

البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK



تقرير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) 2024

البنك الأردني الكويتي





عن هذا التقرير

يقدم تقرير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة السنوي الخامس للبنك الأردني الكويتي لمحة عامة عن أنشطة البنك وإنجازاته في الجوانب البيئية والاجتماعية والاقتصادية والحوكمة على مدار عام 2024. ويلتزم البنك الأردني الكويتي بالإعلان سنوياً عن مبادراته وأداء الاستدامة فيه.

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 2024. 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 وأدائه عبر القنوات 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 خارجة عن سيطرة البنك الأردني الكويتي، وبالتالي لا تعتبر ضماناً بأن الأحداث التي تعرضها هذه البيانات التطلعية ستتحقق بالفعل.

كلمة الرئيس التنفيذي

يسعدني أن أقدم لكم تقرير البنك الأردني الكويتي للمواضيع البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) لعام 2024، والذي يُعد محطة هامة لاستعراض إنجازاتنا والتقدم المُحرز في تنفيذ استراتيجياتنا المستدامة. إن التزامنا بالاستدامة لا يقتصر على كونه توجهًا مؤسسيًا، بل يُمثل ركيزة جوهرية في نهجنا لممارسة الأعمال بمسؤولية وخلق قيمة مستدامة لعملائنا ومجتمعنا، لنظل دائمًا، كما عهدتمونا، «أكثر من بنك».

بدأنا مسيرتنا في مجال الاستدامة عام 2020 بإطلاق أول استراتيجية رسمية تهدف إلى التصدي للتحديات البيئية والاجتماعية على المستويين المحلي والعالمي، وتعزيز الشفافية والمساءلة،

والانخراط الفعّال مع أصحاب المصلحة في رحلتنا نحو مستقبل أكثر استدامة. ومنذ ذلك الحين، فقد طورنا منهجيتنا وعززنا التزامنا، من خلال تطوير رؤية واضحة ورسالة راسخة للاستدامة. فرسالتنا تتمثل في دمج الاستدامة في عملياتنا وقراراتنا التمويلية والاستثمارية، من خلال تبني الممارسات المسؤولة، والاستثمار في الازدهار الاجتماعي والبيئي، وقيادة الطول المبتكرة لتلبية توقعات السوق، وتعزيز القدرة على التكيف والصمود، والريادة في تمكين المجتمعات وحماية الموارد الطبيعية.

نواصل في البنك الأردني الكويتي دمج الاستدامة في جوهر أعمالنا، بما يتماشى مع المعايير الوطنية والدولية، وبما يدعم التقدم نحو تحقيق أهداف رؤية الأردن 2025، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، واستراتيجية التمويل الأخضر الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

في عام 2024، ومن منطلق تعزيز التزامنا بالاستدامة، أجرينا تقييمًا جديدًا للأهمية النسبية المزدوجة، شمل إشراك أصحاب المصلحة لتحديد أبرز المواضيع المؤثرة في استراتيجيتنا، وضمان توافق توجهاتنا مع توقعاتهم. كما قمنا بدمج إطارنا للاستدامة، المبني على أربع ركائز رئيسية: البيئة، المجتمع، الحوكمة، والابتكار.

كان عام 2024 عامًا استثنائيًا في مسيرتنا، واصلنا خلاله تحقيق قيمة مستدامة لمساهميننا والاقتصاد الأوسع، حيث سجلنا نموًا ملحوظًا في صافي الأرباح بنسبة 115%. وفي الوقت نفسه، لا يزال التزامنا بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة أقوى من أي وقت مضى، مما يعكس قدرتنا على التوازن ما بين تحقيق الربحية وتحمل مسؤوليتنا تجاه المجتمع والبيئة.



نؤمن في البنك بأن نجاح المؤسسة لا يُقاس فقط بأدائها المالي، بل أيضًا بأثرها الإيجابي على المجتمع والبيئة. ومن هذا المنطلق، استثمرنا خلال العام في مبادرات استراتيجية تهدف إلى دعم الاقتصاد المستدام، وتعزيز الإدماج المالي، وتمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى حلول مصرفية مبتكرة. كما واصلنا تقليل بصمتنا البيئية عبر تحسين كفاءة عملياتنا التشغيلية وتبني ممارسات صديقة للبيئة. عملاً على هذه المحاور نجاحنا، ويسعدنا أن نشهد انضمام عدد متزايد من العملاء الجدد للاستفادة من حلولنا الرقمية المبتكرة. وحرصاً منا على دعم رفاههم المالي، واصلنا تقديم مبادرات التثقيف المالي، التي شهدت نموًا بنسبة 113% خلال هذا العام.

يدرك البنك الأردني الكويتي مسؤوليته ضمن المجتمع العالمي، ولذلك تُعد المبادرات البيئية عنصراً محورياً في استراتيجيتنا للاستدامة. وفي هذا السياق، حصل البنك عام 2024 على شهادة الآيزو 15001، تأكيداً على التزامه المستمر بخفض أثره البيئي. كما ساهمت جهودنا في التمويل منخفض الكربون والاستثمار الأخضر في دعم الاقتصاد المستدام، حيث بلغت استثماراتنا في هذا المجال 78.3 مليون دينار أردني في مشاريع تهدف إلى بناء مستقبل أكثر استدامة. كذلك، تمكّننا من خفض انبعاثات الغازات الدفيئة ضمن النطاق المباشر بنسبة 22% مقارنةً بعام 2023، ونسبة 28% خلال العامين الماضيين، من خلال تحسين كفاءة استهلاك الطاقة في فروعنا، والاعتماد على حلول طاقة مستدامة.

ما كان لهذه الإنجازات اللافئة أن تتحقق لولا جهود موظفينا الموهوبين الذين يُشكّلون حجر الأساس في مسيرتنا نحو النجاح. يغخر البنك بقوة عاملة متنوعة وشاملة، ونواصل تمكينهم من خلال برامج التدريب، والرعاية الصحية، وتوفير بيئة عمل مرنة تتيح التوازن ما بين الحياة المهنية والشخصية، من خلال خيارات العمل المرن والإجازات. وفي عام 2024، قدّمنا 45,158 ساعة تدريبية، منها 18,052 ساعة خُصصت للموظفات.

نحن نؤمن بدورنا في إحداث أثر إيجابي داخل مجتمعاتنا المحلية. وخلال هذا العام، رفعنا عدد مشاريعنا المجتمعية إلى 271 مشروعاً، بإجمالي استثمار مجتمعي بلغ 1,826,877 دينار أردني، وتمت مواءمة هذه المبادرات مع عدد من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وقد توجت هذه الجهود بتكريمنا بلقب «أفضل بنك في المسؤولية الاجتماعية في الأردن» للسنة الثانية على التوالي.

وانطلاقاً من إيماننا العميق بدورنا في تمكين المرأة، حصلنا بفخر على تصنيف "Achiever" في تطبيق مبادئ تمكين المرأة (WEPS)، دعمًا لهدف تحقيق المساواة في الأجر مقابل العمل المتساوي بحلول عام 2030. كما واصلنا التزامنا بمبادرات المساواة والشمول، حيث شكّلت النساء 40% من إجمالي التعيينات الجديدة خلال عام 2024.

أدعوكم لقراءة هذا التقرير الذي يجسد رحلتنا نحو مستقبل أكثر استدامة، ويبرز إنجازاتنا في مختلف جوانب الاستدامة. معاً، نمضي قدماً نحو تحقيق أثر إيجابي ومستدام يعكس على مجتمعنا واقتصادنا وبيئتنا. اقتراحاتكم وملاحظاتكم محل تقدير كبير لنا ونحن نواصل هذه المسيرة.

كما أود أن أعرب عن بالغ امتناني وتقديري لمعالي محافظ البنك المركزي الأردني على دعمه المتواصل وتشجيعه المستمر، والذي كان له بالغ الأثر في تعزيز مسيرتنا نحو الاستدامة.

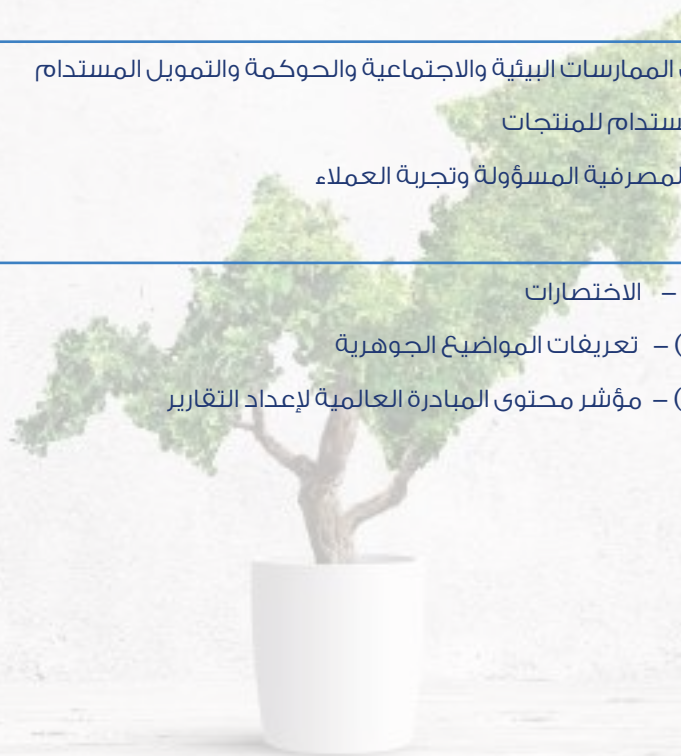
هيثم البطيخي
الرئيس التنفيذي



جدول المحتويات

1	عن هذا التقرير
1	نطاق التقرير
2	كلمة الرئيس التنفيذي
6	البنك الأردني الكويتي: أكثر من بنك
7	مسيرتنا حتى الآن
8	الجوائز والشهادات التقديرية
9	العضويات والشراكات
10	الشركاء والشركات التابعة
11	الأداء الاقتصادي
12	حوكمة الاستدامة
13	استراتيجية الاستدامة
16	إطار الاستدامة
17	إشراك أصحاب المصلحة

18	أبرز ملامح الاستدامة لعام 2024
20	مساهمات البنك الأردني الكويتي في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
22	الحوكمة
23	الحوكمة والأخلاقيات
28	الشفافية والمساءلة
32	حوكمة الاستدامة
34	مرونة الأعمال
37	مكافحة الغسل الأخضر
38	الجانب الاجتماعي
39	تنمية رأس المال البشري
45	رفاه الموظفين
48	تنمية المجتمع والشمول
54	البيئة
55	الموازنة بين الربحية المالية والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة
55	إدارة المخاطر المناخية
59	التمويل منخفض الكربون
60	إدارة مياه العادمة
62	الابتكار
63	الريادة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام
67	الابتكار المستدام للمنتجات
69	الخدمات المصرفية المسؤولة وتجربة العملاء
74	الملاحق
74	الملحق (أ) – الاختصارات
76	الملحق (ج) – تعريفات المواضيع الجوهرية
78	الملحق (د) – مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير



البنك الأردني الكويتي: أكثر من بنك

منذ تأسيس البنك الأردني الكويتي في عام 1976، وهو يؤدي دورًا محوريًا في النهوض بالاقتصاد الأردني. واسترشادًا بشعار البنك الأردني الكويتي «أكثر من بنك»، يتبنى البنك نهجًا استراتيجيًا يركز على الابتكار والتمتع بالمرونة اللازمة للتكيف في المشهد المالي الديناميكي.

وتجسيدًا لهذه الرؤية، يقدم البنك مجموعة واسعة من الخدمات تتجاوز النطاق التقليدي للخدمات المصرفية، وتشمل الاستشارات الاستثمارية، والخدمات القانونية، والهندسة المالية، والتأمين، والوساطة. وبصفته مؤسسة مالية موثوقة ومتكاملة، يخدم البنك قاعدة عملاء متنوعة من خلال شبكة واسعة من الفروع، ما يعزز العلاقات طويلة الأجل القائمة على الثقة والخدمات المخصصة.

وتتجلى هذه الفلسفة الشمولية داخليًا أيضًا، حيث يعزز البنك ثقافة عمل تعاونية وداعمة تعمل على تقدير الموظفين وتمكين كل واحد منهم.

ويلتزم البنك بإحداث أثر ملموس يتعدى نطاق عملياته التشغيلية وخدماته المالية، وذلك من خلال الاضطلاع بدور فعال «كقوة داعمة للخير» في المجالات الإنسانية والاجتماعية والتعليمية داخل المجتمع.



قيمتنا



رسالتنا



رؤيتنا

• نمو من خلال التمكين • نعمل معًا • نعامل الجميع كعائلة • نرحب بالتغيير • نحن من مواطني الشركات	تقديم تجارب بنكية متكاملة وسلسلة عن طريق خدمات مبتكرة ورشيقة	أن نجعل المستقبل المشرق للقطاع البنكي هو الواقع لعملائنا اليوم.
---	---	--

رسالة الاستدامة

رؤية الاستدامة

نسعى باجتهاد إلى "دمج الاستدامة في عملياتنا وقراراتنا التمويلية والاستثمارية، من خلال تبني الممارسات المسؤولة، والاستثمار في الازدهار الاجتماعي والبيئي، وقيادة الحلول المبتكرة لتلبية توقعات السوق، وتعزيز القدرة على التكيف والصمود، والريادة في تمكين المجتمعات وحماية الموارد الطبيعية."	أن نكون "رائدين في الممارسات المستدامة، والحلول المبتكرة التي تعزز قيم الاستدامة عند أصحاب العلاقة، وتحافظ على البيئة، وتعزز نوعية الحياة للأجيال القادمة في الأردن". او باختصار: "رائدون في الخدمات المصرفية المستدامة"
---	---

الأرباح قبل الفوائد والضريبة والإهلاك وإطفاء الديون
مليون دينار أردني 240



شركة حليفة
13



عدد الموظفين
1,517



ربحية السهم
0.782
دينار أردني



قيمة صافي الربح
194.32
مليون دينار أردني



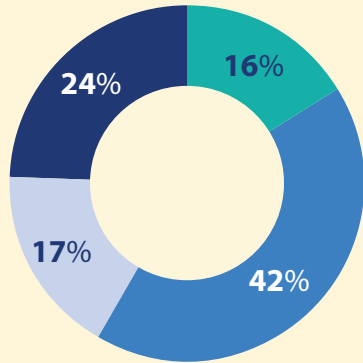
قيمة الإيرادات
393.52
مليون دينار أردني



قطاعات الأعمال

يُزاوِل البنك الأردني الكويتي أعماله في أربعة قطاعات رئيسية تشمل:

نسبة الإيرادات



- الخدمات المصرفية للأفراد
- الخدمات المصرفية للشركات
- الخزينة
- قطاعات أخرى

مسيرتنا حتى الآن



الجوائز والشهادات التقديرية

الجوائز

"أفضل بنك في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة"



"جائزة ABF المتميزة عن فئة الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي"



"أفضل بنك في الأردن للشركات الصغيرة والمتوسطة"



"أفضل بنك في الأردن للشركات الصغيرة والمتوسطة"



"أفضل بنك محلي للخدمات البنكية الخاصة في الأردن 2024"



"أفضل بنك في الأردن في مجال المسؤولية المجتمعية"



حصول مبنى الإدارة العامة للبنك على شهادة الريادة الذهبية في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED)



الشهادات التقديرية

بارز في السوق – الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة



له مكانته في السوق – الحلول الرقمية



رائد في السوق – المسؤولية الاجتماعية



العضويات والشراكات

يحافظ البنك الأردني الكويتي على إقامة شراكات استراتيجية مع العديد من المنظمات المحلية والدولية لدعم أهدافه المتعلقة بالاستدامة. وتجسد هذه الجهود التعاونية التزام البنك بممارسات أعمال مسؤولة وشاملة. وتتضمن هذه الشراكات الرئيسية:

جمعية البنوك في الأردن



العمل على تعزيز الممارسات المصرفية المستدامة على مستوى القطاع.

المجلس الأردني للأبنية الخضراء



التعاون لتعزيز ممارسات البناء المستدامة والشهادات الخضراء في الأردن.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي



المشاركة في مشاريع تدعم أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ضمن الإطار المحلي.

وزارة البيئة



مواصلة مبادرات البنك مع السياسات واللوائح البيئية الوطنية.

الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون:



وضع معايير موحدة لعملية قياس انبعاثات غازات الدفيئة والإفصاح عنها في المحافظ المالية.

الميثاق العالمي للأمم المتحدة



الالتزام بدعم المبادئ العشرة المتعلقة بحقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد.

هيئة الأمم المتحدة للمرأة:



العمل على تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة في مكان العمل وخارجه من خلال مبادرة مبادئ تمكين المرأة.

الشركاء والشركات التابعة

البنك الأردني الكويتي عضو في مجموعة شركة مشاريع الكويت القابضة (كيكو)، وشركة مشاريع الكويت القابضة هي شركة قابضة تركز على الاستثمار في المنطقة، تتمتع بخبرة تمتد لأكثر من خمسين عامًا في إدارة وتنمية الاستثمارات في قطاعات الخدمات المالية، والإعلام، والعقارات، والصناعة، وهي المساهم الرئيسي في شركة الروابي المتحدة القابضة التي تمتلك بدورها حوالي 51 % من رأس مال البنك الأردني الكويتي.

لدى البنك ثلاث شركات تابعة:

الشركات التابعة للبنك الاردني الكويتي

100%
شركة إجارة للتأجير التمويلي
والمملوكة بالكامل من البنك

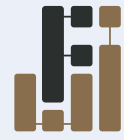


53.4%
مصرف بغداد - العراق



مصرف بغداد
Bank of Baghdad

78.3%
الشركة المتحدة للاستثمارات
المالية.



الأداء الاقتصادي

يُكرس البنك الأردني الكويتي جهوده لتعزيز الاستقرار والنمو الاقتصادي في الأردن، إلى جانب تحقيق القيمة للمساهمين، وتوسيع تواجده في السوق، ومواصلة البحث عن فرص جديدة للتنمية المستدامة. وفي عام 2024، حقق البنك نموًا ماليًا ملحوظًا، حيث حقق صافي أرباح يزيد على الضعف بما يصل إلى 194.3 مليون دينار أردني مقارنةً بمبلغ 90.4 مليون دينار أردني في عام 2023. كما ارتفعت القيمة الاقتصادية المباشرة التي حققها البنك بنسبة 40%، وزادت حقوق المساهمين بنسبة 21.8% لتصل إلى 886.1 مليون دينار أردني في نهاية العام. كما زاد البنك أيضًا من توزيعات الأرباح للمساهمين إلى 18 مليون دينار أردني، بزيادة قدرها 10.5 مليون دينار أردني مقارنةً بالعام السابق. وتعزز هذه النتائج المركز المالي القوي للبنك الأردني الكويتي وحضوره الواسع، حيث يمتلك البنك أكثر من 60 فرعًا في جميع أنحاء الأردن وفروعين في قبرص.

منحت وكالة فيتش للتصنيف الائتماني البنك الأردني الكويتي تصنيفًا ائتمانيًا من فئة «B+» من منظور مستقبلي إيجابي، ما يؤكد على قوة المركز المالي للبنك ومدى استقرار أدائه وبشكل عام، ظلت اهتمامات المستثمرين بأسهم البنك قوية، حيث أوصت شركة «بي انش ام كابيتال للخدمات المالية» بزيادة الاستثمار في البنك، مشيرةً إلى إمكانات النمو التي يتمتع بها البنك، وهو ما يعكس الثقة في استراتيجيتنا طويلة الأجل.

Fitch
Ratings
B+
Credit Rating

الأداء الاقتصادي	2022	2023	2024
القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة (الإيرادات) (بالمليون دينار أردني)	139.54	277.26	393.52
إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة (بما يشمل ما يلي) (بالمليون دينار أردني):	96.38	145.57	158.33
التكاليف التشغيلية (بالمليون دينار أردني)	43.95	53.24	60.64
أجور ومزايا الموظفين (بالمليون دينار أردني)	33.32	48.71	48.84
المبالغ المدفوعة للحكومة (الضرائب والغرامات) (بالمليون دينار أردني)	8.61	31.62	36.85
توزيعات الأرباح المدفوعة للمساهمين (بالمليون دينار أردني)	10.50	12.00	12.00
القيمة الاقتصادية المحتفظ بها (القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة "مطروحا منها" القيمة الاقتصادية الموزعة) (بالمليون دينار أردني)	43.16	131.69	235.19
صافي الأرباح (بالمليون دينار أردني)	18.73	90.04	194.32
حقوق المساهمين (بالمليون دينار أردني)	477.56	727.51	886.13
العائد على (متوسط) حقوق المساهمين (%)	4	16.49	24

في عام 2024، أعدّ البنك الأردني الكويتي تقرير تغطية شامل بالتعاون مع وكالة فيتش للتصنيف الائتماني بهدف زيادة الشفافية المالية وتعزيز ثقة المستثمرين وأصحاب المصلحة. وتضمنت المبادرة عملية دقيقة لجمع البيانات والتحقق منها، وإجراء تحليلات متعمقة للأوضاع المالية والمخاطر المالية، والالتزام الصارم بمنهجية وكالة فيتش. ونتيجةً لذلك، حقق البنك قدرًا أكبر من الشفافية، وعزز ثقة المستثمرين، ونجح في المواءمة مع المعايير الدولية. وفي سياق تطلعاتنا المستقبلية، سيركز البنك على تحسينات البيانات المستمرة والتواصل المنتظم مع وكالات التصنيف وإجراء تحليلات أعمق للأوضاع المالية والمخاطر المالية.



منهجيتنا لتحقيق الاستدامة

بدأت مسيرة البنك الأردني الكويتي لتحقيق الاستدامة منذ عام 2020 بهدف تعزيز مسؤوليته البيئية والاجتماعية، وضمان مواكبته للتوقعات المتزايدة لأصحاب المصلحة، وزيادة المرونة في مواجهة التحديات المستقبلية وضمان ديمومة الأعمال التجارية.

2020

2024

ويتوافق نهج الاستدامة في البنك الأردني الكويتي مع استراتيجيته الشاملة ورؤية الأردن 2025 وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. وتدعم هذه المواءمة قدرة البنك الأردني الكويتي على إحداث أثر اجتماعي وبيئي كبير، ما يعكس التزام البنك بتضمين الاستدامة في جميع أنشطته وتقنياته وبنيتها التحتية وحلوله المبتكرة.

في عام 2024، أبرم البنك الأردني الكويتي شراكة مع مؤسسة التمويل الدولية (IFC) لتعزيز إطار الاستدامة لدى البنك ووضع استراتيجية جديدة للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة تتوافق مع أفضل الممارسات العالمية وتلبي توقعات أصحاب المصلحة. وكجزء من هذه المبادرة، أجرى البنك الأردني الكويتي استطلاعاً مزدوجاً لتقييم الأهمية النسبية بهدف جمع المراثيات المقدمة حول الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة من أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين، وتحديد جوانب الاستدامة الرئيسية على أساس الأهمية والاحتمالية والأثر. وستشكل هذه النتائج الأهداف الجديدة للبنك، ومؤشرات الأداء الرئيسية، والمستهدفات الرامية إلى دفع عجلة النمو المستدام.

بالإضافة إلى ذلك، يعمل البنك على وضع إطار عمل لإدارة استراتيجية الاستدامة والمناخ، التي تتضمن خريطة طريق مدتها ثلاث سنوات تحدد الإجراءات الرئيسية والأدوار والمسؤوليات ومتطلبات التدريب. ويضمن هذا النهج المنظم احتلال البنك الأردني الكويتي مكانة متميزة تمكنه من دمج الاستدامة في جميع عملياته التشغيلية، وتلبية المتطلبات التنظيمية، والاستجابة لتوجهات الاستدامة الناشئة، ما يعزز دور البنك كجهة رائدة في مجال الأعمال المصرفية المستدامة.

حوكمة الاستدامة

يتبنى البنك الأردني الكويتي هيكل حوكمة قوي للاستدامة، يتبع لجنة استدامة متخصصة بقيادة الرئيس التنفيذي. وتضمن هذه اللجنة دمج أولويات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بشكل استراتيجي في الأنشطة الأساسية للبنك، والإشراف على إدارة المخاطر والامتثال وتحقيق المواءمة مع أصحاب المصلحة. وتضطلع حوكمة الاستدامة بدور محوري في مواءمة عمليات البنك مع مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما في ذلك إجراء تقييمات دقيقة للمخاطر المتعلقة بالتمويل الأخضر. ويضمن هيكل الحوكمة الحالي، من خلال الاجتماعات المنتظمة التي تجمع بين مجلس الإدارة ومجموعة عمل استدامة متخصصة، اتخاذ القرارات بفعالية والتقدم المستمر نحو تحقيق أهداف الاستدامة. من خلال دمج حوكمة الاستدامة في هيكله التنظيمي، يضمن البنك أن لا تكون اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة مجرد بيانات واردة في السياسة، بل يجب النظر إليها كمكون أساسي من مكونات استراتيجيته المالية وإدارة المخاطر وتحقيق القيمة طويل الأجل.

استراتيجية الاستدامة



يلتزم البنك الأردني الكويتي بدعم الاستراتيجيات الوطنية مثل استراتيجية التمويل الأخضر للبنك المركزي الأردني والمواءمة مع رؤية الأردن 2025. وتهدف استراتيجية الاستدامة للبنك إلى تعزيز النمو الاقتصادي والاستقرار المالي، والحد من الهدر المالي، وخفض الدين العام، فضلاً عن المساهمة في تحقيق الأولويات الوطنية وأهداف الاستدامة العالمية على حد سواء. ويسعى البنك الأردني الكويتي إلى خلق قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة، وتعزيز القدرة على المرونة المالية، ودفع عجلة التنمية الاقتصادية الشاملة والمنخفضة الكربون في جميع أنحاء الأردن. وذلك من خلال دمج الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والمواءمة مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة السبعة عشر.

يعمل البنك الأردني الكويتي بفعالية مع الشركاء الرئيسيين، بما في ذلك مؤسسة التمويل الدولية، لتنفيذ المبادرات التعليمية ودعم الجهود الوطنية مثل استراتيجية التمويل الأخضر للبنك المركزي الأردني. وتهدف هذه الاستراتيجية إلى إنشاء «اقتصاد فعال ويراعي المناخ بدرجة أكبر» بما يتوافق مع رؤية الأردن 2025.

