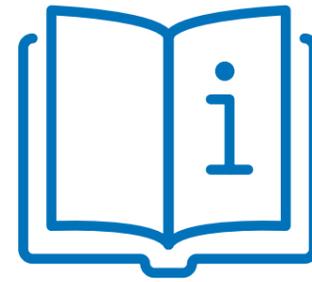


تقرير  
الاستدامة  
لعام 2022



# عن هذا التقرير

يمثل تقرير الاستدامة الثالث  
للبنك الأردني الكويتي، الذي يغطي  
الفترة من 1 كانون الثاني 2022  
إلى 31 كانون الأول 2022.



يسلط تقرير الاستدامة لعام 2022 الضوء على استراتيجية وسياسية البنك وأسس عمله في عدة جوانب منها الجانبي البيئي، الاجتماعي والاقتصادي والحوكمة مع توضيح مؤشرات أدائه في كل جانب..

أعد البنك الأردني الكويتي هذا التقرير استناداً على المعايير المعترف بها عالمياً منها معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لعام 2021 بالإضافة لتوجيهات الاستدامة لبورصة عمان (ASE).

يغطي التقرير جميع العمليات في المملكة الأردنية الهاشمية. البيانات الخاصة بالمقاولين والموردين والعملاء الخارجيين غير مشمولة في التقرير ما لم ينص على خلاف ذلك.

نرحب بأرائكم وملحوظاتكم على هذا التقرير عبر منصات التواصل الاجتماعي التالية:



## 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، توضع البيانات التطلعية بعد الأخذ في الاعتبار العوامل المحيطة، البيئة الخارجية والمخاطر وعدم دقة التوقعات المستقبلية، والتي قد تؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية اختلافاً ملحوظاً عن تلك النتائج الموضحة في البيانات التطلعية المتوقعة أو الضمنية. وتخضع هذه البيانات لمخاطر خارجة عن سيطرة البنك الأردني الكويتي، وبالتالي لا تعتبر ضماناً بأن الأحداث التي تعرضها هذه البيانات التطلعية ستتحقق بالفعل.

### 3.2 رفاهية ومزايا الموظف 43

43	3.2.1 الصحة والسلامة المهنية
44	3.2.2 منافع الموظفين

### الفصل 4:

### 45 الاستثمار المجتمعي

46	4.1 منهجنا في المسؤولية الاجتماعية
49	4.2 مساهمتنا المجتمعية الأوسع
50	4.2.1 تمكين الإناث في الأردن
51	4.3 أبرز الشراكات المجتمعية عام 2022

### الفصل 5:

### تحسين الأداء البيئي

56	5.1 إدارة الانبعاثات
57	5.1.1 البنية التحتية الخضراء
58	5.1.2 استهلاك المواد وإدارة النفايات
58	5.1.3 إدارة المياه
59	5.2 إدارة الطاقة والانبعاثات
61	5.3 العمل مع موردينا

### 62 الملحق أ - قائمة الاختصارات

62	الملحق أ - قائمة الاختصارات
63	الملحق ب - دليل محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI

### الفصل 1:

### 17 ممارسات الأعمال المسؤولة

18	1.1 حوكمة الاستدامة
19	1.2 حوكمة الشركات وأخلاقيات العمل
19	1.2.1 نموذج حوكمة الشركات
21	1.2.2 مدونة سلوكيات العمل والمتطلبات الأخلاقية
22	1.3 إدارة المخاطر والامتثال
22	1.3.1 الامتثال
23	1.3.2 إدارة المخاطر
25	1.3.3 المراقبة والإبلاغ

### الفصل 2:

### 26 منهجيتنا للأعمال

### 27 البنكية المسؤولة

27	2.1 التمويل المسؤول
27	2.1.1 إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
29	2.1.2 عمليات الإقراض التي تراعي اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
29	2.1.3 التمويل الأخضر
30	2.2 الشمول المالي والثقافة المالية
32	2.3 تحول تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي
34	2.4 تتبع تجربة العملاء

### الفصل 3:

### 35 تمكين مواردنا البشرية

37	3.1 تنمية الموارد البشرية
39	3.1.1 استقطاب الموظفين واستبقاؤهم
41	3.1.2 التنوع والشمول

# جدول المحتويات

1	عن هذا التقرير
3	كلمة المدير العام التنفيذي للبنك
4	إنجازات عام 2022
5	البنك الأردني الكويتي: نحو مستقبل مستدام
7	مسيرتنا حتى الآن
8	الجوائز
9	الشركاء والطفاء
10	منهجيتنا لتحقيق الاستدامة
11	إطار عمل الاستدامة لدى البنك الأردني الكويتي
12	إشراك أصحاب المصلحة
13	التركيز على القضايا الجوهرية
14	التوافق الاستراتيجي مع الأهداف الوطنية والدولية
15	الأداء الاقتصادي

# كلمة المدير العام التنفيذي للبنك

أعزائي الكرام،

يعمل البنك الأردني الكويتي منذ تأسيسه على تحقيق أعلى معايير الاستدامة من خلال أنشطته وعملياته وخطته الاستراتيجية التي تعكس التزامه بأن يكون «أكثر من بنك». ويسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الثالث عن العام 2022، والذي يوضح كيف قمنا بتضمين جميع العوامل البيئية والاجتماعية في استراتيجياتنا وعملياتنا.

في إطار جهود البنك المستمرة لتحقيق الاستدامة على الصعيدين المحلي والدولي، يكرس البنك جهوده لتعزيز النمو المستدام من خلال دمج الاستراتيجيات المسؤولة في عملياته وخدماته المصرفية ومساعييه المستمرة، ومن خلال إشراك المجتمع في تحقيق الاستدامة. إن نهج الاستدامة لدى البنك يتماشى مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية الأردن 2025، الأمر الذي يساهم في تحقيق النمو المستدام اجتماعياً واقتصادياً وبيئياً.

لأننا ندرك التطورات السريعة في مجال الاستدامة، فإننا نحرص على تطبيق أفضل الممارسات وتنفيذ أحدث المشاريع التي من شأنها أن تنهض بالبنك كمؤسسة مالية رائدة وبالمجتمع المحلي الأردني. وإننا نؤمن كذلك أن رؤية الأردن 2025 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة واتفاقية باريس تمثل مبادرات تساعد في توفير خارطة طريق واضحة تحقق مستقبل مستدام، وتحدد هذه المبادرات أهدافاً واضحة للحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، والحفاظ على الموارد، وتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية، وتضع إطاراً للتعاون بين الحكومات والشركات والمجتمع المدني. وفي سياق

من مصادر الطاقة، حيث تمكّننا من إنتاج 18 مليون كيلو واط من الكهرباء منذ تأسيس محطتنا للطاقة الشمسية عام 2018.

ينصب تركيزنا، في إطار الأعمال المسؤولة، على تعزيز الكفاءة التشغيلية والامتثال للسياسات الأمنية، حيث أننا لم نتعرض لأي انتهاكات تتعلق بأمن البيانات خلال العام الماضي، الأمر الذي يؤكد التزامنا بالحفاظ على سرية وحماية معلومات عملائنا. وفي سياق سعينا المستمر لأتمتة العمليات، تعاوننا مع شركة IBM لتنفيذ حلول الذكاء الاصطناعي للحد من عمليات الاحتيال والفساد والرشوة، كما استخدمنا تقنيات روبوتية لأتمتة 28 عملية داخل البنك لزيادة كفاءتها.

وإننا، فيما يتعلق بنهجنا في الخدمات المصرفية المسؤولة، ملتزمون بتعزيز التمويل المستدام، وتشجيع الاستثمارات المسؤولة، وتحسين تجربة عملاء الخدمات المصرفية الرقمية، حيث توسعت محفظة القروض الخضراء لدينا لتصل إلى 135 مليون دينار أردني منذ إنشائها عام 2015، كما شهدنا زيادة بنسبة 15% في المعاملات عبر الإنترنت. إضافة إلى ذلك، نضع بالاعتبار استراتيجيات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات عند اقتراح أي اكتتاب عام، بما يؤكد سعينا المستمر لمواكبة التطورات في العمليات المصرفية الرقمية.

ولأننا دائماً نسعى للتطور وتحقيق مستقبل أفضل، نولي عناية فائقة للموارد البشرية وندعم التنوع والشمول والمساواة بين الجنسين ضمن بيئة عمل محفزة، فقد بلغ معدل توظيف الإناث لدينا العام الماضي 45% من إجمالي عدد الموظفين الجدد، وتم تدريب العديد من موظفي البنك من خلال الحلول التكنولوجية التي قام البنك بتطويرها، وقد سجلنا أكثر من 34,000 ساعة تدريب.

وفي مجال المشاركة المجتمعية التي تعد من الأسس والقيم الثابتة لدينا، استثمرنا مليون دينار أردني خلال عام 2022 في مشاريع المسؤولية المجتمعية، ونفذنا أكثر من 190 مبادرة مجتمعية ساهمت في تعزيز ارتباطنا بالمجتمع المحلي الأردني. وقد كان تركيزنا ينصب على المشاريع التي تخص البيئة وتمكين المرأة ومدى تأثيرها على المجتمع.

سعينا لتحقيق مستقبل مستدام، نهدف إلى مواهمة استراتيجياتنا مع هذه المبادرات واتخاذ إجراءات ملموسة لتقليل بصمتنا البيئية وتعزيز المسؤولية الاجتماعية.

يرتكز إطار عملنا على تحقيق الاستدامة من خلال مبادراتنا العديدة التي من شأنها إحداث أثر إيجابي ملموس ومستدام، وقد تم اختيار الموضوعات الجوهرية لدينا بالتشاور مع أصحاب المصلحة لضمان التركيز على أهم القضايا وتحقيق المنفعة لجميع أصحاب المصلحة.

وفي سياق الاستدامة البيئية، وهو الأمر الذي نسعى دائماً إلى تحسينه وتطويره بصفة مستمرة، قمنا خلال عام 2022 بتحديث إطار عملنا للتركيز بشكل أكبر على تعزيز الأداء البيئي وإدارة انبعاثات الغازات الدفيئة، والذي ينبع من إدراكنا لمدى أهمية قضية تغير المناخ التي نواجهها اليوم. ويرتكز إطار عملنا أيضاً على تنفيذ أفضل الممارسات والخدمات المصرفية المسؤولة، وتمكين الموارد البشرية لدينا، وضمان إشراك المجتمع وتعزيز الروابط من خلال المبادرات المجتمعية المختلفة.

إننا فخورون بكوننا أول بنك أردني يحصل على شهادة LEED الذهبية للمباني الخضراء وأول مبنى يحصل على شهادة LEED V4.1 في التشغيل والصيانة لمقرنا الرئيسي في عمان الذي يتميز بضمه لأكثر من 400 متر مربع ويغطي واجهة المبنى الجنوبية، وضمن سياق الطاقة المتجددة، عملنا على توليد 70% من إجمالي استهلاكنا للكهرباء



وختاماً، أتقدم بخالص الشكر لإدارة وموظفي البنك على عملهم المتفاني وإخلاصهم ومساهماتهم في نجاح البنك ونموه وأقدم امتناني لمجلس إدارة البنك الموقر وعملائه ومساهميه على دعمهم المستمر، كما أعرب عن تقديري لسعادة محافظ البنك المركزي الأردني

مع خالص تحياتي،  
**هيثم البطيخي**



## إنجازات عام 2022

مع استمرارنا في إعطاء الأولوية للاستدامة، قطعنا خطوات كبيرة في عام 2022. يسعدنا أن نشارك إنجازاتنا الرئيسية التي تؤكد جهودنا لحد من تغير المناخ وتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة. توضح إنجازاتنا التزامنا بالمسؤولية البيئية والتأثير الاجتماعي والحوكمة الرشيدة.

إيرادات بقيمة  
دينار أردني 139,543,815



عدد الموظفين  
1471



صافي ربح بقيمة  
دينار أردني 18,734,375



ربحية السهم بقيمة  
دينار أردني 0.125



عدد الشركاء  
16



دينار أردني 23,137,923

الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاهلاك واطفاء الدين



# البنك الأردني الكويتي: نحو مستقبل مستدام

إن رؤيتنا – لمستقبل مشرق للخدمات  
المصرفية – مدعومة بإستراتيجية البنك  
المحدثة للأعوام 2021-2025.

## رؤيتنا...



أن نجعل المستقبل المشرق للقطاع البنكي هو الواقع لعملائنا اليوم.

## رسالتنا...



تقديم تجارب بنكية متكاملة وسلسلة عن طريق خدمات مبتكرة رشيقة.

## قيمنا...



- نرحب بالتغيير
- نتمو من خلال التمكين
- نعمل معا
- نعامل الجميع كعائله
- نحن من مواطني الشركات

منذ تأسيس البنك الأردني الكويتي في الخامس والعشرين من تشرين الأول من عام 1976، وهو يحرص على القيام بدور رائد ومتميز في خدمة الاقتصاد الوطني عبر تقديمه لمجموعة شاملة ومتميزة من الخدمات والحلول المصرفية المنسجمة مع كافة احتياجات ومصالح العملاء والجمهور. إن شعار البنك الأردني الكويتي «أكثر من بنك» يختصر مجموعة السياسات والأهداف الاستراتيجية التي وضعتها إدارة البنك منذ التأسيس في عام 1976 كشركة مساهمة عامة، ويعكس هذا الشعار بمعانيه مدى التزام البنك تجاه المجتمع المحلي.

تحت مظلة استراتيجية البنك، تعزز أولوياتنا الرئيسية بشكل فعال واجبنا للعمل بطريقة مسؤولة ومستدامة، مع إحداث تأثير إيجابي كبير على البيئة والمجتمع والحوكمة.



في عام 2022، أكمل قسم الاستراتيجية تطوير الخطط الاستراتيجية لجميع أقسام البنك. تماشياً مع إستراتيجيتنا العامة، حدد القسم الأهداف الإستراتيجية لكل الأقسام ومبادراته ومؤشرات الأداء الرئيسية.

3

الازدهار



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

2

التميز



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

1

التحول



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

# مسيرتنا حتى الآن



## جائزة Straight-Through-Processing (STP)

حصل البنك الأردني الكويتي على جائزة 2021 من Straight-Through-Processing (STP) Award من بنك نيويورك ميلون، تأكيداً على مواكبته لأحدث وسائل الدفع السريعة والامنة وقدرته على معالجة معوقات استكمال العمليات والحد من المخاطر التشغيلية، وذلك بأقل نسبة خطورة.



## أفضل بنك للشركات في الأردن 2022

حصل البنك الأردني الكويتي على جائزة "أفضل بنك للشركات في الأردن 2022" تقديراً لالتزامه أتجاه الاقتصاد المحلي وتجربته المصرفية والاستشارية المؤكدة في السوق، حيث سجل نمواً بنسبة 11% في محفظة تسهيلات الشركات المباشرة في عام 2021 مقارنة بمتوسط نمو يبلغ 5% سجلها القطاع المالي الأردني. بالإضافة إلى ذلك، قاد البنك الأردني الكويتي ودعم العديد من المشاريع الضخمة في قطاعات مختلفة من الدولة، كما استثمر البنك الأردني الكويتي في العديد من الحلول التقنية عالية المستوى التي مكنت البنك من إطلاق مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المصرفية.

حصل البنك الأردني الكويتي على جائزة "أفضل بنك خاص في الأردن 2022" تقديراً للأداء الاستثنائي الذي حققته الخدمات المصرفية الخاصة من حيث تخطيط الثروات وإدارة الأصول وإدارة المحافظ التقديرية وإدارة المحافظ غير الاختيارية / الاستشارية. تتبنى الخدمات المصرفية الخاصة في البنك الأردني الكويتي أحدث التطورات في صناعة التمويل والتقنيات المتطورة، مما يسمح للعملاء بالاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية المبتكرة، حيث يحرص فريق الخبراء في JKB Private Bank بشكل دائم على تطوير المنتجات والخدمات بشكل يلبي إحتياجات ورغبات عملائهم، مع الحرص على بناء علاقات متينة وطويلة الأمد.



## الجوائز

### جائزة Peacock Best Corporate Banking

حصل البنك الأردني الكويتي على جائزة "Peacock Best Corporate Banking" للعام 2022 في القمة العالمية للتكنولوجيا المالية. وتأتي هذه الجائزة تقديراً لمدى إلتزام البنك بتقديم حلول وخدمات ومنتجات مصرفية عالية الجودة ومبتكرة تلبي الاحتياجات المتنوعة لعملائه. بالإضافة إلى كونه شريكاً موثوقاً ومستشاراً لجميع عملائه، ولدوره الريادي في مساعدة ودعم كافة فئات المجتمع، من خلال تحقيق التنمية المستدامة، تمكين المرأة وخلق فرص العمل، الذي ينصب رفعة وازدهار الأردن.



### شهادة - LEED الذهبية

أعلن البنك الأردني الكويتي بالتعاون مع مجموعة عزت مرجي حصول المقر الرئيسي للبنك الأردني على شهادة LEED الذهبية. يعد نظام تصنيف LEED، الذي طوره المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء (USGBC)، وهو نظام يصنف المباني الخضراء الأكثر استخداماً في العالم ويعتبر رمزاً دولياً للتميز. من خلال ممارسات التصميم والبناء والعمليات التي تحسن الصحة البيئية وصحة الإنسان، تساعد المباني المعتمدة من LEED في جعل العالم أكثر استدامة.



# الشركاء والحلفاء



مملوكة بالكامل للبنك الأردني الكويتي.



شركة تابعة للبنك الأردني الكويتي ويمتلك البنك حصة 78.3% من رأسمالها.



يمتلك البنك الأردني الكويتي 10% من رأسماله.



شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان (الكويت وتركيا).



شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان.



شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان.



شركة شقيقة تابعة لمجموعة شركة مشاريع الكويت القابضة (كييكو).



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



شركة شقيقة تابعة لشركة مشاريع الكويت القابضة (كييكو).



يمتلك البنك الأردني الكويتي 19.77% من رأسمال MEPS.



يمتلك البنك الأردني الكويتي 19.98% من رأسمال شركة الاحترافية للاستثمار العقاري.



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



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

شركة الروابي  
المتحدة القابضة

تمتلك صناديق استثمار الضمان الاجتماعي حوالي 21% من رأس مال البنك الأردني الكويتي.



تمتلك شركة أوديسي حوالي 5.85% من رأس مال البنك الأردني الكويتي.





# منهجيتنا لتحقيق الاستدامة

يلتزم البنك بتحقيق أهداف الحوكمة  
البيئية والاجتماعية والمؤسسية لتعزيز  
مشاريعه التجارية، وتقديم قيمة طويلة  
الأمد لمساهميهم.



حيث أن مراعاة التحليلات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عند اتخاذ  
القرارات الاستثمارية، يساهم في تعزيز العوائد المعدلة حسب المخاطر، وإعلام  
عملائنا بشكل أفضل بالمخاطر والفرص الناتجة عن أنشطتهم.

ولتحقيق الريادة في مجال الاستدامة، نفذ البنك نهجاً يهدف إلى تعزيز ثقافة  
المسؤولية الاجتماعية، التي تحكمها أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر للأمم  
المتحدة. تتماشى استراتيجيتنا في تعزيز التنمية المجتمعية مع أهدافنا التنموية،  
وأهداف المملكة، وخاصة دعم رؤية الأردن 2025. يلتزم البنك الأردني الكويتي بالدعم  
الكامل لما صادقت به المملكة الأردنية الهاشمية في اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية  
بشأن تغير المناخ، كما قامت بالتوقيع والمصادقة على اتفاقية باريس عام 2016،  
ملتزمة بتخفيض إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 31% في الأعمال الاعتيادية  
بحلول عام 2030، ويتوافق نهج الاستدامة الذي يتبعه البنك مع اتفاقية باريس والتزام  
الأردن بتقليل انبعاثات الغازات الدفيئة على مستوى الاقتصاد الكلي.



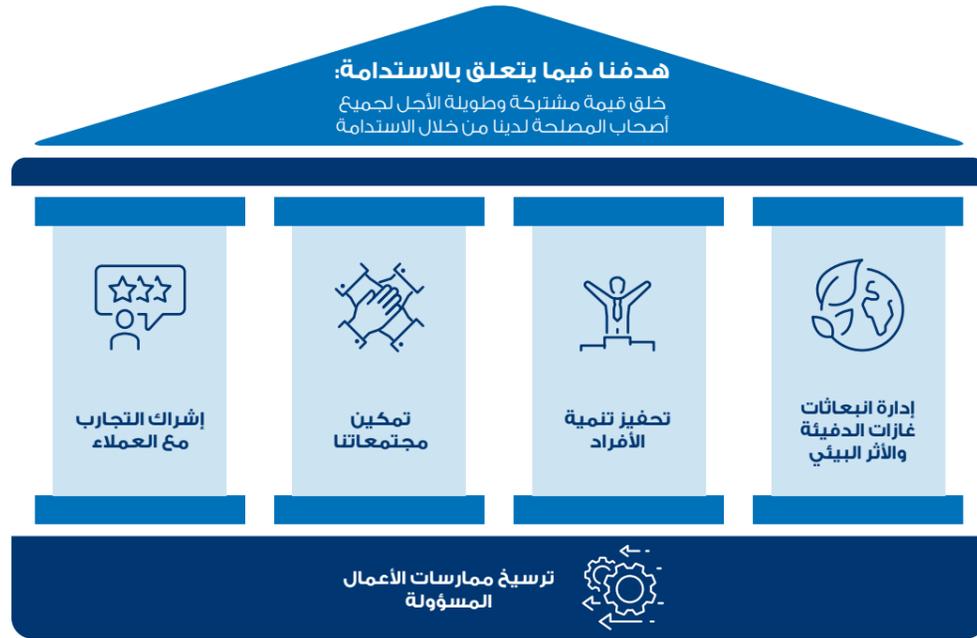
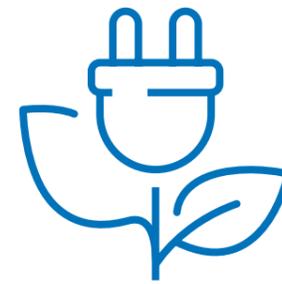
يرتكز هذا الإطار على موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المادية، والتي تم تحديدها بالتشاور مع أصحاب المصلحة لدينا، مما يضمن تركيزنا على القضايا الأكثر أهمية لصالح جميع الأطراف المعنية.

في إطار جهودنا المستمرة لتعزيز نهجنا تجاه الاستدامة البيئية، قمنا بتحديث إطار عملنا في عام 2022 لزيادة التركيز على تحسين الأداء البيئي وإدارة انبعاثات الغازات الدفيئة. وهذا يدافع إدراكنا للتحديات التي يفرضها تغير المناخ من أجل تعزيز قيمنا المؤسسية المتعلقة وتحقيق لمفهوم بالشفافية.

مع هذا التحديث، نؤكد على التزامنا الدائم بمعالجة القضايا البيئية الأكثر أهمية والتكيف مع المشهد العالمي المتطور باستمرار، للحفاظ على الرفاه المستدام لكل من الأجيال الحالية والمستقبلية.

# إطار عمل الاستدامة لدى البنك الأردني الكويتي

يتم تنفيذ إطار الاستدامة الخاص بنا من خلال سلسلة من المبادرات الإستراتيجية التي تهدف إلى إحداث تأثير إيجابي دائم وهام.



يقوم نهج الاستدامة لدينا على خمسة ركائز أساسية، وهي: إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة والتأثير البيئي، تحفيز تنمية الأفراد، تمكين المجتمع، إشراك العملاء، ودمج ممارسات الأعمال المسؤولة.

وبناءً على هذه الركائز، قمنا بتحديد «القضايا الجوهرية». **في كانون الثاني 2023، اتخذ البنك الأردني الكويتي خطوة مهمة نحو تعزيز جهود الاستدامة من خلال تطوير نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS)** حيث سيسمح لنا النظام بإجراء تقييم أفضل للعوامل البيئية والاجتماعية لمحفظة الإقراض والاستثمار لدينا، مما يمكننا من إدارة مخاطرتنا بشكل أفضل وتحديد الفرص لتعزيز الاستدامة.



# إشراك أصحاب المصلحة

تتمثل إحدى قيمنا الأساسية في إنشاء علاقات هادفة وقوية وطويلة الأمد مع أصحاب المصلحة لدينا. بالإضافة إلى ذلك، يُشكل إشراك أصحاب المصلحة لدينا بشكل منتظم جزءاً رئيسياً في عملية إعداد خارطة طريق الاستدامة، وذلك لفهم تطلعاتهم واحتياجاتهم ووجهات نظرهم بشكل أفضل، وبالتالي تحديد أهدافنا ووضع استراتيجية شاملة وعكسها على أساليب ممارستنا لعمالنا، وتتمثل مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين لدينا بالحكومات والمنظمين والعملاء والموظفين والمجتمعات والموردين والمستثمرين والمساهمين.

نقدر في البنك الأردني الكويتي وجهات  
النظر المتنوعة التي يقدمها أصحاب  
المصلحة لدينا، ونحن ملتزمون بالحفاظ  
على خطوط مفتوحة للتواصل،  
والشفافية، والثقة.

حيث نستخدم أساليب وقنوات مشاركة مختلفة مصممة خصيصاً لاحتياجات أصحاب المصلحة، تشمل أسس التواصل ما يلي:

- 1. الموظفون:** الاجتماعات الداخلية والدورات التدريبية واستطلاعات الرأي.
- 2. العملاء:** استطلاعات الرضا، ومشاركات وسائل التواصل الاجتماعي، ودعم العملاء.
- 3. المساهمون والمستثمرون:** الاجتماعات العامة السنوية، عروض المستثمرين، التقارير السنوية.
- 4. الهيئات الحكومية والتنظيمية:** تقارير الامتثال، والاستشارات المتعلقة بالسياسات، والطاولات المستديرة للقطاع المصرفي.
- 5. المنظمات غير الحكومية:** مشاريع مشتركة، شراكات.
- 6. المجتمعات المحلية:** المشاورات العامة، ودعم الفعاليات والمبادرات المحلية.
- 7. الإعلام:** الأخبار الصحفية والمقابلات الإعلامية والمشاركة في مؤتمرات القطاع المصرفي.



لضمان أن يظل تقييم الأهمية النسبية مناسباً ويعكس المشهد البيئي والاجتماعي والحوكمة (ESG) الحالي، أجرينا مراجعة شاملة لموضوعاتنا الجوهرية من خلال إشراك أصحاب المصلحة الداخليين في مختلف الإدارات وقياس أدائنا مقابل البنوك الرائدة. من خلال النظر في الأفكار وأفضل الممارسات من قادة القطاع هؤلاء، تمكنا من تحسين موضوعاتنا الجوهرية التي تعكس أكثر القضايا إلحاحاً التي تواجه أعمالنا وأصحاب المصلحة لدينا. وفيما يلي موضوعاتنا الجوهرية المحدثة:

- |                                    |                                  |
|------------------------------------|----------------------------------|
| 1   إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة | 9   تنمية الموارد البشرية        |
| 2   الاستثمار والتمويل المسؤول     | 10   دعم وتنمية المجتمع          |
| 3   الشمول المالي والثقافة المالية | 11   المشتريات المستدامة         |
| 4   رضا العملاء                    | 12   الحوكمة والمساءلة والشفافية |
| 5   الابتكار الرقمي                | 13   إدارة المخاطر               |
| 6   التنوع والشمول وتكافؤ الفرص    | 14   السلوك الأخلاقي             |
| 7   رفاهية الموظفين                | 15   الامتثال                    |
| 8   جذب الموظفين واستبقاؤهم        | 16   أمن البيانات والخصوصية      |
| 17   الأداء الاقتصادي              |                                  |

تشمل هذه القضايا الجوهرية أولوياتنا الأساسية في البنك، والتي من شأنها رفع جودة وقيمة ما نقدمه لعملائنا.

# التركيز على القضايا الجوهرية

إدراكاً للطبيعة الديناميكية لمعايير الاستدامة، أجرينا مراجعة شاملة لتقييمنا السابق للأهمية النسبية لتحديد القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة الأكثر أهمية (ESG) والتي تؤثر على عملياتنا والتواصل مع أصحاب المصلحة.

