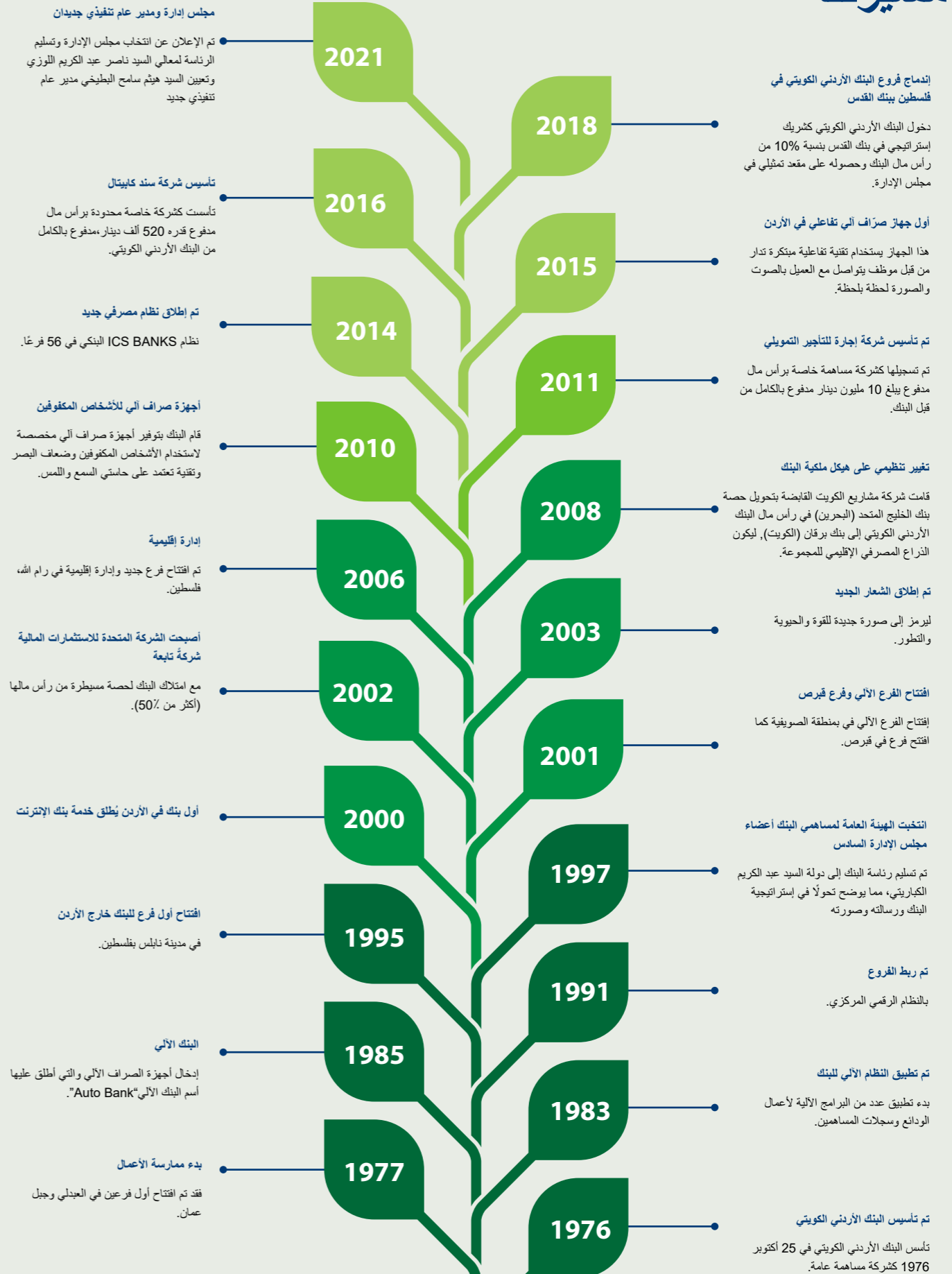
بنك برقان (الكويت و تركيا)
شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان (الكويت و تركيا).



بنك الخليج الجزائر
شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان ويمتلك البنك الأردني الكويتي 10% من رأسمالها.

بالإضافة إلى هذه الشراكات التجارية، نعمل بشكل وثيق مع عدد من الشركاء الحكوميين وغير الحكوميين لتحقيق أولويات مجتمعنا (انظر الصفحة 14).

مسيرتنا



التركيز على القضايا المهمة

إن الحرص على إشراك أصحاب المصلحة بشكل منتظم هو السبب الأساسي وراء تحديد القضايا الجوهرية. كما نولي الأولوية لمثل هذه القضايا من خلال تقييم الأهمية النسبية المستند إلى المبادرة العالمية لإعداد التقارير، والذي تم إجراؤه آخر مرة بشكل رسمي من أجل [تقرير الاستدامة 2020](#) الخاص بنا، ودمج المراقبة الرسمية وغير الرسمية، والحوار مع أصحاب المصلحة، والدراسات والتقارير الخارجية ذات الصلة من أجل:

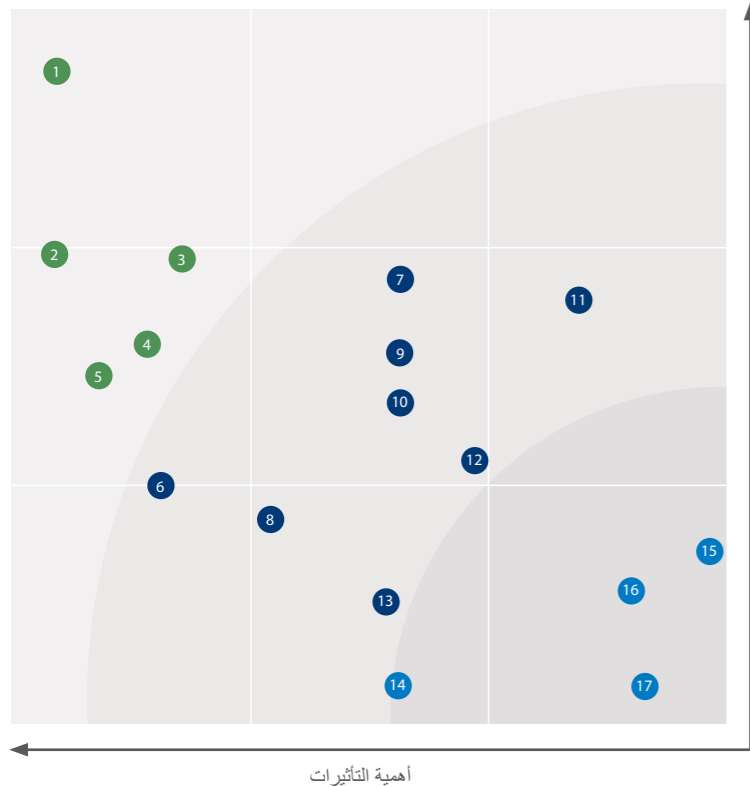
1 **تحديد:** القضايا من خلال مراجعة النظراء في المجال نفسه، وإجراء مقابلات مع أصحاب المصلحة الداخليين، ومراجعة المعايير الدولية مثل معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، ومجلس معايير محاسبة الاستدامة، ومبادئ الصيرفة المسؤولة لدى الأمم المتحدة، وروية الأردن 2025، والدليل الإرشادي لبورصة عمان حول إعداد تقارير الاستدامة.

2 **منح الأولوية للقضايا:** من حيث الأهمية المتصورة لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

3 **التحقق:** من صحة النتائج، للتأكد من وجود قائمة كاملة توضح جميع جهات نظر أصحاب المصلحة.

لقد قمنا بتحديث تقييم الأهمية النسبية في عام 2021، من خلال إضافة الأداء الاقتصادي وإعادة تقييم الجوانب الأخرى لتتماشى مع المعايير الوطنية والدولية، ولتوقع الاتجاهات المستقبلية.

مصفوفة الأهمية النسبية



التأثير على تقييمات أصحاب المصلحة

أهمية التأثيرات

الموضوعات الأكثر أهمية	
1	السلوك الأخلاقي
2	رضا العملاء
3	الامتثال
4	الحوكمة والمساءلة والشفافية
5	أمن البيانات وخصوصيتها
الموضوعات المهمة للغاية	
6	جذب المواهب واستبقاؤها
7	إدارة المخاطر
8	التنوع والشمول
9	الاستثمار والتمويل المسؤولان
10	الابتكار الرقمي
11	الشمول المالي
12	الأداء الاقتصادي
13	رفاهية الموظفين
الموضوعات المهمة	
14	تعمية رأس المال البشري
15	التأثير البيئي المباشر
16	المشتريات المستدامة
17	دعم المجتمع وتنميته

كيف نحقق الاستدامة

نحن نتفهم أن أنشطة وقرارات عملنا يمكن أن تشكل مستقبلاً مستداماً. فنحن ندمج معايير البيئة والمجتمع والحوكمة في جميع المنتجات والخدمات، ونشارك رؤى الاستدامة لمساعدة العملاء على معالجة المخاطر وتسخير الفرص. وهذا بدوره يساهم في إدارة رأس المال بطريقة مستدامة. يوجه إطار عمل الاستدامة الخاص بنا تأثيرنا على البيئة والمجتمع والحوكمة وأنشطة إعداد التقارير. كما أنه يوفر منصة لأصحاب المصلحة للمشاركة، ويركز على رحلتنا تجاه الاستدامة:

إطار الاستدامة في البنك الأردني الكويتي



هدفنا فيما يتعلق بالاستدامة:

خلق قيمة مشتركة وطويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة لدينا من خلال الاستدامة



تمكين مجتمعاتنا



تحفيز تنمية الأفراد



إشراك التجارب مع العملاء



ترسيخ ممارسات الأعمال المسؤولة



مساهمتنا على نطاق أوسع

يتوافق نهج الاستدامة لدينا مع رؤية الأردن 2025 لبناء دولة مزدهرة وقادرة على الصمود. إذ نعمل على تحقيق العديد من أهدافها، بما في ذلك تلك المتعلقة بالفقر والبطالة والندرة المالية. وإلى جانب أصحاب المصلحة لدينا، نحن مصممون على تمكين الشعب الأردني من التطور والاستفادة من كامل إمكاناته.

يتمثل أحد أهدافنا الاستراتيجية في إحداث تأثير اجتماعي. ونقوم بذلك من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات لدينا، بما في ذلك تمكين المرأة ومبادرات الطاقة المتجددة. كما نجعل أهدافنا متوافقة مع أهداف التنمية المستدامة - خطة العالم المشتركة لإنهاء الفقر المدقع، والحد من عدم المساواة، وحماية الكوكب. فيما يلي أهداف التنمية المستدامة المحددة التي تدعمها جهودنا.



إشراك أصحاب المصلحة

بالإضافة إلى إجراء عملية الأهمية النسبية، فنحن نتواصل بانتظام مع سبع مجموعات رئيسية من أصحاب المصلحة لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم بشكل أفضل. وتمكننا وجهات نظرهم بدورها من التفكير ملياً في إستراتيجيتنا ومقاييسنا الشاملة. كما ندرك أنه لا يمكن تحقيق التقدم إلا من خلال نهج متكامل وشامل، لذلك من المهم أن يتمكن جميع أصحاب المصلحة من التعبير عن آرائهم بطرق متنوعة.

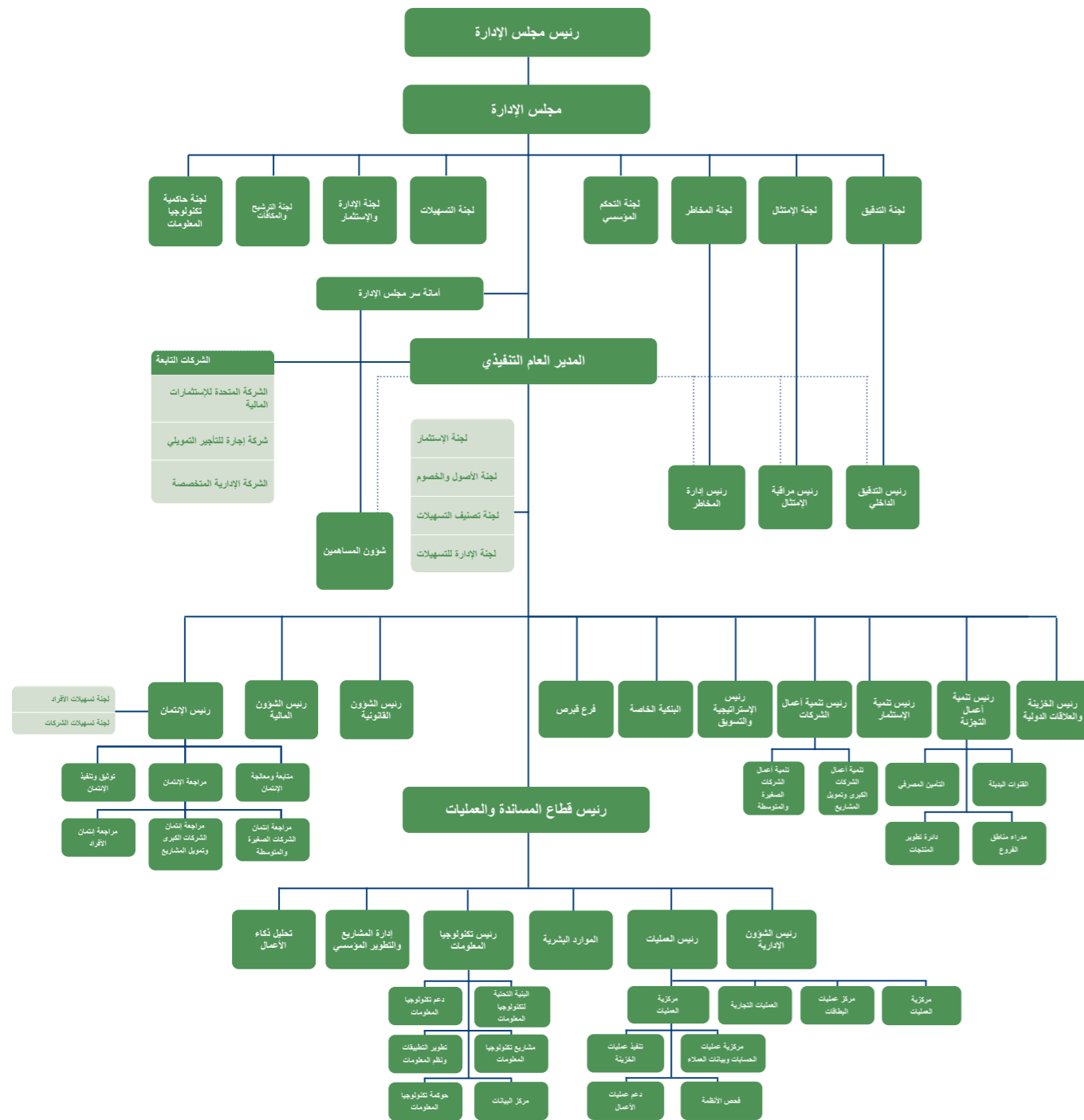
مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين



الحوكمة والمساءلة والشفافية

صُممت سياسة حوكمة الشركات الخاصة بدرجة عالية من الكفاءة، لمنع أي شكل من أشكال الجرائم المالية، مثل: الرشوة، والفساد، وغسيل الأموال. وعلاوةً على ذلك، يوفر لنا نهجنا في إدارة مخاطر المؤسسة آليةً لتحديد المخاطر المجتمعة المحتملة، بحيث يمكن إدارتها والتخفيف من حدتها بفعالية. كما ندرك مسؤوليتنا في توظيف المنتجات والخدمات المالية المستدامة بطريقة إيجابية تفيد البيئة والمجتمع، وتسهل الانتقال إلى مستقبل مستدام لنا

الهيكل التنظيمي للبنك الأردني الكويتي لعام 2021



الفصل الأول

ممارسات الأعمال المسؤولة

تدعم ممارسات الأعمال المثبتة والمسؤولة مكانتنا الرائدة في القطاع المصرفي الإقليمي. كما تتوافق عملياتنا مع متطلبات البنك المركزي الأردني ومعايير الصناعة الدولية فيما يتعلق بالحوكمة الرشيدة والسلوك الأخلاقي وحقوق الإنسان وأمن البيانات. كما يضمن إطار عمل إدارة مخاطر المؤسسة الخاص بنا تحديد المخاطر الرئيسية وإدارتها بشكل منهجي.

- القضايا الجوهرية التي يغطيها التقرير:
- ◆ الحوكمة والمساءلة والشفافية
 - ◆ إدارة المخاطر
 - ◆ السلوك الأخلاقي
 - ◆ الامتثال
 - ◆ أمن البيانات وخصوصيتها
 - ◆ الأداء الاقتصادي



لقد قمنا بتنفيذ سياسات تضمن أن حوكمة الشركة لدينا تتوافق مع رؤيتنا ورسالتنا وأهدافنا، وأنها تتكامل تماماً مع إستراتيجيتنا للاستدامة. كما تتضمن السياسات الرئيسية مكافحة الاحتيال، ومكافحة الرشوة والفساد، والقواعد المتعلقة بقبول الهدايا والضيافة. ويعمل كل ذلك على تعزيز التزامنا بالحفاظ على أعلى معايير الأخلاق في أماكن العمل لدينا.

يتم تقييم أداء هيئات الحوكمة العليا من خلال التقييمات الذاتية والتقييمات الموضوعية التي تُجريها لجنة الترشيح والمكافآت. كما تشمل خبرة مجلس الإدارة الخدمات المصرفية، فضلاً عن الشؤون المالية والتأمين والاقتصاد والقانون والإدارة. وفي عام 2021، تم انتخاب مجلس إدارة جديد وأعيد تشكيل لجان المجلس، ويتراوح متوسط فترة عضوية أعضاء مجلس الإدارة من ست إلى ثماني سنوات.

