



بنك القاهرة عمّان  
CairoAmmanBank



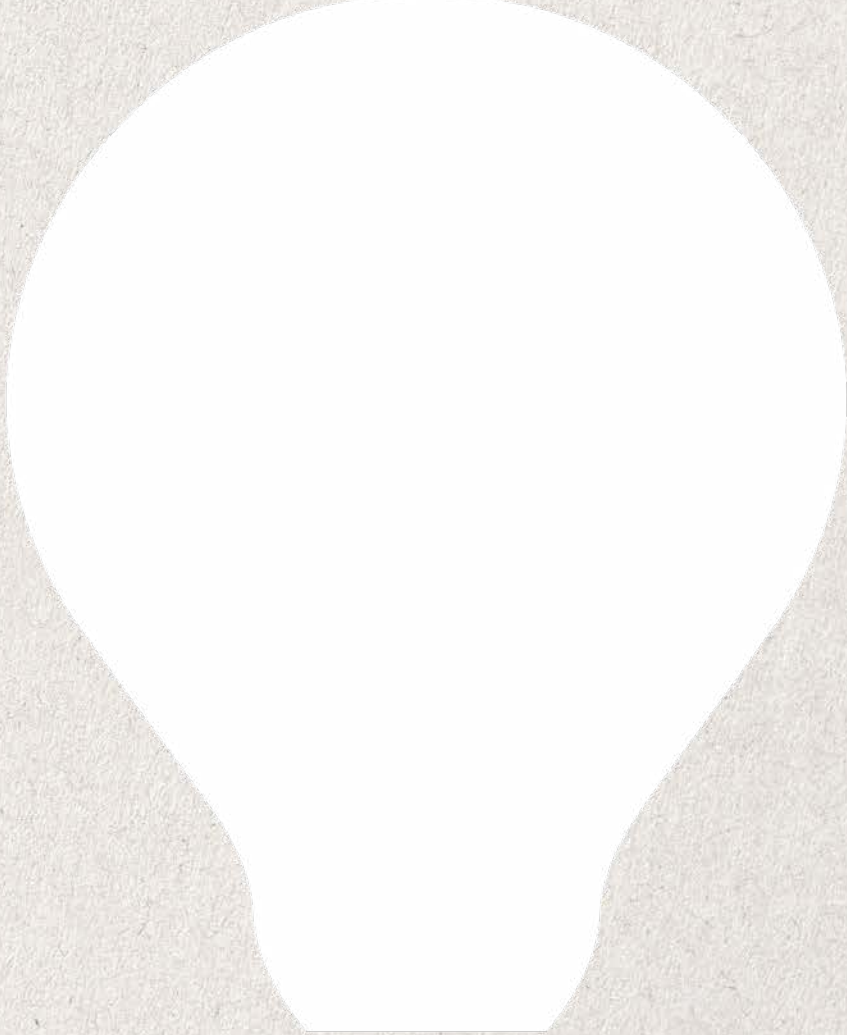
2023

تقرير  
الاستدامة

**SUSTAINABILITY  
REPORT**



# معاً ننمو...



## بنك القاهرة عمان

- ◆ الادارة العامة عمان - وادي صقرة - شارع عرار - بناية رقم 113
- ◆ ص.ب 950661 عمان 11195 - المملكة الأردنية الهاشمية
- ◆ هاتف الادارة العامة: +962 6 5007700
- ◆ فاكسميلي: +962 6 5007100
- ◆ هاتف مركز الخدمة الهاتفية: +962 6 5007700
- ◆ البريد الالكتروني: info@cab.jo
- ◆ الموقع الالكتروني: www.cab.jo
- ◆ سويفت: CAABJOAM





بنك القاهرة عمّان  
CairoAmmanBank





# قائمة المحتويات:

05	✕ حول هذا التقرير
06	✕ رسالة الرئيس التنفيذي
10	✕ تركيبة مساهمي البنك
12	✕ نبذة عن البنك والشركات التابعة
18	✕ أهم المؤشرات والنسب المالية
20	✕ الوضع التنافسي
22	✕ التغير المناخي
24	✕ القضايا الجوهرية
27	✕ أصحاب المصلحة مع البنك
28	✕ أهداف التنمية المستدامة والعلاقة مع المجتمع المحلي
30	✕ خدماتنا المصرفية
34	✕ موظفونا
44	✕ المسؤولية المجتمعية
54	✕ الحوكمة المؤسسية
58	✕ إدارة المخاطر والامتثال
62	✕ الجرائم المالية والأمن السيبراني



## حول هذا التقرير وفترة التقرير

يمثل هذا التقرير تقرير الاستدامة الثاني لبنك القاهرة عمان عن عام 2022 والذي يغطي الفترة من 1 كانون الثاني 2022 ولغاية 31 كانون الأول 2022.

ويقوم هذا التقرير بتوضيح نهج البنك في تطبيق الاستدامة في نشاطاته من خلال توفير المعلومات عن الانجازات والالتزامات الاجتماعية والبيئية والحاكمية حتى تاريخ 31 كانون الأول من عام 2022 ، حيث تم اعداد هذا التقرير للتركيز على الجوانب الأكثر أهمية للجهات ذات المصلحة من داخل وخارج البنك والتي تم تحديدها من خلال تقييم المواضيع الأكثر أهمية للبنك والتي قمنا بها هذا العام ، وقد تم التركيز في هذا التقرير على تغطية أنشطتنا في المملكة الأردنية الهاشمية كونها تمثل سوق النشاط الرئيسي للبنك وأدارته العامة ، وفي حالات أخرى يتم التركيز على أنشطة البنك موحد والشركات التابعة وبما يتماشى مع متطلبات سياسات إعداد التقارير التي نعتمدها في البنك . كما يتضمن هذا التقرير استجابة البنك لأهداف التنمية المستدامة (SDGs) ، لقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمبادئ إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، بالإضافة الى توجيهات الإستدامة لبورصة عمان (ASE) وبما يتوافق مع رؤية التحديث الاقتصادي 2025 و 2030.

### تنويه

يغطي هذا التقرير نشاطات البنك داخل المملكة الأردنية الهاشمية و نشاطات البنك في فلسطين والبحرين.

يتضمن هذا التقرير بيانات يمكن اعتبارها بيانات تطلعية تعبر عن الطريق التي ينوي بنك القاهرة عمان تنفيذ أنشطته، كما يمكن تحديد المصطلحات التطلعية مثل الخطط والأهداف أو بعض المصطلحات مثل يمكن أو يجب أو سوف أو ينبغي.

بذل بنك القاهرة عمان جهداً لضمان دقة التقرير وصحة المعلومات بأكبر قدر ممكن، وبما أن البيانات هي تطلعية بطبيعتها فمن الممكن أن ترافقها بعض التقديرات كونها تطلعية في طبيعتها أو نتيجة مخاطر خارجة عن سيطرة البنك.

### نقاط الاتصال

- يمكنكم الاطلاع باستمرار على كافة أنشطة البنك من خلال متابعتنا على منصات التواصل الاجتماعي.
- مركز خدمة العملاء الهاتفية بأعلى المعايير الفنية حيث تمكن عملاءنا الكرام من الحصول على العديد من الخدمات المصرفية مباشرة دون الحاجة إلى الرجوع إلى فروع.



CairoAmmanBank





# رسالة الرئيس التنفيذي

## سيداتى وسادتى،



يسعدني أن أقدم لحضراتكم تقرير الاستدامة الثاني لبنك القاهرة عمان، والذي يعكس الاستمرار في تطوير نهجه المستدام ومسؤوليته المجتمعية والالتزام بمبادئ الحوكمة المؤسسية، وبما يضمن المساهمة في تحسين ظروف المعيشة وحقوق الإنسان، وتطوير وسائل العمل وإدارتها بطرق لا تؤدي إلى استنزاف موارد كوكب الأرض الطبيعية وبما يعتمد على حفظ العالم الطبيعي والاستخدام المسؤول للموارد الطبيعية، ويتمثل هدفنا في المساهمة بتطور اقتصاد المملكة وخدمة المجتمع وتلبية احتياجاتهم بما يكفل مجتمع أكثر عدلاً وبيئة أكثر صحة لكل أصحاب المصلحة لدينا وبما يتوافق مع إطار عمل الأمم المتحدة للتنمية المستدامة للتعاون مع الحكومة الأردنية بهذا الخصوص وذلك نحو تحقيق ثلاث نتائج مترابطة.