ودعماً لأهدافنا ورؤيتنا، يحرص البنك على تجديد شراكاته الاستراتيجية مع عدد من المنظمات الرائدة، بما في ذلك مؤسسة التمويل الدولية لتعزيز ورش العمل التعليمية ودعم الاستراتيجيات الوطنية بما في ذلك **استراتيجية التمويل الأخضر للبنك المركزي الأردني**، والتي تهدف إلى تحقيق «اقتصاد أكثر استجابة للمناخ وأعلى كفاءة» بما يتماشى مع رؤية الأردن 2025.

لقد حظيت جهودنا لدعم أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة بالتقدير على مر السنين، مؤكداً مواصلة جهودنا في دعم الأولويات الوطنية وترك بصمتنا نحن كبنك أردني كويتي.



لقد قمنا بمواءمة استراتيجيتنا للاستدامة مع رؤية الأردن 2025 ونهدف إلى مواصلة التحسين في ضوء المقاييس الحالية، كما تتمثل إحدى الأولويات الرئيسية في مواءمة التزاماتنا وجهودنا مع أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر للأمم المتحدة لتقديم قيمة طويلة الأجل، كما أننا نعمل عن كثب مع أصحاب المصلحة لتحقيق الأهداف الرئيسية لرؤية الأردن 2025، بما في ذلك تعزيز النمو الاقتصادي والاستقرار المالي والحد من الهدر المالي وخفض الدين العام إلى مستويات آمنة.

# التوافق الاستراتيجي مع الأهداف الوطنية والدولية



# الأداء الاقتصادي

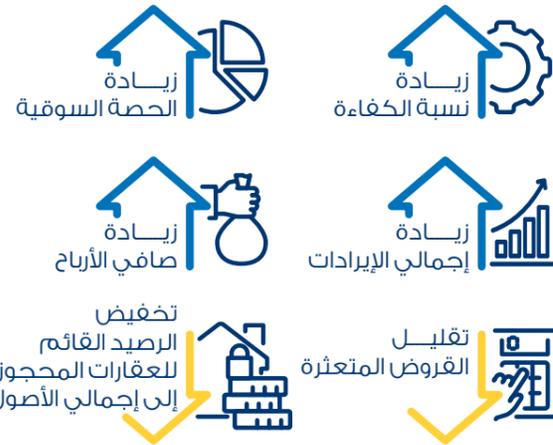
في عام 2022، قمنا بمراجعة وتجديد الخطة المالية للبنك وشرعنا في مشروع لإعادة النظر في منهجية تخصيص التكاليف للبنك بما يتماشى مع استراتيجية البنك واهدافه، كما قمنا بتنفيذ برنامج شامل لتحسين التكلفة.

نحن ندرك أن الوصول للأهداف الموضوعية يتطلب الكثير من التغيير، حتى نلمس قيمته ونتأجه على ارض الواقع وذلك على المدى الطويل. ومع سعيينا المستمر لرفع مستوى تأثيرنا على الإنتاجية والنظام الاقتصادي الأردني وتحسين قدرته على الصمود في ظل هذه التغييرات وتحقيق استقراره.



يتمثل التزام البنك الأردني الكويتي فيما يتعلق بالأداء الاقتصادي، من خلال زيادة صافي أرباح البنك مقارنة بالسنوات السابقة، بالإضافة إلى زيادة حصة البنك السوقية ودخول أسواق جديدة، تحسين الوسائل التكنولوجية في القطاع المالي وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة.

مصرات الأداء المالي للبنك الأردني الكويتي:



من منظور مالي، يركز البنك الأردني الكويتي على مبادراته التي تؤثر إيجابياً على الاقتصاد، وتزيد من رفاهية المساهمين والمستثمرين، من خلال اقتناص فرص الأعمال التي تخلق قيمة للبنك.

تماشياً مع التزامنا بتعزيز الأداء الاقتصادي للبنك الأردني الكويتي، نتعهد بموجب هذا بالقيام بالمبادرات التالية في المستقبل القريب:

- تنفيذ نظام الموازنة لتحسين تخصيص الموارد وفقاً لأهدافنا
- استكمال منهجية تخصيص التكلفة لنظام الربحية

نحن نؤمن أن هذه المبادرات ستساعدنا في تحقيق أهدافنا وتحسين أداء البنك الاقتصادي على المدى الطويل.

## الإيرادات حسب المنطقة

2022	2021	2020	2019	
128,541	102,733	99,867	122,071	الأردن
11,002	9,156	8,349	8,712	قبرص

### توزيع صافي ربح البنك الأردني الكويتي حسب قطاع الأعمال

2022	2021	2020	2019	
20,541	12,625	655	13,160	الخدمات المصرفية للأفراد (بالآلاف دينار أردني)
43,715	32,984	27,380	60,447	الشركات (بالآلاف دينار أردني)
31,158	30,767	22,717	29,398	الجزينة (بالآلاف دينار أردني)
76,680	68,670	55,263	73,067	الأخرى (بالآلاف دينار أردني)

### الإيرادات حسب قطاع الأعمال

2022	2021	2020	2019	
30,961.254	17,780.856	13,454.069	17,405.892	الخدمات المصرفية للأفراد (بالآلاف دينار أردني)
66,167.440	55,178.429	52,168.647	69,921.611	الشركات (بالآلاف دينار أردني)
30,574.778	32,855.834	34,466.272	29,398.270	الجزينة (بالآلاف دينار أردني)
11,840.343	6,073.638	8,127.195	5,345.526	الأخرى (بالآلاف دينار أردني)



### الأداء الاقتصادي

2022	2021	2020	2019	
139,544	111,889	108,216	122,071	القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة (الإيرادات) (بالآلاف دينار أردني)
84,837	70,790	55,457	73,765	<b>القيمة الاقتصادية الموزعة (التكاليف) (بالآلاف دينار أردني)</b>
42,907	36,530	27,656	29,337	التكاليف التشغيلية (بالآلاف دينار أردني)
33,320	29,892	28,868	27,602	أجور الموظفين (بالآلاف دينار أردني)
8,610	4,368	1,067	16,826	المبالغ المدفوعة للحكومة (الضرائب والغرامات) (بالآلاف دينار أردني)
12,000,000 (نقد مقدّم)	10,500,000 (نقد)	50,000,000 (اسهم)	20,000,000 (نقد)	توزيعات الأرباح المدفوعة للمساهمين (دينار أردني)
1,047,839	545,770	2,563,441	844,696	التبرعات والرعاية (دينار أردني)
3.80%	4.50%	46%	2%	التبرعات والرعاية كنسبة مئوية من الربح قبل الضريبة (%)
54,707	41,098	52,759	48,306	<b>القيمة الاقتصادية المحتفظ بها (بالآلاف دينار أردني)</b>
18,734.38	7,704.84	4,511.28	29,937.62	صافي الأرباح العالمية (بالآلاف دينار أردني)
139,544	111,889	108,216	122,071	اجمالي الدخل التشغيلي (بالآلاف دينار أردني)
477,555	467,674	456,432	459,532	حقوق المساهمين (بالآلاف دينار أردني)
4.0%	1.0%	6.6%	9.2%	العائد على متوسط حقوق الملكية (%)
15.97%	17.71%	18.52%	18.91%	إيضاحات رأس مال الفئة الأولى (%)



# ممارسات الأعمال المسؤولة

يعتبر البنك الأردني الكويتي ممارسة الأعمال المسؤولة من الضوابط الأساسية للعمليات والسياسات، وبصفتنا مؤسسة مالية محلية وإقليمية رائدة، نعتقد أن الالتزام بأعلى معايير ممارسات الأعمال المسؤولة أمر بالغ الأهمية للحفاظ على مكانتنا الرائدة في القطاع المصرفي، مع حرصنا على توافق كافة سلوكياتنا مع متطلبات البنك المركزي الأردني ومعايير الصناعة الدولية المتعلقة بالحوكمة الرشيدة وإدارة المخاطر والسلوك الأخلاقي، وتكنولوجيا المعلومات، وأمن البيانات والخصوصية.

## الفصل 01



التأثيرات الإيجابية على الجانب البيئي والاجتماعي، مع زيادة وتحسين والعوائد الاقتصادية والمالية، حيث يتطلب إنشاء هذا النظام تقديم سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية التي تحدد متطلبات إدارة المخاطر لتحديد وتوسيع وإدارة المعاملات والأنشطة التي قد تمثل مخاطر بيئية واجتماعية متزايدة.

تتطلب عمليات الدمج المذكورة لبعض التغييرات والتعديلات على هيكل الحوكمة والهيكل التنظيمي، لذا، فإننا نعمل على تطوير وظيفتين رئيسيتين، هما: (1) لجنة التنمية المستدامة، و(2) إدارة الاستدامة، وتحديد مسؤوليات كل منها وتحديد أسس الترابط بينهما وبين إدارات البنك الأخرى.

وفيما يتعلق بحوكمة الاستدامة، يعمل البنك على وضع سياسات وبروتوكولات حوكمة جديدة لعام 2023، وبما أن هدفنا الرئيسي هو إدارة الأعمال والمخاطر المرتبطة بها بشكل متوازن وبما يخدم مصالح العملاء والمستثمرين مع الحفاظ على سلامة البنك، فإننا نعمل على تضمين العوامل البيئية والاجتماعية كعناصر رئيسية في عملية إدارة المخاطر، حيث أن هذه العوامل يمكن أن تؤثر بشكل مباشر على سمعة البنك وعملياته وقدرته الاقتصادية على المدى الطويل، وكذلك البيئة والمجتمعات التي يعمل فيها البنك وعملائه.

يقوم البنك، بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية من خلال برنامج التمويل الأخضر التابع لها، بتطوير نظام الإدارة البيئية والاجتماعية لشمول التمويل الأخضر، إذ يمثل هدفنا الأساسي في زيادة عمليات الإقراض لمشاريع البنية التحتية الخضراء الكبيرة، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وغيرها من المبادرات ذات

# 1.1 حوكمة الاستدامة

يلتزم البنك بالريادة البيئية في جميع أنشطته التجارية، كما يعمل على تطوير ثقافة بيئية من خلال الاستثمار المستمر في موظفيه، التكنولوجيا والبنية التحتية وتنفيذ الحلول المبتكرة.



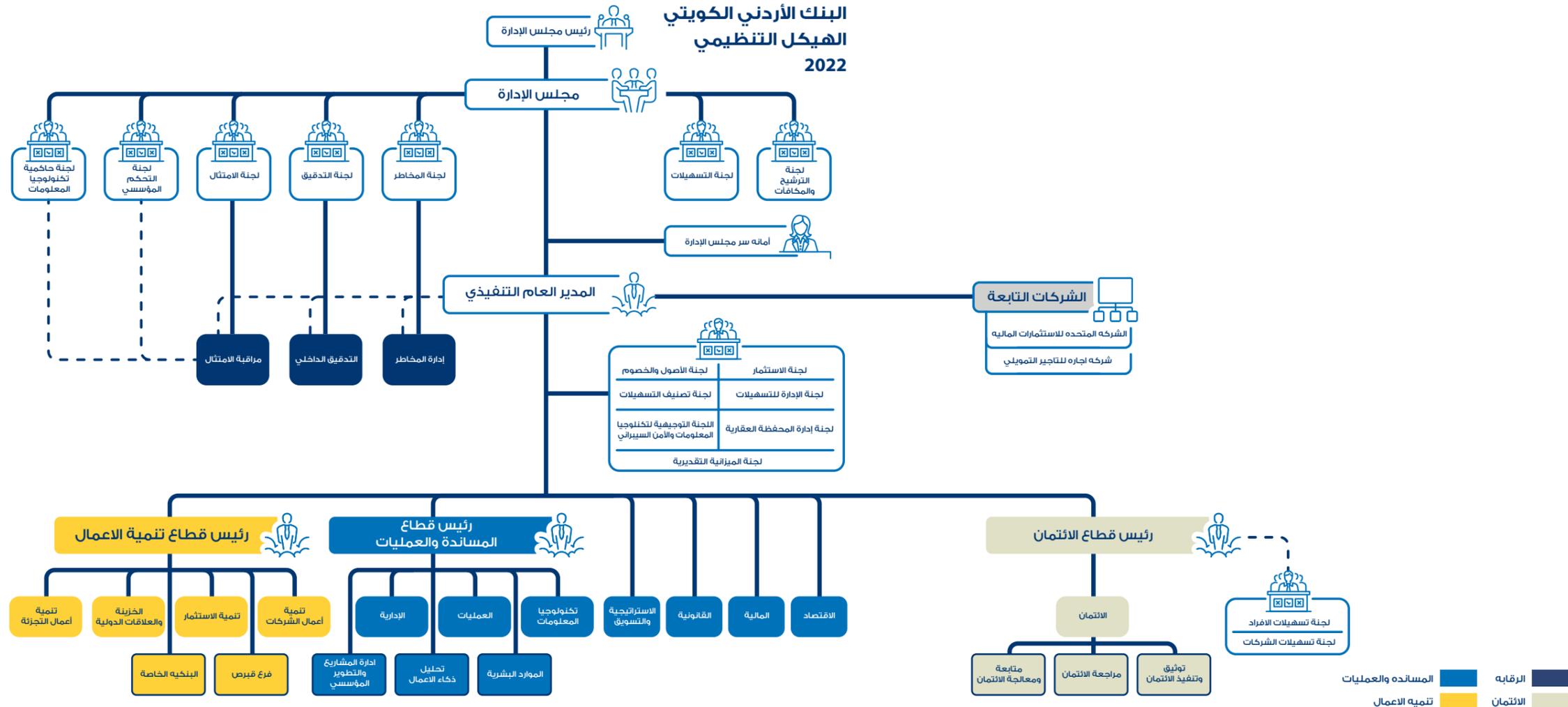
## 1.2.1 نموذج حوكمة الشركات

واسعة، وأعضاؤه على دراية كافية بالقوانين والتشريعات والتعليمات المعمول بها، والمنظمة للأعمال المصرفية وحقوق وواجبات مجلس الإدارة وأعضائه، كما ويلتزم بأن تكون نسبة الأعضاء المستقلين ثلث أعضاء المجلس.

يضع مجلس الإدارة دليلاً لحوكمة الشركات والسياسات ذات الصلة، لضمان تحقيق مصلحة إدارة البنك ومساهمي وأصحاب المصلحة، مما يعزز ثقة مساهمي البنك مستثمريه، مع فصل صلاحيات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وضمان وجود إدارات رقابية مستقلة.

تعد الحوكمة أمر بالغ الأهمية لنجاح أي مؤسسة مالية، حيث توفر الحوكمة الرشيدة إطاراً لاتخاذ القرارات الفعالة وإدارة المخاطر والامتثال للقوانين والتعليمات، كما تساعد على ضمان شفافية ومسؤولية عمليات البنك وتوافقها مع مصالح أصحاب المصلحة. وإنا في البنك الأردني الكويتي ملتزمون بأعلى معايير الحوكمة، حيث وضعنا سياسات وإجراءات صارمة، مع قيام مجلس إدارتنا بالإشراف والتوجيه المستمر، لضمان تحقيق المنفعة لأصحاب المصلحة.

يتمتع مجلس إدارة البنك بخبرات عملية ومهنية





لكي يقوم مجلس الإدارة بعمله بكفاءة وفاعلية، يتم تشكيل اللجان التالية:

#### • لجنة حوكمة الشركات:

تعد هذه اللجنة مسؤولة عن الإشراف على تطوير وتحديث دليل حوكمة الشركات ومراقبة تنفيذه، ويتمثل هدفها الأساسي بضمان التزام الهيكل التنظيمي للبنك بمعايير حوكمة الشركات. كما تقوم اللجنة بوضع واقتراح السياسات العامة، والتي يتم تقديمها إلى مجلس الإدارة للموافقة عليها، وتقوم كذلك بالإشراف على تنفيذ هذه السياسات وضمان التزام البنك باتباع مدونة السلوك المهني على جميع المستويات الإدارية، بما في ذلك مجلس الإدارة.

#### • لجنة الترشيحات والمكافآت:

تقوم لجنة الترشيحات والمكافآت بتقييم فعالية هيئات الحوكمة العليا من خلال التقييمات الذاتية والتقييمات غير المتحيزة، ويتمتع أعضاؤها بمجموعة متنوعة من الخبرات بما في ذلك الإدارة والخدمات المصرفية والمالية، والتأمين، والاقتصاد، والقانون.

#### • لجنة التدقيق:

تعد هذه اللجنة مسؤولة عن مراجعة واعتماد خطة التدقيق الداخلي، والتي تشمل نطاق وتواتر عمليات التدقيق، كما تقوم بمراجعة تقارير التدقيق الداخلي، وكذلك التقارير والملاحظات الواردة من الهيئات التنظيمية المدققين الخارجيين، وتضمن اتخاذ الإدارة التنفيذية الإجراءات التصحيحية المناسبة. بالإضافة إلى ذلك، تقوم اللجنة بمراجعة القوائم المالية للبنك قبل تقديمها إلى مجلس الإدارة والتحقق من التزام البنك بمعايير المحاسبة والتدقيق الدولية.

#### • لجنة المخاطر:

تعد هذه اللجنة مسؤولة عن مراجعة إطار واستراتيجية إدارة المخاطر وضمان تحقيق بيئة عمل مناسبة لتحديد وإدارة المخاطر ذات التأثير الكبير، كما تبقى لجنة المخاطر على اطلاع دائم بالتطورات التي تؤثر على عمليات البنك، وتقوم بمراجعة تقارير إدارة المخاطر وتقديم التوصيات ذات الصلة إلى مجلس الإدارة لإثبات مدى التزام البنك بتقبل المخاطر.

#### • لجنة الامتثال:

تعد هذه اللجنة مسؤولة عن اعتماد الهيكل التنظيمي لإدارة مراقبة الامتثال وضمان استقلاليتها، كما تضمن وضع خطة سنوية لإدارة مخاطر عدم الامتثال وتقييمها مرة واحدة على الأقل سنوياً، ومراجعتها وتعديلها في حال وجود أي ثغرات فيها.

#### • لجنة الائتمان:

تعد هذه اللجنة مسؤولة عن منح وتعديل وتجديد وإعادة هيكلة التسهيلات الائتمانية التي تتجاوز صلاحيات لجنة إدارة الائتمان، التي يرأسها المدير العام التنفيذي، ضمن الحدود التي يضعها مجلس الإدارة، وفي حال كان هنالك أي قرار ائتماني يتجاوز صلاحيات هذه اللجنة، يقوم مجلس الإدارة باتخاذ هذه القرارات.

#### • لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

تعد هذه اللجنة مسؤولة عن الموافقة على الأهداف الاستراتيجية والهيكل التنظيمية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات، بما في ذلك إنشاء اللجان التوجيهية على مستوى الإدارة التنفيذية، لضمان تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك والحصول على أفضل قيمة من مشاريع الاستثمارية وتكنولوجيا المعلومات، كما تستخدم اللجنة أدوات ومعايير رقابية لضمان مدى نسبة الإنجاز ومدى مطابقتها لأهداف الموضوع.

خلال السنة المالية 2022، قمنا بمراجعة دليل الحوكمة والسياسات ذات الصلة، ورفع مقترحات للتعديل والتحسين للمجلس ليقوم بمراجعتها، وذلك من خلال المراجعة الدورية للدليل والسياسات والملاحظات التي تظهر أثناء التنفيذ. تضمنت الأنشطة الرئيسية إعداد إجراءات العمل لوحدة الحوكمة المؤسسية، والتنسيق مع إدارة تطوير العمليات والهندسة لوضع إجراءات العمل والأدوار اللازمة، وضمان تنفيذ سياسة حوكمة الشركات، وتصحيح ملاحظات التدقيق الداخلي المتعلقة بحوكمة الشركات، ومساعدة الشركات التابعة في إعداد السياسات وفقاً لتعليمات سياسة حوكمة الشركات.

بالنسبة لعام 2023، تم تحديد أهداف متعددة، تشمل مراقبة تعليمات حوكمة الشركات للشركات المدرجة، وإعداد تحليل الفجوة بين دليل حوكمة البنك والتعليمات المحدثة، ومراجعة وثائق اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة للامتثال للتعليمات المعمول بها، ووضع إجراءات لرصد ومتابعة تنفيذ سياسة الحوكمة.

#### مجلس الإدارة

2022	2021	2020	2019	2018	
7.7%	7.7%	0%	0%	0%	النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها نساء
46.1%	46.1%	38.5%	38.5%	38.5%	النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون
0	0	0	0	0	عدد أعضاء مجلس الإدارة التنفيذيون
13	13	13	13	13	عدد أعضاء مجلس الإدارة غير التنفيذيين
1	1	0	0	0	عدد أعضاء مجلس الإدارة من السيدات
12	12	13	13	13	عدد أعضاء مجلس الإدارة من الرجال
6	6	5	5	5	عدد أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
7	7	8	8	8	عدد أعضاء مجلس الإدارة غير المستقلين

## 1.2.2 مدونة سلوكيات العمل والمتطلبات الأخلاقية

### السلوك الأخلاقي

يتم تطبيق مدونة ومعايير السلوك المهني الخاصة بالبنك الأردني الكويتي لتعكس قيمنا ومبادئنا في العمل، وتمثل الأساس الذي يتحكم ويدير عملياتنا ويضمن مشاركة موظفينا في العمليات التجارية بشكل لائق ومناسب. فالهدف من المدونة هو مطابقة عمليات البنك مع ما يبحث عنه أصحاب المصلحة لدينا حين تشمل المدونة قضايا عدة مثل مكافحة الفساد وخصوصية المعلومات والسلوك غير النزبه الذي يمكن أن يؤدي إلى تضارب المصالح ومجموعة من البروتوكولات التي تحكم العلاقات مع أصحاب المصلحة.

نهجنا هو إنشاء لهجة واضحة من إدارة البنك، فمن خلال السياسات والاستراتيجيات المطبقة وتحسين جودة التدريب ودعم التواصل وإتاحته مع إدارة البنك، فنحن بذلك نعزز المساءلة الفردية والوعي بالمخاطر ونمكن جميع موظفينا مع وضع معايير سلوكية وأسس لنظام الحوافز، بحيث يتوقع من جميع الموظفين التصرف وفقاً لمدونة ومعايير السلوك المهني، فنحن نؤمن بأنه من واجبننا التمسك ببيئة عمل احترافية لا يتم فيها التساهل مع السلوك غير الأخلاقي.

### عدد الانتهاكات المبلغ عنها ضد مدونة الأخلاقيات

2022	2021	2020	2019
1	0	0	0

عدد الانتهاكات المبلغ عنها ضد مدونة الأخلاقيات

### مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال

نأخذ في البنك الأردني الكويتي مسؤوليتنا لمنع الرشوة والفساد والاحتيال على محمل بالغ الجدّة، حيث تشكل هذه الأنشطة خطراً كبيراً على سمعتنا واستقرارنا المالي ومدى امثالنا للتعليمات. فعلى هذا النحو، قمنا بتنفيذ سياسة شاملة لمكافحة الرشوة والفساد والاحتيال تنطبق على جميع موظفينا وعملائنا وأصحاب المصلحة. يعد البنك الأردني الكويتي رائداً في مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال من خلال وحدة مخصصة لهذه الأغراض على الرغم من عدم وجود لوائح وتعليمات ولوائح صادرة عن البنك المركزي الأردني في هذا الشأن.

حيث حرصنا على تحقيقه للتمكن من الانضمام إلى المعايير العالمية لمكافحة الجرائم المالية مثل الاحتيال والرشوة والفساد والاختلاس والاستيلاء على الحسابات والتزوير، والإبلاغ عن تلك الجرائم وتوجيهاتها إلى البنك المركزي الأردني ووحدات إنفاذ القانون المتخصصة ومن ثم التأكد من وجود ضوابط كافية لضمان الكشف عن هذه الجرائم مع ضمان سلامة البنك وسلامة عملائنا وتعزيز ثقتهم بنا.

نظراً لأن المحتال يواكب آخر المستجدات التكنولوجية، ليطم إيجاد طرق واتجاهات جديدة لمهاجمة الأنظمة البنكية واختراقها بما يؤثر على أمن معلومات عملائنا، فمن أجل اكتشاف الاحتيال بطريقة فعالة، احتجنا لتطبيق أنظمة متطورة لمواجهة هذا التحدي، وعليه تم التعاون مع شركة IBM لتنفيذ حل يستخدم الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وعلوم البيانات لمساعدتنا في مواجهة هذه خطر الاحتيال.

وتمثلت التحديات الأخرى في عدم وجود لوائح أو تعليمات صادرة عن البنك المركزي الأردني إلى صعوبة تطبيقها حيث اعتمد موظفينا عند تطبيقها على أفضل الممارسات العالمية واللوائح الدولية. يهدف هذا النشاط إلى تحقيق عدة أهداف: أولاً، اكتشاف الحالات المتعلقة بالاحتيال والرشوة والفساد وردعها والتحقيق فيها والإبلاغ عنها فهذا أمر بالغ الأهمية للحفاظ على نزاهة البنك ودعم الممارسات الأخلاقية. ثانياً، يسعى النشاط إلى بناء ثقافة داخل البنك تركز على الأمن حيث يتمتع الجميع باليقظة والحس بالمسؤولية نحو منع الممارسات الاحتيالية والفسادة. وأخيراً، حماية البنك من المخاطر الداخلية والخارجية المتعلقة بالاحتيال والرشوة والفساد فيساعد هذا النهج الاستباقي لإدارة المخاطر على ضمان قدرة البنك على العمل بطريقة آمنة وتوفير الحماية اللازمة لأصحاب المصالح.

كجزء من التزامنا بالممارسات الأخلاقية وتطبيق لمفهوم الشفافية، قمنا بوضع أربع سياسات رئيسية: (1) مكافحة الاحتيال، (2) ومكافحة الرشوة والفساد، (3) وقبول الهدايا والضيافة، (4) والإبلاغ عن المخالفات. توفر هذه السياسات إرشادات لجميع الموظفين لمتابعة والمساعدة في ضمان عمل مؤسستنا بأعلى مستوى من النزاهة. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتطوير دليل مكافحة الرشوة والفساد ومنهجية تقييمهم مخاطر مكافحة الرشوة والفساد. توفر هذه الموارد دعماً إضافياً لموظفينا وتساعد على تحديد المخاطر ونقاط الضعف المحتملة داخل مؤسستنا، فمن خلال تنفيذ هذه السياسات والموارد، نظهر التزامنا بممارسات الأعمال الأخلاقية والمسؤولية، ونهدف إلى بناء ثقافة الثقة والمساءلة داخل مؤسستنا.

### لدينا حلول لمكافحة الاحتيال لما يلي:

1. البطاقات (DI)
2. التحويلات البرقية (Sift Science)

### لدينا أيضاً الإجراءات التالية:

1. الرد على استفسارات وحدات تنفيذ القانون المتخصصة
2. الإبلاغ عن الحالات المشبوهة للبنك المركزي الأردني والوحدات المتخصصة لتنفيذ القانون
3. التعامل مع الحالات المشبوهة
4. إضافة، تحرير، حذف سيناريوهات لحلول DI
5. التعامل مع تنبيهات DI
6. تجاوز المعاملات من خلال DI

ethics

# 1.3 إدارة المخاطر والامتثال

## 1.3.1 الامتثال

نسعى جاهدين لضمان بيئة مالية قوية وأمنة لأصحاب المصلحة لدينا من خلال التعزيز المستمر لإجراءاتنا وأنظمتنا وقدراتنا، خلال عام 2022، قمنا بمراجعة وتحديث السياسات والإجراءات لكل من عمليات الأردن وقبرص، وقمنا بتطبيق نموذج اعرف عميلك (KYC) الجديد بما يتماشى مع تعليمات البنك المركزي الأردني، وقمنا بمراجعة وتحديث منهجية النهج القائم على المخاطر (RBA).

أطلقنا أيضاً نظاماً جديداً (FUSION) لفحص جميع البطاقات المدفوعة مسبقاً لمستخدميها من غير عملاء البنك الأردني الكويتي والمستفيدين من الشيكات، وذلك لتعزيز قدرات الفحص لدينا، اشتركنا في خدمة تعقب جديدة تسمى Purple Trac. بالإضافة إلى ذلك، استخدمنا حلول استخبارات القرار (Decision Intelligence) وعلوم (Sift Science) بشكل كامل، وأقمنا 150% من حملات التوعية المستهدفة، وتدريب عدد من موظفينا لاستخدام هذه الحلول.