مجلس الإدارة	2019	2020	2021	الهدف
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها نساء	0%	0%	7.7%	7.7%
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون*	38.5%	38.5%	46.1%	46.1%
أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيون	0	0	0	0
أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين	13	13	13	13
أعضاء مجلس الإدارة من السيدات	0	0	1	1
أعضاء مجلس الإدارة من الرجال	13	13	12	12
أعضاء مجلس الإدارة المستقلين	5	5	6	6
أعضاء مجلس الإدارة غير المستقلين	8	8	7	7

* عضو مجلس الإدارة المستقل هو الشخص الذي يصرف النظر عن تلقي مكافآت أعضاء مجلس الإدارة. ليس له أي علاقة مادية أخرى أو معاملات مع الشركة أو مروجيها أو إدارتها أو الشركات التابعة لها، والتي في رأي مجلس الإدارة قد تتعارض مع ممارسة سلطة إصدار القرار المستقل تنفيذاً لمسؤوليات عضو مجلس الإدارة. أي بمعنى آخر، ليس لعضو مجلس الإدارة المستقل علاقة مادية مع الشركة، سواء بشكل مباشر (كموظف) أو كشريك أو مساهم رئيسي أو مسؤول في مؤسسة لها علاقة بالشركة.

إدارة المخاطر

صُمم إطار عمل إدارة المخاطر لدينا لتحديد وتقييم المخاطر حسب الأولوية التي تواجهها القوى العاملة لدينا وللمساعدة في توفير بيئة عمل آمنة لهم. كما نراقب باستمرار مؤشرات المخاطر التشغيلية، ونحلل تقييمات رضا الموظفين ومعدل الدوران. وبالإضافة إلى ذلك، يتم على أساس مستمر تقييم مخاطر السلامة للموظفين والعملاء والموردين بالإضافة إلى تقييم ومراقبة محفظتنا الائتمانية، والتغيرات في تصنيف المخاطر الداخلية، وكذلك حدود الائتمان للقطاعات الاقتصادية، والتي ينتج عنها فهم أفضل لنهج الإقراض وتُسلط الضوء على أي مخاطر ذات صلة

لقد قدمنا حملات محاكاة التصيد الاحتمالي لجميع الموظفين، وكذلك نصائح أمنية يمكنهم اتباعها أثناء العمل عن بُعد وأثناء عقد اجتماعات عبر الإنترنت. وللمساعدة في مرونة الخدمات الرقمية، بدأ قسم إدارة المخاطر جنباً إلى جنب مع الأطراف ذات العلاقة المعنيين مشروعاً لإنشاء ثلاثة مراكز بيانات جديدة

تشمل الموقع الرئيسي، وموقع التوافرية، وموقع التعافي من الكوارث. ولدينا أيضاً أنظمة داخلية راسخة لرقابة الوثائق الداخلية والوثائق المتعلقة بالحوكمة، مما يسهل شفافية الأدوار والمسؤوليات وإدارة المخاطر.

خلال عام 2021، عملت إدارة المخاطر لدينا بجد في خضم تحديات تأثيرات جائحة كوفيد-19. المستمرة على جودة محفظة الائتمان وفي ظل نقص موارد الأمن السيبراني، وذلك من أجل تطبيق معيار (PCIDSS) أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع، وفقاً للوائح البنك المركزي الأردني، وتجديد الامتثال لبرنامج أمان العملاء التابع لنظام السويقت وخطة استمرارية الأعمال، وكذلك اختبار نظام التعافي من الكوارث. ونحن نلتزم أيضاً بلوائح البنك المركزي الأردني فيما يتعلق بأهداف الرقابة المتعلقة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات وأطر مرونة الأمن السيبراني.

المخاطر المحددة	الاستجابة
نسبة التركزات المرتفعة (القطاعات الاقتصادية)	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق سياسة جديدة للحفاظ على مخاطر التركزات ضمن سياستها، والاستفادة من القطاعات الاقتصادية الأخرى ذات المخاطر الأقل.
جائحة كوفيد - 19*	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق وتحديث مؤشرات وتقارير جديدة حول مخاطر الائتمان ولمراقبة تأثير جائحة كوفيد-19 وكذلك لدعم عملية صنع القرار. تنفيذ تدابير الرعاية الصحية. العمل عن بعد. التباعد الاجتماعي.
الثغرات الأمنية في الأنظمة	<ul style="list-style-type: none"> المراقبة المستمرة واستخدام خدمات تلقي التحذيرات الاستباقية. أدوات مكافحة التهديد المستمر المتقدمة. إجراء اختبار الاختراق وفحص نقاط الضعف.
الحرص على استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث	<ul style="list-style-type: none"> نحن بصدد الحصول على أداة لأتمتة إدارة استمرارية الأعمال.
التغير المناخي	<ul style="list-style-type: none"> تغطي بوليصة التأمين العامة الخاصة بنا الكوارث الطبيعية، وبالتالي فإن أي مخاطر تشغيلية قد تنجم عن التغير المناخي ستغطيها هذه البوليصة. كما نمتلك خطة لاستمرارية الأعمال، والتي تمكننا من مواصلة العمل في ظل ظروف استثنائية.

* استجابة لمخاطر جائحة كوفيد - 19 أجرينا مراجعة شاملة لجميع ملفات تعريف المخاطر على المستوى المؤسسي، للتحقق من تناولها جميع المخاطر التشغيلية التي قد يتعرض لها البنك ووضع ضوابط للتخفيف منها. وفي الوقت ذاته، فعلنا ميزات الدفع اللاتلامسي على جميع البطاقات المصرفية، وحددنا نظام مراقبة ساعات العمل لدينا إذ استخدمنا أجهزة التعرف على الوجه بدلاً من بصمات الأصابع، وشاركنا في بناء مخصصات للعملاء الذين تأثروا بالوباء من خلال التعديلات الإدارية المقبولة، وأصدرنا أدوات لأتمتة العمل عن بعد، وأجلنا مدفوعات قروض العملاء وفقاً لتعليمات البنك المركزي الأردني، وفعلنا مواقع أعمال بديلة.

2021	2020	2019	السلوك والامتثال
0	0	0	عدد الاختراقات المُبلغ عنها ضد مدونة قواعد السلوك

التدقيق

تتمتع إدارة التدقيق الداخلي بالاستقلالية وترفع تقاريرها مباشرة إلى لجنة التدقيق المنتبذة عن مجلس الإدارة. وهي تعمل على تحسين فاعلية عمليات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة لدينا. كما تتبنى إدارة التدقيق الداخلي نهجاً قائماً على المخاطر؛ للتأكد من امتثال جميع مراكز العمل والأنشطة الخاضعة للتدقيق للمعايير الداخلية بشكل كامل بالإضافة إلى متطلبات الجهات الرقابية ذات الصلة، وكذلك متابعة خطط الإجراءات التصحيحية المتفق عليها لحين معالجتها أصولياً.

إن منهجية التدقيق الداخلي تتفق عموماً مع معايير التدقيق الداخلي الدولية، حيث تم تقييمها من قبل مدقق خارجي مؤهل لتنفيذ برنامج ضمان الجودة الخارجي (شركة برايس ووترهاوس كوبرز (PWC)) بمستوى "مقدم خدمات توكيدية".

في عام 2021، أنشأنا وحدة لتوكيد الجودة والتدقيق المستمر داخل إدارة التدقيق، وهي مسؤولة عن إدارة وتحسين برنامج توكيد الجودة والتحسين لإدارة التدقيق الداخلي؛ بحيث يتم التأكيد لأصحاب المصلحة بأن نشاط التدقيق الداخلي:

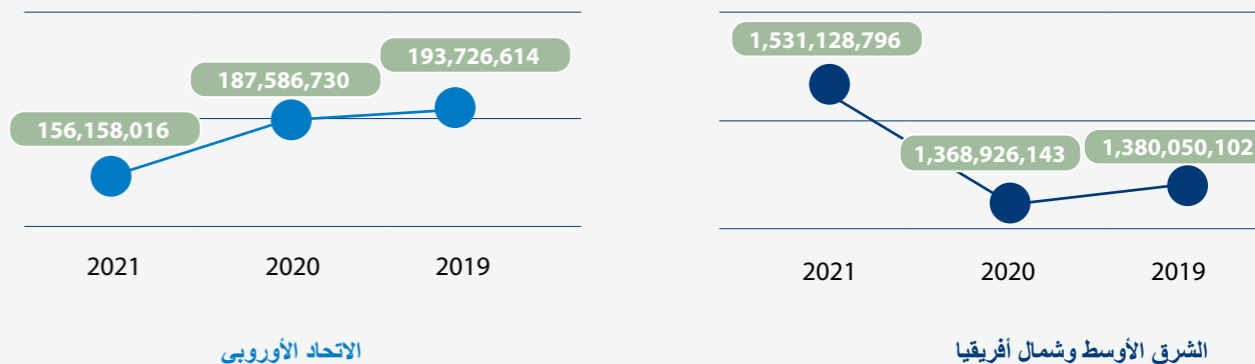
1. متفق مع الميثاق المعتمد و تعريف التدقيق الداخلي السواردي في المعايير الدولية للممارسات المهنية للتدقيق الداخلي الخاصة بمعهد المدققين الداخليين وكذلك مبادئ أخلاقيات المهنة.
2. يتسم بالفاعلية والكفاءة.
3. ينظر إليه من قبل أصحاب المصلحة على أنه يضيف قيمة، كما أن الوحدة مسؤولة أيضاً عن إدارة تحليل البيانات والتطور المستمر لمنهجيات التدقيق الداخلي وأدواتها.

وعلى الرغم من استمرار تفشي جائحة كوفيد-19 خلال عام 2021، فقد عملت إدارة التدقيق لدينا بسلاسة على مدار العام، ولقد دفعنا التعلم من الوباء إلى الإلمام لتحسين القدرة على الصمود في المستقبل.

نحن لا نزال ملتزمين بالتحسين المستمر لجودة التقارير الصادرة والمؤشرات الأخرى، ويشمل ذلك تطبيق نظام آلي بحلول نهاية عام 2022، للامتثال للوائح بازل وتحسين الكفاءة في إصدار التقارير بما في ذلك نسبة كفاية رأس المال، وإختبارات الأوضاع الضاغطة، و عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال. وسنقوم أيضاً بتفعيل أداة لمتابعة خطط العمل والإجراءات التصحيحية بحلول نهاية هذا العام. وفي وقت قريب جداً،

سنقوم بتطبيق برنامج لامتنة ادارة استمرارية العمل، والحصول على شهادة إدارة الأمن ISO 27001، وإنشاء موقع بديل مركزي لإدارة استمرارية الأعمال. وأخيراً، نهدف إلى إنشاء مركز عمليات أمنية يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع بحلول منتصف عام 2022.

قيمة محفظة القروض* حسب المنطقة (بالدينار الأردني):



*قيمة المحفظة كنسبة مئوية من الإجمالي، أو كقيمة نقدية إجمالية على أساس الأصول "في الميزانية العمومية".

إجمالي القروض الممنوحة للشركات في القطاعات الاقتصادية التالية التابعة للبنك المركزي الأردني (بالدينار الأردني):	2021	2020	2019
القطاع المالي	92,755,784	61,592,440	62,778,442
القطاع الصناعي	340,867,832	347,149,023	348,263,982
القطاع التجاري	231,486,201	236,628,918	222,663,207
القطاع العقاري	220,846,746	173,901,107	180,650,466
القطاع الزراعي	30,859,538	30,624,965	37,380,893
الأسهم	3,794,998	2,476,157	7,786,209
الأفراد	257,156,203	220,921,045	227,670,648
الخدمات	332,116,741	370,887,734	358,547,947
الحكومة والقطاع العام	177,402,768	128,438,162	146,795,699

وسوف يخضع نشاط التدقيق خلال عام 2022 للمراجعة الخارجية لتوكيد الجودة (تستحق كل خمس سنوات). نظراً إلى أننا نقوم حالياً بإعادة هيكلة العديد من الإدارات، فإن خطة التدقيق السنوية سوف تأخذ ذلك بالحسبان كما أن برامج التدقيق ستتضمن فحوصات للتحقق من مدى التزام مراكز العمل الخاضعة للتدقيق للأهداف الاستراتيجية والتشغيلية ذات الصلة بها.

وكذلك سوف تعتمد إدارة التدقيق بشكل متزايد على أنظمة استخراج وتحليل البيانات في تكوين تقارير أكثر فائدة لنشاط التدقيق وتضيف قيمة.



مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال

بالإضافة إلى ضوابط الرشوة والفساد، لدينا الضوابط الآتية الخاصة بمخاطر الاحتيال:

- ◆ إجراءات عمل وسياسة لمكافحة الاحتيال.
- ◆ نظام Decision Intelligence المقدم من شركة ماستركارد لمكافحة الاحتيال على البطاقات.
- ◆ نظام Sift science لمكافحة الاحتيال على الحوالات التي تتم من خلال شركة ويسترن يونيون، والتي يتم اجرائها من خلال تطبيق ويسترن يونيون الرقمي.
- ◆ تم توقيع اتفاقية مع شركة IBM من اجل شراء نظام إدارة مخاطر الاحتيال المؤسسي للتخفيف من عمليات الاحتيال الخارجي / الداخلي والاستجابة السريعة لها.

لزيادة وعي العملاء بمخاطر الرشوة، الفساد، والاحتيال يقوم البنك وبشكل دوري بعمل نشرات توعوية لمكافحة هذه الجرائم على مواقع التواصل الاجتماعي، كما تم عقد مجموعة من الدورات التدريبية للموظفين في هذا الشأن من خلال منصة تدريب خاصة بالبنك (سلام) حيث تضمنت شروحات، مقاطع فيديو، واسئلة تقييم، كما نتبع نفس النهج مع الشركات التابعة.

يتبنى البنك سياسة خاصة بتقييم مخاطر الرشوة والفساد والتي تساعد في مراقبة المخاطر المختلفة ومن محاور مختلفة مثل الاطراف الثالثة، العلاقة مع الجهات الحكومية، المشتريات، التسهيلات، تعيين الموظفين، والمساهمات السياسية. وللتخفيف من هذه المخاطر لدينا الضوابط والبرامج التالية:

- ميثاق اخلاقيات العمل وميثاق السلوك المهني، جنبًا إلى جنب مع سياسة مكافحة الرشوة والفساد، سياسة قبول الهدايا والضيافة، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات.
- التدريب المستمر والتوعية للموظفين.
- إفصاح الموظف عن أي علاقات مع الأشخاص السياسيين المعرضين للخطر سياسيًا والأطراف الثالثة.
- توصية بإنشاء وحدة مركزية للمشتريات.
- اضافة أحكام لمكافحة الرشوة والفساد للعقود المبرمة مع أطراف ثالثة.
- اجراء العناية الواجبة عند تعيين الموظفين الجدد والعناية الواجبة للموظفين الحاليين وبشكل دوري.
- دليل مكافحة الرشوة والفساد.

الإبلاغ عن المخالفات

نسعى إلى انشاء بيئة عمل صحية وأمنة يشعر فيها الموظفين بالراحة عند مشاركة مخاوفهم مع طرف محايد (إدارة الامتثال). يمكن للموظفين والأطراف الثالثة إثارة مخاوفهم باستخدام نظام الإبلاغ عن المخالفات بشكل يخفي هوية المبلغ ومن خلال رقم الخط الساخن المخصص وعنوان البريد الإلكتروني المخصص، تنص سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدينا على انه سيتم التحقيق في الابلاغات بشكل سري.

الشؤون القانونية

الإدارات الأخرى، كان على إدارة الشؤون القانونية التكيف خلال جائحة كوفيد-19 مع تقنيات جديدة، لتمكين استمرارية الأعمال، مثل حضور المحاكم بشكل افتراضي، وتقديم الوثائق عبر البوابات الحكومية بدلاً من الحضور الشخصي.

تقدم إدارة الشؤون القانونية لدينا المشورة فيما يتعلق بأنشطتنا وعلاقتنا مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك قسم رقابة الشركات والمساهمين وأصحاب المصلحة والعملاء والموظفين والموردين. كما أطلقت الإدارة في العام الماضي نظامًا جديدًا لتتبع القضايا القانونية الصادرة عن البنك والمرفوعة ضده، ونحن نعمل على تطوير هذا النظام. ومثل

السلوك الأخلاقي

والحفاظ على الالتزام بأفضل المعايير الدولية للمؤسسات المالية. كما تهدف قواعد السلوك إلى وضع مبادئ توجيهية لأفضل الممارسات، لاتباعها الموظفون من أجل توفير بيئة عمل مهنية وأخلاقية. وتعرض هذه القواعد على جميع الموظفين الحاليين والجُدد، بالإضافة إلى نشرها على بوابة الموارد البشرية كي يتم الاطلاع عليها باستمرار. توفر سياسة الإبلاغ عن المخالفات الخاصة بنا رقم خط ساخن وعنوان بريد إلكتروني لأي فرد يرغب في الإبلاغ عن أي أنشطة مشبوهة. كما تظل جميع المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني سريةً، لأغراض الإثبات والتحقيق.

نحن نلتزم بجميع القوانين والقواعد واللوائح السارية. كما وضعنا نهجًا واضحًا للإدارة العليا، من أجل تعزيز المساءلة الفردية والوعي بالمخاطر، لتمكين جميع موظفينا، وهذا من خلال تطوير السياسات والتأهيل المناسبين وفي الوقت نفسه دعم التواصل المفتوح ووضع معايير سلوكية نموذجية وهياكل المكافآت.

تضمن قواعد ومعايير السلوك المهني توفير بيئة عمل أخلاقية ومهنية وتنطوي على سلوك قوي في مصرفنا. ويساهم كل موظف في تطوير ثقافة أخلاقية من خلال التصرف بما يتماشى مع قواعد السلوك





وحدة غسل الأموال (GoAML)، ونظام فحص الاسماء (Fusion) و World Compliance Word Check, and Bankers Almanac.

ويتم تقديم ما سبق ودعمه بواسطة الأنظمة الرقمية، وتشمل نظام مراقبة الحركات المالية (SironAML)، ونظام مقارنة أسماء العملاء مع قوائم العقوبات الدولية وتصنيف مخاطرهم (SironKYC)، ونظام فحص بيانات رسائل السويفت (SWIFT SironEmbargo)، ونظام

الرصد والإبلاغ

عدم الامتثال. كما تكشف عن البيانات الكمية الخاصة بوحدات الأعمال التي تم تحليلها لكشف مخاطر مكافحة غسل الأموال إلى لجنة الامتثال ومجلس الإدارة.