تقييم الأهمية النسبية

منهجية تحديد الأهمية النسبية تتطلب الطبيعة المتطورة لمشهد الاستدامة المؤسسية من البنك التقييم المستمر لضمان أن أولوياته لا تزال تتماشى مع استراتيجية الاستدامة الشاملة للبنك. وفي البنك الأردني الكويتي، لا نكتفي بقياس مدى الاستدامة، بل نقيس مدى أثرها، إذ تتيح لنا هذه العقلية إمكانية ربط الأداء المالي بالنتائج المتجسدة على أرض الواقع، ما يمكن البنك من مواجهة التحديات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الأكثر إلحاحاً. ومن خلال دمج المعايير العالمية ورؤى أصحاب المصلحة، يعمل البنك على صياغة استراتيجية استشرافية مسؤولة يكون فيها تحقيق الربحية المالية والاستدامة طويلة الأجل وجهان لعملة واحدة.

الرؤية



نسعى أن نكون مؤسسة مالية رائدة في تبني الممارسات المستدامة، ونخلق قيمة مستدامة للجهات ذات العلاقة مع الحفاظ على البيئة وتعزيز نوعية الحياة للأجيال القادمة.

أو باختصار:

"رائدون في الخدمات المصرفية المستدامة"

الرسالة



نسعى باجتهاد إلى "دمج الاستدامة في عملياتنا وقراراتنا التمويلية والاستثمارية، من خلال تبني الممارسات المسؤولة، والاستثمار في الازدهار الاجتماعي والبيئي، وقيادة الحلول المبتكرة لتلبية توقعات السوق، وتعزيز القدرة على التكيف والصمود، والريادة في تمكين المجتمعات وحماية الموارد الطبيعية."

في عام 2024، أجرى البنك الأردني الكويتي تقييمًا مزدوجًا للأهمية النسبية لتحديد الموضوعات المتعلقة بالاستدامة والمناخ وتعريفها وقياسها وترتيب أولوياتها والتي تهم أصحاب المصلحة في البنك وذات أهمية استراتيجية لأعماله التجارية. وقد مكّنت هذه العملية، المتوائمة مع المعايير الأوروبية لإعداد تقارير الاستدامة (ESRS) ومعايير المبادرة العالمية للتقارير (3)، الموضوعات الجوهرية 2021، قام البنك باكتساب فهم أعمق لتوقعات أصحاب المصلحة مع ضمان رؤية قوية وشاملة لأولويات الاستدامة الخاصة به. وقد اتبع البنك نهجًا منظمًا من أربع خطوات لتوجيه التقييم وضمان منح الأولوية لاحتياجات أصحاب المصلحة بفعالية.

الخطوة الأولى



التعريف

تبدأ العملية بإجراء مراجعة أقران لتحديد الجوانب الجوهرية للاستدامة ذات الصلة بالبنك الأردني الكويتي، وشمل ذلك إشراك أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وإجراء المقارنات المعيارية قياسًا على المؤسسات النظيرة في الأردن ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والعالم أجمع. وركز التحليل على أربعة مجالات رئيسية، الاستدامة البيئية والاجتماعية والاقتصادية والحوكمة، لمساعدة البنك على موازنة أولوياته مع معايير القطاع الرائدة وأفضل الممارسات العالمية.

الخطوة الثانية



التحديد

أجرى البنك الأردني الكويتي تقييم شامل مزدوج للأهمية النسبية لتحديد جوانب الاستدامة الأكثر صلة لكل من الأداء المالي للبنك ومسؤولياته البيئية والاجتماعية الأوسع نطاقًا. وقد صُنِّفت المواضيع المحددة إلى أربع ركائز: الجوانب البيئية؛ ورأس المال الاجتماعي والبشري؛ والقيادة والحوكمة؛ ونموذج العمل ومسائل الابتكار.

الخطوة الثالثة



التقييم

قام أصحاب المصلحة الداخليون، بما في ذلك الإدارة العليا وأعضاء مجموعة عمل الاستدامة، بتقييم 64 جانب من جوانب الاستدامة بناءً على ثلاثة معايير: الأهمية والاحتمالية والأثر. وفي الوقت نفسه، قام أصحاب المصلحة الخارجيون، مثل الجهات التنظيمية والمستثمرين والعملاء، بتقييم قائمة مركزة تضمنت 25 جانبًا، ما يضمن تحقيق تمثيل أوسع. وتم تقييم جميع الجوانب على مقياس من صفر إلى 4، بحيث يشير صفر إلى أدنى درجة للأهمية ويشير 4 إلى أعلاها. وقد سمح هذا الإجراء للبنك بتقييم حجم المخاطر أو الفرص التي تمثلها كل قضية.

الخطوة الرابعة



تحديد الأولوية

وفقًا لأفضل الممارسات المتبعة لدى مؤسسة التمويل الدولية (IFC)، تم تحديد عتبات لتحديد الجوانب الأكثر جوهرية. وعلى الرغم من أن جميع الجوانب المحددة تحظى بالأهمية، إلا إن الأولوية مُنحت للجوانب التي تجاوزت عتبات التقييم المحددة. أما فيما يخص الاستجابات الداخلية، فقد تم تحديد عتبة تقييم عند 3.14، وقد أدى إجراء تحليل مشترك لنتائج استطلاع داخلي وخارجي إلى تحديد 15 موضوعًا للأهمية النسبية مع وجود 8 جوانب متداخلة بين المجموعتين. ويوضح هذا التداخل بنسبة 50% الأولويات المشتركة للبنك الأردني الكويتي وأصحاب المصلحة التابعين له، كما يعزز أهمية مصفوفة الأهمية النسبية النهائية.

كما يساهم هذا التقييم الشامل في وضع أساس متين لاستراتيجية الاستدامة الخاصة بالبنك الأردني الكويتي، وتوجيه المناقشات الجارية مع الإدارة بهدف معالجة الجوانب الجوهرية الرئيسية بفعالية. للاطلاع على تعريفات الموضوعات الجوهرية، يرجى الاطلاع على الملحق (ج).

1.	الحوكمة والأخلاقيات
2.	الشفافية والمساءلة
3.	الريادة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام
4.	إدارة المخاطر المناخية
5.	التمويل منخفض الكربون
6.	حوكمة الاستدامة
7.	الابتكار المستدام للمنتجات
8.	الخدمات المصرفية المسؤولة وتجربة العملاء
9.	تنمية المجتمع والشمول
10.	إدارة مياه العادمة
11.	الموازنة بين الربحية المالية والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة
12.	تنمية رأس المال البشري
13.	مرونة الأعمال
14.	رفاه الموظفين
15.	مكافحة الغسل الأخضر

الابتكار	الممارسات البيئية	الممارسات الاجتماعية	الحوكمة
----------	-------------------	----------------------	---------

إطار الاستدامة

يُعد إطار الاستدامة للبنك الأردني الكويتي دليلاً استراتيجياً لعملية اتخاذ القرارات، ومشاركة أصحاب المصلحة، وإعداد تقارير تتسم بالشفافية. وتماشياً مع استراتيجية البنك الأردني الكويتي للأعمال والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يقوم هذا الإطار على أربع ركائز رئيسية تدفع عجلة النمو المستدام وتعمل على تحقيق القيمة على المدى الطويل:

- تضمن **الحوكمة** الالتزام بالسلوكيات الأخلاقية، والشفافية، والمرونة المالية، بالإضافة إلى تعزيز المساءلة على جميع المستويات.
- يركّز **الجانب الاجتماعي** على إشراك المجتمع، ورفاه الموظفين، وتنمية رأس المال البشري، ما يعزز التقدم الاقتصادي الشامل.
- يدمج **الجانب البيئي** الممارسات المستدامة للحد من المخاطر ودعم اقتصاد منخفض الكربون وتعزيز المرونة في مواجهة تغير المناخ.
- يدفع **الابتكار** القيادة في مجال الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، والتمويل المستدام، والحلول المرتكزة على العميل، ما يضمن التكيف المستمر مع التوجهات الناشئة.

ويعالج هذا الإطار القائم على أربع ركائز جوانب الاستدامة الجوهرية ويتوافق مع معايير الاستدامة العالمية، ما يعزز التزام البنك الأردني الكويتي تجاه الخدمات المصرفية المسؤولة وممارسات العمل بشفافية. ومن خلال دمج الاستدامة في صميم عملياته الأساسية وعملية اتخاذ القرارات، يضمن البنك الأردني الكويتي تبني نهج مرن ومواكب للمستقبل لمواجهة التحديات البيئية والاجتماعية والمتعلقة بالحوكمة مع تحقيق القيمة لأصحاب المصلحة.



إشراك أصحاب المصلحة

يُعد الحوار المستمر مع أصحاب المصلحة أمراً ضرورياً لصياغة استراتيجية الاستدامة للبنك الأردني الكويتي وضمان استمراره في تلبية التوقعات المتزايدة. ومن خلال عمليات المشاركة المنظمة والشفافة، يعمل البنك على جمع الرؤى بفعالية حول الاحتياجات والمخاوف والأولويات الخاصة بمختلف مجموعات أصحاب المصلحة لدى البنك، بما في ذلك العملاء والموظفين والمساهمين والجهات التنظيمية والمجتمع ككل.

وتؤدي هذه الرؤى دوراً محورياً في تنقيح الأهداف الاستراتيجية للبنك باستمرار، ومواءمة جهوده المتعلقة بالاستدامة مع مصالح أصحاب المصلحة، وتحديد فرص تحقيق القيمة المشتركة. وفي نهاية المطاف، تؤثر نتائج هذه المشاركة على تقييمات الأهمية النسبية للبنك، وتعمل على توجيه عملية إعداد المبادرات ذات الأثر الملموس، وتعزيز مساءلة البنك تجاه الأطراف التي يخدمها. ولمزيد من المعلومات حول إشراك أصحاب المصلحة،

إشراك أصحاب المصلحة

الطريقة

العملاء:

استطلاعات الرضا، والتواصل عبر وسائل التواصل الاجتماعي، ودعم العملاء، والتجارب المصرفية السلسلة، وأنظمة التظلم والشكاوى

وضع العملاء في صميم عملياتنا، وتقديم تجارب مصرفية سلسلة ومبتكرة.



الموظفون:

الاجتماعات الداخلية، والدورات التدريبية، واستطلاعات الآراء والمقترحات، وتقييمات الأداء، والتأمين وبناء القدرات

إيجاد بيئة تتيح لموظفينا فرص النمو والقيادة والمساهمة في تشكيل الخدمات المصرفية المستقبلية



المساهمون والمستثمرون:

الاجتماعات السنوية العامة، والعروض التقديمية للمستثمرين، والإفصاحات السنوية

تحقيق نمو مسؤول على المدى الطويل من خلال الشفافية والمرونة المالية.



الهيئات التنظيمية:

الامتثال والشفافية وإعداد التقارير المالية الدورية، والاستشارات المعنية بالسياسات، واجتماعات الطاولة المستديرة مع جهات القطاع.

الحفاظ على أعلى المعايير الأخلاقية ومعايير الامتثال عند صياغة أفضل الممارسات المتبعة في القطاع.



المجتمع والبيئة:

استشارات الجمهور، ودعم الفعاليات والمبادرات المحلية، وأنشطة العمل التطوعي والرعاية، والأثر البيئي للعمليات

إثراء المجتمعات وحماية البيئة من أجل الأجيال القادمة.



الموردون والشركاء:

التواصل المستمر، والعقود الرسمية، وعملية اختيار عادلة، وممارسات الشراء المستدامة

إقامة شراكات أخلاقية ومستدامة تساهم في تحقيق النجاح المتبادل.



أبرز ملامح الاستدامة لعام 2024





الحوكمة

- تحقيق انخفاض بنسبة 47% في حالات عدم الامتثال
- تحقيق زيادة بنسبة 69% في الانفاق على الموردين المحليين
- تحقيق معدل نمو بنسبة 32% في تقارير الرقابة على إدارة المخاطر
- لم تُسجل أي حالات انتهاك للبيانات
- تشكيل لجنة الاستدامة وفريق عمل الاستدامة بشكل رسمي
- تحليل 100% من وحدات الأعمال للمخاطر ذات الصلة بمكافحة غسيل الأموال / تمويل مكافحة الإرهاب



الممارسات الاجتماعية

- الحصول على جائزة "أفضل بنك في الأردن في مجال المسؤولية المجتمعية" للعام الثاني على التوالي
- الحصول على شهادة الأيزو (45001)
- بلغت الاستثمارات المجتمعية 1.8 مليون دينار أردني تدعم 271 مشروعًا مجتمعيًا
- قضاء 1,894 ساعة في العمل التطوعي المجتمعي
- وصول نسبة الإناث إلى 38% من إجمالي الموظفين بدوام كامل
- 40% من التعيينات الجديدة هي من الإناث
- 85% من التعيينات الجديدة هم دون سن الثلاثين عامًا
- إجمالي عدد الساعات التدريبية المقدمة هو 45,185 ساعة
- انخفاض بنسبة 73% في إصابات الموظفين
- شكل الموردون المحليون 88% من إجمالي قاعدة الموردين



الممارسات البيئية

- انخفاض بنسبة 22% في انبعاثات غازات الدفيئة (النطاق ا)
- اعتماد المتنزه البيئي الثاني من نوعه في الأردن بالتعاون مع وزارة البيئة.
- الحصول على شهادة الريادة الذهبية في تصميمات الطاقة والبيئة (Gold LEED v4.1) فئة التشغيل والصيانة
- تحقيق انخفاض بنسبة 48% في استهلاك المياه مقارنة بعام 2023.
- الحصول على شهادة الأيزو (14001)
- الحصول على شهادة الأيزو (50001) لإدارة الطاقة المستدامة



الابتكار

- تحقيق زيادة بنسبة 44% في عدد العملاء النشطين رقميًا، ليصل عدد الحسابات إلى 78,599 حساب
- بلغ عدد العملاء الجدد الذين تم فتح حساباتهم عبر الوسائل الرقمية 17,542 حساب
- انضمام 2,223 مستخدمًا جديدًا شهريًا إلى تطبيق "Eli app"
- تحقيق زيادة بنسبة 96% في الحسابات الجديدة التي يملكها أصحاب الحسابات لأول مرة
- تحقيق زيادة بنسبة 113% في مبادرات الثقافة المالية
- إنشاء نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS)
- تخصيص كامل مبالغ السندات الخضراء بقيمة 50 مليون دولار أمريكي لمشاريع معالجة مياه الصرف الصحي
- بلغت محفظتنا الخضراء 110.4 مليون دولار أمريكي
- 92% نسبة رضا العملاء
- تحقيق نمو بنسبة 105% في التسهيلات المباشرة المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة خلال السنوات الأربع الماضية
- 82% نسبة انضمام الشركات الصغيرة والمتوسطة كعملاء جدد
- إطلاق منصة رقمية جديدة للشركات لإجراء المعاملات المصرفية تحت اسم "JKBCORP+"

مساهمات البنك الأردني الكويتي في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

القسم	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	مساهمات البنك الأردني الكويتي	ركائز الإطار
<u>الموازنة بين الربحية المالية والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة</u> <u>إدارة المخاطر المناخية</u> <u>التمويل منخفض الكربون</u> <u>إدارة مياه العادمة</u>	     	• تدوير المياه الرمادية وتنفيذ أنظمة تجميع مياه الأمطار • مشروعات الطاقة الشمسية • محطات شحن المركبات الكهربائية • مبادرات زراعة الأشجار • التمويل منخفض الكربون والاستثمارات الخضراء • الإنخفاض المستمر في استهلاك المياه وانبعاثات النطاق	الممارسات البيئية
<u>تنمية رأس المال البشري</u> <u>رفاه الموظفين</u> <u>تنمية المجتمع والشمول</u>	      	• 40% من التعيينات الجديدة هي من الإناث • تنفيذ مبادرة مبادئ تمكين المرأة في الأردن • دعم تكافؤ الأجر لقاء العمل متكافئ القيمة، بحلول عام 2030 • توفير تغطية التأمين الصحي لجميع الموظفين • تقديم 45,185 ساعة تدريبية للموظفين • إقامة شراكة مع مؤسسة "إنجاز" لإطلاق برنامج "أسأل الخبير المالي والبنكي" • إقامة شراكة مع بنك الطعام الأردني لتوفير منتجات مدعومة للأسر ذات الدخل المنخفض • 271 مشروعًا مجتمعيًا • توجيه معظم الانفاق إلى الموردين المحليين	الممارسات الاجتماعية

القسم	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	مساهمات البنك الأردني الكويتي	ركائز الإطار
الحوكمة والأخلاقيات الشفافية والمساءلة حوكمة الاستدامة مرونة الأعمال مكافحة الغسل الأخضر	   	• وضع سياسات صارمة لمكافحة الاحتيال والرشوة والفساد • تدريب جميع المديرين والموظفين على تدابير مكافحة الفساد • الامتثال لمعايير الحوكمة الدولية وأفضل الممارسات • الالتزام بمكافحة الغسل الأخضر	الحوكمة
الريادة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام الابتكار المستدام للمنتجات الخدمات المصرفية المسؤولة وتجربة العملاء	   	• تقديم مجموعة من المنتجات والاستثمارات المالية الخضراء المصممة لتحفيز اقتصاد قائم على خفض الانبعاثات الكربونية • تحقيق زيادة بنسبة 40% في خلق القيمة الاقتصادية المباشرة • إدخال تحسينات مستمرة على القدرات الرقمية • إقامة شراكة مع مركز التكنولوجيا المالية (JOIN Fincubator) لإطلاق مسابقة الهاكاثون لتحسين أداء خدمة المساعد الشخصي ماسا	الابتكار

[illegible]

الحوكمة

يلتزم البنك بتطبيق أعلى معايير الحوكمة. وتُدرج هذه المعايير، بالمواءمة مع متطلبات البنك المركزي الأردني وأفضل الممارسات الدولية، في جميع عمليات البنك، بما في ذلك سلسلة توريده وبيانات عملائه. وتساهم هذه التدابير في ضمان محافظة البنك الأردني الكويتي على وضعه الريادي بصفته كياناً مسؤولاً في القطاع المصرفي.

المواضيع الجوهرية المطروحة:

- الحوكمة والأخلاقيات
- الشفافية والمساءلة
- حوكمة الاستدامة
- مرونة الأعمال
- مكافحة الغسل الأخضر

الحوكمة والأخلاقيات

يمتلك البنك الأردني الكويتي على ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل التي تعكس القيم والمبادئ الأساسية للبنك، وتقدم إرشادات واضحة للموظفين حول كيفية التعامل مع بعض القضايا مثل مكافحة الفساد والرشوة والإبلاغ عن المخالفات وخصوصية البيانات وتضارب المصالح. وتدعم سياسة تضارب المصالح للبنك، التي أقرها مجلس الإدارة، إطاراً قوياً للحوكمة يتوافق مع توقعات أصحاب المصلحة.

ويتلقى الموظفون تدريباً منتظماً على مدونة الأخلاقيات وسياساتها، ويركز على المساءلة الفردية ويعزز تبني المعايير السلوكية الرفيعة. ويتوقع من جميع الموظفين الالتزام بمدونة الأخلاقيات والمعايير المهنية.

تلتزم الشركات التابعة للبنك الأردني الكويتي التزاماً تاماً بمعايير الحوكمة الأخلاقية من خلال سياسات منظمة ومبادرات تدريبية. وقد نفذت الشركة المتحدة للاستثمارات المالية (UFICO) أطراً شاملة للحوكمة، مدعومة بحملات تدريبية وتوعوية منتظمة للموظفين تُعزز نهجاً صارماً يقوم على عدم التسامح المطلق مع الفساد وتضارب المصالح والسلوكيات غير الأخلاقية.

وعلى نحو مماثل، تحافظ شركة إجارة على تبني معايير أخلاقية عالية، والامتثال التام للوائح البنك المركزي الأردني، والالتزام بالسياسات الداخلية التي تتعرض لتدابير مكافحة غسل الأموال ومكافحة الاحتيال وحماية العملاء. كما تُعقد جلسات تدريبية منتظمة لتعزيز ثقافة النزاهة والشفافية والامتثال التنظيمي على مستوى المؤسسة.

يُظهر بنك بغداد التزاماً قوياً تجاه معايير الحوكمة الأخلاقية من خلال تنفيذ إطار حوكمة شامل يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية. في عام 2023، خضع البنك لإعادة هيكلة تنظيمية كاملة، إلى جانب تأسيس خمس لجان متخصصة تابعة لمجلس الإدارة تشمل الحوكمة والتدقيق وإدارة المخاطر والاستدامة والإشراف التنفيذي. بالإضافة إلى ذلك، عزز البنك إطار إدارة المخاطر المؤسسية التابع له وواءم سياساته الداخلية مع معايير التقارير المالية الدولية ومتطلبات الاستدامة الصادرة عن البنك المركزي العراقي.

2024	2023	2022	الإجراءات القانونية
الإجراءات القانونية المتخذة: (عدد)			
7	7	11	البنك الأردني الكويتي
0	0	0	الشركة المتحدة للاستثمارات المالية
0	0	0	شركة إجارة للتأجير التمويلي

تطبيق إجراءات الأتمتة

دراسة حالة

نفذت إدارة الشؤون القانونية في البنك الأردني الكويتي إجراءات الأتمتة للتحويل عن الاستشارات القانونية الورقية التقليدية، بهدف تعزيز الكفاءة التشغيلية والاستدامة البيئية. وقبل ذلك، واجهت الإدارة صعوبات في التعامل مع الأعمال الورقية التي تستغرق وقتاً طويلاً، وصعوبات في تتبع طلبات الاستشارات، بالإضافة إلى الآثار البيئية الكبيرة الناجمة عن استخدام الورق. ومن خلال تبني استخدام الأدوات الرقمية، تمكنت الإدارة من تبسيط الإجراءات، وتحسين تتبع الطلبات، وتقليل أوقات الاستجابة بشكل ملحوظ، فضلاً عن تخفيض البصمة الكربونية. وقد أسهم هذا التحول بنجاح في تحسين الكفاءة مع التأكد من التزام البنك بالاستدامة، مع تسليط الضوء على الإمكانيات التحولية الكامنة للحلول الرقمية في العمليات القانونية.

مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال

وضع البنك الأردني الكويتي سياسات وإجراءات شاملة لإدارة تدابير مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال بما يتوافق مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات مثل قانون الرشوة في المملكة المتحدة لعام 2010 وقانون الممارسات الأجنبية الفاسدة. وقد قدمت هذه السياسات إرشادات وتوجيهات شاملة إلى الموظفين الخاضعين لتدريب إلزامي على هذه الموضوعات. وعلاوة على ذلك، تُنفذ حملات توعية بصورة دورية للحفاظ على ثقافة النزاهة والمسؤولية، وتُجرى تقييمات منتظمة لتقييم فعالية تدابير البنك الخاصة بمكافحة الرشوة والفساد ومنع الاحتيال.

تطبيق نظام 'Safer Payments' IBM لمنع الاحتيال

دراسة حالة

خلال الفترة السابقة، بدأ البنك الأردني الكويتي تطبيق نظام "IBM Safer Payments". وقد تم تصميم هذا النظام لتجنب حالات الاحتيال المتأتمية من أنظمة الدفع غير النقدية وذلك من خلال استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة لتحليل المعاملات بالوقت الحقيقي، اكتشاف الأنماط الاحتيالية، وتعليق المعاملات مرتفعة الخطورة. وبعد النجاح في إطلاق المرحلة الأولى من المشروع، يعمل البنك الأردني الكويتي في الوقت الحالي على تحسين السيناريوهات وقواعد الاشتباه بهدف تقليل من التنبيهات الخاطئة بالتزامن مع تطبيق المرحلة الثانية من النظام، والتي ستتضمن دمج باقي القنوات الرقمية الأخرى سعياً إلى تعزيز ضوابط الحماية وتحسين تجربة العملاء. حيث نفخر بأننا البنك الأول في الأردن الذي تبني العمل بهذا الحل المبتكر.

في عام 2024، زادت الدورات التدريبية المقدمة المعنية بمكافحة الفساد بشكل عام، بما في ذلك الدورات التدريبية المقدمة لمديري الإدارة العليا والوسطى. ويعكس ذلك التزام البنك المستمر بتعزيز الوعي والالتزام بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد على جميع مستويات الإدارة.

2024	2023	2022	الدورات التدريبية على مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال
البنك الأردني الكويتي			
27	25	29	إجمالي عدد مديري الإدارة العليا الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال. (عدد)
414	392	365	إجمالي عدد مديري الإدارة الوسطى الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال. (عدد)
1,076	1,033	1,061	إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال. (عدد)
الشركة المتحدة للاستثمارات المالية			
8	8	6	إجمالي عدد مديري الإدارة العليا الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال. (عدد)
6	6	5	إجمالي عدد مديري الإدارة الوسطى الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال. (عدد)
32	32	9	إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال. (عدد)
شركة إجارة للتأجير التمويلي			
5	5	5	إجمالي عدد مديري الإدارة العليا الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال. (عدد)
1	1	1	إجمالي عدد مديري الإدارة الوسطى الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال. (عدد)
22	22	22	إجمالي عدد الموظفين الذين تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات مكافحة الفساد والرشوة والاحتيال. (عدد)

الإبلاغ عن المخالفات

يحرص البنك الأردني الكويتي على توفير بيئة عمل تتسم بالشفافية والثقة، ويفخر بتطبيقه لسياسة الباب المفتوح للموظفين التي تمكنهم من التعبير عن المخاوف والإبلاغ عن الانتهاكات دون الكشف عن هويتهم ودون الخوف من التعرض لأي إجراء انتقامي. ويمكن تقديم البلاغات عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو دون الكشف عن الهوية من خلال نظام إدارة الامتثال بالتشريعات.

يتم إطلاع جميع الموظفين على سياسة الإبلاغ عن المخالفات عند الانضمام إلى البنك، كما ويتلقون رسائل تذكير عبر البريد الإلكتروني بشكل دوري لزيادة مستوى وعيهم بالسياسة. وتُبين السياسة إجراءات واضحة لحماية المبلغين عن المخالفات وضمان سرية معلوماتهم. ويعمل التدريب المنتظم على قنوات الإبلاغ على تمكين الموظفين من تحديد أي مخاوف أو حالات سوء سلوك محتمل والإبلاغ عنها. تتولى لجنة التدقيق الإشراف على السياسة، والتي تسري على جميع موظفي البنك، والشركات التابعة، وأعضاء مجلس الإدارة، والإدارة. كما تتوسع السياسة لتشمل المساهمين والأطراف الخارجية التي تتعامل مع البنك، بما في ذلك الاستشاريين والمقاولين والموردين والمزودين والمقاولين من الباطن والوكلاء. بالإضافة إلى ذلك، تغطي السياسة الشركات التابعة والفروع الخارجية للبنك ومقدمي الخدمات المباشرين أو غير المباشرين.

