



البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK

تقرير الاستدامة 2023

عن هذا التقرير

يقدم تقرير الاستدامة السنوي الرابع للبنك الأردني الكويتي لمحة عامة عن أنشطة البنك وإنجازاته في الجوانب البيئية والاجتماعية والاقتصادية والحوكمة على مدار عام 2023. ويلتزم البنك بالإعلان سنوياً عن مبادراته وأداء الاستدامة فيه.

وقد أعد البنك الأردني الكويتي هذا التقرير استناداً إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهو إطار عمل معترف به عالمياً لإعداد تقارير الاستدامة، وبما يتماشى أيضاً مع متطلبات الإفصاح عن الاستدامة لبورصة عمان (ASE) وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN SDGs).

نطاق التقرير

يغطي نطاق هذا التقرير جميع العمليات في المملكة الأردنية الهاشمية في الفترة الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر من عام 2023. وتعد جميع القيم النقدية الواردة في هذا التقرير بالدينار الأردني ما لم ينص على خلاف ذلك. كما تغطي بيانات الأداء الاقتصادي مجموعة البنك الأردني الكويتي بأكملها، بما في ذلك عمليات البنك في قبرص.

نرحب بآرائكم وملاحظاتكم على هذا التقرير عبر منصات التواصل الاجتماعي التالية:



البيانات التطلعية

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 المخاطر الكامنة وعدم دقة التوقعات المستقبلية، والتي قد تؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية اختلافاً ملموساً عن تلك النتائج الموضحة في البيانات التطلعية المتوقعة أو الضمنية. وتخضع هذه البيانات لمخاطر خارجية عن سيطرة البنك، وبالتالي لا تعتبر ضماناً بأن الأحداث التي تعرضها هذه البيانات التطلعية ستتحقق بالفعل.





كلمة الرئيس التنفيذي

يُسّرني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة للبنك الأردني الكويتي لعام 2023 الذي نوضح من خلاله إجراءاتنا في دمج الاستدامة ضمن إستراتيجيتنا وعملياتنا المصرفية، ويُسلّط الضوء على الأهداف التي نصبو إليها مستقبلاً في سعيينا المستمر نحو تحقيق أعلى معايير الاستدامة كي نكون كما عهدتمونا «أكثر من بنك».

يتماشى نهج الاستدامة الذي نتبعه مع المعايير الوطنية والدولية، ويرصد تقدمنا المُحرز في تحقيق أهداف رؤية الأردن 2025 وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة واستراتيجية التمويل الأخضر الصادرة عن البنك المركزي الأردني، حيث نغذّي هذا النهج من خلال عدّة مبادرات حُدّد لكل منها أهدافاً صريحة ترمي إلى تقليل الانبعاثات الغازات الدفيئة، فضلاً عن المساهمة في تحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية، كما تعزز هذه المبادرات التعاون بين الحكومات والشركات والمجتمع المدني.

لقد قطعنا أشواطاً كبيرة في العام 2023، نحو تحقيق الاستدامة، فالبank الأردني الكويتي هو أول بنك في الأردن يصدر السند الأخضر بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية.

لم يكن هذا الإنجاز خطوة مهمة للبنك وحده فحسب، بل أيضاً للمجتمع الأردني الأوسع نطاقاً؛ إذ إنه يمهّد الطريق مستقبلاً نحو تمويل جهود التحوّل إلى الاقتصاد الأخضر في الأردن الذي يواجه تحديات كبيرة في ندرة المياه، ولهذا فإن البنك ملتزم بترشيد استخدام المياه والإسهام في تحقيق الأمن المائي في المملكة. ومن خلال هذا السند الأخضر، يُموّل البنك أربعة مشروعات تتعلق بمعالجة المياه وإعادة تدويرها واستخدامها، وأنظمة وتقنيات توفير المياه التي تزيد من جودة وكفاءة استخدام المياه التي تهدف إلى التصدي لهذا التحدي.

وفي هذا الصدد، يُسهِم نظام الإدارة البيئية والاجتماعية في تمكيننا من تقييم عوامل المخاطر البيئية والاجتماعية التي تنطوي عليها محافظ الإقراض والاستثمار في البنك، كما نغذّي إجراءات العناية الواجبة للمسائل البيئية والاجتماعية لتقييم المخاطر المحتملة المرتبطة بالأنشطة التجارية للعملاء المحتملين على نحو نُكفّل من خلاله ألا تُضيف هذه الإجراءات مخاطر بيئية أو اجتماعية على البنك؛ إذ تقع مهمة الحُدّ من تأثيرنا على البيئة في صميم استراتيجيتنا للاستدامة، حيث حصلنا في العام 2023 على شهادة الآيزو 14001 التي تعزز من التزام البنك الثابت بالحفاظ على أعلى معايير التميز في كل جانب من جوانب عملياته، وتعد بمثابة شهادة على الجهود الجماعية والتفاني لكل عضو في البنك، مما يعزز من مكانة البنك كمسؤول في الصناعة المصرفية ورائد في الابتكار والتحسين المستمر، إضافة إلى سعيه الجاد لإيجاد حلول مستدامة كنقطة انطلاق نتبناها كمحفز لمزيد من التقدم في الاستدامة البيئية.

كما يَمَنَح نهج الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الذي نتبعه الأولوية للتواصل مع عملائنا لتوفير خدمات عالية الجودة مُصمّمة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم مع ضمان إتاحة هذه الخدمات للجميع، وبالإضافة إلى الحصول على شهادة الآيزو 27001 لإدارة أمن المعلومات، أحدثنا نقلة نوعية في الابتكار المصرفي من خلال طرحنا لخدمة المساعد الرقمي القائم على الذكاء الاصطناعي (ماسا)، الذي يمنح العملاء المساعدة الشخصية ويُبسّط معاملاتهم المالية.

وانطلاقاً من إدراكنا لأهمية الاحتفاء بالتنوّع والاستثمار في موظفينا من أجل ترسيخ ثقافة العمل الإيجابية التي تُحقّق منافع مباشرة وملموسة للبنك، زدّنا ساعات التدريب بواقع 29%، لتصل إلى 43,894 ساعة في العام 2023. علاوة على ذلك، حرصنا وبصفتنا مؤسسة حاصلة على شهادة الآيزو 45001 على تطبيق ممارسات صارمة لإدارة الصحة والسلامة المهنية، مع منح الأولوية لسلامة موظفينا.

وتبقى المشاركة المجتمعية جزءاً أساسياً من فلسفة البنك؛ إذ نعمل على تمكين مجتمعاتنا من خلال الاستثمار في الشراكات المحلية ومشاريع المسؤولية الاجتماعية، ففي العام 2023، خصصنا 2 مليون دينار أردني لمشاريع المسؤولية الاجتماعية، شملت الإشراف على 265 مبادرة، وبالإضافة إلى ذلك شكل المُورّدون المحليون 96% من إجمالي قاعدة المورّدين لدينا في العام 2023؛ إذ بلغ حجم الإنفاق على المورّدين المحليين 5.6 مليون دينار أردني.

أدعوكم لقراءة هذا التقرير القيم الذي يُقدّم رؤى مُفضّلة حول المبادرات والتقدم الذي حققناه، ولا شك أن ملاحظاتكم واقتراحاتكم لها دورٌ أساسي في مسيرتنا نحو تحقيق الاستدامة.

وأود أيضاً أن أعرب عن عظيم شكري وتقديري للعملاء والمساهمين و مجلس الإدارة على ما يُقدّمونه من دعم لا يُنضب، كما أتقدّم إلى إدارة البنك والموظفين بالشكر الجزيل على تفانيهم الذي يُمكننا من الاستمرار بمسيرتنا نحو تحقيق الاستدامة. كما لا يسعني إلا أن أعرب عن امتناني لعطوفة محافظ البنك المركزي الأردني على دعمه وتشجيعه المتواصلين.

هيثم البطيخي
الرئيس التنفيذي

جدول المحتويات

08	البنك الأردني الكويتي: أكثر من بنك
10	مسيرتنا
11	الجوائز والشهادات التقديرية
12	الجمعيات والعضويات
12	الشركاء والشركات التابعة
13	الأداء الاقتصادي
14	منهجيتنا لتحقيق الاستدامة
15	حوكمة الاستدامة
16	استراتيجية الاستدامة
17	تقييم الأهمية النسبية
18	إطار الاستدامة
20	أبرز ملامح الاستدامة لعام 2023
22	مساهمات البنك الأردني الكويتي في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
24	ترسيخ ممارسات الأعمال المسؤولة
25	الاستثمار والتمويل المسؤول
30	الحوكمة والمساءلة
31	الأمن السيبراني وخصوصية البيانات واستمرارية العمل
32	إدارة المخاطر
34	السلوك الأخلاقي
36	الامتثال
38	المشتريات المستدامة
40	إشراك التجارب مع العملاء
41	الشمول المالي والثقافة المالية
43	رضا العملاء
45	الابتكار الرقمي
48	تحفيز تنمية الأفراد
49	التنوع والشمول
52	تنمية الكفاءات والإبقاء عليها
54	رفاهية الموظفين
58	تمكين مجتمعاتنا
59	تنمية المجتمع
70	إدارة انبعاثات غازات الدفيئة والأثر البيئي
71	إدارة الانبعاثات والأثر البيئي
76	الملاحق
77	الملحق (أ) – الاختصارات
79	الملحق (ب) – التعاون مع أصحاب المصلحة
80	الملحق (ج) – تعريفات المواضيع الجوهرية
82	الملحق (د) – مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير

البنك الأردني الكويتي: أكثر من بنك

منذ تأسيس البنك الأردني الكويتي في عام 1976، وهو يؤدي دوراً رائداً لنهوض بالاقتصاد الأردني. وإن تفاني البنك في تبني نهج التغيير، الذي يركز على مجموعة شاملة من السياسات تجسدها الأهداف الاستراتيجية، قد مكّنه من مواصلة عمله في منظومة لا تنفك تشهد تغييرات جديدة بين الحين والآخر. ويتجسد هذا الالتزام في شعار البنك «أكثر من بنك».

يعمل البنك الأردني الكويتي على توسيع خدماته لتتجاوز الخدمات المصرفية التقليدية، ويعمل على تحسين خدماته ومنتجاته من خلال دمج الحلول التكنولوجية المصرفية المبتكرة. كما يقدم البنك الاستشارات الاستثمارية، والخدمات القانونية، والهندسة المالية، والتأمين، والوساطة، وغيرها من الحلول النموذجية للمؤسسات المالية العالمية. وقد مكن هذا التوسع البنك من أن يصبح مزوداً رائداً للخدمات الشاملة التي تلبي الاحتياجات المتنوعة لعملائه من خلال شبكة واسعة من الفروع، مع بناء علاقة فريدة مع كل عميل.

ويعمل البنك الأردني الكويتي على تعزيز بيئة عمل داخلية متماسكة تدعم كل موظف من موظفيه، ما يخلق ثقافة عمل إيجابية وشاملة.

لا يغطي شعار البنك عملاءه والموظفين فحسب، بل يمتد أيضاً ليشمل هدف البنك المتمثل في إحداث أثر ملموس يتجاوز الخدمات المالية، ويشمل ذلك تلبية الاحتياجات الإنسانية والاجتماعية والتعليمية داخل المجتمع.



رؤيتنا

- نرحب بالتغيير.
- نمو من خلال التمكين.
- نعمل معاً.
- نعامل الجميع كعائلة.
- نحن من مواطني الشركات.



رسالتنا

- تقديم تجارب بنكية متكاملة
- وسلسلة عن طريق خدمات رقمية
- مبتكرة ورشيقة.



قيمتنا

- أن نجعل المستقبل المشرق
- للقطاع البنكي هو الواقع
- لعملائنا اليوم.

90.037

مليون دينار أردني
قيمة صافي الربح

193

مليون دينار أردني
الأرباح قبل الفوائد
والضريبة والإهلاك
وإطفاء الديون

1,450

عدد الموظفين

0.394

دينار أردني قيمة
ربحية الأسهم

281.411

مليون دينار أردني
قيمة الإيرادات

13

عدد الشركاء

قطاعات الأعمال

يُزاوِل البنك الأردني الكويتي أعماله في أربعة قطاعات رئيسية تشمل:

نسبة الإيرادات	الخدمات المصرفية الشخصية	الخدمات المصرفية للشركات	الخزينة	قطاعات أخرى
	18%	54%	27%	1%

مسيرتنا حتى الآن

- 1976** تم تأسيس البنك الأردني الكويتي
تأسس البنك الأردني الكويتي في الخامس والعشرين من تشرين الأول من عام 1976 كشركة مساهمة عامة.
- 1977** بدء ممارسة الأعمال
بعد تم افتتاح أول فروع في العبدلي وجبل عمان.
- 1983** تم تطبيق النظام الآلي للبنك
بعد تطبيق عدد من البرامج الآلية لأعمال الودائع وسجلات المساهمين.
- 1985** البنك الآلي
إدخال أجهزة الصراف الآلي والتي أطلق عليها اسم البنك الآلي "Auto Bank".
- 1991** تم ربط الفروع
بالنظام الرقمي المركزي.
- 1995** افتتاح أول فرع للبنك خارج الأردن
في مدينة نابلس بفلسطين.
- 1997** انتخبت الهيئة العامة لمساهمي البنك أعضاء مجلس الإدارة السادس
تم تسليم رئاسة البنك إلى دولة السيد عبد الكريم الكباريتي، مما يوضع تحولاً في إستراتيجية البنك ورسالته وصورته.

- 2000** أول بنك في الأردن يطلق خدمة بنك الإنترنت
أطلق خدمة NetBanker بعد إطلاق خدمة الهاتف المحمول (Mobile Bank).
- 2001** افتتاح الفرع الآلي وفرع قبرص
افتتاح الفرع الآلي في المنطقة الصوفية كما افتتح فرع في قبرص.
- 2002** أصبحت الشركة المتحدة للاستثمارات المالية شركة تابعة
مع امتلاك البنك لحصة مسيطرة من رأس مالها (أكثر من 90%).
- 2003** تم إطلاق الشعار الجديد
ليرمز إلى صورة جديدة للقوة والحيوية والتطور.
- 2006** إدارة إقليمية
تم افتتاح فرع جديد وإدارة إقليمية في رام الله، فلسطين.
- 2008** تغيير تنظيمي على هيكل ملكية البنك
قامت شركة مشاريع الكويت القابضة بتحويل حصة بنك الخليج المتحد (البحرين) في رأس مال البنك الأردني الكويتي إلى بنك برقان (الكويت)، ليكون الذراع المصرفي الإقليمي للمجموعة.
- 2010** أول أجهزة صراف آلي للأشخاص المكفوفين
قام البنك بتوفير أجهزة صراف آلي مخصصة لاستخدام الأشخاص المكفوفين وضعاف البصر وتقلية تعتمد على حاستي اللمس والشم.
- 2011** تم تأسيس شركة إجارة للتأجير التمويلي
تم تسجيلها كشركة مساهمة خاصة برأس مال مدفوع يبلغ 10 مليون دينار مدفوع بالكامل من قبل البنك.

- 2014** تم إطلاق نظام مصرفي جديد
نظام ICS BANKS البنكي في 56 فرع.
- 2015** أول جهاز صراف آلي تفاعلي في الأردن
هذا الجهاز يستخدم تقنية تفاعلية ويتخذة لدار من قبل موظف يتواصل مع العميل بالصوت والصورة لحظة بلحظة.
- 2016** تأسيس شركة سند كابيتال
تأسست كشركة خاصة محدودة برأس مال مدفوع قدره 520 ألف دينار مدفوع بالكامل من البنك الأردني الكويتي.
- 2018** اندماج فروع البنك الأردني الكويتي في فلسطين بينك القدس
دخل البنك الأردني الكويتي كشريك إستراتيجي في بنك القدس بنسبة 10% من رأس مال البنك وحصوله على مقعد تمثيلي في مجلس الإدارة.
- 2021** مجلس إدارة ومدير عام تنفيذي جديدين
تم الإعلان عن انتخاب مجلس الإدارة وتسليم منصب رئيس مجلس الإدارة لمعالي السيد ناصر عبد الكريم النوري وتعيين السيد هيثم سامح النخلي مدير عام تنفيذي جديد.
- 2022** الموافقة على عمليتي استحواد من قبل مجلس الإدارة
1. استحواد البنك على 76.9% من رأس مال بي اتش إن كابيتال.
2. استحواد البنك على 51.8% من رأس مال مصرف بغداد.
تطبيق في 2023
- 2023**
1. أتم البنك الاستحواد على مصرف بغداد.
2. أصدر البنك أول سند أخضر وأول سند دائم في الأردن.
3. استحوذ البنك على 76.97% من شركة بي اتش إن كابيتال للخدمات المالية، وأعاد بيع 66.97% منها إلى شركة إعمار الدولية القابضة - الإمارات العربية المتحدة.

الجوائز والشهادات التقديرية

الجوائز

أفضل بنك للعام في الأردن من "The Banker"

أفضل بنك محلي خاص في الأردن من مجلة "Euromoney"

أفضل بنك في مجال المسؤولية الاجتماعية في الأردن من مجلة "Global Banking and Finance Review"



السند الأخضر للعام من المنتدى العالمي لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة (Global SME Finance)

أفضل بنك لتمويل المشاريع الخضراء في الأردن من موقع "International Finance"

أفضل مكان للعمل في الأردن من "The Banker"

الشهادات التقديرية

<p>بارز في السوق - مصرفية الشركات الصغيرة والمتوسطة</p>	<p>له مكانته في السوق - الحلول الرقمية</p>	<p>رائد في السوق - المسؤولية المجتمعية</p>
---	--	--

الجمعيات والعضويات

	 جمعية البنوك في الأردن Association of Banks in Jordan جمعية البنوك في الأردن، رئاسة لجنة التمويل الأخضر
	

الشركاء والشركات التابعة

يستفيد البنك الأردني الكويتي، وهو عضو في شركة مشاريع الكويت القابضة (كييكو)، من علاقاته التجارية الراسخة مع شركة مشاريع الكويت وذراعها المصرفي لتقديم خدماته وخلق فرص استثمارية في مختلف الدول من خلال شركات المجموعة. كما يمتلك البنك استثمارات استراتيجية في العديد من الشركات ويمتلك ثلاث شركات تابعة. ويهدف البنك إلى تعزيز أوجه التآزر مع الشركات التابعة له وشركائه من خلال تقديم المزيد من الخدمات والمنتجات المشتركة للعملاء وتحقيق أعلى قدر من العائدات للمساهمين، وفيما يلي لمحة عامة على خطط الشركات التابعة للبنك:

- مصرف بغداد: يُعتبر من أكبر المصارف التجارية في العراق، إذ يوفر الحلول المصرفية لجميع فئات العملاء، بما في ذلك الأفراد والشركات. وفي شأنه، سينصب تركيزنا على تطوير خدمات الدعم والعمليات وقطاعات الأعمال، بما في ذلك تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء.
- الشركة المتحدة للاستثمارات المالية (يوفيكو): استكملت الشركة المتحدة للاستثمارات المالية خلال الفترة الأخيرة عمليات الاستحواذ على أربع شركات وساطة مالية؛ وبالتالي زيادة حجم الأعمال وتنوع الخدمات المقدمة للعملاء محلياً ودولياً. وسينصب تركيزنا في العام المقبل على دمج جميع الشركات المستحوذ عليها لزيادة مستوى كفاءتها، وزيادة حصتها في السوق، ومواصلة تعزيز وتطوير الخدمات المقدمة للعملاء.
- شركة إجارة لخدمات التأجير التمويلي: سينصب تركيزنا على زيادة الحصة السوقية في الأسواق المحلية والإقليمية من خلال التعاون مع الشركات التابعة للبنك.

الأداء الاقتصادي

يسعى البنك الأردني الكويتي جاهداً إلى خلق تأثير إيجابي على الاقتصاد والمساهمة بشكل كبير في زيادة إنتاجية النظام الاقتصادي الأردني ومرونته واستقراره. ويهدف البنك إلى رفع مستوى رفاه المساهمين والمستثمرين مع زيادة صافي أرباح البنك في الوقت نفسه مقارنة بالسنوات السابقة. يركز البنك أيضاً على زيادة حصته في السوق، إلى جانب استكشاف الأسواق الجديدة واغتنام فرص الأعمال التي تحقق القيمة للبنك.

حقق البنك الأردني الكويتي في عام 2023 العديد من الإنجازات المهمة ذات الصلة بالنمو الاقتصادي، أولاً، استحوذ البنك على 76.97% من أسهم شركة "بي اتش ام كابيتال للخدمات المالية"، ثم باع جزءاً من هذه الحصة بلغ 66.97% من رأس مال الشركة مقابل 30.6 مليون دينار أردني لشركة إثمار الدولية القابضة. وقد حقق هذا البيع الاستراتيجي أرباحاً صافية للبنك بعد خصم الضرائب التي بلغت حوالي 8.3 مليون دينار أردني.

ثانياً، أصبح البنك الأردني الكويتي أول بنك في الأردن يصدر سندات دائمة، وأطلق البنك بعد الحصول على الموافقات من البنك المركزي الأردني وهيئة الأوراق المالية الأردنية، عمليات اكتتاب في فئتين بالدينار الأردني والدولار الأمريكي بقيمة إجمالية قدرها 125.5 مليون دولار أمريكي. وصُنّف ذلك على أنه رأس مال إضافي من المستوى الأول وفقاً لاتفاقية بازل الثالثة.

وتم الاكتتاب الكامل في الفئة الأولى البالغة 90 مليون دولار أمريكي من خلال طرح خاص، في حين طُرحت الفئة الثانية البالغة 25.2 مليون دينار أردني للاكتتاب العام والإدراج في بورصة عمان. وتقدم هذه السندات معدل فائدة ثابت يبلغ 8.5% للأشهر الـ 24 الأولى، ويمكن تعديله بعد ذلك بناءً على سعر إعادة الخصم للبنك المركزي الأردني بالإضافة إلى هامش الربح. وتهدف هذه الإنجازات إلى تعزيز القطاع المصرفي في الأردن ودعم خطط التوسع الإقليمي للبنك. كما تم تقديم دورات تدريبية شاملة ومساعدة مخصصة للعملاء والموظفين لضمان المشاركة الاستثمارية الناجحة.

وفي عام 2023، تضاعفت إيرادات البنك الأردني الكويتي، ونمت أرباحه بعد الضرائب نمواً استثنائياً بلغ 380% أي ما يعادل نحو أربعة أضعاف الأرباح في عام 2022.

الأداء الاقتصادي			
2023	2022	2021	
281.41	139.54	111.89	القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة (الإيرادات) (بالمليون دينار أردني)
142.32	84.84	70.79	إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة (بما يشمل ما يلي) (بالمليون دينار أردني):
61.99	42.91	36.53	التكاليف التشغيلية (بالمليون دينار أردني)
48.71	33.32	29.89	أجور ومزايا الموظفين (بالمليون دينار أردني)
31.62	8.61	4.37	المبالغ المدفوعة للحكومة (الضرائب والغرامات) (بالمليون دينار أردني)
10.50	12.00	10.50	توزيعات الأرباح المدفوعة للمساهمين (بالمليون دينار أردني)
(نقدية)	(نقدية)	(نقدية)	
139.09	54.71	41.09	القيمة الاقتصادية المحتفظ بها (القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة "ناقص" القيمة الاقتصادية الموزعة) (بالمليون دينار أردني)
90.04	18.73	7.71	صافي الأرباح (بالمليون دينار أردني)
727.51	477.56	467.67	حقوق المساهمين (بالمليون دينار أردني)
17	4	-1	العائد على (متوسط) حقوق الملكية (%)

منهجيتنا لتحقيق الاستدامة

بدأت مسيرة البنك الأردني الكويتي لتحقيق الاستدامة في عام 2020، عندما حدد البنك أهدافاً استراتيجية متعلقة بالاستدامة لمواجهة التحديات وضمان التزامه المستمر بالاستدامة. وتشمل هذه الأهداف المواءمة مع التوقعات والتطلعات المتزايدة لمختلف أصحاب المصلحة، وتعزيز الاستدامة والمسؤولية البيئية، وتوسيع نطاق البرامج المستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات وبرامج تمكين المرأة. ولغايات المساعدة في تحقيق هذه الأهداف، حدد البنك أصحاب المصلحة الرئيسيين في مجال الاستدامة لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم. لمزيد من المعلومات حول مشاركة أصحاب المصلحة، يرجى الاطلاع على الملحق (ب).

ويتوافق نهج الاستدامة في البنك الأردني الكويتي مع استراتيجيته الشاملة ورؤية الأردن 2025 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. ويهدف البنك من خلال هذا النهج إلى إحداث أثر اجتماعي وبيئي، ما يعكس التزام البنك بدمج الاستدامة في جميع أنشطته أعماله. هذا الدمج يتجلى في استثمار البنك المستمر في الأفراد والتكنولوجيا والبنية التحتية والحلول المبتكرة.

يخطط البنك في عام 2024 لترسيخ التزامه بالاستدامة والحفاظ على مكانته باعتباره شركة رائدة في السوق من خلال الشراكة مع مؤسسة التمويل الدولية لتحديث استراتيجيته للاستدامة، ووضع إستراتيجية التمويل المستدام ومنهجية إدارة المناخ الخاصة به.

حوكمة الاستدامة

في عام 2023، أنشأ البنك الأردني الكويتي لجنة الاستدامة لحوكمة قضايا الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات داخل البنك بشكل فعال. وتؤدي هذه اللجنة، التي يرأسها الرئيس التنفيذي وتتألف من كبار التنفيذيين ورؤساء الأقسام، دوراً محورياً في الإشراف على مبادرات الاستدامة في البنك.