بالنسبة لعام 2023، نحن ملتزمون بتنفيذ نظام سير عمل فتح الحساب، وحل جديد لفحص الأسماء للعقوبات الدولية، ومشروع لتطبيق قانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية (FATCA) ومعايير الإبلاغ المشترك (CRS).

تتضمن خططنا المستقبلية تقليل وقت الاستجابة لمتطلبات البنك المركزي الأردني، وضمان عدم حدوث أي حالات عدم امتثال، وضبط الكشف الإيجابي الخاطئ، وتنفيذ نظام جديد لفحص المعاملات، وتوفير الوعي والتدريب لخط الدفاع الأول أثناء التصديق على امتثالنا كفريق، كما سيتم تحديد مصفوفة الصلاحيات للموظفين الذي سيتواصلون مع البنك المركزي الأردني.

بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتحضير قائمة السلطة التي تحدد الموظفين المسؤولين عن التواصل مع البنك المركزي الأردني.

من خلال العمل وفقاً للقائمة والالتزام بأعلى المعايير الدولية للمؤسسات المالية، يساعد كل موظف في ترسيخ ثقافة أخلاقية، للحفاظ على مكان عمل أخلاقي ومهني، نسعى جاهداً لوضع أفضل المعايير والممارسات للموظفين.

أخيراً، يقوم البنك الأردني الكويتي بتوفير تدريب إلزامي للموظفين في الموضوعات المتعلقة في الاحتيال والرشوة والفساد بالإضافة لعقد حملات توعية دورية حول مواضيع مماثلة.

كجزء من جهودنا المستمرة للحفاظ على ثقافة النزاهة والمسؤولية، قدمنا العديد من الالتزامات والخطط للمستقبل، أولاً، نحن ملتزمون بالحصول على شهادة ISO37001 وهي معيار معترف به دولياً لأنظمة إدارة مكافحة الرشوة.

وثانياً، خططنا لتنفيذ المرحلة 1 و 2 و 3 من حل إدارة مخاطر الاحتيال عبر طول «Safer Payments» من شركة IBM، حيث تم تصميم هذا الحل لتوفير نهج شامل لإدارة مخاطر الاحتيال وهو مصمم خصيصاً لاحتياجاتنا الخاصة كمنظمة، فمن خلال تنفيذ هذا الحل، سنكون مجهزين بشكل أفضل لاكتشاف أنشطة الاحتيال ومنعها وحماية مؤسستنا وأصحاب المصلحة من المخاطر المحتملة.

## الإبلاغ عن المخالفات

نعطي الأولوية لإنشاء بيئة عمل منفتحة وموثوقة تشجع الموظفين على الإبلاغ عن أي مخاوف أو مخالفات يواجهونها، حيث تحدد سياسة المبلغين عن المخالفات لدينا الإجراءات المصممة لحماية المبلغين عن المخالفات والحفاظ على السرية وضمان توفر قنوات إبلاغ آمنة.

لتعزيز ثقافة الشفافية هذه، نقدم تدريباً منتظماً لموظفينا على سياسة المبلغين عن المخالفات وقنوات الإبلاغ المتاحة لهم، حيث يمكن هذا النهج أعضاء فريقنا من التعامل بثقة مع أي مخاوف أو سوء سلوك محتمل قد يصادفهم في عملهم اليومي.

تم تصميم قنوات الإبلاغ لدينا لتسهيل الاتصال المباشر برئيس مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي ورئيس إدارة الامتثال، حيث يمكن القيام بذلك إما عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، أو بشكل مجهول من خلال نظام إدارة الامتثال التنظيمي (RCM)، مما يوفر للموظفين المرونة في اختيارهم لأساليب الإبلاغ، في حالة تلقي تقرير، تجري إدارة الامتثال تحقيقات شاملة وسريّة للتأكد من صحة المخاوف المثارة، و من خلال هذه التحقيقات يمكننا ضمان اتخاذ التدابير المناسبة لمعالجة أي مشاكل محتملة.



## 1.3.2 إدارة المخاطر

ندرك أن إدارة المخاطر عنصر أساسي في عملياتنا الداخلية والخارجية، حيث نقدر إدارة المخاطر لأنها تمكننا من تحديد وتقييم وتخفيف المخاطر التي يمكن أن تؤثر سلباً على عملنا ومساهمينا وموظفينا والمجتمع الأوسع، إن إدارة المخاطر الفعالة أمر بالغ الأهمية لضمان نجاح مصرفنا على المدى الطويل، من خلال إدارة المخاطر بشكل مسبق، يمكننا تقليل تأثير التهديدات المحتملة والاستفادة من الفرص التي تظهر، حيث يساعدنا في المحافظة على سمعتنا كمؤسسة مالية جديرة بالثقة وضمان استدامة عملياتنا.

يكرس البنك الأردني الكويتي جهوده لتطوير سياساته وإجراءاته لتعكس جميع الإرشادات التنظيمية والالتزام بالمعايير التي تضعها الجهات الرقابية، قامت إدارة المخاطر بتنفيذ تقرير مؤشرات الإنذار المبكر، والذي يعمل كمعيار لتقييم التهديدات الحالية والشبكة للتسهيلات الائتمانية، كما قمنا بأتمتة العديد من التقارير التنظيمية وذلك لتحسين دقة وجودة التقارير.

يلتزم البنك الأردني الكويتي بحماية علامته التجارية والحفاظ على أعلى مستوى من الأمان لعملائه، كجزء من جهودنا المستمرة قمنا بتطبيق أنظمة حماية العلامة التجارية ومراقبة الانترنت لاكتشاف ومنع الأنشطة الاحتيالية التي قد تؤثر سلباً على البنك أو عملائنا.

تقوم إدارة المخاطر بمعالجة الموضوعات المتعلقة بتغير المناخ من خلال الدراسات والتقييمات كما يتم نقل المخاطر إلى أطراف ثالثة، كما يتم تزويد الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة بالتوصيات اللازمة. في الآونة الأخيرة، تم استحداث دائرة دراسة مخاطر الائتمان والتي تتضمن تقييم مخاطر ودراسة أثر تغير المناخ على محفظة القروض، والتي تشمل الآثار الرئيسية لتغير المناخ على المحفظة الائتمانية للبنك وجميع أنواع المخاطر التي قد يواجهها البنك والتحديات التي يواجهها والتوصيات حول كيفية قيام البنك بتخفيف وتحويل هذه الأنواع من المخاطر.

## “مكافحة الجرائم المالية”

في البنك الأردني الكويتي، ندرك الأهمية الأساسية للامتثال لتعليمات وقوانين مكافحة الجرائم المالية. يساعدنا الامتثال للتعليمات مكافحة الجرائم المالية على حماية عملائنا، ومنع غسل الأموال، ومكافحة تمويل الإرهاب، ودعم الاقتصاد السليم.

نحافظ على إرشادات وسياسات وإجراءات امتثال شاملة للعناية الواجبة والتوثيق، تمكننا هذه الإجراءات من منع الجرائم المالية مثل غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مما يضمن أمن وسلامة نظامنا البيئي المالي.

لدعم موظفينا للالتزام بهذه المعايير العالية، ننشر دائرة الامتثال لدينا إجراءات عمل واضحة وأدلة تعليمات، والتي توفر سياسات موحدة تتوافق مع جميع القواعد والتعليمات الحالية في جميع أنحاء البنك، من خلال تزويد الموظفين بهذه الموارد، فإننا نضمن أن جهودنا لمكافحة الجرائم المالية يتم تنفيذها باستمرار عبر جميع المستويات والإدارات. فمن خلال إطارنا القوي لمكافحة الجرائم المالية، لا نحمي مؤسستنا وأصحاب المصلحة من المخاطر المحتملة فحسب، بل نساهم أيضاً في الجهود الأوسع للحفاظ على بيئة مالية شفافة وأمنة.

يتم نشر إجراءات العمل الواضحة وأدلة التعليمات من قبل دائرة الامتثال الخاصة بنا لجميع الموظفين فهي توفر سياسات موحدة تتوافق مع جميع القواعد الحالية في جميع دوائر البنك، لقد نشرنا إجراءات العمل وأدلة التعليمات التالية:

1. سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
2. دليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (دليل الإجراءات)
3. سياسة قبول العملاء
4. سياسة العقوبات
5. دليل العقوبات (دليل الإجراءات)
6. مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في سياسة البنوك المراسلة
7. المصفوفة العسكرية
8. منهجية التقييم الذاتي لمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب
9. وثيقة تقبل المخاطر
10. منهجية تصنيف مخاطر الدول
11. منهجية النهج المبني على المخاطر (RBA)
12. سياسة مكافحة الرشوة والفساد (ABC)
13. منهجية تقييم مخاطر مكافحة الرشوة والفساد
14. دليل مكافحة الرشوة والفساد
15. سياسة قبول الهدايا والضيافة



ولتحقيق أعلى مستوى من حماية البيانات لبيانات حاملي البطاقات وبياناتهم

- الحفاظ على الامتثال سويفت CSP لتنفيذ جميع متطلبات أمن المعلومات لأنظمة سويفت وتلقي تقرير الامتثال من مراجع ومدقق الحسابات الخارجي
- المشاركة في مشروع إنشاء مراكز بيانات جديدة وتوفير متطلبات أمن المعلومات واستمرارية الأعمال
- إصدار أكثر من 50 تقرير يخص تقييم المخاطر للمشاريع الجديدة أو القائمة

تطلعاً للمستقبل، لقد وضعنا خطة مستقبلية والتي سنقوم بها لجعل الأمن السيبراني وسلامة بيانات عملائنا أقوى في السنوات القادمة، والتي تشمل:

- الحصول على شهادة إدارة أمن المعلومات ISO 27001
- إعداد موقع عمل بديل للإدارة العامة وفق خطة استمرارية الأعمال
- الحصول على منصة استخبارات التهديدات
- إنشاء مركز عمليات الأمن
- الحصول على حل تغير المحتوى وإعادة بنائه CDR



## أمن وخصوصية البيانات

زاد استخدام التكنولوجيا الرقمية المتطورة بشكل كبير خلال السنوات الماضية في القطاع المصرفي، ومع ذلك أدت الزيادة في الرقمنة أيضاً إلى ظهور تهديدات أمنية قد تنجم عن خرق الأنظمة وتهديد سرية المعلومات وتوافر البيانات، مثل المعلومات الشخصية والمالية للعملاء، كما تعتبر حماية بيانات العملاء أولوية رئيسية من أولويات البنك.

لضمان سلامة البنك وعملائه، قمنا بزيادة تدابير الأمن السيبراني لدينا من خلال:

- الحصول على نظام لأتمتة إدارة استمرارية الأعمال
- إطلاق خدمات Office 365 على السحابة الرقمية وتطبيق جميع معايير أمان المعلومات ومتطلبات استمرارية الأعمال
- تحديث جميع سياسات وإجراءات أمن المعلومات بناءً على تعليمات الجهات الرقابية وأفضل الممارسات الدولية
- تحديث جميع خطط تحليل تأثير الأعمال واستمرارية الأعمال لجميع الإدارات، وجميع خطط الإخلاء لجميع مواقع البنك
- إجراء اختبارات اختراق دورية وكذلك اختبارات أمنية دورية
- تم اتخاذ مبادرات أخرى من خلال الحصول على الشهادات المتنوعة، منها:
- الحصول على شهادة PCI-DSS للعام السابع على التوالي، بناءً على أنظمة البنك المركزي الأردني

تكنولوجيا المعلومات وإدارات الأعمال، وكذلك تهدف إلى الحصول على وتنفيذ نظام آلي فيما يتعلق بتنفيذ معايير بازل للامتثال للتعليمات التنظيمية وتحسين الكفاءة في إصدار التقارير، بما في ذلك تحديد نسبة كفاية رأس المال CAR، واختبار الإجهاد، وتقييم كفاية رأس المال الداخلي ICAAP.

زيادة وعي الموظفين للمخاطر الأولية التي قد يتعرض لها البنك هو جزء من هدفنا الاستراتيجي لإدارة المخاطر، فعلى سبيل المثال، عند تحديد الأدوار والواجبات بوضوح، نسعى جاهدين لتقديم شرح واضح لمبادئنا ومعاييرنا مما يمكننا من مراقبة هذه المخاطر وتقليل احتمالية حدوثها و / أو تأثيرها، كما يتمثل أحد أهدافنا الرئيسية في دمج هذه المخاطر في إجراءات التخطيط الاستراتيجية للبنك بالإضافة إلى تقديم منهجية الإدارة والاستراتيجيات والأدوات اللازمة للمساعدة في اكتشاف هذه المخاطر وتقييمها والتعامل معها.

تم تصميم نظام إدارة المخاطر لدينا للمساعدة في خلق بيئة عمل آمنة لموظفينا من خلال تحديد وتصنيف المخاطر التي يواجهونها من حيث الأهمية، حيث تتم مراقبة جميع المخاطر المتعلقة بصحة وسلامة الموظفين وغيرهم، فضلاً عن بيئة ومكان العمل، بشكل منتظم من قبل إدارة المخاطر، والتي تشير مباشرة إلى أي تناقضات مع التعليمات حال وجودها كما تقوم إدارة المخاطر بالتأكيد على التنوع في مكان العمل ولا تسمح بأي تمييز.

نقوم بفحص درجات رضا موظفينا ومعدل الدوران بالإضافة إلى مؤشرات المخاطر التشغيلية والتي نتحقق منها باستمرار، نقوم أيضاً بتقييم مخاطر السلامة بشكل مستمر على موظفينا وعملائنا والموردين فيساعدنا هذا على فهم عملية الإفراض بشكل أفضل ويسلط الضوء على أي مخاطر مرتبطة بها، كما يتمتع جميع موظفينا بإمكانية الوصول إلى حملات محاكاة التصيد الاحتيالي والاستشارات الأمنية التي يمكنهم استخدامها عند العمل عن بُعد والمشاركة في الاجتماعات عبر الإنترنت.

لقد قمنا بتنفيذ العديد من الإجراءات في عام 2022 لتعزيز إطار إدارة المخاطر لدينا بالأخص في مجال تخفيف من مخاطر الائتمان، تم تطبيق دراسة جديدة لتحديد حدود التركيز كأداة لإدارة المحافظ الائتمانية بشكل أكثر فعالية وكفاءة لتجنب أي مخاطر محتملة قد تنشأ عن التعرض المركز لقطاع أو مقترض معين، مما يؤدي إلى الحفاظ والسيطرة على الخسارة المحتملة في المحفظة الائتمانية عندما يتركز أحد أو مجموعة من التعرضات الائتمانية معاً في اتجاه غير محدد. بالإضافة إلى ذلك، قدمنا أيضاً إجراءات عمل جديدة للمعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم IFRS9، والتي ستمكننا من قياس مخاطر الائتمان وإدارتها والإبلاغ عنها بطريقة أكثر شفافية بما يتماشى مع معايير المحاسبة الدولية. علاوة على ذلك، قمنا بإعداد دراسات جديدة تتعلق بأي مخاطر ائتمانية محتملة تعكس التدفقات النقدية لعملائنا وسلوكهم في السوق، إلى جانب تقييمهم ومراقبة محفظتنا الائتمانية، يتم دراسة التغييرات في تصنيف المخاطر الداخلية وحدود الائتمان للقطاعات الاقتصادية ECO.

تم تقييم استثمارات البنك التي تم عرضها على إدارة المخاطر من منظور مخاطر السوق ومعايير بازل وتم تحليل المخاطر المحتملة التي قد تنشأ من هذه الاستثمارات وقدمنا التوصيات اللازمة بهدف تطوير عملياتنا الحالية، كما تم تحديث وتطوير عدد من العمليات:

- تحديث سياسة التصنيف الائتماني الداخلية
- تحديث إجراءات العمل المختلفة التي تعكس أفضل الممارسات.
- تطوير مؤشرات المخاطر الرئيسية للبنك على مستوى الأنشطة المصرفية المختلفة كنظام إنذار مبكر
- سياسات إدارة مخاطر محدثة تعكس التعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية

في حين أن هدفنا هو تعزيز القدرة على تحديد أي مخاطر مستقبلية والتخفيف منها، فإننا في عملية مستمرة لتحديث نظام Moody's Credit Lens، وهو نظام تصنيف ائتماني داخلي بالتعاون مع دائرة

	2022	2021	2020	2019
عدد خروقات البيانات	0	0	0	0
النسبة المئوية التي تتضمن معلومات التعريف الشخصية (PII)	0%	0%	0%	0%
عدد الحسابات المتضررة	0	0	0	0

لم نشهد أي خرق للبيانات في عام 2022، حيث نركز بشكل كبير على ضمان أمن وخصوصية بيانات عملائنا، هذا الإنجاز يعكس فعالية الإجراءات الأمنية المتبعة والتدابير التي تم أخذها ومدى وعي موظفينا. ونحن على دراية وتفهم بكافة التداعيات الخطيرة لأي خرق للبيانات ممكن أن يحدث، ونلتزم بالحفاظ على معاييرنا العالية للأمان لحماية عملائنا ومعلوماتهم الحساسة وسنواصل الاستثمار في تدابيرنا الأمنية وتعزيزها، من أجل البقاء في طليعة البنوك والبقاء على ثقة عملائنا.



تتلقى لجنة التدقيق التابعة لمجلس الإدارة التقارير المباشرة من إدارة التدقيق الداخلي، حيث تقوم إدارة التدقيق الداخلية من التأكد من فعالية إجراءات الحوكمة والرقابة وإدارة المخاطر لعمليات البنك من خلال تطبيق نهج قائم على أساس المخاطر للتأكد من أن جميع الجهات الخاضعة للتدقيق تلتزم تماماً بالمعايير الداخلية للبنك الأردني الكويتي بالإضافة إلى متطلبات الجهات التنظيمية.

كما تقوم الإدارة بمتابعة خطط العمل التصحيحية المتفق عليها حتى يتم حل المشكلات بشكل مرضٍ، وفقاً لمعايير التدقيق المحلية والدولية، كما تم

اعتماد منهجية التدقيق الداخلي والتي يتم تقييمها أيضاً من خلال برنامج ضمان الجودة الخارجي الذي يتماشى مع مستوى «مقدم خدمات توكيدية» ويتم إجراؤه من قبل شركة برايس ووترهاوس كوبرز PWC.

### 1.3.3 المراقبة والإبلاغ

تعد المراقبة وإعداد التقارير من المكونات الأساسية لإطار عمل إدارة المخاطر في البنك لأنها تمكننا من تحديد وتقييم وإدارة المخاطر بشكل فعال والتأكد من امتثالنا للمتطلبات.

في البنك الأردني الكويتي، ندرك أن الخدمات البنكية في تطور مستمر وأن المخاطر تظهر باستمرار، بناءً على هذه التطورات تم استحداث أنظمة قوية للمراقبة والإبلاغ تمكننا من تحديد المخاطر الناشئة على الفور واتخاذ الإجراءات المناسبة للتخفيف منها.

يتم التأكد من أن جميع الموظفين لديهم إمكانية الوصول إلى إجراءات العمل وأدلة التعليمات المنشورة كما تلتزم جميع مراكز العمل بالسياسات العامة التي تتماشى مع التوجيهات الصادرة عن الجهات الرقابية، ويتم اعتماد جميع القوانين والتعليمات المصرفية والمالية من قبل وحدة الامتثال في البنك، والتي تقوم أيضاً بالإبلاغ عن المخالفات، كما يتم تزويد لجنة الامتثال ومجلس الإدارة بالمعلومات التي تخص وحدات العمل التي تم فحصها بحثاً عن تهديدات مكافحة غسل الأموال.

2022	2021	2020	2019
558	533	505	303
31%	24.39%	34%	NA

عدد الاستفسارات أو الشكاوى أو المشاكل التي تلغها مكتب الشؤون القانونية والامتثال من خلال نظام رصد أو إعداد تقارير داخلي

النسبة المئوية للاستفسارات أو الشكاوى أو القضايا التي يتلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال من خلال نظام رقابة داخلية أو الإبلاغ عنها والتي تم إثباتها

### الشؤون القانونية

تعد إدارة الشؤون القانونية عنصر حيوي في عمليات البنك وتؤدي دوراً مهماً في ضمان التزام البنك بالمتطلبات التنظيمية وحماية مصالح البنك وإدارة المخاطر. تعد إدارة الشؤون القانونية مسؤولة عن تقديم التوجيه القانوني بشأن مجموعة واسعة من القضايا، بما في ذلك العقود والمعاملات والنزاعات والمسائل التنظيمية بالإضافة إلى تحديد المخاطر القانونية وتخفيفها والتأكد من أن سياسات وممارسات البنك تتماشى مع المتطلبات القانونية.

تقدم إدارة الشؤون القانونية إرشادات حول عملياتنا وعلاقاتنا مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك قسم التحكم في الأعمال والمساهمين وأصحاب المصلحة والعملاء والشركاء والموظفين.

شهد البنك الأردني الكويتي انخفاضاً كبيراً في الإجراءات القانونية المتخذة خلال السنوات الماضية، ويعد هذا دليل على التزامنا بتقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات وتوقعات المساهمين، وتعد الشفافية والإنصاف وتحقيق رضا العملاء من الركائز الأساسية للبنك حيث يتم التأكد من أن أصحاب المصلحة لدينا على اطلاع كامل وفهم شروط اتفاقاتهم معنا، نتج عن ذلك تقليل حالات سوء التفاهم والنزاعات.

كما عملنا أيضاً بجد لحل أي مشكلات أو شكاوى تظهر بطريقة عادلة وفي الوقت المناسب، وسنستمر في إعطاء الأولوية لرضا عملائنا والحفاظ على معاييرنا العالية، مما يضمن أن يظل البنك شريكاً موثوقاً به لجميع أصحاب المصلحة.

2022	2021	2020	2019
11	30	27	31
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0	0	0	0
0.0	0.0	0.0	0.0
0	0	0	0

عدد الإجراءات القانونية المتخذة ضد البنك

عدد حالات الفساد

عدد الشكاوى المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان

عدد الحوادث الأخلاقية

عدد الحوادث القانونية

عدد حالات عدم الامتثال

عدد العقوبات غير المالية المفروضة لعدم الامتثال

القيمة النقدية للغرامات الكبيرة المفروضة لعدم الامتثال (دينار أردني)

عدد وحدات الأعمال التي تم تحليها للكشف عن الفساد

### التدقيق

تعد إدارة التدقيق الداخلية ضرورية للحفاظ على نزاهة عمليات البنك، وضمان الإدارة الفعالة للمخاطر، والامتثال للمتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات. يلتزم البنك بالحفاظ على وظيفة تدقيق قوية ومستقلة وموضوعية ومتوافقة مع أهداف البنك الاستراتيجية.



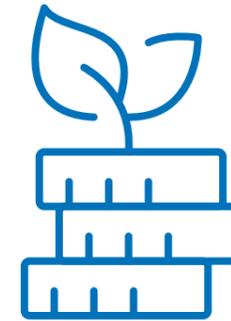
## منهجيتنا للأعمال البنكية المسؤولة

في البنك الأردني الكويتي، نلتزم بتعزيز العلاقات الدائمة مع عملائنا بما يعزز من تجربتهم خلال العمليات البنكية المختلفة، وإننا نؤمن بأن الدعوة لممارسات الاستثمار والتمويل المسؤولة التي تعطي الأولوية للاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة تمكننا من تحقيق منفعة دائمة ومستدامة للبنك والعملاء، بالإضافة إلى تعزيز تطوير علاقات مستقرة وطويلة الأمد.

# الفصل 02

## 2.1 التمويل المسؤول

التمويل المسؤول هو جوهر التزامنا بالاستدامة وخلق قيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة. من خلال مواءمة استثماراتنا مع المبادئ الأخلاقية والمعايير العالمية، فإننا نسعى جاهدين لخلق تأثير إيجابي على المجتمع والبيئة مع دفع النمو المستدام والأداء المالي.



وفي هذا السياق، تبيننا إطار عمل مصرفي مستدام يتماشى مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة واتفاقية باريس والتوجيهات العالمية حول الأعمال البنكية المسؤولة، بما في ذلك مبادئ الأمم المتحدة للخدمات المصرفية المسؤولة، كما أننا نراعي الاستدامة في قراراتنا الاستراتيجية ومحفظتنا ومعاملاتنا في مختلف المجالات وملتزم بتقديم خدمات مصرفية مسؤولة.

إننا نبذل جهوداً كبيرة باستمرار لتقديم مجموعة من الخدمات لعملائنا تتناول القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتتم إدارتها على مستوى المشروع لضمان أقصى قدر من المراقبة وتحقيق المنفعة.

بالإضافة إلى ذلك، نحن ندرك أهمية اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، لذا، نُعطي الأفضلية للاستثمارات الخضراء على الاستثمارات العادية عند إجراء التحليل الاستثماري، شريطة أن يكون لهما نفس المخاطر والتوقعات والنسب. **عام 2022، خصصت إدارة أعمال الاستثمار لدينا جزءاً من أبحاثها للاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وذلك عند اقتراح أي طرح أولي للاكتتاب العام يصدر خلال السنة.**

إننا نلتزم خلال عام 2023 بمواصلة مراعاة اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في استراتيجياتنا الاستثمارية، ونعتزم إضافة المزيد من

سندات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لمقترحات عملائنا وتحليل صناديق الاستثمار المشتركة ذات التأثير الاجتماعي أو البيئي الكبير. بالإضافة إلى ذلك، سنقوم بإنشاء قائمة مراقبة للأدوات المالية الجاذبة للاستثمار واعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وتحديد سنداتنا، بما في ذلك السندات الخضراء والزرقاء وسندات المناخ وسندات الاستدامة.

ولا يقتصر التزامنا بالاستثمار في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية على إدارة الاستثمار، بل إننا ندرك أهمية تثقيف مديري العلاقات لدينا بأهمية هذه الاستثمارات وتشجيعهم على تسويقها لعملائنا.

وفي ظل استمرار إعطاء الأولوية لاعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، إننا نعتزم زيادة استثمارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في محفظتنا، بافتراض استيفاء معايير الاستثمار، بالإضافة إلى رصد فرص الاستثمار في الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في السوق لإضافة فرصة واحدة على الأقل لمقترحات عملائنا شريطة أن تلبى المعايير المحددة التي وضعها العميل.

### 2.1.1 إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

تعتبر إدارة المخاطر أمراً هاماً للبنك لضمان تحديد وتقييم وإدارة المخاطر المحتملة للاستقرار المالي وسمعة البنك. إن مراعاة اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عملية إدارة المخاطر تساهم في تعزيز قدرة البنك على تحديد وإدارة مجموعة أكبر من المخاطر واتخاذ القرارات بشكل أفضل وزيادة المرونة في مواجهة التحديات البيئية والاجتماعية.

يتبع البنك نهجاً قوياً لإدارة المخاطر حيث يقوم بتحديد وقياس ورصد وتقليل المخاطر المختلفة، كما يراعي البنك في منهجه الشامل لإدارة المخاطر اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، حيث قام بتطوير نهج شامل لتقييم وإدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المرتبطة بأنشطته التمويلية (تم تفصيل نهج إدارة المخاطر في القسم 1.3.2).

## مبادرة

### التقدم الذي أحرزه البنك نحو التنمية المستدامة



يؤدي البنك دوراً رائداً في تعزيز التنمية المستدامة والمساهمة في الجهود العالمية للانتقال إلى اقتصاد خالٍ من انبعاثات الغازات الدفيئة، وإدراكاً لإمكانية تقديم المنتجات والخدمات المالية التي تعالج القضايا المجتمعية والبيئية، قام البنك بتقييم الجوانب البيئية والاجتماعية لعملياته.

وبالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية ومن خلال برنامج التمويل الأخضر، يعمل البنك على تطوير نظام الإدارة البيئية والاجتماعية لتغطية التمويل الأخضر، ويتمثل هدفنا الأساسي بتقديم القروض لمشاريع البنية التحتية الخضراء الكبيرة، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وغيرها من المبادرات التي لها آثار بيئية واجتماعية إيجابية وعوائد مالية.