الامتثال

يستفيد البنك الأردني الكويتي من التقنيات المبتكرة لضمان بقاء استراتيجية الامتثال الشاملة للبنك محدّثة ومواكبة ومتوافقة مع الالتزامات التنظيمية. ويؤدي إنشاء مصفوفة تفويض صلاحيات، تساعد في إدارة التواصل مع الجهات التنظيمية ذات الصلة، دوراً بالغ الأهمية في تحقيق هذا الهدف.

في سياق تطلعاتنا المستقبلية، يخطط البنك لتنفيذ مبادرات المراقبة والتقييم بهدف تقييم مؤشرات الأداء الرئيسية للامتثال، مثل: وقت الاستجابة لمتطلبات البنك المركزي الأردني والاستفسارات وحالات عدم الامتثال. وسيتم دعم هذه الجهود من خلال برنامج تدريبي.

يلتزم البنك الأردني الكويتي بالاستجابة السريعة لجميع الشكاوى الواردة، وضمان التعامل مع الشكاوى بموضوعية وعدالة وسريّة، وحل الشكاوى بطريقة تعمل على تحسين بيئة العمل للجميع.

نتيجةً لالتزام البنك الأردني الكويتي بالتحسين المستمر، انخفض عدد الشكاوى المقدمة للبنك بنسبة 47% منذ عام 2023، من 610 شكوى إلى 320 شكوى.

47%

انخفاض
شكاوى
العملاء لدى البنك
خلال عام 2024.

صفر

مخالفات
تتعلق بالامتثال
في الاتصالات
التسويقية.

دراسة حالة

تطبيق ميزة فحص الأخبار السلبية

على نظام فحص العملاء وتصنيف المخاطر (SironKYC)

في عام 2024، طَبّق البنك الأردني الكويتي ميزة فحص الأخبار السلبية على نظام فحص العملاء (SironKYC)، وذلك استيفاءً لأفضل الممارسات الدولية ومتطلبات البنوك المراسلة. وكان الهدف تحديد وتقييم المخاطر المرتبطة بالأفراد أو الكيانات أو المعاملات. وتهدف هذه العملية الاستباقية إلى كشف المشاكل المحتملة قبل أن تؤثر سلباً على سمعة بنك أو وضعه المالي أو أمثاله للقوانين والتعليمات. بعد فحص وتحسين المعايير على بيئة الفحص، تم التطبيق على البيئة الحية ومنذ ذلك الحين، عزز الامتثال وأدى إلى تحسين إدارة المخاطر. وسيواصل البنك الأردني الكويتي تحسين النظام للحفاظ على دقة عالية وامتثال لمعايير القطاع المتطورة.

2024	2023	2022	مراقبة الامتثال والإبلاغ عنه
320	610	558	عدد الاستفسارات أو الشكاوى أو القضايا التي يتلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال عبر نظام المراقبة أو الإبلاغ الداخلي
25	34	31	النسبة المئوية للاستفسارات أو الشكاوى أو القضايا التي يتلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال عبر نظام المراقبة أو الإبلاغ الداخلي التي تم إثباتها

مكافحة الجرائم المالية

يعتمد البنك الأردني الكويتي نهجًا صارمًا في مكافحة الجرائم المالية، من خلال تنفيذ مجموعة من التدابير والإجراءات في هذا المجال. وتُراقب جميع العمليات المالية على حسابات العملاء لرصد أي مؤشرات تتعلق بجرائم غسل الأموال أو تمويل الإرهاب. بالإضافة إلى ذلك، يُجرى فحص لجميع الأطراف المعنية بالتحويلات الداخلية والخارجية للتحقق من وجود روابط محتملة مع أفراد أو كيانات مدرجة على القوائم الدولية للعقوبات، كما يخضع العملاء الجدد لفحص هذه القوائم أيضًا ويُحال أي اشتباه فورًا إلى وحدة مكافحة غسل الأموال.

تقيم سياسات وإجراءات وضوابط مصرف بغداد، وإجراء تحليل فجوات بين تعليمات البنك المركزي الأردني وتعليمات البنك المركزي العراقي. وقد أجرى البنك الأردني الكويتي مراجعة تشخيصية شاملة في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بهدف تقييم مستوى الامتثال، والعمل على تحسين السياسات والإجراءات والأنظمة والضوابط ذات الصلة لتعزيز جهود مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. يستخدم البنك نظام «SironAML» لمراقبة معاملات العملاء وتوليد تنبيهات بشأن الأنشطة المشبوهة، إذ تخضع هذه التنبيهات لتقييم دقيق من قبل البنك، وتُحال إلى وحدة مكافحة غسل الأموال عند الاقتضاء. وفي إطار سعيه نحو التطور التكنولوجي، يعمل البنك على تقييم أنظمة جديدة مدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي لتعزيز قدراته في مجال الامتثال.

إنجازات البنك الاردني الكويتي في مكافحة الجرائم المالية لعام 2024



شهد عام 2024 عددًا من الإنجازات والتطورات في هذا المجال، من أبرزها:

- مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات في كل من الأردن وقبرص.
- مراجعة وتحديث سياسة النهج القائم على المخاطر بما يتماشى مع تعليمات البنك المركزي الأردني وأفضل الممارسات الدولية.
- إطلاق حملات توعوية مستهدفة.
- اعتماد نسبة محددة من الموظفين في مجال مكافحة الجرائم المالية.
- مراجعة وثيقة المخاطر المقبولة بما ينسجم مع رؤية البنك.
- تطبيق نظام جديد لفحص الاسماء مع قوائم العقوبات الدولية (Pelican Payment & Client Screening) يتضمن نماذج وتقنيات ذكاء اصطناعي حديثة.
- تطبيق نظام جديد لتقييم مخاطر العملاء في غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والذي يتضمن نماذج محدثة.
- مراجعة وتحديث وإضافة سيناريوهات جديدة على نظام مراقبة المعاملات المالية (SironAML).

يعطي البنك الأولوية لتدريب الموظفين على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب من خلال منصة «سلايم» ومبادرات تعليمية أخرى، وذلك لضمان امتلاك جميع الموظفين للمعرفة والمهارات اللازمة لدعم الإطار الصارم المعتمد في هذا المجال. بالإضافة إلى ذلك، يُجرى تحليل شامل سنوي للمخاطر في جميع وحدات الأعمال بهدف تعزيز نهج البنك في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بشكل مستمر.

أمن وخصوصية البيانات

مع استمرار تطور قطاع الخدمات المالية مدفوعًا بالتقنيات المبتكرة، ازدادت أيضًا المخاطر الأمنية المرتبطة بالتحول الرقمي. ويولي البنك الأردني الكويتي أهمية قصوى للأمن السيبراني، إدراكًا منه للمخاطر الكبيرة التي قد تشكلها التهديدات الأمنية على عملياته. ولحماية البيانات الشخصية والمالية للعملاء، اعتمد البنك عدة تدابير، من بينها الحصول على نظام لأتمتة إدارة استمرارية الأعمال وتحديث جميع السياسات والإجراءات الخاصة بأمن المعلومات.

حافظ البنك الأردني الكويتي على شهادة معيار أمن بيانات بطاقات الدفع (PCI DSS) لمدة تسع سنوات متتالية.	
يلتزم البنك الأردني الكويتي ببرنامج أمن العملاء من (SWIFT CSP) (SWIFT).	
يلتزم البنك الأردني الكويتي بإطار أهداف التحكم لتقنيات المعلومات وما يرتبط بها (COBIT 2019).	
يحتفظ البنك الأردني الكويتي بشهادة ISO 27001 الخاصة بنظام إدارة أمن المعلومات لديه.	

على مدى تسع سنوات متتالية، حافظ البنك الأردني الكويتي على شهادة معيار أمن بيانات بطاقات الدفع، مما يعكس أعلى مستويات الحماية لبيانات حاملي البطاقات. كما يلتزم البنك ببرنامج أمان العملاء الخاص بشبكة سويفت وأهداف الرقابة لتقنيات المعلومات والتقنيات ذات الصلة. ويحافظ البنك أيضًا على شهادة الأيزو 27001 الخاصة بنظام إدارة أمن المعلومات، مما يؤكد التزامه بالمعايير الدولية الصارمة.

من بين التدابير الأمنية التي يعتمد عليها البنك الأردني الكويتي استخدام منصة استخبارات التهديدات من خلال نظام استخبارات التهديدات التابع للبنك المركزي الأردني، بالإضافة إلى تقنية قوية لإزالة وإعادة بناء المحتوى، والتي تحمي من المحتوى الضار الموجود في الملفات؛ إذ يعاد بناء الملف عند وجود تهديد بهدف الحفاظ على إمكانية استخدامه مع ضمان سلامته. كما يمتلك البنك موقعًا احتياطيًا للتعافي من الكوارث يعمل بكفاءة تامة في حال وقوع كارثة أو اضطراب كبير.

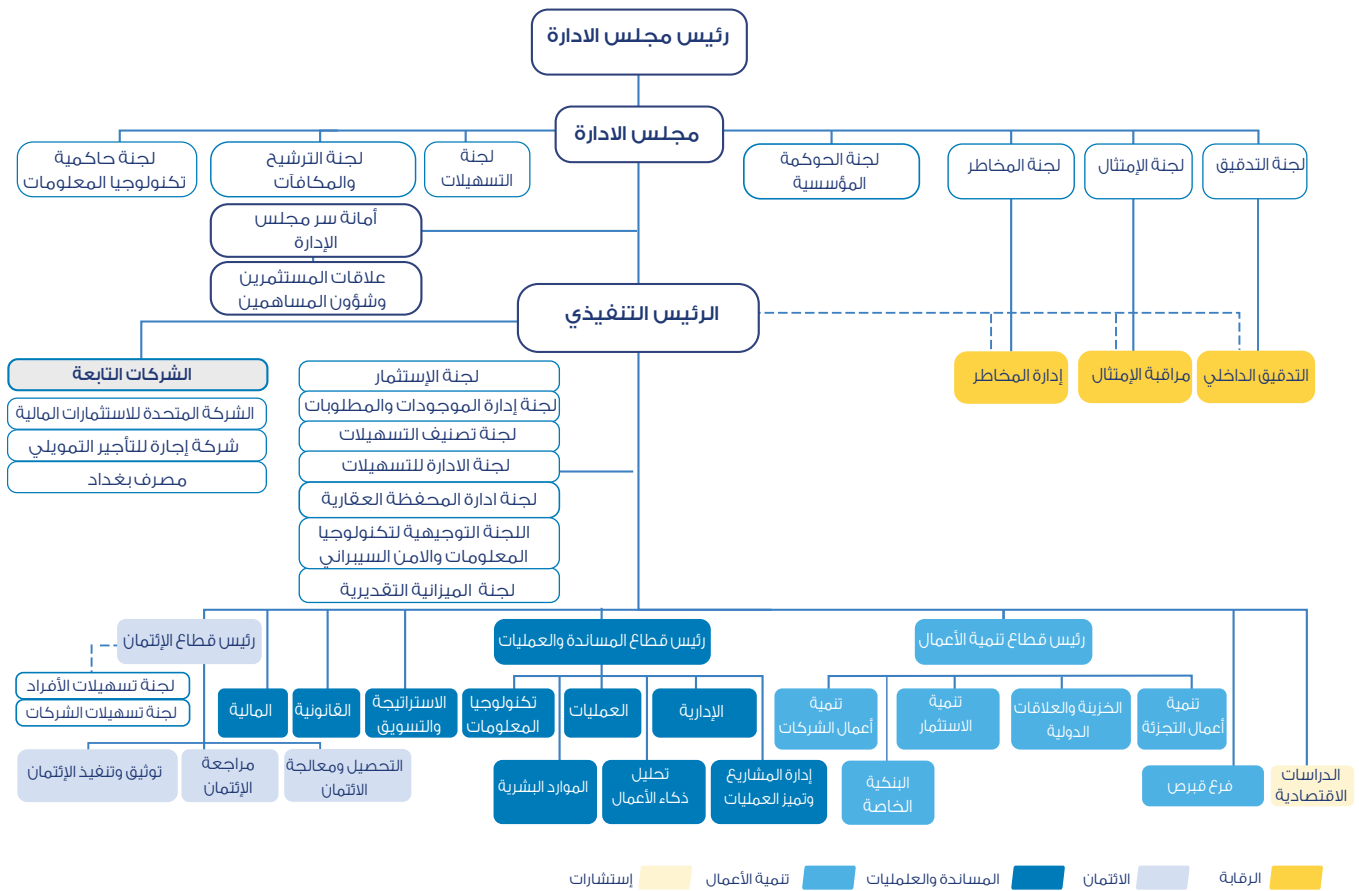
علاوة على ذلك، يجري البنك تقييمات للمخاطر وعمليات مسح للثغرات واختبارات اختراق خارجية وداخلية بشكل منتظم. كما ينظم حملة توعوية سنوية بمناسبة شهر الأمن السيبراني، بهدف تعزيز وعي الموظفين، وتشمل هذه الحملة محاكاة لهجمات التصيد، ودورات تدريبية إلكترونية، ونصائح أمنية ترسل عبر البريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى خلفيات توعوية على الأجهزة ومسابقة تفاعلية.

انطلاقًا من التزامه بالحوكمة الرشيدة والتميز التشغيلي، أسس البنك مكتب إدارة المشاريع في بنك بغداد، والذي يتضمن تطوير إطار شامل لإدارة المشاريع يشمل النماذج الموحدة والإجراءات ووثائق التقارير، بما يضمن الإشراف الفعّال على المشاريع وتعزيز المساءلة وتحقيق التوافق مع الأهداف الاستراتيجية للبنك.

في إطار الجهود المستمرة للبنك المشترك في قبرص لتعزيز الكفاءة التشغيلية والمرونة، تم تنفيذ ترقية تقنية شاملة لمركز البيانات. وشملت هذه الترقية نقل مركز البيانات الرئيسي إلى منشأة جديدة، واستبدال جميع المعدات بأنظمة محدثة في كل من الموقع الرئيسي وموقع التعافي من الكوارث.

الشفافية والمساءلة

يستند إطار الحوكمة في البنك الأردني الكويتي إلى مجلس الإدارة ولجانه والإدارة التنفيذية. وقد ضم هذا الإطار لتعزيز المساءلة والنزاهة والشفافية، مع التأكيد على تنوع أعضاء المجلس وضمان أن يكون ثلث أعضائه مستقلين.



يشرف مجلس الإدارة على النهج العام للبنك الأردني الكويتي في مجال الحوكمة المؤسسية، بما يشمل وضع السياسات والإجراءات واتخاذ القرارات الفعّالة وإدارة المخاطر والامتثال للقوانين والأنظمة. ويسهم هذا النهج الشمولي في تعزيز ثقة المستثمرين من خلال مواءمة عمليات البنك مع مصالح الإدارة والمساهمين وأصحاب المصلحة. كما يستند المجلس في مهامه إلى عدد من اللجان، لمزيد من المعلومات حول لجان البنك، يُرجى الرجوع إلى التقرير السنوي للبنك الأردني الكويتي لعام 2024.

في عام 2024، انضمت عضوتان جديدتان إلى مجلس الإدارة، ليصل إجمالي عدد الأعضاء من الإنث إلى ثلاثة. وقد حافظ المجلس خلال السنوات الثلاث الماضية على تشكيلته المؤلفة من 13 عضوًا. كما بقيت نسبة الأعضاء غير المستقلين على حالها هذا العام، إذ تشكل 54% من إجمالي الأعضاء، وجميع الأعضاء يشغلون مناصب غير تنفيذية.



تجدر الإشارة إلى أنه في عام 2024، تلقى أعضاء مجلس الإدارة تدريباً لمدة ثلاث ساعات من خلال ورشة عمل بعنوان «نظرة معمّقة في التنمية المستدامة للقطاع المصرفي»، والتي تناولت مقدمة في الاستدامة، واستعرضت الاتجاهات الرئيسية إلى جانب التحديات والفرص المرتبطة بها، وقُدّمت مقارنة مرجعية مع المنافسين، واختُتمت بنقاش حول الخطوات المستقبلية.

في عام 2025، سيعتمد البنك الأردني الكويتي مؤشرات أداء مرتبطة بالاستدامة والمناخ ضمن نظام تعويضات الإدارة التنفيذية، بما يضمن المساءلة والتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. وسيُربط جزء محدد من مكافآت الإدارة التنفيذية بتحقيق هذه الأهداف، ما يساهم في ترسيخ ثقافة قيادية قائمة على الاستدامة وممارسات أعمال مسؤولة.

تلتزم الشركات التابعة للبنك الأردني الكويتي بتعزيز الشفافية والمساءلة والحوكمة الرشيدة من خلال سياسات منظمة، وتقارير دورية، وتدريب مستمر. وتحرص الشركة المتحدة للاستثمارات المالية على التواصل الدقيق والمنتظم مع أصحاب المصلحة من خلال أطر منسجمة مع المعايير الدولية، بما يشمل الامتثال لقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية، بهدف تعزيز الشفافية الضريبية ومنع التهرب الضريبي. كما يخضع الموظفون لتدريبات منتظمة حول ممارسات الإفصاح والمتطلبات التنظيمية والنزاهة المالية، بما يعزز ثقافة الشفافية داخل الشركة.

تدمج شركة إجارة الشفافية والامتثال التنظيمي في عمليات الإشراف التشغيلي، إذ تخضع لعمليات تدقيق داخلية وخارجية منتظمة، ويُفصح عن نتائجها المالية سنوياً ضمن التقارير الموحدة للبنك الأردني الكويتي، بما يضمن التوافق مع أفضل ممارسات الحوكمة.

أما مصرف بغداد، فيرسخ مبادئ الحوكمة القوية من خلال تقارير دورية تتماشى مع تعليمات البنك المركزي العراقي والمعايير العالمية للاستدامة، تعزيزاً لالتزامه بالسلوك الأخلاقي وبناء الثقة مع أصحاب المصلحة. ومن الجدير ذكره أن البنك عمل تدريجياً على تطوير إطار الشفافية لديه، من خلال مواءمة الإفصاحات المالية مع معايير التقارير المالية الدولية (IFRS) وتعزيز الرقابة على مستوى مجلس الإدارة.



التدقيق

يُعد التدقيق أحد الركائز الأساسية في نظام الرقابة الداخلية للبنك، بوصفه خط الدفاع الثالث، إذ يضمن فاعلية عمليات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة، ومدى توافقها مع متطلبات السلطات التشريعية. تخضع إدارة التدقيق الداخلي لإشراف لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة كما أن المنهجية المعتمدة للبنك تخضع للمراجعة الدورية لضمان الالتزام بأفضل الممارسات.

تشمل الخطة السنوية للتدقيق الداخلي، والمبنية على تقييم المخاطر، جميع الفروع بما في ذلك فرع قبرص، إلى جانب إدارة تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني وعدد من الإدارات التشغيلية في الإدارة العامة، وذلك تماشيًا مع تعليمات السلطات الرقابية. وعلاوة على ذلك، تُنفذ مهام تدقيق مخطط لها لبعض إدارات الإدارة العامة والشركات التابعة، تُحدد أولوياتها استنادًا إلى نتائج تقييم المخاطر السنوي.

الشراء المستدام

تعكس لائحة وانظمة المشتريات المعتمدة في البنك الأردني الكويتي التزام البنك بمبادئ الاستدامة، وذلك بما يتماشى مع أفضل الممارسات؛ إذ تتضمن الانظمة بوضوح اشتراطات اجتماعية وبيئية في عقود الموردين.

في إطار مشروع إدارة الموردين الذي أطلقه البنك، يخضع كل مورّد لتقييمات بيئية واجتماعية. وتشمل هذه التقييمات مجموعة من المعايير مثل التسليم والنطاق الفني للأعمال ومتطلبات السلامة والالتزام باتفاقيات مستوى الخدمة، بهدف التأكد من التزام الموردين بالشروط والأحكام المنصوص عليها في أوامر الشراء أو العقود المُبرمة معهم.



علاوة على ذلك، تتجه إدارة سلسلة التوريد في البنك نحو تبني نهج مركزي من خلال تطبيق بوابة إلكترونية لإدارة الموردين، تهدف إلى الاستغناء عن جمع البيانات عبر البريد الإلكتروني واستبدالها بقناة اتصال موحدة وفعّالة. وتوفر البوابة رابطًا آمنًا ومباشرًا لتسجيل

جميع بيانات الموردين، بما يتيح سهولة الوصول والتحديث عند الحاجة. وتساهم مركزية بيانات الموردين في تعزيز الشفافية ورفع كفاءة عمليات الشراء في البنك الأردني الكويتي.

فيما يتعلق بإدارة الأصول، يُعتمد نهج مركزي يهدف إلى ضمان التسجيل المنهجي للأصول الثابتة، مع التأكيد على أن شراء الأصول الثابتة الجديدة يخضع للائحة المشتريات المعتمدة.

في عام 2024، شكّل المورّدون المحليون ما نسبته 88% من إجمالي قاعدة مورّدي البنك، مقارنة بنسبة 96% في عام 2023، ويُعزى هذا الانخفاض إلى الزيادة الكبيرة في عدد المورّدين المسجّلين خلال هذا العام. علاوة على ذلك، ارتفعت قيمة الإنفاق على المورّدين والمقاولين المحليين لتصل إلى 78%.

2024	2023	2022	الشراء المستدام
617	448	328	إجمالي عدد الموردين
543	431	313	إجمالي عدد الموردين المحليين
88	96	95	النسبة المئوية للموردين المحليين
12,153,278	10,008,285	10,731,088	إجمالي الإنفاق على الموردين والمقاولين (بالدينار الأردني)
9,492,277	5,617,939	8,829,102	الإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين (بالدينار الأردني)
78.1	56.1	82.3	النسبة المئوية للإنفاق على الموردين المحليين
238	69	3	إجمالي عدد الموردين المشاركين من الشركات الصغيرة والمتوسطة الناشئة
12	11	8	إجمالي عدد الموردين من الشركات التي تملكها نساء
66	30	-	عدد الموردين الخاضعين لعمليات المراجعة البيئية
617	448	-	عدد الموردين الخاضعين لعمليات التدقيق الاجتماعي

ارتفعت قيمة الإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين



حوكمة الاستدامة

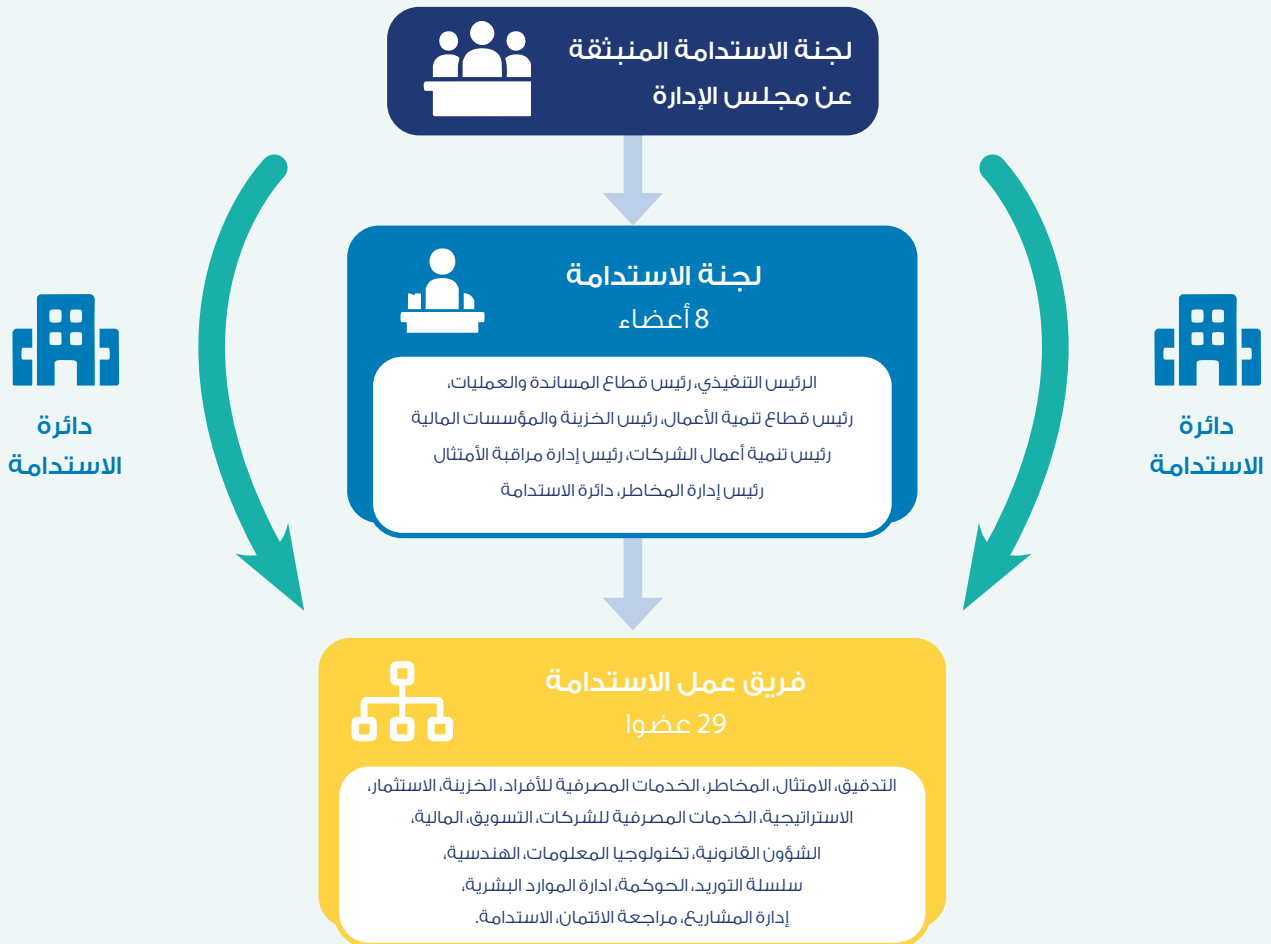
أرسى البنك الأردني الكويتي إطاراً قوياً لحوكمة الاستدامة من خلال تشكيل لجنة الاستدامة برئاسة الرئيس التنفيذي، وعضوية عدد من التنفيذيين المكلفين بإدارة الجوانب المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، ومعالجة المخاطر، وضمان الامتثال، وتلبية توقعات أصحاب المصلحة. وتضطلع حوكمة الاستدامة بدور محوري في مواءمة عمليات البنك مع مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما في ذلك إجراء تقييمات دقيقة للمخاطر المتعلقة بالتمويل الأخضر.