لم يتم تسجيل أي حالات فساد مؤكدة انخرطت فيها المؤسسة في عام 2021.

نحن نضمن أن تكون إجراءات العمل وكتيبات التعليمات المنشورة والواضحة متاحة للموظفين كافة. كما أن السياسات العامة المطبقة على جميع مراكز العمل تكون وفقاً للتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية. كما تتبنى دائرة الامتثال بالتشريعات جميع القوانين واللوائح المصرفية والمالية، فضلاً عن تسهيل عملية الإبلاغ عن المخالفات. وتتماشى التنبيهات التي تتم عن عدم الامتثال مع منهجية تقييم مخاطر

2021	2020	2019	رصد الامتثال الداخلي والإبلاغ عنه
533	505	303	عدد الاستفسارات أو الشكاوى أو المشكلات التي تلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال من خلال نظام رصد أو إعداد تقارير داخلي
24.39%	34%	لا يوجد	نسبة الاستفسارات أو الشكاوى أو المشكلات التي تلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال من خلال نظام رصد أو إعداد تقارير داخلي والتي تم إثباتها

المؤشر	2021	2020	2019
الإجراءات القانونية المتخذة ضد البنك الأردني الكويتي	30	27	36
عدد حالات الفساد	0	0	0
عدد الشكاوى المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان	0	0	0
عدد الحوادث الأخلاقية	0	0	0
عدد الحوادث القانونية	0	0	0
عدد حالات عدم الامتثال	0	0	0
عدد العقوبات غير المالية المفروضة لعدم الامتثال	0	0	0
القيمة النقدية للغرامات الكبيرة المفروضة لحالات عدم الامتثال	0	0	0
عدد وحدات الأعمال التي تم تحليلها للكشف عن الفساد	0	0	0
النسبة المئوية لوحدات الأعمال التي تم تحليلها للكشف عن الفساد	0	0	0

”الامتثال“ مكافحة الجرائم المالية

تنشر دائرة الامتثال بالتشريعات لدينا إجراءات عمل واضحة وكتيبات للتعليمات لجميع الموظفين. وسيوفر ذلك سياسات مشتركة تُطبق في جميع أنحاء البنك، بما يتماشى مع جميع اللوائح الحالية. وتشمل إجراءات العمل وكتيبات التعليمات المنشورة لدينا ما يلي:

نحن نعمل وفقاً للوائح والقوانين السارية. كما نتفهم أن أي إهمال قد يؤدي إلى تعريض سمعتنا للخطر، إلى جانب تكبد خسائر مالية. كما نقبل أن الشفافية تعني التزام الوضوح عند القيام بعملنا، وعدم حجب المعلومات، والكشف عن جميع المعلومات على النحو المطلوب بموجب القانون واللوائح وأعلى المعايير الأخلاقية. ومع تطور المتطلبات التنظيمية، سنواصل الاستثمار في تطوير إطار عمل إدارة المخاطر لدينا لضمان الامتثال والمطابقة.



في السنة المشمولة بالتقرير، تمت معالجة الشكاوى المتعلقة بالقروض ومعاملات البطاقات للمشتريات عبر الإنترنت وقضايا أخلاقيات الموظفين بحزم من خلال الإجراءات التصحيحية، والتي تشمل توفير الاستجابات من الإدارات المناسبة، حيث تم البدء في الاتصال بالعميل لإبلاغه بالقرار والإجراءات التصحيحية. وفي سياق جائحة كوفيد-19، التزمنا بالتعليمات، لا سيما تلك الصادرة عن البنك المركزي الأردني، كما أقمنا عددًا من حملات التوعية بالامتثال لعملائنا وموظفينا.

تكنولوجيا المعلومات

تتزايد أهمية تكنولوجيا المعلومات بشكل سريع في القطاع المصرفي، ولا يختلف ذلك في البنك الأردني الكويتي. حيث يتم تنفيذ مشاريع متعددة باستخدام أحدث التقنيات التي تهدف إلى تحقيق الأتمتة لتعزيز العمليات وتمكين الأعمال من تحقيق أهدافها وغاياتها، لا سيما في الرقمنة:

أبرز إنجازات الابتكار في عام 2021

- توفير التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية، لأتمتة أسرع وتقليل استخدام أجهزة الكمبيوتر من قبل العديد من الموظفين وبالتالي تقليل استهلاك الطاقة.
- استخدام نظم سير العمل لأتمتة أكبر عدد ممكن من العمليات التي تهدف إلى تحقيق بيئة خالية تمامًا من الأوراق وتعزيز العمليات الحالية.
- توفير تقنيات تحل محل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات القديمة ذات الاستهلاك العالي للطاقة بأخرى صديقة أكثر للبيئة حيث تستخدم الطاقة بطريقة فعالة وتصدر حرارة أقل خلال التشغيل.
- توفير حلول لعقد اجتماعات آمنة عبر الإنترنت باستخدام أدوات التعاون لتقليل احتياج الأفراد لحضور الاجتماعات ولتقليل كمية الأوراق المستهلكة.
- توفير تقنية البرامج الوسيطة، لجعل التحول الرقمي أسرع.
- توفير منتجات مصرفية آمنة، لضمان التحويل الفوري للأموال إلى بنك القدس في فلسطين من خلال تقنية "البلوك تشين".
- توفير خدمة نظام CliQ لخدمات الدفع الفوري.
- توفير الإسوارة الإلكترونية.

مبادرات تكنولوجيا المعلومات الجارية حاليًا:

- الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في قناة الموبايل البنكي الجديدة
- أتمتة التقارير ولوحات المتابعة
- إطلاق منصة إلكترونية للموظفين
- تنفيذ نظام واسع النطاق للحد من التعرض للمخاطر
- إطلاق نظام جديد لمكافحة الاحتيال
- التطوير الداخلي للنظم المتعددة (بوابة الابتكار، تسجيل الموظفين الجدد، بوابة مبيعات الفروع، نظام إدارة المستودعات، نظام تأجيل القروض، نظام (eKIKC)، نظام البيانات الإلكترونية، خدمة (iBANAK)، الضمان الاجتماعي، أتمتة عمليات صندوق الدعم الوطني ونظم أخرى متعددة)
- مواصلة تنفيذ مشروع البرامج الوسيطة الذي يتيح جميع الخدمات الجديدة ويدعم تنفيذ استراتيجية بناء القدرات المشتركة

التحديات والالتزامات

- توافر المواد اللازمة مع وجود التأخيرات في سلسلة التوريد بسبب كوفيد - 19
- توفير البنية التحتية اللازمة للمشاريع الاستراتيجية الحالية والقادمة والاستمرار في مشروع "التحديث التكنولوجي" لاستبدال جميع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في سلسلة البنك الأردني الكويتي (على الصعيد الدولي) بسبب كوفيد - 19

أمن البيانات وخصوصيتها



تسببت جائحة كوفيد-19- في نقل موظفو ادارة تكنولوجيا المعلومات للعمل في الموقع البديل، بما نسبته 20% من إجمالي موظفي الدائرة، مع الحفاظ أيضًا على عمل الكثيرين عن بُعد. بالإضافة إلى أننا لانزال ملتزمين بتنفيذ مشروعنا لتحديث التقنيات، من أجل استبدال جميع البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، جنبًا إلى جنب مع تقديم مشروع "البرمجيات الوسيطة" لتمكين الخدمات الجديدة والأتمتة باستخدام تقنيات تسيير الأعمال والتشغيل.

يراقب البنك الأردني الكويتي اتجاهات الأمن السيبراني من خلال خدمات Threat Intel، يستخدم وينفذ الضوابط الأمنية اللازمة لتقليل من المخاطر ويستخدم البنك نظام منطور لتجميع وتحليل التقارير الرقابية الصادرة عن أنظمة الحماية والذي يصدر تقارير تحذيرية استباقية ترسل لفرق الاستجابة لاتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الهجمات السيبرانية. ونجري أيضًا عملية مسح للثغرات الأمنية واختبار الاختراق لمكونات البنية التحتية الداخلية والخارجية، وذلك لاكتشاف أي تهديدات تقنية أو تشغيلية محتملة على أنظمتنا. لدعم بيئة رقمية آمنة تم توفير أنظمة المكتب الخلفي الآمنة، بما في ذلك بوابة الابتكار، وتسجيل الموظفين الجدد، وبوابة مبيعات الفروع، وإدارة المستودعات، وتأجيل القروض، وبروتوكول اعرف عميلك الرقمي، وكشوفات الحساب الإلكترونية، وخدمة iBANAK مع الضمان الاجتماعي، وأتمتة عمليات صندوق الدعم الوطني، وغيرها.

لم تحدث أي انتهاكات لأمن البيانات خلال الفترة الماضية. تم رصد المحاولات فقط والرد عليها. يحتفظ البنك الأردني الكويتي بإجراءات الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني للتعامل مع أي محاولات أو حوادث

لدينا آليات قوية للتخفيف من مخاطر أي خرق أمني، بما في ذلك تقييمات المخاطر المنتظمة، لاكتشاف التهديدات ونقاط الضعف. كما نقوم بتحديد اختبارات التحكم في تخفيف المخاطر وتنفيذها، للتحقق من صحة عملنا في هذا المجال. وفي حالة حدوث أي محاولات، نُجري تحليل تأثير الأعمال، لتحديد العمليات التجارية المتأثرة وتقييم مدى خطورة تأثيرها. وأخيرًا، نقوم باختبار الإجراءات والضوابط المنفذة، والتحقق من صحتها، وإعداد التقارير بشأنها.

يُسرنا أن نعلن أننا لم نسجل أي خروقات أمنية في عام 2021.

خروقات أمن المعلومات	2019	2020	2021	الهدف
عدد حالات خروقات أمن البيانات	0	0	0	0
عدد حالات خروقات أمن البيانات التي تنطوي على معلومات التعريف الشخصية للعملاء	0	0	0	0
النسبة المئوية لحالات خروقات أمن البيانات التي تنطوي على معلومات التعريف الشخصية للعملاء	0	0	0	0

الفصل الثاني تجربة العملاء

نحن في البنك الأردني الكويتي ملتزمون بإقامة علاقات طويلة الأمد والولاء لعملائنا. كما يتمثل هدفنا في تحسين تجربة جميع عملائنا في كل مرة يتفاعلون فيها معنا. نحن نؤمن أنه من خلال تعزيز الاستثمار والتمويل المسؤولين وفقاً لمعايير البيئة والمجتمع والحوكمة ESG، يمكننا تحقيق فوائد مستدامة طويلة الأجل للبنك مع بناء علاقات مستقرة ودائمة مع عملائنا في الوقت نفسه.

القضايا الجوهرية التي يغطيها التقرير:

- ◆ الاستثمار والتمويل المسؤولين
- ◆ الشمول المالي
- ◆ رضا العملاء
- ◆ الابتكار الرقمي

المساهمة الاقتصادية

نحن ندرك أن الازدهار وخلق القيمة الشروط الأساسية للنجاح على المدى الطويل. كما نساهم إسهاماً هاماً في استقرار ومرونة وإنتاجية النظام الاقتصادي الأردني وأصحاب المصلحة في الأردن.

2021	2020	2019	الأداء الاقتصادي - بالآلاف دينار أردني
القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة			
111,888.8	108,216.2	122,071.3	الإيرادات
القيمة الاقتصادية الموزعة			
34,905	27,656.3	29,336.9	التكاليف التشغيلية
29,892	28,868	27,602.3	أجور الموظفين
1,344	1,076.5	945	المبالغ المدفوعة لمقدمي رؤوس الأموال
10,500 نقداً	50,000 سهم	20,000 نقداً	المبالغ المدفوعة للحكومة (الضرائب والغرامات)
545.7	2563.4	844.7	توزيعات الأرباح المدفوعة للمساهمين
4.5%	-46%	2%	التبرعات والرعاية
القيمة الاقتصادية المحتفظ بها			
7,704	-4,511.3	29,937.6	صافي الأرباح العالمية
111,888	108,216.2	122,071.3	(إجمالي الدخل التشغيلي) الإيرادات بالآلاف - دينار أردني
467,674	456,431.9	459,532.4	حقوق المساهمين
1.7%	-0.99%	6.62%	(%) العائد على (متوسط) حقوق الملكية
17.71%	18.52%	18.91%	إيضاحات رأس مال الفئة الأولى

الخطوات التالية لممارسات الأعمال المسؤولة

لقد وقّعنا عقداً مع شركة آي بي إم (IBM) للحصول على حل شامل لمكافحة الاحتيال، حيث سنبداً عملية التنفيذ للمرحلة الأولى التي تشمل نظام السويفت (SWIFT) ونظام التسوية الإجمالية في الوقت الفعلي (RTGS)، وغرفة المقاصة الآلية، وسلسلة الكتل (البلوك تشين)، والخدمات المصرفية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وجميع أنواع البطاقات بحلول نهاية عام 2022. وبينما نمضي قدماً، نهدف إلى تحسين إدارة الاحتيال المؤسسي بشكل أكبر، لتعزيز عمليات اكتشاف الاحتيال الداخلي وعبر التطبيقات، وتحديث أنظمة جديدة للعقوبات ومكافحة غسل الأموال.

الاستثمار والتمويل المسؤولين

يلعب مجالنا دورًا نشطًا في معالجة القضايا العالمية مثل حقوق الإنسان والحماية البيئية والتغير المناخي، والتي تُغير البيئة التنظيمية والتنافسية سريعًا. ونتيجة لذلك، نحن نواصل تطوير المنتجات والخدمات التي تعالج هذه المخاطر والفرص.

توفر مبادئ الصيرفة المسؤولة إطار عمل لنظام صيرفة مستدام بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة واتفاقية باريس. وتهدف إلى ترسيخ الاستدامة على المستوى الإستراتيجي وعلى مستوى المحافظ

إدارة مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة

بالنسبة لبعض المشاريع، وتحديدًا تلك الموجودة في القطاعات الاقتصادية التي يزيد فيها خطر التأثير البيئي أعلى، فإننا نطبق تشريعات تفوق التشريعات الحكومية، كي نستعين بمصادر خارجية لإجراء استقصاءات مستقلة حول تأثير حركة المرور وتقارير التقييم البيئي التفصيلية. ولضمان تنفيذ ممارسات حوكمة سليمة، تقدم دائرة الامتثال لدينا ملاحظات حول هيكل المساهمين للمقترض وسمعه، جنبًا إلى جنب مع تقييمات الاقتصاد الكلي التي يتم أخذها في الاعتبار في جميع قرارات الإقراض.

يتم أخذ المخاطر البيئية والاجتماعية في الاعتبار بشكل أساسي

والمعاملات في جميع مجالات الأعمال. كما نحافظ على التزامنا بالصيرفة المسؤولة، ونُدرك أهمية مبادئ الصيرفة المسؤولة، إذ نسعى جاهدين إلى تحقيق المسؤولية في منتجاتنا وخدماتنا المالية. ولقد كنا نعمل بجد من أجل تزويد عملائنا بمجموعة من الخدمات تراعي في اعتبارها القضايا المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة، والتي يتم إدارتها على مستوى المشروع، لضمان أقصى قدر ممكن من الرصد والتأثير.

بالنسبة لمشاريع الطاقة أو تلك المشاريع الموجودة في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية. ويلزم هنا إجراء تقييمات الأثر البيئي وحركة المرور، جنبًا إلى جنب مع استخراج التصاريح الحكومية المناسبة وفقًا لنوع المشروع والمنطقة الجغرافية. وإذا تم اكتشاف مخاطر كبيرة، فيلتزم المقترض بتصحيحها أو قد يتم رفض الإقراض. وإذا كانت تلك المخاطر جسيمة (يتم تقييمها على أساس كل حالة على حدة)، فإننا نتصرف وفقًا للمخاطر المحددة في تقييم الأثر البيئي. وتعتمد مراقبة المرحلة اللاحقة على قيام المقترض بتنفيذ المتطلبات البيئية الأولية المحددة بحرص أثناء تنفيذ العناية الواجبة.

المشروعات ومتاهية الصغر (مليون دينار أردني)	2021	2020	2019
	3.28 (204 عميل)	4.2 (220 عميل)	1.9 (164 عميل)
(عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة) مليون دينار أردني	80.01 (266 عميل)	73.9 (289 عميل)	56 (262 عميل)

الإقراض فيما يتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة

تضع جميع القروض المقدمة من خلال البنك المركزي الأردني والشركة الأردنية لضمان القروض في اعتبار القضايا الاجتماعية، لأنها تهدف لتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال تعزيز العمالة وتنمية القطاع. وفي السنة المشمولة بالتقرير، زادت محفظتنا لهذه القروض على النحو التالي:

- ◆ البنك المركزي الأردني (ويشمل الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، والصندوق الدولي للتنمية الزراعية، والبنك الدولي): 57.6 مليون دينار أردني (مقابل 51.8 مليون دينار أردني في عام 2020)
- ◆ الشركة الأردنية لضمان القروض: 27.8 مليون دينار أردني (مقابل 23.4 مليون دينار أردني في عام 2020)

عانى القطاع المالي ككل من عواقب سلبية بسبب جائحة كوفيد-19. وفي عام 2021، أحرز قسم الخدمات المصرفية للشركات لدينا تقدمًا في العديد من المبادرات بما في ذلك:

- ◆ الشراكة مع بنك الاستثمار الأوروبي، لتوفير تمويل أقل تكلفة للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال توقيع اتفاقية قرض بمبلغ 119 مليون دولار أمريكي.
- ◆ التواصل مع المؤسسات المالية الدولية، مثل: مؤسسة التمويل الدولية، وشركة بروباركو.
- ◆ توقيع اتفاقية لتنفيذ نظام إدارة نقدي مُطوّر لعملائنا، وهو قيد التنفيذ حاليًا.