تعزيز المؤسسات: لتصبح المؤسسات في الأردن أكثر استجابة وشمولية ومسائلة وشفافية ومرونة.

تمكين الناس: الناس وخاصة الضعفاء يطالبون بشكل استباقي بحقوقهم والوفاء بمسؤولياتهم من أجل تحسين الأمن البشري والقدرة على الصمود.

تعزيز الفرص: تعزيز الفرص للمشاركة الشاملة للأشخاص الذين يعيشون في الأردن في المجالات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والسياسية.

نلتزم بلعب دور إيجابي لتحقيق النتائج المشار إليها في عمليات صنع القرار، إذ نسعى أيضاً إلى تشجيع الابتكار ونؤمن بأن الاستثمار في التعليم والفرص التعليمية المتساوية هو المفتاح لبناء مستقبل أفضل وتزويد أفراد مجتمعنا بالمهارات والمعرفة اللازمة لمساعدتهم على تحقيق أهدافهم وطموحاتهم. كما نحرص على المساهمة والاستثمار في الثقافة والفنون ونسعى دائماً للتوفيق بين احتياجات مجتمعنا من جهة وأهداف التنمية المستدامة من جهة أخرى.

ندرك في بنك القاهرة عمان أننا نعمل في ظل بيئة أعمال سريعة التطور ومعقدة ونواجه العديد من الصعوبات والتي نحاول التغلب عليها، كما نفتخر بتبنينا لخطة عمل متعددة الأوجه في مجال الشركات والأفراد، وبما يخدم الاشتغال المالي، وعلاقتنا مع موردينا، والمنتجات والخدمات التي نقدمها لعملائنا، وبما يعزز شراكتنا مع العديد من الجهات والمؤسسات من أجل زيادة تأثيرنا المجتمعي والاقتصادي ولتقديم قيم طويلة الأجل ومستدامة لنا ولأصحاب المصلحة.

يسعى البنك إلى تطوير الحلول التكنولوجية المبتكرة بما يساهم في تخفيض التكاليف وتحسين الخدمات، وسيستمر البنك في تطوير أحدث التطبيقات الإلكترونية والرقمية في المجال البنكي ضمن أفضل الممارسات المعمول بها عالمياً، وبما يحافظ على مكانة البنك الريادية في مجال تقديم الحلول المصرفية لعملاء البنك وبأفضل الوسائل المتاحة.

وفي الختام أود أن أعرب عن شكري وتقديري لجميع أصحاب المصلحة مع البنك الذين شاركوا في دعم وتمكين إجراءات البنك المستدامة، وآمل أن يقدم هذا التقرير صورة واضحة حول هذه الممارسات، وبما يضمن حقوق أصحاب المصلحة ويعود بالمنفعة على المجتمع والاقتصاد بشكل عام، ونعلم أن أماننا طريق طويل، لذا سنواصل التعاون مع عملائنا وشركائنا لدفع القطاع المصرفي نحو تبني حلول استدامة تتماشى مع الأهداف طويلة الأجل، كما سنواصل تنفيذ وتكثيف جهودنا نحو الاستدامة، وسنستمر بالمساهمة الفاعلة في بناء مستقبل أكثر استدامة للجميع ونتطلع إلى مشاركتكم رحلتنا نحو تحقيق أهداف الاستدامة الخاصة بنا في السنوات المقبلة.

الدكتور كمال البكري



## الرؤية

“ان نكون الخيار المصرفي الأول”

## الرسالة

“تقديم حلول مالية ومصرفية لكافة شرائح المجتمع، من خلال شبكة فروع متميزة، وطاقم عمل متميز وإدارة تنفيذية خلاقة، وأدوات تقنية وفنية تجعل من تجربة العميل في البنك متميزة”

## القيم المؤسسية



- نتعامل بشفافية مع كافة العملاء والمجتمع المحلي
- نهتم بعملائنا وموظفينا ونفي بالتزاماتنا
- ننجز أعمالنا بالطرق والممارسات المثلى
- نواكب التطور والتغيير في كافة أعمالنا
- نطمح بأن نكون الشريك المالي الأول للأفراد والشركات
- نتميز بالخدمات والمنتجات التي تلبي احتياجات عملائنا



## الأهداف الاستراتيجية



### آليات التنفيذ الاستراتيجي

#### تطوير الثقافة المؤسسية

- توسيع وتعزيز الإشرافية والاتصالية والتدعيمية لتنمية سلوك الولاء و البيئة الداخلية
- الاستثمار في الموهبة وتمكين الإبداع والمحافظة على الكفاءات
- تحسين وتطوير آليات و أدوات الرقابة على الأداء وتدعيم مبدأ الثواب والعقاب

#### تحسين وتطوير تجربة العميل والأيكولوجية المصرفية

- تحسين ورفع مستوى الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات المصرفية وأتمتة عمليات خدمة العملاء النمطية
- تعزيز قدرات تحليل البيانات واستنباط المعرفة القيمة وفهم سلوكيات العملاء عن طريق استغلال مصادر البيانات المختلفة
- تعزيز قدرات التقنيات التكنولوجية المتطورة وتوسيع رقعة مهام الذكاء الاصطناعي وهندسة المعرفة من خلال أتمتة العمليات والوصول إلى العملاء عبر قنوات رقمية متنوعة تمتاز بالتطور والابتكار
- تحسين وتطوير تجربة العميل وخلق رحلة مصرفية مميزة من خلال الريادة والابتكار في تقديم خدمات وحلول مصرفية ديناميكية تلبي رغبات واحتياجات العميل عبر قنوات رقمية وشبكات فروع متنوعة تواكب التطور والتغيير



## التوسع والنمو المستدام

- حماية الاستقلالية والحفاظ على مصالح المكونات الرئيسية للبنك
- الكفاءة والفاعلية في إدارة الموارد المالية والمادية والبشرية وتعزيز الملاءة المالية للمحافظة على نمو مجدي ومستدام
- تمكين البنك بالدخول إلى مختلف الأسواق والقطاعات وتنوع التعرضات الائتمانية والاستثمارية لها والمشاركة في آفاق نموها
- إدارة المخاطر والرقابة والامتثال بكفاءة وفعالية وتطوير أدوات وآليات وأنظمة الحماية الوقائية المتعلقة بالأمن السيبراني وأمن المعلومات ومكافحة الجرائم المالية والامتثال وتعزيز قدراتهم

## الطموح المؤسسي

تسعى مجموعة بنك القاهرة عمان إلى صناعة التميز المؤسسي لبناء ثقافة مؤسسية تتصف بالجودة والتميز والريادة والإبداع هادفة إلى التوسع والنمو بمفهومه الشمولي والمستدام وفقاً للممارسات المثلى وبما ينسجم مع بيئة العمل المؤسسية وأطر الحوكمة لمختلف المستويات بحيث تركز إلى المحاور الأساسية التالية:

المعايير الاجتماعية

المعايير البيئية

الحوكمة والثقافة  
المؤسسية

المسؤولية المجتمعية

المتانة المالية واستدامة الأعمال



## تركيبة مساهمي البنك

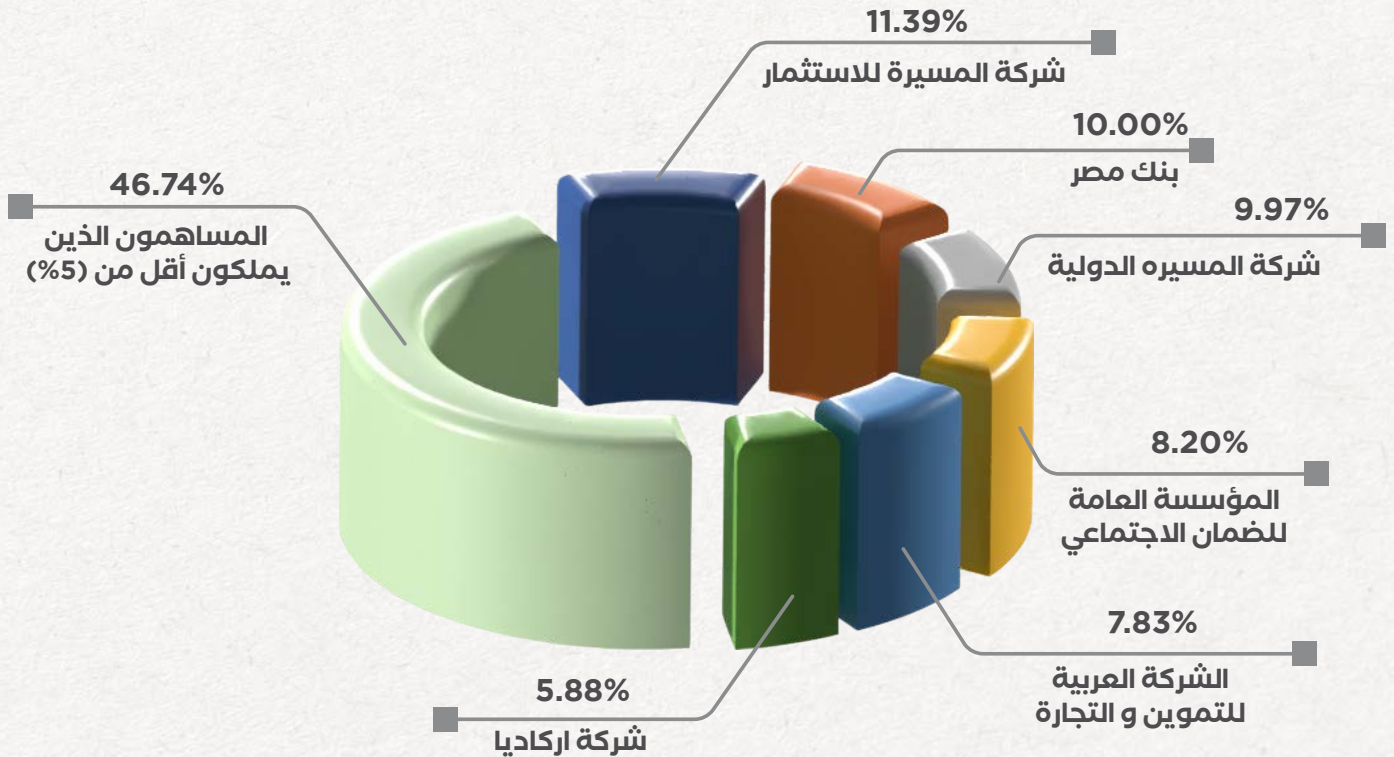
بنك القاهرة عمان هو شركة مساهمة عامة محدودة مدرجة في بورصة عمان برأسمال يبلغ 190 مليون دينار أردني تأسس عام 1960 مركزه الرئيسي في عمان - المملكة الأردنية الهاشمية ويعمل في ثلاثة أسواق مختلفة في كل من المملكة الأردنية الهاشمية، دولة فلسطين، مملكة البحرين.

تقع إدارته العامة ومركزه الرئيسي في المملكة الأردنية الهاشمية

ويمارس أعماله من خلال قطاعات أعمال رئيسية:

قطاع الأفراد، قطاع الشركات، قطاع الخزينة

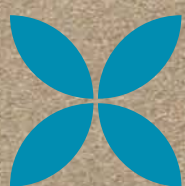
كما يسعى البنك لخدمة عملائه من خلال التحول الرقمي ومعرفة حاجاتهم ومتطلباتهم





# نبذة عن البنك والشركات التابعة

---







حرص البنك منذ تأسيسه في عام 1960، كشركة مساهمة عامة على تعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية على الصعيدين المحلي والإقليمي من خلال خدمة الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبيرة عبر مختلف

القطاعات. يخدم البنك عملائه من خلال شبكة واسعة من الفروع التي تقدم الحلول المصرفية المبتكرة، ويقدم مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات والحلول المصممة لتلبية احتياجات العملاء.

ساهمت السياسة الائتمانية الحكيمة للبنك وممارسات إدارة المخاطر في تحقيق معدلات نمو ممتازة على مدار السنوات الماضية، مما حافظ على جودة المحفظة الائتمانية، وعلى معدلات القروض المتعثرة دون المتوسط في السوق، بالإضافة إلى استدامة نسبة تغطية عالية للمخصصات.

يدير بنك القاهرة عمان 103 فروع في الأردن تتوزع على كافة محافظات المملكة و22 فرعاً في فلسطين وفرعاً واحداً في البحرين ويمكن الوصول إلى حلول بنك القاهرة عمان المصرفية المتقدمة من خلال شبكة الصّافات الآلية المؤلفة من 256 جهازاً.

وفي إطار تنفيذ رؤى البنك بإيجاد نظام فعال في آلية التواصل مع العملاء على مدار الساعة، تم إنشاء الرد الإلكتروني على مدار الساعة "أسألوا لبيب" بحيث يتم الإجابة على تساؤلات واستفسارات العملاء على مدار الساعة بحيث يبقى البنك مع العملاء وبشكل مستمر، هذا بالإضافة إلى وجود خدمة مركز الاتصال مع العملاء للرد على الاستفسارات والتساؤلات الخاصة بالعملاء على مدار 24 ساعة وعلى مدار الأسبوع وبحيث يكون البنك جنباً إلى جنب مع العميل لتقديم الاستشارات وتقديم الخدمة المناسبة له والرد على استفساراته بنفس اللحظة.

24/24 ساعة خدمة

مركز الاتصال



هذا وقد أولى البنك عناية خاصة لبيانات ومعلومات العملاء بحيث يتم إصدار وإرسال نشرات توعية ورسائل للعملاء بكافة وسائل الاتصال من خلال الرسائل النصية للهواتف النقالة ووسائل التواصل الاجتماعي أو الإعلانات المبوبة بعدم مشاركة أية بيانات أو معلومات أو أرقام سرية تخص العميل في بنك القاهرة عمان تجنباً لتعرض البنك إلى عمليات الاحتيال المالي وأن البنك لم ولن يقوم بطلب أي معلومات بنكية (الرقم الوطني، رقم البطاقة، أو الرقم السري) وفي حال تلقي إحدى هذه الرسائل يرجى تجاهلها والإبلاغ عنها.

يهدف بنك القاهرة عمان إلى توفير السهولة والراحة للعملاء من خلال مواكبة احتياجاتهم المالية باستمرار عبر مجموعة واسعة من الحلول المصرفية المبتكرة.

لدى البنك علامتان تجاريتان، تهدفان لتلبية الاحتياجات المالية لجميع الشرائح المستهدفة في السوق الأردني.