ومن أجل ترسيخ حوكمة الاستدامة ضمن الهيكل المؤسسي للبنك وضمان تكامل اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في الاستراتيجية المالية وإدارة المخاطر وخلق القيمة طويلة الأجل، تعقد اللجنة اجتماعات استراتيجية مع فريق عمل الاستدامة ومجلس الإدارة، وتساهم هذه الاجتماعات في اتخاذ قرارات مهمة، مثل تخصيص عوائد السندات الخضراء، والموافقة على نظام إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، الذي يهدف إلى تحديد وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، واعتماد آليات دقيقة للعناية الواجبة في هذا المجال. كما تُعقد اجتماعات نصف سنوية مع مجلس الإدارة لتعزيز مكانة الاستدامة كمحور أساسي في العمليات التشغيلية، بما يضمن فعالية اتخاذ القرار واستمرار الالتزام بأهداف الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

تتولى لجنة الاستدامة مسؤولية ما يلي:

- وضع واعتماد استراتيجية الاستدامة وخطة العمل والمبادرات والمشاريع ومؤشرات الأداء الرئيسية للبنك.
- تقييم التقارير الواردة من فريق عمل الاستدامة بهدف مراقبة التقدم المحرز في مبادرات الاستدامة وتقديم التوصيات لتحسينها.
- موازنة عمليات البنك الأردني الكويتي مع سياسة التمويل الأخضر الصادرة عن البنك المركزي الأردني.
- مراجعة إطار التمويل المستدام الأخضر للبنك، بما في ذلك معايير الأهلية للحصول على القروض الخضراء ومواءمتها مع المعايير الدولية.
- تقييم نُهج إدارة مخاطر التغير المناخي وضمان المواءمة مع المعايير الوطنية والدولية في محفظة الإقراض لدى البنك.
- الموافقة على تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، والتقارير الخاصة بالأثر، وتقارير مراجعي الحسابات الخارجيين في هذا المجال لضمان الشفافية والمساءلة.
- المشاركة في برامج تدريبية في مجال الاستدامة لتعزيز المعرفة والقدرات في المواضيع ذات الصلة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة.

حوكمة الاستدامة



من الجدير ذكره، أنه في يناير 2025، قام البنك الأردني الكويتي بتطوير لجنة الاستدامة على مستوى مجلس الإدارة، لتتولى مهام مراجعة واعتماد التقارير المتعلقة بتقديم البنك في الاستدامة والتمويل الأخضر وتغيير المناخ بشكل دوري.

كما أنشأ البنك فريق عمل الاستدامة، ويضم ممثلين عن إدارات الأعمال والاستدامة والائتمان والمخاطر، حيث يطلع هذا الفريق بدور رئيسي في تخصيص التمويل الأخضر، والتواصل مع العملاء، وتحديد معايير أهلية المشاريع الخضراء، وإجراء تقييمات للمخاطر البيئية والاجتماعية. وقد عقد البنك في عام 2024 اجتماعين مع مجلس الإدارة لمناقشة وعرض منهجية تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية المتعلقة بالتمويل الأخضر.

في المرحلة المقبلة، يعتزم البنك تعزيز إطار الحوكمة من خلال تعميق تكامل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عمليات اتخاذ القرار على جميع المستويات، مع التركيز على تعزيز استراتيجية إدارة مخاطر تغيير المناخ، وتوسيع محفظة التمويل الأخضر، بما يعكس التزام البنك بدفع عجلة النمو المستدام وتحقيق قيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة. كما يعمل البنك حالياً بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية على إنشاء لجنة للاستدامة والمناخ على مستوى مجلس الإدارة خلال عام 2025.

مرونة الأعمال

يعزز البنك الأردني الكويتي مرونته المؤسسية من خلال الإدارة الاستباقية للمخاطر ومتابعة التطورات الاقتصادية والسياسية وتعزيز الاستقرار التشغيلي. وتتابع إدارتنا مخاطر الائتمان والسوق هذه التطورات عن كثب، وتعدّ دراسات متخصصة لتقييم أثرها على محفظة البنك. ومن خلال تقارير تنظيمية مؤتمتة وتقييمات شاملة للمخاطر وتحسين إدارة الحوادث، يتمكّن البنك من التعامل مع التحديات بكفاءة والحفاظ على سلامة عملياته. وتضمن هذه التدابير قدرة البنك على التكيف والاستجابة الفعّالة مع الديناميكيات المتغيرة في السوق.

تُعزّز الشركات التابعة للبنك الأردني الكويتي مرونتها التشغيلية من خلال خطط استثمارية أعمال منظمة، وأطر لإدارة المخاطر، وتعزيز جاهزية الموظفين، إذ تعتمد شركة الاتحاد المالي للاستثمار خطة قوية لاستثمارية الأعمال، مدعومة بأطر رئيسية مثل سياسة الائتمان وميثاق التدقيق الداخلي. ويخضع الموظفون لتدريبات منتظمة في مجالات إدارة المخاطر، والاستجابة للأزمات، والتخطيط لاستثمارية الأعمال، بما يضمن قدرتهم على مواصلة العمليات أثناء فترات التعطل.

كما تعزّز شركة إجارة مرونتها المؤسسية من خلال خطة شاملة لاستثمارية الأعمال، وموقع بديل مجهز بالكامل للاستخدام في حالات الطوارئ. وتُراجع هذه الخطة وتُختبر وتُحدّث بانتظام بما يتماشى مع أفضل الممارسات المعتمدة في القطاع، بما يضمن استمرارية تقديم الخدمات بسلاسة.

أما مصرف بغداد، فيُعزّز مرونته المؤسسية من خلال خطة متكاملة لاستثمارية الأعمال، وإطار متكامل لإدارة المخاطر، وخطة مخصصة للتعافي من الكوارث. ويجري البنك اختبارات ضغط منتظمة على خطة استثمارية الأعمال، ويُدمج تقييمات مخاطر تغيير المناخ والمخاطر المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن عملياته الشاملة لتقييم المخاطر المؤسسية. وتُسهّم هذه التدابير في ضمان استمرارية العمليات وتعكس النهج الاستباقي للبنك في مواجهة المخاطر الناشئة المتعلقة بالاستدامة وتغيير المناخ.

إدارة المخاطر

يعتمد البنك الأردني الكويتي منهجية شاملة لتقييم المخاطر، تهدف إلى تعزيز وعي الموظفين وتمكينهم من التعرف على المخاطر المحتملة ونقاط الضعف ضمن بيئة العمل المصرفية. وتشمل هذه المنهجية إعداد تقارير رقابية، وأتمتة التقارير الحالية والجديدة، بالإضافة إلى متابعة الأحداث السياسية والاقتصادية العالمية لتصميم استجابات مخصصة للحد من المخاطر. وتشمل التدابير الأخرى لإدارة المخاطر إطاراً لتقييم مخاطر المؤثرين ومنهجية تستند إلى درجة المخاطر للعملاء ذوي المخاطر العالية واستراتيجية قوية لإدارة المخاطر التشغيلية تعزز بيئة عمل صحية.

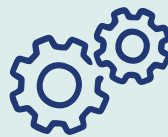
إنجازات البنك الأردني الكويتي في إدارة المخاطر لعام 2024

شهد عام 2024 عددًا من الإنجازات والتطورات في هذا المجال، من أبرزها:



دمج المخاطر البيئية والاجتماعية في سياسة الائتمان

تضمين مبادئ إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية ضمن سياسة إدارة مخاطر الائتمان



أتمتة نظام بازل

إحراز تقدم مهم ضمن عملية الحصول على نظام مؤتمت لتطبيق تعليمات بازل، يشمل نسبة كفاية رأس المال واختبارات الضغط وعملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال



32% نسبة نمو في عام 2024

إعداد خمسة تقارير رقابية مؤتمتة جديدة من قبل إدارة مخاطر الائتمان، ما أدى إلى تحقيق نسبة نمو بلغت 32% مقارنةً بعام 2023.



مراجعة عقود المؤثرين للحد من المخاطر التشغيلية

مراجعة العقود المبرمة مع المؤثرين من منظور المخاطر التشغيلية بهدف الحد من اضطرابات سلاسل التوريد وتعزيز مراقبة الأداء.



تحسين نظام إدارة الحوادث

تحسين إدارة الحوادث من خلال تحليل شامل لكافة الحوادث ووضع خطط عمل لضمان الاستعداد للمستقبلي.



برامج تدريبية لترسيخ ثقافة إدارة المخاطر

إطلاق برامج تدريبية متخصصة لتعزيز الوعي بالمخاطر على جميع المستويات التنظيمية، بما يدعم ترسيخ ثقافة قوية لإدارة المخاطر.

دراسة حالة

دمج مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

في إطار المخاطر التشغيلية

اعتمد البنك الأردني الكويتي نهجاً منظماً لدمج مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن إطار المخاطر التشغيلية، من خلال تطبيق ملف تعريف مخاطر الاستدامة في نظام "CAREweb"، إذ شمل ذلك تحديد المخاطر البيئية والضوابط ذات الصلة وتقييم الأداء البيئي والاجتماعي للقروض ومشاريع التمويل الأخضر وتقييم المخاطر المرتبطة بإخفاء العملاء لأحداث بيئية جوهرية خلال عملية الموافقة على القرض أو بعدها. علاوة على ذلك، دُمجت مؤشرات المخاطر الرئيسية لمتابعة أداء الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتتبعها.

دراسة حالة

تعزيز إدارة الموردين من خلال دمج المخاطر التشغيلية

حدد البنك الأردني الكويتي ثغرات في عقود الموردين نتيجة غياب بنود موحدة تتعلق بالمخاطر التشغيلية، إلى جانب تحديات في التواصل بين الإدارات. وفي هذا السياق، نفّذ البنك مراجعة شاملة وأعاد صياغة العقود لتتضمن متطلبات تتعلق بالمخاطر التشغيلية والامتثال لمبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وأدخل بنود استدامة موحدة. ومن أجل الحد من المخاطر التشغيلية والسمعة والتنظيمية والمالية، يجري البنك العناية الواجبة وتقييمات المخاطر لكل مورّد ويضمن إدراج البنود المتعلقة بالاستدامة في العقود، ويشترط على الموردين امتلاك خطط للتعافي من الكوارث واستمرارية الأعمال. كما جرى تطوير قائمة تحقق لضمان توحيد المعايير. ويحمّل المورّدون الآن هذه المتطلبات المحسّنة، في حين تشمل الخطوات المستقبلية تعزيز الشفافية في سلسلة التوريد، وتطبيق نظام ديناميكي لتصنيف مخاطر الموردين يُحدّث في الوقت الفعلي.

مكافحة الغسل الأخضر

يحرص البنك الأردني الكويتي على ضمان الشفافية والدقة في ممارساته المتعلقة بالاستدامة من خلال اعتماد تدابير صارمة لمكافحة الادعاءات البيئية المضللة، إذ يتحقق البنك من أن جميع المعلومات الواردة من الشركات ضمن محافظته الاستثمارية دقيقة ومتوازنة وموثوقة، بما يتيح اتخاذ قرارات استثمار وإقراض مستنيرة. ومن خلال تطبيق إطار تقييم قوي للممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، يسعى البنك إلى منع الادعاءات المضللة وتعزيز النزاهة في الإفصاح عن الآثار البيئية والاجتماعية، وذلك بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية للتمويل المسؤول.

ولتعزيز هذا الالتزام، يحرص البنك على مواءمة الإفصاحات المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة مع الأطر المعترف بها مثل مبادئ الاتحاد الدولي لأسواق رأس المال ومعايير المبادرة العالمية للتقارير، بما يضمن إعداد تقارير موحدة وقابلة للتحقق. وكجزء من عملية العناية الواجبة البيئية والاجتماعية (ESDD)، يشترط البنك وجود التصاريح والشهادات اللازمة التي تؤكد الالتزام بالأنظمة المعمول بها. ويعتمد هذا النهج المتكامل على المتابعة المستمرة والمراجعة الدورية لضمان مصداقية وشفافية الإفصاحات المتعلقة بالاستدامة ضمن محفظة البنك.

من خلال التفاعل المستمر مع أصحاب المصلحة، يواصل البنك تحسين تقاريره، بما يعزز الثقة والمساءلة والمصداقية عبر جميع مبادراته في مجال الاستدامة.

تلتزم الشركات التابعة للبنك الأردني الكويتي بتعزيز الشفافية والمصداقية في اتصالاتها المتعلقة بالاستدامة من خلال سياسات محددة وتدريبات مستمرة. وتعالج شركة الاستثمار المتحدة للخدمات المالية مخاطر الادعاءات البيئية المضللة من خلال سياسة المسؤولية الاجتماعية، التي تضع معايير واضحة للإفصاح عن الاستدامة بناءً على أدلة دقيقة. كما تدعم الدورات التدريبية المنتظمة للموظفين والتحديثات الداخلية الرسائل الأخلاقية المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة وتساهم في منع الادعاءات المضللة.

أما شركة إجارة، فتعزز الشفافية من خلال ضمان أن جميع الاتصالات المتعلقة بالاستدامة دقيقة ومتوازنة وقابلة للتحقق. وبالإضافة إلى التزامها بالمعايير الداخلية، تروج إجارة للوعي البيئي من خلال مبادرات مثل حملات يوم الأرض، بما يساهم في تعزيز التفاعل مع أصحاب المصلحة وترسيخ ممارسات تواصل مسؤولة.



الجانبي الاجتماعي



الجانب الاجتماعي

بصفته مؤسسة مسؤولة، يدرك البنك الأردني الكويتي الدور الذي يؤديه في الإسهام في ازدهار الأردن ورفاهه. فعلى الصعيد الداخلي، يحرص البنك على تمكين الموظفين وتعزيز شعورهم بالتقدير، بما يتيح لهم تحقيق إمكاناتهم. أما على الصعيد الخارجي، فيتمثل دوره في تعزيز الثقافة المالية والحرية المالية، بالإضافة إلى إحداث أثر إيجابي في جميع المجتمعات التي يعمل فيها البنك.

المواضيع الجوهرية المطروحة:

- تنمية رأس المال البشري
- رفاه الموظفين
- تنمية المجتمع وتعزيز الشمولية

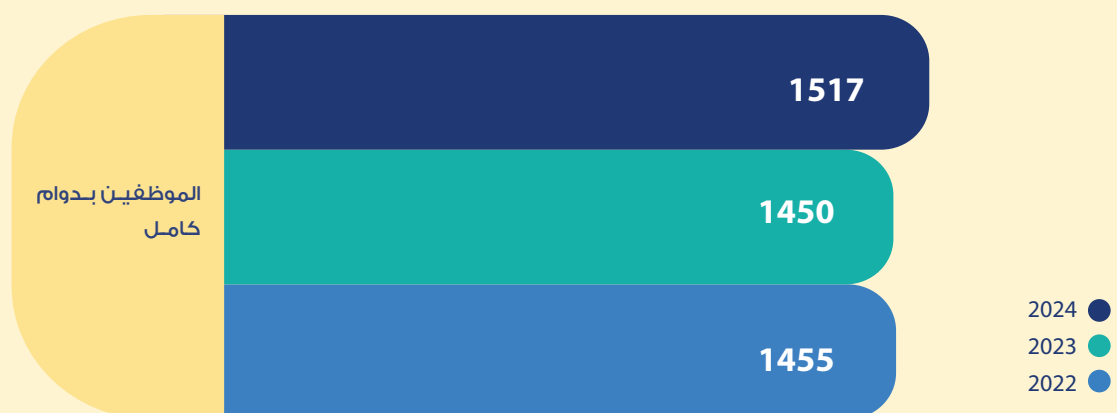
تنمية رأس المال البشري

يدرك البنك الأردني الكويتي أن توفير بيئة عمل آمنة ومرحبة وداعمة يمكّن الموظفين من تقديم أفضل ما لديهم وتحقيق أعلى مستويات الأداء. ويؤكد البنك التزامه بخلق بيئة عمل متنوعة، والاعتراف بنقاط القوة الفردية لكل موظف.

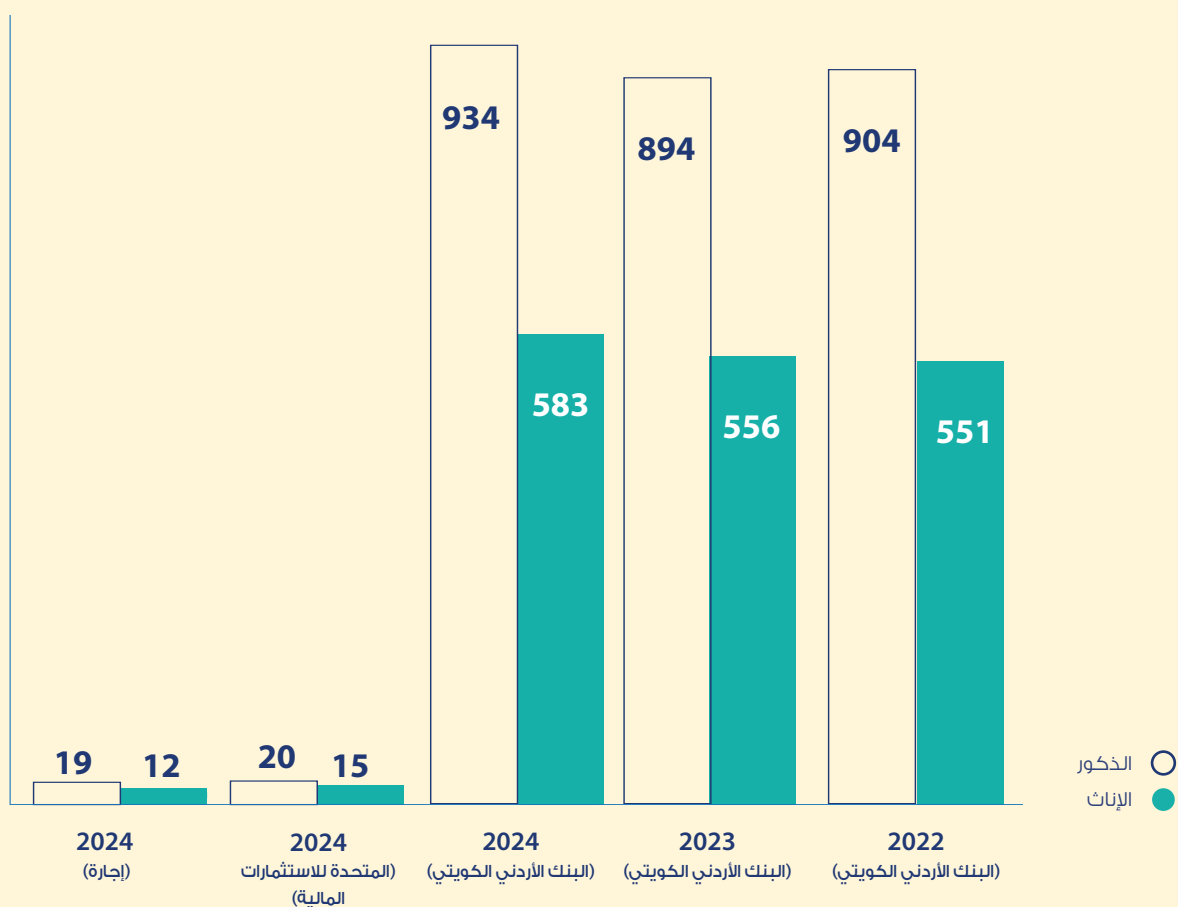
وقد اعتمد البنك سياسة شاملة للتنوع، والمساواة والشمول، مدعومة بتدريب سنوي للموظفين، ومبادرات تعزز التنوع في عمليات التوظيف والتطوير المهني. كما يحرص البنك على ضمان المعاملة العادلة والمتكافئة لجميع الموظفين من دون التمييز على أساس العمر أو الجنس أو القدرة الجسدية. ويعتمد البنك سياسة صارمة بشأن التحرش الجنسي تنطبق على جميع الموظفين على كافة المستويات، بالإضافة إلى إدخال سياسات جديدة تتعلق بمنع التحرش والعنف في بيئة العمل وآليات تقديم الشكاوى، إلى جانب تحديث سياسات الموارد البشرية بما يتماشى مع قوانين العمل المعدلة. وتساهم هذه التدابير في تعزيز الامتثال، والحد من المخاطر، وترسيخ التزام البنك بالتنوع والشمولية. وتجدر الإشارة إلى أن الشركات التابعة للبنك الأردني الكويتي تدرك أهمية تنمية رأس المال البشري في تحقيق النجاح المستدام وتعزيز القدرة المؤسسية على التكيف. فقد وضعت شركة إجارة نهجاً منظماً لإدارة الموارد البشرية من خلال التعاون مع شركة استشارات متخصصة في الموارد البشرية، لتطوير وتنفيذ سياسات شاملة تشمل التوظيف، التعيينات، وإدارة الأداء، والتدريب، والتعويضات، وعلاقات الموظفين. وتساهم هذه السياسات في خلق بيئة عمل مهنية وشاملة ومحفزة على الأداء، بما يتماشى مع المعايير التنظيمية وأفضل الممارسات في القطاع.

في عام 2024، بلغ عدد الموظفين العاملين بدوام كامل في البنك 1,517 موظفًا، بالإضافة إلى 301 عامل غير تابعين للبنك. وقد حقق البنك تقدمًا ملحوظًا في تنويع القوى العاملة لديه، مع التركيز على توظيف الشباب وزيادة تمثيل المرأة؛ إذ شكّل الموظفون دون سن الثلاثين 85% من التعيينات الجديدة، وكانت نسبة الإناث بينهم 40%، ما رفع إجمالي نسبة الموظفات إلى 38%. ولمزيد من التفاصيل حول التعيينات الجديدة، يُرجى الرجوع إلى قسم "تنمية الكفاءات والاحتفاظ بها".

عدد الموظفين بدوام كامل في البنك الأردني الكويتي



توزيع الموظفين حسب الجنس



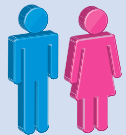
2024	2023	2022	الموظفون
27	25	28	عدد موظفي الإدارة العليا
24	21	23	عدد الموظفين الذكور في الإدارة العليا
3	4	5	عدد الموظفات في الإدارة العليا
414	392	365	عدد موظفي الإدارة الوسطى
129	121	111	عدد الموظفات في الإدارة الوسطى
285	271	254	عدد الموظفين الذكور في الإدارة الوسطى
1076	1033	1062	عدد الموظفين
451	431	435	عدد الموظفات
625	602	627	عدد الموظفين الذكور
543	528	610	عدد الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 30 عامًا
908	859	783	عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و50 سنة
66	63	62	عدد الموظفين ممن هم أكبر من 51 سنة

القوى العاملة في عام 2024

موظفو البنك الأردني الكويتي
1,514 موظفًا أردنيًا
 99.8% من إجمالي القوى العاملة.



موظفو الشركة المتحدة للاستثمارات المالية
35 موظفًا بدوام كامل
 20 من الذكور و 15 من الإناث – ولا يوجد موظفون بدوام جزئي.



موظفو شركة إجارة
31 موظفًا بدوام كامل
 19 من الذكور و 12 من الإناث.



المساواة بين الجنسين

يحرص البنك الأردني الكويتي على تعزيز بيئة عمل داعمة ومنصفة للمرأة، وهو من طليعة البنوك في الأردن يلتزم بمبادرة التقدم بشكل أسرع التابعة للميثاق العالمي للأمم المتحدة، متعهدًا بتحقيق مبدأ الأجر المتساوي لقاء العمل المتساوي في القيمة بحلول عام 2030. وقد حصل البنك بكل فخر على تصنيف «مُنَجِّل» من هيئة الأمم المتحدة نظير تطبيقه لمبادئ تمكين المرأة في الأردن، كما حظي على شهادات تقدير من هيئة الأمم المتحدة للمرأة ومؤسسة التمويل الدولية على جهوده في تعزيز المساواة بين الجنسين وتكافؤ الفرص في مكان العمل.

يمتد التزام البنك ليشمل توفير برامج الإرشاد والتوجيه، وفرص التطوير المهني، والتدريب المستمر المصمّم خصيصًا للنساء. ومن أجل دعم الموظفات اللاتي لديهن أطفال، يقدم البنك مخصصات مالية لرعاية الأطفال لجميع الموظفات اللواتي لديهن أطفال دون سن الخامسة، بما يساهم في تسهيل العودة إلى العمل. كما يتخذ البنك خطوات فاعلة لتمكين المرأة وتوليها مناصب قيادية، ويعمل على دعم تطورها المهني داخل البنك.

يحرص البنك الأردني الكويتي على تحقيق المساواة في الأجور بين الجنسين، إذ يضمن حصول الموظفين والموظفات على أجور متساوية لقاء عمل متساوي في القيمة تأكيداً على التزامه بالعدالة والشفافية في سياسات الأجور.

38%

من وظائف البنك
تشغلها النساء

من جهته، يعزز مصرف بغداد بيئة عمل متنوعة وشاملة وداعمة من خلال الترويج لممارسات توظيف عادلة، والمراجعة المنتظمة لهياكل التعويضات لضمان المساواة. ويولي البنك أهمية كبيرة للتنوع بين الجنسين، حيث تشكّل النساء ما نسبته 44% من إجمالي القوى العاملة، و59% من المناصب القيادية. كما يحافظ مصرف بغداد على توزيع عمري صحي، إذ يشكّل الموظفون دون سن الأربعين أكثر من 63% من إجمالي القوى العاملة، بما يعكس ثقافة تنظيمية ديناميكية ومهيأة للمستقبل. وفي عام 2024، انخفضت نسبة أجور الذكور عند مستوى الدخول إلى الحد الأدنى للأجور إلى 1.9:1، ويعزى ذلك بشكل رئيسي إلى ارتفاع الحد الأدنى للأجور

2024	2023	أجور ومزايا الموظفين
1.88:1	2.10:1	نسبة أجور الموظفين الذكور المبتدئين إلى الحد الأدنى للأجور
1.51:1	1.68:1	نسبة أجور الموظفات الإناث المبتدئات إلى الحد الأدنى للأجور
0.67:1	1.5:1	نسبة الراتب / الأجر الأساسي للنساء إلى الرجال
2.30:1	1.23:1	نسبة الراتب / الأجر الأساسي للنساء إلى الرجال في الإدارة العليا
1.03:1	1.04:1	نسبة الراتب / الأجر الأساسي بين النساء إلى الرجال في الإدارة الوسطى

عدم التمييز

يتّبع البنك الأردني الكويتي نهجاً يقوم على عدم التسامح مطلقاً مع التمييز والتمييز والتحرّش في بيئة العمل. وانسجاماً مع قانون العمل الأردني، يطبّق البنك مجموعة من السياسات الداخلية التي تكرّس بيئة عمل قائمة على الاحترام، وتحدّد هذه السياسات السلوك المتوقع من الموظفين وتوضّع عواقب التصرفات غير المقبولة.

كما يتّخذ البنك نهجاً استباقياً بتوفير قنوات آمنة لتقديم الشكاوى، وضمان وجود إجراءات تحقيق محايدة. ومن خلال المبادرات المستمرة في مجال التنوع والشمول، والمراجعات الدورية للسياسات، والدعم المتواصل من الإدارة العليا، يؤكّد البنك التزامه بالحفاظ على بيئة عمل يشعر فيها جميع الموظفين بالتقدير والاحترام.