- ◆ زيادة الإقراض من خلال البنك المركزي الأردني والشركة الأردنية لضمان القروض، لمساعدة الشركات المحلية المتضررة من الجائحة.
- ◆ التنازل عن بعض المدفوعات المستحقة على القروض امتثالاً لتوجيهات البنك المركزي الأردني.

تقدم مبادرات الشركة الأردنية لضمان القروض والبنك المركزي الأردني إقراضًا أقل تكلفة لقطاعات ومشاريع اقتصادية محددة يُعتقد أنها ذات فوائد اقتصادية واجتماعية. ولقد عقدنا شراكة أيضًا مع بنك الاستثمار الأوروبي، لتوفير تمويل أقل تكلفة للشركات الصغيرة والمتوسطة، كما أننا بصدد تقديم المساعدة التقنية للمقترضين الذين يستفيدون من هذا العرض.

تشمل المبادرات الأخرى من أجل دعم التأثير الاجتماعي جعل الأموال في متناول العملاء الذين ليس لديهم حسابات مصرفية، بأن يستخدموا محفظة رقمية عبر شبكة ماكينات الصراف الآلي الخاصة بنا، مما يسمح لهم بالدخول والدفع أو التحويل من خلال رموز الاستجابة السريعة. وهذا بالإضافة إلى إطلاق طرق جديدة لاتلامسية لخدمة الشباب (أجهزة مسبقة الدفع يمكن ارتداؤها).

القيمة النقدية للمنتجات والخدمات المصممة لتقديم مزايا اجتماعية محددة	2021	2020	2019	2018
الحساب البنكي الأساسي	1,119	524	309	NA
خدمات نظام الدفع بواسطة الهاتف الخليوي الأردنية (JoMoPay)	111,673	105,112	-	-



2021	2020	2019	2018	توزيع صافي ربح البنك الأردني الكويتي حسب قطاع الأعمال
15.5%	1.2%	44%	51%	[الخدمات المصرفية الشخصية]
40.6%	48.9%	202%	153%	[الشركات]
37.8%	40.6%	98%	66%	[الخبزينة]
6.1%	9.3%	-244%	170%	أخرى

2021	2020	2019	2018	العائدات حسب قطاع الأعمال
15.9%	12%	14%	17%	[الخدمات المصرفية الشخصية]
49.3%	48%	57%	53%	[الشركات]
29.4%	32%	24%	22%	[الخبزينة]
5.4%	8%	5%	8%	أخرى

2021	2020	2019	2018	العائدات حسب المنطقة الجغرافية
91.8%	92%	92%	86%	[الأردن]
8.2%	8%	8%	14%	[قبرص]

التمويل "الأخضر"

في مجال التمويل المتجدد بين المطورين الدوليين والمستثمرين الأجانب المباشرين.

بعد الحصول على موافقة مجلس الإدارة لدعم قطاع الطاقة المتجددة بشروط تمويل فريدة في عام 2017، زوّدنا رصيد محفظة الطاقة المتجددة لدينا بأكثر من 100 مليون دولار أمريكي، ورستخنا سمعتنا

2021	2020	2019	2018	العملاء ومحفظة القروض
128,251	109,966	97,009	81,804	إجمالي عدد العملاء الأفراد
507,960,292	267,239,954	230,143,426	207,875,187	(إجمالي قيمة محفظة القروض المصرفية للأفراد (دينار أردني)
28%	19%	16%	14%	إجمالي قيمة محفظة القروض المصرفية للأفراد كنسبة مئوية من الإجمالي (دينار أردني)

2021	2020	2019	2018	قيمة محفظة قروض الأفراد حسب المنطقة
14,197,075	14,499,715	19,880,839	17,127,785	الاتحاد الأوروبي (فرع قبرص)

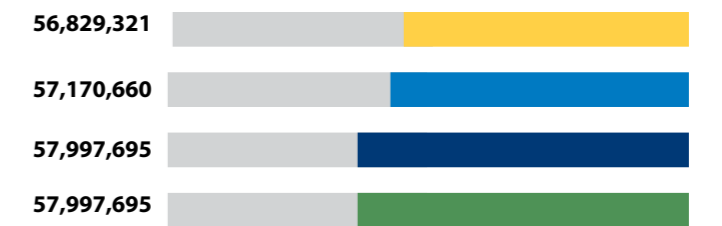


نحن ننصح عملائنا بالاستثمار في السندات والأسهم الخضراء، مثل السيارات الشمسية والكهربائية. كما نبحث باستمرار عن فرص خضراء جديدة لدقترنا.

إجمالي الإقراض "الأخضر" (دينار أردني)

إجمالي قيمة الأصول "الخضراء"*

2021 ● 2020 ● 2019 ● 2018 ●



* تشمل الأصول الخضراء الطاقة المتجددة، وكفاءة الطاقة، والمخارات الخضراء/المباني ذات الكفاءة، وإدارة النفايات المستدامة، والنقل النظيف، والإدارة المستدامة للمياه، والتكيف مع التغير المناخي، وتقنيات إزالة الكربون

يتجه استثمارنا في السندات والأسهم بشكل أساسي إلى الشركات التي تتمتع بسجل حافل من المسؤولية البيئية والاجتماعية والمسؤولية المتعلقة بالحوكمة، مثل: شركة اليوتاس العربية، وشركة مناجم الفوسفات الأردنية، ومشروع أورانج لحقول الطاقة الشمسية في عمان والمفرق.

الشمول المالي

إلى مجموعة متنوعة من الخدمات التي تلبي احتياجاتهم. كما يتمثل اقتراحنا الرئيسي للشمول في الإقراض من خلال مبادرات الشركة الأردنية لضمان القروض والبنك المركزي الأردني، والتي تقدم بدورها قروضًا بتكلفة أقل للقطاعات الاقتصادية والمشاريع التي تعتبر ذات فوائد اقتصادية واجتماعية.

نحن حاليًا في طور عقد شراكة مع بنك الاستثمار الأوروبي وشركة بروباركو، لتوفير تمويل منخفض التكلفة للشركات الصغيرة والمتوسطة وتقديم مساعدة تقنية للمقترضين الذين لا يحصلون على خدمات كافية والذين سيستفيدون من هذا العرض. كما نتشارك أيضًا مع الشركة الأردنية لضمان القروض، لتقديم قرض إسكان جديد للعملاء المهمشين.

يسمح الشمول المالي للأفراد والمؤسسات بالحصول على السلع والخدمات المالية المفيدة وميسورة التكلفة (من معاملات ومدفوعات ومدخرات وانتظام وتأمين) والتي تلبي احتياجاتهم بطريقة مسؤولة ومستدامة. ويكون العملاء الذين يحصلون على هذه المنتجات بدورهم أكثر عرضة لاستخدام الخدمات المالية الأخرى، لبدء المشاريع وتطويرها، والاستثمار في التعليم والصحة، وإدارة المخاطر، ومواجهة الصدمات المالية، وكل ذلك قد يؤدي إلى تحسين جودة الحياة بشكل عام.

نحن ملتزمون بالتمكين من إدراج الأفراد والأسواق متدنية القيمة في الشمول المالي، ونصمم خدماتنا بحيث نضمن وصول جميع الأفراد

2021	2020	2019	2018	الشمول المالي
23,895	17,876	20,604	15,986	الحسابات الجديدة التابعة لأصحاب الحسابات الذين يمتلكون حسابًا لأول مرة
2,088	1,118	4,391	2,847	الحسابات الجديدة التابعة لحاملي بطاقات الائتمان الذين يمتلكون بطاقة ائتمان لأول مرة
43%	23%	20%	20%	نسبة القروض إلى الودائع للإقراض المحلي الإجمالي
5%	10.7%	11.9%	12.6%	معدلات التخلف عن سداد القروض بالنسبة للإقراض المحلي الإجمالي
7	7	7	7	عدد الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والمحرومة اقتصاديًا
15	14	13	13	عدد مكينات الصراف الآلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والمحرومة اقتصاديًا



رضا العملاء

في عام 2021، كان من دواعي سرورنا تسجيل معدل رضا العملاء بنسبة 99% للعام الرابع على التوالي. ويعد هذا دليلاً على العديد من المبادرات التي أطلقناها لتحسين تجربة العملاء، بما في ذلك تطوير نظام إدارة النقد، وتحديث مستمر للخدمات المصرفية عبر الإنترنت،

وتطبيق البنك الأردني الكويتي للهاتف المحمول (تعرف على المزيد حول ابتكاراتنا الرقمية في الصفحة التالية)، كما أنها شهادة على خبرتنا المالية وتجربتنا في تقديم حلول مبتكرة رائدة على مستوى العالم لتلبية الاحتياجات المالية لعملائنا.

رضا العملاء	2021	2020	2019	2018
إجمالي رضا العملاء (%) بناءً على عدد الشكاوى الواردة من عملاء البنك الأردني الكويتي	99%	99%	99%	99%
عدد الشكاوى	533	176	303	175

إن تقديم خدمة عالية الجودة لعملائنا أولويتنا القصوى. إذ نسعى باستمرار لتحسين تجربة العملاء من خلال جعل خدماتنا أسرع وأيسر وصولاً من خلال الأتمتة والرقمنة. وقد استمرت أنظمتنا المصرفية المحسنة عبر الهاتف المحمول وعبر الإنترنت خلال الجائحة في منح عملائنا إمكانية الوصول إلى مجموعة كبيرة من الخدمات المالية دون زيارة الفروع شخصياً.

وكجزء من جهودنا الرامية إلى التحسين المستمر لتجربة العملاء مع الشفافية، قمنا في عام 2021 بتطوير اللاتقات الرقمية في فروع البنك الأردني الكويتي لعرض أسعار الفائدة على القروض وجميع الرسوم

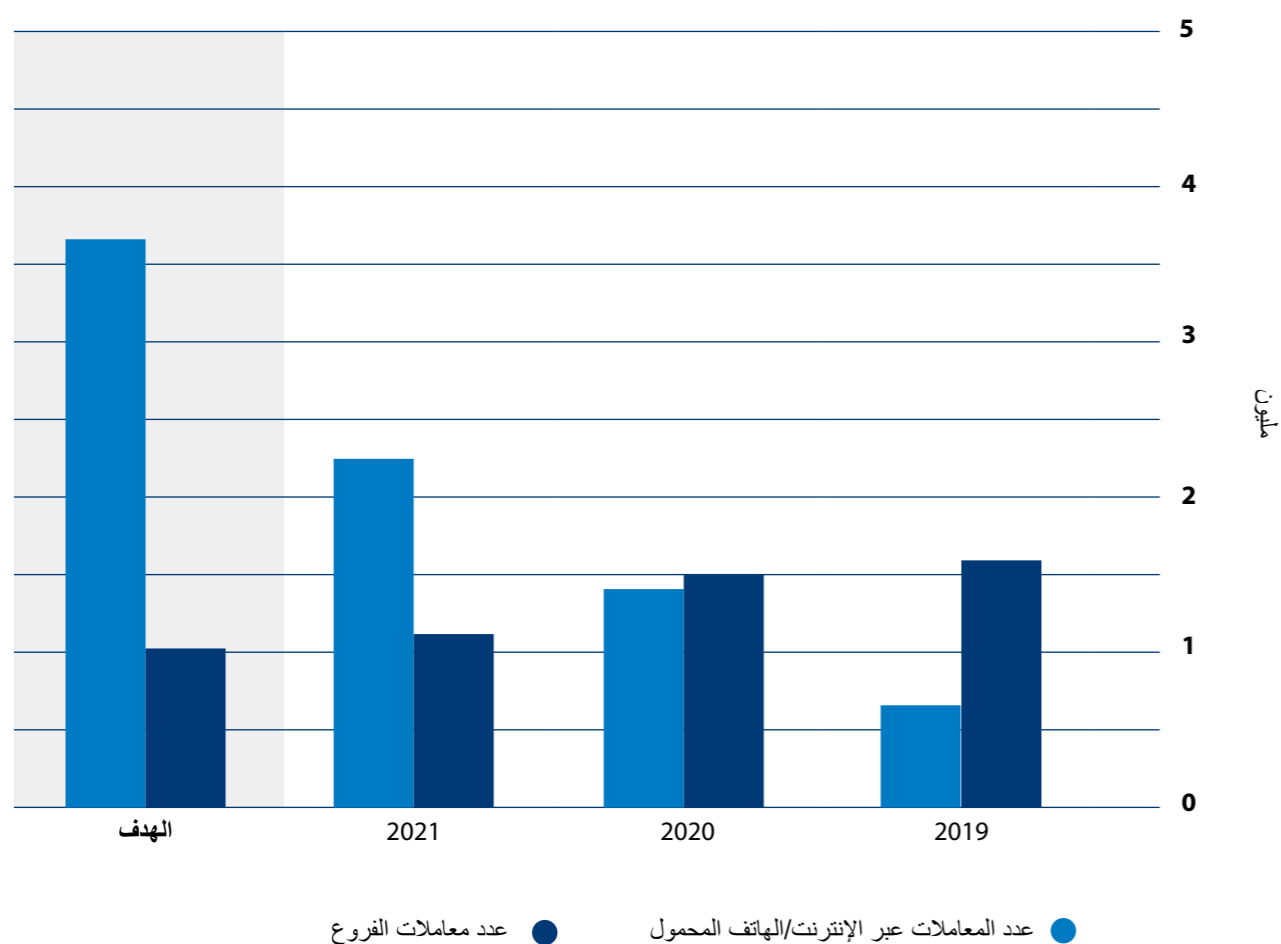
المتعلقة بالمنتجات والخدمات. وقد قمنا أيضاً بتحديث محتوى الموقع بمزيد من المعلومات التفصيلية، بالإضافة إلى شروط وأحكام المنتجات والخدمات، وهذا بما يتوافق مع لوائح البنك المركزي الأردني. كما زدنا من فعالية تأهيل الموظفين على تقديم خدمات عالية الجودة، وفهم احتياجات العملاء، وتوفير خدمات ما بعد البيع الجيدة.

الابتكار الرقمي

نتفهم في البنك الأردني الكويتي أهمية وجود قوة عاملة مؤهلة ومترابطة تتفهم احتياجات العملاء. كما نتبع نهجاً مبتكراً لتطبيق الحلول التقنية والرقمية، مما عمل على تسريع الإجراءات أثناء جائحة كوفيد-19

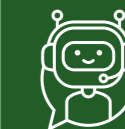
عندما زادت معاملات الفروع وعبر الهاتف المحمول بأكثر من 10% (مقارنةً بعام 2020).

المعاملات



أبرز إنجازات الابتكار في عام 2021

قدمنا خلال عام 2021 عددًا من الابتكارات الرقمية، لتحسين تجربة العملاء. وتشمل تلك الابتكارات:



روبوت الدردشة الذي يعمل بالذكاء الاصطناعي دعم على مدار الساعة يسهل الوصول إليه والتفاعل مع مجموعة متنوعة من خدماتنا. وهذا مفيد خاصةً خلال ساعات الراحة أو عندما لا يتمكن الوكلاء من الاستجابة.



أول بطاقة انتمان بالبيضة البيومترية والتي تم إطلاقها بالشراكة مع شركة ماستر كارد.



منتج جديد يمكن ارتداؤه متوفرة في فروع البنك لدينا، حيث يدعم بطاقات الدفع المسبق اللاتلامسية ويسهل عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي.



تحويلات مالية مجانية مفيد خاصةً للعملاء خلال موسم الأعياد، حيث سيؤدي ذلك إلى زيادة استخدام المنتجات الرقمية وتوسيع قاعدة عملائنا.



المراقبة التلقائية الإيداع في الحسابات على الفور عند استلام أي أقساط متأخرة، وإعفاء الموظفين من تتبع المدفوعات المستحقة. ولقد قمنا أيضًا بتبسيط مراقبة التحويلات الداخلية والخارجية لتتماشى بشكل أفضل مع لوائح رسوم البنك المركزي الأردني.

دراسة حالة

تحسين عمليات تسيير الأعمال وإنشاء قروض التجزئة والصدوق العالمي للشركات

نحن ننقل إلى تنفيذ ممارسات المكتب الخلفي المؤتمنة، بسبب أن العديد من ممارسات العمل اليدوية والورقية التي تُنفَّذ تُؤدي إلى عدم الاتساق وعدم الكفاءة. وبالنسبة لعمليات "اعرف عميلك" على سبيل المثال، يتيح النظام الجديد تبسيط الأنظمة المختلفة، مما يوفر تدفقًا موثوقًا ومتسقًا للبيانات لأي مرحلة من مراحل عملية إنشاء القرض، مع تقديم مزايا رقابة قوية. وعلاوة على ذلك، فقد عزز تنفيذ عمليات أوسع لفتح الحسابات، مما حقق:

تقليل استهلاك الورق
بنسبة 90%.

تخفيض التكلفة التشغيلية
70-80%.

90 - 95 % نتائج
صحيحة لأول مرة.

زيادة قدرة معالجة
المعلومات ثلاثة
أضعاف.

وبالمثل، قمنا بمراجعة وتحسين العمليات لدينا بشكل منهجي فيما يتعلق بفتح الحسابات ومعالجة القروض وزيادة الامتثال لاتفاقيات مستوى الخدمة الخاصة بنا. وبالنسبة للقروض، ارتفعت قدرة التعامل مع الأعمال والمستخدمين الذين يمثلون خطرًا على المؤسسة بنسبة تزيد عن 80%، وانخفضت مدة العملية من 4 أيام إلى 4 ساعات. كما وصل معدل امتثالنا لاتفاقيات مستوى الخدمة إلى 99%.

دراسة حالة

التشغيل الآلي للالتزام بالدقة والكفاءة

في توسيع نطاق التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية ليشمل العمل التشغيلي في مجال التمويل التجاري والفروع وإجراءات نهاية اليوم.



كانت وحدتنا التشغيلية تسهل أداء المهام يدويًا خلال الخمس سنوات الماضية. وكان ذلك يستغرق وقتًا طويلاً، بالإضافة إلى أنه يتسبب في مخاطر تتعلق بالجودة. وفي العام الماضي، كلفنا فريقًا من المحللين والمطورين والخبراء التقنيين باختيار التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية وتنفيذها عبر وظائف المكاتب الخلفية المختلفة.