تتولى لجنة الاستدامة مسؤولية ما يلي:

- وضع واعتماد استراتيجية الاستدامة وخطة العمل والمبادرات والمشاريع ومؤشرات الأداء الرئيسية للبنك.
- تقييم التقارير الواردة من مجموعة عمل الاستدامة بهدف مراقبة التقدم المحرز في مبادرات الاستدامة وتقديم التوصيات لتحسينها.
- مواءمة عمليات البنك الأردني الكويتي مع سياسة التمويل الأخضر الصادرة عن البنك المركزي الأردني.
- مراجعة إطار عمل التمويل الأخضر المستدام للبنك، بما في ذلك معايير الأهلية للحصول على التمويل الأخضر ومواءمتها مع المعايير الدولية.
- تقييم نهج إدارة مخاطر التغير المناخي وضمان المواءمة مع المعايير الوطنية والدولية في محفظة الإقراض لدى البنك.
- الموافقة على تقارير الاستدامة وتقارير الأثر وتقارير المدققين الخارجيين في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لضمان الشفافية والمساءلة.

استراتيجية الاستدامة

تحدد استراتيجية الاستدامة لدى البنك الأردني الكويتي التزام البنك بدمج الاستدامة في جميع عملياته، كما أنها تتوافق مع رؤية الأردن 2025. وكجزء من هذه الاستراتيجية، يعمل البنك مع أصحاب المصلحة لتحقيق الأهداف الرئيسية المتعلقة بتعزيز النمو الاقتصادي، والاستقرار المالي، والحد من الهدر المالي، وخفض الدين العام إلى مستويات آمنة. علاوة على ذلك، تتمثل إحدى الأولويات الرئيسية لهذه الاستراتيجية في ربط التزامات البنك وجهوده بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وبالتالي السعي إلى تحقيق قيمة على المدى الطويل.

أصدر البنك المركزي الأردني إستراتيجيته للتمويل الأخضر 2023-2028 بالتعاون مع عدد من المؤسسات الدولية كالبنك الدولي والدول الداعمة.

رؤية الاستراتيجية

تحويل القطاع المالي الأردني إلى قوة رائدة في مجال التمويل الأخضر وتحسين قدرته على مواجهة المخاطر البيئية والمناخية والتكيف معها، وتمكين الأردن من أن يصبح رائداً إقليمياً على صعيد التمويل المستدام.

الأدوات

- توجيه المؤسسات المالية لتضمين الاعتبارات البيئية والمناخية في القرارات المالية، بما في ذلك هياكل الحوكمة، وإدارة المخاطر والضوابط الرقابية الداخلية، والإفصاح والإبلاغ، والتمويل الأخضر.
- إنشاء قسم مخاطر في البنك المركزي مختص في تغير المناخ والتمويل الأخضر، وإجراء تقييم شامل لمخاطر المناخ للقطاع المالي .
- إصدار إرشادات وتعليمات رقابية لتوحيد الممارسات التي لممارسات التي تستجيب للتغيرات المناخية في القطاع المالي.

الأهداف

- تعزيز القدرات والحوكمة، وتفعيل الأنظمة، وتنفيذ سياسات التمويل الأخضر وإدارة مخاطر المناخ
- تحسين قدرة القطاع المالي على مواجهة المخاطر البيئية والمناخية
- تعزيز التمويل الأخضر

يأمل البنك المركزي إلى تحقيق هذه الأهداف العامة من خلال عدد من الأدوات الوسيطة، والتي تشمل:

- المشاركة في جهود تطوير التصنيف الوطني الأخضر Green/Brown Taxonomy ، وهذه متطلب أساسي وشرط مسبق لتحقيق أهداف الإستراتيجية طويلة الامد
- تقييم شامل لمخاطر المناخ للقطاع المالي في الأردن
- تنفيذ برنامج شامل لبناء القدرات
- إصدار إرشادات وتعليمات رقابية للمؤسسات المالية لتضمين الاعتبارات المرتبطة بالمناخ في هياكل الحوكمة وإطار إدارة المخاطر وأنشطة التمويل الأخضر

ولتحقيق هذه الأهداف، يتم إبرام شراكات مع العديد من المؤسسات الرائدة، مثل مؤسسة التمويل الدولية، لتعزيز ورش العمل التثقيفية ودعم الاستراتيجيات الوطنية مثل استراتيجية التمويل الأخضر للبنك المركزي الأردني. وتهدف هذه الاستراتيجية إلى إنشاء «اقتصاد فعال ويراعي المناخ بدرجة أكبر».

تقييم الأهمية النسبية

تتطلب الطبيعة المتطورة لمشهد الاستدامة المؤسسية من البنك مراقبة التقدم المحرز فيه وتعديله عند الضرورة لضمان أن أولوياته لا تزال تتماشى مع الأهداف الشاملة المحددة في استراتيجية الاستدامة الخاصة بالبنك. وأجرى البنك في عام 2023 تقييمًا للأهمية النسبية لإعادة موازنة أولوياته مع استراتيجية البنك الأردني الكويتي والأولويات الوطنية والدولية مثل معايير إعداد التقارير المالية الدولية واستراتيجية التمويل الأخضر في الأردن. وتضمنت هذه النتيجة إعادة ترتيب أولويات الموضوعات الجوهرية المهمة، وتحديث أسماء بعض الموضوعات لتعزيز الوضوح والمواءمة مع الأهداف التنظيمية.

يتألف تقييم الأهمية النسبية من خطوات مختلفة. فقد اشتملت الخطوة الأولى على فهم أعمال والتزامات البنك الأردني الكويتي وتطلعاته في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. ثم عمل البنك على تحديد ودراسة أثره على الاقتصاد والبيئة والأفراد، وذلك باستخدام المعايير العالمية والمحلية كمرجع. وأخيرًا، استخدمت هذه المعلومات لإعادة ترتيب أولويات قائمة الموضوعات استنادًا إلى أهمية الأثر، كما هو موضح أدناه. وتتيح قائمة الموضوعات الجوهرية المحدثة للبنك الأردني الكويتي تركيز أنشطته في مجال الاستدامة على المجالات الأكثر أهمية بالنسبة للبنك، ما يمكن البنك من اكتساب فهم أولي للمخاطر والفرص المحتملة.

للاطلاع على تعريفات الموضوعات الجوهرية، يرجى الاطلاع على الملحق (ج).

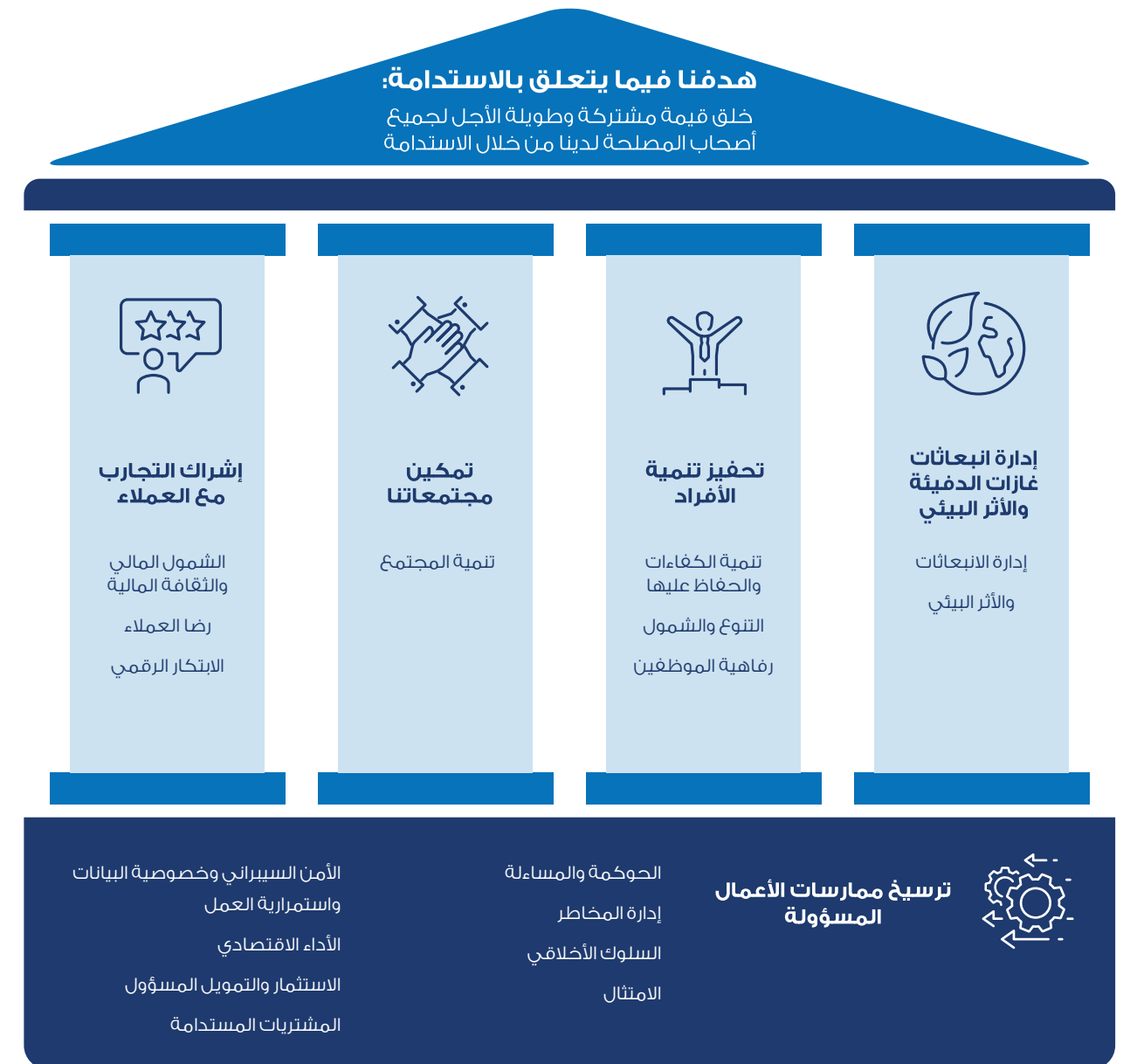
فيما يلي قائمة الموضوعات الجوهرية المحدثة الخاصة بالبنك الأردني الكويتي:

قائمة الموضوعات الجوهرية القديمة		قائمة الموضوعات الجوهرية المحدثة
إدارة الانبعاثات الغازات الدفيئة	الأكثر أهمية	إدارة الانبعاثات والأثر البيئي
الاستثمار والتمويل المسؤول		الاستثمار والتمويل المسؤول
الشمول المالي والثقافة المالية		الشمول المالي والثقافة المالية
مستوى رضا العملاء		الحوكمة والمساءلة
الابتكار الرقمي		مستوى رضا العملاء
التنوع والشمول وتكافؤ الفرص	مهم جداً	أمن وخصوصية البيانات
رفاه الموظفين		التنوع والشمول
استقطاب الكفاءات والإبقاء عليها		الابتكار الرقمي
تنمية رأس المال البشري		تنمية الكفاءات والإبقاء عليها
دعم وتلمية المجتمع		إدارة المخاطر
المشتريات المستدامة	مهم	رفاهية الموظفين
الحوكمة والمساءلة والشفافية		السلوك الأخلاقي
إدارة المخاطر		الأداء الاقتصادي
السلوك الأخلاقي		تنمية المجتمع
الامتثال		الامتثال
الأمن السيبراني وخصوصية البيانات واستمرارية العمل		المشتريات المستدامة
الأداء الاقتصادي		

اقتصادية	اجتماعية	بيئية	حوكمة
----------	----------	-------	-------

إطار الاستدامة

يمثل إطار الاستدامة الخاص بالبنك الأردني الكويتي أداة أساسية لتوجيه عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، وإشراك أصحاب المصلحة، وإعداد التقارير. وكجزء من نهجه في إدارة الاستدامة، أنشأ البنك إطارًا للاستدامة مكون من خمس ركائز يشمل الموضوعات الجوهرية للاستدامة. ويُعد هذا الإطار متواءمًا بشكل وثيق مع استراتيجية البنك للأعمال والممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ما يمكن البنك من تعزيز التزامات الاستدامة وتعميمها بكفاءة وشفافية.



أبرز ملامح الاستدامة لعام 2023

ترسيخ ممارسات الأعمال المسؤولة

إصدار أول سند أخضر في الأردن.
إنشاء نظام إدارة الأثر البيئي والاجتماعي
تحليل 100% من وحدات الأعمال للمخاطر ذات الصلة بمكافحة غسيل الأموال / تمويل مكافحة الإرهاب
شكل الموردون المحليون 96% من إجمالي قاعدة الموردين
لم تُسجل أي حالات انتهاك للبيانات
الحصول على شهادة الآيزو (27001)

إشراك التجارب مع العملاء

زيادة بنسبة 11% في الحسابات الجديدة التي يملكها حاملو بطاقات الائتمان لأول مرة مقارنة بعام 2022
زيادة بنسبة 82% في عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة مقارنةً بالعام الماضي
زيادة بنسبة 8% في المعاملات عبر الإنترنت / الهاتف مقارنةً بعام 2022

تحفيز تنمية الأفراد

زيادة بنسبة 29% في عدد ساعات التدريب المقدمة مقارنةً بعام 2022
وصول نسبة الإناث إلى 38% من إجمالي الموظفين بدوام كامل
43% من التعيينات الجديدة هي من الإناث
36% من الموظفين بدوام كامل هم دون سن الثلاثين عامًا
الحصول على شهادة الآيزو (45001)

تمكين مجتمعاتنا

إنفاق 2,149,976 دينار أردني على الاستثمارات المجتمعية؛ ما يمثل زيادة بنسبة 105% مقارنةً بالعام الماضي
تنفيذ 265 مشروعًا في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات
إمضاء 2,280 ساعة في العمل التطوعي المجتمعي

إدارة انبعاثات غازات الدفيئة والأثر البيئي

انخفاض بنسبة 7% في انبعاثات غازات الدفيئة (النطاق 1)
انخفاض استهلاك المياه بنسبة 15% مقارنةً بالعام السابق
انخفاض بنسبة 4% في استهلاك الورق مقارنةً بالعام الماضي
الحصول على شهادة الآيزو (14001)

مساهمات البنك الأردني الكويتي في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

الهدف	مساهمات البنك الأردني الكويتي	القسم
١ القضاء على الفقر	<ul style="list-style-type: none"> التعاون مع المؤسسات والهيئات والجمعيات الخيرية الوطنية لتحسين سبل العيش الكريم، مثل حملة "البر والإحسان"، والهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، ومبرة أم الحسين، وجمعية قرى الأطفال في الأردن. 	تنمية المجتمع
٢ القضاء التام على الجوع	<ul style="list-style-type: none"> إقامة شراكة مع "عزوتي"، وهي منظمة غير ربحية، لقيادة مبادرة تبرع سنوية كبيرة تهدف إلى توفير وجبات الطعام للمجتمعات الأقل حظًا كل شهر. 	تنمية المجتمع
٣ الصحة الجيدة والرفاه	<ul style="list-style-type: none"> توفير التأمين الصحي لجميع الموظفين. الحفاظ على وجود عيادة طبية داخل مبنى إدارة الأركان العامة. استفادة الموظفين وعائلاتهم من برنامج "رعاية". تنفيذ المبادرات الصحية وورش العمل التثقيفية. 	رفاهية الموظفين
٤ التعليم الجيد	<ul style="list-style-type: none"> وصول عدد ساعات التدريب إلى 43,894 ساعة. حصول 58 موظفًا على شهادات مهنية في مختلف المجالات. دعم طلاب الجامعات وإعدادهم للمستقبل المهني من خلال ربطهم بخبراء في مجالات متخصصة. تلقي 38 طالبًا من مختلف الجامعات الأردنية والدولية للتدريب في البنك الأردني الكويتي. تقديم مساعدات مالية مباشرة إلى 59 طالبًا جامعيًا متميزًا. 	تنمية الكفاءات والإبقاء عليها تنمية المجتمع
٥ المساواة بين الجنسين	<ul style="list-style-type: none"> وصول نسبة الإناث إلى 38% من إجمالي الموظفين بدوام كامل. 43% من التعيينات الجديدة هي من الإناث تقديم 17,254 ساعة تدريبية بالمجمل للإناث استضافة فعالية في "اليوم العالمي للمرأة" في البنك. تكريم البنك من قبل هيئة الأمم المتحدة للمرأة على التنفيذ الناجح لمبادرة لمبادئ العالمية المعنية بتمكين المرأة في الأردن. 	التنوع والشمول تنمية الكفاءات والإبقاء عليها تنمية المجتمع
٦ المياه النظيفة والنظافة الصحية	<ul style="list-style-type: none"> تنفيذ أنظمة تجميع المياه الرمادية ومياه الأمطار. انخفاض استهلاك المياه بنسبة 15% مقارنة بالعام الماضي. تمويل مشروع 	إدارة الانبعاثات والأثر البيئي

الهدف



مساهمات البنك الأردني الكويتي

- استمرارية الاستفادة من مشروع للطاقة الشمسية.
- إدخال المركبات الكهربائية وتركيب نقاط شحن المركبات الكهربائية.
- إطلاق "منتجات الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة".
- إطلاق "منتج تمويل السيارات الصديقة للبيئة"

القسم

[الاستثمار والتمويل المسؤول](#)
[إدارة الانبعاثات والأثر البيئي](#)



- مضاعفة الإيرادات مقارنة بالعام الماضي.
- إنفاق 2,149,976 دينار أردني على الاستثمار المجتمعي.
- بلوغ نسبة نفقات المشتريات من الموردين المحليين 56%.

[الأداء الاقتصادي](#)

[تنمية المجتمع](#)

[المشتريات](#)

[المستدامة](#)



- الاعتراف من قبل الميثاق العالمي للأمم المتحدة باعتباره واحدًا من البنوك الرائدة في الشرق الأوسط لمعالجة قضايا التغير المناخي وتطبيق معايير الاستدامة في البنك.
- تمويل انشاء المنتزه البيئي في غابات زبود وسيل حسبان.
- اطلاق السند الاخضر.

[إدارة الانبعاثات والأثر البيئي](#)

[تنمية المجتمع](#)



- وضع سياسات مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال.
- التواصل مع جميع الموظفين بشأن سياسات مكافحة الفساد، وإخضاعهم لدورات تدريبية ركزت على تدابير مكافحة الفساد.

[السلوك الأخلاقي](#)

ترسيخ ممارسات الأعمال المسؤولة

لا يزال البنك الأردني الكويتي ملتزمًا بدمج ممارسات الأعمال المسؤولة في جميع عملياته وإجراءاته وسياساته، ويضمن هذا التفاني عمل البنك وفق أعلى المعايير الأخلاقية، والحفاظ على مكانته الرائدة في القطاع المصرفي، ما يضمن المواءمة مع متطلبات البنك المركزي الأردني ومعايير الصناعة الدولية.

ويعمل البنك على تطبيق هذه المعايير في سلسلة التوريد وبيانات العملاء، مع التركيز على الإدارة الصارمة للمخاطر والامتثال التنظيمي. كما يلتزم البنك بتعزيز النمو المستدام في المشهد المالي من خلال دمج معايير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في ممارسات الاستثمار والتمويل مع تقديم منتجات مالية مستدامة لعملائه.

القضايا الجوهرية:

- الاستثمار والتمويل المسؤول
- الحوكمة والمساءلة
- الأمن السيبراني وخصوصية البيانات واستمرارية العمل
- إدارة المخاطر
- السلوك الأخلاقي
- الامتثال
- المشتريات المستدامة

الاستثمار والتمويل المسؤول

يسعى البنك الأردني الكويتي إلى دمج الاستدامة في المحافظ الاستثمارية والتمويلية، بالإضافة إلى اتخاذ القرارات المرتبطة بالمعاملات في جميع مجالات الأعمال، إلى جانب المواءمة مع الأطر الدولية بما في ذلك مبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة لدى الأمم المتحدة.

وتشمل محافظ الإقراض والاستثمار في البنك مجموعة من الخدمات التي تتناول قضايا الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مع الإدارة الصارمة على مستوى المشاريع لمراقبة النتائج والتأثير عليها. بالإضافة إلى ذلك، يمنح البنك الأولوية للاستثمارات الخضراء ويضمن تقييم جميع المشاريع والعملاء من حيث المخاطر البيئية والاجتماعية.

وتتم إعداد إطار التمويل الأخضر المستدام للبنك وفقًا للمبادئ التي وضعتها الرابطة الدولية لسوق رأس المال وإرشادات السندات الخضراء في الأردن الصادرة عن وزارة البيئة، ويهدف الإطار إلى وضع الأساس لتمويل التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون. كما يسعى البنك للحصول على رأي طرف ثانٍ من شركة «Sustainalytics»، وهي وكالة عالمية تجري أبحاثًا وتصنيفات وتحليلات خاصة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، والتي عملت على مراجعة إطار العمل للتأكد من نجاحه في دمج جميع العوامل البيئية والاجتماعية. وبالتزامن مع ذلك، عمل البنك على إنشاء نظام الإدارة البيئية والاجتماعية بما يتماشى مع معايير الأداء الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية. ويمكن هذا النظام البنك من تقييم العوامل والمخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بمحافظ الإقراض الخاصة بالبنك.

رُشح البنك لقيادة لجنة التمويل الأخضر التي تم إضفاء الطابع الرسمي عليها من قبل جمعية البنوك في الأردن. ويتمثل دور البنك في عقد جلسات مختلفة مع أعضاء الجمعية وممثلي القطاع المصرفي لمشاركة معرفة البنك وخبراته في التمويل الأخضر ودمج الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

أول سند أخضر في الأردن

أصدر البنك الأردني الكويتي في عام 2023، بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية أول سند أخضر في الأردن بقيمة 50 مليون دولار أمريكي على مدى خمس سنوات. ولا يُعتبر هذا الإنجاز علامة فارقة للبنك فحسب، بل للمملكة كذلك.

ومن الجدير بالذكر أن هذا الإصدار يمهد الطريق للجهود المستقبلية في تمويل تحول الدولة نحو الاقتصاد الأخضر ويتماشى مع رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن وخطط العمل الوطنية للنمو الأخضر (2021 – 2025).

علاوة على ذلك، يهدف البنك الأردني الكويتي من خلال استحداث فئة أصول جديدة إلى سوق رأس المال الأردني إلى توجيه الأموال إلى مشاريع تهدف إلى الحد من انبعاثات غازات الدفيئة ومعدلات البطالة.

وقد تم تخصيص جزء كبير من إيرادات إصدار السندات الخضراء، البالغة 24 مليون دينار أردني، لمشاريع معالجة المياه. ويؤكد ذلك التزام البنك بتمويل المبادرات التي تسهم في تحقيق الاستدامة البيئية وتعزيز المجتمع المحلي.

الإقراض

يعمل البنك الأردني الكويتي على تضمين عوامل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات الإقراض التي ينفّذها من خلال التعاون مع الشركات فيما يتعلق بحفظه التمويل التي يخصصها للقضايا البيئية والاجتماعية. وبهدف إرساء تعاون مع الشركات بشأن محفظة التمويل التي تخصصها للممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، يعمل البنك مبدئيًا على تقييم اهتمام العملاء بالتمويل من محفظة الأصول الخضراء المؤهلة لدى البنك، والتي تشمل الطاقة المتجددة، والمركبات منخفضة الكربون، والبنية التحتية الخضراء، ومشاريع الموارد المائية المستدامة. كما ننفذ إجراءات العناية الواجبة للمسائل البيئية والاجتماعية بما يتماشى مع نظام الإدارة البيئية والاجتماعية، وتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بالمشاريع المقترحة. ويقرر البنك تمويل المشروع بناءً على نتائج إجراءات العناية الواجبة للمسائل البيئية والاجتماعية. وتضمن المراقبة المستمرة بعد التمويل الالتزام بالمعايير البيئية والاجتماعية.

تعمل إجراءات العناية الواجبة للمسائل البيئية والاجتماعية على تقييم المخاطر المحتملة للأنشطة التجارية التي يمارسها العملاء المحتملون، كي نضمن ألا يترتب عليها مسؤوليات بيئية أو اجتماعية على البنك. وتنطوي هذه الإجراءات على تحديد هذه المخاطر وقياسها وتقييمها بشكل منهجي؛ إذ يعمل فريق الاستدامة على إجراء دراسة تحليلية، وفحص الوثائق المتعلقة بالتمويل الأخضر المقترح والعمليات المرتبطة بالعملاء، والتحقق من الامتثال لمعايير الدولية ذات الصلة. ويستخدم الفريق الاستبيانات لجمع المعلومات حول القضايا البيئية والاجتماعية، وتقييم العوامل المختلفة بما في ذلك الموقع الجغرافي، وظروف الموقع، وإمكانية الوصول إلى المرافق، والآثار الاجتماعية والبيئية الحالية والمتوقعة. إضافة إلى ذلك، يعمل الفريق على تقييم أداء العميل وسمعته فيما يتعلق بهذه القضايا، والتحقق من الامتثال من خلال التصاريح، أو تقارير التفتيش، أو تقييمات الأثر البيئي.

كما قام البنك بتسهيل التمويل من خلال الشراكات مع جهات مثل البنك الأوروبي للاستثمار، والمبادرات التي يدعمها البنك المركزي الأردني والشركة الأردنية لضمان التمويل.