عدم تسجيل حوادث

أو شكاوى تتعلق
بالتمييز أو المضايقات
التحرش في عام 2024

يملك البنك وحدة متخصصة بشؤون علاقات الموظفين، تهدف إلى دعمهم فيما يتعلق بالشكاوى المرتبطة ببيئة العمل، مع ضمان السرية والسرعة في معالجة الشكاوى. ويمكن للموظفين تقديم الشكاوى من خلال الإجراءات المخصصة لذلك، أو من خلال التواصل المباشر مع قسم الموارد البشرية أو المدير المباشر، أو باستخدام أدوات تقديم الاعتراضات والاقتراحات مجهولة الهوية مثل رابط الاعتراضات والمقترحات ونظام الإبلاغ عن المخالفات. وتقوم لجنة تحقيق بمراجعة الحالات ذات الصلة للتأكد من أن العقوبات الإدارية عادلة ومتوازنة. كما يلتزم البنك بمراجعة سياساته وإجراءاته وتحديثها بصفة مستمرة لضمان بيئة عمل مرحبة ومحترمة.

تنمية الكفاءات والاحتفاظ بها

يحرص البنك الأردني الكويتي على دعم النمو المهني لموظفيه من خلال تقديم مجموعة واسعة من الدورات التدريبية في المهارات القيادية والرقمية، عبر منصة التعلم الإلكتروني الداخلية الخاصة به. كما نفّذ البنك، بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية، تدريبات متخصصة في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة وممارسات الأعمال المسؤولة، مما مكّن 78 موظفًا من اكتساب المعارف اللازمة لدمج الاستدامة في العمليات المصرفية.

تركز الشركات التابعة للبنك الأردني الكويتي على بناء قوى عاملة كفؤة ومتحمسة وجاهزة للمستقبل، وذلك من خلال مبادرات منظمة في مجال التعلم والتطوير. وتدعم الشركة الأردنية المتحدة للاستثمار المالي التعلم المستمر والتميز في الأداء من خلال سياسات مخصصة للتعلم والتطوير وإدارة الأداء. وتنفّذ التدريبات ضمن أطر منهجية تهدف إلى بناء القدرات القيادية، وتقدير مساهمات الموظفين، وتعزيز ثقافة النمو والحفاظ على الكفاءات على المدى الطويل.

يساهم مصرف بغداد في تعزيز رأس المال البشري من خلال تقديم مجموعة من البرامج التدريبية التي تستهدف تنمية المهارات القيادية والفنية والامتثال التنظيمي. وتراعي هذه المبادرات المتطلبات التنظيمية المتغيرة واحتياجات العمليات، كما تعزز فرص التعلم المستمر، وتدعم التنوع وتقدّم الموظفين ومرونة المؤسسة.

جميع موظفي

البنك الأردني الكويتي
خضعوا لمراجعة
معدارية للأداء وتطوير
المسار الوظيفي

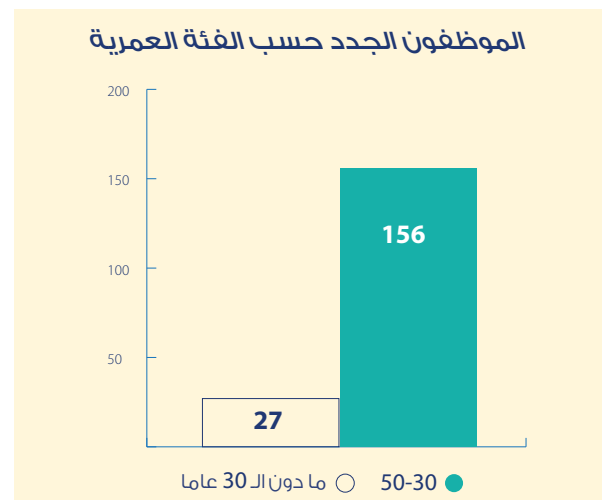
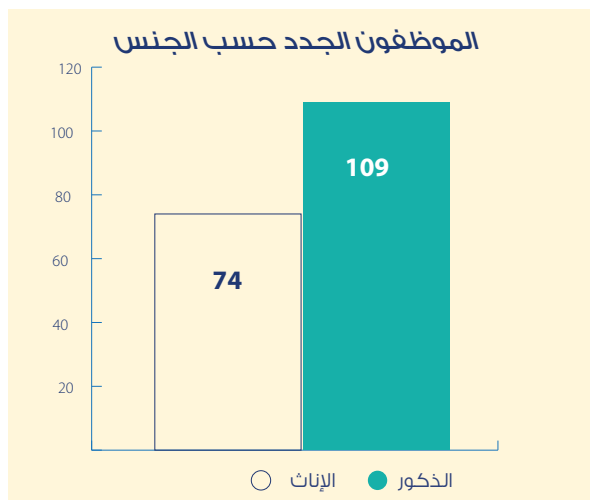
في عام 2024، خضع جميع موظفي البنك الأردني الكويتي لمراجعة دورية لأدائهم وتطورهم المهني. وفي إطار هذه العملية، عُقدت اجتماعات مع 55 موظفًا لمناقشة خطط التصحيح وتزويدهم بالأدوات والدعم اللازمين لتحسين الأداء، بما يضمن استمرار نموهم ونجاحهم. وقد ارتفعت ساعات التدريب الإجمالية في البنك بنسبة 3% لتصل إلى 45,185 ساعة تدريبية. كما بلغت ساعات التدريب المقدمة للموظفات 18,052 ساعة، وللموظفين الذكور 27,134 ساعة، في حين ظل متوسط ساعات التدريب لكل موظف ثابتًا عند 31 ساعة.

2024	2023	2022	التدريب والتطوير
البنك الأردني الكويتي			
18,052	17,254	13,480	إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للموظفات
27,134	26,640	20,571	إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للموظفين
45,185	43,894	34,051	إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للقوى العاملة بأكملها
20	34	33	متوسط ساعات التدريب المُقدمة للإدارة العليا سنوياً (بالساعة/ لكل موظف)
26	28	28	متوسط ساعات التدريب المُقدمة للإدارة الوسطى سنوياً (بالساعة/ لكل موظف)
31	31	22	متوسط ساعات التدريب المُقدمة للموظفين سنوياً (بالساعة/ لكل موظف)
الشركة المتحدة للاستثمارات المالية			
315	88	0	إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للموظفات
275	88	0	إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للموظفين
590	176	0	إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للقوى العاملة بأكملها
16.8	4.3	0	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف (بالساعات / لكل شخص)
شركة إجارة للتأجير التمويلي			
24	36	24	إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للموظفات
24	42	30	إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للموظفين
48	78	54	إجمالي ساعات التدريب المُقدمة للقوى العاملة بأكملها
1.5	2.6	1.9	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف (بالساعات / لكل شخص)

يهتم البنك بترقية وتدريب الموظفين ذوي الكفاءة. علاوة على ذلك، يتبنى البنك نظام المكافآت الفورية الذي يهدف إلى تقدير جهود الموظفين، مما يساهم في تعزيز المشاركة والإنتاجية والرضا الوظيفي. ويتكون نظام المكافأة الداخلية من ثلاث فئات: كفاءة، إبداع و تميز.

يستفيد البنك من أدوات الموارد البشرية الرقمية المختلفة لتعزيز فعالية استقطاب المواهب، والتوظيف عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وبرمجيات الإلحاق بالعمل. نجح البنك من خلال جهود الاستقطاب في تعيين 183 موظفاً ماهراً يمثلون قيم البنك الأساسية وثقافته خلال عام 2024. ومُنح الخبراء المتخصصون أولوية الاستقطاب لدعم استراتيجية النمو التي يتبعها البنك، وشغل الموظفون المؤهلون نسبة 36% من الشواغر المتوفرة.

في عام 2024، استقطب البنك 107 خريجاً جديداً من خلال مشاركاته الجارية في معارض الوظائف الجامعية.

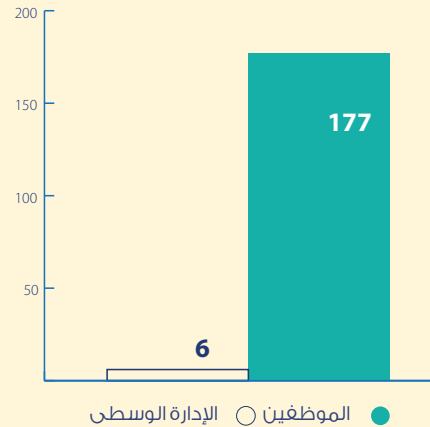


معدل الدوران الوظيفي في البنك

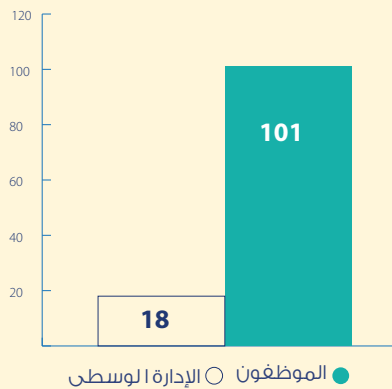
% 7.84

في عام 2024، بلغ معدل الدوران الوظيفي في البنك 7.84%، حيث غادر 119 موظفًا لعدة أسباب. ويتوزع الموظفون الذين غادروا البنك على النحو الظاهر في المخططات التالية:

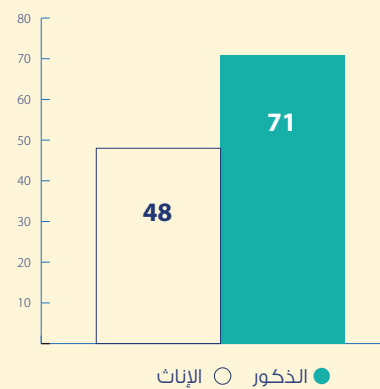
الموظفون الجدد حسب الفئة



الموظفون الذين غادروا المؤسسة حسب الفئة



الموظفون الذين غادروا المؤسسة



الموظفون الجدد حسب الفئة

ساعات عمل مرنة



مكافآت نهاية الخدمة



تأمين طبي وتأمين على الحياة



برامج توعية صحية



أسعار فائدة تفضيلية على منتجات البنك المالية



رفاه الموظفين

ندرك في البنك الأردني الكويتي أن الإنسان أغلى ما نملك، ولذلك فإننا نلتزم بضمان الصحة البدنية والنفسية لجميع الموظفين. لدعم رفاه الموظفين وموازنة جوانب العمل والحياة المختلفة، يقدم البنك مجموعة من المبادرات التي تشمل ساعات العمل المرنة، ومكافآت نهاية الخدمة، والتأمين الصحي والتأمين على الحياة، وبرامج التوعية الصحية، وأسعار الفائدة التفضيلية للتسهيلات الائتمانية للموظفين.

إلى جانب حصول البنك على اعتماد الأيزو 45001، يطبق البنك سياسة الصحة والسلامة الشاملة وفقاً للمتطلبات القانونية ومعايير إدارة المخاطر المعترف بها مثل متطلبات الضمان الاجتماعي واللوائح التنظيمية الصادرة عن وزارة العمل. كما تتولى لجنة داخلية الإشراف على شؤون الصحة والسلامة، وذلك بدعم من وحدة متخصصة لشؤون السلامة والصحة المهنية تعمل ضمن الدائرة الهندسية.

يتم إجراء عمليات التدقيق والتفتيش على الصحة والسلامة على أساس أسبوعي وشهري وربيع سنوي وسنوي بهدف تقييم السلامة في مكان العمل وتحسينها باستمرار. وفي عام 2024، نفذ البنك ثلاث عمليات تدقيق داخلية على الصحة والسلامة في إطار التزامه المستمر بالحفاظ على بيئة عمل آمنة. وقّمت عمليات التدقيق هذه مدى الامتثال للوائح التنظيمية والسياسات والإجراءات الداخلية ومدى فعالية ضوابط مخاطر السلامة والإجراءات التصحيحية ونظام إدارة الصحة والسلامة المهنية بشكل عام. وحددت لجان التدقيق العديد من الملاحظات والمخالفات التي تمت معالجتها من خلال الإجراءات التصحيحية والتعديلات الإجرائية والأعمال الهندسية اللازمة. وتتوفر صناديق الإسعافات الأولية في المتناول في كافة أقسام البنك، ما يضمن الاستعداد لأي حالة طوارئ طبية.

100 % نسبة

الموظفين المشمولين
بنظام إدارة الصحة
والسلامة المهنية.

كما نلتزم بالتدريب المستمر لموظفينا من خلال تقديم دورات تدريبية عامة حول السلامة والصحة المهنية، فضلاً عن التدريب المتخصص للمشرفين والأدوار الرئيسية الأخرى. ويشمل التدريب المتخصص عمليات الإطفاء والإنقاذ وإجراءات الإخلاء في حالات الطوارئ وغيرها، ما يضمن استعداد جميع الموظفين التام للعديد من سيناريوهات السلامة.

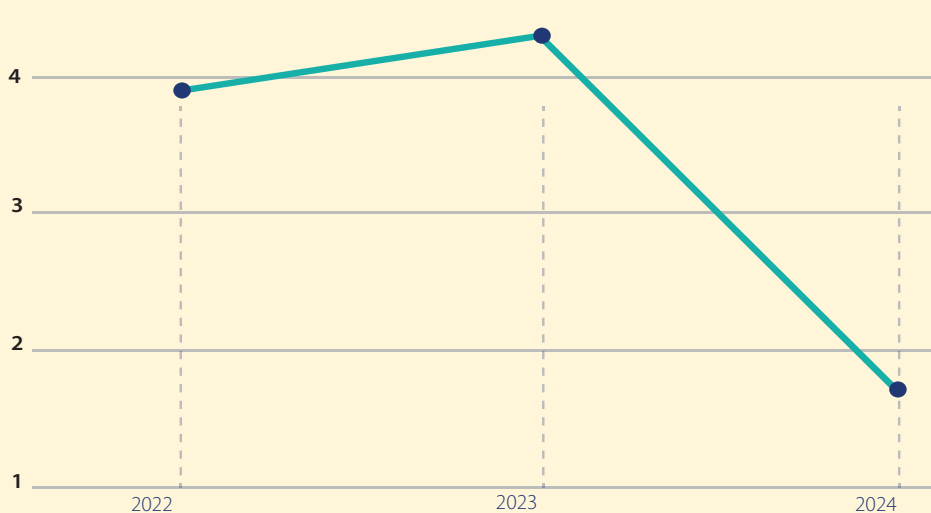
يتم تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي أعمال أو ظروف عمل غير آمنة، إذ يوفر البنك قنوات عدة يمكن من خلالها الإبلاغ دون الإفصاح عن الهوية، وتشمل إرسال رسائل البريد الإلكتروني أو رفع تقرير في صندوق الاقتراحات والشكاوى أو الاتصال بخط مباشر للتواصل مع وحدة الصحة والسلامة المهنية. وقد ضُمت هذه القنوات لتسهيل التواصل المفتوح والاستجابة السريعة للمخاوف المتعلقة بالسلامة.

أدى هذا الالتزام بالتحسين المستمر إلى انخفاض بنسبة 73% في إصابات الموظفين المقعدة عن العمل منذ عام 2023.

73 % نسبة

الانخفاض في إصابات
العمل التي تسببت بفقدان
وقت العمل منذ عام 2023.

نسبة معدل غياب الموظفين



يحق للموظفين الحصول على مجموعة متنوعة من طلبات الإجازات، بما فيها الإجازات السنوية والمرضية وإجازات العزاء والحج الأمومة. وبموجب سياسة إجازة الأمومة والأبوة، تحصل الموظفات على إجازة أمومة مدفوعة الأجر مدتها 10 أسابيع، ويحق للموظف الحصول على إجازة أبوة مدفوعة الأجر مدتها ثلاثة أيام. وقد صُممت هذه الإجازات لدعم رفاهية موظفينا من خلال منع الإرهاق الناجم عن العمل وتقليل معدل التغيب وتعزيز بيئة العمل الإيجابية.

تعمل الشركات التابعة للبنك الأردني الكويتي على دعم رفاه الموظفين من خلال مجموعة من المبادرات التي تهدف إلى تعزيز بيئة عمل صحية ومحفزة وتعاونية، ففي الشركة المتحدة للاستثمارات المالية، يستفيد الموظفون من التغطية الصحية الشاملة، والحوافز القائمة على الأداء، وفرص التنمية المهنية التي تعزز ثقافة المشاركة والرعاية.



100 % معدل العودة
إلى العمل بعد إجازة الأمومة
والأبوة.

تتميز شركة إجازة للتأجير التمويلي بحرصها على تنشئة بيئة العمل الداعمة التي تمنح الأولوية لرفاهية الموظفين الجسدية والعقلية والعاطفية. ويتم تقديم مجموعة من البرامج للتشجيع على التوازن بين الحياة والعمل، وتشمل الفعاليات المنتظمة والرحلات وأنشطة بناء الفرق المصممة لتعزيز العلاقات ودعم أسلوب الحياة النشط للموظفين.

يعمل مصرف بغداد على تعزيز رفاه الموظفين عن طريق تعزيز ممارسات التوظيف العادلة، ومراجعة هياكل الأجور بشكل دوري، والتشجيع على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية من خلال سياسات مكان العمل الداعمة.

2024	2023	2022	إجازة الأمومة والأبوة:
36	33	42	إجمالي عدد الموظفات اللواتي أخذن إجازة أمومة (عدد)
61	56	62	إجمالي عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة أبوة (عدد)
36	33	41	إجمالي عدد الموظفات اللاتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة (العودة إلى العمل) (عدد)
61	56	62	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة (العودة إلى العمل) (عدد)
36	33	41	إجمالي عدد الموظفات اللاتي عدن إلى العمل بعد إجازة الأمومة وظلن يعملن في البنك لمدة 12 شهراً بعد عودتهن إلى العمل (الإبقاء على الموظفين) (عدد)
60	56	62	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة الأبوة وظلوا يعملون في البنك لمدة 12 شهراً بعد عودتهم إلى العمل (الإبقاء على الموظفين) (عدد)

مشاركة الموظفين

نؤمن في البنك بأن مشاركة الموظفين الفعالة والاستباقية جزء مهم من ثقافة العمل الإيجابية. ولهذا، يطبق البنك سياسة الباب المفتوح، حيث يشجع الموظفين على التواصل مع المشرفين أو المديرين لمناقشة المخاوف أو الأفكار أو الآراء والمقترحات دون الخوف من العواقب. ويعزز هذا النهج التواصل المفتوح والثقة بين الموظفين وبيئة العمل الداعمة. بالإضافة إلى ذلك، يتم إطلاع الموظفين على أخبار البنك من خلال صفحات وسائل التواصل الاجتماعي للجنة الاجتماعية، إضافة إلى النشرة الإخبارية الإلكترونية. كما يضم البنك قسمًا مخصصًا لعلاقات الموظفين يتيح لهم التعبير عن المخاوف أو الشكاوى التي تشغلهم، ونشجع موظفينا دائمًا على مشاركة الملاحظات والاقتراحات المتعلقة بعمليات البنك وسياساته.

في عام 2024، أجرينا استطلاعاً للموظفين لتقييم مستوى مشاركتهم ورضاهم، وبلغ معدل الاستجابة للاستطلاع 77%. وقدمت النتائج أفكار عملية أدت إلى إطلاق المبادرات التي تهدف إلى تعزيز الروح المعنوية والرضا عن مكان العمل. بالإضافة إلى ذلك، طرح البنك ترتيبات عمل مرنة لدعم التوازن بين الحياة والعمل والحد من الإرهاق.

كما نفذنا استبياناً شاملاً لرفاه الموظفين وذلك للتخطيط لبرنامج الصحة والعافية لعام 2025، إذ يهدف هذا البرنامج لتحسين رفاه الموظفين من خلال تشجيعهم على اتباع أساليب حياة صحية، وتعزيز المشاركة والإنتاجية، وترسيخ ثقافة العمل الداعمة للصحة. كما يهدف إلى خفض نفقات الرعاية الصحية من خلال الرعاية الوقائية، ويعدّ أحد عوامل جذب أفضل المواهب والاحتفاظ بها إذ يقدم مبادرات الرفاه والدعم الصحي المهم للموظفين.

15% نسبة الانخفاض

في مخالفات السلوك
المُبلغ عنها مقارنة بعام
2023.

في حالات سوء السلوك، يستخدم البنك نهج تقديم المشورة بشأن الأداء الذي يدعم الموظفين في تحسين مهاراتهم الشخصية والسلوكية إلى جانب خطط التدريب والتطوير المصممة خصيصاً لتعزيز الأداء والحد من سوء السلوك في المستقبل. ونجح البنك من خلال تنفيذ سياسية عادلة للتحقيق في المخالفات الادارية، وتطبيق برنامج تصحيح الاداء، في خفض عدد المخالفات المرصودة بنسبة 15% مقارنةً بالعام السابق.

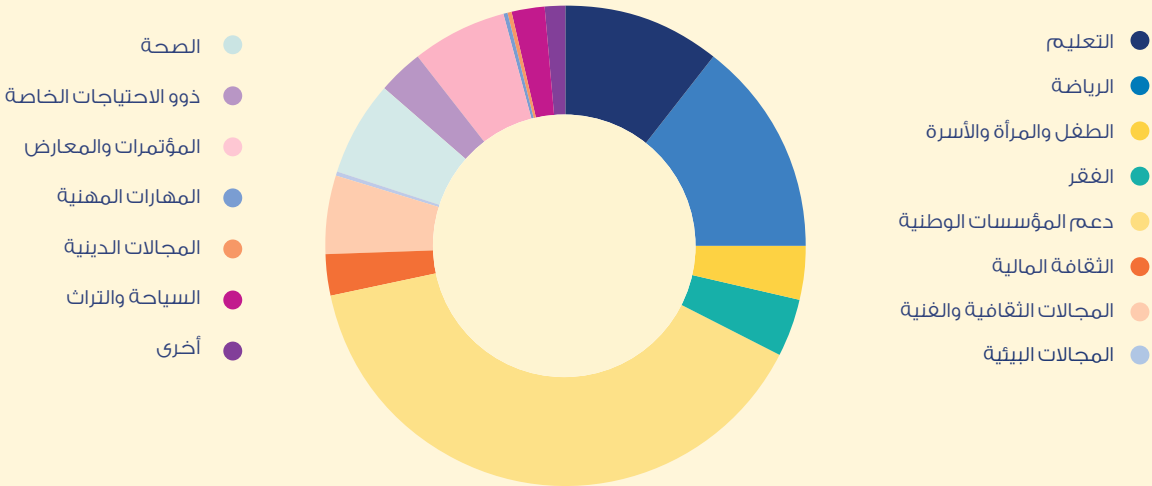
تنمية المجتمع والشمول

يلتزم البنك الأردني الكويتي بخدمة الصالح العام في المجتمعات التي يعمل فيها، حيث يقدم الدعم الاستباقي للمؤسسات العاملة في مجالات التعليم والرياضة والصحة والثقافة والمساواة بين الجنسين وحقوق الأطفال وغيرها. ويظهر تفاني البنك في تمكين المجتمع في استراتيجية وسياسة المسؤولية الاجتماعية المحددة التي تهدف إلى رفع مرتبة الأردن على مؤشر التنمية البشرية وتجاوز التوقعات المالية وتلبية احتياجات المجتمع.

في عام 2024، حصل البنك على جائزة «أفضل بنك في مجال المسؤولية المجتمعية في الأردن» للسنة الثانية على التوالي تقديرًا لجهوده المتميزة ودوره الرائد في تعزيز التنمية المستدامة ودعم المجتمع المحلي. ومن خلال توسيع نطاق مبادراته، بما في ذلك تمكين المرأة ودعم الشباب والإشراف البيئي والتعليم والحد من الفقر في عام 2024، ارتفع عدد المشاريع المجتمعية بنسبة 13%، لتصل إلى ما مجموعه 271 مبادرة. وأما في مجال الأطفال والنساء والأسر تحديداً، فقد أطلق البنك 16 مبادرة في عام 2024، بلغت قيمتها مجتمعة 70,077 دينار أردني تم استثمارها في مشاريع المسؤولية الاجتماعية المعنية بتمكين الإناث.

الفئة	الإنفاق	النسبة
التعليم	197,440	10.8%
الرياضة	258,715	14.2%
المرأة والطفل والأسرة	70,077	3.8%
مكافحة الفقر	69,839	3.8%
دعم المؤسسات الوطنية	712,914	39.0%
الثقافة المالية	53,650	2.9%
المجالات الثقافية والفنية	97,142	5.3%
المجالات البيئية	5,000	0.3%
الصحة	114,344	6.3%
ذوو الاحتياجات الخاصة	55,969	3.1%
المؤتمرات والمعارض	114,377	6.3%
المهارات المهنية	5,960	0.3%
المجالات الدينية	7,850	0.4%
السياحة والتراث	41,000	2.2%
أخرى	22,600	1.2%
الإجمالي	1,826,877	

توزيع الإنفاق على المسؤولية الاجتماعية للبنك حسب الفئة (النسبة المئوية)



تساهم الشركات التابعة للبنك الأردني الكويتي في مجال المسؤولية الاجتماعية والشمول المجتمعي من خلال المبادرات المستهدفة التي تقدّم الدعم اللازم للفئات الأقل حظًا وتمكّن المجتمعات المحلية. وتعمل الشركة المتحدة للاستثمارات المالية على تعزيز المشاركة المجتمعية من خلال عقد الأنشطة، ومنها تنظيم فعاليات إفطار مع الأيتام خلال شهر رمضان، بما يعكس قيم التعاطف والرعاية والشمول الاجتماعي.

تعمل شركة إجارة للتأجير التمويلي على تطوير المجتمع من خلال دعم مجموعة من المبادرات التي تركز على الفئات الأقل حظًا، بما في ذلك الأيتام والقطاع الصحي والمؤسسات التعليمية. وتستهدف هذه الأنشطة بخطة مخصصة للمسؤولية الاجتماعية تديرها إدارة التسويق وميزانية مخصصة لضمان تحقيق الأثر المستدام.

يعمل مصرف بغداد على دعم جهود التنمية الاجتماعية من خلال مبادرات منظمة للمشاركة المجتمعية، بما في ذلك التبرعات والشركات المحلية وتمويل البرامج الاجتماعية والصحية. وقد دعم المصرف أكثر من 240 منظمة غير حكومية وخيرية، مع التركيز على المجتمعات غير المخدومة في العراق. وتتوافق هذه الجهود مع أولويات التنمية الوطنية وتساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة الرئيسية، لا سيما في مجالات التعليم والوصول للرعاية الصحية والحد من أوجه عدم المساواة.