لقد كانت النتائج إيجابية للغاية، بالإضافة إلى أنه تم تقليل ساعات العمل متعددة الدورات والأخطاء البشرية في الأعمال اليدوية الحرجة. ولقد نجحنا في تقديم برنامج للتشغيل الآلي للعمليات الروبوتية لبعض أنظمتنا الداخلية ووظائف مركز البيانات، مما أدى إلى تقليل ساعات العمل بنمط الدورات وبالتالي تقليل عدد ساعات العمل المضطربة. ولقد بدأنا أيضًا في إعادة هندسة عمليات وإجراءات العمل لدينا بشكل أساسي. حيث تمثل الخطوة التالية

الفصل الثالث تنمية الأفراد

يعتمد نجاحنا المستمر على جودة وكفاءة المواهب لدينا، ونحن نستثمر في القوى العاملة لدينا لتطوير المهارات والمعرفة، من أجل تحقيق هذه الغاية. كما نعمل على إنشاء أماكن عمل شاملة ذات طابع عائلي ودود حيث يتم تقدير قيمة الموظفين وتمكينهم من النمو والتطور، حيث يشعرون فيه بالأمان والرفاهية. وفي إطار ذلك، نسعى لجذب المواهب الجديدة ورعايتها، لبناء فريق أقوى من ذي قبل.

القضايا الجوهرية التي يغطيها التقرير:

- ◆ التنوع والشمول
- ◆ رفاهية الموظفين
- ◆ جذب المواهب واستبقاؤها
- ◆ تنمية رأس المال البشري

دراسة حالة

هندسة العمليات

من أجل الاستجابة للتغيرات التكنولوجية والإستراتيجية والتشغيلية في السنوات الأخيرة، بدأت إدارتنا المشروعات والمؤسساتية والتطوير التنظيمي لدينا تنفيذ مشروع جديد لإعادة هندسة العمليات والإجراءات الحالية. واتباع نهج هندسة العمليات، تم تحسين العمليات وتم وضع مؤشرات الأداء الرئيسية للتمكن من إجراء تحسينات أفضل للقياس الكمي.

تم تحسين جميع العمليات والإجراءات الحالية على مدار ستة أشهر، مع تقليل فجوات المخاطر التشغيلية من الأحمر إلى الأصفر أو الأخضر لمعظم العمليات، ووصول ملاحظات التدقيق لتطوير العمليات وتحسينها إلى ما يقارب 80%، تتمثل الخطوة التالية هي أتمتة العمليات والإجراءات من خلال أداة منظمة جيداً وإعادة تنظيم العمليات المتبقية.



الخطوات التالية لتعزيز تجربة العملاء

للمضي قدماً، سنطلق المزيد من الخدمات والمنتجات التي تعزز تجربة العملاء، مع خلق قيمة متعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة أيضاً. وتشمل هذه الخدمات أدوات صرف الرواتب مقدماً، وتجديد حساب التوفير الجاري، وإطلاق بطاقات دفع جديدة ذات ميزات تنافسية، وتعزيز الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من أجل راحة العملاء وتمكينهم من الوصول على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وتشمل كذلك الخدمات الإضافية من خلال ماكينات الصراف الآلي، لدعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، والفروع الرقمية للوصول بشكل أفضل إلى المناطق التي تقل فيها هذه الخدمات.

الإجازة الوالدية

وقبل الولادة، نشجع ثقافة الانفتاح التي تدعو الموظفين إلى مناقشة إجازتهم وتسليم العمل وإعادة الاندماج السلس بعد عودتهم. كما يتم الاتفاق على العمل المرن عن بُعد على أساس فردي.

يحق لجميع الآباء والأمهات، العاملين لدى البنك، أخذ إجازة مدفوعة الأجر بعد ولادة أو تبني طفل. حيث تفي سياسات إجازة الوالدين بالمعايير القانونية في جميع المواقع وتتجاوزها في معظم الأحيان. ويحق للموظفات الحصول على الإجازة أمومة مدفوعة الأجر بالكامل لمدة 10 أسابيع قبل الولادة وبعدها، بينما يحق للموظفين الذكور الحصول على إجازة أبوة لمدة ثلاثة أيام مدفوعة الأجر. ولقد وجدنا أنه من خلال هذه السياسة حققنا معدلات عودة إلى العمل ومعدلات استبقاء بنسبة 100% كما في العام الماضي.



2021	2020	2019	2018	الإجازة الوالدية
29	26	41	40	عدد الموظفات اللاتي حصلن على إجازة الوالدين
29	26	40	40	عدد الموظفات العائدات إلى العمل بعد انتهاء إجازة الوالدين (العودة إلى العمل)
29	26	38	35	عدد الموظفات العائدات من إجازة الوالدين واللاتي ما زلن يعملن بعد مرور اثني عشر شهرًا من عودتهن إلى العمل (الاستبقاء)
100%	100%	98%	100%	معدل العودة إلى العمل (%)
100%	100%	93%	88%	معدل الاستبقاء (%)

التنوع والشمول

نحن ملتزمون بالمساواة بين الجنسين على جميع مستويات العمل، بما في ذلك الفرق القيادية والتنفيذية. ويشمل التزامنا في هذا الصدد دفع الأجر المتساوي عن العمل عن طريق استقطاب المواهب النسائية وتطويرها واستبقائها، والعمل بفعالية على ترقية المزيد من الموظفات إلى المناصب الإدارية.

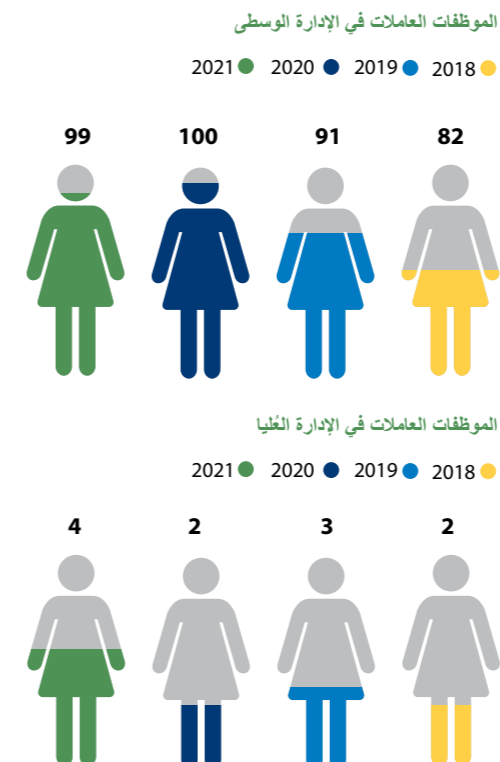
تتمثل إستراتيجيتنا، في مواصلة الابتكار وتقديم خدمة متميزة لعملائنا بعروض منصفة، وبناء مؤسسة متنوعة وشاملة توفر بيئة رائعة

المساواة بين الجنسين

لقد أطلقنا خطط عمل في عام 2021 بشأن المساواة بين الجنسين، وعدم التمييز في مكان العمل، وتعليم المرأة وتأهيلها، وحوكمة الشركات من أجل المساواة. وفي اليوم العالمي للمرأة، تعاون الموظفون مع المحطة الإذاعية Play99.5 ونشروا رسائل لإظهار تقديرهم للمرأة في المجتمع.

إن الاستمرار في زيادة تنوع قوانا العاملة، وبناء بيئة عمل شاملة أمر مهم لنجاح أعمالنا. حيث نرغب في تمكين المرأة من بناء مسارات مهنية مرضية وطويلة الأجل في البنك الأردني الكويتي، مع زيادة تمثيل المرأة على جميع المستويات. كما نتخذ نهجًا متعدد الجوانب من خلال تحليل وتحسين العناصر المختلفة التي تدعم توظيف وتطوير الموظفات واستبقائهن، وهذا على جميع المستويات. فعلى سبيل المثال، يجب أن تتضمن قوائم المقابلات الخاصة بالوظائف مرشحين متنوعين وموهبين، بالإضافة إلى طرح أسئلة لقياس الكفاءات القيادية الشاملة لتولي الأدوار التنفيذية.

توظيف الإناث



رفاهية الموظفين

بمرض السكري وإصابات الإجهاد المتكررة والتوتر. وعقدنا دورات إسعافات أولية خلال هذا العام كجزء من برنامج الصحة والسلامة المهنية لموظفينا.

نحن حاليًا بصدد الحصول على شهادة المواصفة الدولية (ISO 45001) لإدارة الصحة والسلامة المهنية (ومن المتوقع تحقيق ذلك في عام 2022). ويسعدنا مشاركة أنه لم يتم الإبلاغ عن حوادث تتعلق بالسلامة في عام 2021. كما شهدنا انخفاض معدلات الإصابة

دراسة حالة

البقاء بصحة جيدة خلال جائحة كوفيد-19

حيث أتيح لجميع الموظفين إجراء اختبارات تفاعل البوليميراز المتسلسل (PCR) مجانًا، وكذلك الحصول على الدعم والمشورة الصحية. وقام البنك أيضًا بتغطية جميع النفقات الطبية لحالات كوفيد-19 الإيجابية، وقدم فريق داخلي الدعم من خلال عمليات التحقق اليومية عبر الهاتف. ولقد جعلنا اللقاحات في متناول جميع الموظفين، حيث حصل 99% من الموظفين وأسرهم على اللقاح. وتمت تغطية جميع تكاليف نشر اللقاح لضمان تسليمه بسرعة وأمان، وقد لقيت ندوة افتراضية حول فوائد اللقاح للموظفات الحوامل ترحيبًا جيدًا.

مع استمرار الوضع الوبائي العالمي في عام 2021، كانت أولويتنا القصوى هي حماية صحة ورفاهية الموظفين وأسرهم. وتم تزويد الموظفين بمعدات الوقاية الشخصية مثل أقنعة الوجه والقفازات ومعقمات الأيدي، وتم تنظيف المباني وتطهيرها يوميًا. كما تم تمكين التباعد الاجتماعي عن طريق توفير مساحات عمل إضافية، لضمان حصول الموظفين على إرشادات واضحة قمنا بإطلاق حملات وقدمنا نصائح ودعم، لضمان حصول الموظفين على إرشادات واضحة، وتم تحديد جميع التدابير في خطط استمرارية الأعمال والسلامة الخاصة بنا.



نحن نؤمن أن الرفاهية المالية تساهم في تحقيق الرضا العام للفرد، لذلك، نقدم مزايًا شاملة وحزم رواتب تعزز الأمن المالي لموظفينا وأسرهم، (انظر صفحة 51).

عدم التمييز

تنظر إدارة علاقات الموظفين لدينا في كل شكوى واردة من الموظفين بشأن القضايا المتعلقة بالعمل، كما نعمل على حل كل مشكلة وفقًا لسياساتنا وإجراءاتنا ذات الصلة. ويجري وضع سياسة رسمية للتظلم مع آلية واضحة. وخلال عام 2021، لم يتم تلقي أي حوادث أو شكاوى تتعلق بانتهاكات حقوق الإنسان إلى إدارة علاقات الموظفين.

نلتزم بالقضاء على جميع حالات التمييز والمضايقة في مكان عملنا، لضمان شعور الجميع بالترحيب والاندماج. وملتزم بجميع قوانين العمل الأردنية ونعمل بموجب مجموعة من المعايير الداخلية التي تعزز بيئة عمل قائمة على الاحترام ولا تقبل بأي شكل من أشكال التمييز أو التمييز أو المضايقة، وتتضمن التدابير التي تم تنفيذها لضمان ذلك، سياسات التحقيق مع الموظفين، والإبلاغ عن المخالفات والتحرش الجنسي.

التظلمات	2021	2020	2019
عدد التظلمات المُقَّمة في الفترة المشمولة بالتقرير	0	0	1
عدد التظلمات التي تمت معالجتها أو حلها	0	0	1
عدد التظلمات المُقَّمة قبل الفترة المشمولة بالتقرير التي تم حلها خلال الفترة المشمولة بالتقرير	0	0	0



UN
WOMEN

WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office

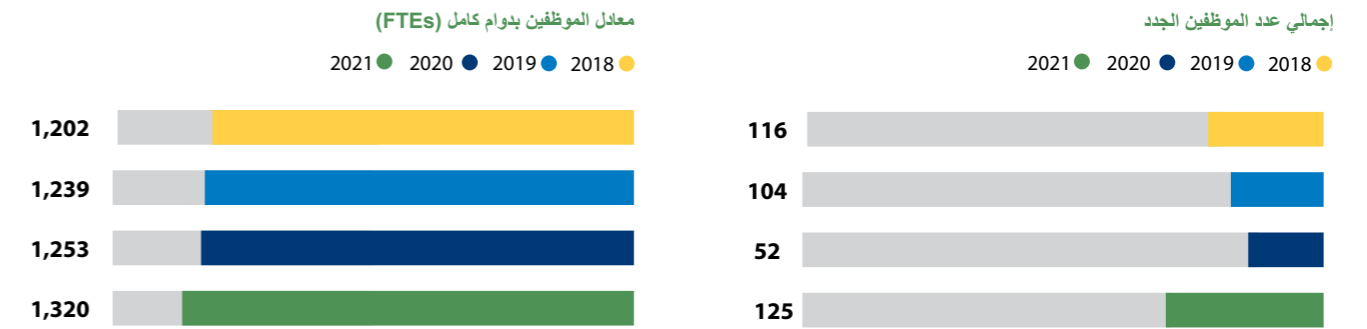
2021	2020	2019	2018	التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين
معدل دوران الموظفين (الطوعي وغير الطوعي) (#)				
معدل دوران الموظفين حسب الفئة العمرية:				
25	17	40	69	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 30 عامًا
16	11	18	25	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 50 عامًا
18	10	7	20	الموظفون الذين يبلغون من العمر 51 عامًا فأكثر
معدل دوران الموظفين حسب الجنس				
33	25	44	82	ذكر
26	13	21	32	أنثى
معدل دوران الموظفين حسب الفئة الوظيفية				
3	5	2	1	الإدارة العليا
23	8	11	22	الإدارة الوسطى
33	25	52	91	طاقم العمل
4.5%	3.0%	5.2%	9.5%	معدل دوران الموظفين (الطوعي وغير الطوعي) (%)
معدل دوران الموظفين (الطوعي) (#)				
حسب الفئة العمرية				
25	17	40	68	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 30 عامًا
12	10	18	22	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 50 عامًا
2	1	5	1	الموظفون الذين يبلغون من العمر 51 عامًا فأكثر
حسب الجنس:				
21	18	43	62	ذكر
18	10	20	29	أنثى
حسب الفئة الوظيفية				
0	1	2	0	الإدارة العليا
6	3	11	10	الإدارة الوسطى
33	24	50	81	طاقم العمل
3.0%	2.20%	5.1%	7.6%	معدل دوران الموظفين (الطوعي) (%)

جذب المواهب واستبقاؤها

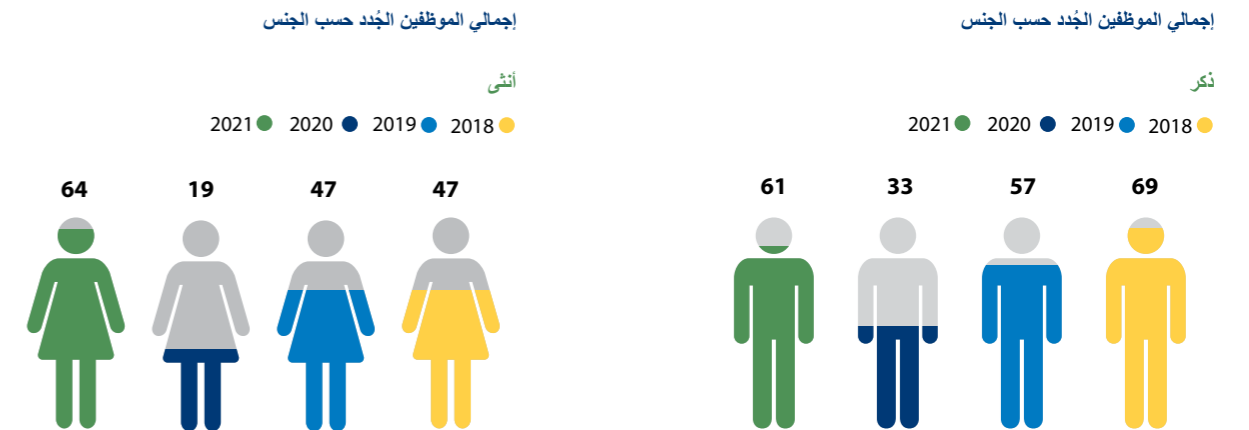
التوظيف ليشمل خريجي الهندسة الصناعية وتكنولوجيا المعلومات وعلوم البيانات ونكاه الأعمال. كما قدمنا برنامج تدريب داخلي مدفوع الأجر للطلاب الأردنيين الذين يدرسون في الخارج.

يقوم برنامج التأهيل في البنك بتهيئة الموظفين الجدد للنجاح في أدوارهم من خلال تزويدهم بالمعلومات والمهارات الأساسية ودمجهم بسرعة في ثقافة البنك، بالإضافة إلى تقدير قيمة العمل الذي ينجزنه. وعلاوة على ذلك، نقدم فرصًا مهنية لاستقطاب الخريجين، بما في ذلك البرامج المصممة خصيصًا للخريجين الدوليين والحاصلين على درجة الماجستير. وكذلك قمنا، في السنة المشمولة بالتقرير، بتوسيع نطاق

نظرة عامة على القوى العاملة



2021	2020	2019	2018	إجمالي الموظفين الجدد حسب الفئة العمرية
88	42	96	102	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 30 عامًا
37	10	8	13	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 50 عامًا
0	0	0	1	الموظفون الذين يبلغون من العمر 51 عامًا فأكثر



إشراك الموظفين

توجد نشرات إخبارية شهرية للموظفين ومنصات اجتماعية رقمية إلى جانب تقييمات الأداء السنوية ونصف السنوية، من أجل زيادة المشاركة وتعزيز روح الفريق. كما يمكن الوصول بسهولة إلى السياسات والملاحظات أو قنوات الشكاوى عبر إدارة علاقات الموظفين.