إننا نؤمن بأن تقديم بيئة مواتية للتمويل والاستثمار الأخضر يتطلب جهداً مشتركاً وتعاون القطاع المصرفي والسياسة الحكومية والدعم المالي. وبالإضافة إلى ذلك، يعترف البنك بتقديم تمويل أخضر ومستدام لدعم هذه المبادرات وتقليل البصمة البيئية ومراعاة الضوابط الداخلية والحوكمة الرشيدة ونهج إدارة المخاطر.

يدرك البنك أن الانتقال إلى اقتصاد خالٍ من انبعاثات الغازات الدفيئة يتطلب جهداً مشتركاً، ويساهم في ذلك من خلال تقليل البصمة البيئية لعملياته وانبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة من محفظة الإقراض، بالإضافة إلى زيادة الوعي بالقضايا البيئية وتعزيز الممارسات المستدامة من خلال تقديم المنتجات والخدمات الخضراء لعملائه.

وبشكل عام، يمثل نظام الإدارة البيئية والاجتماعية للتمويل الأخضر خطوة إستراتيجية نحو تعزيز التنمية المستدامة، كما يمكن للبنك قيادة القطاع المالي في المملكة نحو الاستدامة والتمويل الأخضر من خلال تعاونه مع مؤسسة التمويل الدولية والتزامه بالحد من بصمته البيئية.

إننا نراعي العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة عند تقييم مخاطر الائتمان واتخاذ قرارات الإقراض، وبالنسبة لبعض المشاريع، نحن بحاجة إلى تقرير تقييم بيئي مفصل ودراسة تأثير المرور، أما بالنسبة للمشاريع الأخرى، فنعتمد على حصول المشروع على التراخيص والتصاريح الحكومية اللازمة، والتي تأخذ هذه العوامل في الاعتبار، كما أننا نأخذ في الاعتبار تقييمات الاقتصاد الكلي عند اتخاذ جميع قرارات الإقراض.

إننا ندرك المخاطر الائتمانية الناجمة عن تغير المناخ، وقيود الموارد الطبيعية، ومخاوف حقوق الإنسان، وغيرها من اتجاهات الاستدامة، لذا، فإننا نعتمد على مستشارين خارجيين لتقييم المخاطر البيئية للمشاريع التي تتطلب دراسة تقييم بيئي، كما نأخذ في الاعتبار المخاطر البيئية والاجتماعية لمشاريع الطاقة والمشاريع في المناطق المكتظة بالسكان، حيث يحدد نوع المشروع والمنطقة الجغرافية ما إذا كانت هناك حاجة إلى دراسة التقييم البيئي أو دراسة تأثير حركة المرور أو التصاريح الحكومية المناسبة.

**في كانون الثاني 2023، اتخذ البنك خطوة هامة نحو تعزيز جهود الاستدامة من خلال تطوير نظام الإدارة البيئية والاجتماعية، مما يمكننا من إجراء تقييم أفضل للعوامل البيئية والاجتماعية لمحفظتنا الإقراض والاستثمار لدينا، وبالتالي إدارة المخاطر بشكل أفضل وتحديد الفرص لتعزيز الاستدامة.**

وفي إطار تطوير هذا النظام، قمنا بتحديد تصنيف المخاطر وإعداد تقارير التأثير، التي ستوفر نهجاً أكثر شمولاً واتساقاً لتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية في محفظتنا.

إننا نؤمن بأن السبيل الوحيد لنجاح النظام هو تنفيذه واستخدامه بفاعلية، لذا نعتزم تنفيذه طوال عام 2023 وسنعد تقارير تأثيره وندرجها في تقرير الاستدامة التالي.



**لتعزيز الاستدامة، نخطط لإطلاق بطاقات ائتمان خضراء جديدة تستهدف الأفراد الذين يبحثون عن منتجات صديقة للبيئة، والتي سيتم تصميمها بما يتواءم مع هؤلاء الأفراد من حيث الأسعار وسلوك الشراء، إنطلاقاً من إيماننا بأن هذه المبادرة ستساهم في تشجيع عدد أكبر من الأفراد على تبني سلوك مستدام.**

إننا نقوم أيضاً بإعادة تصميم وإطلاق برنامج جديد للولاء والمكافآت لتحفيز العملاء على تبني ممارسات صديقة للبيئة، ونحن نؤمن بأن هذا البرنامج سيتمكن من تشجيع عملائنا على تبني ممارسات مستدامة.

علاوة على ذلك، فإن استثماراتنا في السندات والأسهم موجهة في المقام الأول إلى الشركات التي لها سجل حافل في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.

#### مجموع القروض الخضراء

2022	2021	2020	2019	2018
66,780,000	57,997,695	57,997,695	57,170,660	56,829,321

القيمة الإجمالية للأصول الخضراء  
(دينار أردني)

### مبادرة

#### ورشة عمل البنك الأردني الكويتي ومؤسسة التمويل الدولية حول «تمويل المباني الخضراء والمرنة»

استضاف البنك ومؤسسة التمويل الدولية ورشة عمل بعنوان «تمويل المباني الخضراء والمرنة» بحضور شركة إجارة للتأجير التمويلي وجمعية مطوري الإسكان الأردنيين وعدد من عملاء البنك.

تهدف ورشة العمل إلى تحديد وتوضيح الفرص الاستثمارية للمباني الخضراء والمرنة في المملكة وتقديم طرق جديدة لتقييم وبناء واعتماد المباني الخضراء من خلال نظام شهادات دولي يتبع عملية اعتماد موحدة.

بدأ السيد هيثم بطيخي – المدير العام التنفيذي للبنك الأردني الكويتي – ورشة العمل بالترحيب بمؤسسة التمويل الدولية والمشاركين قائلاً: «تماشياً مع استراتيجيتنا التمويلية الأضخري للبنك المركزي الأردني، وإقراراً منا بدورنا في المساهمة في رؤية الأردن 2025 على المستوى المحلي وأهداف التنمية المستدامة على المستوى العالمي، فإننا في البنك الأردني الكويتي سنستمر بدعم اعتماد أفضل الممارسات العالمية في مجال التمويل الأضخري وزيادة الوعي بشأن تغيير المناخ، والعمل على ترسيخ ثقافة الاستدامة وفقاً للمعايير العالمية والعمل بمسؤولية لتقديم قيمة بيئية واجتماعية ومؤسسية لأصحاب المصلحة لدينا»

يعد البنك الأردني الكويتي حالياً أحد أكبر البنوك التي تدعم وتمول قطاع الطاقة المتجددة في السوق المحلي، ويسعى بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية إلى توفير تمويل للمباني الخضراء والمرنة على نطاقات مختلفة، سواء لشركات التجزئة، أو الشركات الصغيرة والمتوسطة، أو الشركات، أو المشاريع الضخمة.

## 2.1.2 عمليات الإقراض التي تراعي اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

تشكل عمليات الإقراض التي تراعي اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية جزءاً رئيسياً من الجهود المصرفية المسؤولة للبنك، حيث يتم إعطاء الأولوية للقضايا الاجتماعية في عمليات الإقراض، وقد ضُمت تمويلاتنا من خلال البنك المركزي الأردني والمؤسسة الأردنية لضمان القروض لتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال تعزيز فرص العمل وتطوير القطاع.

إننا ندرك أيضاً تأثير جائحة كوفيد-19، على مجتمعنا، فقد اتخذنا خطوات لدعم المتضررين من هذه الجائحة، حيث قامت إدارة تنمية أعمال الشركات لدينا بدعم العديد من المبادرات، بما في ذلك الشراكة مع بنك الاستثمار الأوروبي لتوفير تمويل بغوائد مخفضة للشركات الصغيرة والمتوسطة، كما وقعنا اتفاقية قرض بقيمة 63 مليون دولار أمريكي مع بنك الاستثمار الأوروبي، والتي ستساهم في دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وتعزيز النمو الاقتصادي.

قمنا أيضاً بزيادة عمليات الإقراض من خلال البنك المركزي الأردني والشركة الأردنية لضمان القروض لمساعدة الشركات المحلية المتضررة من الجائحة، كما وتنازلنا عن بعض المدفوعات المستحقة على القروض امتثالاً لتوجيهات البنك المركزي.

وفي السنة المشمولة بالتقرير، زاد حجم محفظتنا لهذه القروض بشكل ملحوظ، حيث بلغ حجم القروض المقدمة من خلال البنك المركزي الأردني (الذي يشمل الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي والصندوق الدولي للتنمية الزراعية والبنك الدولي) 52.5 مليون دينار مقارنة بـ 57.6 مليون دينار عام 2021، كما وصلت القروض المقدمة من خلال الشركة الأردنية لضمان القروض إلى 22.2 مليون دينار مقارنة بـ 27.8 مليون دينار عام 2021، ويعود السبب في هذا الانخفاض الطفيف لانتهاج فترة السماح للقروض خلال جائحة كوفيد-19.

بصفتنا مؤسسة مالية مسؤولة، فإننا نراعي الأثر الاجتماعي والاقتصادي والبيئي لأنشطة وعمليات الإقراض، ومنذ عام 2015، زاد حجم محفظة الإقراض الأضخري لدينا إلى ما مجموعه 190 مليون دولار، مما يعكس التزامنا بدعم المشاريع المستدامة التي تعود بالنفع على عملائنا ومجتمعنا.

إننا نغخر بنجاح محفظة الإقراض الأضخري الخاصة بنا ونراها بمثابة شهادة على التزامنا بأنشطة التمويل المسؤولة، كما أننا سنواصل البحث عن فرص جديدة لدعم التنمية المستدامة وإحداث تأثير إيجابي في المجتمع.

#### العملاء ومحفظة القروض

2022	2021	2020	2019
3.67 (102 عميل)	3.28 (204 عميل)	4.2 (220 عميل)	1.9 (164 عميل)
122.4 (422 عميل)	80.01 (266 عميل)	73.9 (289 عميل)	56 (262 عميل)

المشاريع الصغيرة\* (مليون دينار أردني)  
عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة  
(مليون دينار أردني)

## 2.1.3 التمويل الأضخري

إننا ملتزمون بتعزيز الممارسات المستدامة وتشجيع عملائنا على الاستثمار في شتى الفرص البيئية والاجتماعية والمؤسسية، كما أننا ننصح عملائنا بالاستثمار في السندات والأسهم الخضراء، ونبحث باستمرار عن فرص جديدة للاستثمار المستدام.

**بالإضافة إلى ذلك، تعاوننا مع مؤسسة التمويل الدولية لإصدار أول سند أضخري في الأردن، والذي سيساعدنا على تمويل المشاريع البيئية وتعزيز الممارسات المستدامة في عملياتنا، ونحن فخورون بأن نكون رواداً لهذه المبادرة ومصدر إلهام للبنوك والمؤسسات الأخرى.**

يمكن للأفراد اتخاذ قرارات مستنيرة حول المنتجات والخدمات المالية لاستخدامها بشكل مسؤول، كما يمكن أن يساعدهم ذلك على تحسين معيشتهم وتحقيق أهدافهم المالية.

نشجع الشمول المالي من خلال المبادرات التي تدعم التأثير الاجتماعي، بما في ذلك إتاحة الموارد المالية للعملاء الذين ليس لديهم حسابات مصرفية باستخدام محفظة رقمية من خلال شبكة أجهزة الصراف الآلي، مما يسمح للعملاء بالدفع أو التحويل من خلال رموز QR، بالإضافة إلى إطلاق أساليب جديدة لتلامسية لخدمة الشباب.

ونهدف بذلك إلى مساعدة الأفراد والأسواق الأقل حظاً ليتمكنوا من الوصول إلى الموارد المالية التي يحتاجونها لتحسين حياتهم وتحقيق أهدافهم.

ولهذه الغاية، طور البنك مجموعة من المنتجات والخدمات المصممة خصيصاً لاحتياجات العملاء، وخاصة المرأة والشباب، بما في ذلك حسابات التوفير والقروض وفرص الاستثمار.

من خلال التركيز على الشمول المالي، يهدف البنك إلى تقديم منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجات الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، وتشمل هذه الخدمات المعاملات وعمليات الدفع والادخار والائتمان والتأمين، كما الشمول المالي لا يقتصر فقط على توفير الوصول إلى الخدمات المالية فحسب، بل ويشمل ضمان تقديم هذه الخدمات بطريقة مسؤولة ومستدامة.

تعد الثقافة المالية من الجوانب الرئيسية للشمول المالي، والتي تضمن توفير الموارد التعليمية لمساعدة الأفراد على فهم كيفية إدارة أموالهم بشكل فعال، ومن خلال التركيز على الثقافة المالية،

#### الشمول المالي

2022	2021	2020	2019	2018	
19,143	23,895	17,876	20,604	15,986	عدد الحسابات الجديدة التي يمتلكها أصحاب الحسابات لأول مرة
6,742	2,088	1,118	4,391	2,847	عدد الحسابات الجديدة التي يمتلكها حاملو بطاقات الائتمان لأول مرة
%48	%43	%23	%20	%20	نسبة القروض إلى الودائع للإقراض المحلي الإجمالي (%)
%6.5	%5	%10.7	%11.9	%12.6	معدلات التخلف عن سداد القروض للإقراض المحلي الإجمالي (%)

#### الشمول المالي

2022	2021	2020	2019	2018	
11	7	7	7	7	عدد الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والاقتصاد الضعيف
18	15	14	13	13	عدد أجهزة الصراف الآلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والاقتصاد الضعيف

#### الثقافة المالية

2022	2021	2020	2019	
712	337	164	153	عدد المشاركين في مبادرات الثقافة المالية للعملاء غير المتعاملين مع البنوك، أو الذين يعانون من نقص في الخدمات المصرفية، أو الذين لا تتم خدمتهم بشكل جيد
41	22	12	9	عدد مبادرات الثقافة المالية للعملاء غير المتعاملين مع البنوك، أو الذين يعانون من نقص في الخدمات المصرفية، أو الذين لا تتم خدمتهم بشكل جيد

## 2.2 الشمول المالي والثقافة المالية

يلتزم البنك الأردني الكويتي بالاستراتيجية الوطنية للشمول المالي للمملكة وقد ركز بشكل خاص على تقديم الخدمات المالية للمرأة والشباب، وذلك انطلاقاً من إدراك البنك للتحديات التي تواجهها هذه الفئات للحصول على الخدمات المالية لا سيما أن الشمول المالي يعد أمراً بالغ الأهمية لتحقيق التمكين الاقتصادي والنمو.



## مبادرة

### دراسة حالة: مبادرة Fight for Feminism

مبادرة Fight for Feminism هي حملة أطلقها البنك الأردني الكويتي لدعم الفتيات الموهوبات اللواتي يهدفن إلى تعزيز جودة التعليم وتحقيق المساواة، واستهدفت هذه المبادرة الطلاب والشباب والنساء غير المتعاملين مع البنوك في مخيمات اللاجئين بهدف تحقيق مجتمع مستدام ونشر الوعي المالي بين هذه الفئات.

كما قام البنك بدعم مسابقة الأهداف العالمية للأكاديمية العالمية GSL كجزء من هذه الحملة، حيث شاركت 20 فتاة في المبادرة على مدى شهرين. وتطلبت المسابقة من المشاركين من مختلف المدارس الحكومية والخاصة بما في ذلك مخيمات اللاجئين الرسم على القمصان بتصاميم تدعم مبادرات تمكين المرأة.

بالإضافة إلى ذلك، عقد فريق البنك دورات تدريبية لـ 20 طالباً من الأكاديمية الدولية تتعلق بالخدمات المصرفية وألية تحقيق الدخل من مشروع بيع القمصان، كما قدم الفريق المشورة والتدريب للطلاب لمساعدة النساء اللواتي ليس لديهن حسابات مصرفية لتحقيق دخل من المشروع، وقد تمت مساعدة الفتيات في حساب أرباح المشروع وبيع القمصان في المتاجر التي اقترحتها فريق البنك.

ساهمت هذه المبادرة في نشر الوعي المالي بين الفتيات والنساء اللواتي لا يتعاملن مع البنوك، كما عملت على تمكين ودعم الفتيات الصغيرات في المجتمع المحلي والعالمي. علاوة على ذلك، قدم المشروع منصة للفتيات لعرض مواهبهن وكسب الدخل من خلال الفن، وقد ساعدت الدورات التدريبية التي أجراها فريق البنك الفتيات على فهم أساسيات الخدمات المصرفية وألية تحقيق الدخل من هذا المشروع.

يمكن توسيع نطاق هذه المبادرة وتكرارها في مجتمعات أخرى، حيث يخطط البنك للاستمرار في دعم الفتيات الموهوبات وتمكين الفتيات الشباب في المستقبل، وقد حظيت المبادرة بردود فعل إيجابية ودعم من المجتمع، ويخطط البنك لمواصلة جهوده في تعزيز الوعي المالي وتحقيق المساواة.

## مبادرة

### دراسة حالة: اتفاقية تعاون بين البنك الأردني الكويتي ومنظمة Global Girl Project

في محاولة لتحقيق مجتمعات مستدامة وتمكين المرأة، تعاون البنك مع Global Girl Project، وهي منظمة دولية تهدف لتحسين حياة الفتيات في البلدان النامية من خلال برامج التعليم والتدريب والتمكين.

تضمنت اتفاقية التعاون هذه عقد برنامج تدريبي لمدة 6 أشهر للفتيات اللواتي يعشن في المناطق الأقل حظاً في الأردن، وشمل البرنامج تعريف الفتيات بقطاع البنوك والتمويل، مع التركيز على تثقيف الفئة التي لا تملك حسابات بنكية.

ولتحقيق ذلك، قام البنك برعاية مبادرة أساسيات تطوير المهارات القيادية لمجموعتين من عشر فتيات في كل من عمان وإربد، والتي تألفت من دورات تدريبية عبر الإنترنت، تم تنظيمها بالتعاون مع قسم الموارد البشرية في البنك، وقد تم اختيار الفتيات من مدرستين في منطقتي شفا بدران والحصن، وشاركت موظفات البنك في تنظيم أنشطة البرنامج.

تهدف هذه الشراكة إلى جمع الفتيات اللاتي تتراوح أعمارهن بين 13 و18 عاماً لتطوير مهارتهن القيادية ونشر الوعي المالي في مجتمعاتهن، وقد تمكن هذا البرنامج من تطوير المهارات التعليمية والمجتمع، فضلاً عن تمكين الفتيات الشباب في المجتمعات المحلية والعالمية.

شكّل هذا التعاون خطوة نحو مستقبل أكثر استدامة، حيث ساهم في نشر الثقافة المالية وتطوير المجتمع، كما سيكون للالتزام البنك بدعم الفتيات والاستثمار في تعليمهن وتدريبهن تأثير دائم على حياتهن ومجتمعاتهن.

## 2.3 تحول تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي

ونخطط مستقبلاً لمواصلة الاستثمار في المشاريع والابتكارات الرقمية، حيث سيستجيب فرعنا الرقمي، على سبيل المثال، تقديم خدمات فريدة للعملاء، بما في ذلك الانضمام الرقمي، وإصدار البطاقات الفورية، وغير ذلك من الخدمات المالية وغير المالية، كما سنواصل مشاريعنا في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، ومحفظة eLi (المحفظة الرقمية المدفوعة مسبقاً متعددة العملات)، وتجارب أجهزة الصراف الآلي الجديدة، ونهج الخدمة الجديد، حيث ستعمل هذه المبادرات على تعزيز التجربة المصرفية لعملائنا وتقليل تأثيرنا على البيئة. ونواصل كذلك تطوير نظام إدارة النقد الجديد الذي سيساعدنا على تسهيل عملياتنا وزيادة كفاءتها، والذي من المخطط إطلاقه عام 2023.

وفي سياق التزامنا بالاستدامة، إننا نخطط لإعادة النظر في منتجاتنا وخدماتنا المصرفية لتقليل استهلاك الورق، بما في ذلك عدم استخدام الورق في أجهزة الصراف الآلي وتوفير المزيد من العمليات الآلية، حيث أننا ندرك أهمية تقليل استخدام الورق وإهداره في عملياتنا ونبحث باستمرار عن طرق لتقليل أثرنا على البيئة.

2022	2021	2020	2019	
2,531,489	2,602,031	2,632,141	3,476,708	عدد المعاملات من خلال الفرع
13,293,759	11,506,530	8,385,390	7,889,662	عدد المعاملات عبر الإنترنت/ الهاتف المحمول

### عدد المعاملات

2022	2021	2020	2019	
127,167	111,673	105,112	0	JoMoPay (نظام الدفع عبر الهاتف المحمول في الأردن)



### فيما يلي الخطوات المتخذة خلال العام 2022 لتعزيز أدائنا:

- ترحيل نظام البريد إلى السحابة الرقمية
- التحول إلى بنية موجهة للخدمات وتنفيذ تقنية برمجية وسيطة لتعزيز سرعة التكامل بين الأنظمة
- شبكة بيانات ذكية لتعزيز الأمن والأداء
- الاتصالات الهاتفية الإلكترونية والتي خفضت التكلفة وعززت الكفاءة والإنتاجية
- مراكز بيانات جديدة تعزز استمرارية الأعمال
- أتمتة العمليات المتعددة التي قللت من الوقت اللازم لإكمال الخدمات وقللت من وقت وتكلفة التطبيق



على ذلك يلتزم البنك باستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين تجربة العملاء وزيادة كفاءة العمليات وتقليل الأثر على البيئة، ونحن نتوقع زيادة كبيرة عام 2022 بنسبة 15% في المعاملات الرقمية مقارنة بعام 2021، بإجمالي 13 مليون معاملة مسجلة عبر القنوات الرقمية.

على مدار العام، ركزنا على رقمنة منتجاتنا وخدماتنا لخدمة عملائنا بشكل أفضل وتقليل تأثيرنا على البيئة، وقد تضمنت جهودنا إطلاق تطبيق جديد للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول مع واجهة مستخدم / تجربة مستخدم محسنة، وتنفيذ مهام سير العمل غير الورقية، ونشر اللافات الرقمية، وتقديم خدمة اعراف عميلك الإلكترونية، وإتاحة فتح الحساب عبر الإنترنت، وقد أدت هذه التحسينات إلى تعزيز تجربة عملائنا وتقليل تكاليف الطاقة واستهلاك الموارد.

تتعلق التحديات التي تواجه هذه البنية وجود مزيج من الأنظمة والمنصات والتطبيقات القديمة المختلفة، لذا قد تم إنشاء اتصال بين مختلف هذه الأنظمة لضمان التواصل بينها. وقد أتاح تنفيذ حل البرمجيات الوسيطة في البنك تطوير خدمات قائمة على الوحدات النمطية والتي عالجت التحديات المتعلقة بتطوير وصيانة محافظ تكنولوجيا المعلومات المعقدة، كما تم إنشاء مجموعة من موارد تكنولوجيا المعلومات على الرغم من وجود أنظمة ووظائف ورموز لغوية ومنصات مختلفة لتكنولوجيا المعلومات، حيث لا تزال هناك حاجة إلى بعض الأنظمة القديمة لأنها لا تزال تتمتع بقيمة تجارية وتعتبر جزءاً من ثقافة المستخدمين النهائيين. كما وتسهل البنية الموجهة للخدمات الاستخدام المستمر للأنظمة القديمة وتدعم الاستخدام الأفضل لهذه الأنظمة من خلال إضافة تطبيقات ذكاء الأعمال للمساعدة في اتخاذ القرار بدعم من البنية التحتية الرقمية.



## دراسة حالة تكنولوجيا المعلومات:

قام البنك الأردني الكويتي بمساعدة شركة Cisco و DELL و Vertif و VM-Ware و TIBCO و Oracle ببناء 3 مراكز بيانات جديدة (رئيسية، عالية التوفر، ومراكز للتعافي من الكوارث) لتحديث البنية التحتية التكنولوجية في البنك ووضع الأساس للتحويل الرقمي المطلوب، ويعد هذا المشروع أساسياً للبنك، حيث أنه سيضع الأساس اللازم للتحويل الرقمي من خلال اعتماد أحدث التقنيات وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والتي ستمكن البنك من تحقيق رؤيته وإنجاز مهمته، بالإضافة إلى تعزيز استمرارية الأعمال وأمن المعلومات والتحول الرقمي والعمليات التكنولوجية، كما ساهم هذا المشروع في رفع قدرة الحوسبة والمعالجة وتقليل استهلاك الطاقة وتوفير وظائف جديدة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتحديث البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

## استخدام البنية الموجهة للخدمات (SOA) لإطالة العمر الإنتاجي لمكونات النظام:

إن إعادة الاستخدام تعد من موضوعات الاستدامة الرئيسية، ويتم تنفيذ ذلك في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال اعتماد نموذج مصادر جديد؛ حيث نقوم باستخدام الأنظمة الحالية (بما في ذلك بعض التطبيقات القديمة) بدلاً من شراء أنظمة جديدة.

توفر هذه البنية وسيلة لتحديث التطبيقات والأنظمة لإعادة استخدامها، كما توفر آلية لاستبدال مكونات النظام الصغيرة بدلاً من استبدال النظام بأكمله كما في الأساليب القديمة، لذا، تؤثر هذه البنية في كفاءة الاستخدام بشكل كبير.

يقوم البنك بتنفيذ بنية موجهة للخدمات من شأنها أن تساعد على زيادة الكفاءة والمرونة واستخدام الموارد الحالية التي من شأنها أن تؤدي إلى زيادة الاستجابة لتغيرات السوق حيث أن القطاع المصرفي والمالي سريع التطور من الناحية التكنولوجية؛ وجميع هذه المزايا تعد ضرورية للاستدامة الرقمية.

## دراسة حالة الرقمنة:

إننا نسعى جاهدين في البنك الأردني الكويتي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال الاستثمار في الأتمتة وتقليل المخلفات وإدارة الجودة ورقمنة العمليات، لذا، قد اعتمدنا مؤخراً أداة هندسة عمليات الأعمال iGrafix وأداة إدارة المشاريع بما يؤكد التزامنا بالاستدامة.

تساعد أداة iGrafix على أتمتة العمليات والإجراءات وتقليل الوقت والجهد اللازمين لأخذ الموافقات وتوثيق العمليات، وتوفير الأداة مستندات مركزية لجميع الموظفين من خلال الموافقات الداخلية وتقارير الذكاء الاصطناعي، بالإضافة إلى ذلك، تتيح أداة إدارة المشاريع إنشاء موقعاً مركزياً لجميع أنشطة المشروع والبرامج والوثائق وإدارة الموارد وإطار عمل المشاريع المرنة والمتابعة وتحديثات التقدم والسجلات والبيانات المالية، كما توفر ميزة إعداد التقارير التلقائية.

ومن خلال اعتماد هذه الأدوات، تمكنا من تحقيق العديد من الأهداف والغايات، حيث أننا نهدف من خلال أداة هندسة العمليات إلى تقليل النفقات واستهلاك الورق، وتوفير الوقت والجهد المبذول في عمليات الموافقة والتوثيق، والتأكد من أن جميع العمليات والإجراءات متاحة لجميع الموظفين في منطقة رقمية سحابية مركزية، بالإضافة إلى إرشادات التحكم في المستندات وإصدارها، ونهدف من خلال أداة إدارة المشاريع إلى أتمتة أنشطة إدارة المشاريع، وتوفير منطقة توثيق مركزية، وأتمتة تقارير المشاريع ولوحة التحكم بالبيانات عبر الإنترنت.

تخلل تطبيق هذه الأدوات بعض التحديات، ومن ضمنها ترحيل البيانات إلى النظام الجديد عند استخدام أداة هندسة العمليات، لذا، أعلننا عن فرصة عمل للخريجين من مختلف الجامعات لمدة ستة أشهر، والذين تم تعيينهم بعد انتهاء المشروع كموظفين بدوام كامل في أقسام مختلفة في البنك، وشملت هذه التحديات أيضاً صعوبة نقل المعرفة عند استخدام أداة إدارة المشروع لإنجاز العمليات وإعداد التقارير اليدوية وتحديث معلومات المشروع بشكل آلي.

## دراسة حالة الرقمنة:

أطلق البنك الأردني الكويتي مؤخراً بطاقة الائتمان العالمية البيومترية، وهي المبادرة الأولى من نوعها في المملكة، والتي تقدم للعملاء طريقة مريحة وأمنة للتحقق من هويتهم، باستخدام تقنية ماستر كارد البيومترية التي تسمح لحاملي البطاقات بمصادقة المعاملات باستخدام البصمة، بدلاً من رقم التعريف الشخصي التقليدي. ونتيجة لذلك، حسّن البنك تجربة عملائه ووضع معياراً جديداً لتوقعات العملاء.