العمل التطوعي للموظفين

يشجع البنك الموظفين على توظيف مهاراتهم في المشاريع المجتمعية لدعم الأثر الاجتماعي والتنمية الشخصية. ويتوافق برنامج العمل التطوعي المطبق في البنك مع قيمنا وسياسة المسؤولية الاجتماعية المعتمدة لدينا، حيث تغطي مبادراته المحافظات المختلفة وتساهم في تلبية جميع أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، إذ يتم تشجيع الموظفين والموظفات على المشاركة فيها مرة واحدة في الشهر على الأقل. وفي عام 2025، سيطلق البنك برنامج «المؤثر الحقيقي» الذي يقدم إطاراً منظماً لتتبع ساعات التطوع وتحديد الفجوات وضمان تحقيق نتائج حقيقية مطابقة للاحتياجات.

يُبقي البنك موظفيه على اطلاع بمبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات وأنشطتها من خلال النشرات الإخبارية والاستطلاعات. كما يركز البنك بشكل خاص على إشراك المديرين من المستوى المتوسط في برنامج التطوع، حيث يؤدون دوراً محورياً في تنظيم جداول الموظفين، ويمكن بالتالي مشاركتهم الفاعلة، ويتم تكريم جميع جهودهم التطوعية والاحتفاء بها خلال الاجتماع السنوي مع الرئيس التنفيذي.

2024	2023	2022	تنمية المجتمع
417	456	66	عدد المتطوعين (عدد)
1,840	2,280	340	العمل التطوعي للموظفين (ساعات)
1,826,877	2,149,976	1,047,839	التبرعات والرعاية (دينار أردني)
0.8	1.8	3.8	التبرعات والرعاية كنسبة مئوية (%) من الأرباح قبل الضرائب (نسبة مئوية)

دراسة حالة

مكافحة الفقر



قدّم البنك بالتعاون مع بنك الطعام الأردني الدعم لأول سوق تجاري خيري في المملكة، وموقعه في أبو نصير، إلى جانب التركيز على توفير فرص عمل للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتوجيه الإيرادات لتوفير الاحتياجات الأساسية لذوي الدخل المنخفض.

ويقدم السوق منتجات مدعومة تساهم في الحد من أوجه التفاوت الاقتصادي من خلال توفير السلع الأساسية ميسورة التكلفة والتوظيف الشمولي للقوى العاملة. وتتوافق هذه المبادرة مع هدف التنمية المستدامة الأول (القضاء على الفقر) والثامن (العمل الكريم والنمو الاقتصادي) والعاشر (الحد من أوجه عدم المساواة)، إذ تعمل على تعزيز الشمول الاقتصادي والاجتماعي للفئات الأقل حظاً. تعد هذه المبادرة خطوة مهمة لبناء مجتمع يتمتع بمساواة وعدالة أكبر، وذلك من خلال تسهيل الوصول للسلع الأساسية ميسورة التكلفة وتوفير فرص للجميع.

دراسة حالة

الثقافة المالية والجاهزية الوظيفية



أطلق البنك بالتعاون مع مؤسسة "إنجاز" برنامج "أسأل الخبير المالي والبنكي" في 10 جامعات في الأردن بهدف تعزيز الثقافة المالية وإعداد الطلاب الجامعيين للوظائف المستقبلية.



وتؤكد المبادرة، التي تقودها موظفات البنك حصرياً، على التزام البنك بالمساواة بين الجنسين (هدف التنمية المستدامة الخامس) من خلال إبراز دور المرأة بصفتها نموذجاً يحتذى به في القطاع المالي. كما تساهم في جودة التعليم (الهدف الرابع) والعمل الكريم والنمو الاقتصادي (الهدف الثامن) من خلال تزويد الطلاب بالمهارات الأساسية اللازمة للتوظيف الهادف.

يقدم البرنامج المناهج التفاعلية التي تشمل المواضيع المالية العملية، مثل الادخار وإعداد الميزانيات والاستثمارات، والفرص الوظيفية في البنوك، حيث تشارك الموظفات تجاربهن المهنية في القطاع.

دراسة حالة

النهوض بالرعاية الصحية والرفاه



وقع البنك هذه السنة اتفاقية تعاون مع مؤسسة ومركز الحسين للسرطان، ما يعكس التزامه بأهداف التنمية المستدامة، لا سيما الهدف الثالث (الصحة الجيدة والرفاه). وتهدف هذه المبادرة إلى تحسين خدمات الرعاية الصحية، ودعم المجتمع المحلي، وتعزيز الرفاه في العقبة. وقد قدّم البنك التمويل لمنطقة الانتظار في المركز الجديد لتوفير بيئة مريحة للمرضى الذين يخضعون للعلاج الكيميائي، بالإضافة إلى دعم رحلة علاج المرضى وأسرهم.

دراسة حالة

تمكين المرأة في الأردن



سَطّر البنك أحد أعظم إنجازاته هذا العام، إذ أصبح البنك الأول في الأردن الذي ينضمّ إلى مبادرة ميثاق المستقبل التابعة للاتفاق العالمي للأمم المتحدة (مستهدف المساواة في الأجور)، ما يشهد على ريادته في تحقيق العدالة والمساواة بين الجنسين في مكان العمل. بالإضافة إلى ذلك، تم تقييم فجوة المساواة بين الجنسين باستخدام أداة مبادئ تمكين المرأة، حيث حصل على تقييم "متقدّم".

من خلال شراكته الاستراتيجية مع مؤسسة إنجاز، أطلق البنك برنامج "مساري نحو النجاح" الذي جَهّز 600 طالبة بالمهارات الأساسية ذات الصلة بالمعرفة المالية والمهارات القيادية كي يصبحن فائدات المجتمع الواصلات.

في عام 2024 وحده، استثمر البنك ما قيمته 70,077 ديناراً أردنياً في مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تركز على المرأة، ما أسفر عن وصول نسبتهن من القوى العاملة إلى 38% وتقديم 18,052 ساعة تدريبية للموظفات.

البيئة



يدرك البنك أهمية الحفاظ على الكوكب انطلاقاً من دوره كمؤسسة مالية رائدة، ولذا فهو يعالج آثار المناخ الناجمة عن عملياته، إلى جانب الاستفادة من مكانته في القطاع المالي لتعزيز الاعتماد على تمويل الكربون المنخفض الذي سيساعد في حماية البيئة وبناء مستقبل أنظف للجميع.

المواضيع الجوهرية المطروحة:

- الموازنة بين الربحية المالية والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة
- إدارة المخاطر المناخية
- التمويل منخفض الكربون
- إدارة مياه العادمة

الموازنة بين الربحية المالية والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

نجح البنك في عام 2024 في تحقيق تقدم كبير في الجهود المبذولة في مجال الاستدامة، فقد انخفضت انبعاثات غازات الدفيئة من النطاق 1 بنسبة 22% من خلال تعزيز تدابير كفاءة الطاقة. بالإضافة إلى ذلك، نمت قيمة محفظة التمويل الأخضر إلى 78.3 مليون دينار أردني مع منح الأولوية للاستثمارات في مجال الطاقة المتجددة ومشاريع كفاءة الطاقة والبنية التحتية المستدامة، الأمر الذي يعكس التزامه بتمويل المشاريع التي تساهم في تحقيق الاستدامة البيئية. وتساهم هذه المراحل الرئيسية في تعزيز التزام البنوك بتحقيق التوازن بين النمو المالي والأثر البيئي الإيجابي، والمواءمة مع أهداف الاستدامة العالمية، ودعم التحول الأخضر في الأردن.

واصل البنك التزامه بدمج مبادئ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في استراتيجية الأعمال مع الحفاظ على قوة أدائه المالي، ناهيك عن استحداث منتجات مالية مستدامة بما يتماشى مع معايير الاستدامة الدولية ويعزز ممارسات الاستثمار المسؤولة.

كما عمل البنك على تعزيز إطار إدارة المخاطر لديه من خلال دمج تقييمات المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة في قرارات الإقراض والاستثمار، ما يضمن تحقيق العوائد المالية بصفة مسؤولة. وتضمن النهج المتبع المراقبة الدورية لدرجات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لشركات المحفظة وتطبيق تدابير مكافحة التموه الأخضر من أجل الحفاظ على الشفافية والنزاهة في إعداد التقارير. وقد نجحت هذه الجهود في تحقيق الربح المتوازن بنجاح من خلال الأثر البيئي والاجتماعي الإيجابي، والمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في الأردن.

إدارة المخاطر المناخية

يحدونا الغخر بأننا البنك الوحيد في الأردن الذي حصل على اعتماد الآيزو 50001:2018 لنظام إدارة الطاقة. وفي هذا السبيل، استثمر البنك في مجموعة من التقنيات ذات كفاءة الطاقة، بما في ذلك أنظمة الصمام الثنائي الباعث للضوء (LED)، وأنظمة التدفئة والتهوية والتكييف المحسنة، وحلول إدارة الطاقة. ويراقب البنك بشكل منهجي استهلاك الطاقة ويساهم في الحد منها في مقره الرئيسي والفروع، ويتم تشجيع الموظفين على اعتماد ممارسات توفير الطاقة، وتعزيز ثقافة المساءلة والاستدامة في المؤسسة. كما تتم مراجعة نظام إدارة الطاقة دورياً لضمان الامتثال للوائح كفاءة الطاقة والمواءمة مع معايير الاستدامة الوطنية والعالمية.

الإدارة البيئية

يلتزم البنك الأردني الكويتي بإدارة البيئة بطريقة مسؤولة من خلال سياسة بيئية قوية تتماشى مع المعايير الدولية، وقد نال البنك شهادات رئيسية في هذا المجال، منها:

شهادة الأيزو (14001:2015) لنظام الإدارة البيئية التي تضمن إدارة المسؤوليات البيئية وفقاً لنهج منظم، ويشمل ذلك إدارة النفايات وكفاءة الطاقة والحفاظ على الموارد.



شهادة الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED V4.1) من الدرجة الذهبية التي تؤكد التزام البنك بممارسات البناء المستدامة.



يلتزم البنك بجميع الأنظمة البيئية المعمول بها، ويعمل على مراقبة الامتثال بصورة منهجية من خلال نظام الإدارة البيئية المعتمد. كما يعمل على تعزيز أفضل الممارسات المتبعة في الحد من النفايات وإعادة تدويرها والتخلص منها، بالإضافة إلى منح الأولوية لسياسات المشتريات الصديقة للبيئة، والعمل مع الموردين على تحقيق التوافق مع أهداف الاستدامة ذات الصلة. وتساهم المبادرات التي ينفذها البنك – مثل تحسين راحة مكان العمل وتطبيق معيار (WELL) للبناء – في إيجاد مكان عمل أكثر صحة واستدامة.

تعزيز الاستدامة البيئية في الزرقاء

دراسة حالة



وقّع البنك بالشراكة مع وزارة البيئة ووزارة الزراعة مذكرة تفاهم لاعتماد المتنزه البيئي الثاني من نوعه في الأردن، بما في ذلك دعم مبادرة زراعة 10 ملايين شجرة. وشملت هذه الشراكة إطلاق البنك لمشروع غابة الشهيد راشد الزيود في الزرقاء ومشاركته في تمويل 20,000 شجرة على مساحة 500 دونم في قرية غريسة. سيساهم المشروع في سحب 434 طنًا من ثاني أكسيد الكربون سنويًا، وإيجاد 50-100 فرصة عمل، وإفادة 95,000 مقيم في منطقة الزرقاء من خلال تحسين جودة الهواء والزراعة المستدامة. وستعمل مضخات المياه على استخدام مياه سيل الزرقاء في ريّ الأشجار معتمدةً على الطاقة الشمسية بدل المولدات الكهربائية، وستنجز في تخفيف انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 1.06 طن سنويًا. كما يساهم المشروع أيضًا في تعزيز التنوع البيولوجي والمشاركة المجتمعية، ويُخطط لتوسيعته مستقبلاً واعتماد تقنيات الاستدامة المتقدمة على أرضه.

الحصول على شهادة الأيزو (50001)

دراسة حالة



حصل البنك في عام 2024 على شهادة الأيزو 50001 لإدارة الطاقة المستدامة، ما يؤكد على التزامه بخفض انبعاثات غازات الدفيئة وتعزيز كفاءة الطاقة. وقد اتبع البنك نهجًا منظمًا يشمل مراجعة الطاقة والمراقبة الآنية ومراجعات الامتثال. كما أدت الشهادة إلى تحقيق وفورات في التكاليف، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية، وتعزيز سمعة البنك باعتباره رائدًا من رواد الاستدامة. ويخطط البنك الآن لتوسيع نطاق اعتماد الطاقة المتجددة، ووضع مستهدفات للطاقة أكثر طموحًا، والحفاظ على الامتثال من خلال عمليات المراجعة الدورية.

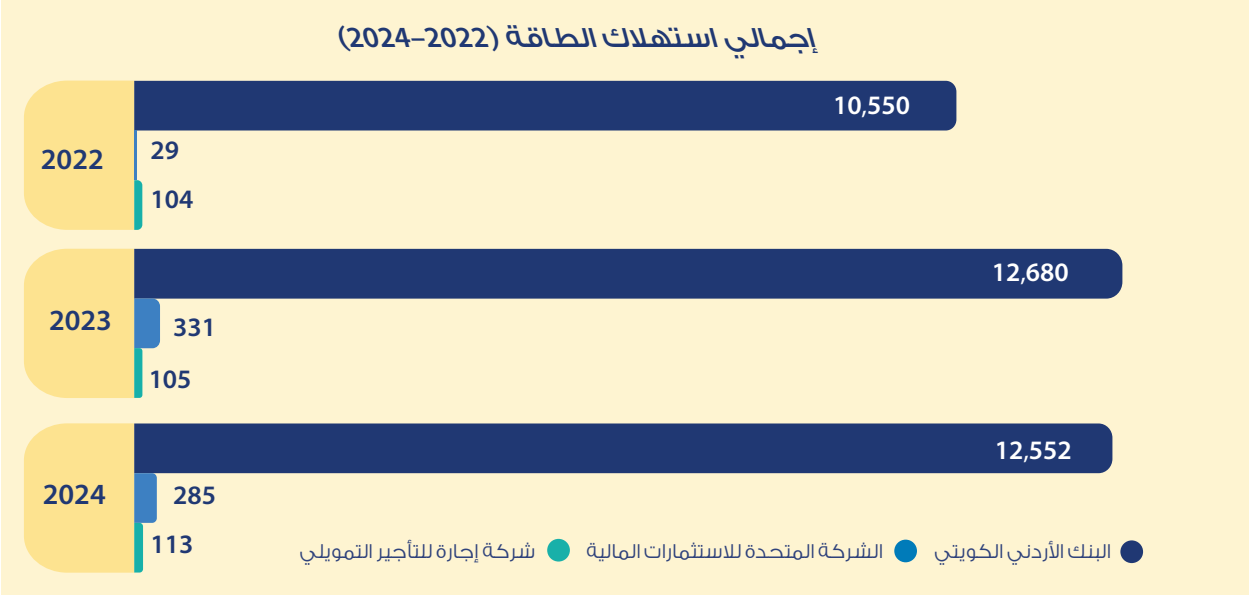
إدارة الطاقة والانبعاثات

حصل البنك على الاعتراف من الاتفاق العالمي للأمم المتحدة باعتباره أحد البنوك الرائدة في الشرق الأوسط في تعزيز ممارسات الاستدامة والتصدي للتغير المناخي. وتشمل جهود البنك في هذا الصدد الاستثمار في مشاريع الطاقة المتجددة والمباني التي تحقق كفاءة الطاقة والبنى التحتية الخضراء وتقنيات إدارة استهلاك الطاقة.

تتضمن بعض المبادرات تحديث أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء، وتركيب محطات شحن المركبات الكهربائية، ومواصلة تنفيذ مشروع الطاقة الشمسية الذي تبلغ قدرته 2.3 ميغاواط في وسط الأردن. وتنطلق هذه المبادرات من التزام البنك بمعيار زي الأيزو 14001 و50001، وتحقيقه شهادة الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED V4.1) من الدرجة الذهبية، ما يسلط الضوء على التزامه الوثيق بتحقيق الاستدامة البيئية.

في عام 2024، ارتفع معدل استهلاك الكهرباء في البنك بشكل طفيف، ومع ذلك، فقد سجل حجم الطاقة المستهلكة من المصادر غير المتجددة انخفاضاً بنسبة 27%. وسعيًا للتخفيف من أثر هذه الزيادة في المستقبل، يعمل البنك على إنشاء مشاريع الطاقة الشمسية في المناطق الشمالية من الأردن، بالإضافة إلى توسعة مشروع الطاقة الشمسية في المنطقة الوسطى.

2024	2023	2022	استهلاك الطاقة
البنك الأردني الكويتي			
10,653	10,080	7,751	استهلاك الطاقة الكهربائية
1,899	2,600	2,799	إجمالي استهلاك الطاقة غير المتجددة
1,413	2,600	2,799	استهلاك الديزل في العمليات والمركبات
486	لا يوجد	لا يوجد	استهلاك الوقود في العمليات والمركبات
12,552	12,680	10,550	إجمالي استهلاك الطاقة
الشركة المتحدة للاستثمارات المالية			
285	331	29	استهلاك الطاقة الكهربائية
5	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي استهلاك الطاقة غير المتجددة
290	331	29	إجمالي استهلاك الطاقة
شركة إجارة للتأجير التمويلي			
113	105	104	استهلاك الطاقة الكهربائية
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي استهلاك الطاقة غير المتجددة
113	105	104	إجمالي استهلاك الطاقة



دراسة حالة

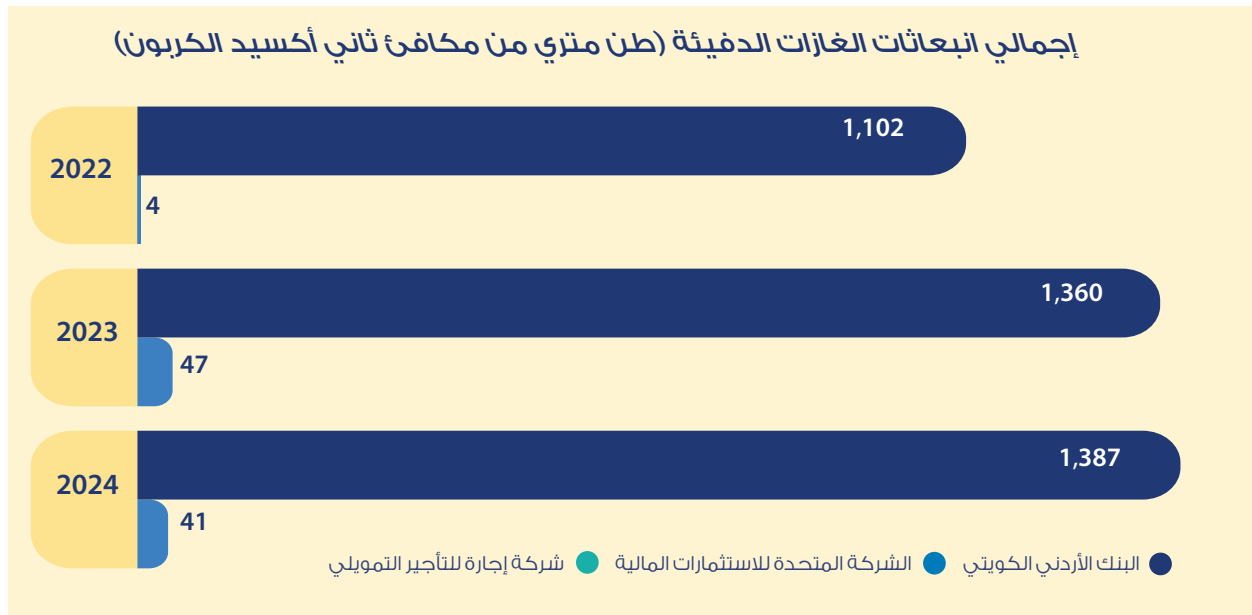
الانضمام إلى مبادرة الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون (PCAF)

انضم البنك مؤخرًا لمبادرة الشراكة من أجل المحاسبة المالية الاستراتيجية للاستدامة لدى البنك، واستراتيجية التمويل الأخضر في الأردن، بالإضافة إلى جهود البنك المركزي الأردني لتشجيع الاستثمارات المسؤولة بيئيًا. وحرص البنك على تعزيز دوره في دعم الاقتصاد منخفض الكربون والمرونة في مواجهة تغي للكربون من أجل توحيد وتقييم انبعاثات غازات الدفيئة الناشئة عن القروض والاستثمارات التابعة للبنك. وتتوافق هذه الخطوة مع المناخ في الأردن من خلال تعزيز الشفافية في مجال إعداد تقارير انبعاثات خدمات التمويل.

في عام 2024، انخفضت انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) من 180 طنًا متريًا من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في 2023 إلى 140 طنًا، ما يمثل انخفاضًا بنسبة 22%. وفي الوقت نفسه، ارتفعت انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة من استهلاك الطاقة (النطاق 2) بنسبة 5.7%، وذلك من 1,180 طنًا متريًا في عام 2023 إلى 1,247 طنًا متريًا في عام 2024. وبشكل عام، ارتفع إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة بنسبة 2% ليصل إلى 1,387 طنًا متريًا مقارنة بقيمة عام 2023 البالغة 1,360 طنًا متريًا.

في عام 2024، نجحت الشركة المتحدة للاستثمارات المالية في خفض إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة من 47 طنًا متريًا في 2023 إلى 41 طنًا متريًا، ما يمثل انخفاضًا إجماليًا بواقع 12.8% ويشمل ذلك انخفاضًا في انبعاثات النطاق الأول من 25 إلى 22 طنًا متريًا، وفي انبعاثات النطاق الثاني من 22 إلى 19 طنًا متريًا، حيث يعكس ذلك الجهود المستمرة المبذولة لتعزيز الكفاءة التشغيلية والحد من الأثر البيئي.

2024	2023	2022	انبعاثات غازات الدفيئة
البنك الأردني الكويتي			
140	180	194	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
1,247	1,180	908	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
1,387	1,360	1,102	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
الشركة المتحدة للاستثمارات المالية			
22	25	2	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
19	22	2	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
41	47	4	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
شركة إجارة للتأجير التمويلي			
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



عقد البنك في عام 2024 شراكة مع مؤسسة التمويل الدولية لإرساء منهجية لحوكمة المناخ، وأجرى فريق الممارسات البيئية والاجتماعية والمؤسسية والحوكمة تقييمًا شاملاً للمخاطر والفرص المناخية باستخدام إطار مؤسسة التمويل الدولية، وقدم التوصيات الاستراتيجية في هذا الشأن. ورُكِّز هذا التقييم على مدى التزام القيادة ودور المجلس في إدماج الاعتبارات المناخية في الاستراتيجية والتخطيط للأعمال وحوكمة المخاطر والإبلاغ عن المسائل المتعلقة بالمناخ والإفصاح عنها.

التمويل منخفض الكربون

يلتزم البنك بدعم الانتقال إلى الاقتصاد منخفض الكربون من خلال توفير حلول مالية تشجع المبادرات المستدامة والخضراء، وتركز استراتيجية البنك للتمويل منخفض الكربون على مشاريع التمويل التي تقلل من انبعاثات غازات الدفيئة وتحسن كفاءة الطاقة وتساهم في الاستدامة البيئية.

نفّذ البنك مشاريع تمويلية، تشمل أجهزة الطاقة الشمسية والبنية التحتية للمركبات الكهربائية ومشاريع البناء الموفرة للطاقة، ما يُظهر دوره في تعزيز الطاقة النظيفة والتنمية المستدامة في الأردن.

كما يدمج البنك معايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في ممارسات الإقراض، مع منح الأولوية للعملاء والمشاريع ذات الأثر البيئي الإيجابي. ويتعاون البنك مع الشركاء المحليين والدوليين بهدف الحصول على الأموال الخضراء والاستفادة من نماذج التمويل المختلط، ما يعزز من تنافسية شروط الإقراض للمشاريع المستدامة.

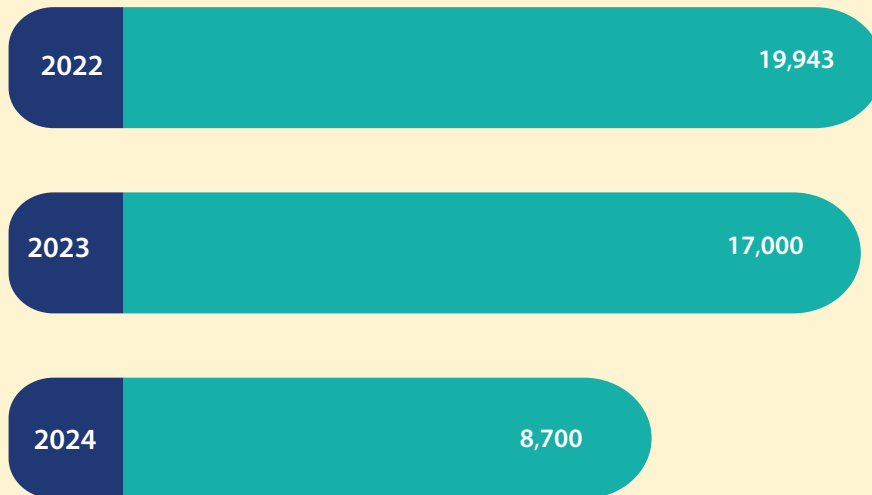
إدارة المياه



انخفاض في
استهلاك المياه مقارنةً
بعام 2023.

يعدّ الأردن من أكثر الدول جفافاً في العالم، ولهذا فمن الأهمية بمكان أن نحرص على الإدارة المسؤولة للمياه، وقد طبقنا في هذا الصدد عدة مبادرات لحماية موارد المياه الحيوية في الدولة والحفاظ عليها. ومن بين هذه المبادرات أنظمة إعادة تدوير المياه الرمادية وأنظمة حصاد مياه الأمطار التي توفر المياه لأغراض سوى الشرب، مثل التنظيف والري، كما تنتشر صنابير المياه الآلية التي تعمل على تخفيض تدفق المياه في دورات مياه المكاتب. وقد أدت هذه التدابير مجتمعة إلى تحقيق انخفاض بنسبة 49% في استهلاك المياه مقارنةً بالعام السابق. بالإضافة إلى ذلك، فقد ركّبتنا الصنابير الرشاشة التي تعمل على ترشيد المياه في جميع مرافقنا وأصدرنا إرشادات لاستخدام المياه المعاد تدويرها في التنظيف والزراعة.

إجمالي استهلاك المياه (م³)



إدارة النفايات

يلتزم البنك بتقليل النفايات من خلال تطبيقه لمجموعة من المبادرات القائمة على الاستدامة، ومنها تبسيط عملية إعداد التقارير عبر توحيد جميع التقارير اليومية والأسبوعية والشهرية في صيغة واحدة، ما يؤدي إلى تقليل استخدام الورق بشكل كبير. بالإضافة إلى ذلك، تم إيقاف الطباعة الورقية لتقارير كريف وذلك لتخفيض استهلاك الورق.

إلى جانب هذه الجهود، اعتمد البنك أنظمة الدفع الرقمية غير الورقية، كما قام بتقديم خدمات سداد القروض من خلال محفظة الهاتف المحمول (Eli) لتقليل الاعتماد على المواد المطبوعة. كذلك فإن التنسيق الرقمي للحسابات الإلكترونية يحول دون الحاجة إلى زيارات الفروع، ما يساهم في التقليل من البصمة الكربونية عن طريق الحد من الانبعاثات المرتبطة بإنتاج الورق والنقل واجتثاث الغابات. ويخطط البنك في السنوات القادمة إلى تكثيف جهوده في مجال إعادة تدوير النفايات الورقية، وبالأخص تحقيق زيادة ملموسة في الكمية المعاد تدويرها.

2024	2023	2022	النفايات الناتجة
76,131	72,096	75,229*	إجمالي استهلاك الورق (كيلوغرام)
24,318	15,224	26,930	إجمالي كمية الأوراق المعاد تدويرها بدل التخلص منها في النفايات (كيلوغرام)

ملاحظات:

* بيانات معدلة بسبب تغيير منهجية الحساب.



الابتكار



يسعى البنك بصفته مؤسسة مالية رائدة إلى اكتشاف طرق جديدة تجعل عروضه أكثر فعالية وتوفراً للجميع، وذلك بالاستفادة من أحدث التقنيات والابتكارات لاستحداث حلول تلبي مصالح الجهات المعنية وتساهم في جعل الأردن أكثر عدالة وازدهاراً وتمكيناً مالياً.

المواضيع الجوهرية المطروحة:

- الريادة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام
- الابتكار المستدام للمنتجات
- الخدمات المصرفية المسؤولة وتجربة العملاء

الريادة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام

يسعى البنك جاهداً - بصفته مؤسسة مالية مسؤولة - إلى دمج الاستدامة في جميع مجالات عملياته التشغيلية، بما في ذلك محافظ الاستثمارات والتمويل، بما يتماشى مع مبادئ الأمم المتحدة للخدمات المصرفية المسؤولة. وإلى جانب تركيزنا على الاستثمار الأخضر، عملنا على إدراج اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في استراتيجيات الإقراض والاستثمار، ووضع مسار لتمويل التحول نحو الاقتصاد منخفض الكربون.

نفذنا نظام إدارة الشؤون البيئية والاجتماعية المتوائمة مع معايير أداء مؤسسة التمويل الدولية لتقييم المخاطر والتخفيف من حدتها على مستوى محفظة الإقراض والاستثمار. ويساهم هذا النظام في دمج عمليات الفرز وتصنيف المخاطر والعناية الواجبة والمراقبة وخطط العمل التصحيحية، وذلك لضمان الامتثال لمعايير الاستدامة.

حرصاً منا على المسؤولية البيئية والاجتماعية، فإننا نطبق تقييمات المخاطر الصارمة باستخدام إطار التمويل الأخضر بالتوافق مع مبادئ رابطة أسواق رأس المال الدولية وإرشادات السندات الخضراء في الأردن الصادرة عن وزارة البيئة. ويعزز الإطار الشفافية والموثوقية للمستثمرين والجهات المعنية، حيث نتعاون مع (Sustainalytics) لتقديم رأي خارجي ثانٍ. ولا تقتصر فوائد شراكتنا مع مؤسسة التمويل الدولية على الدعم المالي فحسب، بل إننا نستفيد أيضاً من خبرة المؤسسة في التمويل المناخي لتعزيز تقييم المخاطر والحوكمة في مشاريع التمويل الأخضر.

وقد طبق البنك هذا الإطار لإصدار السندات الخضراء في عام 2023، والتي كانت الأولى من نوعها في الأردن، واستهدفت أربعة مشاريع كبرى في مجال المياه العادمة وخطوط توزيع المياه، حيث أجرينا تقييمات المخاطر وحصلنا على موافقة لجنة الاستدامة لتمويل المخصصات كي نضمن تعزيز الحوكمة والمساءلة في التمويل الأخضر.

وقد تتوجت جهودنا المبذولة في مجال الاستثمار الأخضر المسؤول في ترشيح البنك لقيادة لجنة التمويل الأخضر التي اكتسبت صيغتها الرسمية من قبل جمعية البنوك في الأردن. ويتضمن هذا الدور مشاركة الخبرة والمعرفة وأفضل الممارسات في التمويل الأخضر مع البنوك والممثلين الآخرين من القطاع المالي، ما يرسخ مكانة البنك بصفته جهة رائدة في التمويل المستدام في الأردن.

الإقراض

تضم محفظة الأصول الخضراء للبنك الأردني الكويتي مجموعة من المشاريع المتعلقة بالطاقة المتجددة والمركبات منخفضة الكربون والبنية التحتية الخضراء وموارد المياه المستدامة. وما يشهد على مصداقية إطارنا حرصنا على الحصول على رأي ثانٍ من جهة خارجية ملتزمة تمامًا بمبادئ رابطة أسواق رأس المال الدولية. ويتبع البنك نهجًا استباقيًا لإشراك شركات محفظة القروض في المسائل المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وبمجرد قياس مدى الرغبة الاستثمارية الأولية، نتولى إجراءات العناية الواجبة البيئية والاجتماعية بدقة شديدة.

وذلك لتقييم المخاطر المحتملة للأنشطة التجارية التي يمارسها العملاء المحتملون، كي نضمن ألا يترتب على المعاملات الجارية مسؤوليات بيئية أو اجتماعية. وتبدأ عملية العناية الواجبة البيئية والاجتماعية ببحث مكثبي شامل يتضمن كلاً من الوثائق والتفتيش على الامتثال، والاستطلاعات التي تجمع معلومات مفصلة عن المواقع الجغرافية، وظروف المواقع، وإمكانية الوصول إلى المرافق، والآثار الاجتماعية والبيئية المحتملة. وبلي ذلك فحص الجوانب البيئية والاجتماعية، الذي يتم إجراؤه بما يتماشى مع قائمة التحقق لفحص الجوانب البيئية والاجتماعية الصادر عن مؤسسة التمويل الدولية، والذي يغطي معايير المؤسسة الثمانية للأداء. إضافة إلى ذلك، نعمل على تقييم أداء العميل وسمعته المتعلقين بهذه القضايا، والتحقق من الامتثال من خلال استعراض التصاريح أو تقارير التفتيش أو تقييمات الأثر البيئي.

قائمة التحقق الخاصة بالمؤسسة المالية الدولية (IFC) لفحص الجوانب البيئية والاجتماعية ضمن عملية الفحص البيئي والاجتماعي لبنك JKB

- | | | | |
|---|--|---|--|
| 1 | تقييم وإدارة المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية | 2 | حقوق العمال وظروف العمل |
| 3 | تعزيز كفاءة الموارد ومنع التلوث | 4 | صحة وسلامة المجتمع |
| 5 | الاستحواذ على الأراضي وإعادة التوطين القسري | 6 | المحافظة على التنوع الحيوي والإدارة المستدامة للموارد الطبيعية الحية |
| 7 | الشعوب الأصلية | 8 | التراث الثقافي |

ويساعد تقييم عوامل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة البنك الأردني الكويتي في تحديد المخاطر الائتمانية المرتبطة بالتغير المناخي وحدود الموارد الطبيعية والمشكلات التي تُلحق بحقوق الإنسان والتوجهات العامة للاستدامة. ويطلب البنك تقارير التقييم البيئي المفصلة ودراسات الأثر على حركة المرور لبعض المشاريع، فيما يعتمد على التراخيص والتصاريح الحكومية التي تراعي هذه العوامل في مشاريع أخرى. بالإضافة إلى ذلك، يجري البنك تقييمات الاقتصاد الكلي عند اتخاذ جميع قرارات الإقراض لضمان التقييم الشامل للمخاطر،

كما ينفذ تقييمات المخاطر في كل مشروع على حدة بحيث تكون مصممة حسب نوع وطبيعة كل مشروع. أما بالنسبة للمشاريع التي تتطلب دراسات التقييم البيئي، فيقوم البنك بإشراك مستشارين خارجيين مؤهلين لتقييم المخاطر ذات الصلة. ونولي اهتمامًا خاصًا للمخاطر البيئية والاجتماعية في المشاريع ذات العلاقة بالطاقة وتلك التي تقع في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية.

ومن خلال نظام الإدارة البيئية والاجتماعية، يصنف البنك المعاملات المصرفية إلى ثلاث فئات حسب مخاطرها:

الفئة (ج)

مخاطر منخفضة



الفئة (ب)

مخاطر متوسطة



الفئة (أ)

مخاطر مرتفعة



يُحدد تصنيف المخاطر وفقًا لعدة عوامل، منها:

- القطاع المعني
- الغاية من القرض وقيمه
- نوع القرض ومدته
- احتمالية حدوث تأثيرات دائمة

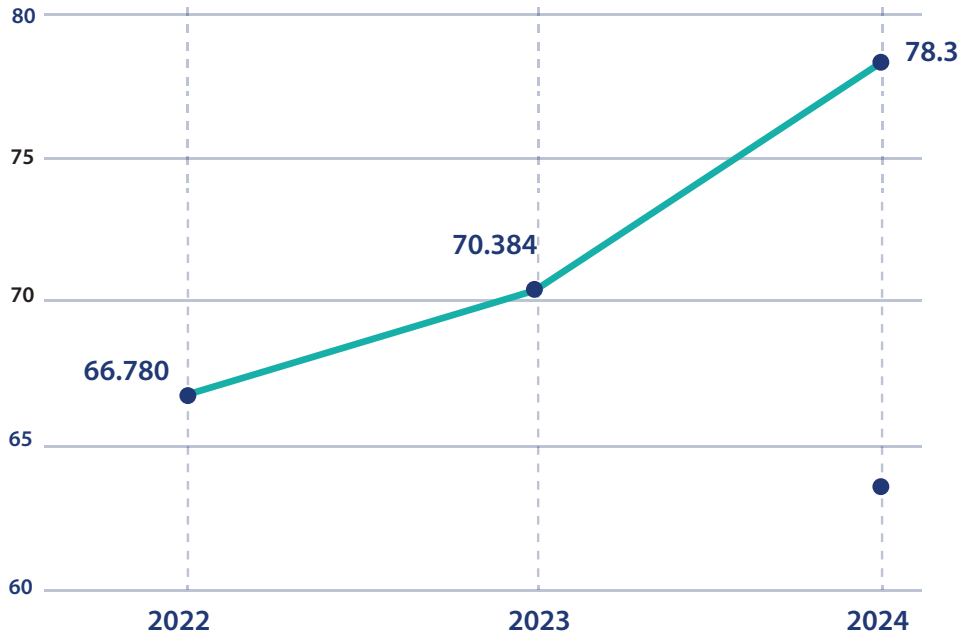
وقع البنك الأردني الكويتي

مذكرة تفاهم مع برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) لتقديم التمويل الأخضر لمشروع الممر الاقتصادي الأخضر لوادي الأردن (إربد والعقبة والبحر الميت)، ويُعد البنك الجهة المصرفية الوحيدة المشاركة في هذا المشروع، مما يؤكد التزامه بدعم التنمية المستدامة وتعزيز القدرة البيئية على التكيف في الأردن.

استنادًا إلى فئة المخاطر المحددة، يجري بنك البنك الأردني الكويتي عملية العناية الواجبة البيئية والاجتماعية بما يتماشى مع معايير الأداء الصادرة عن مؤسسة التمويل الدولية، وتضمن هذه العملية إجراء تقييم شامل للمخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة المرتبطة بالعملاء وأنشطتهم التجارية، بما يضمن حماية البنك من أي مسؤوليات بيئية أو اجتماعية.

في عام 2024، بلغت قيمة محفظة الإقراض الأخضر للبنك الأردني الكويتي 78.3 مليون دينار أردني، إذ عمل البنك على تمويل المشاريع الخضراء مثل النقل النظيف والطاقة المتجددة ومشاريع المياه المستدامة. كما خصص البنك 50 مليون دينار أردني من السندات الخضراء لمشاريع معالجة المياه العادمة، وإجراء العناية الواجبة ذات الصلة بالممارسات البيئية والاجتماعية لكل معاملة.

القيمة الإجمالية للإقراض الأخضر (مليون دينار أردني)



الاستثمار

يسعى البنك الأردني الكويتي إلى مراعاة الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة عند اتخاذ قراراته الاستثمارية، بما يعزز نهجه نحو الاستدامة. ولضمان إجراء استثمارات مستدامة دون التأثير على العوائد، يعتمد البنك على منصة بلومبيرغ لتحديد الفرص الاستثمارية المناسبة التي تحقق العوائد المرجحة المطلوبة وتندرج ضمن نسب المخاطر المقبولة. ويفخر البنك بجودة الخدمات التي يقدمها للعملاء، إذ يحرص دائماً على إجراء مناقشات شاملة بين العميل ومدير العلاقات المصرفية قبل اتخاذ أي قرار استثماري، وذلك لمراجعة أهداف الاستثمار ومستوى تقبل المخاطر.

في عام 2024، شهدت محفظة الاستثمارات لدى البنك الأردني الكويتي نمواً ملحوظاً، حيث تضاعفت القيمة الإجمالية لسندات الاستدامة تقريباً مقارنة بالعام السابق. وبلغت قيمة المحفظة 20.85 مليون دينار أردني، ما يعكس نهج البنك الاستراتيجي في تعزيز استثماراته والاستفادة من الفرص المتاحة في الأسواق.

وقد وسّع البنك في عام 2024 من مشاركته في قروض التجمع البنكي في تركيا، حيث ارتفع عدد هذه القروض من قرض واحد إلى ثمانية، باستثمار بلغ 12 مليون يورو و 4 ملايين دولار أمريكي. وتدعم هذه القروض تمويل التجارة والاستدامة، بما يشمل الأمن الغذائي والطاقة المتجددة وخفض الانبعاثات. وقد اعتمدت الإدارة العليا هذا التوسّع بعد إجراء التحليلات المالية اللازمة والحصول على الموافقات القانونية، مما أسهم في تعزيز العلاقات التجارية مع البنوك التركية وزيادة الربحية.

الابتكار المستدام للمنتجات

المنتجات المستدامة

يؤمن البنك الأردني الكويتي بأهمية تسخير تأثيره الإيجابي في خدمة المجتمعات المحلية، إذ طوّر حتى الآن مجموعة من المنتجات الجديدة بقيمة تقارب 550 ألف دينار أردني، تُسهم في تحقيق هذا الهدف، وتشمل ما يلي:

يهدف قرض المرأة إلى توفير التمويل للمشاريع الحالية التي تمتلكها رائدات الأعمال لدعم مبادراتهن وتوسيع نطاقها. وتُقدّم هذه القروض بدون ضمانات وبأسعار فائدة مناسبة.



قرض الشركات الناشئة لتمويل الشركات الناشئة، وتشجيع التمويل المناسب والتحسينات التشغيلية. وتُمنح هذه القروض أيضًا بدون ضمانات وتتميز بأسعار فائدة مناسبة.



يقدم **قرض الحرفيين والمهنيين** التمويل من خلال هيكله قروض مخفضة، ما يدعم الحرفيين والمهنيين المحليين بشكل أكبر.



توفر **قروض الطاقة المتجددة** وكفاءة الطاقة تمويلًا يصل إلى 4 ملايين دينار أردني لمشاريع الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة بأسعار فائدة تنافسية تبلغ 4% بالتعاون مع البنك المركزي الأردني.



يقدم **منتج قروض السيارات الخضراء** العملاء إعفاءً من عمولة المنح البالغة 1% عند شراء السيارات الهجينة أو الكهربائية، بهدف تشجيعهم على تبني خيارات مستدامة.



حملة القرض السكني بمزايا تنافسية

دراسة حالة

بعد دراسة احتياجات العملاء وتحديد اتجاهات الطلب، أطلق البنك الأردني الكويتي حملة تمويل سكني بشروط تنافسية، تضمنت أسعار فائدة مشجعة واسترجاعًا نقديًا ومعدل فائدة ثابتة لمدة عامين، وذلك بهدف توسيع محفظة القروض وجذب عملاء جدد. وقد أسفرت الحملة عن نمو في المحفظة ورضا عالٍ لدى العملاء، حيث أظهر تقرير «صوت العميل» نسبة رضا إيجابي بلغت 89%. وتسعى خطط البنك المستقبلية إلى إطلاق حملات أكثر تنافسية، بهدف الحفاظ على موقعه الريادي في السوق.

كما يسعى البنك إلى تحفيز السلوك المستدام لدى العملاء من خلال إعادة تصميم برنامج الولاء الذي سيطلقه قريبًا.

تدعم الشركات التابعة للبنك الأردني الكويتي مجالي التمويل المستدام والابتكار من خلال المضي في مشاريع تُعزز التنمية طويلة الأمد والمرونة التشغيلية. وتُسهم شركة «إجارة» في تعزيز التمويل المستدام من خلال دعم المشاريع والعملاء الذين يسهمون في تحقيق التنمية المستدامة. وفي إطار تعزيز قدراتها الداخلية، عقدت الشركة شراكة مع مؤسسة التمويل الدولية لتقديم برامج تدريب متخصصة للموظفين، كما طوّرت منتجًا ماليًا مخصصًا لدعم مبادرات الطاقة المتجددة، مؤلّت من خلاله أربعة مشاريع حتى اليوم.

يدعم مصرف بغداد التمويل المستدام والابتكار من خلال توسيع منظومته الرقمية المصرفية، بهدف تعزيز سهولة الوصول إلى الخدمات المالية ورفع الكفاءة التشغيلية. وقد أطلق البنك منتجات مالية مرتبطة بالاستدامة، تشمل تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة وحلول التمويل الأخضر المصممة خصيصاً لمشاريع الطاقة المتجددة والفئات غير المخدومة في السوق. ولتحسين العروض التي يقدمها، اعتمد البنك تطبيقات الهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي الذكية والمحافظ الإلكترونية ومنصات التسجيل الرقمي، إلى جانب مبادرات توعوية تهدف إلى تعزيز الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المالية.

الابتكار الرقمي

شهد البنك الأردني الكويتي هذا العام سلسلة من الإنجازات والمحطات البارزة، بما يتماشى مع التزامه بالتحول الرقمي وتعزيز تجربة العملاء، وقد شملت التحسينات الرقمية ما يلي:

- توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي لتصل إلى 118 جهازاً
- أتمتة عمليات طلبات خدمة العملاء
- تمكين فتح الحسابات رقمياً، بما يسمح للعملاء الجدد تقديم مستنداتهم إلكترونياً
- إطلاق خدمات "Apple Pay و Tap & Go" لمستخدمي أجهزة "أندرويد"



عدد العملاء النشطين رقمياً
ارتفع بنسبة 44%
في عام 2024

في عام 2024، ارتفعت نسبة العملاء الذين يعتمدون على القنوات الرقمية للبنك إلى 60%، مقارنة بنسبة 50% في عام 2023. وشهد عدد المشتركين في الخدمات الرقمية نمواً ملحوظاً، إذ ارتفع من 54,764 إلى 78,599 مشتركاً، بزيادة بلغت 44%، متجاوزاً بشكل كبير الهدف المحدد في مؤشرات الأداء الرئيسية والمُقدر بـ 14%. كما انخفضت المعاملات التي تتم في الفروع بنسبة 50%، مما يعكس تحولاً ملحوظاً في تفضيلات العملاء نحو القنوات المصرفية الرقمية. وفي المقابل، ارتفعت المعاملات المالية بنسبة 32% لتصل إلى 2.15 مليون معاملة. وتؤكد هذه الأرقام تزايد ثقة العملاء بخدمات البنك الرقمية ونجاح الجهود المبذولة لتحسين تجربة المستخدم.



عدد الحسابات الجديدة
التي أنشئت رقمياً بلغ
17,542 حساباً

المعاملات	2024	2023	2022
عدد المعاملات من خلال الفروع	957,435	1,905,170	2,531,489
عدد المعاملات عبر الإنترنت/الهاتف المحمول	11,339,377	14,306,062	13,293,759



دمج خدمة «كليك» للمدفوعات الفورية

دراسة حالة

في التجارة الإلكترونية (IATA Pay)

أصبح البنك الأردني الكويتي أول بنك في الأردن يفعّل خدمة «كليك» كوسيلة دفع في مجال التجارة الإلكترونية، وذلك من خلال شراكة مع نظام الدفع الإلكتروني التابع للاتحاد الدولي للنقل الجوي (IATA Pay)، مما أتاح للعملاء شراء تذاكر السفر الجوية بطريقة سلسلة وآمنة. وقد هدفت هذه المبادرة إلى تحديث حلول الدفع بما يتماشى مع متطلبات الأمان المعتمدة من قبل الاتحاد الدولي للنقل الجوي. ولتحقيق ذلك، طوّر البنك منصة تجارة إلكترونية متوافقة ومزودة بخصائص أمان متقدمة. وقد أطلقت الخدمة بالتعاون مع خمس شركات طيران، إذ جرى تنفيذ 3,566 معاملة بقيمة 945,229 دينار أردني حتى نهاية عام 2024. وتشمل الخطط المستقبلية توسيع استخدام خدمة كليك لتشمل قطاعات أخرى، إلى جانب تطوير منصة الدفع الرقمي (JKBPAY) بشكل مستمر.

تعزيز الابتكار من خلال «هاكاثون ماسا» الداخلي

دراسة حالة

نظّم البنك الأردني الكويتي أول فعالية «هاكاثون ماسا» داخلي بالتعاون مع حاضنة «جوين» المالية وشركة أنظمة الدفع والتقاص «جوباك»، تأكيداً على التزامه الراسخ بدفع عجلة الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي. وجمعت الفعالية، التي استمرت ثلاثة أيام، 120 موظفًا من مختلف الإدارات ضمن 25 فريقًا متعدد التخصصات، عملوا على تطوير وتحسين «ماسا»، وهو المساعد الرقمي الذكي الناطق باللغة العربية والمندمج في تطبيق JKBMobile. وبدعم من منصة Salma.ai، استخدمت الفرق أدوات وتقنيات متقدمة لتقديم حلول مبتكرة تتمحور حول تجربة المستخدم، بهدف الارتقاء بالخدمات المصرفية الرقمية للبنك. واختتمت الفعالية بتكريم من خبراء وقادة في القطاع، وتم تكريم الأفكار الأكثر تأثيراً وإبداعاً. وقد جسّدت هذه المبادرة نهج البنك الاستباقي في دعم الابتكار الداخلي، وتنمية المواهب، وتعزيز النمو المستدام القائم على التكنولوجيا في القطاع المالي.

الخدمات المصرفية المسؤولة وتجربة العملاء

يحرص البنك الأردني الكويتي على بناء علاقات طويلة الأمد مع عملائه، انطلاقاً من رؤيته في الحفاظ على عملائه مدى الحياة. ولهذا الغرض، يسعى البنك إلى تعزيز جودة كل تفاعل مع عملائه من خلال تمكين مختلف شرائح العملاء، وتعزيز الوعي والمعرفة المالية والرفاه المالي، إلى جانب تبني التحول الرقمي لتحسين سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية.

الشمول المالي والثقافة المالية

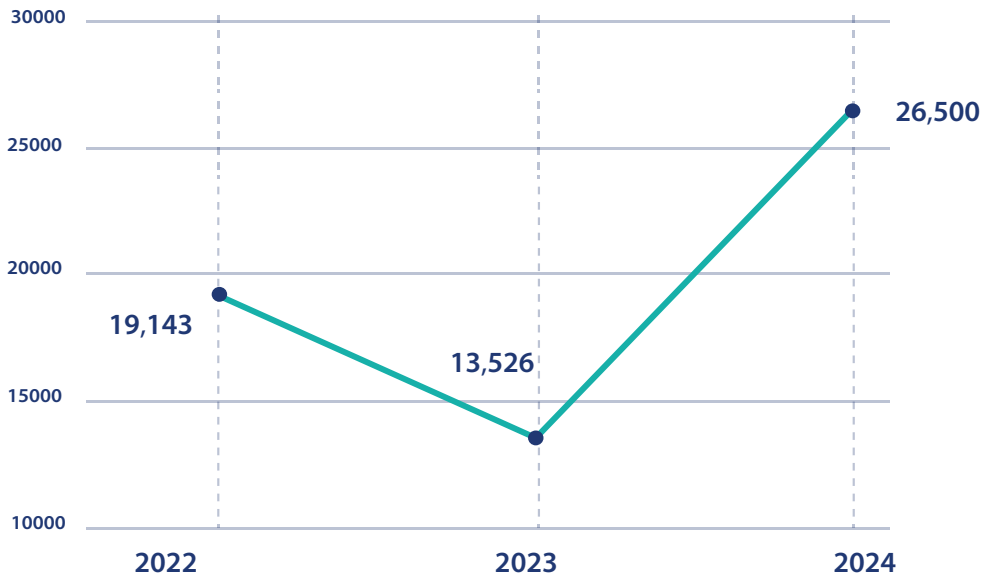
يوصل البنك الأردني الكويتي تعزيز دوره كمؤسسة مالية مسؤولة، من خلال دعم الشمول ونشر الوعي المالي على نطاق واسع. وفي إطار التزامه بالتحول الرقمي، يقّدم البنك خدمات مصرفية متطورة عبر الهاتف المحمول، تُتيح للعملاء تجربة سلسلة وتقلّل الاعتماد على الفروع التقليدية. كما أتاح البنك مجموعة من واجهات برمجة التطبيقات المصغّرة التي تعزز من تكامل المنظومة المالية في الأردن، مما يتيح لشركات التكنولوجيا المالية الربط التلقائي بخدمات البنك المصرفية. وتُسهم المبادرات الرقمية، مثل منصة APPIAN لأتمنة العمليات وتطبيق تقنيات الأتمتة الروبوتية للعمليات، في رفع كفاءة العمليات وتحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية.

وسعيًا لتعزيز الثقافة المالية وتمكين أفراد المجتمع الأردني بمهارات فعّالة في إدارة الأموال، أطلق البنك الأردني الكويتي برنامج «أسأل الخبير المالي والبنكي» في عشر جامعات منتشرة في مختلف أنحاء المملكة. ويأتي ذلك إلى جانب رعاية البنك لبرنامج القيادة في عالم الأعمال، الذي التحق به حتى الآن 4,932 طالبًا.