تقدم العديد من الأنشطة لضمان راحة الأفراد ورضاهم، وذلك من أجل استقطاب الخبرات واستبقائهم. وتُشرف لجنتنا الاجتماعية على العديد من هذه الأنشطة، وهي مكلفة بخلق بيئة عمل ودية في مكان العمل.

معدلات التغيب	2021	2020	2019	2018
معدل تغيب الموظفين	3.4	2.8	5.5	11.0

قمنا بتنفيذ العديد من المبادرات الجديدة على مدار السنة الماضية، لزيادة إشراك موظفينا وبالأخص بعد جائحة كوفيد-19. وتتضمن هذه المبادرات ما يلي:

جلسات الأداء الإستشارية التي تقدم الدعم والمشورة والتوجيه.



أنشطة اللجنة الاجتماعية لمشاركة الأفكار ومقاطع الفيديو والأنشطة والألعاب التعليمية والعروض والأخبار والتعلم.



عملية التغذية الراجعة من الملاحظات المتعلقة بالأداء واحتياجات التطوير.



نظرة عامة على القوة العاملة	2021	2020	2019	2018
*القوى العاملة حسب الفئة الوظيفية				
موظفو الإدارة العليا	25	24	26	22
موظفو الإدارة الوسطى	347	336	302	276
الموظفون غير الإداريين	948	893	911	904
القوى العاملة حسب الجنس				
ذكر	836	808	800	788
أنثى	484	445	439	414
القوى العاملة حسب الفئة العمرية				
الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 30 عامًا	492	595	569	554
الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 50 عامًا	757	610	612	589
الموظفون الذين يبلغون من العمر 51 عامًا فأكثر	71	48	58	59
القوى العاملة حسب الجنسية				
أردني	99.8%	99.8%	99.5%	99.8%
فلسطيني	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%
القوة العاملة حسب القدرة:				
عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة	6	6	2	2
عدد المتدربين والطلاب المكفولين	0	0	0	0

* موظفو الإدارة العليا موظفون من المستوى التنفيذي وكبار المديرين، وموظفو الإدارة الوسطى مشرفون ومديرون

المكافأة والتكريم

للمشاركة في المبيعات، بما في ذلك المديرين التنفيذيين وكبار المديرين والمدراء المتوسطين وبرامج بناء فرق اختيار الأدوار التي تركز على الثقة لتشكيل المجموعات. وقدمنا مكافأة فورية لعدد 24 من الموظفين المبدعين والمتفوقين.

يعد تحديد المواهب وتشجيعها واستبقاؤها أحد الأهداف والمتطلبات الرئيسية للشراكة طويلة الأمد بين الموظفين والبنك الأردني الكويتي، ونسعى جاهدين لخلق فرص تطوير واضحة ومخصصة.

وعلى عكس العديد من الشركات العالمية، نتبع نهجاً يضع موظفينا في المقام الأول. حيث يعملون ضمن إطار عمل على مستوى المؤسسة يحدد المعايير والأساليب لإدارة الأداء وإدارة المواهب وتخطيط التعاقب الوظيفي وتطوير موظفي الإدارة، كما أن الفروع تلبى الاحتياجات والمتطلبات المحلية المحددة، من أجل استقطاب الخبرات وتطويرهم واستبقائهم.

نحن نوفر حزم رواتب تنافسية من خلال نهج جيد التنظيم، لتعزيز ثقافة التحفيز والمساواة في الأجور، ويُستخدم نظام المكافآت الانتقائي لدينا لمكافأة الموظفين المتفوقين والمبدعين والمتحمسين لأداء العمل، وهذا من خلال تخصيص ميزانية سنوية لتعديل الرواتب والترقيات. وإضافة إلى ذلك، يمكن لجميع الموظفين الحصول على مجموعة متنوعة من المزايا، ومنها الرواتب والتأمين الصحي وتأمين الأمومة والتأمين على الحياة والتأمين ضد الحوادث وقروض السيارات وقروض الرهن العقاري والقروض الشخصية بأسعار فائدة تفضيلية، كما يحق لموظفينا الحصول على الإجازة السنوية والإجازة المرضية وإجازة الوفاة وإجازة الحج والإجازة الودية. كما يتم تحديث برامج مزايا انتماء الموظفين في عام 2021 بشروط أكثر مرونة.

ولقد كان برنامج التكريم الخاص بنا في غاية الأهمية للاحتفال بإنجازات الإلتقان والامتياز والإبداع، ويساعد هذا البرنامج على خلق ثقافة الوعي التي تعزز مشاركة الموظفين وإنتاجيتهم، كما تمنح جوائز الإنجازات للخدمة طويلة الأجل، للتأكيد على أن الولاء والالتزام والمساهمة أمور مهمة لنجاحنا. وفي عام 2021، وضعنا سياسات حوافز للموظفين

دراسة حالة

التحول الرقمي في مكان العمل

وقت ومن أي مكان.

لدينا عملية توظيف مؤتمتة حيث نستخدم البرامج الرقمية بما في ذلك برنامج إجراء المقابلة عن بُعد، حيث يجيب المتقدمون للوظائف على أسئلة محددة مسبقاً من خلال مقطع فيديو، وذلك باستخدام هواتفهم المحمولة أو أجهزة الحاسوب، ويستخدم هذا البرنامج تقنية الذكاء الاصطناعي لتحليل إجابات المتقدمين وفقاً للمعايير الدولية، مما يرفع مستوى الموضوعية في الاختيار الأولي للمتقدمين، يحد البرنامج من متاعب بعد المسافات الجغرافية للمتقدمين، خاصةً المقيمين في المحافظات الأخرى.

في عام 2021، واصلت إدارة الموارد البشرية مسيرتها في التحول الرقمي من خلال إطلاق المرحلة الأولى من نظام الموارد البشرية الجديد لإدارة التوظيف، والتسويق، وإدارة الأداء والأهداف والخدمات الذاتية للموظفين. وسيساهم هذا النظام في تحسين كفاءة التوظيف وتعزيز تطوير الموظفين وتجربتهم، ورفع مستويات الإنتاجية والأداء.

ويُعد الحل المركزي لشؤون الموظفين الرقمي خدمة ذاتية توفر عمليات مؤتمتة للوصول السريع والتلقائي إلى المهام الرئيسية من خلال جميع الأجهزة. كما أنه يمكّن الموظفين من تسجيل الحضور والمغادرات بسهولة، والحصول على معلومات عن أرصدة إجازاتهم والعمل الإضافي بشكل فوري، ومعرفة معلومات عن رواتبهم ومزاياهم في أي



تضمنت موضوعات التدريب في عام 2021 بناء الفرق، وقيادة التغيير، وديناميكيات الفريق، والمساواة بين الجنسين (انظر الصفحة 42) والشركات المرتبطة الحاصلة على شهادة الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة الخضراء. وقد اصلنا توفير الفرص للموظفين على جميع المستويات من خلال تطبيق Gamification الذي يغطي مهارات متنوعة بدءاً من القيادة والعمل الجماعي وصولاً إلى التواصل وأمن المعلومات والذكاء العاطفي.

2021	2020	2019	2018	عمليات تقييم الأداء
95.5%	99.0%	99.0%	97.1%	النسبة المئوية للموظفين الذين حصلوا على تقييم الأداء والتطوير الوظيفي
النسبة المئوية للموظفين الذين حصلوا على تقييم الأداء والتطوير الوظيفي حسب الفئة الوظيفية				
1.7%	0.6%	0.7%	0.6%	موظفو الإدارة العليا
25.5%	26.2%	24.2%	22.8%	موظفو الإدارة الوسطى
68.3%	69.4%	74.0%	73.7%	الموظفون غير الإداريين
النسبة المئوية للموظفين الذين حصلوا على تقييم الأداء والتطوير الوظيفي حسب الجنس				
61.2%	61.2%	63.0%	63.1%	الموظفون الذكور
34.3%	37.8%	36.0%	34.0%	الموظفات



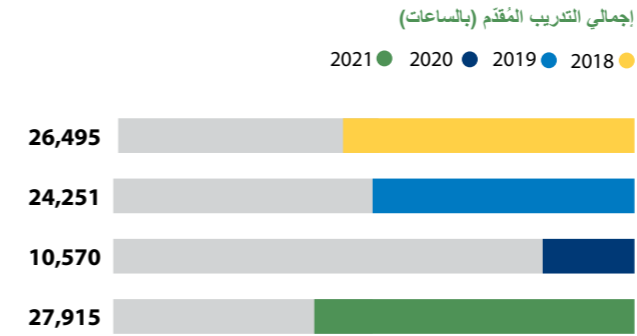
الخطوات التالية لتنمية الأفراد

للمضي قدماً، سنعمل على صقل الهيكل التنظيمي والحوكمة لدينا، وتحديث السياسات والإجراءات ذات الصلة، وتحسين تقييم الوظائف وبطاقات الوصف الوظيفي، وتعزيز إدارة الأداء وأنظمة كفاءة الموظفين. كما نواصل التزامنا بالتحسين المستمر لممارسات الرواتب والمزايا وتطوير برامج التنوع والتحول الثقافي. ومع استمرارنا في اتباع طريق النمو، سنقدم مثلاً يُحتذى به من خلال تبني روح التعلم والتطوير المستمر.

تنمية رأس المال البشري

لقد سرّعت أحداث عام 2021 وتيرة نهجنا لإعادة التفكير في صقل المهارات والتعلم الرقمي. حيث إن تأسيس شراكة مع مؤسسات تعليمية معترف بها دولياً لتطوير بيئة العمل أصبح أمر ضروري للمساعدة في تولينا دوراً في العالم الرقمي المتطور باستمرار.

يلتزم قسم التعلم والتطوير والأداء لدينا بزيادة تبسيط ورقمنة عمليات التعلم للموظفين والاستثمار في أدوات التعلم الرقمية، مثل: منصات التعلم الإلكتروني والتحفيز. وفي عام 2021، تم توفير 98% من فرص التدريب على شكل رقمي، حيث تم توفير 33,605 فرصة تعلم رقمي، بزيادة 148% عن العام الماضي.



التدريب	2021	2020	2019	2018
إجمالي ساعات التدريب المُقدمة حسب الفئة الوظيفية				
موظفو الإدارة العليا	520	142	327	167
موظفو الإدارة الوسطى	7,236	3,428	3,943	3,496
طاقم العمل	20,159	7,000	19,981	22,832
إجمالي ساعات التدريب المُقدمة حسب الجنس				
الموظفون الذكور	18,677	5,829	13,782	15,980
الموظفات	9,238	4,741	10,469	10,515
متوسط التدريب لكل موظف (بالساعات) حسب الفئة الوظيفية				
موظفو الإدارة العليا	20.8	5.9	12.6	7.6
موظفو الإدارة الوسطى	20.9	10.2	13.1	12.7
طاقم العمل	21.3	7.8	21.9	25.3
متوسط التدريب لكل موظف (بالساعات) حسب الجنس				
الموظفون الذكور	22.3	7.2	17.2	20.3
الموظفات	19.1	10.7	23.8	25.4
متوسط التدريب لكل موظف (بالساعات)	21.1	8.44	19.57	22.04

الاستثمار المجتمعي

وتساهم أنشطتنا للتنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية الاجتماعية والاقتصادية في مجتمعاتنا، حيث نهدف إلى بناء أساليب حياة أفضل ومستدامة للمناطق الأقل حظاً في المجتمع ورفع مؤشر التنمية البشرية في الأردن. ولتحقيق هذه الغاية، تنص سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنه يجب ربط جميع الأنشطة بأهداف التنمية المستدامة، وأن جميع برامجنا تتبع إرشادات المعايير والمنظمات الدولية.

يتوقع موظفونا وعملاؤنا ومساهمونا أن نلعب دورنا في معالجة القضايا الاجتماعية، ونرى نحن بدورنا أن هذا هو المسار الصحيح. وبالتالي تمثل المسؤولية الاجتماعية للشركات عنصراً أساسياً في مهمة البنك وسلوكه المؤسسي، مما يعزز مكانتنا وأسهمنا وقيمنا ويقلل من المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية والمخاطر المتعلقة بالسمعة، حيث نفي بالتزاماتنا تجاه المجتمعات من خلال برنامج استثمار مشترك، والذي يتبع سياستنا للمسؤولية الاجتماعية للشركات والتي تستند إلى القيم المهنية المؤسسية والثقافية والأساسية والعمل الجماعي والابتكار.

المسؤولية الاجتماعية

في عام 2021، واصلنا دعم المشاريع المختلفة في جميع أنحاء الأردن والتي تمكن الأفراد والمجتمعات من تحقيق أهداف التنمية المستدامة والتحديات المجتمعية حول ما يلي:

الصحة	التعليم والتأهيل	خدمات المجتمع
الثقافة والفنون	الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة	البيئة والإدارة البيئية واستهلاك الطاقة والانبعاثات ذات الصلة
تمكين المرأة	الأحداث التي تعزز الاقتصاد	الرياضة

نواصل تحديد المجالات التي قد يكون لنا فيها تأثير إيجابي على جميع جوانب أهداف التنمية المستدامة والتركيز عليها.

الفصل الرابع

المجتمعات والبيئة

ندرك أهمية الاستدامة في جميع عملياتنا، ومسؤوليتنا في المحافظة على البيئة وحمايتها. ويُعتبر تغير المناخ وكفاءة الطاقة وسلسلة التوريد المستدامة كلها مجالات تركيز يضعها البنك في الاعتبار أثناء تنفيذ عملياته، كما يدرك البنك احتياجات المجتمعات المحلية ويواصل الاستثمار في مختلف المشروعات التي تضمن تطوير معارفها وفرصها المستقبلية.

القضايا الجوهرية التي يغطيها التقرير:

- دعم المجتمع وتنميته
- التأثيرات البيئية المباشرة
- المشتريات المستدامة

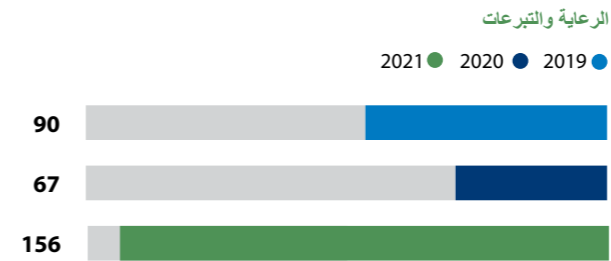
بناءً على الإستراتيجية النسبية والموارد المتاحة، فضلاً عن متطلبات الأعمال المحلية وظروفها الخاصة، حدّدنا الأولويات التالية في دعم المجتمع:



عدد المستفيدين من مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات حسب الجنس*



الأرقام خلال الربع الرابع من عام 2021 حيث لم تكن منهجية إعداد التقارير متاحة قبل ذلك.



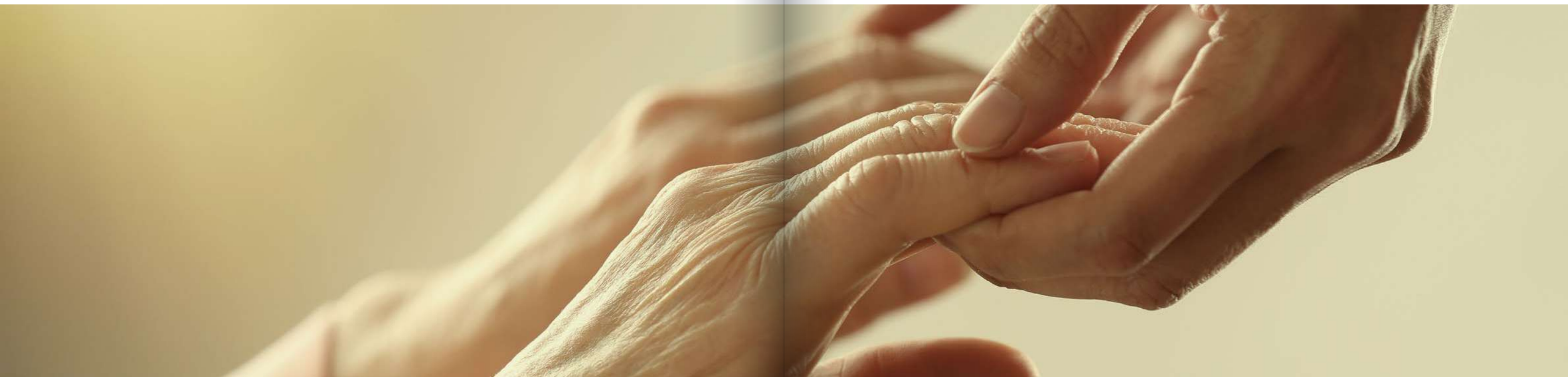
التبرعات والمساهمات

تقدم سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات إرشادات وأسس للاستجابة لطلبات التبرعات الخيرية، ورعاية الفعاليات، والتبرعات العينية، كما تتحقق صحة ومصداقية وموضوعية المسوغات الذي يأخذ في الاعتبار ما يلي:

- ◆ مصادر إيرادات المؤسسة ونفقاتها.
- ◆ أهمية الرعاية في قطاع صناعة الأحداث.
- ◆ الالتزام والتركيز.
- ◆ إرشادات واضحة وشفافة للتبرعات.
- ◆ مشاريع ذات إستراتيجية خروج واضحة.
- ◆ ما إذا كان المشروع يحدث فرقاً حقيقياً ويلبي احتياجات مجتمعية عالية أم لا.
- ◆ مشاريع ذات خلفية أو غرض سياسي أو ديني أو تجاري واضح.

المساهمة المجتمعية على نطاق أوسع

تهدف آلية المسؤولية الاجتماعية للشركات لدى البنك إلى إحداث تأثير إيجابي على المجتمع الأردني الذي ننتمي إليه. فنحن نبحت بعناية عن أفضل الممارسات المحلية والدولية لتحديد الفرص والتحديات، فضلاً عن أبرز الإنجازات التي حققناها. ولقد شجعنا موظفينا وعمالنا على المشاركة في المناقشات والمساعدة في وضع ركائز المسؤولية الاجتماعية للشركات الجديدة لدينا، لتلبية احتياجات مجتمعنا وعمالنا.