وبلغت قيمة محفظة الإقراض الأخضر للبنك الأردني الكويتي 70 مليون دينار أردني، حيث عمل البنك على تمويل المشاريع الخضراء مثل النقل صديق البيئة والطاقة المتجددة ومشاريع المياه المستدامة. كما خصص البنك 27 مليون دينار أردني من السندات الخضراء لمشاريع معالجة المياه العادمة، وإجراءات اللازمة الواجبة ذات الصلة بالممارسات والمعايير البيئية والاجتماعية لكل معاملة.

ويعمل البنك على دمج معايير البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في عمليات تقييم المخاطر الائتمانية وعمليات صنع القرار المتعلقة بالإقراض. كما يساعد تقييم العوامل البيئية والاجتماعية لدى البنك الأردني الكويتي في تحديد المخاطر الائتمانية المرتبطة بالتغير المناخي والقيود المفروضة على الموارد الطبيعية ومخاوف حقوق الإنسان والتوجهات الأخرى للاستدامة. ويطلب البنك تقارير التقييم البيئي المفصلة ودراسات الأثر الاجتماعي لبعض المشاريع، بينما يعتمد البنك على التراخيص والتصاريح الحكومية التي تراعي هذه العوامل بالنسبة لمشاريع أخرى. علاوةً على ذلك، يأخذ البنك أيضًا تقييمات الاقتصاد الكلي بعين الاعتبار في جميع القرارات المتعلقة بالإقراض الأخضر.

تُتخذ القرارات المتعلقة بعمليات تقييم المخاطر على أساس كل مشروع على حدة ويتم تحديدها حسب نوع المشروع وموقعه الجغرافي. فعلى سبيل المثال، يستعين البنك بمستشارين خارجيين لتقييم المخاطر البيئية في حال تطلب المشروع إجراء دراسات التقييم البيئي والاجتماعي المكثفة. إضافةً إلى ذلك، تُؤخذ المخاطر البيئية والاجتماعية بعين الاعتبار لمشاريع الطاقة والمشاريع التي تقع في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية.

وأشار البنك الأردني الكويتي إلى زيادة بنسبة 5% في التمويل الأخضر في محفظة الإقراض مقارنةً بعام 2022

الإقراض الأخضر	الوحدة	2021	2022	2023
القيمة الإجمالية للإقراض الأخضر	مليون دينار أردني	57.997	66.780	70.384

المنتجات المستدامة

عمل البنك الأردني الكويتي على استحداث منتجات جديدة لتلبية الاحتياجات المحددة وتحقيق فوائد اجتماعية تبلغ حوالي 0.55 مليون دينار أردني، ومنها على سبيل المثال:

- **يهدف منتج سيدات الأعمال** إلى تمويل المشاريع القائمة والمملوكة لسيدات أعمال لدعم وتوسيع مشاريعهن، ويُقدّم هذا التمويل دون ضمانات وبأسعار فائدة تفضيلية.
- **يهدف برنامج تمويل المشاريع الناشئة** إلى تمويل المشاريع الناشئة وتشجيعها للحصول على التمويل المناسب والنهوض بأعمالها من خلال إجراء التحسينات التشغيلية، ويُقدّم هذا التمويل أيضًا دون ضمانات ويتميز بأسعار فائدة تفضيلية.
- **يقدم منتج قطاع المهنيين والحرفيين** قروض تمويل متناقصة تُسهِم في تقديم دعم أكبر إلى أصحاب المهن الحرة والحرفيين.
- **يوفر منتج تمويل مشاريع الطاقة المتجددة ومنتج مشاريع توفير الطاقة** تمويلًا يصل إلى 4 ملايين دينار أردني لمشاريع الطاقة المتجددة ومشاريع توفير الطاقة بأسعار فائدة تنافسية تبلغ 4%، وذلك بالتعاون مع البنك المركزي الأردني.
- **يوفر تمويل السيارات الكهربائية** إعفاءً من عمولة المنح بنسبة 1% للسيارات الصينية الهجينة (الهايبرد) وللسيارات الكهربائية لتشجيع العملاء على التوجه نحو استخدام هذه السيارات.
- **تقدم قروض الإسكان** أسعار فائدة تنافسية وخيارات تمويل مرنة مصممة خصيصًا لتناسب مع احتياجات التمويل السكني للعملاء.

إضافة إلى ما تقدّمه، يخطط البنك الأردني الكويتي لتحفيز السلوك المستدام بين العملاء من خلال تقديم بطاقات الائتمان الخضراء وتجديد برنامج الولاء.

الرجاع الرجوع الى الرابط التالي للمزيد عن خدماتنا التي يقدمها البنك

وضعت الحكومة الأردنية الاستراتيجية الوطنية للمياه، التي تهدف بموجيها إلى خفض الفاقد المائي بنسبة 25% بحلول عام 2025، ما قد يعود بالفائدة على مليوني شخص، ويعد الاستثمار في منشآت معالجة المياه العادمة أمراً بالغ الأهمية لإعادة تدوير المياه للاستخدام الزراعي والصناعي، حيث تأتي 85% من المياه المخصصة للصناعة من مصادر جوفية، بينما تتم معالجة 14% فقط.

وقد عمل البنك الأردني الكويتي على تمويل مشاريع معالجة المياه العادمة بمبلغ 54.1 مليون دولار جزء منها من خلال السندات الخضراء.

استخدام إيرادات السندات الخضراء / العميل 2023-2024	وصف المشروع	الأثر	مبلغ التسهيلات (بالمليون دولار أمريكي)
المشروع الأول	معالجة المياه العادمة	كمية المياه العادمة المعالجة = 365,000 متر مكعب باليوم	15
المشروع الثاني	تحسين شبكة توزيع المياه ومعالجة المياه العادمة للاجئين السوريين في شمال الأردن	تعزيز شبكة توزيع المياه للاجئين السوريين في شمال الأردن التي تخدم 75,000 نسمة.	3.6
المشروع الثالث	إنشاء محطة تنقية مياه جديدة	كمية المياه العادمة المعالجة = 22,500 متر مكعب باليوم	18
المشروع الرابع	إعادة تأهيل وتحديث محطة تنقية المياه	كمية المياه العادمة المعالجة = 25,000 متر مكعب اليوم	17.5
الإجمالي			54.1

الاستثمار

يسعى البنك الأردني الكويتي بفعالية للحصول على الأوراق المالية ذات أثر الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لكل من استثمارات العملاء والمحفظة الدولية للبنك الأردني الكويتي بما يتماشى مع سياسة الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في البنك. وفي عام 2023، نجح البنك في استثمار مبلغ 14.3 مليون دولار أمريكي في الأوراق المالية ذات الدخل الثابت المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. وسعيًا إلى تبسيط العملية، أعد فريق البحث في البنك نموذجًا مقترحًا جديدًا يشير إلى ما إذا كان للاستثمار أثر على الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، مما يعزز الشفافية ويتوافق مع أهداف الاستدامة. كما يستخدم الفريق العديد من اشتراكات المنصات الإلكترونية في مسح السوق للأوراق المالية المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. ويعمل المحللون باستخدام منصة بلومبيرغ على فرز المنتجات المستخدمة التي تهتم البنك من خلال إدخال معايير محددة، مثل سندات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ودراساتها ان توافقت مع العائد المرجح المطلوب ونسب الخطورة المقبولة.

وينطوي دمج عوامل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في الاستثمارات على تقييم درجات ممارسات الشركات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات إن وجد، ومنح الأولوية للشركات ذات الدرجات الأعلى، مع ضمان توافق العائدات مع أهداف الاستثمار الخاصة بالعميل أو سياسة الاستثمار الخاصة بالبنك. كما شهدت المحفظة الاستثمارية في عام 2023 إضافة سندات بقيمة 10.1 مليون دينار أردني. وكانت الأوراق المالية المضافة حديثاً عبارة عن أدوات الدخل الثابت.

عمل البنك الأردني الكويتي على توسيع نطاق التزامه بمبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات من خلال دمج السندات المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والصناديق المشتركة ذات الأثر الاجتماعي أو البيئي الكبير ضمن العروض المقدمة للعملاء. وتم تنسيق قائمة مراقبة للأدوات المالية مع اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، بما في ذلك السندات الخضراء والزرقاء والمناخية وسندات الاستدامة، بهدف تعزيز فرص الاستثمار.

لما كانت منتجات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات تكتسب مزيداً من الزخم، لا يزال إيجاد استثمارات في الشركات التي تحقق درجات عالية في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات دون التأثير على العوائد المرجوة يشكل تحدياً. ومع تزايد الطلب على الأوراق المالية المستدامة والاجتماعية والخضراء، فلا يزال الحفاظ على التوازن بين اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات والعائدات المالية يشكل تحديات مستمرة للبنك الأردني الكويتي. كما يدرك البنك أهمية التثقيف بشأن الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ويزود مديري العلاقات لديه بالمعرفة والأدوات اللازمة لدعم الاستثمارات في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات للعملاء.

في عام 2023، شارك البنك الأردني الكويتي بفعالية في تقديم تمويل مشترك لصالح «بنك تركيا للأعمال» واستثمر في أسهم الشركات الملتزمة بتحقيق الاستدامة، ما أسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في الأردن. وكان هذا التمويل المشترك أول مشاركة للبنك في مشاريع من هذا القبيل، وتم إجراء التحليل المالي، وأدى التعاون بين الإدارات إلى ضمان الامتثال القانوني والحصول على الموافقة. ولم تؤدّ مشاركة البنك في هذا التمويل المشترك إلى تعزيز العلاقات التجارية مع بنك «بنك تركيا للأعمال» فحسب، بل شكلت أيضاً سابقةً للارتباطات المستقبلية في مشاريع مماثلة.

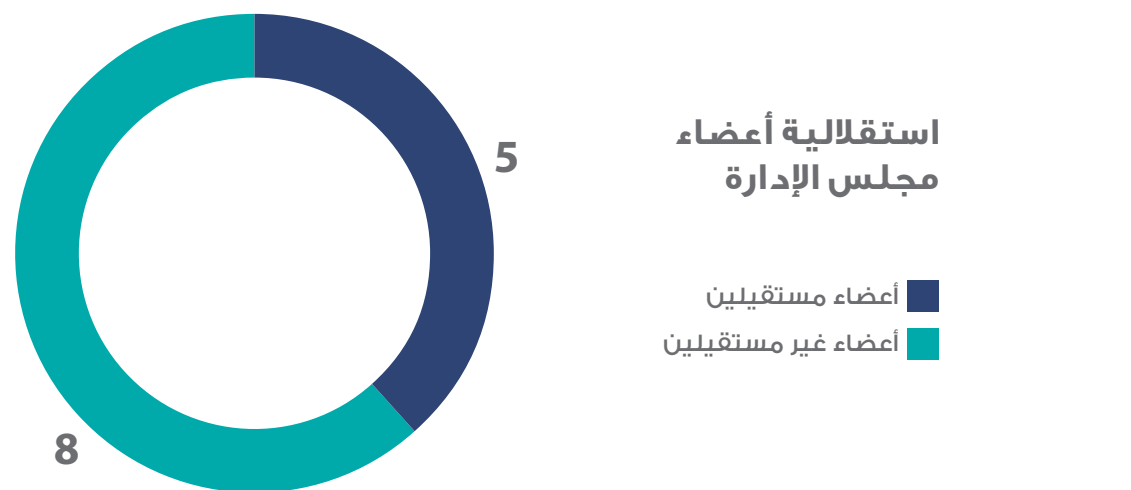
يقدم البنك الأردني الكويتي مجموعة من المنتجات والخدمات المستدامة. وعند دراسة العملاء الاستثمارات، يتعين عليهم مناقشة إمكانية تحمل المخاطر وأهداف الاستثمار ذات الصلة مع مدير العلاقات الخاص بهم. وبناء على هذه المناقشة، يعمل فريق البحث في البنك على إعداد عرض استثماري يتضمن خيارات استثمارية متنوعة، بما في ذلك الأوراق المالية الخاصة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات، ويتم بعد ذلك إرسال هذا العرض مرة أخرى إلى العملاء، ما يمكنهم من اتخاذ قرارات استثمارية مدروسة تتناسب مع توجهاتهم وأهدافهم.



الحكومة والمساءلة

يتألف إطار الحوكمة في البنك الأردني الكويتي من هيكل مجلس الإدارة وأقسامه الوظيفية، ولجانة والإدارة التنفيذية، ويؤكد الإطار على تنوع تكوين مجلس الإدارة وهيكل اللجان الفعالة، بما في ذلك ضمان استقلالية ثلث أعضاء المجلس. ويعزز هذا الإطار مستوى المساءلة والنزاهة والشفافية إلى جانب تعزيز الثقة ودعم التزام البنك بالحوكمة المسؤولة.

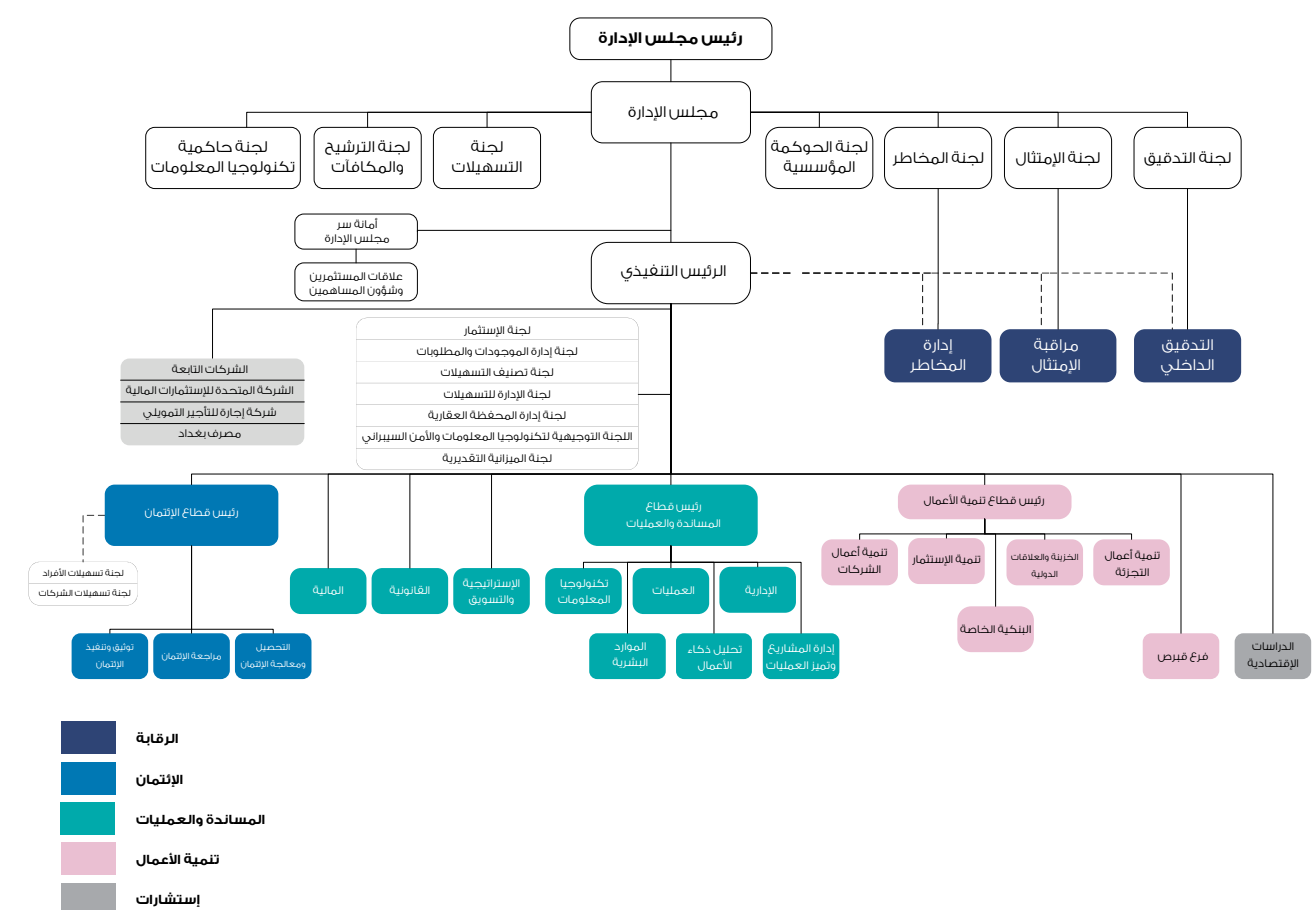
يحدد مجلس الإدارة إرشادات الحوكمة المؤسسية، كما يضطلع بمسؤولية الإشراف على السياسات والإجراءات الفعالة المطبقة في البنك، فضلاً عن مسؤوليته تجاه ضمان اتخاذ القرارات الصحيحة، وإدارة المخاطر، والامتثال للقوانين والتعليمات. ويضمن ذلك توافر عمليات البنك مع مصالح الإدارة والمساهمين وأصحاب المصلحة، ما يعزز ثقة المستثمرين عند الفصل بين صلاحيات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.



الأمن السيبراني وخصوصية البيانات واستمرارية العمل

شهد القطاع المالي في السنوات الأخيرة زيادة كبيرة في استخدام التكنولوجيا الرقمية المتطورة والاستثمارات في الرقمنة. وقد صاحبت هذه الزيادة في الرقمنة تهديدات أمنية متزايدة يمكن أن تعرض البيانات الحساسة للخطر. ويعمل البنك الأردني الكويتي على تنفيذ العديد من تدابير الأمن السيبراني لتعزيز أمن البنك وحماية البيانات الشخصية والمالية لعملائه، بما في ذلك الحصول على نظام لأتمتة إدارة استثمارية الأعمال وتحديث جميع سياسات وإجراءات أمن المعلومات.

بالإضافة إلى ذلك، عمل البنك الأردني الكويتي على تنفيذ تكنولوجيا استخراج المعلومات الصالحة ثم إنشاء ملفات جديدة لتوفير مستوى أمني إضافي للحماية من المحتوى الضار في الملفات. وفي حالة وجود تهديد، يعمل هذا النظام على إعادة إنشاء الملف للحفاظ على قابليته للاستخدام مع ضمان أنه آمن للاستخدام. وقام البنك باستكمال واختبار موقع جديد للتعافي من الكوارث المتكررة يمكن للبنك استخدامه لمواصلة عملياته في حال وقوع كارثة أو تعطل كبير لا قدر الله.



ويعمل البنك على إجراء تقييمات دورية للمخاطر، والكشف عن الثغرات (بما يشمل البنية التحتية، والتطبيقات، وتطبيقات الهاتف المحمول)، بالإضافة إلى اختبار الاختراق الخارجي والداخلي. وتجري هذه التقييمات بشكل روتيني، ويتم إجراؤها أيضًا كلما حدثت تغييرات كبيرة. كما نفذ البنك حملة توعية خلال الشهر المخصص للتوعية المرتبطة بالأمن السيبراني للمساعدة في تجنب المخاطر والتخفيف من حدتها.

وحصل البنك الأردني الكويتي على شهادة أمن معلومات عملاء البطاقات (PCI DSS) للسنة الثامنة على التوالي، وبالتالي حقق أعلى مستوى من حماية البيانات لصالح حاملي البطاقات من حيث البيانات والبنية التحتية. واستمر البنك لمطالبات أمن المعلومات الصادرة عن شركة سويف العالمية (SWIFT CSP) من خلال تطبيق جميع متطلبات أمن المعلومات، والتأكيد عليها من خلال تقرير الامتثال من المدقق الخارجي. كما يستمر الامتثال لمطالبات معيار (COBIT2019) (Control Objectives for Information and Related Technologies).

وحصل البنك الأردني الكويتي على شهادة آيزو (27001) لنظام إدارة أمن المعلومات، ما يضمن الالتزام بالمعايير الدولية الصارمة، وحصل كذلك على نظام لإدارة التهديدات الأمنية (Threat Intelligence Platform) من خلال استخدام النظام الخاص بالبنك المركزي الأردني..

اختبار الاستمرارية التشغيلية لتكنولوجيا المعلومات

استكمل البنك الأردني الكويتي مؤخرًا اختبارًا شاملاً لخطة التعافي من الكوارث، ما يمثل مرحلة إنجاز رئيسية فعالة في استمرارية الأعمال ومرونتها. وعلى مدار أسبوع، نجح البنك في تشغيل جميع الأنظمة الأساسية وغير الأساسية والخدمات الرقمية والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من مركز بيانات التعافي من الكوارث. ويعكس هذا الإنجاز التزام البنك بتلبية المتطلبات الرقابية والمعايير الدولية، ما يضمن أعلى مستويات الجودة للخدمات المالية حتى في ظل الظروف الطارئة. ويؤكد ذلك حرص البنك على حماية العملاء، ودوره في الحفاظ على استقرار الاقتصاد الوطني والقطاع المصرفي.

إدارة المخاطر

وضع البنك الأردني الكويتي منهجية لتقييم المخاطر بهدف مساعدة الموظفين في تحديد المخاطر ونقاط الضعف المحتملة داخل البنك. ويتضمن الجزء الجوهري من هذه المنهجية على إعداد تقارير الرقابة وتنفيذها، إلى جانب أتمتة التقارير الحالية وبالإضافة إلى التقارير الجديدة. علاوة على ذلك، تتابع إدارة المخاطر الأحداث الاقتصادية والسياسية و تراقبها عن كثب، مع إجراء دراسات مفصلة لقياس أثرها على المحفظة الائتمانية للبنك و تقديم التوصيات المناسبة للتخفيف من حدة هذه المخاطر

كما يطبق البنك استراتيجية قوية لإدارة المخاطر التشغيلية تتضمن تدابير مختلفة، بما في ذلك إجراءات السلامة التي يتم تحسينها لتعزيز بيئة العمل الصحية و مع البروتوكولات المبسطة لإدارة الحوادث من أجل التعامل مع حالات التعطل بشكل سريع

وإضافة إلى ما تقدمه، نجح البنك الأردني الكويتي في تعديل أنظمتة المحاسبية لتشمل مؤشرات خالية من المخاطر صادرة عن البنوك المركزية لمعالجة ديناميكيات السوق المتغيرة، لا سيما الانتقال من مؤشر معدل الإقراض بين البنوك في لندن (LIBOR) إلى مؤشر سعر التمويل المضمون لليلة واحدة (SPOT). وتم الانتقال إلى مؤشر سعر التمويل المضمون لليلة واحدة بسلسلة بفضل الجهود التعاونية مع الإدارات ذات الصلة والجهات الخارجية.

ويتعامل البنك مع العملاء المعرضين للمخاطر المرتفعة من خلال أسلوب النهج القائم على المخاطر المعتمد من قبل مجلس الإدارة ولجنة الامتثال. كما يطبق البنك إطاراً محكماً لتقييم المخاطر التي تواجه الموردين بهدف التخفيف من مخاطر الموردين الخارجيين ومنع حدوث أي حالات تعطل في العمليات التشغيلية والإضرار بسمعة البنك. ونتيجة لذلك، تم الحد من حالات تعطل العمليات التشغيلية المرتبطة بالأطراف الخارجية، فضلاً عن تحسين كفاءة إجراءات إدارة شؤون الموردين من خلال تبسيط إجراءات الإعداد والمراقبة..

كما عمل البنك على إعداد وتقديم برامج شاملة للتوعية بالمخاطر بهدف رفع مستوى الوعي بالمخاطر بين موظفيه، بما يشمل جلسات تفاعلية مثل ورش العمل وتوزيع المنشورات التوعوية. ومما أدى ذلك إلى زيادة ملحوظة في معدلات تحديد المخاطر والإبلاغ عن الحوادث.

نظام الإدارة البيئية والاجتماعية

يعمل نظام الإدارة البيئية والاجتماعية، الذي تم استحداثه في عام 2023، على تحسين إدارة المخاطر من خلال تمكين البنك من تقييم العوامل والمخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بمحافظ الإقراض والاستثمار الخاصة بالبنك. ويتضمن هذا الإطار عملية لتحديد وتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية وإدارتها والإبلاغ عن آثارها، ما يمكن البنك من اتباع نهج متسق لتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية.

إضافة إلى الممارسات المحسنة المتبعة في إدارة المخاطر، يعمل نظام الإدارة البيئية والاجتماعية أيضًا في حالات الطوارئ أيضًا على تحسين عملية التخفيف من حدة آثار التغير المناخي وتعزيز الاستدامة. ويتبع النظام عملية مكونة من خمس مراحل: فحص المعاملات، وتصنيفها على أساس المخاطر البيئية والاجتماعية، وإجراء دراسة وافية بما يتماشى مع معايير الأداء الصادرة عن مؤسسة التمويل الدولية، ومراقبة أداء العملاء.

وتُصنف المعاملات إلى ثلاث فئات من المخاطر، بناءً على القطاع والغرض من التمويل وقيمتها، والآثار المحتملة النهائية. إن فرض إجراء دراسة وافية بيئية واجتماعية يضمن الامتثال للوائح ومعالجة عوامل مختلفة، بدءًا من ظروف العمل مرورًا بالحفاظ على التراث الثقافي، وصولاً إلى التخفيف من حدة المخاطر بفعالية.

التدقيق

يؤدي نشاط التدقيق دوراً محورياً في إضافة القيمة والحفاظ على نزاهة العمليات في البنك، و تقييم فعالية إجراءات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة والامتثال لمطالبات السلطات التشريعية. وتشرف لجنة التدقيق على إدارة التدقيق الداخلي لضمان فعالية الحوكمة. كما تخضع منهجية التدقيق الداخلي في البنك، المتوائمة مع المعايير الدولية، إلى تقييم دوري لضمان فعاليتها.

في عام 2023، عزز البنك الأردني الكويتي قدراته في مجال التدقيق من خلال استكمال إعادة تقييم نظام إدارة التدقيق الآلي وتحقيق الأهداف الواضحة المبينة في الخطة السنوية للتدقيق.

السلوك الأخلاقي

تساعد مدونة الأخلاقيات في البنك الأردني الكويتي على توجيه الموظفين، ما يعكس المبادئ والقيم الأساسية، إلى جانب التطرق إلى المجالات المحورية مثل تدابير مكافحة الفساد وخصوصية المعلومات وتضارب المصالح.

ويتمحور نهج البنك حول إنشاء إطار عمل راسخ يتماشى مع توقعات أصحاب المصلحة. كما يحدد البنك أسلوب عمل واضح من أعلى المستويات، بحيث يركز على المساواة الفردية والوعي بالمخاطر. ويتم وضع عوامل التمكين مثل السياسات الشاملة والتدريب المنتظم ودعم التواصل المفتوح لتمكين الموظفين وتعزيز معايير السلوك العالية وأنظمة الحوافز.

يُتوقع من جميع الموظفين الالتزام بمدونة الأخلاقيات والمعايير المهنية. ويقدم البنك تدريبات شاملة لموظفيه حول فهم السياسات المعمول بها وتنفيذها. وتتضمن هذه التدريبات، التي يتم تقديمها من خلال جلسات وجاهية أو عن بعد، اختبارات لتقييم مستوى الفهم.

”لم يتم الإبلاغ عن أي انتهاكات ضد مدونة الأخلاقيات“

شهد البنك الأردني الكويتي انخفاضاً ملحوظاً في الإجراءات القانونية المتخذة ضده في السنوات الأخيرة. ويسعى البنك جاهداً إلى تقليل حالات سوء الفهم والنزاعات من خلال ضمان فهم أصحاب المصلحة لاتفاقياته. بالإضافة إلى ذلك، يعمل البنك على حل المشكلات بشكل سريع ومنصف، مع منح الأولوية لرضا أصحاب المصلحة للحفاظ على سمعة البنك بصفته شريك مالي موثوق.

الإجراءات القانونية	2021	2022	2023
عدد الإجراءات القانونية المتخذة ضد البنك	30	11	7

* واجه البنك الأردني الكويتي نوعين من الدعاوى القضائية: دعوى مطالبة مالية ودعوى محاسبة ومنع المطالبة.

وعلى مدار ثلاث سنوات متتالية، لم تسجل على البنك أي حالات انتهاك لحقوق الإنسان، أو سوء سلوك أخلاقي، أو حالات عدم امتثال، أو عقوبات غير نقدية، أو غرامات كبيرة نتيجة لعدم الامتثال.

مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال

وضع البنك سياسات وإجراءات شاملة تتوافق مع المعايير الدولية مثل قانون الرشوة في المملكة المتحدة لعام 2010 وقانون الممارسات الأجنبية الفاسدة، وتشمل هذه السياسات مكافحة الاحتيال، ومكافحة الرشوة والفساد، ويقدم البنك أيضاً دورات تدريبية إلزامية للموظفين حول هذه القضايا، مدعومة بالحملات التوعوية الدورية للحفاظ على ثقافة النزاهة والمسؤولية.

يجري البنك الأردني الكويتي تقييمات دورية لتقييم مدى فعالية تدابير مكافحة الرشوة والفساد ومنع الاحتيال، إلى جانب إجراءات الإجابة على الاستفسارات الصادرة عن وحدات تنفيذ القانون، والإبلاغ عن الحالات المشبوهة والتعامل معها.

تم التواصل مع جميع الموظفين بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد، وتم إخضاعهم لدورات تدريبية ركزت على تدابير مكافحة الفساد.

ويهدف البنك في المستقبل إلى نيل شهادة الأيزو 37001 لأنظمة إدارة مكافحة الرشوة.

التدريب على مكافحة الفساد	2021	2022	2023
إجمالي عدد كبار المديرين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في البنك الأردني الكويتي.	25	29	25
إجمالي عدد مديري الإدارة الوسطى الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في البنك الأردني الكويتي.	347	365	392
إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد في البنك الأردني الكويتي.	949	1,061	1,033

الإبلاغ عن المخالفات

يلتزم البنك الأردني الكويتي بتوفير بيئة عمل مفتوحة وموثوقة، ويطبق سياسة الباب المفتوح للموظفين للتعبير عن المخاوف والإبلاغ عن المخالفات. بالإضافة إلى ذلك، أنشأ البنك العديد من القنوات الأخرى للموظفين لتقديم المخالفات، مع ضمان إمكانية الوصول إليها وسريتها. ويتضمن ذلك خياراً للإبلاغ بصفة مجهولة من خلال نظام إدارة الامتثال التشريعي.

كما تتيح قنوات الإبلاغ التواصل المباشر مع رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي ورئيس إدارة الامتثال بشأن القضايا، إما عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو بشكل مجهول من خلال نظام إدارة الامتثال التشريعي. وعند استلام أي تقرير، يجري البنك تحقيقات شاملة وسريّة لمعالجة أي قضايا محتملة بفعالية.

ويتم تحديد قنوات الإبلاغ الخاصة بالبنك الأردني الكويتي في سياسة الإبلاغ عن المخالفات التي يتم تعميمها على جميع الموظفين أثناء إلحاق الموظفين الجدد بالعمل ومن خلال رسائل التذكير الدورية عبر البريد الإلكتروني. وتوضح هذه السياسة أيضاً الإجراءات المعمول بها لحماية المبلغين عن المخالفات والحفاظ على السرية. كما يعمل التدريب المنتظم على قنوات السياسة والإبلاغ على تمكين أعضاء الفريق من التعامل بثقة مع أي مخاوف أو سوء سلوك محتمل. ويحق للموظف تقديم شكوى رسمية ضد المعاملة غير العادلة في مكان العمل. وتنطبق سياسة الإبلاغ عن المخالفات على جميع موظفي البنك، بما في ذلك أعضاء مجلس الإدارة وفريق الإدارة، بالإضافة إلى الشركات التابعة والمساهمين والأفراد الذين يتعاملون تجارياً مع البنك مثل الاستشاريين والمقاولين والموردين والبايعين والمقاولين من الباطن والوكلاء، بالإضافة إلى ذلك، تمتد السياسة لتشمل الفروع الخارجية للبنك ومقدمي الخدمات المباشرين أو غير المباشرين.

ويهدف البنك إلى الاستجابة السريعة لجميع الشكاوى الواردة، وضمان التعامل مع الشكاوى بموضوعية وعدالة وسرية، وحل الشكاوى بطريقة تعمل على تحسين بيئة العمل.

حل إدارة مخاطر الاحتيال – IBM “Safer Payments”

عمل البنك الأردني الكويتي على تطبيق أحدث تقنيات الذكاء الاصطناعي استجابة لتهديدات الاحتيال المتصاعدة في جميع أنحاء العالم ويهدف تعزيز الكشف عن الاحتيال ومنعه عبر قنوات مختلفة. ومن خلال استخدام حل إدارة الاحتيال القائم على الذكاء الاصطناعي، أصبح البنك أول بنك في الأردن يستخدم مثل هذا النظام المتطور. وتهدف هذه المبادرة إلى مكافحة الاحتيال وحماية العملاء وضمان الدمج السلس مع جميع الأنظمة. يمثل استكمال المرحلة الأولى من هذا المشروع في عام 2023 علامة فارقة في استراتيجية البنك لإدارة الاحتيال. وستستمر المسيرة في السنوات القادمة، حيث تم بالفعل تحديد مرحلتين إضافيتين والتخطيط لهما..

الامتثال

تستخدم استراتيجية الامتثال الشاملة للبنك الأردني الكويتي تكنولوجيا متقدمة لضمان بقاء البنك على اطلاع دائم بالمطلوبات التنظيمية والوفاء بجميع الالتزامات التنظيمية بفعالية.

وفي عام 2023، قام البنك بتحديث التكنولوجيا الخاصة به لتشمل نظام مسار فتح الحساب، ما مكنه من فحص الأسماء للتحقق من عدم وجود عقوبات دولية عليها، بالإضافة إلى تطبيق نظام جديد لتنفيذ قانون الامتثال الضريبي للحاملي الجنسية الامريكية او احد مؤشراتها ومعايير الإبلاغ المشترك. وستمكن هذه المبادرات البنك من الوصول الى اعلى درجة من الامتثال وضمان استمراره في تلبية جميع متطلبات الجهات الرقابية.

ويخطط البنك الأردني الكويتي لمراقبة هذه المبادرات وتقييمها للتأكد من مساهمتها الإيجابية في استراتيجية الامتثال في البنك. وسيتولى البنك تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية مثل وقت الاستجابة لمتطلبات واستفسارات البنك المركزي الأردني، وحالات عدم الامتثال، ومعدلات الكشف الإيجابي الخاطئة. علاوة على ذلك، سيقدم البنك أيضًا مجموعة من الدورات التدريبية للتأكد من فهم وتطبيق تعليمات الجهات الرقابية.

إضافة إلى ما تقدم، ساهم اعداد مصفوفة العلاقة مع الجهات الرقابية على تنظيم التواصل مع تلك الجهات مما يعزز من امتثال البنك.

”عدم تسجيل أي حالات لعدم الامتثال المرتبطة بالتواصل التسويقي“

مراقبة الامتثال والإبلاغ عنه	2021	2022	2023
عدد الاستفسارات أو الشكاوى أو القضايا التي يتلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال عبر نظام المراقبة أو الإبلاغ الداخلي	533	558	610
النسبة المئوية للاستفسارات أو الشكاوى أو القضايا التي يتلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال عبر نظام المراقبة أو الإبلاغ الداخلي التي تم إثباتها	24	31	34

مكافحة الجرائم المالية

أجرى البنك الأردني الكويتي دراسة تشخيصية لمكافحة غسيل الأموال / تمويل الإرهاب لتقييم وضع الامتثال وتحديد مجالات التحسين ما أدى إلى استخلاص رؤى قيمة حول فعالية السياسات والإجراءات والأنظمة والضوابط الحالية. يرجى الاطلاع على قائمة سياسات مكافحة غسيل الأموال عن طريق الضغط على هذا الرابط.

يقوم البنك بمراقبة كافة الحركات المالية التي تتم على حسابات العملاء لاكتشاف اي مؤشرات ذات علاقة بغسل الاموال او تمويل الارهاب وذلك من خلال بناء العديد من السيناريوهات على نظام Siron AML، والذي بدوره يقوم باظهار تنبيهات على حسابات العملاء لوجود اي من هذه المؤشرات، حيث تتم معالجة هذه التنبيهات اصوليا من خلال فريق العمل، والابلاغ عن الحالات التي تحتوي على اي اشتباه لوحدة مكافحة غسل الاموال. اضافة الى ان البنك يقوم بمقارنة كافة الاطراف وبيانات التحويلات الخارجية والداخلية وذلك للتأكد من عدم ارتباطها باي من الافراد او الكيانات المدرجة على قوائم العقوبات الدولية باستخدام نظام Siron Embargo، وسعيا الى تعزيز قدرات هذه الطول تم استكمال مرحلة الاختيار لنظام جديد يقدم تكنولوجيا جديدة والذكاء الاصطناعي والتعلم الذاتي للوصول الى افضل تكنولوجيا تساعد البنك بهذا المجال.

كما يقوم البنك بالاستعلام فورا عن اسماء العملاء الذين يقومون بإنشاء علاقة مصرفية مع البنك مع الاسماء الواردة ضمن قوائم العقوبات الدولية، والاستعلام ايضا عن كافة اسماء عملاء البنك القائمين مع هذه القوائم للتأكد من عدم إنشاء اي علاقة او تقديم اي خدمة او منتج لاي من الافراد او الكيانات المدرجة على قوائم العقوبات الدولية من خلال نظام SironKYC، كما استعان البنك بعدد من الانظمة الاخرى التي تساعد ادارة مراقبة الامتثال بالاستعلام عن حملة البطاقات المدفوعة مسبقا واسماء المستفيدين من الشيكات مقبولة الدفع اضافة الى اسماء المفوضين عن صناديق الامانات الحديدية وذلك من خلال نظام Fusion.

وتم إعداد حملات توعية لتثقيف الموظفين بشأن المسائل المتعلقة بمكافحة غسل الأموال. واعتمدت نسبة محددة من الموظفين بنجاح من خلال برامج التدريب والتقييم. وعلاوة على ذلك، ينفذ البنك الأردني الكويتي برامج تدريبية محددة حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب للموظفين. وتقدم هذه الدورات التدريبية وجاهيًا أو عن بعد عبر منصة «سلاسل»، ما يضمن تزويد جميع الموظفين بالمعرفة والمهارات اللازمة.

”تم تحليل جميع وحدات الأعمال من حيث المخاطر ذات الصلة بمكافحة غسيل الأموال / تمويل مكافحة الإرهاب“

القائمة الرمادية لمجموعة العمل المالي

أدى البنك الأردني الكويتي دورًا محوريًا في إزالة الأردن من القائمة الرمادية لمجموعة العمل المالي في عام 2023، إذ تم تصنيف الأردن في البداية باعتبارها دولة ذات مخاطر عالية من قبل مجموعة العمل المالي في عام 2021 بسبب أوجه القصور في تنفيذ الضوابط الموصى بها لمكافحة مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب، الأمر الذي أثر سلبيًا على مناخ الاستثمار والتجارة وتدفقات رأس المال في الأردن.

وتم اختيار ممثلين عن البنك للمساهمة في عملية التقييم في الأردن. ونجح الأردن من خلال الجهود التعاونية وتعزيز تدابير الامتثال في معالجة نقاط الضعف المحددة، ما أدى إلى إلزتها من القائمة الرمادية. ويعكس هذا الإنجاز التزام البنك بالامتثال التشريعي، ويؤكد دوره في تعزيز نزاهة النظام المالي.

المشتريات المستدامة

وضع البنك الأردني الكويتي سياسة مشتريات تنسجم مع أفضل الممارسات مع الأخذ بعين الاعتبار الاستدامة، مع مراعاة الشروط الاجتماعية والبيئية في عقود الموردين.

ويعمل البنك على تنفيذ بوابة إدارة تسجيل الموردين، بما يتوافق مع النهج المركزي الذي تعتمده إدارة سلسلة التوريد، حيث تهدف هذه البوابة إلى استبدال الطرق التقليدية لجمع البيانات المعتمدة على البريد الإلكتروني بمنصة مركزية عبر الإنترنت، وبالتالي تسهيل التواصل وتعزيز الكفاءة. كما أعد البنك الأردني الكويتي رابطًا يمكن من خلاله تسجيل كافة بيانات الموردين بشكل آمن، مما يسهل الوصول إليها وتحديثها عند الحاجة. ويضمن البنك، من خلال جعل بيانات الموردين مركزية، قدرًا أكبر من الشفافية والكفاءة في عمليات الشراء.

بالإضافة إلى ما ذكر أعلاه، يستخدم مشروع إدارة الأصول في البنك الأردني الكويتي نهجًا مركزيًا لمراقبة الأصول بشكل فعال، ما يضمن التسجيل المنتظم لكل أصل ثابت. وتتبع عملية شراء الأصول الثابتة الجديدة السياسات المعمول بها، حيث يتولى فريق سلسلة التوريد إدارة عمليات الشراء والإشراف على إجراءات الترميز والتسجيل.

في عام 2023، شكل الموردون المحليون 96% من إجمالي قاعدة الموردين في البنك، ما يمثل زيادة بنسبة 38% مقارنة بعام 2022. وقد يعزى هذا الارتفاع إلى قيام البنك الأردني الكويتي بتوسيع قائمة مورديه لضمان التنوع وتعزيز العدالة والمنافسة القوية، مع ضمان تسليم المنتج المناسب في الوقت المناسب. بالإضافة إلى ذلك، شهدت مشاركة الموردين من الشركات الصغيرة والمتوسطة الناشئة زيادة ملحوظة بسبب مشروع إدارة الموردين الذي تم إطلاقه في عام 2023.

كجزء من مشروع إدارة شؤون الموردين، يخضع الموردون لعمليات تدقيق بيئية واجتماعية، بالإضافة إلى عمليات تقييم لمعايير أخرى مثل التنفيذ والنطاق الفني للعمل الفني والسلامة والاستجابة لاتفاقيات مستوى الخدمة. ويتم هذا الإجراء لتقييم امتثال الموردين للشروط والأحكام المتفق عليها في أمر الشراء / العقد.

ومن الجدير بالذكر خضوع إجمالي 30 موردًا لعمليات التدقيق البيئية، ما يمثل 7% من قاعدة موردي البنك. وقد تم تحديد أحد الموردين الذي لم يلتزم بتعليمات السلامة و البيئة، الأمر الذي تم حله من قبل إدارة السلامة والبيئة والهندسة في البنك الأردني الكويتي. وفي الوقت ذاته، خضع جميع الموردين إلى عمليات تدقيق اجتماعية في عام 2023، ولم يظهر أي منهم أي أثر سلبي محتمل أو فعلي في هذا الصدد.

المشتريات المستدامة	2021	2022	2023
إجمالي عدد الموردين	303	328	448
إجمالي عدد المورّدين المحليين	288	313	431
النسبة المئوية للمورّدين المحليين	95	95	96
إجمالي الإنفاق على الموردين والمقاولين (بالدينار الأردني)	4,781,173	10,731,088	10,008,285
الإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (بالدينار الأردني)	4,770,073	*8,829,102	5,617,939
النسبة المئوية للإنفاق على المورّدين المحليين	99.8	82.3	56.1
إجمالي عدد الموردين المشاركين من الشركات الصغيرة والمتوسطة الناشئة	1	3	69
إجمالي عدد الموردين من الشركات التي تملكها نساء	6	8	11

* نفذ البنك الأردني الكويتي أكبر مشروع لتكنولوجيا المعلومات في عام 2022 كجزء من تجديد مركز البيانات الخاص به. ويوضح هذا المشروع الذي تبلغ تكلفته ملايين الدولارات السبب وراء الزيادة في عام 2022.



إشراك التجارب مع العملاء

يلتزم البنك الأردني الكويتي بتعزيز العلاقات الدائمة والولاء مع العملاء، بهدف تعزيز تجربتهم خلال كل عملية تفاعل مع البنك. ونعتقد أن الدعوة إلى ممارسات الاستثمار والتمويل المسؤولة، وإعطاء الأولوية لاعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات يمكن أن يخلق مزايا دائمة ومستدامة لكل من البنك وعملائه، ما يعزز تطوير علاقات مستقرة وطويلة الأمد. ويمتد هذا الالتزام إلى تقديم تجربة متميزة للعملاء من خلال تمكين الفئات المتنوعة من العملاء، وتعزيز المعرفة المالية والرفاهية، وتبني التحول الرقمي لتعزيز إمكانية الوصول.

القضايا الجوهرية المطروحة:

- الشمول المالي والثقافة المالية
- رضا العملاء
- الابتكار الرقمي

الشمول المالي والثقافة المالية

يضمن البنك الأردني الكويتي تشغيل منشآت يسهل الوصول إليها تشمل مساحات شاملة تلبي احتياجات جميع العملاء، بما في ذلك الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. كما يعمل البنك على تنفيذ العديد من المبادرات لضمان سهولة الوصول إلى خدماته، بما في ذلك تجهيز أجهزة الصراف الآلي بلوحات مفاتيح برايل، وتنفيذ الخدمات الصوتية في المستقبل.

وقام البنك الأردني الكويتي بتعديل منتج التمويل الخاص للقوات المسلحة وواصل مبادرته بفتح حسابات مصرفية أساسية للمقيمين الأردنيين الذين ليس لديهم تعاملات مصرفية، مما يوفر إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية الأساسية بأقل قدر من المتطلبات والتكاليف التي تتناسب مع ظروفهم المالية.

وعلاوة على ذلك، قدم البنك الأردني الكويتي منتجات مبتكرة مصممة خصيصاً لفئات متنوعة من العملاء، بما في ذلك منتج محفظة الشباب «Eli» الذي يقدم محافظ رقمية وبطاقات مدفوعة مسبقاً متعددة العملات بأقل الرسوم. ويستهدف منتج الحساب الأساسي، الذي يمكن الوصول إليه من خلال تطبيق البنك، فئة الدخل المنخفض.

يهدف البنك إلى تعزيز الثقافة المالية بين عملائه من خلال توفير الموارد والأدوات التعليمية ضمن تطبيق الهاتف المحمول، وتعزيز المشاركة على منصات التواصل الاجتماعي، وتقديم مقاطع الفيديو والمقالات على موقعه الإلكتروني.

وفي عام 2023، شهد البنك الأردني الكويتي زيادة بنسبة 72% في عدد أجهزة الصراف الآلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والضعيفة اقتصادياً.

“زيادة بنسبة 11% في الحسابات الجديدة التي يملكها حاملو بطاقات الائتمان لأول مرة”

الشمول المالي والثقافة المالية	2021	2022	2023
عدد الحسابات الجديدة التي يملكها أصحاب الحسابات لأول مرة	23,895	19,143	13,526
عدد الحسابات الجديدة التي يملكها حاملو بطاقات الائتمان لأول مرة	2,088	6,742	7,464
نسبة التمويل إلى الودائع للإقراض المحلي الإجمالي (النسبة المئوية)	43	48	39
معدلات التخلف عن سداد قيمة التمويل المُقدّم للإقراض المحلي الإجمالي (النسبة المئوية)	5	7	7
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	337	712	688
عدد مبادرات الثقافة المالية للعملاء غير المتعاملين مع البنوك أو الذين يعانون من نقص في الخدمات المصرفية أو الذين لا تتم خدمتهم بشكل جيد	22	41	52
عدد الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والضعيفة اقتصاديًا	19	19	19
عدد أجهزة الصّراف الآلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والضعيفة اقتصاديًا	15	18	31

حملة التقسيط للطلاب

يدرك البنك الأردني الكويتي احتمالية مواجهة الطلاب وعائلاتهم عقبات مالية كبيرة خاصة فيما يتعلق بدفع الرسوم الدراسية. وللمساعدة في ذلك، أطلق البنك حملة التقسيط الجديدة التي تهدف إلى مساعدة طلاب المدارس والجامعات في دفع الرسوم الدراسية. كما سعى البنك من خلال هذه المبادرة إلى رفع مستوى معرفة العائلات باستخدام البطاقات الائتمانية وتمكينهم من استخدام بطاقاتهم الائتمانية لدفع الرسوم الدراسية على أقساط مريحة بفائدة 0% لمدة تصل إلى 12 شهراً. ويلبي ذلك الاحتياجات الفردية للطالب ويوفر وسيلة يمكن إدارتها لدفع الرسوم الدراسية، وبالتالي تسهيل الحصول على التعليم.

المنتجات المالية المخصصة للمرأة

في عام 2023، استحدث البنك الأردني الكويتي منتجًا مصممًا خصيصًا للمرأة. ويمكّن هذا المنتج المبتكر المرأة من الحصول على التمويل لبدء مشاريعهن الخاصة، ما يفرض معايير عالية على كل من البنك ومنافسيه. وقد أجريت بحوث مكثفة للسوق من أجل فهم الجمهور المستهدف وتحديد أسعار الفائدة المناسبة. وتتواءم هذه المبادرة مع التزام البنك بتمكين المرأة، الأمر الذي يحقق نتائج إيجابية للبنك والمجتمع، حيث يعمل البنك على زيادة مشاركة للمرأة في أدوار الأعمال واتخاذ القرارات من خلال توسيع المنتجات التي تركز على المرأة.

ويعمل البنك الأردني الكويتي على تعزيز الوصول المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال منصة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تسهل فتح الحساب عبر الإنترنت وتقديم طلبات التمويل للعملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة. ويستفيد البنك من مصادر التمويل بشروط ميسرة، مثل خط البنك الأوروبي للاستثمار وخط البنك المركزي الأردني، لتسهيل الحصول على تمويل بأسعار معقولة التكلفة للشركات الصغيرة والمتوسطة. ويؤكد التعاون مع المؤسسات رفيعة المستوى مثل البنك الأوروبي للاستثمار على تفاني البنك في دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث يسمح باستخدام الموارد والخبرات لتعزيز جهود الشمول المالي.

وفي عام 2023، شهدت قاعدة العملاء ومحفظة التمويل في البنك زيادة بنسبة 82% في عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة.

الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة	2021	2022	2023
عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة	266	422	786
قيمة المشاريع الصغيرة (بالمليون دينار أردني)	3	4	2
قيمة الشركات الصغيرة والمتوسطة (بالمليون دينار أردني)	80	122	119

ورشة عمل بالتعاون مع جمعية الأعمال الأردنية الأوروبية (جيبا)

نظم البنك الأردني الكويتي ورشة عمل تعريفية بعنوان "برامج التمويل والدعم للشركات الصغيرة والمتوسطة" في غرفة تجارة عمان. وشملت الموضوعات الرئيسية التي تناولتها ورشة العمل منتجات الشركات التي يقدمها البنك، ومعلومات عامة عن قطاع الشركات، ومتطلبات التمويل والوثائق الداعمة، والبيانات المالية، والتحليل المالي. وقدم ممثلو البنك وصفًا مفصّلًا للبرامج المتاحة، مع التركيز على تعزيز التمكين الاقتصادي للمرأة وزيادة مشاركتها في الاقتصاد. كما قدمت الورشة إرشادات حول الحصول على التمويل، وإعداد الأوراق اللازمة، ومعالجة التحديات التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة لخلق فرص عمل والمساهمة بشكل إيجابي في الاقتصاد الأردني.

رضا العملاء

يعمل البنك الأردني الكويتي على مراقبة أداء الفروع وتقييمها من خلال الزيارات الرسمية للفروع لتقييم تجربة العملاء، حيث يتم تقييم أداء الفروع بدقة وفقًا لمعايير مختلفة مثل الجو العام للفرع، المظهر العام و الهدام الرسمي للموظفين، ومهارات التواصل والمعرفة البنكية ومستوى الخدمة المخصصة فيها. بالإضافة إلى ذلك، توفر دراسة المتسوق الخفي رؤى قيّمة حول امتثال الفروع للمعايير والإجراءات المحددة مسبقا من دائرة تجربة العملاء، وتقدم رؤية شاملة لتجربة العملاء وآرائهم وملاحظاتهم.

كما يعمل البنك على تقييم مستوى رضا العملاء بفعالية من خلال إجراء استطلاعات ربع سنوية حول جوانب مختلفة من المنتجات والخدمات والعروض بما في ذلك قنوات البنك الرقمية. ويعمل البنك الأردني الكويتي على تحليل هذه المعلومات لإعداد التحسينات اللازمة وتنفيذها بالتعاون مع أصحاب المصلحة مما يضمن استمرار البنك في تلبية احتياجات عملائه وتزويدهم بتجارب استثنائية.

ويعطي البنك الأولوية لتدريب الموظفين وتثقيفهم حول أفضل الممارسات المتبعة في خدمة العملاء لرفع مستوى الخدمة داخل فروعه. علاوة على ذلك، عمل البنك الأردني الكويتي على تنفيذ العديد من برامج الرقابة لضمان التزام الموظفين بمعايير خدمة العملاء، وضمان مستوى وجودة الخدمة في جميع المجالات وعبر جميع القنوات المتاحة. كما أطلق البنك مبادرة قائد تجربة العملاء "CX Leader"، التي تهدف إلى تمكين الموظفين وتحفيزهم ببناءً على التزامهم بالمعايير المتبعة في تجربة العملاء.

تمثلت إحدى المبادرات الرئيسية الرامية إلى تحسين تجربة العملاء في تطوير خدمة "اعرف عميلك" الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني. وقد مكنت هذه الخدمة البنك من تبسيط عملية فتح الحسابات لجميع العملاء فضلاً عن تحسين المنتجات والخدمات الحالية. إضافة إلى ذلك، قدم البنك مجموعة من المنتجات والخدمات الجديدة لضمان نجاحه في تلبية التفضيلات المتنوعة لقاعدة عملائه.

وقد انصب تركيز البنك على حملات التسويق لرفع مستوى الوعي بالمنتجات والخدمات التي يقدمها، إلى جانب تعزيز محفظة التمويل الخاصة به. فعلى سبيل المثال، أجرى البنك العديد من الحملات التي تستهدف حاملي البطاقات الائتمانية، وبدأ التعاون مع تجار السيارات لتعزيز محفظة التمويل الخاص بالسيارات.

شهد الامتثال لمعايير تجربة العملاء تحسناً ملحوظاً، كما يتضح من نتائج دراسة المتسوق الخفي، والتي كشفت عن زيادة كبيرة في الدرجات من 71% في عام 2022 إلى 80% في عام 2023.

علاوة على ذلك، شهد البنك تحسناً في صافي نقاط الترويج "NPS Score"، حيث ارتفع من 63% في عام 2022 إلى 68% في عام 2023.

مستوى رضا العملاء	2021	2022	2023
درجة رضا العملاء (نسبة مئوية)	99	91 ¹	92
صافي نقاط الترويج (نسبة مئوية)	N/A ²	63	68
العملاء الذين يستجيبون بفاعلية للاستطلاع (نسبة مئوية) ³	N/A	100	100
متوسط وقت الاستجابة لشكاوى العملاء (أيام العمل)	10	10	10

1. تم إعادة بيان الرقم بسبب تحسين المنهجية والسياسات.
2. تم استحداث صافي نقاط الترويج في عام 2022.
3. العملاء الذين شملهم الاستطلاع كجزء من حجم العينة المأخوذة.

الابتكار الرقمي

تماشياً مع استراتيجية البنك نحو التحول الرقمي وتعزيز تجربة العملاء من خلال تقديم أفضل الخدمات الرقمية وأكثرها تطوراً، تم إجراء العديد من التحديثات على تطبيق البنك الأردني الكويتي على الهاتف المحمول في عام 2023. وشهد التطبيق زيادة كبيرة في الاشتراكات، حيث ارتفعت بنسبة 95% مقارنة بنهاية عام 2022، حيث وصل عدد العملاء إلى حوالي 56,000 عميل، أي ما يعادل 47% من إجمالي عملاء البنك. ويقدم التطبيق الآن أكثر من 70 خدمة.

بالإضافة إلى ذلك، قدم البنك محفظة «eli» (المحفظة الرقمية المدفوعة مسبقاً متعددة العملات) المرتبطة ببطاقة افتراضية أو فعلية مسبقة الدفع تستهدف بشكل خاص طلاب الجامعات والمدارس، بالإضافة إلى المسافرين بكثرة.

ولتعزيز استراتيجيته للتحول الرقمي وقدراته الفنية، أرسى الإتحاد الدولي للنقل الجوي عطاءً على البنك لتقديم الحلول التقنية الخاصة بخدمات التسوية و التقاص و تحويل و تحصيل المستحقات بين حسابات الإتحاد الدولي الجوي و حسابات وكلائهم في الأردن.

بالإضافة إلى ذلك، عمل البنك الأردني الكويتي على تنفيذ منصة الاستحواذ للتجارة الإلكترونية لإدراج خدمة «IATA Pay» مع نظام الدفع الفوري «كليك»، ما يعزز بشكل كبير مشهد الدفع الرقمي لقطاع السياحة. وبصفته بنك المقاصة والتسوية المعتمد لدى الاتحاد الدولي للنقل الجوي في السوق الأردنية، يمثل إدراج البنك خدمة «IATA Pay» مع خدمة «كليك» إنجازاً بارزاً ضمن التعاون المشترك بينهما، إذ تتيح هذه المبادرة للعملاء شراء تذاكر الطيران عبر الإنترنت عن طريق الخصم المباشر من حساباتهم المصرفية، ما يوفر تجربة دفع سلسة. علاوة على ذلك، يتضمن النظام تدابير أمنية معززة، بما في ذلك رمز الاستجابة السريعة وخيارات طلب الدفع، ما يضمن عملية معاملات آمنة وفعالة للمستخدمين.

في إطار الشراكة التي جمعت بين البنك الأردني الكويتي والشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص (جوباك)، أعلن الطرفان عن تعاونهما للعمل في مركز التكنولوجيا المالية (JOIN FINCUBATOR)، لدعم الابتكارات المالية للقطاع المصرفي الأردني، الذي من شأنه أن يمكّن البنك من دعم وتطوير الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، وتسريع التحول الرقمي في القطاع باعتباره الراعي الذهبي له، والعمل بشكل مباشر مع مبتكري التكنولوجيا المالية لخلق فرص نمو جديدة مع الاستفادة من الخبرات الرقمية للبنك لتطوير منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية الجديدة وتوسيعها، مع التركيز على تحسين تجربة العملاء وزيادة الشمول المالي.

ومن أهم إنجازات البنك الأردني الكويتي في عام 2023 حصوله على المركز الأول في مسابقة «خطابات الضمان الإلكترونية» التي أقامتها الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتقاص بين البنوك الراعية لبرنامج مركز التكنولوجيا المالية.

كما شهدت المعاملات في الفروع انخفاضاً بنسبة 25% في عام 2023، بينما شهدت المعاملات عبر الإنترنت / الهاتف المحمول زيادة بنسبة 8%. ويشير ذلك إلى نجاح جهود الابتكار الرقمي في البنك، ما يدفع العملاء إلى تفضيل خيارات أكثر ملاءمة.

المعاملات	2021	2022	2023
عدد المعاملات من خلال الفرع	2,602,031	2,531,489	1,905,170
عدد المعاملات عبر الإنترنت/الهاتف المحمول	11,506,530	13,293,759	14,306,062
عدد المعاملات بنظام الدفع عبر الهاتف المحمول في الأردن (JoMoPay)	111,673	127,167	111,599

وتتم تنفيذ العديد من المبادرات لتعزيز البيئة الرقمية، بما في ذلك تطبيق أتمتة العمليات الداخلية مثل أتمتة العمليات الروبوتية ومنصات أتمتة العمليات التجارية مثل منصة "أبيان".

ويمثل تنفيذ منصة "أبيان" لأتمتة العمليات التجارية تقدماً مهماً في مسيرة التحول الرقمي للبنك الأردني الكويتي، ما يطور بشكل كبير على العمليات المصرفية اليدوية وسير العمل. كما اعتمد البنك الأردني الكويتي نهج تنفيذ مرن لضمان النجاح على الرغم من التحديات الماثلة مثل دمج العمليات مع أنظمة الواجهة الخلفية، والمقاومة الثقافية بين الموظفين، حيث قام بتقسيم المشروع إلى مراحل. وتعمل هذه المراحل بشكل مستقل ضمن أطر زمنية قصيرة، ما يسمح بتنفيذ الأنشطة بالتوازي لزيادة الكفاءة. يهدف البنك عن طريق الاستفادة من منصة "أبيان" إلى تبسيط الإجراءات، وتعزيز تجارب العملاء، وتحسين الكفاءة الداخلية، ما يؤدي إلى تقليل أوقات المعالجة، وتعزيز الدقة، وتحسين قدرات التتبع.

كما عمل البنك على تنفيذ أنظمة سير العمل الخاصة بتقديم التمويل وفتح الحسابات، وإدخال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لتسهيل الوصول عن بعد للعملاء من خلال تقديم الخدمات المصرفية للعملاء عبر هواتفهم المحمولة، وبالتالي تقليل الحاجة لزيارة الفروع.

استحداث الخدمات المصرفية الرقمية للشركات (+Corp)

عمل البنك الأردني الكويتي على تنفيذ خدمة (+Corp)، وهي حل مصرفي رقمي شامل للشركات، باستخدام نهج تنفيذ الشلال، والذي يتطلب تنفيذ المشروع وإطلاقه في وقت واحد. وركزت هذه المبادرة على تعزيز تجربة العملاء من الشركات وتوسيع قاعدة العملاء من خلال توفير رؤية على المعاملات المالية والتحكم فيها آنياً. وتضم المنصة الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية للشركات عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية من مضيف إلى مضيف، وواجهة برمجة تطبيقات المفتوحة للشركات، ما يوفر إمكانات مصرفية متقدمة للمعاملات مصممة خصيصاً للشركات والشركات الصغيرة والمتوسطة. وتشمل هذه الإمكانيات إدارة النقد ومدفوعات الشركات وحلول السيولة والتمويل التجاري. ويمثل إطلاق خدمة (+Corp) إنجازاً مهماً في مسيرة التحول الرقمي للبنك الأردني الكويتي، بما يتوافق مع الأهداف الشاملة للأعمال المتمثلة في زيادة الربحية، وتعزيز التجارب المصرفية الرقمية، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتقديم تجارب مصرفية متكاملة.

تحديث تكنولوجيا مراكز البيانات

تم الانتهاء من تطبيق مشروع تحديث مراكز البيانات (الموقع الاصيل، الموقع البديل وموقع التوافرية) وما يتبعه من تحديث كافة الأنظمة وذلك باتباع افضل الممارسات العالمية لتطبيق هذا المشروع الإستراتيجي للبنك من حيث البنية التحتية الخاصة (بالشبكات، والأنظمة، وأجهزة النسخ الاحتياطية) وأيضاً تحديث التطبيقات لأحدث النسخة المدعومة من قبل الموردين لتطبيق تعليمات الدوائر الرقابية والبنك المركزي، كما تم تجديد شهادة PCI-DSS على الأنظمة العاملة في مراكز البيانات الجديد. بالإضافة لتحديث كافة الإجراءات والسياسات لتتوافق مع هذا المشروع والتي شملت اجراءات عمل جديدة متعلقة بمراكز البيانات والمحافظة عليه او استحداث وظائف جديدة حسب متطلبات العمل وأيضاً تجديد واستحداث اجراءات وسياسات جديدة متعلقة بأنظمة التشغيل وسياسات أخذ النسخ الاحتياطية، وقواعد البيانات والشبكات، وانظمة الحماية كما تم تطبيق كافة متطلبات Cyber security على اجهزة البنية التحتية.

إطلاق خدمة (ماسا)

تعمل خدمة المساعد الرقمي القائم على الذكاء الاصطناعي (ماسا) على إحداث تغيير كبير في تجربة العملاء من خلال تقديم المساعدة الشخصية وتسهيل المعاملات المالية بأحدث التطورات في تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي.

وعلى الرغم من التحديات الأولية التي تواجه تثقيف المستخدمين حول ميزات خدمة (ماسا) واستخداماتها، إلا أنها تمثل التزام البنك الأردني الكويتي بدمج التكنولوجيا المتطورة في الخدمات المصرفية. ويمكن للمستخدمين التفاعل بسلسلة مع خدمة (ماسا)، والوصول إلى مجموعة واسعة من الوظائف المصرفية وتلقي المساعدة باللغة العربية العامية.

وتعمل خدمة (ماسا) على تسهيل الخدمات من خلال تمكين المعاملات المالية ودفع الفواتير، مع توفير معلومات شاملة عن الحلول المصرفية في البنك الأردني الكويتي. وتضمن واجهة الخدمة سهولة الاستخدام وقسم الأسئلة الشائعة الموسّع تجربة سهلة الاستخدام.



تحفيز تنمية الأفراد

يسعى البنك الأردني الكويتي جاهداً إلى إنشاء مكان عمل شامل ومفتوح يعزز تبادل المعرفة ويعمل على تسهيل المناقشات المفتوحة وتشجيع المشاركة الفعالة للموظفين، ويشدد البنك، من منطلق إدراكه للموظفين باعتبارهم مساهمين أساسيين في نجاح البنك، على التنوع والشمول، ما يضمن توفير فرص متساوية للنمو والتقدير والمكافآت. وسعيًا إلى تعزيز الشعور بالانتماء للمجتمع داخل مكان العمل، أنشأ البنك لجنة اجتماعية وقام بتنفيذ أدوات مختلفة تهدف إلى تسهيل تنمية قدرات الموظفين وجذب المواهب المتنوعة. ويمتد هذا الالتزام إلى تعزيز تنمية قدرات الموظفين من خلال إلقاء الأولوية لرفاهيتهم، وتوفير بيئة عمل داعمة تفضي إلى تحقيق إمكاناتهم الكاملة، وتوفير مجموعة من البرامج التدريبية لدعم تقدمهم الوظيفي.

القضايا الجوهرية المطروحة:

- التنوع والشمول
- تنمية الكفاءات والحفاظ عليها
- رفاه الموظفين

التنوع والشمول

يدرك البنك الأردني الكويتي أن تنوع الموظفين يحقق العديد من المزايا، كما يعترف بنقاط القوة الفردية لكل موظف والإمكانات التي يجلبونها. ولحماية هذه الاختلافات وضمان بيئة آمنة وشاملة، عمل البنك على تنفيذ سياسة شاملة للتنوع والإنصاف والشمول وتنظيم تدريب سنوي للتوعية بالتنوع والإنصاف والشمول لجميع الموظفين لتعزيز فهمهم للتنوع والشمول وتجنب التمييز في مكان العمل.

ويعمل البنك وفق معايير موضوعية في جميع عملياته، بصرف النظر عن الجنس أو العمر أو الجنسية. كما تسعى إدارة الموارد البشرية في البنك الأردني الكويتي جاهدة إلى ضمان المعاملة العادلة والمنصفة لجميع الموظفين والقضاء على التحيز. نتيجة لذلك، تم وضع مبادرات التنوع في التوظيف والاختيار، والتعويضات والمزايا، والتطوير المهني والتدريب، وتقييم الأداء، والترقيات.

في عام 2023، تم وضع سياسة تتناول التحرش الجنسي لضمان راحة الموظفين وإعطائها الأولوية، حيث تنطبق هذه السياسة على جميع الموظفين من جميع المستويات في البنك.

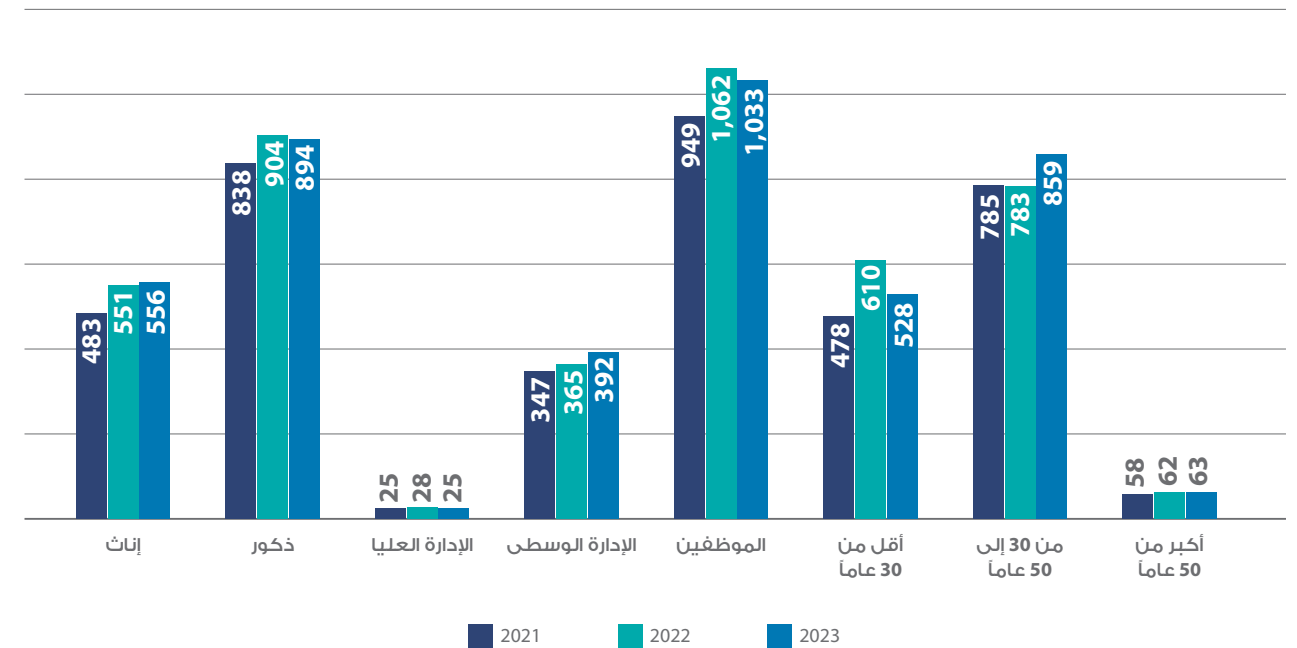
إطار عمل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

نفذ البنك الأردني الكويتي إطار عمل صادر عن رئيس الوزراء الأردني لتعزيز إمكانية وصول الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة وفقاً للمبادئ التوجيهية التنظيمية. وتضمن هذه الخطوة الاستباقية الامتثال مع تعزيز بيئة العمل الشاملة. واستكمل البنك تقييماً ذاتياً للوفاء بالمعايير التنظيمية، الأمر الذي يحول دون فرض العقوبات.

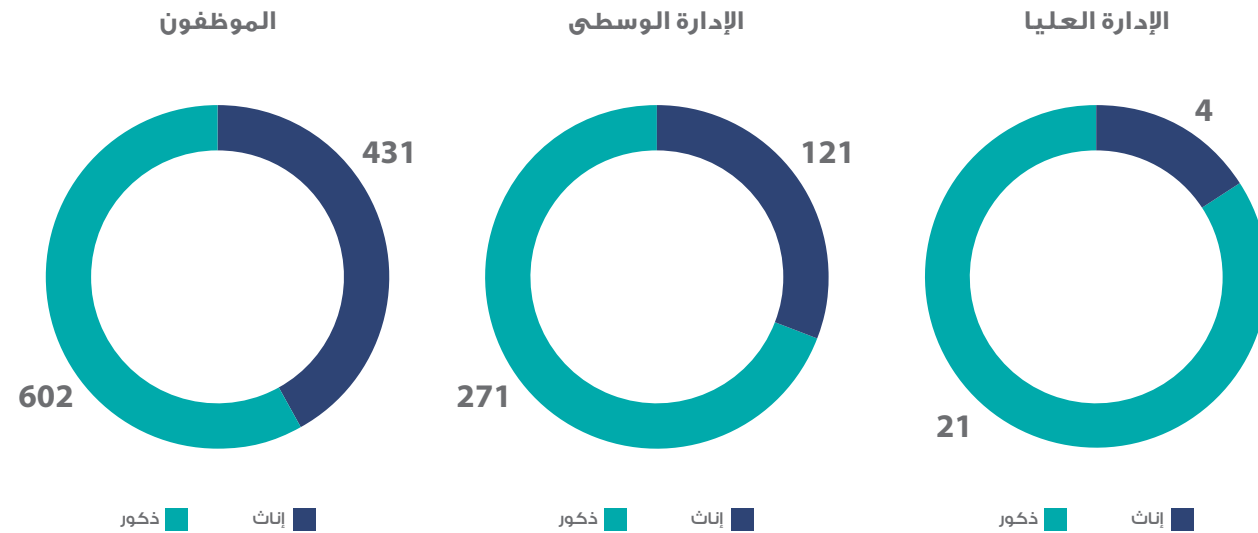
كما تم تنفيذ تدابير عملية مثل المواقف المخصصة للسيارات والمصاعد التي يمكن الوصول إليها واللافتات التي يمكن قراءتها عن طريق اللمس، ما يعكس التزام البنك بالشمولية وسهولة الوصول. ويؤكد البنك من خلال هذه الجهود التزامه بخلق بيئة ترحيبية تتيح للجميع الحصول على الخدمات المصرفية براحة.

في عام 2023، وصل عدد الموظفين في البنك الأردني الكويتي إلى 1,450 موظفًا بدوام كامل و220 عاملاً غير موظف. وخطى البنك خطوات كبيرة في تنويع الموظفين العاملين فيه، مع التركيز على توظيف الأفراد الأصغر سناً وزيادة تمثيل الإناث. وكان 74% من التعيينات الجديدة تحت سن 30 عاماً، 46% منهم من الإناث، ليصل إجمالي نسبة الموظفات إلى 38%، كما تصل نسبة الموظفات في الإدارة الوسطى إلى 31%. يرجى الاطلاع على قسم [تنمية الكفاءات والإبقاء عليها](#) للحصول على مزيد من المعلومات.

الموظفون



يرجى الاطلاع على قسم [HYPERLINK \1](#) «تنمية الكفاءات والإبقاء عليها» للحصول على مزيد من المعلومات.



بلغ عدد الموظفين العاملين في البنك الأردني الكويتي 1,447 موظفًا أردنيًا في عام 2023، وهو ما يمثل 99.8% من إجمالي عدد الموظفين.

المساواة بين الجنسين

يواصل البنك الأردني الكويتي جهوده لتمكين المرأة في مكان العمل، حيث تشكل النساء 38% من جميع المستويات الوظيفية وتشغلن 30% من المناصب الإدارية والقيادية في البنك.

وفي عام 2023، تقدم البنك خطوة أخرى لدعم المرأة في مكان العمل من خلال تقديم بدل رعاية الأطفال. وتمنح هذه العلاوة لجميع الموظفات اللاتي لديهن أطفال دون سن الخامسة لمنحهن دعم إضافي للعودة إلى العمل.

من المهم تسليط الضوء على حصول البنك الأردني الكويتي على إقرار وشكر وتقدير من هيئة الأمم المتحدة للمرأة على التنفيذ الناجح لمبادرة تمكين المرأة في الأردن.

يدفع البنك أجوراً متساوية مقابل المساواة في مهام العمل، ويستقطب الكفاءات النسائية وينميها ويحتفظ بها، ويعمل بنشاط على تشجيع المزيد من النساء على تولي أدوار إدارية. وتتم مراقبة بيانات الرواتب بفعالية لتحديد أي اختلافات قد تظهر ومن ثم معالجتها. وتقدم برامج الإرشاد والتوجيه وفرص تنمية المهارات القيادية والدورات التدريبية المستمرة لمساعدة المرأة على التقدم في حياتهن المهنية داخل البنك. كما نفذ البنك برامج لتحديد الموظفات ذوات الإمكانات العالية ورعايتهن، وتزويدهن بالأدوات والموارد اللازمة للتفوق، ودعم تطورهن في البنك.

2023	أجور ومزايا الموظفين
2.5:1	نسبة أجور الموظفين الذكور المبتدئين إلى الحد الأدنى للأجور
2:1	نسبة أجور الموظفات الإناث المبتدئات إلى الحد الأدنى للأجور
2:1.5	نسبة الراتب / الأجر الأساسي للنساء إلى الرجال
1.23:1	نسبة الراتب / الأجر الأساسي للنساء إلى الرجال في الإدارة العليا
1.04:1	نسبة الراتب / الأجر الأساسي بين النساء إلى الرجال في الإدارة الوسطى

عدم التمييز

يهدف البنك الأردني الكويتي إلى توفير بيئة عمل آمنة ما يعني عدم التسامح مع أي حالات تمييز أو تنمر أو مضايقة في مكان العمل. حيث يعمل البنك بموجب مجموعة من السياسات الداخلية التي تضمن خلق بيئة عمل تتسم بالاحترام وفقاً لقانون العمل الأردني.

ويضمن قسم علاقات الموظفين في البنك الحفاظ على سرية جميع الشكاوى المقدمة من الموظفين بشأن القضايا المتعلقة بالعمل ومعالجتها على الفور. كما يمكن للموظفين تقديم الشكاوى من خلال إجراءات التظلم المخصصة، أو التواصل المباشر مع إدارة الموارد البشرية أو المدير المسؤول، أو استخدام أدوات الآراء والملاحظات مجهولة المصدر مثل بوابة الاعتراضات والاقتراحات ونظام الإبلاغ عن المخالفات. وتتم معالجة كل شكوى وفقاً للسياسات والإجراءات ذات الصلة لجميع التظلمات والشكاوى. علاوة على ذلك، تُشكل لجنة تحقيق لدراسة أي حالات سلبية وضمان إنصاف الإجراءات التأديبية المتخذة. كما تتم مراجعة سياسة وإجراءات التظلم وتحديثها باستمرار لضمان وجود آلية تنفيذ واضحة وفعالة.

”عدم تسجيل أي حوادث أو شكاوى تتعلق بالتمييز أو المضايقات“

تنمية الكفاءات والإبقاء عليها

يستثمر البنك الأردني الكويتي في تطوير وتنمية قدرات موظفيه ومهاراتهم، لذا خضع البنك لمبادرة شاملة لإعادة الهيكلة والتوظيف، بما ينطوي على مراجعة وتحديث العديد من الهياكل التنظيمية لضمان استمرار تقديم الدعم اللازم إلى الموظفين والإسهام في تنمية قدراتها.

من هذا المنطلق، استحدث البنك العديد من الأدوات الرقمية الجديدة للموارد البشرية التي تهدف إلى تعزيز فعالية استقطاب المواهب والكفاءات ودعم تنمية قدرات الموظفين والارتقاء بمستويات رضاهم. وتشمل هذه الأدوات حلول إلحاق الموظفين داخلياً وخارجياً وتقييم الوظائف الرقمية والوصف الوظيفي.

بالإضافة إلى تلك الأدوات، عمل البنك على تحديث مصفوفة الصلاحيات دورياً، وتقديم الدورات التدريبية على مهارات القيادة والمهارات الشخصية، وتوفير دورات عبر الإنترنت من خلال منصة التعلم الإلكترونية الداخلية.

وقد نفذ البنك، اعترافاً بأهمية التنمية المستمرة للمهارات، برامج تدريبية متخصصة ومُصممة لتناسب جوانب العمل المختلفة، إذ وفر 23,796 فرصة تدريب في عام 2023، بما يشمل إلقاء المحاضرات وعقد ورش العمل وتقديم التدريب الإلكتروني وغير ذلك من الفرص المتنوعة. وأدى ذلك إلى تحقيق زيادة ملحوظة بنسبة 29% في عدد ساعات التدريب المقدمة مقارنةً بالعام الماضي، فبلغت 43,894 ساعة، كما حصل 58 موظفاً على شهادات مهنية في مختلف المجالات.

تلقي جميع موظفي البنك في عام 2023 مراجعةً دوريةً خاصةً بالأداء والتطور المهني، وفي ضوء ذلك، أجرى البنك مقابلات مع 56 موظفاً لتوجيههم وتزويدهم بالأدوات والملاحظات اللازمة لتحسين أدائهم، بما يضمن مواصلة التطوير وتحقيق النجاح.

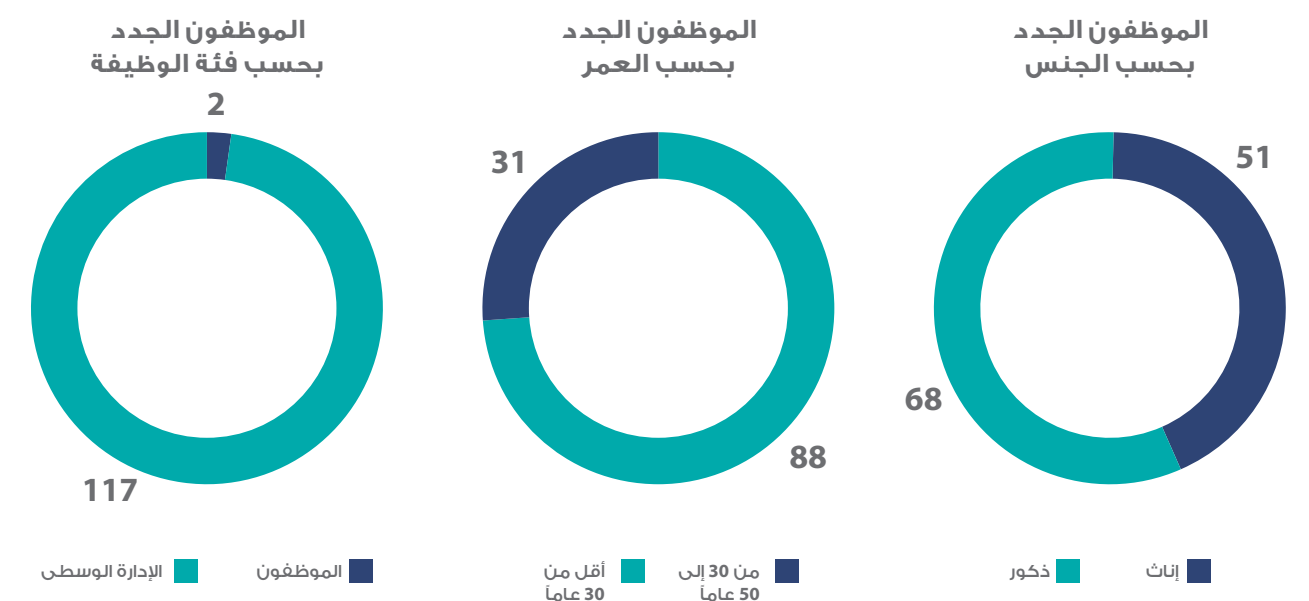
وفقاً لسياسة إدارة الأداء، يُستثنى من تقييم الأداء السنوي الموظفون الذين لم يستكملوا الحد الأدنى من المدة المطلوبة للتأهل للتقييم، وكذلك الموظفون المسجلون في برنامج التطور الوظيفي.

التدريب والتطوير	2021	2022	2023
إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للموظفات	9,238	13,480	17,254
إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للموظفين	18,677	20,571	26,640
إجمالي ساعات التدريب المُقدمة إلى جميع الموظفين	27,915	34,051	43,894
متوسط ساعات التدريب المُقدمة للإدارة العليا سنوياً (بالساعة/ لكل موظف)	21	33	34
متوسط ساعات التدريب المُقدمة للإدارة الوسطى سنوياً (بالساعة/ لكل موظف)	21	28	28
متوسط ساعات التدريب المُقدمة للموظفين سنوياً (بالساعة/ لكل موظف)	21	22	31

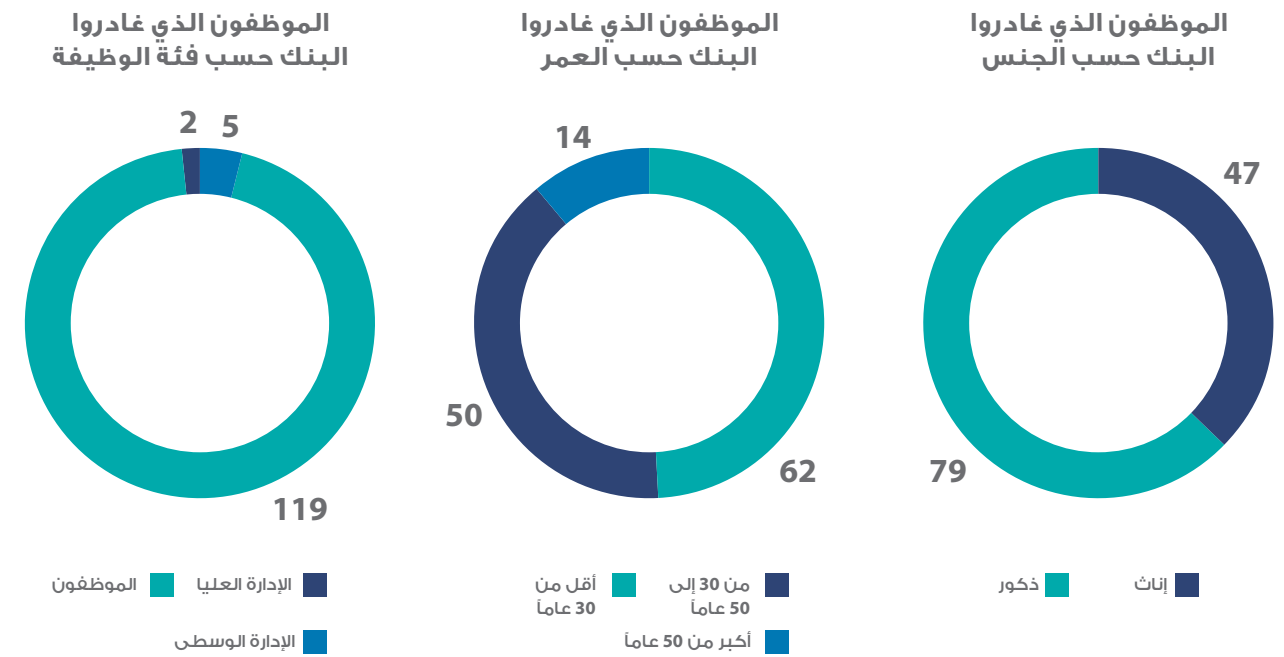
يخصص البنك ميزانية سنوية لتعديل رواتب الموظفين المتميزين وترقيتهم، كما يُطبق نظام المكافآت الفورية لمكافأة الموظفين المتفوقين والمبدعين، وتشمل فئات هذا النظام المكافآت القائمة على الكفاءة والمكافآت القائمة على الابتاع والمكافآت على أساس التميز.

ونجح البنك من خلال جهود الاستقطاب في تعيين 119 موظفاً ماهراً يمثلون قيم البنك الأساسية وثقافته. ومُنح الخبراء المتخصصون أولوية الاستقطاب لدعم استراتيجية النمو التي يتبناها البنك، وشغل الموظفون الحاليون المؤهلون نسبة 47% من الشواغر المتوفرة.

وفي هذا السياق، يشارك البنك بفعالية في المعارض الوظيفية للخريجين الجامعيين، ما أسهم في توظيف 74 خريجاً في البنك.



في عام 2023، بلغ معدل الدوران الوظيفي في البنك 8.7% نتيجة انتهاء خدمة 126 موظفًا، ويُوزع الموظفون الذين انتهت خدماتهم على النحو التالي:



رفاهية الموظفين

نؤمن في البنك الأردني الكويتي بأن رفاهية الموظف لا تقتصر على الصحة والسلامة الجسدية فحسب، بل وتشمل أيضًا الرفاهية المالية والشعور بالانتماء إلى مكان عمل شامل حيث يتم تقدير جميع الجهود ومكافأتها.

ويهدف البنك إلى تعزيز نهج متوازن بين العمل والحياة الشخصية من تقديم ساعات عمل مرنة للموظفين في بعض الأقسام المحددة.

يوفر البنك الأردني الكويتي العديد من المزايا لموظفيه. يتضمن ذلك مكافأة نهاية الخدمة المُقدّمة، إلى جانب المكافآت الخاصة التي وافق عليها الرئيس التنفيذي. كما يتم تكريم الموظفين المتقاعدين لتفانيهم وإنجازاتهم من خلال تنظيم البنك لحفل تكريم ووداع خاص لكل منهم. كما يتمتع الموظفون بأسعار فائدة تفضيلية على الامتيازات الائتمانية، بالإضافة إلى منحهم وعائلاتهم أسعار فائدة تفضيلية على الودائع.

في هذا الصدد، نفذ البنك سياسة الصحة والسلامة الشاملة وفقًا للمتطلبات القانونية ومعايير إدارة المخاطر المعترف بها مثل متطلبات التأمين الاجتماعي واللوائح التنظيمية الصادرة عن وزارة العمل. علاوة على ذلك، يحرص البنك بصفته مؤسسة حاصلة على شهادة الآيزو 45001 على الالتزام بتطبيق ممارسات صارمة لإدارة الصحة والسلامة المهنية، مع منح الأولوية لرفاهية الموظفين.

في عام 2023، تأسست لجنة داخلية برئاسة الرئيس التنفيذي للإشراف على شؤون الصحة والسلامة، وهي قيد موافقة وزارة العمل حاليًا. كما خصص البنك وحدة لإدارة شؤون الصحة والسلامة المهنية داخل إدارة الهندسة.

ويحرص البنك على الاستفادة من جميع الفرص المتاحة لتحديد المخاطر المرتبطة بالعمل والتخفيف من حدتها، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب المختلفة مثل طرق تقييم المخاطر والاستطلاعات وإجراء عمليات التفتيش؛ إذ يتيح ذلك للبنك تقييم الصحة والسلامة في مكان العمل وتحسينها باستمرار، إلى جانب تحديث نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لديه. ويُطالب جميع الموظفين والزوار وعملاء البنك بالالتزام بالقيود المفروضة على التدخين، والتي تحظر التدخين تمامًا داخل مباني البنك.

إلى جانب إجراء عمليات تقييم منتظمة، فإن البنك يحث الموظفين أيضًا على الإبلاغ عن أي مخاطر مرتبطة بالعمل وعن الحالات الخطرة، ويوفر البنك قنوات عدة يمكن من خلالها الإبلاغ دون الإفصاح عن الهوية، وتشمل وسائل الإبلاغ إرسال رسائل البريد الإلكتروني أو رفع تقرير في صندوق الاقتراحات والاعتراضات أو الاتصال بخط مباشر للتواصل مع وحدة الصحة والسلامة المهنية.

كما تم توزيع مستلزمات الإسعافات الأولية في جميع فروع البنك والمركبات الخاصة به لضمان الحصول على المساعدة الطبية على وجه السرعة عند الحاجة. ويغطي ذلك 99% من الموظفين في إطار نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية. وفي عام 2023، أُجريت ثلاث عمليات مراجعة على الصحة والسلامة لتعزيز تدابير السلامة بشكل أكبر وضمان الالتزام بالمعايير المحددة.

يضمن البنك تلقي جميع الموظفين التدريبات المناسبة، بما في ذلك دورات السلامة والصحة المهنية العامة، والدورات المخصصة للمشرفين والمتخصصين، مثل إطفاء الحرائق والإنقاذ وإجراءات الإخلاء في حالات الطوارئ، وغيرها.

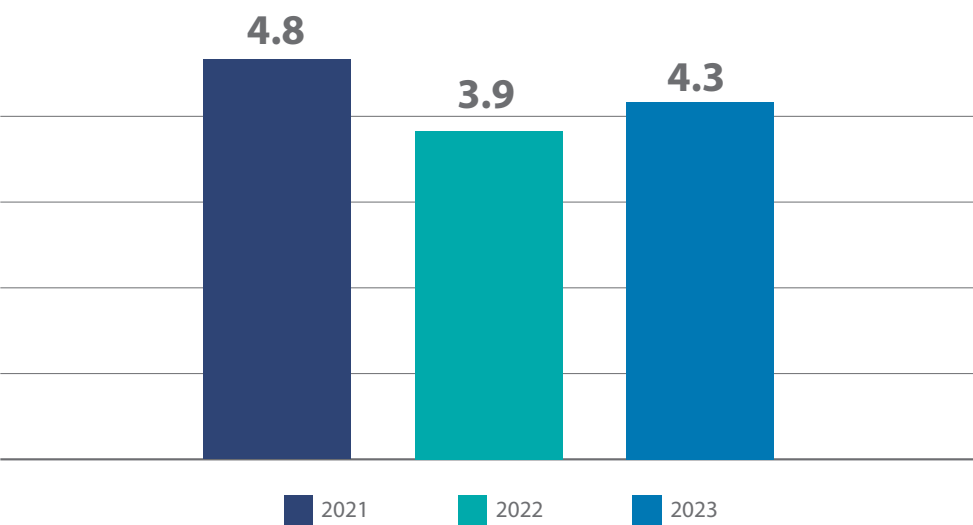
بالإضافة إلى ما تقدّمه، يقدم البنك التأمين الصحي لجميع موظفيه ويحرص على توفير عيادة طبية داخل مبنى الإدارة العامة للبنك. تغطي حاليًا برامج التأمين الطبي والتأمين على الحياة المُعززة التي يقدمها البنك السفر والإقامة خارج الأردن للموظفين المسافرين لتأدية المهام الرسمية، مثل البعثات وحضور المؤتمرات والتدريب. ويمكن أن يستفيد الموظفون وعائلاتهم من برنامج «رعاية» المُنفذ بالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان.

كما أظهر البنك التزامه بتعزيز رفاهية الموظفين عبر تنفيذ عدد من المبادرات الصحية وورش العمل التعليمية، بما في ذلك «اليوم الطبي» وورش العمل بشأن مرض السرطان وغيره من الأمراض المزمنة.

شهادة الآيزو (45001)

أدى تفاني البنك في الحرص على السلامة إلى حصوله على شهادة الآيزو (45001)، التي تعد مرحلة إنجاز بارزة؛ إذ أصبح البنك الأردني الكويتي هو البنك الأول والوحيد في الأردن الذي حصل على هذا الاعتماد. وفي سعيه لنيل هذه الشهادة، منح البنك الأولوية للصحة والسلامة، وأجرى تقييمات شاملة للمخاطر ونفذ تدابير التخفيف من حدتها بسرعة وسلاسة على مستوى جميع الإدارات والفروع. وقد أشرك البنك موظفيه على جميع المستويات في إعداد نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية وتنفيذه، مع تقديم برامج تدريبية صارمة لتعزيز نهج التفكير في السلامة أولاً وتعزيز الثقافة بالبروتوكولات. ولم تقتصر مزايا الحصول على هذه الشهادة على رفع مستويات رفاهية ورضا الموظفين فحسب، بل أسهمت أيضاً في تعزيز سمعة ومكانة البنك في القطاع المالي.

معدل غياب الموظفين (لنسبة مئوية)



إجازة الأمومة والأبوة

يحق للموظفين الحصول على أنواع مختلفة من الإجازات، بما في ذلك الإجازة السنوية والإجازة المرضية وإجازة الوفاة وإجازة الحج وإجازة الأمومة والأبوة؛ إذ تساهم هذه الإجازات في الحفاظ على رفاهية الموظفين والروح الإيجابية وتجنب الإرهاق في مكان العمل.

في السياق ذاته، يطبق البنك سياسة إجازة الأمومة والأبوة التي تسمح للموظفة الحصول على إجازة أمومة مدفوعة الأجر مدتها 10 أسابيع، ويحق للموظف الحصول على إجازة أبوة مدفوعة الأجر مدتها ثلاثة أيام.

”بلغ 100% معدل العودة إلى العمل بعد إجازة الأمومة والأبوة“

إجازة الأمومة والأبوة	2021	2022	2023
إجمالي عدد الموظفين اللواتي أخذن إجازة أمومة	29	42	33
إجمالي عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة أبوة	51	62	56
إجمالي عدد الموظفين اللاتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة	29	41	33
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة	51	62	56
إجمالي عدد الموظفات اللاتي عدن إلى العمل بعد إجازة الأمومة وظللن يعملن في البنك لمدة 12 شهراً بعد عودتهن إلى العمل (الإبقاء على الموظفين)	29	41	56
إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة الأبوة وظلوا يعملون في البنك لمدة 12 شهراً بعد عودتهم إلى العمل (الإبقاء على الموظفين)	51	62	33

إشراك الموظفين

يحرص البنك على إشراك موظفيه من خلال قنوات اتصال مختلفة مُخصصة لهذا الغرض، بما في ذلك النشرات الإخبارية الداخلية الشهرية، كما يطبق البنك سياسة الباب المفتوح، وأسس قسمًا مُخصصًا يُعنى بعلاقات الموظفين حيث يتم استقبال ملاحظات الموظفين والتظلمات والشكاوى ومعالجتها بطريقة عادلة ومهنية. ويمكن للموظفين تقديم الملاحظات مباشرة إلى قسم الموارد البشرية أو من خلال استطلاعات الموارد البشرية حول أي اقتراحات لتحسين عمليات البنك وسياساته. أجرى البنك الأردني الكويتي دراسة استقصائية شاملة للموظفين تركز على جوانب مثل الثقافة التنظيمية والقيادة وبيئة مكان العمل ومدى اندماج الموظفين وممارسات الموارد البشرية. حيث حصل البنك على درجة جيدة بالثناء تبلغ 74% من معدل رضا الموظفين مما أدى إلى الاعتراف بالبنك باعتباره «أفضل مكان للعمل» من قبل مؤسسة عالمية.

كذلك استحدث البنك نهجًا لمتابعة أداء الموظفين، ما ينطوي على إرشاد الموظفين وتوجيههم بهدف تعزيز المهارات الشخصية والسلوكية، بالإضافة إلى توفير خطط التدريب والتطوير المُصممة خصيصًا لتعزيز الأداء والحد من تجاوزات السلوك في المستقبل. ونجح البنك من خلال تنفيذ سياسية عادلة للمساءلة والتحقيق، وتطبيق برنامج تقديم الإرشادات بشأن الأداء، في خفض عدد المخالفات الإدارية المرصودة بنسبة 22% مقارنةً بالعام السابق.

تمكين مجتماعتنا

نؤمن في البنك الأردني الكويتي بأن مفهوم المسؤولية المجتمعية لا حدود له ، انه واجبنا كقطاع خاص أن نساهم في رفع مستوى المعيشة لأفراد المجتمع المحلي. من خلال التزامنا تجاه قضايا مجتمعتنا، والذي يمثل أحد الأسس الهامة لاستراتيجيتنا المبنية على تحقيق التوازن ما بين النظام الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، ومشاركة قيمه مع أصحاب المصلحة، وتقليل المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية ومخاطر السمعة، وذلك في إطار المواءمة مع رؤية الأردن 2025، مع حرص البنك المستمر على تعزيز ثقافة المسؤولية المجتمعية لدى موظفيه وبين أصحاب المصلحة، سعياً للمساهمة في رفع مرتبة الأردن على مؤشر التنمية البشرية. والذي يعد جزءاً لا يتجزأ من رسالة وسلوك البنك، وذلك بهدف دعم المجتمع والشركاء من خلال تنفيذ المبادرات الاستراتيجية مثل المساهمات المالية، وبرامج الرعاية، وتقديم التبرعات، والعمل التطوعي للموظفين. وتهدف هذه الجهود إلى إحداث الأثر الإيجابي المستمر دائماً في المجتمعات.

القضايا الجوهرية المطروحة:

- تنمية المجتمع

تنمية المجتمع

يظهر تفاني البنك الأردني الكويتي في تمكين المجتمع من خلال قيمته المؤسسية التي تبرز في استراتيجية وسياسة المسؤولية المجتمعية المحددة. ويهدف ذلك إلى رفع مرتبة الأردن على مؤشر التنمية البشرية وتجاوز التوقعات المالية وتلبية احتياجات المجتمع.

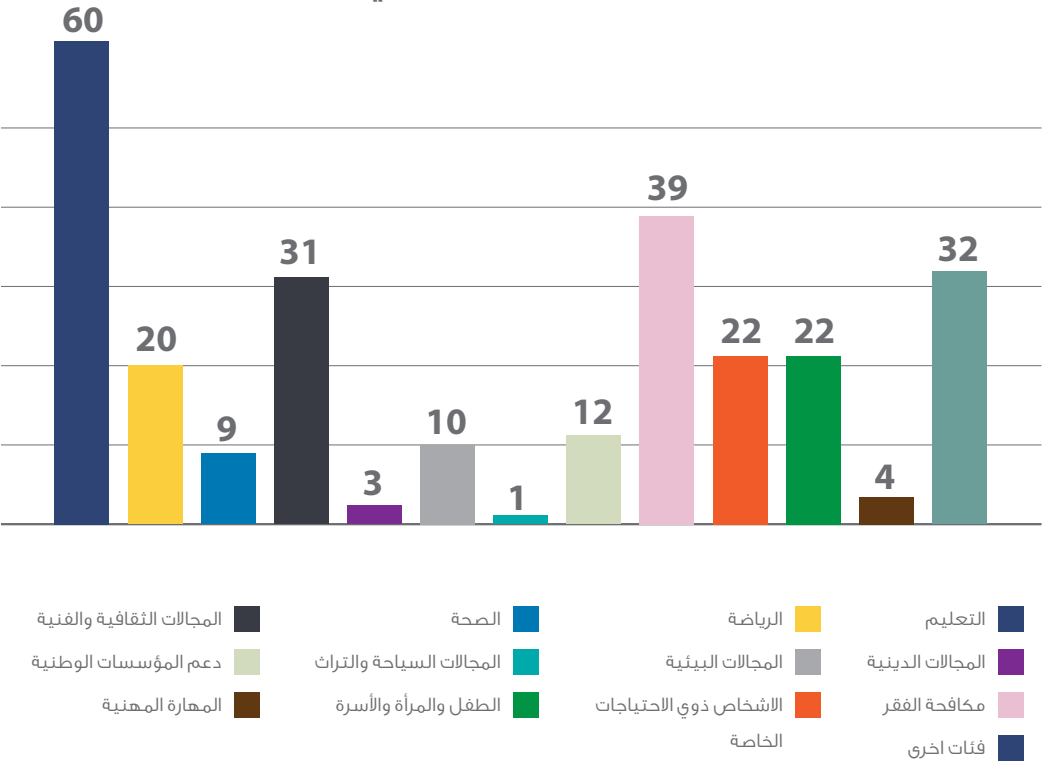
كما تقدم سياسة المسؤولية المجتمعية المتبعة في البنك إطاراً للاستجابة لطلبات التبرعات الخيرية، وبرامج الرعاية للفعاليات.



وأعلن البنك الأردني الكويتي في عام 2023 عن حصوله على جائزة أفضل بنك في الأردن في مجال المسؤولية الاجتماعية من مجلة (Global Banking and Finance Review)؛ إذ شهد البنك نموًا ملحوظًا في الاستثمار في مشاريع المسؤولية المجتمعية، مع تحقيق زيادة كبيرة بنسبة 106% مقارنةً بالعام الذي سبقه، ليصل إلى المبلغ الإجمالي إلى 2,149,976 دينار أردني، من تكثيف الجهود المبذولة وزيادة أعداد المشاريع المعنية بخدمة المجتمع المحلي وذلك ضمن برامج مسؤوليتنا المجتمعية.

الفئة	الإنفاق	النسبة
التعليم	170,067	7.9%
الرياضة	75,485	3.5%
الطفل المرأة و الأسرة	53,927	2.5%
مكافحة الفقر	773,977	36.0%
دعم المؤسسات الوطنية	525,100	24.4%
الثقافة المالية	29,644	1.4%
المجالات الثقافية والفنية	124,354	5.8%
المجالات البيئية	101,774	4.7%
الصحة	87,300	4.1%
الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة	41,430	1.9%
المؤتمرات والمعارض	130,266	6.1%
المهارة المهنية	23,000	1.1%
المجالات الدينية	1,350	0.1%
مجالات السياحة والتراث	5,500	0.3%
فئات أخرى	6,802	0.3%
الإجمالي	2,149,976	100%

عدد المشاريع المجتمعية في عام 2023



في عام 2023، ارتفعت أعداد مشاريع المسؤولية الاجتماعية المدعومة من البنك بنسبة 332% مقارنةً بعام 2022، مع زيادة المشاريع في عمان بنسبة 78% و22% في جميع أنحاء الأردن.

بالرغم من ذلك، شكلت القيود المفروضة على التكلفة والموارد تحديات معينة، كما اتضح أن الامتثال لمختلف المعايير البيئية والمرتبطة بالعمل والمجتمع على مستوى المناطق المختلفة يتطلب الكثير من الوقت. علاوة على ذلك، يمثل قياس الأثر الاجتماعي والبيئي لمبادرات المسؤولية المجتمعية تحديًا صعبًا نظرًا لطبيعة النتائج غير الملموسة.

وفي سبيل التغلب على هذه العقبات، أجرى البنك بحثًا شاملة حول المؤسسات الشريكة، سعيًا للحصول على الوثائق والتقارير ودراسات الجدوى ذات الصلة. كما راقب البنك أثر مساهمته في هذه المشاريع من خلال مقاييس التتبع وإعداد التقارير الشهرية أو ربع السنوية أو السنوية بحسب ما تقتضيه متطلبات أي مشروع، وذلك تماشيًا مع استراتيجية وسياسية المسؤولية المجتمعية المتبعة في البنك.

العمل التطوعي للموظفين

تمكن برامج التطوع موظفي البنك من تقديم خدماتهم، وخبراتهم ومهاراتهم القيّمة للمجتمع المحلي من خلال المشاريع المجتمعية، مع الإسهام في تنمية وصقل شخصياتهم وعن طريق اندماجهم مع المجتمع المحلي،. ويؤكد البنك الأردني الكويتي على أهمية إشراك موظفيه في جميع الأنشطة التطوعية والذي يأتي من باب رغبة الإدارة في تعزيز ثقافة العمل التطوعي وتحفيز الموظفين على خدمة المجتمع.

في هذا السياق، وضع البنك أهدافًا واضحة لبرنامج تطوع ا موظفيه بما يضمن مواءمة جميع المشاريع مع قيم البنك، رسالته ورؤيته، وبما يتماشى مع رغباتهم.

يتم تشجيع كافة الموظفين على المشاركة في مبادرات وأنشطة المسؤولية المجتمعية التي ينفذها البنك، إذ يحرص البنك على إتاحة الفرص لموظفيه على المشاركة مع توفير كافة المعلومات لهم ليكونوا على دراية تامة ومعرفة شاملة ببرامج المسؤولية المجتمعية التي يطبقها، وإرسال الاستطلاعات إلى جميع الموظفين العاملين في المقر الرئيسي والفروع الأخرى حتى يتمكنوا من التسجيل. وكذلك يركز البنك بشكل خاص على إشراك أعضاء الإدارة الوسطى الذين غالبًا ما يؤدون دورًا مهمًا في وضع جداول الموظفين وتعزيز مشاركتهم، وبذلك يعد إشراكهم بمثابة تشجيع على المشاركة الفعالة. ويقدر الرئيس التنفيذي مشاركة الموظفين وإسهاماتهم القيّمة خلال اجتماع المراجعة السنوي.

أدت الزيادة الكبيرة في الاستثمار المجتمعي إلى ارتفاع معدل ساعات تطوع الموظفين بنسبة 571% وزيادة عدد المتطوعين بنسبة 591%، وتجدر الإشارة إلى تمثيل النساء نسبة 57% من إجمالي الموظفين المتطوعين./ حيث شارك ما يقارب 600 موظف بنسبة 57,25% منهم إناث.

تنمية المجتمع			
2023	2022	2021	
456	66	23	عدد المتطوعين
2,280	340	53	العمل التطوعي للموظفين (بالساعة)
2,149,976	1,047,839	545,770	التبرعات والرعاية (بالدينار الأردني)
1.8	3.8	4.5	التبرعات والرعاية كنسبة مئوية (%) من الأرباح قبل الضرائب

مكافحة الفقر

خلال عام 2023، عمل البنك مع عدد من المؤسسات والهيئات والجمعيات الخيرية الوطنية بغية تعزيز سبل العيش الكريم.

وفي هذا السياق، أقام البنك الأردني الكويتي شراكة مع الجمعية الخيرية عزوة الخير "عزوتي"، وهي منظمة غير ربحية، لقيادة مبادرة تبرع سنوية كبيرة تهدف إلى توفير من 2,800 إلى 30,00 وجبة طعام للمجتمعات المحرومة كل شهر. وأسهم هذا الدعم القوي في التطرق لاحتياجات الغذاء المحورية، كما وُضعت خطط لتوسيع نطاق هذا المشروع ليصل إلى المناطق الأخرى الأقل حظًا في الأردن على مدار العامين المقبلين.

يغطي البنك متطلبات التنقل للمتطوعين/بالإضافة إلى التنسيق مع الهيئات الحكومية لتيسير سبل توسيع نطاق هذا المشروع، ومن خلال إقامة هذه الشراكة، نجح البنك تضمين مفهوم التكافل الاجتماعي، إذ مكن الجهات المتبرعة من شراء وجبتين، إحداهما للمتبرع والأخرى لمن هم في حاجة. إضافة إلى ذلك، يخصص الموظفون يومًا كل شهر للتطوع بأنشطة الطهي والتنظيف وتقديم الطعام لمن هم أقل حظًا.

يقدم البنك دعمًا سنويًا إلى حملة "البر والإحسان" التابعة للصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية، والهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، ومبرة أم الحسين لتوفير الحياة الكريمة للأطفال اليتامى. كما واصل البنك تقديم برنامج الرعاية السنوي لجمعية قرى الأطفال الأردنية في إربد.

التعليم

يؤدي البنك دورًا مهمًا في قطاع التعليم؛ إذ يقدم الدعم لطلاب الجامعات ويسهم في إعدادهم للمستقبل المهني من خلال وصلهم بخبراء في مجالات متخصصة. ويتجلى هذا الالتزام من خلال تنفيذ مبادرات مثل إطلاق برنامج "اسأل الخبير المالي والبنكي" مع مؤسسة إنجاز، والذي سيطبق في 10 جامعات أردنية في جميع أنحاء المملكة

ونجح البنك في توسيع نطاق جهوده بشكل ملحوظ في عام 2023؛ إذ قدم دورات تدريبية لـ 38 طالبًا من مختلف الجامعات الأردنية والدولية، ما يمثل زيادة ملحوظة بنسبة 90% مقارنةً بالعام

الماضي. وتمثلت أهداف هذه الدورات التدريبية في تزويد الطلاب بالمهارات الأساسية اللازمة لدخول سوق العمل، ما يسهم في سد الفجوة بين المعرفة الأكاديمية والتطبيق العملي بفعالية

إضافةً إلى تقديم المساعدات المالية المباشرة إلى 59 طالبًا متفوقًا من الجامعات المختلفة ممن لا يملكون القدرة على تحمل تكلفة دراستهم، استمر البنك في دعم "مؤسسة إيليا نقل" التي تسهل تقديم الفرص التعليمية للشباب، ما يمكنهم من الحصول على شهادات التعليم العالي أو التعليم المهني

الصحة

نظم البنك، بالتعاون مع مديرية بنك الدم، حملتين للتبرع بالدم، من ضمنها حملة مخصصة لأهلنا في قطاع غزة، الامر الذي يظهر مدى التزام البنك بخدمة المجتمعات المحلية من خلال توفير الدعم الأساسي للقطاع الصحي. وقد تبرع ما يزيد عن 100 موظف.

وكذلك أبدى عدد كبير من موظفي البنك تفانيهم في العمل الخيري من خلال مشاركتهم في برنامج أصدقاء مركز الحسين للسرطان السنوي، والتبرع بسخاء بجزء من رواتبهم شهريًا للمركز.

يشارك البنك سنويًا في رفع مستوى الوعي بشأن مرض السرطان بشكل عام وعلى وجه التحديد سرطان الثدي والبروستات، وذلك من خلال الحملات التي ينظمها مركز الحسين للسرطان، حيث يُقدم للموظفين فحوصات روتينية بانتظام.

وأقام البنك شراكة استراتيجية مع جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا بهدف دعم الرحلة التعليمية للطلاب المتفوقين وتعزيز الفرص المتاحة أمامهم. وتنطوي هذه الشراكة على تقديم المنح التعليمية والمنح الدراسية إلى طلاب جامعة الأميرة سمية حصرًا لوضع الأسس لإعداد موظفين مهرة، والإسهام في تطوير المجتمع المحلي من الناحية الاجتماعية والاقتصادية.

كما يدعم البنك القطاع التعليمي من خلال عدة برامج وشراكات مختلفة، بما يشمل برنامج التمويل السنوي لصندوق الأمان لمستقبل الأيتام لتنفيذ برنامج التعليم الجامعي. وفي هذا الصدد، استمر البنك في تقديم الدعم السنوي من صندوق البنك الأردني الكويتي المخصص لمركز الحسين للسرطان، ما يمكن البنك من تقديم المنح الدراسية لطلاب المرحلة الثانوية (التوجيهي) الخاضعين للعلاج في المؤسسة.

وكذلك يشارك البنك في حملة "حقيتي.. احملها عني" بفعالية؛ والتي تهدف إلى توزيع حقائب المدرسة والمستلزمات المكتبية للطلاب في المدارس الحكومية لتعزيز مساعيهم التعليمية، بالإضافة إلى رعاية ودعم بعض الفعاليات مثل مؤتمر نموذج الأمم المتحدة وحفل توزيع الجوائز لتقدير جهود طلاب التوجيهي المتميزين، ما يدل على تفاني البنك في دعم القطاع التعليمي على المستويات كافة.

يشارك البنك أيضًا في عروض تعزيز الوعي بالقطاع المالي التي تنظمها مختلف الجهات، مثل مؤسسة إنجاز و"TEDx"، والتي تهدف إلى تعزيز إمكانيات الشباب الأردني وقدراته الإبداعية. وبصفة البنك عضوًا في مجلس الأمناء التابع لمؤسسة إنجاز، كما يوفر خدمات التعليم الرقمي من خلال دعمه للمنصة الرقمية لتطوير الريادة "Entreviable".



وساعد البنك عيادات عمان الطبية، التابعة للجمعية الأردنية لتنظيم وحماية الأسرة، في الحصول على جهاز الموجات فوق الصوتية. وفي هذا الصدد، استمر البنك في تقديم الدعم القوي للمؤسسات والمنظمات الطبية، بما في ذلك جمعية العون الطبي الفلسطيني، من خلال توفير دعم مالي سنوي يُقدر بمبلغ 12,500 دينار أردني لتغطية نفقات معالجة الفلسطينيين المقيمين في المخيمات داخل الأردن.



البيئة

تمحورت جهود البنك فيما يتعلق بمجال حماية البيئة حول العمل مع الجمعية الملكية لحماية البيئة؛ إذ تم توقيع اتفاقية تعاون بينهما. وفي هذا السياق، قدم البنك الدعم للجمعية الأردنية لحماية السلاحف البحرية والبرية التي تبذل الجهود لحماية أنواع السلاحف المهددة بالانقراض.

وعمد البنك إلى إقامة شراكة مع الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية من أجل تحسين التعاون في مجال الحفاظ على البيئة البحرية، وتعزيز الوعي بالبرامج المجتمعية ذات الصلة. علاوة على ذلك، يُشرك البنك موظفيه بفعالية في بعض المبادرات ذات الصلة، مثل حملة "نظفوا العالم"، وحملة معنية بنشاط الغوص ستعقد بالتعاون مع كل من الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية وسلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة.

ومواصلةً لجهود البنك الراسخة والهادفة لتعزيز الوعي البيئي، استمر البنك بتقديم الدعم لبعض الفعاليات، مثل مسابقة الملكة علياء السنوية للمسؤولية الاجتماعية التي تركز على التوعية البيئية، وأيضاً المسابقة التي تعقدتها جمعية أصدقاء البيئة الأردنية، بالإضافة إلى تجديد عضويته في جمعية إدامة للطاقة والمياه والبيئة.

حرص البنك أيضاً على المشاركة في مبادرة القافلة الخضراء التي نجحت في زراعة الأشجار المثمرة في المجتمعات الأقل حظاً، فلا تقتصر منافع الأشجار عند نضوجها على إثمار الفواكه فحسب، بل إنها تمتص أيضاً ما يقرب من 22 كغم من ثاني أكسيد الكربون وتنتج 118 كغم من الأكسجين سنوياً. وقد قدم البنك الدعم لهذه المبادرة بالفعل لسنوات؛ لذا أدرجت الأشجار المزروعة العام الماضي في خطة الاستدامة للبنك لذلك العام، وركزت بشكل خاص على التخفيف من حدة الآثار المترتبة على تغيير المناخ من خلال تنفيذ برامج المسؤولية الاجتماعية. بناءً على ذلك، قدم البنك عام 2023 برنامج الدعم لمبادرة غرس 2,000 شجرة في جميع أنحاء المملكة، ونجح في غرس 500 شجرة إضافية.

علاوةً على ذلك، استضاف البنك فعاليات الاحتفال التي عقدتها جمعية البيئة الأردنية بمناسبة اليوم العالمي لحماية البيئة، وكان شعار الاحتفال "دحر التلوث البلاستيكي".

وفي اليوم العالمي لكبار السن، تطوع موظفو البنك لزيارة دار الضيافة للمسنين في جمعية الأسرة البيضاء، وتحديثوا مع المقيمين هناك خلال تلك الزيارة، ما أسهم في إقامة روابط وعلاقات مع نزلاء الدار..

سعيًا لتعزيز إتاحة الفرص المتكافئة في قطاع الرعاية الصحية، قدم البنك الدعم لجمعية هدية الحياة الخيرية، واستخدمت مساهمات البنك في تغطية نفقات عمليات القلب المفتوح للأطفال الذين يعانون من الأمراض الخلقية ممن تتراوح أعمارهم بين 1-18 عام.

إضافة إلى ما تقدمه، وفر البنك برامج رعاية للمؤتمرات التي تهدف لزيادة الوعي الصحي ونشره، بما في ذلك المؤتمر الطبي الخامس لنقابة الاطباء والمؤتمر الذي نظمه مجلس اعتماد المؤسسات الصحية.



الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

خلال عام 2023، قدم البنك دعمًا ماليًا كبيرًا، إلى جانب التبرعات، للعديد من منظمات المجتمع المحلي، واشتمل ذلك على الجمعيات والمؤسسات والجمعيات التي تقدم الدعم للأشخاص الذي يعانون من مشاكل في السمع أو البصر وغيرهم من ذوي الإعاقة. علاوة على ذلك، شارك البنك بفعالية في حملات التثقيف المالي والتوعية المنعقدة في المدارس التي تقدم الدعم لذوي الاحتياجات الخاصة والأشخاص ذوي الإعاقة.

بالتعاون مع جمعية غرب إربد للتحديات الخاصة الخيرية، قدم البنك الرعاية لعدة ماراثونات، التي أتاحت للمشاركين من الجمعية تحقيق إنجازات جديرة بالثناء على الصعيدين المحلي والدولي. وعلى نحو مماثل، دعم البنك جهود اللجنة البارالمبية الأردنية من خلال توفير المساعدة لبطولات رفع الأثقال لذوي الإعاقة

قدم البنك أيضًا برامج الرعاية للمسابقات الإعلامية التي ينظمها المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، والتي ركزت على المسائل المتعلقة بحقوق هذه الفئة من المجتمع.

كما جدد البنك اتفاقيته مع مبادرة العجلات الخضراء للعام الرابع على التوالي، وتهدف المبادرة إلى جمع أغذية الزجاجات البلاستيكية وعلب الألومنيوم وفرزها وإعادة تدويرها. وتقدم إيرادات المبادرة لدعم الأطفال من ذوي الإعاقة الحركية والأشخاص الذين يعانون من الشلل الدماغي، وذلك بهدف تحسين مستوى تعليمهم وعلاجهم وإمكانية حركتهم من خلال تسهيل الحصول على الكراسي المتحركة.



المؤتمرات والأنشطة الاقتصادية ومنظمات المجتمع المدني

يقدم البنك فرص الرعاية للعديد من المشاريع الرائدة في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية، ومن أبرز هذه المبادرات:

- الرعاية الحصرية لمؤتمر الدولي التاسع للتأمين، والمعروف باسم مؤتمر العقبة 2023، بصفة الشريك المصرفي الحصري.
- المشاركة في المؤتمر الدولي الخامس بعنوان "اللاجئون في الأردن: رؤية نحو المستقبل"، والذي استضافته جامعة اليرموك من أجل معالجة القضايا المجتمعية الحساسة، والمساهمة في مناقشة شؤون اللاجئين بطريقة مدروسة وفعالة.
- المشاركة في منتدى الأعمال الأردني العراقي، والعمل على تيسير الحوار البناء وتعزيز الشراكات بين البلدين.
- دعم مؤتمر الأردن الاقتصادي بنسخته الثالثة والعشرين الذي يركز على الابتكار المالي في التجارة الإلكترونية.
- المشاركة الفاعلة في مؤتمر للاستثمار تتوافق خطته مع رؤية التحديث الاقتصادي.
- المشاركة في منتدى إقليمي بعنوان "مستقبل الإعلام والاتصال" بتنظيم من مركز حماية وحرية الصحفيين.
- رعاية المؤتمر الثامن لرجال الأعمال والمستثمرين الأردنيين في الخارج.

إضافة إلى ذلك، وسع البنك من نطاق دعمه للهيئة الهاشمية للمصابين العسكريين في الذكرى السنوية لمعركة الكرامة. وتمثل الهدف من هذا الدعم إلى تحسين ظروفهم والمساهمة في التعليم الجامعي لأطفالهم، إلى جانب تحسين دخلهم. ومن الجدير بالذكر أن الهيئة تقدم المساعدة إلى 200 عسكري مصاب. إضافة إلى ذلك، يتعاون البنك مع المتقاعدين العسكريين على نحو فعال للاستفادة من خبراتهم في إدارة أمن مرافق البنك وأصوله وحمايتها، وذلك بالتعاون مع المؤسسة الاقتصادية والاجتماعية للمتقاعدين العسكريين والمحاربين القدماء.

الثقافة والفنون

في عام 2023، قام البنك برعاية العديد من المهرجانات والندوات والمعارض الفنية وعروض التراث والفعاليات المسرحية لدعم وإثراء الجانب الثقافي والمحافظة على التراث.

ويفخر البنك برعايته العديد من الفعاليات، منها مهرجان الفحيص ونادي الجيل الجديد، إلى جانب الاستمرار بتقديمه الدعم للمؤسسات الثقافية، مثل المتحف الوطني الأردني للفنون الجميلة ومهرجان المسرح الحر الدولي.

ولم تقف جهود البنك عند ذلك، فقد قدم الدعم للمؤسسات التعليمية من خلال رعاية المسابقات الثقافية في العديد من المدارس، كما استمر في تقديم الدعم للكتاب والمؤلفين الأردنيين من خلال شراء أعمالهم، ما يساهم في تعزيز المواهب الأدبية المحلية والحفاظ على التراث الثقافي..



الرياضة

في عام 2023، قام البنك برعاية فرق كرة القدم وكرة السلة التي تمثل مدارس متنوعة.

وكان من أهم مبادراته في هذا المجال رعاية شركة الأمل للأنشطة الرياضية بالتعاون مع مؤسسة كرة السلة Athlete Plus. كما كان الراعي الذهبي لبطولة الهاداف التاريخي الإيطالي أليساندرو دل بييرو والتي تضمنت جمع فريق من لاعبي كرة القدم الشباب الموهوبين من مختلف المحافظات، بعضهم من أبناء موظفي البنك، وذلك للمشاركة في هذه البطولة الدولية المرموقة.

تمكين المرأة في الأردن

للاحتفاء بموظفات البنك وتقديرهن، أقام البنك فعالية في يوم المرأة العالمي شاركت فيها 106 موظفات والتي من خلالها قام بدعوة متحدثة ملهمة شاركت تجاربها ومساهماتها الهادفة في المجتمع من خلال تأسيس شركات جديدة في المناطق الأقل حظاً واستحداث فرص عمل للإناث فيها. كما شملت الفعالية دعوة النساء من المجتمع المحلي لبيع المنتجات لموظفي البنك.



إدارة انبعاثات غازات الدفيئة و الاثر البيئي

القضايا الجوهرية المطروحة:

إدارة الانبعاثات والأثر البيئي

إدارة الانبعاثات والأثر البيئي

يعمل البنك على تقليل من أثره البيئي من خلال مجموعة من المبادرات التي تهدف إلى الحد من انبعاثات غازات الدفيئة والحفاظ على الطاقة، إلى جانب تنفيذ ممارسات إدارة النفايات والمياه المستدامة. ويحرص البنك على استخدام موارد الطاقة المتجددة والوصول إلى الحياض الكربوني.

خلال الفترة بين عامي 2021 و2023، قاد البنك أكثر من 25 مبادرة بيئية، بما فيها استخدام مصابيح (LED) الموفرة للطاقة بدل الإضاءة القديمة، وتحديث وحدات تكييف الهواء القديمة إلى موديلات حافظة للطاقة، وتركيب أنظمة التهوية لوحدات التكييف الخارجية في المقر الرئيسي. وقد نفذت هذه المبادرات بواسطة إدارة متخصصة مكلفة بتقليل الأثر البيئي لمرافق وعمليات البنك.

علاوة على ذلك، نفذ البنك برنامج تدريب شامل لموظفيه حول الإدارة البيئية بهدف التأكد من فهمهم لأهمية الحد من الآثار البيئية، بما في ذلك التدريب على دورات شهادة الأيزو 14001 وشهادة (LEED). ويمنح البنك الأولوية للتحقيق في مجال الاستدامة، حيث يحرص على حصول مدير الاستدامة والمدير الهندسي على شهادات الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

وفي عام 2023، حصل البنك على شهادة الأيزو 14001، ما يؤكد التزامه باستدامة البيئة، وحافظ على شهادة (LEED) الذهبية التي نالها في عام 2022 عن مقره الرئيسي.

إدارة الطاقة والانبعاثات

يهدف البنك إلى الحد من الأثر البيئي وتعزيز الصحة العامة وتلبية المتطلبات التنظيمية من خلال الاستثمار في مشاريع الطاقة المتجددة والمباني التي تحقق كفاءة الطاقة والبنى التحتية الخضراء وتقنيات إدارة استهلاك الطاقة. وقد حصل البنك على الاعتراف من الميثاق العالمي للأمم المتحدة باعتباره واحداً من البنوك الرائدة في الشرق الأوسط في تعزيز ممارسات الاستدامة والتصدي للتغير المناخي.

كما استثمر البنك في تقليل استهلاك الطاقة في جميع مرافقه، حيث طُبّق ممارسات منها إطفاء الإضاءة غير الضرورية في الفروع والمقرات بعد ساعات العمل، وتعديل جداول تكييف الهواء خلال أشهر الصيف. وأضاف خمس مركبات كهربائية جديدة إلى أسطولها في عام 2023، مع توفير 10 محطات شحن للسيارات الكهربائية يمكن للموظفين والعملاء استخدامها. وإضافة إلى ذلك، فقد أبرم البنك شراكة مع شركة رائدة متخصصة في تصنيع المركبات الكهربائية ذات الكفاءة في استهلاك الطاقة، والتي قدّمت بدورها خمس مركبات كهربائية للمقر الرئيسي للبنك. ونتيجة لذلك، حقق البنك انخفاضاً في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون في عام 2023 وصلت إلى 6.75 طنّاً بغضل السيارات الكهربائية، ومن المتوقع أن يصل الانخفاض إلى 27 طنّاً في عام 2024.

علاوة على ذلك، قام البنك في عام 2023 بالتوسع بمشروع الطاقة الشمسية الذي أطلقه في 2018، وذلك من خلال استكمال مرحلة التصميم ودراسات الجدوى الخاصة بتركيب المزيد من أنظمة الطاقة الشمسية الشبكية. وقد أسهم هذا التوسع في زيادة إنتاج الطاقة من 4123 ميغاواط في الساعة في عام 2022 إلى 5456 ميغاواط في هذا العام.

وفي عام 2023، شهد البنك زيادة بنسبة 30% في استهلاك الطاقة، وذلك نظراً لتأسيس مراكز بيانات جديدة. وسعيّاً للتخفيف من أثر هذه الزيادة في المستقبل، يعمل البنك على إنشاء مشاريع الطاقة الشمسية في المناطق الشمالية والجنوبية من الأردن، بالإضافة إلى توسعة مشروع الطاقة الشمسية في المنطقة الوسطى.

استهلاك الطاقة	2021	2022	2023
استهلاك الطاقة الكهربائية (جيجا جول)	6,300	7,751	10,080
استهلاك الديزل في العمليات والمركبات (جيجا جول)	2,908	2,799	2,600
إجمالي استهلاك الطاقة (جيجا جول)	9,208	10,550	12,680

أدت هذه الإجراءات إلى انخفاض بنسبة 7% في انبعاثات غازات الدفيئة من النطاق 1، فيما تُعزى الزيادة في انبعاثات النطاق 2 إلى الاستهلاك الكبير للطاقة الناتج عن أنظمة التبريد وأجهزة البيانات.

انبعاثات غازات الدفيئة	2021	2022	2023
انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	201	194	180
انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	738	908	1,180
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	939	1,102	1,360

يهدف البنك إلى التعاقد مع مؤسسة التمويل الدولية لتطوير منهجية لحوكمة المناخ في عام 2024، حيث سيسّتين فريق الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بالإطار الذي وضعته مؤسسة التمويل الدولية لتقييم المخاطر والفرص المناخية وتقديم توصيات بشأنها. ويشمل هذا التقييم دراسة مدى التزام القيادة ودور المجلس في إدماج الاعتبارات المناخية في الاستراتيجية والتخطيط للأعمال وحوكمة المخاطر والإبلاغ عن المسائل المتعلقة بالمناخ والإفصاح عنها.

وتشمل المجالات الرئيسية للمراجعة ضمان الالتزام بمبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على مستوى القيادة والثقافة المؤسسية، وتحسين هيكل مجلس الإدارة ووظائفه، وتعزيز بيئة الرقابة لإدارة المخاطر المناخية والتخفيف من حدتها، وتحسين ممارسات الإفصاح والشفافية ذات الصلة بالمعلومات المرتبطة بالمناخ. إضافة إلى ذلك، يهدف البنك إلى تحسين آليات الحوكمة المتعلقة بمشاركة أصحاب المصلحة لضمان الشمولية والشفافية في عمليات صنع القرار المتعلقة بالمناخ.

افتتاح المتنزه البيئي في غابات زبود

يفخر البنك بتمويله لإنشاء متنزه بيئي للمجتمع المحلي، إذ تعكس هذه المبادرة التزام البنك بالتصدي للتحديات البيئية وفهمه مدى إلحاح قضايا التغيير المناخي. ويعد المتنزه مشروعاً للمشاركة المجتمعية يسعى إلى توفير بيئة آمنة وممتعة للمواطنين، إلى جانب التخفيف من آثار التغير المناخي والحد من التلوث من خلال الحفاظ على المساحات الخضراء وزراعة الأشجار.

ويهدف البنك من خلال إنشاء هذا المتنزه إلى رفع مستوى الوعي لدى المجتمع بشأن أهمية الحفاظ على البيئة والتقليل من النفايات غير الضرورية. ويتحمل البنك جميع تكاليف المشروع بالإضافة إلى توليه مسؤولية الصيانة المستمرة للمتنزه وتقديم الخدمات عالية الجودة للزوار. وتصل مساحة المتنزه إلى 30 دونماً، ويشمل مساحات خضراء ومساحات للعب ووحدات صحية ومرافق وخدمات تلبي احتياجات الزوار صغاراً كانوا أما كباراً، وتعزز من الرفاه العام.



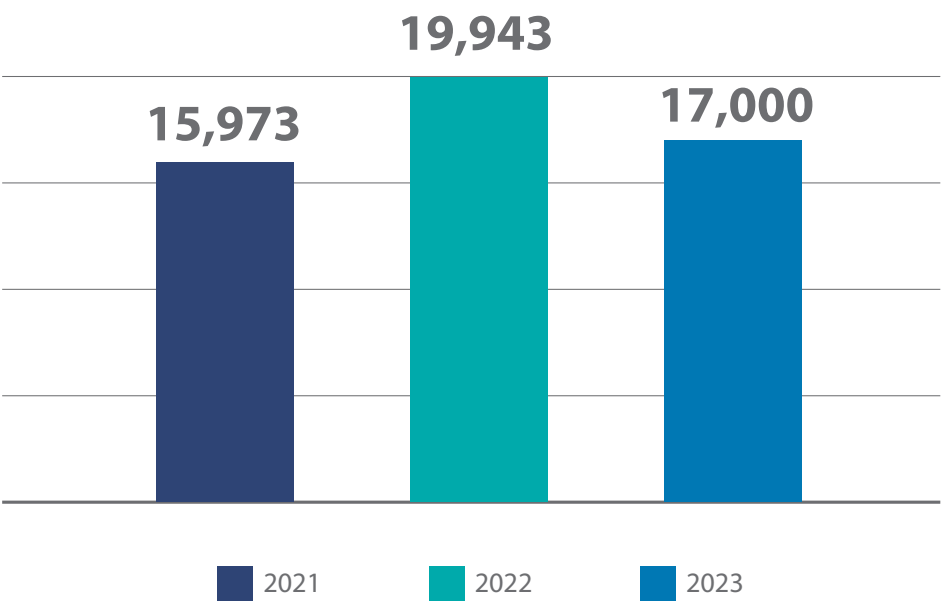
إدارة استهلاك المياه

يعد الأردن من أكثر دول العالم شحاً بالمياه ، كما يواجه العديد من التحديات المرتبطة بنقص المياه. وتستخدم المياه في البنك لأغراض مختلفة، منها استعمال الموظفين والتنظيف وري النباتات. ونظرًا لإدراكنا لأهمية الحفاظ على المياه، فقد نفذنا العديد من المبادرات في السنوات الثلاث الأخيرة بغرض تعزيز كفاءة استخدام المياه.

ومن أبرز هذه المبادرات تنفيذ أنظمة تجميع المياه الرمادية والأمطار، والتي تعمل على جمع المياه وإعادة تدويرها لاستخدامها من جديد لأغراض غير الشرب (مثل التنظيف والري وغيرها)، بالإضافة إلى تخزين المياه الناتجة عن عملية التكاثُففي أنظمة التكييف. إضافة إلى ذلك، تم تركيب صنابير آلية في دورات المياه في المقر الرئيسي لتقليل استهلاك المياه، حيث تعمل على تقليل كمية المياه ووقت تدفقها. وقد نتج عن ذلك انخفاض استهلاك المياه بنسبة 15% مقارنة بالعام الماضي.

”تحقيق انخفاض بنسبة 15% في استهلاك المياه مقارنة بعام 2022“

إجمالي استهلاك المياه (متر مكعب)



إدارة النفايات

نفذ البنك العديد من مبادرات إدارة النفايات على مر السنين للمساعدة في الحد من تأثير عملياته على البيئة. وقد ضمنّت هذه المبادرات أن تمثل عمليات البنك التشغيلية في المقر الرئيسي والفروع للوائح البيئية بالإضافة إلى توفير التكاليف.

وقد حرص البنك على تقليل النفايات إلى أدنى حد ممكن وتكثيف جهود إعادة التدوير، بما يشمل بيع النفايات إلى شركات إعادة تدوير خارجية، وإبرام اتفاقية محددة لبيع النفايات الورقية.

وفي عام 2023، بلغ الانخفاض في استهلاك الورق 4%، ويُعزى هذا النجاح لمبادرة المعاملات اللاورقية التي تركز على تقليل استخدام الأوراق في الفروع وتشجع على اعتماد المعاملات الرقمية.

”انخفاض بنسبة 4% في استهلاك الورق“

النفايات الناتجة			2023	2022	2021
إجمالي استهلاك الورق (كيلوغرام)			72,096	*75,229	*70,730
إجمالي كمية الأوراق المُعاد تدويرها بدل التخلص منها في النفايات (كيلوغرام)			15,224	26,930	38,260

* معدلة بسبب تغيير منهجية الحساب.

الملاحق

الملحق (أ). الاختصارات

AML	مكافحة غسل الأموال
API	واجهة برمجة التطبيقات
ASE	بورصة عمان
ASEZA	سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة
BSP	خطة الفوترة والتسوية
CASS	أنظمة تسوية حسابات الشحن
CBJ	البنك المركزي الأردني
CDR	تقنية إزالة البرمجيات الإلكترونية الضارة
CEO	الرئيس التنفيذي
COBIT	أهداف الرقابة على المعلومات والتقنيات ذات الصلة
CSR	المسؤولية الاجتماعية للشركات
CTF	مكافحة تمويل الإرهاب
CX	تجربة العميل
DEI	التنوع والإنصاف والشمول
EIB	بنك الاستثمار الأوروبي
EIH	إثمار الدولية القابضة
ESDD	العناية الاجتماعية والبيئية الواجبة
ESG	الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
ESMS	نظام الإدارة البيئية والاجتماعية
FATF	فريق عمل الإجراءات المالية
GHG	غازات الدفيئة
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير
HCDS	الهيئة الهاشمية للمصابين العسكريين
HR	الموارد البشرية
IATA	الاتحاد الدولي للنقل الجوي
ICMA	الرابطة الدولية لسوق رأس المال
IFC	مؤسسة التمويل الدولية
IFRS	معايير إعداد التقارير المالية الدولية

ISO	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس
JEBA	جمعية الأعمال الأردنية الأوروبية
JKB	البنك الأردني الكويتي
JLGC	مؤسسة ضمان القروض الأردنية
JOD	دينار أردني
KIPCO	شركة مشاريع الكويت
LIBOR	سعر الفائدة المعروض بين المصارف في لندن
MAP	جمعية العون الطبي للفلسطينيين
NPS	قياس مستوى الرضا
PCI DSS	معيار أمن بيانات قطاع بطاقات الدفع
PO	طلب الشراء
PSUT	جامعة الأميرة سمية للتكنولوجيا
RBA	النهج القائم على المخاطر
RCM	إدارة الامتثال التنظيمي
RPA	أتمتة العمليات الآلية
SLA	اتفاقية مستوى الخدمة
SME	المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
SOFR	سعر التمويل الليلي المضمون
SWIFT CSP	برنامج أمن العملاء التابع لشركة "سويفت"
UAE	دولة الإمارات العربية المتحدة
UFICO	الشركة المتحدة للاستثمارات المالية (يوفيكو)
UN PRB	مبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة للأمم المتحدة
UN SDGs	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة
UNGC	الميثاق العالمي للأمم المتحدة
WEPs	مبادئ تمكين المرأة

الملحق (ب).

التعاون مع أصحاب المصلحة

يؤدي التعاون المنتظم مع أصحاب المصلحة دورًا محوريًا في رسم خريطة طريق الاستدامة للبنك الأردني الكويتي، فهو يمكننا من الحصول على مرئيات قيمة حول تطلعات البنك واحتياجاته وتصوراته. ومن خلال طلب التوجيه والآراء والمقترحات المستمرة من المجموعات الرئيسية لأصحاب المصلحة، والتي يستطيع البنك من خلالها تحقيق أهداف العمل وتعزيز الاستدامة المؤسسية على حد سواء.

ويتمثل نهج البنك للتعاون مع أصحاب المصلحة في الحوار المفتوح والبناء الذي يقوم على أفضل الممارسات وأعلى معايير السلوك المؤسسي ومبادئ الحوكمة.

أصحاب المصلحة	سبل التعاون والتواصل
الموظفون	الاجتماعات الداخلية، والدورات التدريبية، واستطلاعات الآراء والمقترحات
العملاء	استطلاعات الرضا، والتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ودعم العملاء
المساهمون والمستثمرون	الاجتماعات السنوية العامة، والعروض التقديمية للمستثمرين، والتقارير السنوية
الهيئات الحكومية والتنظيمية	تقارير الامتثال، والاستشارات المعنية بالسياسات، واجتماعات الطاولة المستديرة مع جهات القطاع المصرفي
المنظمات غير الحكومية	المشاريع المشتركة والشراكات
المجتمعات المحلية	استشارات الجمهور، ودعم الفعاليات والمبادرات المحلية
الإعلام وقادة الرأي	البيانات الصحفية، والمقابلات الإعلامية، والمشاركة في مؤتمرات القطاع المصرفي

الملحق (ج).

تعريفات المواضيع الجوهرية

المواضيع الجوهرية	التعريفات
إدارة الانبعاثات والأثر البيئي	تشير إلى الاستراتيجيات التي تهدف إلى الحد من الأثر البيئي للبنك، والتي تركّز على خفض انبعاثات غازات الدفيئة واستهلاك الطاقة، واعتماد ممارسات مستدامة في إدارة النفايات والمياه.
الحوكمة والمساءلة	تشير إلى هيكل مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه ووظائفها وهيكل الإدارة التنفيذية ووظائفها. ويشمل ذلك ضمان اختيار مجلس إدارة يتسم بالتنوع، وتدريب أعضائه باستمرار، ووضع هياكل فعالة للجان. وقد صُممت هذه الجهود لتعزيز المساءلة والشفافية، وبالتالي تعزيز الثقة بالبنك والتزامه بالنزاهة والحوكمة المسؤولة.
الاستثمار والتمويل المسؤول	يشير إلى المبادئ والممارسات التي يعتمدها البنك لمواءمة أنشطة الاستثمار والتمويل مع معايير الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. ويشمل ذلك إدخال اعتبارات الاستدامة في قرارات الاستثمار والتمويل، مثل تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بالمشاريع والعملاء، وتعزيز التركيز على الحماية البيئية والأثر الاجتماعي.
المشتريات المستدامة	تشير إلى النهج الذي يتبعه البنك في إدارة عمليات الشراء، مع التركيز على الاستدامة البيئية والاجتماعية والاقتصادية. ويشمل ذلك مبادرات من مثل التعاون مع الموردين المحليين، والالتزام بأفضل الممارسات، وقياس مدى التزام الموردين بالمعايير البيئية والاجتماعية، واستخدام التقنيات لتبسيط العمليات.
إدارة المخاطر	تشير إلى العمليات والاستراتيجيات التي ينفذها البنك لتحديد المخاطر وتقييمها والتخفيف من حدتها لضمان أمن وسلامة بيئة العمل والعمليات. كما تشمل المراقبة المستمرة للمؤشرات التشغيلية ومخاطر السلامة، وتهدف إلى حماية البنك من التهديدات المحتملة وضمان الامتثال لمعايير ولوائح القطاع.
السلوك الأخلاقي	يشير إلى الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية وتعزيز المساءلة والحفاظ على الشفافية، ويتضمن مدونة قواعد السلوك الأخلاقية، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات، وتدابير مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال، ويهدف إلى بناء الثقة وتعزيز ممارسات العمل المسؤولة بين الموظفين.
الامتثال	يشير إلى الإجراءات والأنظمة والقدرات التي تضمن توفير بيئة مالية آمنة. ويشمل تحديث السياسات بما يتماشى مع اللوائح التنظيمية وتنفيذ أنظمة الفحص الجديدة، مع التركيز على الالتزام بلوائح مكافحة الجرائم المالية ومنع غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.
الأمن السيبراني وخصوصية البيانات واستمرارية العمل	يشير إلى حماية معلومات العملاء الحساسة من التهديدات الأمنية، ويشمل تنفيذ تدابير الأمن السيبراني مثل أنظمة إدارة استمرارية الأعمال المؤتمتة، وامتثال الخدمات السحابية للمعايير، والتحديثات الأمنية الدورية.

المواضيع الجوهرية	التعريفات
تنمية الكفاءات والحفاظ عليها	تشير إلى الاستراتيجيات التي تهدف إلى جذب الأفراد ذوي الكفاءات العالية والاحتفاظ بهم في البنك، مع التركيز على أساليب التوظيف، والإلحاق الداعم بالعمل، وتنمية بيئة عمل إيجابية. كما يتضمن الاستثمار في مهارات الموظفين ومعارفهم من خلال مبادرات التعلم الرقمية، والشراكات مع المؤسسات التعليمية، فضلًا عن برامج التدريب المتنوعة المخصصة للتطور الوظيفي.
تنمية المجتمع	تشير إلى مدى التزام البنك تجاه التأثير إيجابًا في المجتمع والمساهمة في تعزيز التقدم الاقتصادي في المنطقة التي يعمل فيها. ويشمل ذلك العديد من المبادرات التي تتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة التي تهدف إلى تمكين الأفراد والمجتمعات، والمشاركة في أنشطة مثل المساهمات المالية والرعاية والتبرعات لتلبية الاحتياجات المجتمعية وتعزيز التنمية المستدامة، بالإضافة إلى تشجيع العمل التطوعي بين الموظفين.
الشمول المالي والثقافة المالية	يتضمن الشمول المالي الجهود المبذولة لتقديم خدمات مالية مخصصة وميسورة التكلفة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للأفراد والمنشآت الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على الفئات غير المخدومة مثل النساء والشباب. وتسهم الثقافة المالية في الشمول من خلال تثقيف الأفراد في اتخاذ قرارات مالية مدروسة، وتحسين رفاههم المالي، وتمكينهم من تحقيق أهدافهم.
رضا العملاء	يشير إلى مستوى رضا العملاء عن المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك وتعامله معهم. كما يشير إلى الجهود التي يبذلها البنك لتعزيز تجربة العملاء من خلال المبادرات والتدابير الهادفة إلى معالجة شكاوى العملاء واستفساراتهم، والحفاظ على أعلى مستويات تقديم الخدمات.
الابتكار الرقمي	يشير إلى الاستخدام الاستراتيجي للتحول الرقمي والتقدم التقني لتحقيق مختلف أهداف البنك. ويتضمن ذلك رقمنة العمليات التشغيلية والمنتجات والخدمات التي يقدمها البنك لتلبية احتياجات العملاء بفعالية مع الحد من الأثر البيئي.
التنوُّع والشمول	يشير إلى السياسات والممارسات والمبادرات المنفذة في البنك بهدف تعزيز ثقافة التنوع والإنصاف والشمول. وتهدف هذه المبادرات إلى تقبل الفروق بين الأفراد، منها على السبيل الذكر لا الحصر العمر والجنس والاحتياجات الخاصة والجنسية، بالإضافة إلى الاستفادة من مواهب الموظفين وخبراتهم دون تفریق.
رفاه الموظفين	يشير إلى النهج الذي يتبعه البنك في ضمان الصحة البدنية والنفسية والسلامة والأمن المالي والشعور بالانتماء بين موظفيه. ويشمل تدابير مثل الامتثال لتدابير الصحة والسلامة المهنية ومبادرات تعزيز مستوى الرفاه العام وتشجيع مشاركة الموظفين الفعالة.
الأداء الاقتصادي	يشير إلى تعزيز أرباح البنك وحصته في السوق، واستكشاف الأسواق الجديدة. وتتوافق هذه الجهود مع هدف تحقيق القيمة للمساهمين والمستثمرين، بالإضافة إلى المساهمة في الإنتاجية والمرونة والاستقرار في النظام الاقتصادي في الأردن في آن معًا.

الملحق (د).

مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير

بيان الاستخدام	قدم البنك الأردني الكويتي تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة 1 كانون الثاني 2023 الى 31 كانون الأول 2023
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021
معيّار / معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق	لا يوجد معايير خاصة بالقطاع

بالنسبة لفهرس المحتوى – الخدمة الأساسية، استعرضت المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، أن مؤشر المحتوى قد عُرض بطريقة تتسق مع متطلبات الإبلاغ استناداً لمعايير GRI، وأن المعلومات الواردة في الفهرس معروضة بوضوح ويمكن لأصحاب المصلحة الوصول إليها. وأجريت هذه الخدمة على النسخة الانجليزية من التقرير.

معيّار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الإجابة	التغاضي
الإفصاحات العامة			
المبادرة العامة للتقارير 2: الافصاحات العامة 2021	2-1 التفاصيل المؤسسية	8-13	
	2-2 كيانات مُتضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	3	
	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوثيرة ونقطة الاتصال	3	
	2-4 إعادة صياغة المعلومات	44, 75	
	2-5 التحقق الخارجي	لم يخضع هذا التقرير لتحقيق خارجي	
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	9, 10	
	2-7 الموظفين	50, 51	
	2-8 العمال الذين ليسوا موظفين	50	
	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	30, 31	
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	الرجاء الرجوع الى التقرير السنوي لعام 2023 صفحة 20	
	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	30	
	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	صفحة 30 و الرجاء الرجوع الى التقرير السنوي لعام 2023 – دليل الحاكمية المؤسسية 2023 صفحة 12	
	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	الرجاء الرجوع الى التقرير السنوي لعام 2023 – دليل الحاكمية المؤسسية 2023 صفحة 7	

معيّار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الإجابة	التغاضي
المبادرة العامة للتقارير 2: الافصاحات العامة 2021	2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	15	
	2-15 تضارب المصالح	الرجاء الرجوع الى التقرير السنوي لعام 2023 – دليل الحاكمية المؤسسية 2023 صفحة 32	
	2-16 التواصل حول المخاوف	35, 36	
	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	الرجاء الرجوع الى التقرير السنوي لعام 2023 صفحة 215-232	
	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	الرجاء الرجوع الى التقرير السنوي لعام 2023 صفحة 248, 256	
	2-19 سياسات الأجور	الرجاء الرجوع الى التقرير السنوي لعام 2023 صفحة 248	
	2-20 عملية تحديد الأجور	الرجاء الرجوع الى التقرير السنوي لعام 2023 صفحة 248, 261	
	2-21 نسبة إجمالي الأجور السنوية		قيود السرية بشأن الحساسية التنافسية وخصوصية الموظفين
	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	4, 5	
	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	28, 31, 34-38, 46, 49, 52-54, 56, 57, 59	
	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	28, 31, 34-38, 46, 49, 52-54, 56, 57, 59	
	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	35, 36, 52	
	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	35, 36, 52	
	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	34-38	
	2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	12	
	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	79	
	2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	يلتزم البنك بالقوانين والأنظمة المطبقة في الأردن فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضة الجماعية.	

معيار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الإجابة	التغاضي
الموضوعات الجوهرية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	17	
	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	17	
إدارة الانبعاثات والاثـر البيئي			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	71-75	
	302 GRI: الطاقة 2016	72	
303 GRI: المياه والنفايات السائلة 2018	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	72	
	302-3 كثافة الطاقة	72	
305 GRI: الانبعاثات 2016	303-1 التعاملات مع المياه كمورد مشترك	74	
	303-5 استهلاك المياه	74	
306 GRI: النفايات 2020	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	72	
	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	72	
	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	72	
	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	75	
	306-3 النفايات المتولدة	75	
	306-4 النفايات المحولة من التخلص	75	
الأمن السيبراني وخصوصية البيانات واستمرارية العمل			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	31, 32	
	418 GRI: خصوصية العميل 2016	21	
التنوع والشمول			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	49-52	

معيار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الإجابة	التغاضي
405 GRI: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	50, 51	
	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	51	
406 GRI: عدم التمييز 2016	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	52	
تنمية الكفاءات والابقاء عليها			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	52-54	
	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	53	
401 GRI: التوظيف 2016	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	54	
	401-3 إجازة رعاية الطفل	56, 57	
404 GRI: التدريب والتعليم 2016	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	53	
	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	52, 53	
	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	52	
رفاهية الموظفين			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	54-57	
	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	55, 56	
403 GRI: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	55	
	403-3 خدمات الصحة المهنية	54-56	
	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	55	
	403-6 تعزيز صحة العمال	54, 55	

معيار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الإجابة	التغاضي
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-8 العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	55	
الأداء الاقتصادي			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	13	
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المُنتجة والموزعة 201-4 المساعدات المالية المتلقاة من الحكومة	13	لم يكن هناك مساعدة مالية من الحكومة
تنمية المجتمع			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	59-68	
GRI 413: المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	62-68	
السلوك الأخلاقي			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	34-36	
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	35	
المشتريات المستدامة			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	38, 39	
GRI 204: ممارسات الشراء 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	39	
GRI 308: التقييم البيئي للمورد 2016	308-1 الموردون الجدد الذين خضعوا للتحقيق طبقاً للمعايير البيئية	39	
GRI 414: التقييم الاجتماعي للمورد 2016	414-1 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	39	

معيار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الإجابة	التغاضي
الامتثال			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	36, 38	
GRI 417: التسويق والملصقات التعريفية 2016	417-3 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية	36	
الاستثمار والتمويل المسؤؤل			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	25-29	
الشمول المالي والثقافة المالية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	41-43	
الابتكار الرقمي			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	45-47	
إدارة المخاطر			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	32, 33	
مستوى رضا العملاء			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	43, 44	
الحوكمة والمساءلة			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	30, 31	



البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK

jkb.com