شكل إطلاق هذه البطاقات علامة فارقة بالنسبة للبنك، نظراً لأنها تتماشى مع التزام البنك بتوفير حلول مبتكرة وتدابير أمنية لعملائه، كما توفر هذه التقنية أعلى مستويات الأمان ضد سرقة البطاقة أو رقم التعريف الشخصي، وقد تم تصميمها بشكل يتوافق مع تقنية التحقق البيومترية الحالية للمدفوعات الرقمية، إضافة إلى ذلك، سهّل استخدام البصمة عمليات الدفع، بحيث لا يحتاج العملاء لتذكر رقم التعريف الشخصي. ويتمثل الهدف الرئيسي من هذه المبادرة بتوفير تجربة دفع آمنة وسهلة الاستخدام للعملاء، لا سيما عند إجراء المعاملات خارج منطقتهم، وقد أدى اعتماد الأمان المتقدم والتكنولوجيا المتطورة في البطاقات البيومترية إلى كسب ثقة العملاء وتحسين تجربتهم أثناء الاستخدام.

حققت هذه المبادرة نتائج مبهره، حيث ساعد استخدام البطاقات البيومترية في القضاء على محاولات الاحتيال على بطاقات العملاء، إضافة إلى تقليل عدد المعاملات المرفوضة للعملاء الذين استخدموا هذه البطاقات، وبذلك، أصبح البنك أول بنك في المملكة يتيح عملية التحقق باستخدام المقاييس البيومترية، ووضعا أمن وحماية العملاء في مقدمة أولوياته.

وأثناء تنفيذ هذه المبادرة، واجه البنك بعض التحديات، حيث كان هناك بعض المخاوف حول احتمالية فشل عملية التحقق البيومترية بما يؤثر على تجربة العملاء، لذا، أتاح البنك إمكانية استخدام أرقام التعريف الشخصية كخيار بديل للعملاء، كما كان هناك بعض المخاوف حول وعي العملاء بالخدمة الجديدة، ولذلك، قام البنك بنشر دليل شامل حول عملية التفعيل على موقعه الإلكتروني.

أظهر إطلاق هذه البطاقات التزام البنك بتوفير حلول مبتكرة وتدابير أمنية محدثة لعملائه، وقد نجحت المبادرة في تحسين تجربة العملاء ووضع معيار جديد لتوقعات العملاء في المملكة، ومن المتوقع أن تستمر هذه المبادرة في تقديم قيمة إيجابية للمجتمع المحلي والبيئية.

## 2.4 تتبع تجربة العملاء

تعمل دائرة تجربة العملاء (CX) بجد لتحسين تجربة العملاء في جميع الفروع.



لذا، قامت الدائرة بتطوير معايير الخدمة وإطار عمل تجربة العملاء، وإدراجها في دليل تجربة العملاء الذي تم تصميمه وتوزيعه على جميع موظفي الفروع. يهدف هذا الدليل إلى تعريف دور قسم تجربة العملاء ووضع معايير خدمة عالية الجودة لموظفي خدمة العملاء. وقد تم تنفيذ مبادرات توعوية لضمان دراية جميع الموظفين بمعايير الخدمة وركائز التميز، وقد عملت الدائرة على تطوير أدوات مراقبة لتقييم الالتزام بمعايير الخدمة باستمرار، كما تم تطوير أدوات قياس رضا العملاء وتجربة العملاء، وتحدد الدائرة مجالات تحسين الأداء باستمرار بالتشاور مع أصحاب المصلحة والأقسام الأخرى لتعزيز تجربة العملاء.

نحن نفخر بأن معدل رضا العملاء عام 2022 قد وصل إلى نسبة 99% وللسنة الخامسة على التوالي، والذي تم تحقيقه من خلال تنفيذ العديد من المبادرات التي تهدف إلى تحسين تجربة العملاء، بما في ذلك تحديث نظام إدارة النقد والتحديث المستمر لخدماتنا المصرفية عبر الإنترنت وإطلاق تطبيق البنك الأردني الكويتي للهواتف المحمولة، وقد كان لخبرتنا المالية وتجربتنا في تقديم الحلول المبتكرة دوراً مهماً في تلبية الاحتياجات المالية لعملائنا.

### رضا العملاء

2022	2021	2020	2019	2018
99%	99%	99%	99%	99%
558	533	505	303	175

رضا العملاء بشكل عام (%) بناءً على عدد الشكاوى الواردة من عملاء البنك الأردني الكويتي

عدد الشكاوى

ولضمان حصول عملائنا على أعلى مستويات جودة الخدمات، قمنا بتسريع خدماتنا وجعلها أكثر سهولة من خلال عمليات الأتمتة والرقمنة، وأثناء جائحة كوفيد-19، قمنا بتعزيز أنظمتنا المصرفية عبر الهاتف المحمول وعبر الإنترنت لمنح العملاء إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية دون الحاجة إلى زيارة الفروع.

إننا نتفهم أنه في بعض الأحيان، قد يكون لدى العملاء شكاوى أو استفسارات، فلذلك نأخذ هذه المسائل على محمل الجد ونسعى لحلها في أسرع وقت ممكن للامتثال لأنظمة البنك، حيث تلقى فريق الشكاوى لدينا عام 2022 المكالمات والرسائل عبر البريد الإلكتروني والزيارات الشخصية والتعليقات على وسائل التواصل الاجتماعي، وقد عمل الفريق بجد لحل هذه المشكلات في غضون عشرة أيام بحد أقصى وفقاً لما تتطلبه الإرشادات التنظيمية.

بالإضافة إلى ذلك، تلقى فريقنا التنظيمي استفسارات من البنك المركزي الأردني وتأكد من الرد على جميع الاستفسارات على الفور وفي الموعد المحدد.

في البنك الأردني الكويتي، نلتزم بتقديم أفضل تجربة ممكنة للعملاء ونعمل باستمرار على تحسين خدماتنا لتلبية الاحتياجات المالية المتطورة باستمرار لعملائنا.



## تمكين مواردنا البشرية

يعزز مكان العمل الشامل والمنفتح تبادل المعرفة والمناقشات المفتوحة ومشاركة الموظفين النشطة. نحن نعتبر موظفينا أكبر استثماراتنا والعامل الرئيسي لتحقيق أهداف البنك وغاياته، ولذلك ندرك أهمية التنوع والشمول، وتكافؤ فرص التنمية، وتقدير الموظفين ومكافأتهم، كما أننا قمنا بتشكيل لجنة اجتماعية لتوفير بيئة عمل آسرة، إضافةً إلى تطوير مجموعة من الأدوات لتنمية مهارات الموظفين واستقطاب أفضل المواهب.

# الفصل 03



لدى البنك الأردني الكويتي قسم مخصص للاستراتيجيات يتولى صياغة جميع الاستراتيجيات وتنفيذها في جميع أقسام البنك، ويتم تحديد أهداف وغايات ومؤشرات الأداء الرئيسية لقسم الموارد البشرية بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية العامة للبنك ومؤشرات الأداء الرئيسية.

ويعرض قسم الموارد البشرية، باستخدام الحل الرقمي الاستراتيجي، الإنجازات الدورية والتقدم المحرز على أسس شهرية وربيع سنوية وسنوية لإعداد تقارير المدير التنفيذي ومجلس الإدارة.

عام 2022، بلغ إجمالي عدد الموظفين لدينا 1455 موظفاً بزيادة قدرها 10% مقارنة بعام 2021، مما يعكس استراتيجية البنك في استقطاب المواهب الجديدة واستبقاء الموظفين الحاليين.

#### نظرة عامة حول الموظفين

2022	2021	2020	2019	
1,455	1,321	1,253	1,239	إجمالي عدد الموظفين
551	483	445	439	إناث
904	838	808	800	ذكور

#### إننا نلتزم بتعزيز أداء البنك في مجال التوظيف من خلال ما يلي:

1. تعزيز إجراءات إلحاق الموظفين داخلياً وخارجياً
2. تحديث تقييم ووصف الوظائف رقمياً لجميع الوظائف
3. تطبيق نظام جديد لدوام الموظفين والتركيز على جداول زمنية مرنة وتعزيز تجربة الموظف
4. إعادة النظر في تحديد الأهداف وإدارة الأداء
5. تحديث وتطوير ملف الكفاءات لكل منصب
6. دمج أداة تقييم الفيديو الذكية لدينا مع نظام الموارد البشرية - التوظيف
7. مواصلة تعزيز الثقافة القائمة على الأداء
8. مواصلة تمكين الموظفين من خلال تحديث مصفوفة الصلاحيات وتوفير برنامج تدريبي حول القيادة والمهارات الشخصية
9. مواصلة تقديم الدورات الإلكترونية من خلال منصة E-learning الخاصة بالبنك
11. زيادة مشاركة الموظفين ورفع معدلات الرضا



## 3.1

# تنمية الموارد البشرية

أثمر التوجه نحو مبادرات التعلم الرقمي في زيادة عدد ساعات التعلم وتنمية مهارات موظفينا، وتطوير الكفاءات، وزيادة الإنتاجية، وأصبحت هذه المبادرات "المعيار الجديد" لتطور البنك.

يستثمر البنك الأردني الكويتي في قدرات ومهارات موظفيه، ويعتمد على أدوات التعلم الحديثة مثل التعلم الإلكتروني والتدريب عن طريق الألعاب الرقمية بهدف تطوير موظفيه الحاليين لشغل الوظائف المتخصصة المعقدة ومنحهم مجموعة واسعة من الفرص للتطوير الوظيفي.

أدت أحداث عامي 2020 و 2021 إلى زيادة الحاجة إلى تغيير طريقة عملنا، لذا، درسنا مجموعة من المسائل لإعادة تصميم البنك وسط هذا العالم الرقمي المتسارع ومن ضمنها إعادة النظر في النهج المتعلق بتطوير المهارات، وبناء برامج تعليمية رقمية قوية، والشراكة مع مؤسسات تعليمية دولية ذات سمعة جيدة، وتحويل بيئة العمل، والاعتماد على الحلول الرقمية؛ قام البنك بزيادة معدل المشاركات التعليمية من خلال تقديم 12,793 فرصة تعليمية رقمية لموظفيه عام 2022 بإجمالي 16,318 ساعة تدريبية، وقد حصل 48 موظفاً على

شهادات مهنية متخصصة في مختلف مجالات العمل، مقارنة بـ 17 موظفاً العام السابق بنسبة 56% من إجمالي الشهادات، كما تم تسجيل ثمانية موظفين لحضور برنامج صيفي مدته أسبوعين في جامعة كوفنتري -بريطانيا، بهدف تطوير مهاراتهم في جميع جوانب القيادة، الشخصية والثقافية، وتعزيز دورهم وتطويرهم الوظيفي في البنك.

أجرى 18 مدرباً داخلياً برنامجاً تطويرياً لتعزيز مهاراتهم التدريبية ونقل معارفهم وتدريب موظفينا المتقنين من خلال برامج التدريب والتطوير الداخلية للبنك.

يتم تشجيع الموظفين باستمرار على التواصل وتطبيق ما يتعلموه، فعلى سبيل المثال تم تحديث نظام الأمن في البنك بعد تدريب أجراه أحد الموظفين في مجال الأمن السيبراني واختبار النظام.

وفي إطار نمونا المستمر، يواصل البنك تبني روح التعلم المستمر والتطوير الضروريين لتنمية موظفيه وأعماله، وبالتالي، إعادة تصور الإنجازات الممكنة بأسلوب جديد ومتطور وواقعي وتهيئة أنفسنا لمستقبل الأعمال.

خلال عام 2022، تم تنظيم برامج تدريبية متخصصة شاملة لجميع مجالات العمل وجميع الموظفين لرفع مستوى الكفاءات الإدارية والتقنية والمصرفية وضمان التطور الوظيفي المستمر.

تركز الموارد البشرية على برامج التدريب التقنية والسلوكية ذات الصلة. وقد تم إجراء التدريبات في مباني البنك وكذلك داخل الأردن وخارجه، وشملت البرامج التالية:



1. دورات تدريبية وشهادات مهنية حول الامتثال والمخاطر
2. دورات تدريبية ومؤتمرات وشهادات مهنية في المجال الرقمي والتكنولوجي
3. دورات تدريبية وشهادات مهنية متخصصة في القطاع المصرفي وغير المصرفي
4. برامج التطوير الوظيفي للمبتدئين بما في ذلك الدورات وتدريب العمل والتوجيه
5. برنامج تدريب اللغة الإنجليزية
6. دورات تدريبية على المهارات الشخصية
7. جلسات تدريبية حول القيادة
8. برنامج الائتمان المتخصص
9. مؤتمرات ودورات دراسية في الخارج
10. العضويات
11. برنامج القيادة الصيفي بجامعة كوفنتري
12. برنامج بناء الفريق

### متوسط ساعات التدريب<sup>2</sup>

	2022	2021	2020	2019
<b>(1) الجنس</b>				
إناث	13,480	9,238	4,741	10,469
ذكور	20,571	18,677	5,829	13,782
<b>(2) فئة الموظفين</b>				
الإدارة العليا	32.9	20.8	5.9	12.6
الإدارة الوسطى	28.1	20.9	10.2	13.1
الموظفين	21.5	21.3	7.8	21.9

\*2 تمثل هذه الأرقام متوسط ساعات التدريب لكل موظف

ارتفع عدد الدورات التدريبية وورش العمل والمؤتمرات بنسبة 26%، كما ارتفع عدد ساعات التدريب بنسبة 22% مقارنة بالعام السابق.



2022	2021	
<b>إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا تدريباً في مجال مكافحة الرشوة، مقسمين حسب فئة الموظفين:</b>		
0	9	الإدارة العليا
52	331	الإدارة الوسطى
27	747	الموظفين
<b>إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا تدريباً في مجال مكافحة الاحتيال، مقسمين حسب فئة الموظفين:</b>		
8	-	الإدارة العليا
352	-	الإدارة الوسطى
808	-	الموظفين

بالإضافة إلى برامجنا التدريبية، نحرص على أن يكون جميع الموظفين على دراية بسياسات وإجراءات البنك لمكافحة الفساد.

#### مكافحة الفساد

2022	2021	
1,455	1,321	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد لدى البنك
%100	%100	إجمالي نسبة أعضاء هيئة الحوكمة الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد لدى البنك
<b>إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في البنك، مقسمين حسب فئة الموظفين والمنطقة:</b>		
29	25	الإدارة العليا
365	347	الإدارة الوسطى
1,061	949	الموظفين
<b>إجمالي نسبة الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في البنك، مقسمين حسب فئة الموظفين</b>		
%100	%100	الإدارة العليا
%100	%100	الإدارة الوسطى
%100	%100	الموظفين
<b>أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريبات في مجال مكافحة الفساد:</b>		
79	1,087	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريبات في مجال مكافحة الفساد
%5	%81.7	إجمالي نسبة أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريبات في مجال مكافحة الفساد
1,168	-	إجمالي عدد أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريبات في مجال مكافحة الاحتيال
%80	-	إجمالي نسبة أعضاء هيئة الحوكمة الذين تلقوا تدريبات في مجال مكافحة الاحتيال

يضمن برنامج التأهيل لدينا وصول الموظفين الجدد إلى جميع الأدوات والمعلومات اللازمة ليتمكنوا من الاندماج في العمل.

#### نظرة عامة حول الموظفين الجدد

2022	2021	2020	2019	
217	127	52	104	<b>إجمالي الموظفين الجدد</b>
14.9	9.4	4.1	8.3	نسبة الموظفين الجدد (%)
<b>إجمالي الموظفين الجدد بحسب العمر:</b>				
181	90	42	29	أقل من 30 عاماً
36	37	10	8	من 30 إلى 50 عاماً
0	0	0	0	أكبر من 50 عاماً
<b>إجمالي الموظفين الجدد حسب الجنس:</b>				
98	64	19	47	إناث
119	63	33	57	ذكور
<b>إجمالي الموظفين الجدد حسب المنطقة:</b>				
217	127	-	-	الأردن
<b>إجمالي الموظفين الجدد حسب فئة الوظيفة:</b>				
0	0	-	-	الإدارة العليا
17	26	-	-	الإدارة الوسطى
200	101	-	-	الموظفين
84	59	38	65	<b>إجمالي عدد الموظفين المستقبليين خلال فترة التقرير</b>
5.7%	4.5%	3.0%	5.2%	معدل دوران الموظفين (الطوعي وغير الطوعي) (%)
<b>معدل دوران الموظفين الخسارة حسب الجنس:</b>				
31	26	13	21	إناث
53	33	25	44	ذكور
<b>معدل دوران الموظفين حسب العمر:</b>				
45	25	17	40	أقل من 30 عاماً
29	16	11	18	من 30 إلى 50 عاماً
10	18	10	7	أكبر من 50 عاماً

### 3.1.1 استقطاب الموظفين واستبقاؤهم

قمنا باستقطاب 217 موظفاً جديداً عام 2022 مقارنة بـ 127 موظف عام 2021.

بلغ عدد المتدربين والطلاب المدعومين عام 2022 سبعة. 100% من الموظفين المستهدفين يتلقون مراجعة منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي خلال فترة التقرير.

واصلت الموارد البشرية مسيرتها في التحول الرقمي من خلال إطلاق حلول رقمية جديدة للموارد البشرية ونجحت في تنفيذ المرحلة الثانية، والتي تشمل إلحاق الموظفين داخلياً وخارجياً، ونظام إدارة التعلم، وتقييم الوظائف الرقمية، والوصف الوظيفي. وتساهم هذه الخدمات الرقمية في تحسين كفاءة اكتساب المواهب، وتطوير الموظفين وتحسين تجربتهم ورفع مستويات الإنتاجية والأداء، وبالتالي زيادة مستويات رضا العملاء واستدامة الأعمال.

في ضوء مساهمة قسم الموارد البشرية المستمرة في المسؤولية الاجتماعية ونتيجة للتعاون مع الجامعات الأردنية ووزارة العمل، تم تنظيم عدد من معارض التوظيف لخريجي الجامعات والأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، والتي نتج عنها توظيف 152 موظف حديث التخرج، بالإضافة إلى زيادة في عدد الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 100% مقارنة بالعام السابق.

يقدم البنك الأردني الكويتي فرص عمل واعدة وتطور وظيفي للخريجين الجدد وأصحاب الخبرة، حيث يطبق البنك العديد من برامج التطوير المهني للخريجين الجدد وبرامج التطوير المهني أثناء العمل بما في ذلك برامج التطوير الوظيفي لموظفي البنك، كما قمنا بتطوير برامج فردية متخصصة مصممة خصيصاً لخريجي الجامعات الدولية وخريجي درجة الماجستير لتوظيف الطلاب المتميزين.

شارك 90 موظفاً في برامج التطوير الوظيفي و18 موظفاً في البرامج الخاصة.

يعمل البنك على توفير المزيد من الوظائف لتشمل خريجي الهندسة الصناعية وتكنولوجيا المعلومات وعلوم البيانات وذكاء الأعمال.



نظرة عامة حول الموظفين الجدد (تتمة)

2022	2021	2020	2019	
<b>معدل دوران الموظفين حسب فئة الوظيفة:</b>				
1	3	5	2	الإدارة العليا
24	23	8	11	الإدارة الوسطى
59	33	25	52	الموظفين
%5	%3	%2.2	%5.1	<b>معدل دوران الموظفين (الطوعي) (%)</b>
<b>معدل دوران الموظفين الخسارة حسب الجنس:</b>				
28	18	10	20	إناث
39	21	18	43	ذكور
<b>معدل دوران الموظفين حسب العمر:</b>				
42	27	17	40	أقل من 30 عاماً
24	10	10	18	من 30 إلى 50 عاماً
1	2	1	5	أكبر من 50 عاماً
<b>معدل دوران الموظفين حسب فئة الوظيفة:</b>				
0	0	1	2	الإدارة العليا
13	6	3	11	الإدارة الوسطى
54	33	24	50	الموظفين
%1.2	-	-	-	<b>معدل دوران الموظفين (غير الطوعي) (%)</b>
<b>معدل دوران الموظفين الخسارة حسب الجنس:</b>				
3	-	-	-	إناث
14	-	-	-	ذكور
<b>معدل دوران الموظفين حسب العمر:</b>				
3	-	-	-	أقل من 30 عاماً
5	-	-	-	من 30 إلى 50 عاماً
9	-	-	-	أكبر من 50 عاماً
<b>معدل دوران الموظفين حسب فئة الوظيفة:</b>				
1	-	-	-	الإدارة العليا
11	-	-	-	الإدارة الوسطى
5	-	-	-	الموظفين

إجمالي عدد الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة

2022	2021	2020	2019
10	6	6	2



نظرة عامة حول الموظفين

2022	2021	
<b>نسبة الموظفين في المناصب الإدارية:</b>		
<b>(1) العمر</b>		
أقل من 30 عاماً	0	%13.0
من 30 إلى 50 عاماً	%11	%23.6
أكثر من 50 عاماً	%12	%3.2
<b>(2) الجنس</b>		
إناث	%7.70	%7.9
ذكور	%20	%19.0
<b>(3) الجنسية</b>		
الأردنيين	لا ينطبق	%99.9
غير الأردنيين	لا ينطبق	%0.1

عدد الموظفين حسب كل فئة:

<b>(1) العمر</b>		
<b>أقل من 30 عاماً</b>		
الإدارة العليا	0	0
الإدارة الوسطى	5	0
الموظفين	605	478
<b>من 30 إلى 50 عاماً</b>		
الإدارة العليا	16	18
الإدارة الوسطى	325	309
الموظفين	442	458
<b>أكثر من 50 عاماً</b>		
الإدارة العليا	12	7
الإدارة الوسطى	35	38
الموظفين	15	13

في ضوء سياسة البنك المتعلقة بالتنوع والشمول، ونتيجة للتعاون مع الجامعات الأردنية ووزارة العمل، تم تنظيم عدد من معارض التوظيف لخريجي الجامعات والأشخاص ذوي الإعاقة، والتي نتج عنها توظيف 152 موظفاً حديث التخرج، بالإضافة إلى زيادة في عدد الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة بنسبة 100% مقارنةً بالعام السابق.

أبرز الإنجازات: تمحور التركيز خلال العام على فئة الشباب وزيادة نسبة الإناث في البنك، حيث بلغت نسبة الموظفين دون سن 40 سنة 96%، بينما بلغت نسبة الإناث 45% من إجمالي الموظفين الجدد.

13% من المناصب القيادية في البنك عام 2022 تم توليها من قبل موظفين تقل أعمارهم عن 30 عاماً و 8% من قبل الإناث.

## 3.1.2 التنوع والشمول

قمنا عام 2022 بتطوير سياسة للتنوع والشمول تهدف إلى تعزيز ثقافة التنوع والمساواة والشمول والمحافظة عليها، وإنا نستند إلى معايير موضوعية في جميع عملياتنا بغض النظر عن العمر، أو الجنس، أو الحالة الجسدية، أو الجنسية.

يمثل مجموع الاختلافات الفردية والخبرات الحياتية والمعرفة والابتكار والتعبير عن الذات والقدرات الفريدة والمواهب التي يستثمرها موظفونا في عملهم جزءاً هاماً من ثقافتنا وسمعتنا وإنجازاتنا. ويتم تطبيق مبادرات التنوع الخاصة بنا على الممارسات والسياسات المتعلقة بما يلي:

- التوظيف والاختيار
- التعويضات والمزايا
- التطوير والتدريب المهني
- تقييم الأداء والترقية والنقل
- البرامج الاجتماعية والترفيهية وإنهاء العمل

نحن نعمل باستمرار على تطوير بيئة عمل مبنية على فرضية المساواة بين الجنسين والتنوع التي تشجع وتفرض ما يلي:

- التواصل باحترام والتعاون بين جميع الموظفين
- العمل الجماعي ومشاركة الموظفين، مما يسمح بتمثيل جميع الفئات ووجهات نظر الموظفين
- الموازنة بين العمل والحياة الشخصية من خلال جداول عمل مرنة لتلبية الاحتياجات المختلفة للموظفين
- مساهمات الموظفين في المجتمعات التي نخدمها لتعزيز فهم واحترام التنوع

## عدم التمييز

إن جميع أعمال التمييز أو التمييز أو التحرش غير مقبولة في مكان العمل، حيث يعمل البنك بموجب مجموعة من السياسات الداخلية التي تضمن بيئة عمل محترمة ومتوافقة مع قوانين العمل الأردنية، ولضمان ذلك، يتم تطبيق سياسات تحقيقات الموظفين والإبلاغ عن المخالفات والتحرش الجنسي، والتنوع، والمساواة، والشمول.

يحرص قسم علاقات الموظفين لدينا على إيصال ما يرددهم والتعامل مع كافة شكاوى الموظفين المتعلقة بالعمل ضمن بيئة موثوقة، حيث يتم التعامل مع كافة الشكاوى باعتبارها قضية ذات أولوية عالية ويتم حلها وفقاً لسياساتنا وإجراءاتنا ذات الصلة لجميع المظالم والشكاوى، كما أننا نشرك دائماً لجنة تحقيق مختصة للتحقيق في جميع الحالات السلبية وتحديد الإجراءات التأديبية بشكل عادل.

تتم مراجعة سياسة وإجراءات التظلم لدينا وتحديثها باستمرار لضمان آلية تنفيذ واضحة وفعالة.

عام 2022، لم تكن هناك أي حوادث أو شكاوى تم تصعيدها إلى قسم علاقات الموظفين متعلقة بالتمييز أو التحرش أو المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان.

نحن فخورون بضمنا لعدد كبير من الموظفات في البنك، حيث يشكلن 38% من إجمالي الوظائف في جميع المستويات الوظيفية و 29.2% من المناصب الإدارية والقيادية.

وفي سياق التزامنا بمبادئ تمكين المرأة، شاركت 41 موظفة موهوبة في مواضيع تدريبية مختلفة مثل: القيادة المؤثرة ومهارات العرض وحل المشكلات واتخاذ القرار.



## نظرة عامة حول الموظفين (تتمة)

2022	2021	
<b>عدد الموظفين حسب كل فئة (تتمة):</b>		
<b>(2) الجنس</b>		
<b>إناث:</b>		
		الإدارة العليا
5	4	الإدارة الوسطى
111	99	الموظفين
435	380	
<b>ذكور</b>		
		الإدارة العليا
23	21	الإدارة الوسطى
254	248	الموظفين
627	569	
<b>(3) النسبة</b>		
<b>الأردنيين</b>		
		الإدارة العليا
27	21	الإدارة الوسطى
364	246	الموظفين
1,060	569	
<b>غير الأردنيين</b>		
		الإدارة العليا
1	0	الإدارة الوسطى
1	2	الموظفين
2	0	

## المساواة بين الجنسين

إننا نعمل باستمرار لتمكين المرأة في مكان العمل وإيلائها الأهمية على جميع المستويات، حيث يتم تشجيع الموظفات دائماً على المشاركة في صنع القرارات، وتولي المناصب القيادية وأداء دور فعال في بيئة العمل.

نحن ملتزمون بتحقيق قدر أكبر من المساواة بين الجنسين في جميع مستويات العمل، بما في ذلك فرقنا القيادية والتنفيذية، ويتضمن التزامنا تكافؤ الأجر مقابل عمل متساو من خلال استقطاب المواهب النسائية وتطويرها واستبقاؤها، وتعزيز قدرات المزيد من الموظفات لتولي المناصب الإدارية.

لقد طورنا سياسة وأدوات للحفاظ على المساواة بين الجنسين والتنوع والشمول، حيث يتم ضمان حقوق الموظفات في التوظيف بشفافية والتعويضات والمكافآت والترقيات والتدريب والتطوير الوظيفي.

واصلت إدارة الموارد البشرية عام 2022 التزامها بتطبيق مبادئ تمكين المرأة، حيث شاركت مجموعة من الموظفات في العديد من البرامج والدورات التدريبية المتخصصة في تمكين المرأة ونشر الوعي في مكان العمل.

### 3.2.1 الصحة والسلامة المهنية

أقام البنك الأردني الكويتي يوماً طبياً مفتوحاً لجميع العاملين، بالتعاون مع أحد المستشفيات، وقدم العديد من الخدمات الطبية، بما في ذلك فحص سكر الدم وضغط الدم وفحوصات الدهون.

بالإضافة إلى ذلك، يخضع الموظفون لتدريب سنوي حول «إدارة الحوادث والأزمات» وكذلك «دورات الإسعافات الأولية للموظفين المعنيين».

يمكن للموظفين الإبلاغ عن أي مخاوف تتعلق بصحتهم إلى قسم علاقات الموظفين، والذي يهدف لتوفير الخدمات المناسبة لضمان أن جميع الموظفين يعملون في بيئة صحية.

يقوم قسم الموارد البشرية بالتحقق من تفاصيل الحوادث للإبلاغ عنها وضمان عدم تكرارها. لدينا أيضاً سياسة إبلاغ واضحة، حيث يقوم ضابط الاتصال بتسجيل جميع الإصابات على موقع الضمان الاجتماعي خلال سبعة أيام من تاريخ الإصابة. ويمكن تقسيم إصابات العمل حسب شدتها إلى حادة جداً ومتوسطة وغير حادة. عام 2022، تم تسجيل 4 إصابات طفيفة مرتبطة بالعمل.

قام البنك من خلال الدائرة الهندسية وخبير استمرارية الأعمال الداخلية بوضع وتنفيذ جميع الإجراءات المطلوبة لضمان أن الأعمال تأخذ في الاعتبار جميع المخاطر المحتملة المتعلقة بالصحة والسلامة.

وفي هذا السياق، فإن البنك يصدد الحصول على شهادة ISO 45001 في الصحة والسلامة المهنية. وبالإضافة إلى ذلك، يتم حالياً تطوير وظائفنا ونظامنا ودوراتنا في مجال الصحة والسلامة المهنية، ومن المتوقع إطلاقها خلال عام 2023. وفي إطار هذا المشروع، تم تشكيل لجنة الصحة والسلامة المهنية، وتضم أعضاء من قسم الموارد البشرية والهندسة وسلسلة التوريد والشؤون القانونية وإدارة المخاطر، ويجري تطوير مسؤوليات اللجنة وأدوارها ومن المتوقع الانتهاء منها والموافقة عليها خلال عام 2023.

لدى البنك قسماً هندسياً مخصصاً مسؤولاً عن التحقق من أن جميع المرافق متوافقة مع لوائح الصحة والسلامة المهنية، بالإضافة إلى عيادة طبية وطبيب متخصص في مكان العمل، وهي متاحة لجميع الموظفين، ويمكن للموظفين أيضاً الوصول إلى شبكة أطباء التأمين الصحي.

وفي إطار إجراءات الصحة والسلامة المهنية في البنك، تم وضع صناديق الإسعافات الأولية في كل طابق، كما ويتم تزويد المكاتب باستمرار بالهواء النقي والإضاءة المناسبة لضمان بيئة عمل صحية. وبالإضافة إلى ذلك، تم إجراء العديد من التعديلات على بيئة العمل لتلائم احتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل تخصيص أماكن وقوف سيارات خاصة وتصميم مراحيض خاصة، وإنشاء مدخل خاص للكراسي المتحركة، وإجراء التحسينات اللازمة على أجهزة الصراف الآلي لجعلها في متناول مستخدمي الكراسي المتحركة.

## 3.2

# رفاهية ومزايا الموظف

نحن نؤمن بأن رفاهية الموظف لا تقتصر على الصحة والسلامة فحسب، بل وتشمل أيضاً الرفاهية المالية والشعور بالانتماء إلى مكان عمل شامل حيث يتم تقدير جميع الجهود ومكافأتها.

وقد تم ملاحظة انخفاض بنسبة 20% في معدل تغيب الموظفين في عام 2022.

عام 2022، تم تقديم شكوى واحدة فقط، وتم الإبلاغ عن حالة انتهاك واحدة ومدونة السلوك، وتم متابعة هذه الحالات واتخاذ كافة الإجراءات اللازمة بشأنها.

#### نسبة التغيب عن العمل

2022	2021	2020	2019
3.9%	4.8%	2.8%	5.5%

نسبة تغيب الموظفين (%)



## مشاركة الموظفين

في البنك الأردني الكويتي، نحن نتفهم ونقدر أهمية مشاركة الموظفين لنجاح أعمالنا واستدامتها، لذا، نقوم بإشراك موظفينا من خلال قنوات اتصال مختلفة بما في ذلك مراجعات الأداء السنوية، والنشرات الإخبارية الداخلية الشهرية، وسياسة الباب المفتوح، وقسم علاقات الموظفين المخصص حيث يتم استقبال ملاحظات الموظفين والتظلمات والشكاوى ومعالجتها بطريقة عادلة ومهنية.

يمكن للموظفين تقديم الملاحظات مباشرة إلى قسم الموارد البشرية أو من خلال استطلاعات الموارد البشرية حول أي اقتراحات لتحسين عمليات البنك وسياساته.

## إجازة الأمومة والأبوة

2022	2021	2020	2019	
<b>إجمالي عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة الأمومة والأبوة حسب الجنس</b>				
42	29	26	41	إناث
62	51	-	-	ذكور

2022	2021	2020	2019	
<b>إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل في فترة التقرير بعد إجازة الأمومة والأبوة حسب الجنس</b>				
41	29	26	40	إناث
62	51	-	-	ذكور

2022	2021	2020	2019	
<b>إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة الأمومة والأبوة وظلوا يعملون في البنك مدة 12 شهراً بعد عودتهم إلى العمل حسب الجنس</b>				
41	29	26	38	إناث
62	51	-	-	ذكور

2022	2021	2020	2019	
<b>معدل العودة إلى العمل للموظفين الذين أخذوا إجازة الأمومة والأبوة حسب الجنس</b>				
98%	100%	100%	98%	إناث
100%	100%	-	-	ذكور

2022	2021	2020	2019	
<b>معدل استبقاء الموظفين الذين أخذوا إجازة الأمومة والأبوة حسب الجنس</b>				
98%	100%	100%	93%	إناث
100%	100%	-	-	ذكور

## مبادرة

### دراسة حالة: استطلاعنا حول بيئة العمل

وفي إطار جهودنا المستمرة لتعزيز بيئة العمل ورفاهية الموظفين ومشاركتهم، أطلقنا لأول مرة استطلاعنا حول بيئة العمل، والذي يغطي 8 عوامل بما في ذلك: القيادة، وممارسات الموارد البشرية، والتعويضات والمزايا، والعمل الجماعي والعلاقات، ومشاركة الموظفين، وثقافة مكان العمل والإجراءات، والصحة والسلامة، والمسؤولية الاجتماعية. وقد نجح البنك بأن يصبح مكان عمل مفضل في القطاع المصرفي، حيث تم تصنيفه كـ «أفضل مكان للعمل» في المجتمع الدولي. ونتيجة لهذا الاستطلاع، سنعمل خلال السنوات الثلاث المقبلة بالتعاون مع الإدارة العليا على تعزيز نقاط قوتنا ومجالات الفرص التي تهدف إلى بناء ثقافة أفضل في مكان العمل وتحقيق مستوى عالٍ من مشاركة الموظفين وزيادة رفاهيتهم.

## 3.2.2 منافع الموظفين

يحق لموظفينا الحصول على أنواع مختلفة من الإجازات حسب مطالبهم للحفاظ على الروح الإيجابية وتجنب الإرهاق في مكان العمل، بما في ذلك الإجازة السنوية والإجازة المرضية وإجازة الوفاة وإجازة الحج وإجازة الأمومة وإجازة الأبوة. على غرار عام 2021، بلغ عام 2022، معدل العودة إلى العمل بعد إجازة الأمومة والأبوة 100%. وفقاً لسياسة إجازة الأمومة والأبوة، يحق للموظفات الحصول على إجازة أمومة مدفوعة الأجر مدتها 10 أسابيع، ويحق للموظفين الذكور الحصول على إجازة أبوة مدفوعة الأجر مدتها ثلاثة أيام.

يوفر البنك أيضاً مزايا شاملة تعزز الأمن المالي لجميع الموظفين وعائلاتهم، والتي تشمل التقاعد والتأمين الصحي والتغطية الصحية للأمهات والتأمين على الحياة والتأمين ضد الحوادث وقروض السيارات وقروض الرهن العقاري والقروض الشخصية بأسعار فائدة تفضيلية.

## المكافآت والتقدير

يخصص البنك ميزانية سنوية لتعديل الرواتب وترقيات الموظفين المميزين،

كما يتم تطبيق نظام المكافآت الفورية لمكافأة الموظفين المتفوقين والمبدعين.

فيما يلي فئات نظام المكافآت:

- **المكافأة القائمة على الكفاءة:** شهادة تقدير
- **المكافأة القائمة على الإبداع:** مكافأة مالية وشهادة تقدير
- **مكافأة على أساس التميز:** أعلى مكافأة مالية وشهادة تقدير على أساس الإنجاز



في إطار برنامج المكافآت والتقدير، منح قسم الموارد البشرية مكافآت مالية لـ 23 موظفاً قدموا أعمالاً إبداعية ومبتكرة استثنائية كان لها تأثير كبير على المبادرات الاستراتيجية للبنك.

وصلت نسبة صافي نقاط ترويج الموظف لـ 64% لأول مرة.

## مبادرة

### دراسة حالة: استشارات الأداء

تم اعتماد منهجية جديدة «استشارات الأداء» ضمن أفضل الممارسات للتعامل مع المخالفات الإدارية والشكاوى الواردة، لتوجيه الموظفين المعنيين نحو تطوير مهاراتهم الشخصية والسلوكية وتزويدهم بالخطط التدريبية والتطويرية اللازمة لرفع مستوى الأداء وتجنب انتهاكات مدونة السلوك المهني في المستقبل، من أجل تعزيز ثقافة المؤسسة وتشجيع العمل الجماعي، مما يؤدي إلى الحد من المخالفات الإدارية في المستقبل.

ونتيجة للتطبيق العادل لسياسة تحقيقات الموظفين، إلى جانب تطبيق برنامج استشارات الأداء، انخفضت المخالفات المتعلقة بتعليمات وإجراءات العمل بنسبة 34% مقارنةً بالعام السابق.



## الاستثمار المجتمعي

نؤمن في البنك الأردني الكويتي بأن مفهوم الازدهار يتجاوز الحدود، ويجب أن يرفع مستوى الأفراد والمجتمعات على حد سواء. في انعكاس شعارنا التنظيمي، "أكثر من مجرد بنك"، يطمح البنك الأردني الكويتي إلى المساهمة في بناء دولة مزدهرة ومرنة بما يتماشى مع رؤية الأردن 2025. نظراً لأن التأثير الاجتماعي من قيمنا الأساسية، فإن هدفنا هو تعزيز ثقافة المسؤولية الاجتماعية بين موظفينا وأصحاب المصلحة وبالتالي تعدد المسؤولية الاجتماعية للشركات عنصراً استراتيجياً في مهمة مصرفنا وسلوكه حيث أننا ندعم مجتمعنا وشركائنا من خلال تجاوز التوقعات المالية وتخصيص الموارد لتلبية احتياجات المجتمع، فيكمن هدفنا في الاستثمار في الأردن والمساهمة في رفع مؤشر التنمية البشرية.

# الفصل 04

# 4.1 منهجنا في المسؤولية الاجتماعية

تؤكد سياستنا للمسؤولية الاجتماعية على تمكين المجتمع والارتقاء به للمساهمة في تنميته. تشمل مجالات الأولوية الرئيسية لدينا التعليم، والمساواة بين الجنسين، وتغير المناخ (مع التركيز بشكل خاص على الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة)، وإنشاء هياكل حوكمة قوية داخل المنظمات.

تعتمد قيمنا المؤسسية على دعم أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) وتمكين مجتمعاتنا من خلال المشاركة النشطة. نفخر بأنفسنا لأننا ندافع عن المساواة بين موظفينا وعملائنا ومساهميننا

وقد طورنا سياستنا للمسؤولية الاجتماعية على نفس النهج لتعزيز مكانتنا ومشاركة قيمنا مع أصحاب المصلحة، وتقليل المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية والمخاطر التي قد تضر سمعة البنك. نؤكد التزاماتنا المجتمعية من خلال برنامج استثمار مشترك يتماشى مع سياسة المسؤولية الاجتماعية التي تحركها ثقافة البنك والقيم الأساسية المتمثلة في الاحتراف والعمل الجماعي والابتكار.



### فنون وثقافة

البنك الأردني الكويتي الراعي الرسمي لكتاب  
"مغامرة كليمنجارو"

### الرياضة

البنك الأردني الكويتي يرعى على سوالمة في  
"ماراثون عجمان الدولي الثالث" بالإمارات

البنك الأردني الكويتي - الراعي الذهبي لتحدي كرة  
القدم مع الأسطورة رود خوليت

البنك الأردني الكويتي يدعم على السوالمة في سياق  
"الترا ماراثون أكوافينا الدولي"، البحر الميت

البنك الأردني الكويتي يشارك في رعاية الفرق الصغيرة في  
المدرسة المعمدانية والمدرسة العربية النموذجية

### الفعاليات التي تعزز الاقتصاد الأردني

البنك الأردني الكويتي يعتمد تقنية Traydstream  
لمحرك التحويل الرقمي وأتمتة التجارة

البنك الأردني الكويتي يطلق تطبيق مصرفي جديد  
بالتعاون مع "موضوع"

البنك الأردني الكويتي يرعى مؤتمر "تحديات الاستثمار  
في الأردن"

البنك الأردني الكويتي يشارك في رعاية وحضور مؤتمر  
ومعرض التكنولوجيا المالية الاردني FinConJo

ترحب Mastercard Fintech Express بالبنك الأردني الكويتي  
كشريك عالمي

### تمكين المرأة

البنك الأردني الكويتي بالشراكة مع مشروع الفتاة  
العالمية لتنمية مجتمع مستدام

البنك الأردني الكويتي يدعم مشروع تحريبات المرأة على  
إنتاج العسل وتربية النحل

البنك الأردني الكويتي يدعم مخيم حطين - شنلر  
بالتعاون مع مسابقة الأهداف العالمية (GSL)

البنك الأردني الكويتي يوقع اتفاقية تعاون مع جمعية  
معهد تضامن النساء الأردني

البنك الأردني الكويتي يشارك في الحملة التوعوية  
لسرطان الثدي

البنك الأردني الكويتي يرعى حفل عشاء لتمكين المرأة

### التعليم والتأهيل

البنك الأردني الكويتي يدعم مبادرة تعليمية تخص مكتبة  
الحسين بن طلال في جامعة اليرموك

البنك الأردني الكويتي يسجل موظفين لحضور برنامج  
المدرسة الصيفية في جامعة كوفنتري - المملكة المتحدة

### الصحة

البنك الأردني الكويتي يوقع اتفاقية تعاون مع مؤسسة  
الحسين للسرطان

البنك الأردني الكويتي أول بنك ومؤسسة يكمل  
"مسار الأردن" خلال فترة زمنية ملحوظة

### البيئة والإدارة البيئية واستهلاك الطاقة والانبعاثات ذات الصلة

البنك الأردني الكويتي يقوم بتدوير الأوراق والنشرات  
القديم - BE Environment

موظفو البنك الأردني الكويتي يشاركون في زراعة الأشجار  
مع المجموعة العربية لحماية الطبيعة

البنك الأردني الكويتي ومؤسسة التمويل الدولية  
يستضيفان ورشة عمل "تمويل المباني الخضراء والمرنة"

### ذوي الاحتياجات الخاصة

البنك الأردني الكويتي يتبرع بأجهزة كمبيوتر محمول لذوي  
الاحتياجات الخاصة

البنك الأردني الكويتي يرعى اليوم العالمي للأشخاص  
ذوي الاحتياجات الخاصة

البنك الأردني الكويتي يرعى على السوالمة في الجمعية  
الثقافية الدولية للرياضيين الأردنيين

البنك الأردني الكويتي يشارك في تكريم المتفوقين من  
ذوي الاحتياجات الخاصة

البنك الأردني الكويتي يدعم البطل العالمي عبدالكريم  
خطاب في عدد من بطولاته العالمية لرفع الأثقال

تماشياً مع هذه الأهداف، تنص سياستنا للمسؤولية الاجتماعية على ربط جميع  
الأنشطة بأهداف التنمية المستدامة ذات الصلة والالتزام بالمعايير الدولية  
والتوجيه التنظيمي.

التعليم  
والتأهيل



التطوع  
المجتمعي



فنون  
وثقافة



الصحة



الرياضة



تمكين  
المرأة



الفعاليات التي  
تعزز الاقتصاد الأردني



ذوي الاحتياجات  
الخاصة



### البيئة والإدارة البيئية واستهلاك الطاقة والانبعاثات ذات الصلة



الشكل 1: نواصل تحديد المجالات التي قد يكون لنا فيها تأثير إيجابي  
على جميع جوانب أهداف التنمية المستدامة والتركيز عليها

### التطوع المجتمعي

البنك الأردني الكويتي ينظم حفل إفطار مع قرية  
الأطفال SOS - إربد

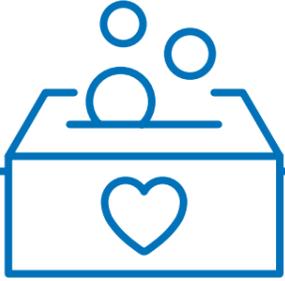
البنك الأردني الكويتي يدعم برنامجاً خيرياً خلال شهر  
رمضان المبارك

البنك الأردني الكويتي يدعم برامج تكية أم علي خلال  
شهر رمضان المبارك

البنك الأردني الكويتي الراعي الذهبي لـ Happy Place 3  
بالتعاون مع جمعية مسرة الخيرية

البنك الأردني الكويتي شريك استراتيجي لصندوق الأمان  
لمستقبل الأيتام

البنك الأردني الكويتي يشارك في حملة العودة إلى المدرسة



### الدعم المالي:

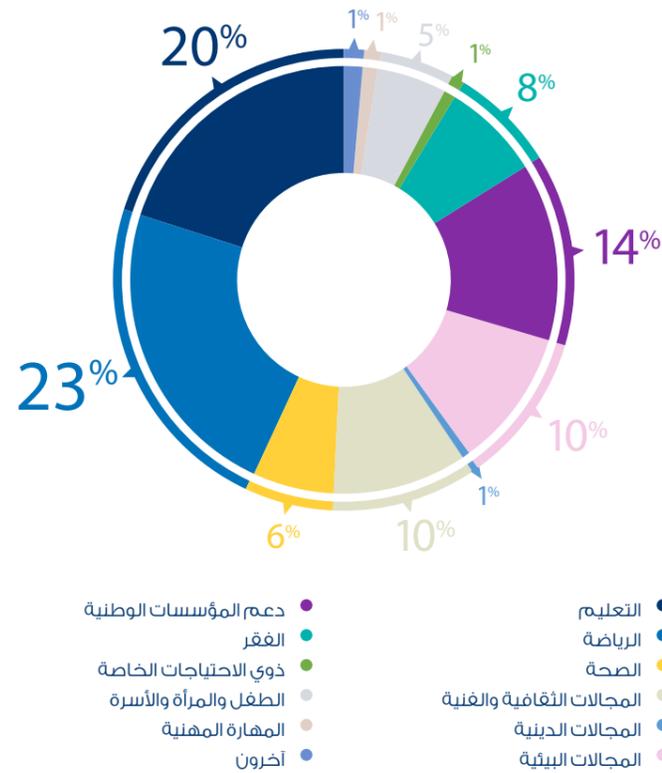
تطبيق سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات لدينا

توفر سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات الخاصة بنا إرشادات ومعايير للاستجابة لطلبات التبرعات الخيرية ورعاية الأحداث والتبرعات العينية، أي الصلاحية والمصادقية وموضوعية التبرير الذي يأخذ في الاعتبار:

- مصادر إيرادات المنظمة ونفقاتها
- أهمية الرعاية في صناعة الحدث
- الالتزام والتركيز
- إرشادات واضحة وشفافة للتبرعات
- مشاريع ذات استراتيجية خروج واضحة
- ما إذا كان المشروع يحدث فرقاً حقيقياً ويلبي حاجة مجتمعية عالية

من خلال التركيز على هذه المجالات، نساهم في التحسين الاقتصادي والاجتماعي والبيئي للأردن من خلال الاستثمارات المستهدفة. نأخذ التعليقات العامة في الاعتبار وندمجها في عمليات المسؤولية الاجتماعية للشركات لدينا، ويراعي إطار عمل إدارتنا العوامل الرئيسية مثل ظروف السوق المحلية، والبيئة الاجتماعية، والديناميكيات الاجتماعية والاقتصادية. يضمن هذا النهج أن تظل جهود الاستدامة لدينا ذات صلة ومستجيبة لاحتياجات المجتمع.

### الإنفاق الاستثماري المجتمعي 2022



إن إنفاقنا الاستثماري المجتمعي قد زاد بنسبة 88% عن عام 2021 وبنسبة 28% في عدد المشاريع المجتمعية المدعومة.

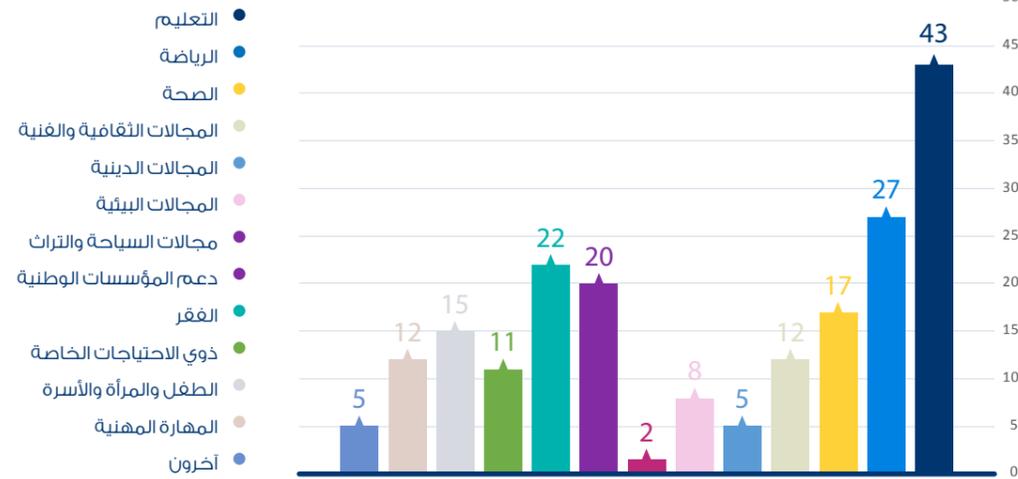


تساعدنا سياستنا للمسؤولية الاجتماعية في تحديد وتقييم والتركيز على المشاريع التي تؤثر تأثيرات إيجابية. نركز على المجالات التي تدعم المجتمعات المحلية بشكل فعال:

### المجالات ذات الأولوية لعمل المسؤولية الاجتماعية للشركات



عدد المشاريع المنفذه عام 2022



## 4.2 مساهمتنا المجتمعية الأوسع

ندرك أننا نتحمل مسؤولية مهمة في المساهمة في الأهداف الوطنية للتنمية، كما نلتزم لنفس الغرض بالمشاركة في المبادرات التي تضيف قيمة للمجتمع وتخدم المجتمعات الضعيفة والمهمشة.

في عام 2022، واصل البنك الأردني الكويتي جهوده في العمل الإنساني والمجتمعي، وظل ملتزماً بدعم مختلف المنظمات والمؤسسات الخيرية والتطوعية. وواصل البنك تقديم الدعم لمنظمات مثل الصندوق الأردني الهاشمي، والهيئة الخيرية الهاشمية، ومؤسسة أم الحسين للأيتام، والتي يستفيد منها أطفال المبرة. بالإضافة إلى ذلك، واصل البنك رعايته السنوية لمنزل قرى الأطفال الأردني (SOS) في إربد. تم تنظيم العديد من الأنشطة والبرامج لموظفي البنك لتعزيز قيم التعاون والتضامن والترابط فيما بينهم. واصل البنك تقديم المساعدة المالية لـ «تكية أم علي» لتوزيع الطرود الخيرية على الأسر المحتاجة وجمعية أصدقاء الطلاب لتوزيع الملابس على الطلاب في المناطق الأقل حظاً، كما حصل البنك الأردني الكويتي على تقدير لدعمه لأسباب مختلفة منها جامعة الحسين بن طلال واليوم العالمي للمتبرعين بالدم.



قمنا بإعادة تنشيط أنشطتنا التطوعية في عام 2022، فقد زاد إجمالي عدد ساعات العمل التطوعي للموظفين بنسبة 70%، وارتفع أيضاً عدد الموظفين المشاركين في برامج التطوع بنسبة 540%، حيث أن جميع أنشطتنا التطوعية توقفت مؤقتاً خلال جائحة كورونا في عامي 2020 و 2021 حيث كانت الحكومة الأردنية تهدف إلى السيطرة على انتشار الفيروس



## تطوع الموظفين

توسعت جهودنا للارتقاء بالمجتمع الأردني من خلال مبادرات العمل التطوعي للموظفين التي تحسن المجتمع المحلي. هناك عدة أسباب وراء دعمنا لهذه المبادرات. أولاً، توفر برامج العمل التطوعي للشركات فرصاً لموظفينا لاستخدام مهاراتهم ومعارفهم للعمل لصالح المجتمع، مما يساعدنا بدوره على تعزيز البرامج الاجتماعية التي تغيّد البيئة والمجتمع والاقتصاد. ثانياً، يؤثر التطوع بشكل إيجابي على التنمية الشخصية لموظفينا وتحفيزهم ويعزز حس التطوع والمشاركة لديهم. ثالثاً، يساعد التطوع في بناء المرونة والاستعداد وتعزيز المعرفة والشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع، حيث تساهم هذه الجهود في النهاية في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تسهيل بناء علاقات متبادلة قوية بين موظفينا والمجتمع المحلي.

عمل البنك الأردني الكويتي على إحداث تغيير بيئي إيجابي من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية - وتحديدًا مبادرة «العجلات الخضراء»، حيث إنها تعزز مهمة مسؤوليتنا الاجتماعية، وتتصدى للتحديات البيئية التي تواجه المملكة مع دعم الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

ساهمت المبادرة في علاج 200,000 طفل، بالإضافة إلى جمع وإعادة تدوير ما يقرب من 15 مليون لوح بلاستيك و 20,000 علبة ألمنيوم.



### 4.2.1

## تمكين الإناث في الأردن

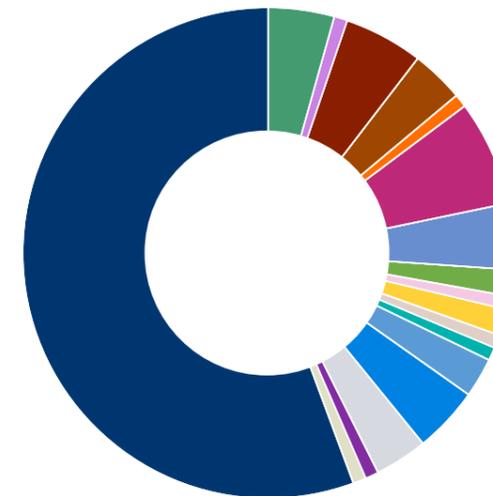
على نطاق أوسع، وتماشياً مع أهدافنا الإستراتيجية، وقع البنك الأردني الكويتي اتفاقية تعاون مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة (UN WOMEN) - منظمة الأمم المتحدة المعنية بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة - تهدف إلى دعم البنك للمبادرات التي تساهم في تمكين المرأة وتعزيز مكانتها في المجتمع وإشراكها في عمليات صنع القرار ومراكز القيادة في المؤسسات، وخلق الفرص المتساوية لها والمساواة بين الجنسين.

وتماشياً مع أهدافه الاستراتيجية، فقد انضم البنك الأردني الكويتي للمبادئ العالمية المعنية والتي تضم أهداف الأمم المتحدة لتحقيق التنمية المستدامة، والتي تسمى (Women's Empowerment Principles) (WEPS) والتي تركز على 7 مبادئ أساسية يتم تطبيقها في المؤسسات والشركات لتطبيق المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة العاملة في سوق العمل، والاعتراف بدورها الأساسي في التنمية المجتمعية بغض النظر عن حجم المؤسسة وطبيعة عملها.

### شراكة البنك الأردني الكويتي مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة لتنفيذ مبادئ تمكين المرأة.

من خلال تبني مبادرة WEPS وليصبح البنك الأردني الكويتي ضمن شبكة الشركات الداعمة لهذه المبادرة، فإنه يتطلب من البنك أعلى مستويات الالتزام على كافة معايير والدوائر بشكل تعاوني لتعزيز الأعمال والممارسات التي تساهم في تمكين المرأة.

### نسبة الأقسام من إجمالي ساعات المشاركة



● البنك الأردني الكويتي	● الشؤون القانونية	● الائتمان
● الفروع	● الأرشيف	● تسهيلات الأفراد
● المالية	● تنمية أعمال الشركات	● العقارية
● تكنولوجيا المعلومات	● الهندسة	● المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
● التجارية	● إدارة المشاريع	● سلسلة التوريد
● مركز الاتصال المباشر	● إدارة الفروع	

جمعية براعم لرعاية الطفولة - الكرك  
- تقديم الدعم والمساعدة للعائلات  
الفقيرة - 6 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 30  
%33 ذكور، %67 إناث

جمعية معبر وادي الأردن الخيرية  
- اريد - تقديم الدعم والمساعدة  
للعائلات الفقيرة - 7 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 30  
%43 ذكور، %57 إناث

جمعية سعد بن معاذ الخيرية  
- الزرقاء - تقديم الدعم والمساعدة  
للعائلات الفقيرة - 10 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 50  
%40 ذكور، %60 إناث

دعم الجمعية الأردنية لتنظيم  
وحماية الأسرة لشراء جهاز التراسونند  
لفرع الجمعية بمحافظة اربد  
الفئة المستهدفة:  
مجال الصحة  
المستفيدين: 1

تقديم الدعم المالي لبرامج  
جمعية سيدات انريل البترا الخيرية  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 5  
%60 ذكور، %40 إناث

وزارة التنمية الاجتماعية  
- توزيع طرود على العائلات  
الفقيرة والمحتاجة  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 30  
%33 ذكور، %67 إناث

دعم أشخاص من  
ذوي الاحتياجات الخاصة - الزرقاء  
الفئة المستهدفة:  
ذوي الاحتياجات الخاصة  
المستفيدين: 1  
%100 ذكور

جمعية السلط الخيرية - تقديم  
الدعم والمساعدة للعائلات الفقيرة  
- 10 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 50  
%40 ذكور، %60 إناث

جمعية بواذر الخير لرعاية الأيتام  
- قصبة البادية - تقديم الدعم  
والمساعدة للعائلات الفقيرة - 10 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 50  
%40 ذكور، %60 إناث

جمعية حليلة السعدية لرعاية الأيتام  
الخيرية - المفرق - تقديم الدعم  
والمساعدة للعائلات الفقيرة - 10 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 50  
%40 ذكور، %60 إناث

جمعية المحبة في الله الخيرية  
- البلقاء - تقديم الدعم والمساعدة  
لعشر عميان يعيلون عائلاتهم - 6 أسر  
الفئة المستهدفة:  
ذوي الاحتياجات الخاصة  
المستفيدين: 30  
%33 ذكور، %67 إناث

جمعية خشاع السليتين الخيرية  
- المفرق - تقديم الدعم والمساعدة  
للعائلات الفقيرة - 6 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 5  
%60 ذكور، %40 إناث

جمعية عيون الشمس - الزرقاء  
- تقديم الدعم والمساعدة  
للعائلات الفقيرة - 6 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 30  
%33 ذكور، %67 إناث

جمعية الصحابي عبدالله ابن ام مكتوم  
للمكفوفين والأيتام - البلقاء  
- تقديم الدعم والمساعدة للعائلات  
الفقيرة - 6 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 30  
%33 ذكور، %67 إناث

جمعية أبناء العقبة لرعاية وتأهيل  
الأيتام - تقديم الدعم والمساعدة  
للعائلات الفقيرة - 10 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 5  
%40 ذكور، %60 إناث

جمعية العقبة الخيرية الاسلامية  
- تقديم الدعم والمساعدة للعائلات  
الفقيرة - 10 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 50  
%40 ذكور، %60 إناث

نادي سمو الأمير علي بن الحسين  
- تقديم مساعدات للصم  
الفئة المستهدفة:  
ذوي الاحتياجات الخاصة  
المستفيدين: 20  
%50 ذكور، %50 إناث

لجنة زكاة وصدقات السلط الرئيسي  
- توزيع الزكاة على الفقراء  
والمحتاجين - 10 أسر  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 50  
%50 ذكور، %50 إناث

أبناء الاغوار لرعاية الأيتام وكبار السن  
الخيرية - تقديم الدعم والمساعدة  
للعائلات الفقيرة - 10 أسر  
الفئة المستهدفة:  
الأيتام وكبار السن  
المستفيدين: 40  
%50 ذكور، %50 إناث

جمعية بني شيبه الخيرية  
- دعم لإكمال بناء الجمعية  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 300

محافظ العقبة - دعم برنامج الأطفال  
المصابين بالسرطان  
الفئة المستهدفة:  
مجال الصحة  
المستفيدين: 250

قري الأطفال SOS - اربد  
- كفالة سنوية للمبيت  
الفئة المستهدفة:  
الأيتام  
المستفيدين: 5  
%60 ذكور، %40 إناث

جمعية الشوبك لرعاية الأيتام  
- رعاية وكفالة أيتام  
الفئة المستهدفة:  
الأيتام  
المستفيدين: 20  
%30 ذكور، %70 إناث

جمعية وادي الفرخ التعاونية - معان  
- تقديم الدعم للأسر الفقيرة  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 50  
%40 ذكور، %60 إناث

دعم أشخاص من  
ذوي الاحتياجات الخاصة - اربد  
الفئة المستهدفة:  
ذوي الاحتياجات الخاصة  
المستفيدين: 1  
%100 ذكور

نادي الفرخ  
الرياضي الثقافي  
الفئة المستهدفة:  
الشباب  
المستفيدين: 20  
%75 ذكور، %25 إناث

جمعية المتقاعدين العسكريين لواء  
الجامعة - تقديم الدعم والمساعدة  
لـ 10 متقاعدين عسكريين يعيلون 10 أسر،  
(متوسط الأسرة 5 افراد، 2 ذكور و 3 إناث)  
الفئة المستهدفة:  
المجتمعات المستضعفة وذوي الدخل المحدود  
المستفيدين: 50  
%40 ذكور، %60 إناث

نادي شباب العقبة  
الفئة المستهدفة:  
الشباب  
المستفيدين: 20 منتفع  
%75 ذكور، %25 إناث

4.3

## أبرز الشراكات المجتمعية عام 2022

28   
عدد المشاريع

1312   
عدد المستفيدين

## دراسات الحالة التعليم



إيماناً من البنك بان الخطوة الأولى لتحقيق نهضة اجتماعية شاملة وخلق جيل واع قادر على النهوض بالمجتمع، هي المساهمة في تطوير ودعم العملية التعليمية، حيث يضع البنك هذا الملف على رأس أولوياته في مجال مسؤوليته الاجتماعية، والتنمية المستدامة.

قام البنك خلال العام بمواصلة تقديم الدعم السنوي لبرنامج التعليم الجامعي الذي تديره مؤسسة «صندوق الأمان لمستقبل الأيتام»، إضافة لتقديم مساعدات مالية مباشرة لعدد من الطلبة المتفوقين الغير مقتدرين مالياً من خلال تحمل تكاليف دراستهم في الجامعات والارتقاء بمهاراتهم الأكاديمية والحياتية وبالتالي تعزيز فرصهم الوظيفية. كما قام بتقديم الدعم لمؤسسة إيليا نقل التي توفر فرص للشباب وتمكنهم من انهاء تعليمهم العالي أو المهني.

هذا وتابع البنك بتقديم الدعم السنوي لمركز الحسين للسرطان حيث وقع خلال العام 2022 اتفاقية مع المركز تم بموجبها إنشاء صندوق باسم البنك الأردني الكويتي وتخصيصه لبرنامج المنح الدراسية التابعة للمركز بهدف تغطية تكاليف التعليم الجامعي لطلبة الثانوية العامة ممن يتلقون العلاج في مركز الحسين للسرطان.

هذا وشارك البنك في حملة العودة الى المدارس بالتنسيق مع وزارة التنمية الاجتماعية ووزارة التربية والتعليم، حيث قام موظفو البنك بالتطوع في توزيع الحقائق المدرسية على مدرستين حكوميتين في منطقة الجيزة، بهدف تخفيف اعبائهم ومساعدتهم على مواصلة دراستهم.

كما قدم دعمه خلال العام لمؤتمر «نموذج الأمم المتحدة» بالإضافة للمشاركة والدعم لحفل تكريم أوائل الثانوية العامة. وكون البنك عضواً في مجلس أمناء مؤسسة إنجاز فإنه مستمر في تقديم الدعم المادي مساهمة منه في تحقيق رسالتها الهادفة إلى تأهيل وتطوير قدرات الكوادر الشابة لتحفيزها ولإعداد شباب أردني مهين للانضمام إلى سوق العمل.

كما قام البنك للمرة الرابعة بالتنسيق مع جامعة كوفنتري «بريطانيا» بإيفاد عدد من موظفيه لحضور البرنامج الصيفي الذي تم تنظيمه لمدة أسبوعين، ويهدف هذا البرنامج إلى تطوير المهارات القيادية. حيث قام الموظفون بدراسة عدة مواضيع ضمن مسابقات متنوعة، كما تم ترتيب زيارات لمعالج في المملكة المتحدة.



## دراسات الحالة الرعاية الصحية



عزز البنك جهوده في خدمة ودعم قطاع الرعاية الصحية من خلال إطلاق عدة مبادرات فعالة تهدف إلى خلق تأثير إيجابي ومستدام على هذا القطاع. حيث ساهم في العديد من المبادرات والأنشطة خلال العام.

شارك موظفو البنك خلال العام 2022 في حملتين للتبرع بالدم والتي نظمهما بالتعاون مع بنك الدم الوطني، لتقديم الدعم للمرضى والمحتاجين للدم من أبناء المجتمع الأردني. كما يشارك عدد كبير من موظفي البنك في كل عام في برنامج أصدقاء مركز الحسين للسرطان، حيث يقدم كل منهم تبرعاً شهرياً من راتبه للمركز.

كما تابع عمله الخيري في تقديم جهاز التراساوند لعبادة محافظة إربد التابعة للجمعية الأردنية لتنظيم وحماية الأسرة. كما استمر البنك خلال العام في مساندة المؤسسات والهيئات المعنية بالرعاية الطبية، حيث شارك فريق البنك لكرة القدم في فعاليات بطولة «هدف من أجل الحياة» والتي نظمها مركز الحسين للسرطان للعام التاسع على التوالي، دعماً منه لمرضى السرطان في مركز الحسين. كما استمر في تقديم دعمه السنوي لجمعية أصدقاء مرضى الكلى و«الجمعية الأردنية للعون الطبي الفلسطيني» و«جمعية الأسرة البيضاء»، هذا وبمناسبة اليوم العالمي للمسنين والذي يصادف 1/ تشرين الأول من كل عام، قام متطوعون من موظفي البنك بزيارة دار الضيافة للمسنين، التابعة لجمعية الأسرة البيضاء، حيث قضاوا أوقاتاً ممتعة مع نزلاء الدار ووزعوا عليهم الهدايا التذكارية.

وكعادته في كل عام، قام البنك بالمشاركة في حملة التوعية بسرطان الثدي وسرطان البروستاتا المنظمة من قبل مركز الحسين للسرطان، هذا بالإضافة لتبرعه بتغطية تكاليف فحص ماموجرام للنساء في مستشفى الحياة.

بالإضافة إلى دعم المساواة في الحقوق وزيادة الوعي لمن هم بأمس الحاجة للمساعدات الطبية، فقد قام البنك بتقديم دعم لجمعية «هدية الحياة-عمان» لتغطية تكاليف إجراء عمليات قلب مفتوح للأطفال الذين يعانون من مشاكل خلقية من سن 1 إلى 18 سنة، بالإضافة لتقديم الدعم الطبي لمؤسسة أطفالنا.



## دراسات الحالة حماية البيئة



### أهداف التنمية المستدامة



كان التركيز خلال العام 2022 المنصرم منصباً على موضوع البيئة الخضراء بشكل عام كأحد أهداف التنمية المستدامة وتماشياً مع استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر وتأكيداً على دور البنك الأردني الكويتي بالمساهمة في تحقيق رؤية الأردن لعام 2025.

وضمن هذا السياق حصل مبنى الإدارة العامة للبنك على شهادة الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة الذهبية (LEED)، الذي طوره المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء (USGBC)، وهو نظام يصنف المباني الخضراء الأكثر استخداماً في العالم ويعتبر رمزاً دولياً للتميز.

وإنسجاماً مع إستراتيجية البنك الرامية للمساهمة بشكل فاعل في التصدي للتحديات البيئية، والحفاظ على الموارد البيئية، تابع البنك تقديم الرعاية لمسابقة الملكة علياء للمسؤولية الاجتماعية التي تعنى بالثقافة البيئية، ومسابقة جمعية اصدقاء البيئة الأردنية بالإضافة لتجديد عضويته السنوية في جمعية إدامة للطاقة والمياه.



## دراسات الحالة خدمة المجتمع



### أهداف التنمية المستدامة



استهل البنك الاردني الكويتي العام 2022 ليواصل جهوده في العمل الإنساني وخدمة المجتمع المحلي، حيث حرص على دعم ومساندة عدد من الهيئات والمؤسسات التطوعية والخيرية والجهات المعنية بالعمل الإنساني، واستمر في دعم الصندوق الأردني الهاشمي «حملة البر والإحسان»، والهيئة الخيرية الهاشمية، وكذلك مبرة أم الحسين للأيتام التي تعود منافعتها على أطفال المبرة، كما استمر البنك خلال العام بكفالاته السنوية للمنزل التابع لقرى الأطفال (SOS) الأردنية في مدينة إربد.

وكعادته، واصل تنظيم أنشطة وبرامج مختلفة لموظفيه، والتي ترمي إلى تعزيز قيم التعاون والتضامن والتكافل فيما بينهم، حيث تابع البنك دعمه المادي السنوي لتكية أم علي لتوزيع طرود الخير على الأسر العفيفة والمحتاجة، وجمعية أصدقاء الطلبة بتوزيع الملابس على طلبة بعض المدارس الحكومية في المناطق الأقل حظاً.



## دراسات الحالة تمكين المرأة



هذا وتابع البنك خلال العام انجازاته في هذا المجال، حيث جدد اتفاقيته مع Global Girl Project - وهي منظمة دولية تعمل على إحداث تغيير مجتمعي حقيقي في العالم النامي، من خلال تدريب الشابات وتعليمهن وتمكينهن، حيث أعد البنك برنامج تدريبي يهدف لتعليم أساسيات القيادة.

كما حصل البنك على تكريم من هيئة الامم المتحدة للمرأة UN Women والتي تهدف إلى تطبيق المبادرات التي تساهم في تمكين المرأة في المجتمع وتعزيز دورها في التنمية المجتمعية. كما تم توقيع اتفاقية مع SIGI جمعية معهد تضامن النساء الأردني كجزء من دور البنك في مجال تحقيق الشراكات مع جهات محلية تدعم المرأة.



## دراسات الحالة الأنشطة التي تعزز الاقتصاد الأردني



استمر البنك خلال عام 2022 في تقديم دعمه السنوي لعدد من منظمات المجتمع المدني والفعاليات الاقتصادية والمؤتمرات، حيث قام بتقديم الرعاية لمنتدى السياسات العالمي GPF والذي يعقده التحالف العالمي للاشتغال المالي (AFI) في كل عام، حيث عقد هذا العام في فندق كمبنسكي / البحر الميت. كما قام بتقديم الرعاية للمؤتمر الدولي لتمويل الاستثمار والتكنولوجيا المالية، بالإضافة لرعاية مؤتمر القمة العربية لريادة الأعمال للهيئات والمؤسسات الرسمية الأهلية العاملة في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

بالإضافة للمشاركة في رعاية المؤتمر الوطني الخاص في الاستثمار تحت عنوان «تحديات واقع الاستثمار في الأردن».

وشارك البنك في رعاية وحضور مؤتمر ومعرض التكنولوجيا المالية الاردني والذي اقيم في فندق سانت ريجيس - عمان.

كما شارك البنك برعاية المنتدى الدولي السابع للاستثمار بالطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة بعنوان «الطاقة المتجددة والأنماط الزراعية المبتكرة لتحقيق الأمن الغذائي».

وتابع البنك برعاية حفل العشاء الخيري الذي أقامته مؤسسة مينتور العربية تحت رعاية جلالة الملكة رانيا العبدالله وحضور جلالة ملكة السويد سيلفيا وسمو الأمير تركي بن طلال وذلك بالتمشي مع التوجه الاستراتيجي للبنك بما يخص أهداف الاستدامة ودعم برامج الشباب وفتة الأطفال دعماً للبرامج التوعوية التي ستقيمها المؤسسة بالأردن.

وفي هذا السياق اختتم البنك مشاركاته في رعاية وحضور أعمال المؤتمر الثامن عشر لمركز الإعلاميات الذي افتتحته صاحبة سمو الملكي الأميرة بسمة بنت طلال الرئيس الفخري لمركز الإعلاميات العربيات تحت شعار «إعلام رقمي معزز للتغيير».

هذا واستمر البنك في تقديم الدعم السنوي للهيئة الهاشمية للمصابين العسكريين «والتي تقوم على الدعم وجمع التبرعات للمصابين العسكريين».

من ناحية أخرى، يعمل البنك على الاستفادة من خدمات المتقاعدين العسكريين في أعمال إدارة الأمن والحماية لمرافق البنك وممتلكاته بالتعاون مع المؤسسة الاقتصادية والاجتماعية للمتقاعدين العسكريين والمحاربين القدماء.





## دراسات الحالة الأشخاص ذوي الإعاقة



استمر البنك بتقديم الدعم المادي والتبرعات للعديد من مؤسسات المجتمع المحلي من أندية وجمعيات الصم والمكفوفين وذوي الاحتياجات الخاصة، وتابع تقديم الدعم لعدد من الجمعيات لمساعدتها على تحقيق أهدافها، حيث قدم دعماً للأولمبياد الخاص الأردني لدعم ومساندة الأشخاص ذوي الإعاقة، كما تابع تقديم الدعم كجمعية الصحة النفسية ومركز بدوة للتربية الخاصة، وغيرها من الجمعيات ذات الصلة.

كما تابع دعمه لجمعية غرب إربد للتحديات الخاصة، وذلك بدعم عدة ماراتونات خلال العام وشارك فيها عدد من أبطال الجمعية واستطاعوا تحقيق المراكز متقدمة محلياً ودولياً.

هذا بالإضافة لدعم الأنشطة الرياضية للجنة البارالمبية في عدة بطولات لرفع الأثقال لذوي الاحتياجات الخاصة والذين استطاعوا تحقيق مراكز محلية وعالمية متقدمة أيضاً.

كما جدد البنك تعاونه للسنة الثالثة مع مبادرة «العجلات الخضراء» والمتضمنة جمع الأغذية البلاستيكية وعلب الألبان وإرسالها لنقاط التجميع لدى منظمي المبادرة، حيث يتم فرزها وتدويرها وتخصيص إيراداتها لإعانة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة وتحديد المصابين بالشلل الدماغي، بهدف تحسين نوعية حياتهم التعليمية والعلاجية وشراء الكراسي المتحركة المخصصة لهم.

كما قام البنك بتقديم الدعم للمسابقة الإعلامية التي نظمها المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة حول قضايا حقوق الأشخاص المعاقين والتي تساهم في نشر ثقافة التنوع وتعزيز احترام الاختلاف من خلال تناول موضوعي بعيد عن التمييز لقضايا وحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة.



## دراسات الحالة الفنون والثقافة



ضمن اهتمامه بالحركة الثقافية والفنية، قام البنك برعاية عدد من الأعمال الأدبية والعلمية والبحث العلمي من خلال تقديم الدعم لعدد من المهرجانات والملقيات والفرق التراثية والمسرحية والفنية.

وفي هذا المجال اقام البنك في مسرحه حفلاً لإشهار «كتاب مغامرة كليمنجارو» ضمن سلسلة كتب الأطفال «القمم السبعة» بحضور صاحب القصة المغامر والمتسلق الأردني مصطفى سلامة.

كما استمر في دعم مهرجان الفحيص السنوي للثقافة والفنون، وتابع دعمه السنوي للمتحف الوطني الأردني للفنون الجميلة، ومهرجان المسرح الحر الدولي بالإضافة لرعاية عدة مسابقات ثقافية لعدد من المدارس. واستمر في تقديم الدعم السنوي للكتاب والمؤلفين الأردنيين باقتناء نسخ من مؤلفاتهم.

كما شارك البنك في رعاية مهرجان عمان السينمائي الدولي الثالث، الهادف الى تطوير السينما الأردنية والعربية، ودعم السينما العربية، وخلق علاقات متجددة مشتركة بين السينما والسينمائيين من خلال بناء جسور ثقافية وفكرية بين السينمائيين من دول العالم والسينمائيين في الأردن.

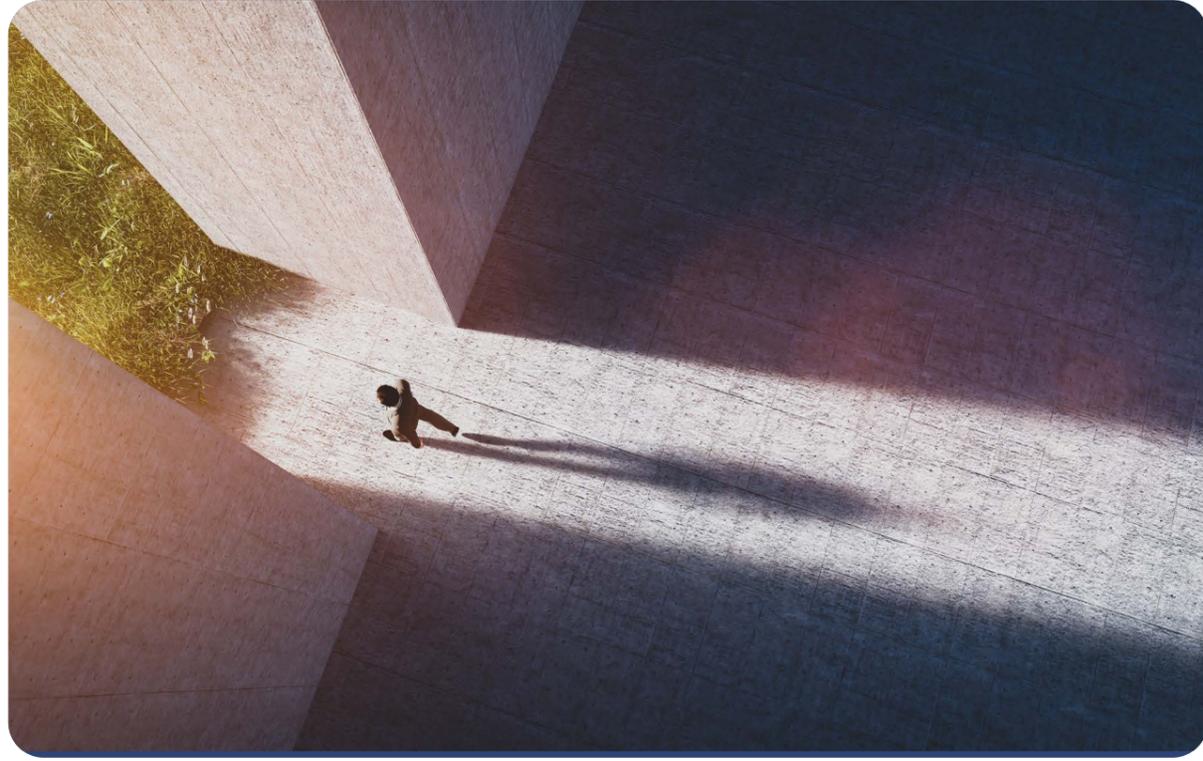




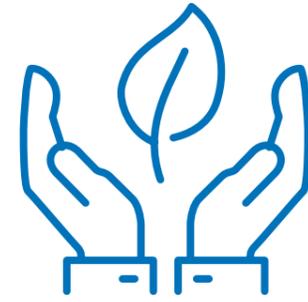
## تحسين الأداء البيئي وإدارة الانبعاثات

في هذا القسم، نتعمق في الخطوات التي اتخذها البنك الأردني الكويتي لتعزيز التزامنا بالاستدامة البيئية. بناءً على إطار عمل الاستدامة المحدث لعام 2022، نحن نعمل للحد من التحديات الناشئة عن تغير المناخ ونعرض إنجازاتنا، بما في ذلك شهادات الـ LEED والمبادرات الخضراء. انضم إلينا حيث نشارك رحلتنا نحو الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، تعزيز الطاقة المتجددة، ووضع معايير جديدة للخدمات المصرفية المستدامة في الأردن.

# الفصل 05



## 5.1 منهجيتنا نحو بيئة أفضل



نحن ملتزمون بتقديم الخدمات المالية التي توفر بيئة أفضل، وبالحد من تأثيرنا على البيئة من خلال عملياتنا الداخلية. إننا نهدف لجعل عملياتنا أكثر استدامة، بما في ذلك تحقيق حيادية الكربون واستخدام الموارد المتجددة. ونقدم أيضاً برامج ومزايا تساعد الموظفين على تبني الممارسات البيئية السليمة.

إننا نعتزم خلال عام 2023 لقياس الأثر البيئي لمحفظتنا الإقراض بما يتماشى مع تطلعاتنا وخططنا لأن نكون أول بنك في الأردن يصدر سندات خضراء.

يقوم البنك بقياس وإدارة التأثير البيئي المباشر لعملياته، بما في ذلك استخدام الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة ذات الصلة، واستخدام المياه واستهلاك المواد، ونسعى باستمرار للحد من استهلاكنا للطاقة، والذي يشكل المصدر الرئيسي لانبعاثات الغازات الدفيئة لدينا.

الداخلية وخدمات العملاء مثل استبدال الكشوف الورقية بالكشوف الإلكترونية لبطاقات الائتمان، وأتمتة سير العمل، ونشر اللافتات الرقمية، وقد أدى هذا التحول إلى انخفاض كمية الورق المستهلك بنسبة 20% من 84.7 طن عام 2021 إلى 67.5 طن عام 2022.

2022	2021	2020	2019
67,500	84,778	80,520	99,455
26,930	38,260	48,025	29,490

**إجمالي استهلاك الورق (كيلو غرام)**

**إجمالي الورق المعاد تدويره (كيلو غرام)**

#### متطلبات إعداد التقارير

2022	2021
26.93	38.26

**الوزن الإجمالي للورق المعاد تدويره بعد التخلص منه، وتقسيم هذا الإجمالي حسب تكوين النفايات (طن)**

### 5.1.3 إدارة المياه

سنوياً ليتم إعادة استخدامها. وقام البنك أيضاً بتركيب خزانات مياه موفرة للمراحيض في مبنى المقر الرئيسي، مما يؤدي إلى تقليل استهلاك المياه بحوالي 320,000 لتر سنوياً. بالإضافة إلى ذلك، قام البنك باستبدال جميع صانبي المياه في مبنى الإدارة الرئيسي بصانبي أكثر كفاءة تقلل من تدفق المياه ومزودة بأجهزة استشعار أوتوماتيكية تقلل من وقت الاستخدام.

ارتفع إجمالي حجم المياه المستهلكة عام 2022 بنسبة 25% مقارنةً بالعام السابق بسبب زيادة عدد الفروع والموظفين، بالإضافة إلى افتتاح الجدار الأخضر التابع للبنك. ومع ذلك، من المتوقع أن تؤدي المبادرات التي تم تنفيذها والأنظمة التي تم تركيبها عام 2022 إلى تقليل استهلاك المياه بنحو 800 ألف لتر سنوياً أو ما يقارب من 5%.

2022	2021
19,943	15,973

**إجمالي حجم المياه المستهلكة ( المياه من طرف ثالث ) (م<sup>3</sup>)**

يعد تقليل استخدام الورق في الخدمات المختلفة التي يقدمها البنك من أهم الجوانب التي ركزنا عليها عام 2022، لذا، نفذنا مبادرة عدم استخدام الورق في جميع مواقعنا لتقليل النفايات. وقد أدى اعتماد التكنولوجيا والأتمتة والخدمات الرقمية إلى تسريع الانتقال إلى نظام غير ورقي لعملياتنا

تعتبر المملكة من أكثر البلدان جفافاً في العالم، كما أنها تواجه تحديات كبيرة فيما يتعلق بندرة المياه، ونظراً لمحدودية الموارد المائية وتزايد عدد السكان، أصبح الحفاظ على المياه وإدارتها أولوية قصوى للحكومة الأردنية والشركات العاملة في المملكة. ومن خلال تبني ممارسات إدارة المياه المستدامة، يمكن للبنك المساهمة في الحفاظ على الموارد المائية، وتقليل استخدام المياه، والمساهمة في تحقيق الأمن المائي للمملكة.

وفي إطار جهودنا لتعزيز إدارة المياه وتقليل الاستهلاك، وجمع مياه الأمطار وإعادة تدوير المياه، استثمر البنك في تركيب نظام لتجميع مياه الأمطار ونظام إعادة تدوير المياه حيث يمكن لنظام تجميع مياه الأمطار لدينا أن يجمع 330 ألف لتر سنوياً بينما يوفر نظام المياه المدورة لدينا 50,000 لتر من المياه

### 5.1.1 البنية التحتية الخضراء

التركيز على الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة والأثر البيئي بما يتماشى مع ركيزة الاستدامة الخامسة لدينا؛ يعد البنك الأردني الكويتي رائداً في القطاع المصرفي المحلي باعتباره البنك الوحيد في الأردن الحاصل على شهادة LEED الذهبية من المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء في أبريل 2022، كما يعتبر مبنى الإدارة الرئيسي أول مبنى في الأردن يحصل على شهادة LEED V4.1 في مجال التشغيل والصيانة، ويتم منح هذه الشهادة بناءً على عدة معايير، ومنها عمليات البنك، واستخدام الطاقة، واستهلاك المياه، وإدارة النفايات، والتدفئة والتهوية وتكييف الهواء.

بعد 18 شهراً من العمل الجاد المستمر لتحسين عملياتنا من خلال العديد من الأنشطة والاستثمارات، حصلنا على هذه الشهادة. قام البنك بتحسين استهلاك الطاقة اليومي وخفض الانبعاثات من خلال استبدال جميع وحدات التكييف R22 بوحدة صديقة للبيئة أحدث وأكثر كفاءة، وتنفيذ جدولة آلية لتكييف الهواء باستخدام أحدث نظام للتكييف (VRF) الذي يتيح التحكم بدرجة الحرارة داخل المبنى بكفاءة وتقليل استهلاك الطاقة وتكاليف استخدامها وخفض انبعاثات الكربون. بالإضافة إلى ذلك، قمنا باستبدال جميع تركيبات الإضاءة بمصابيح LED الموفرة للطاقة وتركيب مستشعرات الحركة في الأماكن العامة مما أدى الحد من استهلاك الطاقة، كما أننا نفذنا عمليات فحص للإضاءة ونوعية الهواء في مقرنا الرئيسي لضمان توفير بيئة عمل عالية الجودة لموظفينا وعملائنا، وقد قام البنك أيضاً بتحسين أنظمة المياه والنفايات، وسيتم توضيح هذين المجالين في الأقسام التالية من هذا التقرير.

قام البنك ببناء أكبر جدار أخضر في الأردن على طول الواجهة الجنوبية لمبنى المقر، والذي تم الانتهاء من

إنشائه في يونيو 2022، وتبلغ مساحته أربع مائة وعشرون متراً مربعاً، ويضم اثني عشر ألف نبتة بما يعكس رؤية البنك تجاه البيئة والاستدامة، كما ويوفر الجدار الأخضر طبقة عازلة، ويساهم في التنوع البيولوجي الحضري، ويحسن نوعية الهواء، ويقلل من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون. إننا نسعى للحصول على شهادة ISO 14001 لنظم الإدارة البيئية ومن المتوقع أن نحصل عليها في الربع الأول من عام 2023، والتي من شأنها أن تساهم في تحسين الأداء البيئي للبنك، وإدارة المخاطر بشكل أفضل، وتعزيز سمعة البنك، وكسب ثقة أصحاب المصلحة، والحفاظ على الميزة التنافسية. وللحصول على هذه الشهادة، يقوم البنك بتطوير سياسة بيئية ونظام إدارة يلبي متطلبات المعايير المطلوبة، بالإضافة إلى تنفيذ ومراقبة ومراجعة وتحسين النظام باستمرار.

ومن أبرز المشاريع الأخرى في مجال البنية التحتية الخضراء عام 2022 مشروع الطاقة الشمسية التابع للبنك، والذي يقوم بتوليد طاقة بإجمالي يزيد عن 4,300,000 كيلوواط في الساعة سنوياً، حيث أنه قام بتوليد أكثر من 18 مليون كيلوواط منذ إنشائه منتصف عام 2018، مما يرفع من حصة المصادر المتجددة إلى 70% من إجمالي استهلاكنا. تغطي محطة البنك الكهروضوئية مساحة 43.5 دونم (43,500 متر مربع)، وتضم 8,712 لوحة شمسية بسعة 2,300 كيلوواط، والتي تغطي استهلاك الكهرباء لمبنى الإدارة الرئيسي و46 فرعاً من فروعها، ويخطط البنك لتوسيع مشروع الطاقة الشمسية لزيادة الطاقة الإنتاجية، ويشمل ذلك إنشاء محطتين جديدتين للطاقة الشمسية موزعة جغرافياً في جميع أنحاء المملكة، بحيث تكون إحداها شمال المملكة، والأخرى في الجنوب.

قيمة التوفير السنوي في تكاليف الكهرباء

1.225 million JOD



الكهرباء المولدة سنوياً

4,300,000 kWh



إجمالي أكسيد الكربون المخفضة (طن)

~1640 tons p

### 5.1.2 استهلاك المواد وإدارة النفايات

نتج كمية كبيرة من النفايات الورقية، بالإضافة إلى كميات أقل من البلاستيك والمعدات الإلكترونية والمواد الأخرى، ويلتزم البنك بتقليل إنتاج النفايات وزيادة عمليات إعادة تدوير النفايات كلما أمكن من عملياتنا في المقر الرئيسي والفروع، حيث قمنا بتوزيع 50 سلّة لإعادة تدوير الورق والبلاستيك في جميع أنحاء مقرنا الرئيسي، وقد ساهمت هذه المبادرة في تحويل حوالي 27 طناً من مخلفات الورق إلى مرافق إعادة التدوير.

على مدار العام، قمنا بتنفيذ العديد من مبادرات إدارة النفايات لتقليل التأثير البيئي لعملياتنا، والامتثال للوائح وتوفير التكاليف، ومن خلال تبني ممارسات إدارة النفايات المناسبة، يمكننا تقليل بصمتنا الكربونية، وتجنب العقوبات والعواقب القانونية، وجذب العملاء المهتمين بالبيئة، وتعزيز مكانتنا كبنك مسؤول وواعي اجتماعياً.



في البنك الأردني الكويتي، إننا ندرك أهمية الإدارة المسؤولة للطاقة ومساهمتها في التنمية المستدامة، ونحن ملتزمون بخفض استهلاكنا للطاقة خلال عملياتنا في المقر الرئيسي والفروع، حيث قمنا عام 2022 بتنفيذ العديد من المبادرات الخضراء لتحقيق هذا الهدف، بما في ذلك تركيب نظام تكييف الهواء الآلي وتركيبات وأنظمة الإضاءة الموفرة للطاقة في مقرنا وفروعنا. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتركيب 10 منافذ شحن للسيارات الكهربائية مجاناً في موقف السيارات الخاص بنا في المقر الرئيسي لتشجيع استخدام السيارات الكهربائية لتقليل انبعاثات الكربون والبصمة الكربونية لموظفينا وعملائنا.

على مدى العامين الماضيين، قام البنك بالتعاون مع وزارة البيئة بتبني «حديقة زابود»، وهي حديقة بيئية بمساحة 60 ألف متر مربع في ناعور، وتهدف للمساهمة في التنوع البيولوجي وتوفير مساحة عامة صحية، بالإضافة إلى إشراك المجتمع المحلي في التصميم والأنشطة التوعوية.

إننا نخطط عام 2023 لمواصلة جهودنا لتقليل استهلاك الطاقة والانبعاثات من خلال تركيب سخانات حرارية شمسية للمياه في مبنى الإدارة الرئيسي، واستبدال جميع السخانات الكهربائية، بالإضافة إلى تحسين استخدام الطاقة وتقليل الانبعاثات من خلال العديد من الحلول، مثل تقليل عدد مبردات مياه الشرب إلى 10 بدلاً من 55، وتقليل تأثير الجزر الحرارية في موقف السيارات لدينا عن طريق تركيب المظلات.

## 5.2 إدارة الطاقة والانبعاثات

يمكن أن يؤدي سوء إدارة الطاقة والانبعاثات إلى تلوث البيئة، ومخاطر صحية، وتكاليف اقتصادية، وانتهاكات لحقوق الإنسان، في المقابل، تنطوي الإدارة المسؤولة للطاقة على تأثيرات إيجابية على الاقتصاد والبيئة والصحة العامة، حيث يمكن أن تجلب العديد من المنافع الاقتصادية والبيئية والصحية، وتحسن من نوعية الحياة لجميع أفراد المجتمع.



إننا نؤمن بأن الإدارة المسؤولة للطاقة والانبعاثات ضرورية للتنمية المستدامة. لذا، نهدف لتقليل تأثيرنا البيئي، والمساهمة في تحقيق الصحة العامة، وتلبية المتطلبات التنظيمية من خلال الاستثمار في مشاريع الطاقة المتجددة، والمباني الموفرة للطاقة، والبنية التحتية الخضراء، وتكنولوجيا إدارة الطاقة. وإننا نواصل مراقبة استهلاكنا للطاقة وتنفيذ مبادرات جديدة للحد من الاستهلاك بشكل أكبر، مما يؤكد التزامنا بالاستدامة.

2022	2021	
10,530.32	9,207.9	إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)
2,979.02	2,907.9	استهلاك الطاقة من مصادر غير متجددة
2,799	2907.9	محروقات (جيجا جول) وقود (جيجا جول)
7751.30	6,300	الكهرباء والتدفئة والتبريد والبخار المشتريين للاستهلاك (الكهرباء (جيجا جول)

2022	2021	
7.24	6.97	نسبة كثافة الطاقة للبنك (جيجا جول)
1,455	1,322	مقياس البنك المحدد لحساب النسبة (جيجا جول / موظف)

#### النطاق 1 - متطلبات إعداد التقارير

2022	2021	
222	640	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) بالأطنان المترية من مكافئ ثاني أكسيد الكربون

#### النطاق 2 - متطلبات إعداد التقارير

2022	2021	
820.57	1,240	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (النطاق 2) بالأطنان المترية من مكافئ ثاني أكسيد الكربون
0.716	1.422	كثافة الانبعاثات - متطلبات إعداد التقارير نسبة كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة للبنك لكل موظف

## 5.3 العمل مع مورديننا

إدراكاً لأهمية المشتريات في تعزيز الاستدامة في جميع أنحاء سلسلة التوريد، يعد البنك الأردني الكويتي من أوائل البنوك في المملكة يتبنى نموذج سلسلة التوريد من خلال إنشاء إدارة سلسلة التوريد المركزية التي تحكمها السياسات والإجراءات التي تتبع أفضل الممارسات.



تؤدي إدارة سلسلة التوريد الفعالة دوراً رئيسياً في تعزيز الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء، وتخفيف المخاطر، وتمكين الابتكار والنمو، وتعزيز الاستدامة، ويمكن لقسم سلسلة التوريد لدينا أن يؤدي دوراً مهماً في أجندة الاستدامة للبنك من خلال تعزيز الممارسات الأخلاقية والمسؤولية اجتماعياً، ودعم المجتمعات المحلية وشراء السلع المحلية.

عمل قسم سلسلة التوريد على توسيع قاعدة التوريد مع ضمان العدالة والشفافية بين الموردين ومقدمي العطاءات من خلال السياسات والإجراءات التنظيمية، خلال عام 2022، شكلت المشتريات من الموردين المحليين ما نسبته 82.28% من إجمالي الميزانية التي تم إنفاقها وكما ارتفع المبلغ الذي تم إنفاقه على المشتريات المحلية بنسبة 85% مقارنة بالعام السابق، من 4.77 مليون دينار إلى 8.83 مليون دينار، مما يدل على التزامنا المستمر بدعم الاقتصاد المحلي.

### متطلبات إعداد التقارير

2022	2021	
82.28%	99.76%	النسبة المئوية لميزانية سلسلة التوريد المستخدمة في المواقع المهمة للعمليات والتي يتم إنفاقها على الموردين المحليين (مثل النسبة المئوية للمنتجات والخدمات المشتراة محلياً).

### متطلبات إعداد التقارير

2022	2021	
328	303	إجمالي عدد الموردين المشاركين
313	288	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
3	1	إجمالي عدد موردي الشركات الناشئة الصغيرة والمتوسطة المشاركين
8	6	إجمالي عدد الموردين المشاركين من الإناث
10,731,088	4,781,173	إجمالي إنفاق سلسلة التوريد (دينار أردني)
8,829,102	4,770,073	إنفاق سلسلة التوريد على الموردين المحليين (دينار أردني)

## الملحق (أ)

البنك الأردني الكويتي	JKB
شركة ضمان القروض الأردنية	JLGC
دينار أردني	JOD
نظام الدفع المحمول الأردني	JoMoPay
كيلوغرام	Kg
مؤشرات الأداء الرئيسية	KPIs
كيلوواط	kW
كيلوواط ساعة	kWh
اعرف عميلك	KYC
ثنائي الباعث الضوئي	LED
نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة	LEED
متر مكعب	m3
منظمات غير حكومية	NGOs
الصحة والسلامة المهنية	OHS
معياري أمان بيانات صناعة البطاقات الدفع	PCI-DSS
الرقم السري الشخصي	PIN
خلية فولطية ضوئية	PV
ربع	Q
استجابة سريعة	QR
النهج القائم على المخاطر	RBA
إدارة الامتثال التنظيمي	RCM
إطار عمل الاستدامة	SF
وكالة التعاون السويدي للتنمية الدولية	SIDA
معهد التضامن العالمي	SIGI
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	SMEs
البنية الموجهة للخدمات	SOA
مركز عمليات الأمن	SOC
الإمارات العربية المتحدة	UAE
واجهة المستخدم	UI
المملكة المتحدة	UK
الأمم المتحدة	UN
مبادئ الأمم المتحدة للمصرفية المسؤولة	UN PRB
أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة	UN SDGs
اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ	UNFCCC
المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء	USGBC
تجربة المستخدم	UX
سائل التبريد المتغير	VRF
مبادئ تمكين المرأة	WEPs

مكافحة الرشوة والفساد	ABC
التكيف	AC
التحالف العالمي للشمول المالي	AFI
الذكاء الاصطناعي	AI
مكافحة غسيل الأموال	AML
آلات الصراف الآلي	ATM
نسبة كفاية رأس المال	CAR
البنك المركزي الأردني	CBJ
حل نزاع سلاح المحتوى وإعادة بنائه	CDR
المدير العام التنفيذي	CEO
ثاني أكسيد الكربون	CO2
فيروس كورونا	COVID
المعيار المشترك للتقارير	CRS
المسؤولية الاجتماعية للشركات	CSR
تمويل مكافحة الإرهاب	CTF
تجربة العميل	CX
الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاستهلاك والاهلاك	EBITDA
البنك الأوروبي للاستثمار	EIB
مؤشر ترويج الموظفين الصافي	eNPS
البيئة والمجتمع والحوكمة	ESG
نظام إدارة البيئة والمجتمع	ESMS
قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية	FATCA
معرض ومؤتمر التكنولوجيا المالية والأمن السيبراني في الأردن	FinConJo
غازات الدفيئة	GHG
جيجا جول	GJ
المنتدى العالمي للسياسات	GPF
مبادرة التقارير العالمية	GRI
مسابقة الأهداف العالمية	GSL
صاحب السعادة	.H.E
المقر الرئيسي	HQ
الموارد البشرية	HR
أكاديمية عمان الدولية	IAA
تقييم كفاية رأس المال الداخلي	ICAAP
الشركة المالية الدولية	IFC
المعايير الدولية للتقارير المالية	IFRS
منظمة العمل الدولية	ILO
الطرح العام الأولي	IPO
المنظمة الدولية للمعايير	ISO
تكنولوجيا المعلومات	IT

الصفحة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية GRI لإعداد التقارير / مصدر آخر
<b>الإفصاحات العامة (تتمة)</b>		
تم إنشاء لجنة مخصصة للتنمية المستدامة يديرها الرئيس التنفيذي في كانون الأول 2022 وتفعيلها في عام 2023. اللجنة مسؤولة عن حوكمة سياسة وإجراءات الإدارة البيئية والاجتماعية، وتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية، واختيار وإدارة محفظة الأصول الخضراء المؤهلة. قسم الاستدامة مسؤول عن إدارة تأثيرات ومخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.	2-13	<b>GRI 2</b> <b>الإفصاحات العامة 2021</b> <b>(تتمة)</b>
أنشأت أعلى هيئة حكومية لجنة التنمية المستدامة برئاسة الرئيس التنفيذي لدعم مراجعة تقرير الاستدامة والموافقة عليه.	2-14	
دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة		
تضارب المصالح	2-15	
آلية تواصل الشؤون الحرجة	2-16	
المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	2-17	
التقرير السنوي للشركة، قسم الحوكمة		
تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	2-18	
سياسات الأجور والمكافآت	2-19	
المعلومات سرية		
عملية تحديد الأجور والمكافآت	2-20	
نسبة التعويض الإجمالي السنوي	2-21	
المعلومات سرية		
بيان حول استراتيجيات التنمية المستدامة	2-22	
6, 24		
التزامات السياسة	2-23	
24		
تضمين التزامات السياسة	2-24	
24		
عمليات معالجة التأثيرات السلبية	2-25	
24		
أليات طلب المشورة وإثارة المخاوف	2-26	
59, 61		
الامتثال للقوانين والأنظمة	2-27	
31		
جمعيات العضوية	2-28	
13		
نهج إشراك أصحاب المصلحة	2-29	
17-18		
يتلزم البنك بالقوانين والأنظمة المطبقة في الأردن فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضة الجماعية.	2-30	
إتفاقيات المساومة الجماعية		



CONTENT INDEX  
ESSENTIALS SERVICE

2023

## الملحق (ب)

نسبة إلى دليل المحتوى - الخدمة الأساسية، تشير خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI بأن دليل المحتوى معروض بوضوح، وبشكل يتماشى مع المعايير، وأن مراجع الإفصاحات 2-1 إلى 2-5، و3-1 و3-2 و3-3 تتماشى مع الأقسام الملائمة لها في التقرير. تم تنفيذ هذه الخدمة وفقاً للنسخة المعدلة باللغة الانجليزية من هذا التقرير.

بيان الاستخدام	أعد البنك الأردني الكويتي هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI للفترة المبتدئة من 1 كانون الثاني 2022 والمنتهاية في 31 كانون الأول 2022
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 1: الأساس 2021
المعايير المنطبقة الخاصة بالقطاع	لا يوجد معايير خاصة بالقطاع

الصفحة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية GRI لإعداد التقارير / مصدر آخر
<b>الإفصاحات العامة</b>		
<b>GRI 2</b> <b>الإفصاحات العامة 2021</b>		
2-1	معلومات المنظمة	4
2-2	الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة للمنظمة	4
2-3	فترة التقرير ووثيرتها ونقطة الاتصال	4
2-4	إعادة صياغة المعلومات	لا توجد معلومات مهمة معاد صياغتها في تقرير عام 2022
2-5	التدقيق الخارجي	لم يخضع هذا التقرير لتدقيق خارجي
2-6	الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	11, 83
2-7	الموظفين	51
2-8	عمال ليسوا موظفين	51
2-9	هيكل الحوكمة وتكوينها	25 - 27
2-10	ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	25 - 27
2-11	رئيس أعلى هيئة حوكمة	بناءً على تعليمات حوكمة الشركات للبنوك الصادرة عن البنك المركزي الأردني، لن يكون أي من أعضاء مجلس الإدارة عضواً تنفيذياً.
2-12	دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	25 - 27

# دليل محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI

الصفحة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية GRI لإعداد التقارير / مصدر آخر
<b>المواضيع الجوهرية (تتمة)</b>		
<b>إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة والتأثير البيئي</b>		
53,57-60	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3 GRI 3:الموضوعات الجوهرية لعام 2021
60	استهلاك الطاقة داخل المنظمة	302-1 :GRI 302
60	كثافة الطاقة	302-3 الطاقة لعام 2016
بيانات التخفيضات غير متوفرة لعام 2022، يتم حالياً حسابها لعام 2023 من خلال تقرير تأثير السندات الخضراء للبنك الأردني الكويتي.	خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات	302-5
58	سحب المياه	303-3 :GRI 303 المياه والنفائات السائلة لعام 2018
60	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	305-1 :GRI 305 الانبعاثات لعام 2016
60	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	305-2
60	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	305-4
58	توليد النفائات والآثار المهمة المتعلقة بالنفائات	306-1 :GRI 306 النفائات لعام 2020
58	إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفائات	306-2
58	النفائات المحولة من التخلص	306-4
<b>جذب الموظفين واستبقاؤهم</b>		
39	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3 GRI 3:الموضوعات الجوهرية لعام 2021
39-40	تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	401-1 :GRI 401 التوظيف لعام 2016
44	الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	401-2
<b>رفاهية الموظفين</b>		
44 - 43	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3 GRI 3:الموضوعات الجوهرية لعام 2021
43	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	403-1 :GRI 403 الصحة والسلامة المهنية لعام 2018
43	تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقق في الحوادث	403-2
43	خدمات الصحة المهنية	403-3

الصفحة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية GRI لإعداد التقارير / مصدر آخر
<b>المواضيع الجوهرية</b>		
13	عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	3-1 GRI 3:الموضوعات الجوهرية لعام 2021
13	قائمة الموضوعات الجوهرية	3-2
<b>الأداء الاقتصادي</b>		
15	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3 :GRI 3 الموضوعات الجوهرية لعام 2021
15-16	القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	201-1 :GRI 201 الأداء الاقتصادي لعام 2016
44	الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	201-3
لم يكن هناك مساعدة مالية من الحكومة	المساعدة المالية المتلقاة من الحكومة	201-4
<b>المشتريات المستدامة</b>		
61	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3 :GRI 3 الموضوعات الجوهرية لعام 2021
61	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	204-1 :GRI 204 ممارسات الشراء لعام 2016
61	إجمالي عدد موردي الشركات الناشئة الصغيرة والمتوسطة المشاركين	مؤشر أداء خاص بالبنك الأردني الكويتي
<b>الامتثال</b>		
21-22,37	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3 :GRI 3 الموضوعات الجوهرية لعام 2021
21-22	العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	205-1 :GRI 205 مكافحة الفساد لعام 2016
28	التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	205-2
25	وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	205-3
25	الإجراءات القانونية المتخذة ضد البنك	مؤشر أداء خاص بالبنك الأردني الكويتي
25	عدد حالات عدم الامتثال	

# المبادئ العالمية لإعداد التقارير GRI دليل محتوى

الصفحة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية GRI لإعداد التقارير / مصدر آخر
<b>المواضيع الجوهرية (تتمة)</b>		
<b>التنوع والشمول وتكافؤ الفرص</b>		
41 - 42، 54	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3: GRI 3 الموضوعات الجوهرية لعام 2021
20، 41 - 42	تنوع هيئة الإدارة والموظفين	405-1: GRI 405 التنوع وتكافؤ الفرص 2016
ملتزمون بتحقيق قدر أكبر من المساواة بين الجنسين في جميع مستويات العمل، بما في ذلك فرقنا القيادية والتنفيذية، ويتضمن التزامنا تكافؤ الأجر مقابل عمل متساو من خلال استقطاب المواهب النسائية وتطويرها واستبقاؤها، وتعزيز قدرات المزيد من الموظفات لتولي المناصب الإدارية.	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	405-2
<b>دعم وتميئة المجتمع</b>		
46 - 47	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3: GRI 3 الموضوعات الجوهرية لعام 2021
47 - 55	العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر وبرامج التنمية	413-1: GRI 413 المجتمعات المحلية 2016
لم يتم ملاحظة أي أثر سلبي	العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	413-2
<b>رضا العملاء</b>		
34	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3: GRI 3 الموضوعات الجوهرية لعام 2021
لم يتم تسجيل أي شكاوى متعلقة بخصوصية العميل	الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	418-1: GRI 418 خصوصية العميل 2016
34	عدد الشكاوى	مؤشر أداء خاص بالبنك الأردني الكويتي
<b>الاستثمار والتمويل المسؤول</b>		
27 - 29	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3: GRI 3 الموضوعات الجوهرية لعام 2021
29	القيمة الإجمالية للأصول الخضراء	مؤشر أداء خاص بالبنك الأردني الكويتي
<b>الشمول المالي والثقافة المالية</b>		
31 - 30	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3: GRI 3 الموضوعات الجوهرية لعام 2021

الصفحة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية GRI لإعداد التقارير / مصدر آخر
<b>المواضيع الجوهرية (تتمة)</b>		
<b>رفاهية الموظفين (تتمة)</b>		
43	مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	403-4: GRI 403 الصحة والسلامة المهنية 2018 (تتمة)
43	تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	403-5
43، 52	تعزيز صحة العمال	403-6
403-7	منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	403-7
403-8	العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	403-8
403-9	الإصابات المرتبطة بالعمل	403-9
403-10	إعتلال الصحة المرتبطة بالعمل	403-10
42	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	406-1: GRI 406 عدم التمييز 2016
43	نسبة تغيب الموظفين	مؤشر أداء خاص بالبنك الأردني الكويتي
<b>تنمية الموارد البشرية</b>		
37	إدارة الموضوعات الجوهرية	3-3: GRI 3 الموضوعات الجوهرية لعام 2021
37 - 38	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	404-1: GRI 404 التدريب والتعليم 2016
37 - 38	برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	404-2
404-3	النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	404-3

# المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI دليل محتوى



الصفحة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية GRI لإعداد التقارير / مصدر آخر
<b>المواضيع الجوهرية (تتمة)</b>		
<b>الشمول المالي والثقافة المالية (تتمة)</b>		
30	نسبة القروض إلى الودائع للإقراض المحلي الإجمالي	مؤشر أداء خاص بالبنك الأردني الكويتي
30	عدد المشاركين في مبادرات الثقافة المالية للعملاء غير المتعاملين مع البنوك، أو الذين يعانون من نقص في الخدمات المصرفية، أو الذين لا تتم خدمتهم بشكل جيد	
<b>الابتكار الرقمي</b>		
47-49	إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
47	عدد المعاملات عبر الإنترنت/الهاتف المحمول	مؤشر أداء خاص بالبنك الأردني الكويتي
<b>إدارة المخاطر</b>		
23-25	إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
25	عدد الاستفسارات أو الشكاوى أو المشاكل التي تلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال من خلال نظام رصد أو إعداد تقارير داخلي	مؤشر أداء خاص بالبنك الأردني الكويتي
<b>السلوك الأخلاقي</b>		
21	إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
21	عدد الانتهاكات المبلغ عنها ضد مدونة الأخلاقيات	مؤشر أداء خاص بالبنك الأردني الكويتي
<b>أمن البيانات والخصوصية</b>		
24	إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
24	عدد الاختراقات للبيانات، النسبة المئوية التي تتضمن معلومات التعريف الشخصية (PII)، عدد الحسابات المتضررة	مؤشر أداء خاص بالبنك الأردني الكويتي
<b>الحوكمة والمساءلة والشفافية</b>		
19	إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021