تكية أم علي، منذ عام 2006

تم تقديم الطعام والخدمات للفئات الأقل حظاً في المجتمع الأردني، والمحتاجين والجوعى.

نادي الفرزح الرياضي

مستفيداً 20

نادي شباب العقبة (رياضي - ثقافي - اجتماعي):

مستفيداً 20

جمعية غرب إربد الخيرية للتحديات الخاصة

20 أسرة و 100 مستفيد

وادي أبناء الأردن لرعاية الأيتام وكبار السن

دعم 10 أسر

دير اللاتين - عترة بمدينة عجلون

مستفيداً 30

مساعدة الاتحاد العام للجمعيات الخيرية، العقبة، نادي جرش**جمعية غرب إربد**

مستفيدين 10

جمعية السلط الخيرية

20 أسرة - 100 مستفيد

جمعية إدامة، منذ عام 2014

تعمل على تهيئة بيئة مناسبة لإيجاد حلول مبتكرة لتحقيق الاستقلال في مجال الطاقة والمياه والحفاظ على البيئة.

جمعية أبناء العقبة لرعاية الأيتام

20 مستفيداً

337
مستفيد



86
مشروع

**دعم جمعيات علي سائلة وعبد الكريم خطاب الخيرية لذوي الاحتياجات الخاصة****جمعية العقبة الخيرية الإسلامية**

20 مستفيداً

نادي الأمير علي بن الحسين للصم

20 مستفيداً

أبرز ملامح الشراكات المجتمعية لعام 2021**ميرة أم الحسين، منذ عام 2006**

توفير المسكن والتعليم للشباب الأردنيين الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و18 عاماً.

الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية للإغاثة والتنمية JHCO، منذ عام 2014

تمديد العون للمحتاجين في الأردن وفي الخارج من خلال إرسال المساعدات في حالات الطوارئ وغيرها من أشكال الإغاثة لضحايا

صندوق الأمان، منذ عام 2008

يوفر التعليم للأيتام الذين يقيمون في دور رعاية الأيتام، والأيتام غير المقيمين في دور رعاية الذين يعيشون مع أحد الأوصياء عليهم أو أحد الأقارب المباشرين، والذين تدعمهم مؤسسات دعم الأيتام.

جمعية قرى الأطفال الأردنية (SOS)، منذ عام 2004

توفر هذه الجمعية الرعاية لأكثر من 30% من الأطفال الأيتام في الأردن والذين يفتقرون إلى رعاية الوالدين في 32 بيتاً و3 قرى و9 بيوت للشباب في مدن عمان وإربد والعقبة. كما تزود الأطفال في هذه البيوت بما يلي: الرعاية والسكن والتعليم والمهارات والأمان والشمول الاجتماعي والأمن الغذائي واحتياجات الصحة البدنية، وسبل العيش والرفاهية الاجتماعية والعاطفية.

إربد - (SOS) جمعية قرى الأطفال الأردنية

دعمت خمسة أطفال

مؤسسة إنجاز، منذ عام 2011

تلهم الشباب وتهينهم ليصبحوا أعضاء منتجين في مجتمعهم ولتسريع وتيرة تنمية الاقتصاد الوطني

جمعيات أبناء البتراء

20 أسرة (100 فرد) - 60 من الإناث و40 من الذكور

جمعية الشوبك الخيرية لرعاية الأيتام وذوي الاحتياجات الخاصة:

دعمت 20 يتيمًا.

جمعية المتقاعدين العسكريين

دعمت 50 فردًا

لجنة الزكاة/السلط:

10 أسر و50 مستفيداً

جمعية الفرزح الخيرية (دعم الأسر الفقيرة)

أسر 10



دراسة حالة

التعليم

تولينا رعاية مؤتمر الرواية الأردنية السابع، الذي نظّمته جامعة اليرموك ومكتبة الحسين بن طلال ومديرية الثقافة - محافظة إربد، في أكتوبر 2021. وحضر المؤتمر والمؤلف هاشم غرايبة عن امتنانهم للدعم المالي الذي يقدمه البنك الأردني الكويتي للمكتبة. ومكنت هذه الرعاية حضور عددًا أكبر من العلماء والنقاد للمؤتمر، الذي تم خلاله افتتاح معرض الكتاب التابع لوزارة الثقافة.

٤ التعليم الجيد



دراسة حالة

الرعاية الصحية

لمساعدة مرضى المستشفيات وغيرهم من المحتاجين، قمنا بتنظيم عدد من حملات التبرع بالدم في مقرنا الرئيسي، بالتعاون مع المركز الوطني لبنك الدم. وخلال اليوم، تطوع أكثر من 80 موظفًا للتبرع بالدم، وقدموا مساهمة قيمة في الحملة. وقد أعرب ممثلو بنك الدم عن امتنانهم وتقديرهم لدعمنا المستمر ورعايتنا. ويقوم البنك الأردني الكويتي بتنظيم مثل هذه الحملات مرتين على الأقل في السنة.

للمساعدة في التصدي لوباء فيروس كورونا، تبرعنا بمولدات أكسجين لمستشفى جرش الحكومي في عام 2021. ويُعتبر مستشفى جرش الحكومي مؤسسة طبية إقليمية موثوقة، وقد أعرب المحافظ والمدير والمواطنين عن تقديرهم وامتنانهم للتبرعات التي قدمناها. كما تعهدنا بتقديم المزيد من الدعم لمؤسسة الملك حسين للسرطان، مع تسمية وحدة العلاج الكيميائي في مبنى الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان على اسم البنك الأردني الكويتي. كما سُتخدم التبرعات التي قدمناها لشراء البنية الأساسية والمعدات والأجهزة في مركز الملك حسين للسرطان. في شهر أكتوبر، شاركنا في حملة توعية بسرطان الثدي

٣ الصحة الجيدة والرفاه





دراسة حالة

دعم ذوي الاحتياجات الخاصة

لمساعدة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، ولا سيما المصابون بالشلل الدماغي. وساهمت هذه المبادرة في علاج 200,000 طفل، بالإضافة إلى تجميع وإعادة تدوير 15 مليون غطاء بلاستيك و 20,000 علبه الألمنيوم تقريباً. وتهدف هذه المبادرة في المقام الأول إلى إشراك جميع أفراد المجتمع من مختلف الأعمار والجنسيات، دون أي تمييز، لتأدية دورهم في دعم البيئة والإنسانية.

في عام 2021، حضر المدير العام التنفيذي ورئيس قسم الإستراتيجية والتسويق لدينا حفلاً للاحتفال بطالبتين فخريتين لديهما إعاقة بصرية وحاصلتان على درجات ممتازة ومن الطلبة المتفوقين في امتحانات الثانوية العامة "التوجيهي"، وهما مايا الجدعان وفاطمة عيسى، وحضر الحفل صحفيون وطلبة الجمعية وأسرةهم.

كما نواصل شراكتنا مع مبادرة "العجلات الخضراء"، بما يتماشى مع مساهمتنا في المسؤولية الاجتماعية للشركات في الخدمات المجتمعية، ودورنا الفعال في دعم الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. وتتضمن هذه المبادرة جمع الأغطية البلاستيكية وعلب الألمنيوم في المقر الرئيسي، وتسليمها إلى نقاط التجميع الخاصة بمبادرة العجلات الخضراء، ثم تصنيفها وتسليمها إلى مصانع إعادة التدوير المحلية، وتخصيص إيراداتها

2021.

الحد من أوجه عدم المساواة



دراسة حالة

الثقافة والفنون

قد تبرعنا أيضاً بكتب لمؤلفين أردنيين إلى مكتبة بلدية السلط الكبرى، مما ساعد على إثراء موارد المكتبة والأعمال الأدبية. وتتناول الكتب مجموعة متنوعة من الموضوعات الثقافية والاجتماعية والسياسية والفنية. ويهدف التبرع إلى تشجيع المجتمع المحلي على القراءة، إذ أن القراءة إحدى أفضل الطرق لغرس القيم الإيجابية والأخلاقية، فضلاً عن إثراء معرفة القارئ وتوفير التحفيز الفكري المعرفي.

جددنا شراكتنا مع الجمعية الملكية للفنون الجميلة/المتحف الوطني الأردني للفنون الجميلة. وصرح المدير العام التنفيذي لدينا: "تتمثل مسؤوليتنا الاجتماعية في دعم مؤسسات المجتمع والمبادرات والبرامج التي تهدف إلى تحقيق تأثير مستدام على المجتمع فيما يتعلق بالفنون والثقافة".

تماشياً مع أهدافنا الإستراتيجية للتنمية المجتمعية المستدامة من خلال دعم المبادرات التي تساهم في تعزيز القيم والحد من حالات عدم المساواة، دعم البنك الأردني الكويتي معرض "لوحه أمل" الذي نظّمته "منظمة حرير". حيث يدعم هذا المعرض الأطفال اللاجئين والأيتام والأقل حظاً. علماً بأن "حرير" منظمة غير ربحية، تهدف إلى تحقيق التنمية المجتمعية ودعم مرضى السرطان من خلال تزويدهم بشعر مستعار يتم شراؤه من أرباح المعرض.

تأسست الجمعية الملكية للفنون الجميلة عام 1979 بهدف تعزيز التنوع الثقافي، ونشر المعرفة الفنية، والترويج للفن المعاصر في الأردن والعالم العربي والعالم النامي. ويهدف دعم البنك الأردني الكويتي إلى مساعدة الجمعية الملكية في تنفيذ مشاريعها المتعلقة بالرسم، والتصوير الفوتوغرافي، والفنون الرسومية، والتصميم، والنحت، وإنتاج الأعمال الإبداعية المتعلقة بالفنون الجميلة.

لقد عقدنا حفلنا الموسيقي السنوي في نوفمبر 2021، حيث شارك به العديد من الشباب ممن كانوا يغنون أو يعزفون على الآلات الموسيقية أو يقدمون مواهب موسيقية متنوعة. وساعد هذا الحفل الموسيقي على جمع الأموال لشراء صناديق إعادة التدوير المصنوعة يدوياً للمحافظة على البيئة، وتوزيعها على مناطق مختلفة من المملكة.

مدن ومجتمعات محلية مستدامة





دراسة حالة

البيئة

التدوير والاستخدام. وبالإضافة إلى ذلك، شاركنا في حملات تنظيف مختلفة، حيث ساهم عدد من الموظفين في تنظيف عدة مناطق داخل المملكة، للحفاظ على البيئة والمجتمعات.

في إطار مسؤوليتنا تجاه الحفاظ على البيئة، وتماشياً مع أهداف التنمية المستدامة، أعدنا تدوير المنشورات والأوراق غير المستخدمة بالتعاون مع شركة "BE Environment"، وهي شركة متخصصة في إعادة تدوير البلاستيك والأخشاب والمواد الأخرى القابلة لإعادة

10 الحياة في البئر



دراسة حالة

الرياضة

من سبعة بنوك محلية. وتآلف فريق البنك الأردني الكويتي من موظفين من مختلف الإدارات، بقيادة السيد هيثم البطيحي، المدير العام التنفيذي. ونهذف من خلال مثل هذه الأحداث إلى دعم الموظفين لتطوير مهاراتهم الرياضية، وزيادة وعيهم بأهمية الرياضة والحفاظ على أسلوب حياة صحي. لذا، حضر موظفو البنك الأردني الكويتي جميع المباريات في شهري أغسطس وسبتمبر 2021 لتشجيع الفريق، مما أدى إلى منحنا جائزة أفضل جمهور لعام 2021 من الجهات المنظمة البطولة.

في إطار دعمنا للرياضة والتعليم، قدمنا الدعم للمسابقة الرياضية السنوية التي ينظمها الاتحاد الرياضي للجامعات الأردنية والتي أقيمت في مدينة العقبة في أكتوبر 2021 بحضور وزير الصحة الأسبق نذير عبيدات.

وخلال شهري نوفمبر وديسمبر 2021، ركزنا على تقديم الدعم للشباب في الرياضة من خلال دعم العديد من اتحادات المدارس الصغيرة، حيث حضر موظفون من قسم التسويق والإستراتيجية الألعاب النهائية للمدرسة الأمريكية الحديثة، ومدرسة عمان المعمدانية، ومدرسة المشرق الدولية. ودعمنا مشاركة الشباب في البطولات المحلية والدولية، لتعزيز الدور الذي يمكن أن تؤديه الرياضة والنشاط البدني في الحفاظ على أسلوب حياة صحي.

كما شارك فريق كرة السلة لدينا في تحدي بنوك الأردن 3x3 السنوي الثاني، والذي انضمت إليه فرق

الصحة الجيدة والرفاه



دراسة حالة



المساواة بين الجنسين

وتعليمهن وتمكينهن. وساعد دعمنا في تمويل "مدرستي"، وهي مبادرة قيادة تعليمية مختلطة لمجموعتين من عشر فتيات ينتمين إلى أوساط أقل حظًا بهدف تعزيز التماسك المجتمعي. وإجمالاً، اخترنا 20 فتاة تتراوح أعمارهن بين 13 و18 عامًا من مدرسة المروج الثانوية في شفا بدران ومدرسة الميسلون الابتدائية في إربد، الحصن. كما شاركت موظفات البنك الأردني الكويتي وساعدن في تنظيم أنشطة البرنامج الذي سيدعم الفتيات على مدى ستة أشهر من خلال الدورات التدريبية المتعلقة بالخدمات المصرفية (التي عُقدت افتراضياً في عام 2021 بسبب الوباء). كما شاركن في الحفل الختامي للبرنامج في كل مدرسة، لتكريم الفتيات والتأكيد على دورنا في دعم المبادرات التربوية في المجتمع.

كما وقّعنا اتفاقية شراكة مع Global Girl Project - وهي منظمة دولية تعمل على إحداث تغيير مجتمعي حقيقي في العالم النامي، من خلال تدريب الشابات

لقد انضمنا إلى مبادرات هيئة الأمم المتحدة للمرأة التي تدعم تمكين المرأة وتعزيز حقوقها في سوق العمل والمجتمع. وكجزء من هذه المبادرات، أجرينا تقييماً لفجوة المساواة بين الجنسين باستخدام أداة تحليل مبادئ تمكين المرأة، بالإضافة إلى استضافة ورشة عمل مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة، لمناقشة المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة. وعلى المستوى الداخلي، أنشأنا لجنة توجيهية مخصصة للمضي قدماً في عملنا المتعلق بالمساواة بين الجنسين، وذلك بالتعاون مع ممثلين من الإدارات الاستراتيجية والاتصالات المؤسسية والمشتريات والموارد البشرية لدى البنك.



إن المساواة بين الجنسين مسؤولية أخلاقية. اليوم تصل نسبة الإناث في البنك الأردني الكويتي إلى 38% من القوى العاملة، ولم نصل بعد إلى المستوى الأمثل الذي نطمح إليه. ونحن نعمل باستمرار من أجل تحقيق المساواة بين الجنسين بشكل كامل، لكونها جانباً مهماً لأي مكان عمل في عالمنا، ونرى أن التزامنا بتمكين المرأة في القطاع المصرفي والاقتصادي بشكل عام هو أمر بالغ الأهمية، لتحقيق النمو للمجتمع المحلي

هيثم سميح البطيخي، المدير العام التنفيذي



دراسة حالة



خدمة المجتمع

والمساعدة على منع التخلي عن الأطفال. كما يفخر البنك الأردني الكويتي بتقديم الرعاية السنوية لجمعية قرى الأطفال الأردنية (SOS)، مع العلم أنّ تمويلنا يساعد الجمعية في تنفيذ عملها الحيوي، ليستفيد من ذلك آلاف الأفراد سنوياً.

في إطار دورنا المستمر في مكافحة الفقر والجوع، نظمنا حملة بالتنسيق مع "تكية أم علي"، تهدف إلى توفير الغذاء للمحتاجين. ومن خلال هذه الحملة، وزعنا سلاسل غذائية على 100 أسرة فقيرة في شهر رمضان المبارك بمساعدة 14 من موظفي البنك الأردني الكويتي.

ومن خلال توفير أكثر من 550 قربة للأطفال، توفر جمعية قرى الأطفال الأردنية (SOS) للأطفال الأيتام والمهجورين أسرةً ومنزلاً لطيفاً، كما توفر لهم أشخاصاً لرعايتهم ودعمهم في بيئة آمنة حيث يتم تلبية احتياجاتهم المرتبطة بالغذاء والصحة والمأوى. وتعمل جمعية قرى الأطفال الأردنية (SOS) أيضاً على الحفاظ على تماسك الأسر من خلال تنظيم دورات تدريبية لإكتساب المهارات وتنمية المجتمع، مما يوفر الاكتفاء الذاتي



التأثير البيئي

عملنا على الحصول على الشهادة الذهبية في السنة المشمولة بالتقرير، وركزنا أيضاً على الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، والعمل من أجل الحصول على شهادة المواصفة الدولية (ISO 14001) للإدارة البيئية، والعمل على افتتاح أول مبنى حاصل على الشهادة الذهبية للريادة في تصميمات الطاقة والبيئة في القطاع المصرفي الأردني.

المناخ والطاقة

وتشمل أولوياتنا الاستراتيجية للحد من انبعاثات غازات الدفيئة لدينا جعل مبانينا أكثر كفاءة في استخدام الطاقة، وزيادة استخدامنا للطاقة المتجددة والحد من سفر رجال الأعمال. بالإضافة إلى مقرنا الرئيسي، قمنا في عام 2021 بتحسين جدولة تكييف الهواء عبر مواقعنا الأخرى. نقوم أيضاً بتركيب أجهزة استشعار الحركة للإضاءة في المناطق العامة. مع 8,712 لوحة شمسية (بسعة 2,300 كيلو واط) وقد وفرنا أكثر من 90% في استهلاك الكهرباء في البنك. لقد بلغ إنتاج الكهرباء في عام 2021 حوالي 4 ملايين كيلووات ساعة.