يوفر البنك أيضًا منتجات مخصصة لفئة الشباب مثل (eli) الذي يتيح للعملاء إنشاء المحافظ الرقمية وإصدار البطاقات المدفوعة مسبقًا متعددة العملات برسوم منخفضة. كما يُسهم البنك في دعم الابتكار وريادة الأعمال من خلال شراكته مع الحاضنة المالية (جوين) من خلال برامج تدريبية تعليمية وعروض تجريبية ومبادرات توجيهية للشركات الناشئة. وتعكس هذه المبادرات التزام البنك بتشجيع التحول الرقمي وتعزيز الاستدامة والمساهمة في تنمية المجتمع إلى جانب تحسين تجربة العملاء ورفع كفاءة العمليات.

وقد تضاعف تقريبًا عدد الحسابات الجديدة التي أنشأها عملاء لأول مرة في عام 2024، ويعزى ذلك إلى حلول التسجيل الرقمي التي يقدّمها البنك الأردني الكويتي، إلى جانب الحملات التسويقية الموجهة والشراكات الاستراتيجية التي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاق الوصول إلى السوق.

عدد الحسابات الجديدة التي أنشأها عملاء لأول مرة



2024	2023	2022	الشمول المالي والثقافة المالية
26,500	13,526	19,143	عدد الحسابات الجديدة التي أنشأها عملاء لأول مرة
3,720	7,464	6,742	عدد الحسابات الجديدة التي يملكها حاملو بطاقات الائتمان لأول مرة
72	69	71	نسبة القروض إلى الودائع للإقراض المحلي الإجمالي (النسبة المئوية)
9	7	7	معدلات التخلف عن سداد القروض للإقراض المحلي الإجمالي (النسبة المئوية)
5,732	688	712	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
111	52	41	عدد مبادرات الثقافة المالية للعملاء غير المتعاملين مع البنوك أو الذين يعانون من نقص في الخدمات المصرفية أو الذين لا تتم خدمتهم بشكل جيد
19	19	19	عدد الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والضعيفة اقتصاديًا
31	31	18	عدد أجهزة الصراف الآلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والضعيفة اقتصاديًا

«أعيد احتساب نسبة القروض إلى الودائع بناءً على البيانات الشاملة بدلاً من الاقتصار على أرقام قطاع التجزئة كما كان معمولاً به في السنوات السابقة.



زيادة بنسبة 96% في عدد الحسابات الجديدة التي يمتلكها عملاء يفتحون حساباً لأول مرة.

شهد قطاع الخدمات المصرفية للأفراد لدى البنك الأردني الكويتي نمواً بنسبة 5.27% في عدد العملاء بين عامي 2023 و2024، ليصل إلى 123,248 عميلاً، إلى جانب ارتفاع في قيمة المحفظة بنسبة 3.10% لتبلغ 459.98 مليون دينار أردني. ومع ذلك، تراجعت نسبة مساهمة محفظة التجزئة ضمن المحفظة الكلية بشكل طفيف، من 0.41 إلى 0.39، مما يشير إلى تغيير في توزيع الاستثمارات العامة. ويعكس هذا النمو المتحقق تزايد ثقة العملاء بالخدمات المصرفية، واستمرار البنك في تطوير خدماته المصرفية للأفراد.

2024	2023	2022	الخدمات المصرفية للأفراد
123,248	117,091	120,604	إجمالي عدد عملاء الخدمات المصرفية للأفراد
459,979	446,159	474,906	إجمالي قيمة محفظة قروض الخدمات المصرفية للأفراد (بالمليون دينار أردني)
0.39	0.41	0.38	نسبة الخدمات المصرفية للأفراد من إجمالي المحفظة

تحديث خدمات الصراف الآلي وأجهزة الصراف الآلي التفاعلية من خلال مشروع Teller X

دراسة حالة



أطلق البنك الأردني الكويتي مشروع Teller X لاستبدال الأنظمة القديمة في أجهزة الخدمة التفاعلية وأجهزة الصراف الآلي، والتي كانت تعاني من بطء في الأداء ومحدودية توفر الخدمات. ويهدف النظام الجديد إلى تحقيق جاهزية تشغيلية بنسبة 99.9%، وتوحيد الخدمات المقدمة عبر كلا الجهازين. وقد شمل المشروع تقييم المتطلبات وتوفير الأجهزة والبرمجيات الجديدة وتنصيب التطبيقات في بيئة اختبارية، ثم ترحيل البيانات وتحسين النظام قبل الإطلاق الرسمي. ونتج عن ذلك تحسين كبير في الأداء، وتقليل فترات التوقف، وتعزيز تجربة العملاء، كما أن البنية التحتية المرنة الجديدة تدعم الاحتياجات المستقبلية للأعمال، وتساهم في تسريع التحول الرقمي.

محفظة (eli) الرقمية متعددة العملات

دراسة حالة



أطلق البنك الأردني الكويتي محفظة «إيلي» الرقمية لتعزيز المدفوعات الإلكترونية والشمول المالي. وتتيح المحفظة إجراء عمليات الدفع أثناء التنقل دون الحاجة إلى بطاقات فعلية، مع توفير مستويات أعلى من الأمان وخفض التكاليف وإمكانية إجراء المعاملات خارج الأردن. وتشمل المحفظة العديد من الميزات، مثل: محفظة العائلة وترميز البطاقات وبرامج المكافآت ودفع الفواتير والتحويلات المالية. ويسعى البنك إلى توسيع خدمات محفظة "eli" مستقبلاً لتشمل الإيداع والمدفوعات الفورية، دعماً لمسار التحول الرقمي والممارسات المصرفية المستدامة.

وبحلول ديسمبر 2024، تجاوز عدد مستخدمي التطبيق 13,857 مستخدماً ومتوسط شهري بلغ 2,223 مستخدماً جديداً. كما تجاوزت القيمة الإجمالية للمعاملات المنفذة من خلال خدمات مثل إي-فواتيركم وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع مبلغ 8.2 مليون دينار أردني، مما يؤكد نجاح البنك المستمر في تلبية احتياجات العملاء.

دراسة حالة

بوابة واجهات برمجة التطبيقات المصرفية لقطاع الشركات

قام البنك الأردني الكويتي بتطبيق بوابة مصرفية قائمة على واجهات برمجة التطبيقات لتمكين المدفوعات الرقمية الفورية وتحسين التدفقات النقدية وتعزيز كفاءة العمليات لدى الشركات. ومن خلال اتباع نهج تنفيذي مرّن، تتيح المنصة تكاملاً فورياً للمعاملات المؤتمتة والوصول إلى البيانات في الوقت الحقيقي. وتشمل أبرز الفوائد هذه البوابة ما يلي: تسريع عمليات الدفع وخفض التكاليف وتحسين إدارة التدفقات النقدية وتعزيز إدارة المخاطر. كما تعزز المنصة مرونة الأعمال من خلال تقديم حلول مالية مخصصة وتعزيز التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية والشركات الصغيرة والمتوسطة. وقد أطلقت الخدمة مع واجهات برمجة تطبيقات للمدفوعات والتحصيل وتاريخ المعاملات والتقارير، ويعتزم البنك توسيع هذه الخدمات مستقبلاً لتشمل مجالات التأمين والتمويل.

بالإضافة إلى ذلك يدعم البنك الأردني الكويتي الدور المحوري الذي تؤديه الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال منصته الرقمية المخصصة لهذا القطاع، والتي تتيح فتح الحسابات وتقديم طلبات القروض إلكترونياً بكل سهولة. ويقدم البنك شروطاً ميسرة لتمكين هذه الشركات من الوصول إلى التمويل بأسعار مناسبة، وتشجيعها على النمو والازدهار ضمن الاقتصاد الأردني. وتعكس شركات البنك مع مؤسسات مرموقة مثل البنك الأوروبي للاستثمار التزامه بدعم هذا القطاع الحيوي، وتجسّد توجهه نحو تعزيز الشمول المالي للجميع.

2024	2023	2022	الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة
729	786	422	عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة
0.2	2	4	قيمة المشاريع الصغيرة (بالمليون دينار أردني)
113.5	119	122	قيمة الشركات الصغيرة والمتوسطة (بالمليون دينار أردني)

دراسة حالة

تعزيز الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

عبر منصة JKBCORP+ و منتج "حضانتي"



أطلق البنك الأردني الكويتي منصة JKBCORP+ الرقمية المصممة خصيصاً لخدمة عملاء الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والتي تتيح تنفيذ المعاملات المالية بسهولة ودون الحاجة لزيارة الفروع. وتتكامل هذه المنصة مع بوابة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تساهم في دعم النمو الاقتصادي وتعزيز الشمول الاجتماعي والاستدامة.

بالإضافة إلى ذلك، يقدم البنك منتج «حضانتي» ليكون حلاً تموالياً موجّهاً لأصحاب الحضانات ورياض الأطفال، يوفر قروضاً تصل إلى 250,000 دينار أردني. وتؤكد هذه المبادرات التزام البنك بالابتكار والتميز في الخدمات المصرفية الرقمية، مع تعزيز تجربة العملاء وتسهيل الوصول إلى التمويل. ويهدف البنك في المرحلة المقبلة إلى توسيع نطاق منتجاته المبتكرة بهدف تحسين جودة الخدمة وترشيد التكاليف وتمكين رواد الأعمال وأصحاب المشاريع بشكل أكبر.



رضا العملاء

تماشياً مع تركيزه على بناء ثقافة تتمحور حول العميل وتعزيز مستوى رضا العملاء، يطبّق البنك الأردني الكويتي مجموعة من الإجراءات لقياس أدائه في هذا المجال وتقييمه بشكل مستمر. تتولى إدارة تجربة العملاء إجراء استطلاعات دورية لقياس مدى رضا العملاء عن مختلف خدمات البنك ومنتجاته، كما يقوم البنك بزيارات ميدانية منتظمة لفروعه لتقييم تجربة العميل على أرض الواقع. وتُقيّم هذه الزيارات أداء الفروع من حيث الأجواء العامة والمظهر واحترافية الموظفين ومهارات التواصل والبيع وجودة الخدمة المقدّمة. كما يعتمد البنك على خدمة «المتسوّق الخفي» للحصول على رؤى واقعية حول مدى التزام الفروع بمعايير تجربة العملاء. ولضمان الحفاظ على مستويات خدمة عالية وتقديم تجربة استثنائية للعملاء، يخضع موظفو الفروع لتدريب وتوجيه منتظمين، بما يضمن تقديم خدمة مصرفية متميزة باستمرار.

خلال عام 2024، حافظت فروع البنك الأردني الكويتي على مستوى ثابت من الالتزام بمعايير تجربة العملاء، محققةً متوسطاً مستقرّاً في نتائج «المتسوّق الخفي» بلغت نسبته 80%. ويعكس هذا الأداء المنتظم الجهود المستمرة التي يبذلها البنك لترسيخ ثقافة تتمحور حول تلبية احتياجات العميل داخل الفروع. كما واصل البنك تنفيذ مبادرة «قائد تجربة العملاء في الفروع»، التي أطلقها عام 2023، بهدف تعزيز روح التنافس الإيجابي بين الفروع لتقديم تجربة استثنائية للعملاء، من خلال تمكين الموظفين وتحفيزهم عبر تكريم التزامهم بمعايير تجربة العملاء. ويُعلن عن الفرع الفائز بشكل ربع سنوي، بناءً على معادلة محددة مسبقاً لاحتساب المتوسط المرجّح الذي يُقيّم مجموعة من مؤشرات الأداء وجودة الخدمة، بإشراف إدارة تجربة العملاء.



ارتفاع مؤشر صافي الترويج (NPS) من 68% في عام 2023 إلى 71% في عام 2024.

أنجزت إدارة تجربة العملاء في البنك الأردني الكويتي خلال عام 2024 عدداً من استطلاعات «صوت العميل» بلغ 14 استطلاعاً، ركزت على جمع وتحليل ومتابعة ملاحظات العملاء وتقديم تقارير شاملة حولها. وقد أسهم هذا الالتزام بتحسين تجربة العميل في الحفاظ على معدل رضا مرتفع بلغ 92%، بالإضافة إلى رفع مؤشر صافي الترويج (NPS) ليصل إلى 71% مقارنةً بنسبة 68% في عام 2023.

2024	2023	2022	رضا العملاء
92	92	91 ¹	درجة رضا العملاء (نسبة مئوية)
71	68	63	صافي نقاط الترويج (نسبة مئوية) (NPS)
100	100	100	نسبة العملاء المشاركين في الاستطلاع
10	10	10	متوسط وقت الاستجابة لشكاوى العملاء (أيام العمل)

ملاحظات:

³ العملاء الذين شملهم الاستطلاع كجزء من حجم العينة المأخوذة.

الملاحق

الملحق (أ) - الاختصارات

البنك المركزي الأردني	CBJ
البنك المركزي العراقي	CBI
الرئيس التنفيذي	CEO
المسؤولية الاجتماعية للشركات	CSR
مجلس الإدارة	BOD
تجربة العميل	CX
التنوع والإنصاف والشمول	DEI
العناية الاجتماعية والبيئية الواجبة	ESDD
الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	ESG
الممارسات البيئية والاجتماعية	E&S
نظام الإدارة البيئية والاجتماعية	ESMS
غازات الدفيئة	GHG
المبادرة العالمية لإعداد التقارير	GRI
معايير إعداد التقارير المتعلقة بالاستدامة الأوروبية	ESRS
مجلس معايير الاستدامة الدولية	ISSB
الرابطة الدولية لسوق رأس المال	ICMA
الموارد البشرية	HR
الاتحاد الدولي للنقل الجوي	IATA
مؤسسة التمويل الدولية	IFC
إدارة الامتثال التنظيمي	RCM
المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس	ISO
البنك الأردني الكويتي	البنك الأردني الكويتي
شركة مشاريع الكويت	KIPCO
الشركات الصغيرة والمتوسطة	SME
أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة	UN SDGs
الميثاق العالمي للأمم المتحدة	UNGC
مبادئ تمكين المرأة	WEPS
إنترناشيونال بيزنس ماشينز كورب	IBM
مكافحة غسل الأموال	AML
مكافحة تمويل الإرهاب	CFT
تقنية إزالة البرمجيات الإلكترونية الضارة	CDR
اتفاقية مستوى الخدمة	SLA
تمويل سلسلة التوريد المستدامة	SCF
نسبة كفاية رأس المال	CAR
عملية تقييم كفاية رأس المال الداخلي	ICAAP
التنوع والإنصاف والشمول	DEI
المسؤولية الاجتماعية للشركات	CSR
نظام الإدارة البيئية	EMS
مذكرة تفاهم	MOU
ثاني أكسيد الكربون	CO ₂

GJ	جيجا جول
EV	المركبات الكهربائية
PCAF	الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون
API	واجهة برمجة التطبيقات
AI	الذكاء الاصطناعي
VOC	صوت العميل
CRIF	مركز البحوث في مجال التمويل الدولي
RPA	أتمتة العمليات الروبوتية
ITM	جهاز الصراف الآلي التفاعلي
ATM	أجهزة الصراف الآلي
NPS	صافي نقاط الترويج
JOD	دينار أردني
EUR	يورو
USD	دولار أمريكي
IQD	دينار عراقي
MENA	منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا

الملحق (ج) - تعريفات المواضيع الجوهرية

الموضوعات الجوهرية	التعريفات
الحوكمة والأخلاقيات	يشير إلى الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية وتعزيز المساءلة والحفاظ على الشفافية. يشمل ذلك تنفيذ مدونة سلوك أخلاقي، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات، إلى جانب اتخاذ تدابير صارمة للوقاية من الرشوة والفساد والاحتيال، وضمان خصوصية البيانات، وذلك بهدف ترسيخ الثقة وتعزيز ممارسات الأعمال المسؤولة بين الموظفين.
الشفافية والمساءلة	يشير إلى الشفافية في مشاركة المعلومات المتعلقة بأداء البنك في مجال الاستدامة وخطته المستقبلية مع الجهات المعنية، بما في ذلك مزودو رأس المال، والجهات التنظيمية، والمنظمات غير الحكومية، والمجتمعات المحلية، والأطراف الأخرى ذات العلاقة. ويسهم هذا النهج في تعزيز التفاعل الفعال مع الجهات المعنية بشأن القضايا ذات الأهمية لهم، بما يعزز الثقة ويدعم الحوار الهادف.
الموازنة بين الربحية المالية والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة	يشير إلى دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن عملية اتخاذ القرار المالي، بهدف تحقيق نمو مستدام. ويضمن هذا النهج توافق تحقيق الربحية المالية مع تعزيز الأثر الإيجابي على الصعيدين البيئي والاجتماعي، بما ينسجم مع ممارسات أعمال مسؤولة تُعزز القيمة طويلة الأجل وتعكس التزام المؤسسة بالمواطنة المؤسسية الرشيدة.
مرونة الأعمال	يشير إلى الحفاظ على قوة نموذج أعمال البنك ومرونته من خلال الإدارة الفعالة لمخاطر الاستدامة، والاستفادة من الفرص المتاحة، والاستعداد لمواجهة التحديات المستقبلية، بما يضمن الاستقرار والنجاح على المدى الطويل.
مكافحة الغسل الأخضر	يشير إلى ضمان دقة وشفافية وتوازن المعلومات التي تقدّمها الشركات ضمن محفظة البنك الأردني الكويتي، بما يتيح اتخاذ قرارات استثمارية وتمويلية عادلة ومستندة إلى معلومات موثوقة، ويمنع في الوقت ذاته أي مزاعم مضلّة تتعلق بممارسات الاستدامة.
حوكمة الاستدامة	يشير إلى إرساء هيكل حوكمة متين يتيح التعرف بفعالية على التحديات والفرص المرتبطة بالاستدامة وإدارتها ومتابعتها. ويشمل ذلك إشرافاً واضحاً على مستوى مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والفرق التشغيلية، مدعوماً بسياسات وإجراءات ومؤشرات أداء واضحة لضمان المساءلة والشفافية في إدارة ملف الاستدامة.
تنمية رأس المال البشري	يشير إلى الاستثمار في مهارات ومعارف الموظفين بهدف تطوير كفاءاتهم وتعزيز قدراتهم المهنية. وقد يشمل ذلك تقديم برامج تدريبية متنوعة مصممة لتطوير المسار المهني ومبادرات التعلم الرقمي وشرائح مع المؤسسات التعليمية، بالإضافة إلى برامج الإرشاد والتوجيه المهني. كما يتضمن اعتماد استراتيجيات لاستقطاب الكفاءات عالية الجودة والاحتفاظ بها داخل البنك.
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.
تنمية المجتمع والشمول	يشير إلى الجهود التي يبذلها البنك من أجل تعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي في المجتمعات الأقل حظاً، من خلال تقديم الدعم المالي والرعايات وتشجيع تطوع الموظفين ونشر الثقافة المالية، إلى جانب الإدارة المسؤولة للتأثيرات المحلية، مثل ممارسات التوريد العادلة والتقييمات المجتمعية الموجهة.
إدارة المخاطر المناخية	يشير إلى المبادئ والممارسات التي يعتمد عليها البنك للتخفيف من المخاطر المالية التي قد تواجه محفظته نتيجة تغيّر المناخ. ويشمل ذلك دمج اعتبارات الاستدامة في قرارات الاستثمار والتمويل، وتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية المرتبطة بالمشروعات والعملاء، إضافة إلى تطبيق استراتيجيات تعزز القدرة على التكيف مع التحديات المناخية المحتملة.

الموضوعات الجوهرية	التعريفات
التمويل منخفض الكربون	يشير إلى الدور الاستباقي الذي يضطلع به البنك في تمويل وتيسير التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون، من خلال تقديم منتجات وخدمات تُحفّز العملاء على تبني نماذج أعمال مستدامة، وتحسين كفاءة استخدام الطاقة، وزيادة الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة، بما يُعزز الاستدامة البيئية والاقتصادية على المدى الطويل.
إدارة مياه العادمة	يشير إلى الإدارة الفعّالة لموارد المياه ضمن أنشطة الاستثمار والإقراض في البنك الأردني الكويتي، ويشمل ذلك ترشيد استخدام المياه وتعزيز ممارسات الحفاظ عليها وضمان المعالجة والتصريف المسؤول للمياه العادمة، مع التركيز على الحد من المخاطر المرتبطة بالمياه في الأردن والمنطقة.
الريادة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام	يشير إلى الدور الاستباقي الذي يؤديه البنك في دمج الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن ممارساته المالية، وتعزيز التمويل المستدام ووضع معايير رائدة ومرجعية على مستوى القطاع، بما يشمل الريادة من خلال تقديم منتجات مبتكرة في مجال الاستدامة واعتماد الشفافية في عمليات الإفصاح، وتعزيز الأثر الإيجابي البيئي والاجتماعي مع الحفاظ على الأداء المالي وتحقيق أهداف النمو.
الابتكار المستدام للمنتجات	يشير إلى جهود البنك في تطوير واختبار وإطلاق منتجات وخدمات رقمية مبتكرة تدعم التمويل المستدام، ويهدف هذا النهج إلى ابتكار حلول مالية تُسهّم في تحقيق أثر بيئي واجتماعي إيجابي، مع تلبية متطلبات السوق واحتياجات العملاء.
الخدمات المصرفية المسؤولة وتجربة العملاء	يشير إلى التزام البنك بتقديم خدمات مالية عادلة وأخلاقية وتتسم بالشفافية مع التركيز على تعزيز رضا العملاء. ويشمل ذلك تطبيق ممارسات مصرفية مسؤولة، وتعزيز جودة التفاعل مع العملاء وتقديم حلول مخصصة تلبي احتياجاتهم، بما يعزز الثقة والنزاهة ويضمن تجربة مصرفية إيجابية.



CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE

2025

الملحق (د) - مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير

قدم البنك الأردني الكويتي تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة 1 كانون الثاني 2024 إلى 31 كانون الأول 2024	بيان الاستخدام
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة
لا يوجد معايير خاصة بالقطاع	معايير / معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق

بالنسبة لفهرس المحتوى - الخدمة الأساسية، استعرضت المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) أن فهرس المحتوى قد عُرض بطريقة تتسق مع متطلبات الإفصاح استناداً إلى معايير GRI، وأن المعلومات الواردة في الفهرس معروضة بوضوح ويمكن لأصحاب المصلحة الوصول إليها. وقد أُجريت هذه الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير.

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الحذف
الإفصاحات العامة			
المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	1-2 التفاصيل المؤسسية	9-6	تشير الخلية الرمادية على أن أسباب التناقص غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.
	2-2 كيانات مُتضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	1	
	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	1	
	4-2 إعادة صياغة المعلومات	70, 61	
	5-2 التحقق الخارجي	لم يخضع هذا التقرير لتدقيق خارجي	
	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	7, 6	
	7-2 الموظفين	41-39	
	8-2 العمال الذين ليسوا موظفين	39	
	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	30, 29	
	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	يرجى الاطلاع على <u>التقرير السنوي لعام 2024</u>	
	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	29	
	12-2 دور هيئة الحوكمة العليا في الإشراف على إدارة التأثيرات	27	
	13-2 تفويض المسؤولية عن إدارة التأثيرات	يرجى الاطلاع على <u>التقرير السنوي لعام 2024</u>	
	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	32	
	15-2 تضارب المصالح	يرجى الاطلاع على <u>التقرير السنوي لعام 2024</u>	

معيّار المبادرة العالمية لإعداد التقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الحذف
الإفصاحات العامة			
المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة	25	
	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024	
	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024	
	19-2 سياسات الأجور	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024	
	20-2 عملية تحديد الأجور	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024	
	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	"قيود السرية بسبب المخاوف بشأن الحساسية التنافسية وخصوصية الموظفين"	
	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	8, 7	
	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	42, 39, 37, 35, 34, 33, 25, 23, 56, 48, 47, 46	
	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	42, 39, 37, 35, 34, 33, 25, 23, 56, 48, 47, 46	
	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	43, 42, 25	
	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	43, 42, 25	
	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	30-26	
	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	9	
	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	17	
	30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية	"يلتزم البنك بالقوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضة الجماعية."	
الموضوعات الجوهرية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	14, 13	تشير الخلية الرمادية على أن أسباب التفاوضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.
	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	15	
الحوكمة والأخلاقيات			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	23	
	205 GRI: مكافحة الفساد	24	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد
	418 GRI: خصوصية العميل	26	1-418 الشكاوى المؤثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل

معيّار المبادرة العالمية لإعداد التقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الحذف
الشفافية والمساءلة			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	28	
GRI 204: ممارسات الشراء 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	32	
GRI 308: التقييم البيئي للمورد 2016	1-308 الموردون الجدد الذين خضعوا للتدقيق طبقاً للمعايير البيئية	32	
GRI 414: التقييم الاجتماعي للمورد 2016	1-414 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	32	
إدارة المخاطر المناخية			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	55	
GRI 302: الطاقة 2016	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	57	
GRI 305: الانبعاثات 2016	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	58	
	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	58	
GRI 306: النفايات 2020	2-306 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	61	
	3-306 النفايات المتولدة	61	
	4-306 النفايات المحولة من التخلص	61	
تنمية المجتمع والشمول			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	48	
GRI 413: المجتمعات المحلية 2016	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	49, 48	
إدارة مياه العادمة			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	60	
GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018	1-303 التعاملات مع المياه كمورد مشترك	60	
	5-303 استهلاك المياه	60	
الموازنة بين الربحية المالية والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	55	
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	55	
	4-201 المساعدات المالية المتلقاة من الحكومة	لم يتم استلام أي مساعدات مالية من الحكومة	

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الحذف
تنمية رأس المال البشري			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	39	
GRI 202: التواجد في السوق 2016	202-1 نسبة الأجر الأساسي للمستوى المبتدئ حسب الجنس مقارنة بالحد الأدنى المحلي للأجور	42	
GRI 401: التوظيف 2016	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	45, 44	
	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	44	
GRI 404: التدريب والتعليم 2016	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	43	
	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	43	
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	42, 41	
	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	42	
GRI 406: عدم التمييز 2016	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	43, 42	
رفاه الموظفين			
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	45	
GRI 401: التوظيف 2016	"401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي"	45	
	401-3 إجازة رعاية الطفل	47	
	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	46	
	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	46	
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-3 خدمات الصحة المهنية	46	
	403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	46	
	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	46	
	403-6 تعزيز صحة العمال	46	
	403-8 العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	46	

المحذف	رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير / مصدر آخر
الموضوعات في معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير المعمول بها والتي تم تحديدها على أنها غير جوهرية			
الريادة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام			
	63	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
التمويل منخفض الكربون			
	59	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
حوكمة الاستدامة			
	32, 12	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الابتكار المستدام للمنتجات			
	67	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الخدمات المصرفية المسؤولة وتجربة العملاء			
	69	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
مرونة الأعمال			
	34	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
مكافحة الغسل الأخضر			
	37	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021