في منتصف عام 2021، أصدرنا منتجاً جديداً للسيارات الإلكترونية (EV)، لتشجيع الموظفين والعملاء على شراء السيارات الكهربائية. ونحن حالياً بصدد تركيب محطات شحن EV للموظفين والعملاء.

استهلاك الطاقة	2021	2020	2019	2018
إجمالي استهلاك المركبات للبنزين (باللتر)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
إجمالي استهلاك المركبات للديزل (باللتر)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
إجمالي استهلاك الديزل في مبنى المقر الرئيسي (باللتر)	0	0	4500	7000
استهلاك الطاقة من استهلاك الوقود (بالجيجا جول)	3,250	0	162	252
إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط في الساعة)*	1,750,000	1,320,000	1,470,000	3,830,000
استهلاك الطاقة من الكهرباء (بالجيجا جول)	6,300	4,752	5,292	13,788
إجمالي استهلاك الطاقة (بالجيجا جول)**	9,550	4,752	5,454	14,040
كثافة الطاقة (جيجا جول/موظف)	7.23	3.79	4.40	11.68

*العدد التقريبي بعد طرح الطاقة الناتجة عن مشروع الطاقة الشمسية

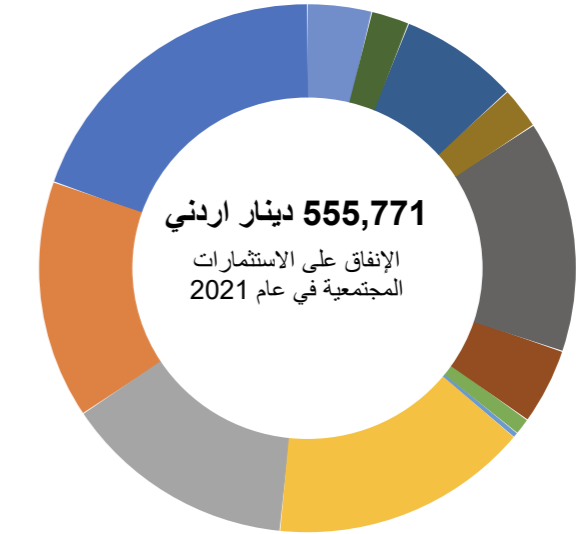
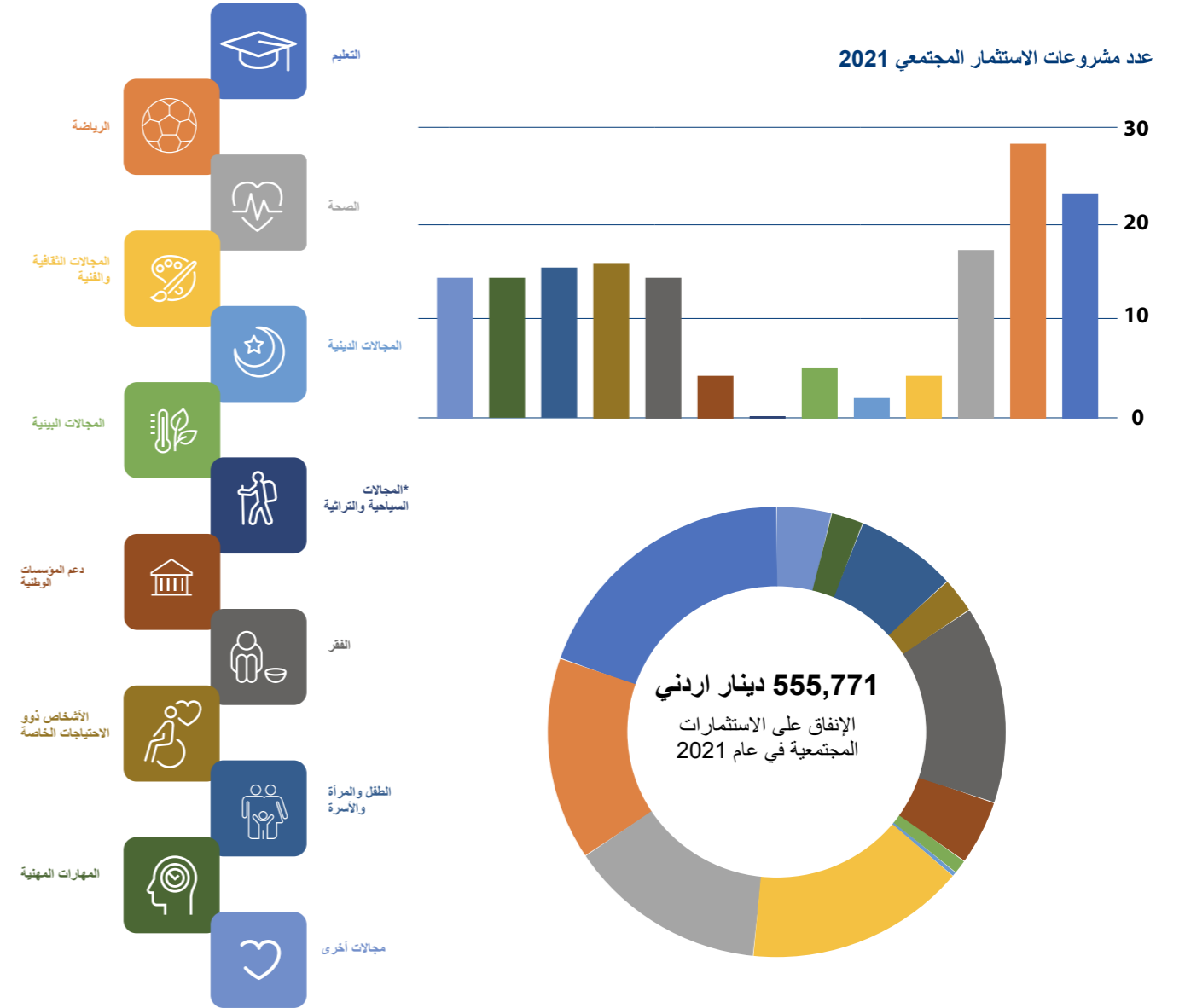
**عزز البنك الأردني الكويتي منهجية إعداد التقارير الخاصة باحتساب استهلاك المركبات للوقود، ومن هنا جاءت الزيادة في أرقام عام 2021. وسُتستخدم هذه الأرقام كأساس لتقليل وتقييم استهلاكنا في السنوات القادمة.

انبعاثات الغازات الدفيئة	2021	2020	2019	2018
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق الأول) (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	640	0	12,137	18,880
انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق الثاني) (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	1,240	935	1,042	2,714
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	1,880	935	13,179	21,594
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/موظف)	1.422	0.75	10.52	17.23
انبعاثات أكاسيد الكبريت (بالطن)*	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
انبعاثات أكاسيد النيتروجين (بالطن)*	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد

** تم حساب الأرقام بناءً على إرشادات وكالة مكافحة التلوث في مينيوتا (MPCA)

أنواع مشاريع الاستثمار المجتمعي في عام 2021

عدد مشروعات الاستثمار المجتمعي 2021



برامج التثقيف المالي	2021	2020	2019	
عدد المشاركين في مبادرات التثقيف المالي للعملاء الذين لا يتعاملون مع المصارف وغير المشمولين بالخدمات المصرفية والذين لا يملكون حساباً مصرفياً.	0	0	14	
برنامج التدريب الداخلي بالتعاون بين البنك الأردني الكويتي ومؤسسة لويك**	555,771	2,563,441	844,696	
التبرعات والمسؤولية الاجتماعية				
تطوع الموظفين	2021	2020***	2019	2018
إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين	23	0	1	13 ساعة
عدد الموظفين المشاركين في برامج التطوع	53	0	40	30

* لا توجد مبادرات لمجالات السياحة التراث بسبب القوانين الحكومية كوفيد-19

** لا يوجد تدريب داخلي في لويك بسبب كوفيد-19 لعامي 2020 و 2021

*** بسبب جائحة فيروس كوفيد-19، خضع عام 2020 لقيود على العديد من مجالات الحياة المهنية والاجتماعية والثقافية. ونتيجة لذلك، لم يتمكن البنك من المشاركة في أي نشاط تطوعي في السنة.

الملحق (أ) الاختصارات

الاختصار	تعريفه بالكامل
AFS	الخدمات المالية البديلة
AML/CTF	مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
ATM	ماكينة الصراف الآلي
BIA	تحليل تأثير الأعمال
CBJ	البنك المركزي الأردني
CEO	الرئيس التنفيذي
COBIT	أهداف الرقابة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات
CSR	المسؤولية الاجتماعية للشركات
DFI	الاستثمارات الأجنبية المباشرة
EBITDA	الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك وإطفاء الدين
EDR	اكتشاف نقطة النهاية والاستجابة لها
ERM	إدارة مخاطر المؤسسة
ESG	البيئة والمجتمع والحوكمة
GDPR	النظام العامة لحماية البيانات
GHG	الغازات الدفيئة
GJ	جيجا جول
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير
HR	الموارد البشرية
HVAC	التدفئة والتهوية وتكييف الهواء
ISO	المنظمة الدولية للمعايير
JKB	البنك الأردني الكويتي
JLGC	الشركة الأردنية لضمان القروض
LEED	الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة
LOYAC	(مركز لوزان لإنجازات الشباب (لويك)
MIC	مركز (Master Card Intelligence Centre)
PCI DSS	معايير أمن بيانات بطاقات الدفع
PPE	معدات الوقاية الشخصية
PRB	مبادئ الصيرفة المسؤولة
RPA	التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية
SASB	مجلس معايير محاسبة الاستدامة
SDGs	أهداف التنمية المستدامة
SME	الشركات الصغيرة والمتوسطة
UN	الأمم المتحدة
USGBC	المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء
VRF	تدفق المبردات المتغيرة

المشتريات المستدامة

على الرغم من ظروف السوق الحالية ووجود جائحة كوفيد-19 في عام 2021، فقد قمنا بوضع خطة متكاملة لضمان توافر كافة اللوازم بجميع الأوقات، كما قمنا بالتعامل مع موردين محليين كجزء من المساهمة في تنمية الاقتصاد المحلي.

إن دائرة سلسلة التوريد هي المسؤولة عن إدارة المشتريات والعقود والمخزون من خلال تطبيق نهج مركزي تلبية لإحتياجات كافة أصحاب دوائر البنك، كما تسعى الدائرة إلى أتمتة دورة مشتريات متكاملة من خلال نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لتوفير سبل أكثر فاعلية لمنظومة الشراء.

المشتريات المحلية	2021	2020	2019
إجمالي عدد الموردين المتعاقد معهم	303	295	270
إجمالي عدد الموردين المحليين المتعاقد معهم	288	282	260
إجمالي عدد الموردين الناشئين المتعاقد معهم	1	0	0
إجمالي عدد الموردين المملوكين للنساء المتعاقد معهم	6	6	6
إجمالي الإنفاق على المشتريات (دينار أردني)	4,781,173	4,776,788	2,953,671
نققات المشتريات على الموردين المحليين (دينار أردني)	4,770,073	4,760,000	1,122,355
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (%)	99.76%	99.50%	100%
عدد الموردين الذين تم تقييمهم وفقاً لقواعد السلوك الخاصة بالاستعانة بمصادر خارجية	0	0	0

الخطوات التالية للمجتمعات والبيئة

سنواصل العمل من أجل الحصول على المواصفة الدولية (ISO 14001)، بالتوازي مع تحقيق أهدافنا البيئية الخاصة بالريادة في تصميمات الطاقة والبيئة. وفيما يتعلق بوسائل النقل، سننشر أنظمة تتبع وتوجيه GPS لجميع المركبات، لتحسين استهلاك الوقود وتقليل الانبعاثات. وفيما يتعلق بالطاقة الشمسية، نهدف إلى إنتاج 500,000 كيلوواط أخرى. أما بما يتعلق بالمشتريات المستدامة، نهدف إلى أتمتة دورات الميزانية إلى الدفع من خلال نظام تخطيط موارد المؤسسة، لتقديم طرق أكثر فعالية لإدارة المشتريات وتوريد المنتجات والخدمات والموارد الأخرى عبر السلسلة.

رقم (أرقام) الصفحة، و/أو و/أو الإيجابية، (URL) عناوين المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
لا توجد إعادة صياغة للمعلومات خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	102-48 إعادة صياغة المعلومات	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 102: إفصاحات عامة 2016
لا توجد تغييرات خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	102-49 التغييرات في إعداد التقارير	
4	102-50 الفترة المشمولة بالتقرير	
4	102-51 تاريخ أحدث تقرير	
4	102-52 تاريخ آخر تقرير	
4	102-53 جهة الاتصال لطرح الأسئلة المتعلقة بالتقرير	
4	102-54 ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 102: إفصاحات عامة 2016
74	102-55 فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	
لا يتطلب البنك الأردني الكويتي ضماناً خارجياً لتقريره المتعلقة بالاستدامة.	102-56 التحقق الخارجي	
الموضوعات الجوهرية		
سلسلة المعايير الاقتصادية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير 200		
الأداء الاقتصادي		
13, 28	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
13, 28	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
28	103-3 تقييم منهج الإدارة	
28	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016
ممارسات الشراء		
13, 72	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
72	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
72	103-3 تقييم النهج الإداري	
72	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 204: ممارسات الشراء 2016
مكافحة الفساد		
23	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
23	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
23	103-3 تقييم منهج الإدارة	
24, 26	205-3 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد 2016
سلسلة المعايير البيئية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير 300		
الطاقة		
13, 69	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
69	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
69	103-3 تقييم منهج الإدارة	
69	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016
69	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
69	302-3 كثافة الطاقة	
69	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
الانبعاثات		
13, 69	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
69	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
69	103-3 تقييم منهج الإدارة	



الملحق (ب) دليل محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

أن دليل محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) بالنسبة لخدمة الإفصاح عن الأهمية النسبية، تشير خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير معروض بوضوح وأن مراجع الإفصاحات من 102-40 إلى 102-49 تتماشى مع الأقسام الملزمة لها في متن التقرير، حيث تم تنفيذ هذه الخدمة وفقاً للنسخة الإنجليزية من التقرير.

رقم (أرقام) الصفحة، و/أو و/أو الإيجابية، (URL) عناوين المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس 2016		
إفصاحات عامة		
التعريف بالمؤسسة		
8	102-1 اسم المؤسسة	
8	102-2 الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	
8	102-3 موقع المقر الرئيسي	
8	102-4 موقع العمليات	
8, 11	102-5 الملكية والشكل القانوني	
8	102-6 الأسواق المخدومة	
7, 8	102-7 نطاق المؤسسة	
8, 48	102-8 معلومات عن الموظفين والعاملين الآخرين	
8, 72	102-9 سلسلة التوريد	
لا توجد تغييرات جوهرية في الفترة المشمولة بالتقرير	102-10 تغييرات كبيرة في المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة بها	
19	102-11 المبدأ أو النهج التحوطي	
60-68	102-12 المبادرات الخارجية	
58, 59	102-13 عضوية الجمعيات	
الاستراتيجية		
5, 6	102-14 بيان من صانع القرار الأول	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 102: إفصاحات عامة 2016
الأخلاق والنزاهة		
8, 9	102-16 القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	
الحوكمة		
17	102-18 هيكل الحوكمة	
مشاركة أصحاب المصلحة		
14	102-40 قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	
لا يلتزم البنك بالقوانين واللوائح المطبقة في الأردن فيما يتعلق بتفويضات المفاوضات الجماعية	102-41 اتفاقيات المفاوضات الجماعية	
14, 15	102-42 تحديد أصحاب المصلحة واختيارهم	
14, 15	102-43 النهج المتبع في مشاركة أصحاب المصلحة	
13, 15	102-44 الموضوعات والشواغل الرئيسية التي أثرت	
ممارسة إعداد التقارير		
8, 11	102-45 كينانات مدرجة في القوائم المالية الموحدة	
4	102-46 تعريف محتوى التقرير ومحددات الموضوعات	
13, 15	102-47 قائمة الموضوعات الجوهرية	

رقم (أرقام) الصفحة، و/أو عناوين و/أو الإيجابية المباشرة، (URL)	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية (GRI) لإعداد التقارير
69	305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات 2016
69	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
69	305-4 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	
69	305-5 الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	
النفائيات		
71	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
71	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
71	103-3 تقييم منهج الإدارة	
71	306-1 ولید النفائيات والآثار المهمة المتعلقة بالنفائيات	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 306: النفائيات والسائلة والمخلفات 2016
71	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفائيات	
71	306-4 النفائيات المحولة من التخلص	
سلسلة المعايير الاجتماعية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير 400		
التوظيف		
13, 45, 46, 49, 52	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
13, 45, 46, 49, 52	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
13, 45, 46, 49, 52	103-3 تقييم منهج الإدارة	
46, 47	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: العمل 2016
43	401-3 إجازة رعاية الطفل	
الصحة والسلامة المهنية		
19, 45, 51	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
19, 45, 51	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
19, 45, 51	103-3 تقييم منهج الإدارة	
45	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2016
45, 51	403-3 خدمات الصحة المهنية	
45, 51	403-6 تعزيز صحة العمال	
51	403-8 الموظفون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	
التدريب والتعليم		
52	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
52	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
52	103-3 تقييم منهج الإدارة	
52	404-1 متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم 2016
52, 53	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
53	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
التنوع وتكافؤ الفرص		
13, 42	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
42	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
42	103-3 تقييم منهج الإدارة	
42	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016

رقم (أرقام) الصفحة، و/أو عناوين و/أو الإيجابية المباشرة، (URL)	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية (GRI) لإعداد التقارير
	عدم التمييز	
44	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
44	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
44	103-3 تقييم منهج الإدارة	
المجتمعات المحلية		
13, 55	103-1 شرح الموضوع الجوهرية وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 406: عدم التمييز 2016
55	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
55	103-3 تقييم منهج الإدارة	
55, 56	413-1 العمليات التي تتطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمعات المحلية 2016

البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK