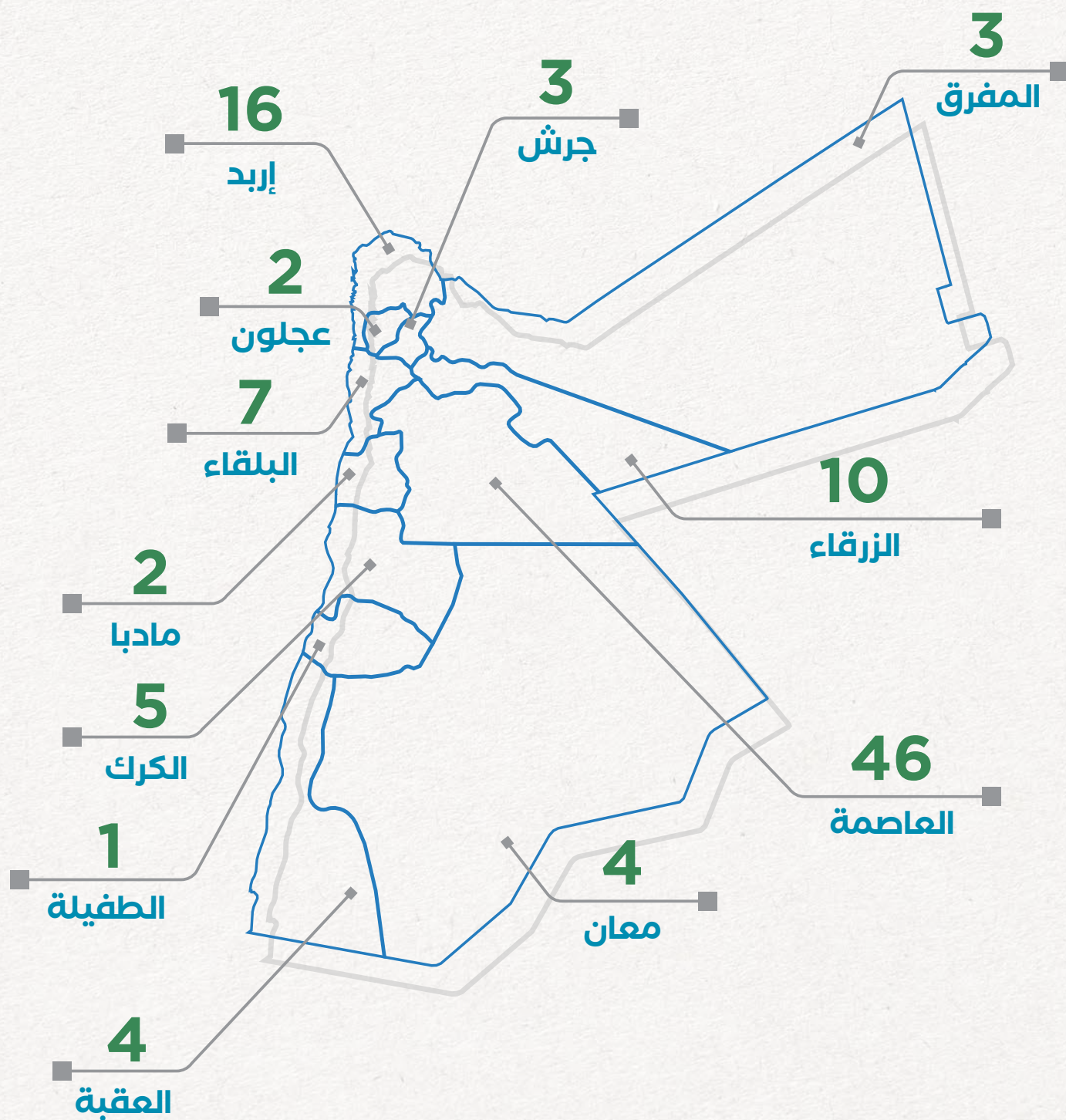
**SIGNATURE:** تقديم حلول مصرفية مع التركيز على احتياجات نخبة العملاء الأفراد، وكذلك الشركات ويعمل حالياً من خلال 5 فروع.

**LINC:** يقدم المنتجات والخدمات المصرفية للشباب الأردني (الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 و40 عاماً) ويعمل حالياً من خلال 7 فروع رقمية منتشرة في الجامعات الأردنية والأماكن التي يرتادها الشباب.

بنك القاهرة عمان  
CairoAmmanBankSIGNATURE  
BY CAIRO AMMAN BANKLINC  
BY CAIRO AMMAN BANKA BANK  
FOR  
YOUTH



## فروع ومكاتب البنك في الاردن





## الشركات التابعة للبنك

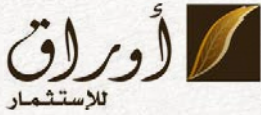


### مصرف الصفا

تأسس مصرف الصفا كشركة مساهمة عامة في فلسطين في العام 2016 وبأشهر أعماله بتاريخ 22 / 9 / 2016 كمؤسسة مصرفية تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية من خلال فروعها، ويمتلك البنك ما نسبته 51% من رأسمال المصرف

البالغ 75 مليون دولار أمريكي.

يسعى مصرف الصفا إلى تلبية احتياجات السوق الفلسطيني من الخدمات والمنتجات المصرفية الإسلامية وكذلك ممارسة أعمال التمويل والاستثمار وتطوير وسائل اجتذاب الأموال والمدخرات نحو المشاركة في استثمار المنتج بأساليب ووسائل مصرفية لا تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية، ويعمل المصرف من خلال 9 فروع ومكاتب منتشرة في معظم محافظات فلسطين.



### شركة أوراق للاستثمار

تأسست الشركة الوطنية للخدمات المالية "أوراق للاستثمار"، كشركة محدودة المسؤولية في المملكة الأردنية الهاشمية خلال عام 1992 يملك البنك ما نسبته 100% من رأسمال الشركة المدفوع والبالغ 65 مليون دينار تقوم الشركة بتقديم خدمات الوساطة المحلية والإقليمية والدولية، بالإضافة إلى خدمات إدارة الأصول ومحافظ العملاء الاستثمارية، كما تقوم بتأسيس وإدارة صناديق الاستثمار وتقديم المشورة المالية والاستثمارية.

رغم المنافسة الشديدة، فقد تمكنت الشركة من تحقيق مركز متميز في السوق، سواء في حجم التداول أو من حيث قاعدة العملاء، حيث حافظت الشركة على مرتبة جيدة ما بين الشركات العاملة في بورصة عمان.



الشركة الوطنية للأوراق المالية  
Al-Wataniyah Securities Co.

### الشركة الوطنية للأوراق المالية - فلسطين

تأسست الشركة الوطنية للأوراق المالية كشركة مساهمة خصوصية محدودة المسؤولية في رام الله في فلسطين في عام 1995، تعمل الشركة كوسيط في سوق فلسطين للأوراق المالية (بورصة فلسطين) وقد باشرت الشركة عملها مع بداية عمل السوق المحتسب، وهي عضو في بورصة فلسطين ومرخصة من قبل هيئة سوق المال الفلسطينية لتقديم خدمات الوساطة المحلية والإقليمية والدولية، يملك البنك كامل رأسمال الشركة المدفوع البالغ 1.6 مليون دينار ويقع المقر الرئيسي في رام الله.



تملك للتأجير التمويلي  
Tamallak Leasing

### شركة تملك للتأجير التمويلي

تأسست شركة تملك للتأجير التمويلي بتاريخ 12/11/2013 وسجلت كشركة ذات مسؤولية محدودة ويبلغ رأسمالها 5 مليون دينار أردني، ومملوكة بالكامل من بنك القاهرة عمان بنسبة 100% لتكون بمثابة ذراع استثماري في مجال تقديم خدمة التأجير التمويلي.

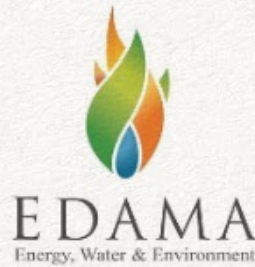
تقدم الشركة مجموعة متكاملة من خدمات التأجير التمويلي تناسب وطبيعة نشاط المستأجر وتدفقاته النقدية، ولكافة القطاعات الاقتصادية كما وتسعى الشركة لرفع مستوى الاهتمام بالخدمات المقدمة للأسواق المستهدفة لتلبية احتياجاتها التمويلية من خلال نشر مفهوم التأجير التمويلي لما له من مزايا اقتصادية ومالية للقطاعات المستهدفة، وتعمل الشركة على خدمة عملائها في إدارة الشركة في عمان وفرع في مدينة إربد.



## عضويات بنك القاهرة عمان

يفتخر البنك بعضويته في مجموعة من المنظمات والاتحادات رفيعة المستوى

1	جمعية البنوك في الأردن	7	منتدى الاستراتيجيات الأردني
2	اتحاد المصارف العربية	8	جمعية المتداولين في الأسواق المالية
3	مركز إيداع الأوراق المالية	9	جمعية إدانة للطاقة والمياه والبيئة
4	مؤسسة إنجاز	10	الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب
5	هيئة الأوراق المالية		







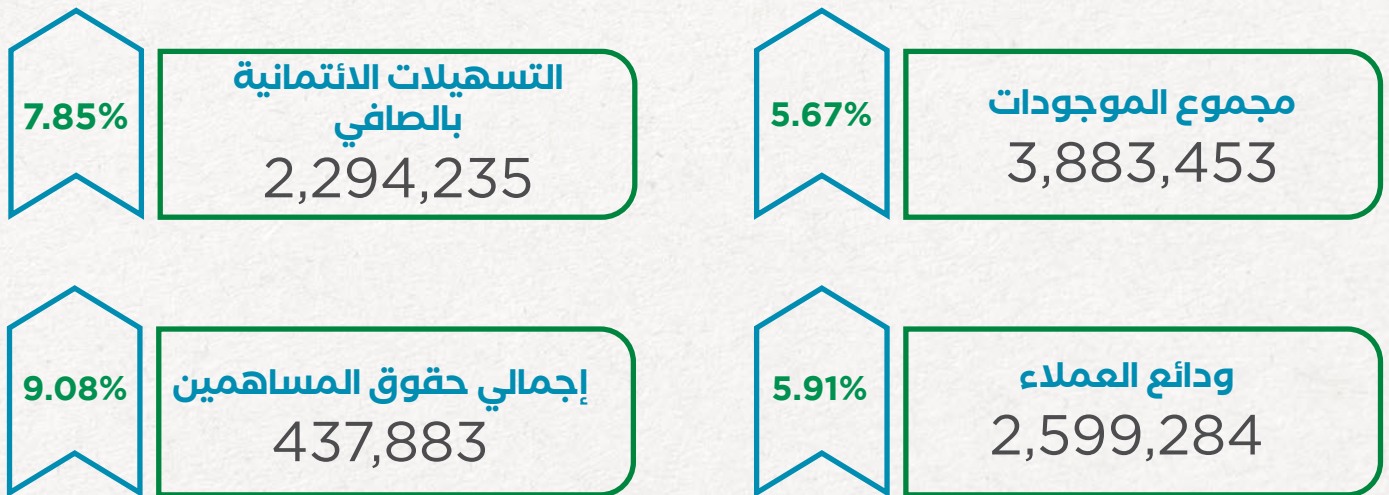
أهم المؤشرات  
والنسب المالية  
والأداء الاقتصادي

---



أهم المؤشرات والنسب المالية			
الف دينار	2023	2022	التغير
أهم بنود قائمة المركز المالي			
مجموع الموجودات	3,883,453	3,674,974	5.67%
التسهيلات الائتمانية بالصافي	2,294,235	2,127,194	7.85%
ودائع العملاء	2,599,284	2,454,183	5.91%
إجمالي حقوق المساهمين	437,883	401,434	9.08%

## المركز المالي



نتائج العمليات			
الف دينار	2023	2022	التغير
صافي إيرادات الفوائد والعمولات	158,485	140,938	3.46%
الدخل من العمليات التشغيلية (باستثناء أرباح بيع وتقييم موجودات مالية)	175,971	157,387	4.81%
إجمالي الدخل	176,503	157,920	4.20%
الربح قبل الضرائب	51,451	52,651	2.62%
الربح العائد لمساهمي البنك بعد الضرائب	35,285	34,614	5.53%
حصة السهم من صافي الربح (دينار)	0.186	0.182	5.53%



## أهم النسب المالية 2023

8.41%

العائد على معدل  
حقوق المساهمين

0.93%

العائد على معدل الموجودات

15.85%

كفاية رأس المال

4.19%

صافي إيرادات الفوائد  
والعمولات إلى  
معدل الموجودات

5.24%

صافي التسهيلات غير  
العامة إلى التسهيلات

88.26%

صافي التسهيلات  
إلى ودائع العملاء

74.74%

تغطية المخصص لصافي  
التسهيلات غير العامة



## الوضع التنافسي للبنك

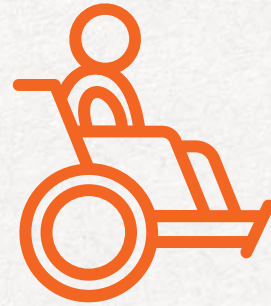
يستطيع البنك مواجهة التحديات المختلفة التي تواجه العمل المصرفي بشكل عام، حيث تبلغ موجودات البنك 3.9 مليار دينار، إذ يعتبر البنك بالمرتبة السادسة في إجمالي الموجودات والمرتبة الخامسة بصافي التسهيلات بين البنوك التجارية في الأردن كما استطاع البنك تعزيز موقعه ضمن البنوك الأردنية من خلال ما حققه من إنجازات خلال العام الحالي والأعوام السابقة، حيث تبلغ حصة البنك من إجمالي الودائع والتسهيلات في الأردن 3.89% و 4.66% على التوالي، فيما تبلغ 5.24% و 5.37% في فلسطين، وحصة غير مؤثرة في البحرين.

هذا وحافظ البنك على تصنيف ائتماني جيد له من قبل وكالات التصنيف الدولية كما يلي :

النظرة المستقبلية	العملات الأجنبية قصيرة / طويلة الأجل	قوة المركز المالي	
إيجابي	NP/B1	b1	موديز
إيجابي	B/B+	bb	كابيتال إنتلجنس

## الجوائز التي حصل عليها البنك

الجائزة الذهبية لمسابقة  
المباني المهيأة للأشخاص  
ذوي الإعاقة للدورة 2023







# التغير المناخي

---



نعي تمامًا أهمية دور البنك كجهة ممولة للتنمية الوطنية، ولهذا السبب، نقدم الدعم الكامل لتحقيق الأهداف الطموحة في إطار خطة استراتيجية تهدف إلى حماية البيئة الطبيعية وحفظها للأجيال المقبلة. وإننا ملتزمون بإجراء عملياتنا وأنشطتنا التجارية بمسؤولية، وكذلك الحد من تأثيرنا على البيئة وضمن إطار سياستنا المستدامة وأولوياتنا في مجال العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات وتوفير توجيهات وإرشادات كافية بالاستجابة للتحديات البيئية الرئيسية ومعالجتها.

كان التركيز خلال العام 2023 منصباً على موضوع البيئة الخضراء بشكل عام كأحد أهداف التنمية المستدامة وتماشياً مع استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر وتأكيداً على دورنا بالمساهمة في تحقيق رؤية الأردن وانسجاماً مع استراتيجية البنك الرامية للمساهمة بشكل فاعل في التصدي للتحديات البيئية، والحفاظ على الموارد البيئية.

حصل بنك القاهرة عمّان على قرض بقيمة (10) مليون دولار أمريكي بهدف تعزيز الاستثمارات المناخية في الأردن، وتقديم قروض للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تستثمر في التقنيات التي تساعد في الحد من تأثير التغير المناخي والتكيف معه وهو أول تسهيل مالي يحصل عليه بنك القاهرة عمّان في إطار برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر الإقليمي - صندوق المناخ الأخضر في الأردن وبهذا يكون بنك القاهرة عمّان قد بدأ حقبة جديدة من الاستثمارات المناخية الخضراء في الأردن بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وصندوق المناخ الأخضر، وستمكن هذه الحزمة المالية من إعادة الإقراض في إطار تسهيلات تمويل الاقتصاد الأخضر للبنك والتكنولوجيا الخضراء.

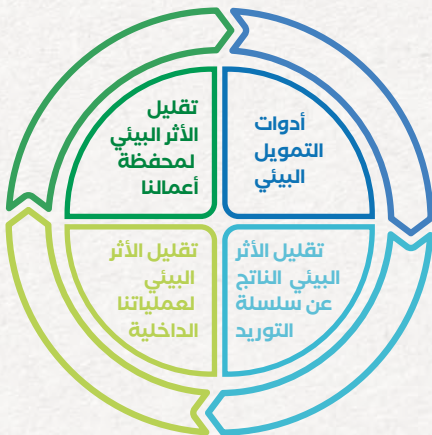
إن هذا التعاون والدعم المعنوي والمالي المناسب يمكن البنك من تعزيز شراكته مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية لمواصلة وتحقيق قصص النجاح التي ساهمت كثيراً في النمو الاقتصادي الأردني في العقود القليلة الماضية وكثف بنك القاهرة عمّان خلال السنوات الماضية من نشاطاته وفعالياته التي تستهدف نشر ثقافة البيئة الخضراء، إذ أخذ البنك على عاتقه نشر وتعزيز هذه الثقافة في المجتمع.

## تمويل المنتجات الصديقة للبيئة

سعى بنك القاهرة عمان للحد من المخاطر المناخية والبيئية وتقليل الانبعاثات الكربونية وتعزيز أنشطة الاقتصاد الصديق للبيئة، والعمل بالتعاون مع شركائنا المحليين والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية على توفير المنتجات الصديقة للبيئة للأفراد والشركات من خلال تمويل خاص واسترجاع نقدي مميز.



تشمل المواضيع التي يغطيها البنك ضمن خطة المحافظة على البيئة



قام البنك بشراء دراجات هوائية لتوزيع وتسليم البريد بدلاً من السيارات



20% من السيارات التابعة للبنك من النوع الهجين



# القضايا الجوهرية

---





من خلال تقييم الأهمية النسبية المستندة على المبادرة العالمية لإعداد التقارير ورؤية التحديث الاقتصادي تم إطلاق الإمكانيات لبناء المستقبل 2025 - 2030 والبرنامج التنفيذي لرؤية التحديث الاقتصادي أولويات 2023-2025، والدليل الإرشادي لبورصة عمان حول إعداد تقارير الاستدامة والتواصل مع أصحاب المصلحة وإشراكهم بشكل منظم وقد تم تحديد القضايا الجوهرية التي نوليها الأهمية.

الموضوعات المهمة

## 1. رضا العملاء

نحن نفخر بزيادة معدل رضا العملاء، والذي تم تحقيقه من خلال تنفيذ العديد من الاستراتيجيات التي تهدف إلى تحسين تجربة العملاء، بالتحديث المستمر لخدماتنا المصرفية عبر الإنترنت و عبر تطبيق البنك للهواتف المحمولة، ولضمان حصول عملائنا على أعلى مستويات جودة الخدمات، قمنا بتسريع خدماتنا وجعلها أكثر سهولة من خلال عمليات الأتمتة والرقمنة مع إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية دون الحاجة إلى زيارة الفروع.

تقوم وحدة شكاوى العملاء في بنك القاهرة عمان كجهة حصرية لتلقي واستلام كافة شكاوى العملاء ومعالجتها وفقاً للسياسات والإجراءات المعتمدة المستندة للقوانين والتعليمات ذات الصلة، حيث تلقت الوحدة 874 شكوى خلال العام 2023 من كافة مصادر تلقي الشكاوى مثل صناديق شكاوى العملاء الموجودة في الفروع والمكاتب والحضور الشخصي والطرق الإلكترونية وهاتف شكاوى العملاء بهدف المحافظة على سمعة البنك وتطوير شراكة دائمة وفاعلة مع عملائنا والارتقاء بالعمل المصرفي وفق متطلبات الجهات الرقابية. تلقى فريقنا التنظيمي استفسارات من البنك المركزي الأردني وتؤكد من الرد على جميع الاستفسارات على الفور وفي الموعد المحدد.

نحن نلتزم بتقديم أفضل تجربة ممكنة للعملاء ونعمل باستمرار على تحسين خدماتنا لتلبية الاحتياجات المالية المتطورة باستمرار لعملائنا.



## 2. التطور التكنولوجي والابتكار والتحول الرقمي

نؤمن أن الابتكار والتحول الرقمي يمكننا من تحديث وتطوير الخدمات والمنتجات التي تلبي احتياجات عملائنا ومتطلبات حياتهم المتغيرة.

قام البنك بتطوير عدد من الخدمات المصرفية التي تساهم في تحقيق أهداف الاشتغال المالي فقد قمنا بالتوجه إلى الجامعات الأردنية بتوقيع اتفاقيات تعاون مع كل من الجامعة الأردنية، جامعة اليرموك وجامعة الأميرة سمية لتحويل بطاقة هوية تعريف الطلاب والكادر الإداري وأعضاء الهيئة التدريسية للجامعات إلى بطاقة ذكية متعددة الاستخدامات يستفيد منها الطلاب والعاملين كهوية تعريف وكبطاقة دفع إلكترونية يستطيع حاملها استخدامها للدفع على جميع نقاط البيع الإلكترونية والإنترنت، وبذلك أتاح البنك لطلبة الجامعات إمكانية الحصول على خدمات الدفع المالية من خلال هذه البطاقات.

كما استمر البنك في تعاونه مع العديد من المنظمات الدولية التي تقوم بتوزيع المساعدات النقدية للأجئين المقيمين في المملكة من خلال إتاحة إمكانية الحصول على هذه المساعدات من خلال بطاقات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو باستخدام نظام بصمة العين، بحيث يمكن للمستفيدين الحصول على المعونات من خلال فروع البنك وأجهزة الصراف الآلي المزودة بالكاميرات الخاصة ببصمة العين، مما يحسن من مستوى الخدمات والتأكد من وصول المساعدات إلى مستحقيها، كما تم تفعيل خيار طباعة الوصل أو عدم الطباعة عند استخدام الصراف الآلي للحد من كمية استهلاك الرولات الورقية للصراف الآلي.



## 52 طن من الورق تم إعادة تدويره خلال عام 2023



### 3. أمن البيانات والأمن السيبراني

يعمل البنك وبكافة الوسائل على الحفاظ على بيانات العملاء، وذلك عن طريق الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية وبرامج منع الاختراق بما يكفل سلامة بيانات العملاء.

### 4. الامتثال

يلتزم البنك بكافة المعايير والممارسات العالمية التي تحكم عمل البنك، كما يوفر البنك بيئة عمل مناسبة حيث يعمل على توفير التدريب المناسب لكافة موظفيه والالتزام بالقوانين والأنظمة ويتوفر لدى البنك نظام وثقافة امتثال فعالة وإجراءات عمل تتناسب مع تعليمات الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

### 5. إدارة المخاطر

يلتزم البنك بأفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر والتي تضمن تحديد المخاطر وتوقعها وإدارتها بما يتناسب معها وبما يحد من آثارها، كما يمتلك البنك إطار خاص بإدارة المخاطر يرتبط بكافة الأنشطة البنكية عن طريق مراجعة كافة السياسات والإجراءات التي يعمل من خلالها البنك.

### 6. الشفافية والمساءلة

نحرص في البنك على اعتماد قنوات تواصل شاملة وشفافة مع الأطراف ذات العلاقة ضمن التزامنا بممارسات الحوكمة السليمة ومبادئ المساءلة. فإلى جانب إعداد التقارير حول أدائنا المالي، فإننا نقدم تقارير أداء البنك المتعلقة بالأمور غير المالية من خلال إصدار تقارير الاستدامة وللسنة الثانية على التوالي بهدف زيادة الوعي بقضايا الاستدامة.

كما نؤمن بقيمة التواصل بشفافية والتعامل بإنصاف مع العملاء. لهذا، فإننا نتبنى سياسة الشفافية والتعامل مع العميل بإنصاف وتصميم المنتجات والخدمات لتتناسب مع الشرائح المختلفة من العملاء وتشمل هذه السياسة توفير المعلومات المفصلة وبوضوح وشمول قبل وأثناء وبعد كل محطة في عملية تقديم الخدمة.

### 7. الاشتغال المالي

حرص بنك القاهرة عمان على دعم وتبني سياسة البنك المركزي الأردني في مجال الاشتغال المالي وجعل الخدمات المالية متاحة لمختلف شرائح المجتمع، لما لهذا الموضوع من أثر على النمو الشامل والمستدام، وبالتالي الاستقرار المالي والاجتماعي والسياسي والتنمية الاقتصادية وكذلك حماية المستهلك المالي، فبالإضافة إلى مساهمة البنك في دعم مشروع نشر الثقافة المالية المجتمعية الذي يقوده البنك المركزي الأردني، ويقوم البنك بشكل مستمر بتطوير هذه الخدمات بالتعاون مع الجهات الدولية المقدمة للمساعدات بهدف شمول أكبر عدد ممكن من المستفيدين وجعل صرف المساعدات من خلال النظام المصرفي، ويقوم البنك بالاستفادة من برامج واتفاقيات ضمان التسهيلات مع عدد من الجهات من حيث زيادة عدد وحجم القروض المكفولة وبما يؤدي إلى إمكانية التسهيل على العملاء وبشكل خاص للشركات الصغيرة والمتوسطة في الحصول على التسهيلات الائتمانية، وقد راع عدد من البرامج توجيه الإقراض إلى محافظات المملكة ودعم قطاعي الشباب والمرأة والمشاريع الحديثة، بالإضافة إلى القطاعات الاقتصادية المستهدفة ضمن برنامج السلف متوسطة الأجل الممنوحة من البنك المركزي الأردني لقطاعات الصناعة والطاقة والسياحة والزراعة وتكنولوجيا المعلومات.



نسبة الإناث من  
العملاء 34.3%



يبلغ عدد عملاء  
البنك 351,763



## 8. استقطاب المواهب

نؤكد على التزامنا باستقطاب أفضل الكفاءات والمواهب وتعيينهم وإتاحة فرص التدريب والتطور بما يعزز نمو موظفينا وتقدمهم على الصعيد المهني، كما ونولي اهتمامًا كبيرًا لتهيئة بيئة عمل مشجعة على الإبداع ومُعززة للاحتفاظ بالموظفين.

يحرص البنك على الارتقاء بمستوى رضا الموظفين من خلال خطط المكافآت والحوافز المختلفة. وفي الوقت نفسه، نسعى إلى تعزيز الشعور بالانتماء في مكان العمل بتشجيع مبادئ الإنصاف والعدالة وعدم التمييز، وتقديم فرص متساوية لجميع الموظفين بعيداً عن الجنس أو العرق أو الأصل أو العمر أو الديانة.

## 9. تطوير الموظفين

وضعنا من خلال سياسة التعلم والتطوير خطة واضحة لتنفيذ برامج التدريب وتنظيم الدورات التدريبية بما يدعم تطور المسار الوظيفي لموظفينا ويسهل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك، برنامج للموظفين الجدد وتدريبهم بشكل مكثف.

## 10. الأداء الاقتصادي

يلتزم البنك بتوفير الخدمات المصرفية التي تدعم التنمية المستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، اعتماداً على ممارسات التمويل المسؤول. حيث يعكس التمويل المسؤول حرصنا على تلبية التزاماتنا والتصرف بمسؤولية وإدارة المخاطر والتقيّد بأعلى المعايير الأخلاقية. من هذا المنطلق، تتعزز قدرتنا على مواكبة الاحتياجات مع الحفاظ على ثقة عملائنا ومساهميننا.

يدرك البنك أثر عمليات الشراء التي تتم من خلال إدارة المشتريات والتزويد على مجتمعنا اقتصاديًا، لذلك نلتزم بدعم الموردين المحليين وبالتالي تحريك عجلة الاقتصاد وحل مشكلة البطالة.



## 11. تنمية المجتمع المحلي والبيئة

يركز البنك نشاطاته على عدد من المجالات والأولويات المحلية، والتي تشمل على الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ودعم الأيتام.

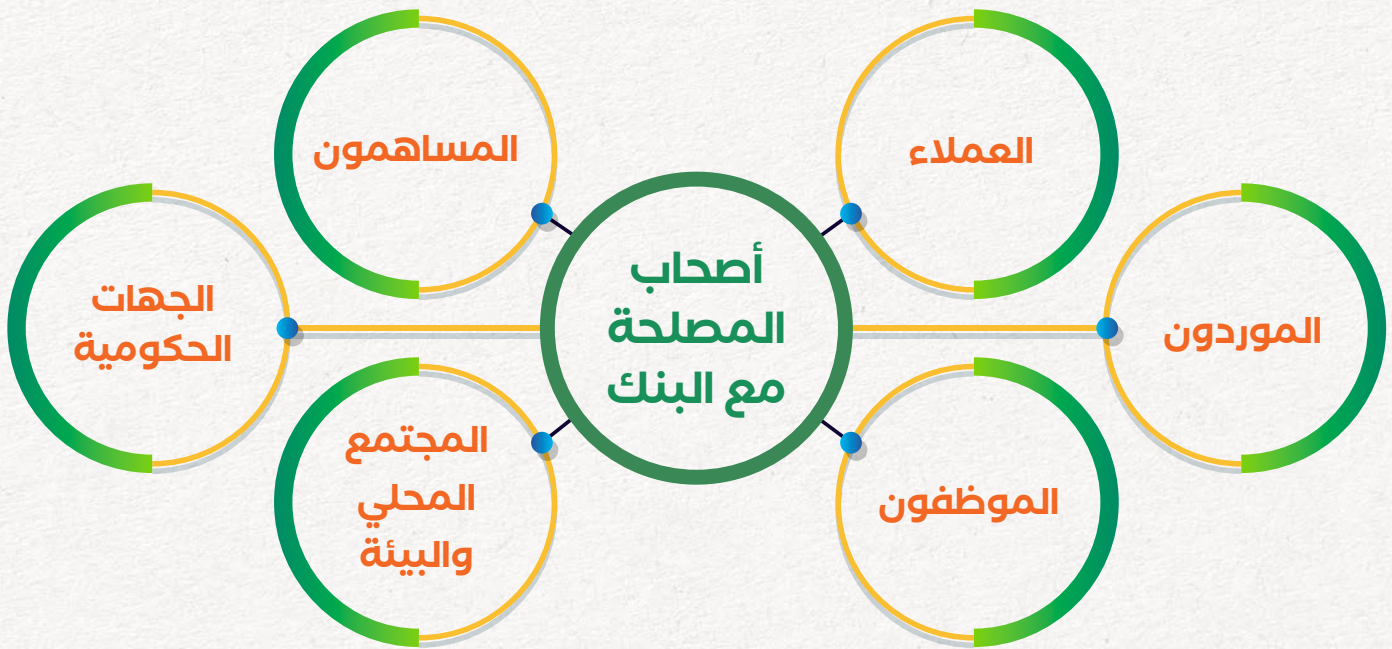
وتماشياً مع المنهج الاستراتيجي للبنك شارك الموظفون في عدد من الأنشطة التطوعية مع المؤسسات غير الربحية مع إتاحة خيارات القنوات المصرفية لتشجيع تبرعات العملاء، مما يترك أثراً إيجابياً على التنمية المجتمعية المستدامة.



## أصحاب المصلحة مع البنك

يتم التواصل وبصورة دائمة مع أصحاب المصلحة لفهم احتياجاتهم بشكل أفضل بكافة وسائل التواصل وبما ينعكس ذلك على بيئة العمل واستراتيجية البنك وقيمه ومعاييرته ونحن ملتزمون بخطط التواصل المفتوحة بكل شفافية ووضوح وقد تم تطوير نافذة علاقات المستثمرين على موقع البنك الإلكتروني، بحيث تتيح معلومات الاتصال وكافة المعلومات عن بيانات البنك التي تهتم أصحاب المصالح.

وعليه فقد تم تحديد مجموعات اصحاب المصلحة بستة مجموعات رئيسية كما يلي:



## أهداف التنمية المستدامة والعلاقة مع المجتمع المحلي

نعمل من خلال مبادراتنا المجتمعية والتطوعية على تبني مجموعة من المحاور الرئيسية وبرنامج المسؤولية المجتمعية نلتزم بلعب دور إيجابي في المجتمع ومراعاة الآثار البيئية والاجتماعية لأعمالنا من خلال إدراج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة وأهداف التنمية المستدامة في عمليات صنع القرار ونسعى أيضاً إلى تشجيع الابتكار ونؤمن بأن الاستثمار في التعليم والفرص التعليمية المتساوية هو المفتاح لبناء مستقبل أفضل وتزويد أفراد مجتمعنا بالمهارات والمعرفة اللازمة لمساعدتهم على تحقيق أهدافهم وطموحاتهم، كما نحرص على المساهمة والاستثمار في الثقافة والفنون، وأخيراً، نعتبر التزامنا بالتنمية المستدامة جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتنا، حيث نهدف إلى المساهمة في بناء مستقبل مستدام يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ونسعى دائماً للتوفيق بين احتياجات مجتمعنا من جهة وأهداف التنمية المستدامة من جهة أخرى.



## أهداف التنمية المستدامة





# خدماتنا المصرفية

---





## خدمات الافراد

أكمل بنك القاهرة عمان مسيرته خلال عام 2023 في تقديم منتجات وخدمات تواكب التطور المصرفي وترتكز على سلوكيات واحتياجات عملائه.

يسعى البنك إلى تعزيز هويته المؤسسية والحفاظ على ميزته التنافسية ضمن السوق المحلي والإقليمي من خلال التوسع في نطاق المنح وتقديم مزايا منافسة لمختلف القطاعات بهدف استقطاب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين في مجال القروض والقروض العقارية والسيارات وتطوير العديد من المنتجات والخدمات وفقاً لمتطلبات العملاء.

وبما يخص منتج السيارات، تم تطوير قروض خاصة للسيارات الصديقة للبيئة بمزايا فريدة من نوعها، تماشياً مع أهداف البنك للمساهمة في دعم البيئة.

وسوف يستمر بنك القاهرة عمان بتلبية احتياجات عملائه المالية وتحسين رحلتهم المصرفية عبر تقديم خدمات وحلول ريادية، وبما يضمن تحقيق أهداف الاستدامة ودعم جميع شرائح المجتمع.

## إدارة الخدمات المصرفية الخاصة/للشركات

استمراراً لنهج البنك بالاهتمام بالخدمات والمنتجات البنكية المقدمة لقطاع الشركات والمؤسسات لكونها أحد أهم المصادر الرئيسية لإيرادات البنك المتحققة، فإنه يتم باستمرار مراجعة الخطط والأهداف والعمل على تحقيقها، فقد عملت إدارة الخدمات البنكية الخاصة على دراسة مختلف القطاعات الاقتصادية وزيادة قاعدة عملاء الشركات والمؤسسات المختلفة، فقد تميز عام 2023 باستقطاب عدد كبير من الشركات الكبرى والمتوسطة ومؤسسات فردية من مختلف القطاعات فقد تمت دراسة كافة احتياجاتهم والعمل على تلبيةها بشكل مدروس ومبرر لتطوير أعمالهم والتوسع بأعمالهم، بحيث تكون استراتيجية عمل الدائرة بناء قاعدة متينة من العملاء المميزين من خلال الاستخدام الأمثل لأدوات وآليات التسويق الفعال وخلق تجربة مصرفية تتصف بالجودة والتميز من خلال تقديم منتجات وحلول ريادية ديناميكية تلبي احتياجات العملاء وتكون مكاملة لقاعدة عملاء البنك ككل.

يعمل البنك على تطوير منظومة الخدمات الرقمية لدائرة الخدمات البنكية الخاصة بتوسيع نطاق عملها لتلبي احتياجات الشركات ورجال الأعمال والأفراد بشكل أوسع وبأعلى معايير السرية والأمان والموثوقية.

## الخزينة وتنمية مصادر الأموال

انطلاقاً من رؤيتنا في تقديم حلول مالية ومصرفية لكافة شرائح المجتمع، وطموحاتنا المستمدة من قيمنا المؤسسية بأن نكون الشريك المالي الأول للأفراد والشركات دعماً للاقتصاد الأردني، عمل بنك القاهرة عمان خلال العام 2023 على مراعاة توظيف المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع القرارات الخاصة بأنشطة الإقراض والاستثمار، وإيلاء الاهتمام على توطيد وإدامة العلاقات المصرفية مع البنوك والمؤسسات المالية ضمن بيئة العمل والإيكولوجية المصرفية في المملكة الأردنية الهاشمية بما يعزز شراكتنا مع العديد من الجهات والمؤسسات لزيادة تأثيرنا المجتمعي والاقتصادي.

وتجسيدا لاستراتيجيتنا بالانتقال نحو الاستدامة والمضي قدماً في إيلاء الاهتمام بمواكبة التطورات المستجدة في عالم الصناعة المصرفية وإدارة السيولة من خلال حلول تمويلية مختلفة، فقد تمكن البنك من الحصول على مصادر تمويلية مبتكرة وتوجيهها نحو المؤسسات والشركات ذات الأثر الإيجابي على التنمية الاقتصادية المحلية والاستثمار في المجتمع.

## التأجير التمويلي

يقدم البنك من خلال شركة تملك للتأجير التمويلي مجموعة متكاملة من خدمات التأجير التمويلي تتناسب وطبيعة نشاط المستأجر وتحدياته النقدية، ولكافة القطاعات الاقتصادية، كما وتسعى الشركة لرفع مستوى الاهتمام بالخدمات المقدمة للأسواق المستهدفة لتلبية احتياجاتها التمويلية من خلال نشر مفهوم التأجير التمويلي لما له من مزايا اقتصادية ومالية للقطاعات المستهدفة.



## الخدمات الاستثمارية

يقوم البنك ومن خلال أذرعه الاستثمارية، شركة أوراق للاستثمار في الأردن والشركة الوطنية للأوراق المالية في فلسطين، بتقديم خدمات الوساطة في الأسواق المحلية، الإقليمية والدولية، بالإضافة إلى خدمات إدارة الأصول وإدارة محافظ استثمارية للعملاء، تأسيس وإدارة صناديق الاستثمار ذات الغايات المختلفة، وتقديم المشورة المالية والاستثمارية وإعداد الدراسات والأبحاث.

## منصة بُنى لتحويل الأموال



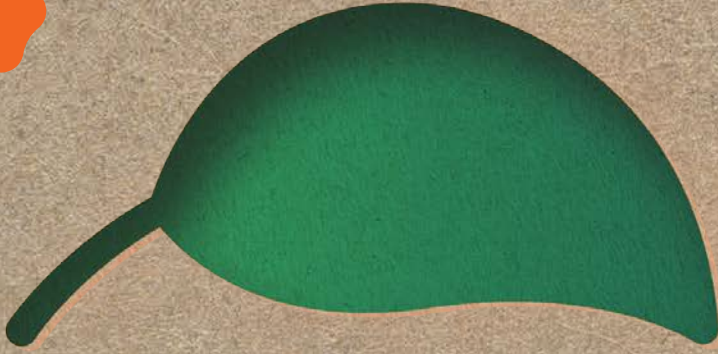
يمكنك الآن إرسال واستلام الأموال بكل سهولة عبر منصة بُنى، ومن خلال أي من فروع بنك القاهرة عمان، والاستفادة من المزايا العديدة التي توفرها الخدمة بنسبة عمولة منخفضة وفي نفس اليوم ونظام التحويل بـ6 عملات: الدينار الأردني، الدرهم الإماراتي، الريال السعودي، الجنيه المصري، الدولار الأمريكي، واليورو

## الصناديق الحديدية:



ونظراً لما يتمتع به القطاع المصرفي وبالأخص بنك القاهرة عمان من ثقة عالية ومتبادلة مع عملائه المميزين، فقد قام البنك بتوفير خدمة الصناديق الحديدية للحفاظ على مقتنيات العملاء بحيث يوفر البنك الخدمة في 20 فرع موزعة على المناطق الجغرافية وبحسب حاجة العملاء لهذه الخدمة.





موظفونا

---



استمر البنك في سياسته بمنح أولوية منح الشواغر داخلياً من خلال آلية تنافس عادلة تمنح الموظفين الحق بالتنافس على الوظائف الشاغرة لا سيما الوظائف الإدارية والقيادية، وذلك لضمان سير الموظفين في مسارهم الوظيفي والحفاظ على الكوادر المؤهلة. ومن ناحية أخرى فإن ذلك يضمن استمرار البنك في إتاحة فرص التطور المعرفي وتعزيز الخبرة العملية للموظفين من خلال برامج الإحلال المؤقت والتدريب والتعليم والتطوير. كما يراعي البنك ضرورة رفد كوادره بخبرات خارجية تعزز الفكر التجديدي الابتكاري والمنافسة الداخلية لدى الموظفين، وذلك من خلال استقطاب أفضل الكوادر المناسبة لقيم وبيئة المؤسسة وللمتطلبات الوظيفية على حد سواء.

## ميثاق السلوك المهني

يُمثّل ميثاق السلوك المهني السياسة العليا التي تُشكّل الأساس للالتزام بتنفيذ عملياتنا بأعلى المتطلبات الأخلاقية والنزاهة ضمن المناطق التي نعمل بها والتي يجب الالتزام بها من قبل الموظفين في أداء واجباتهم اليومية. إن ميثاق السلوك المهني متوفر لكافة الموظفين للاطلاع عليه.

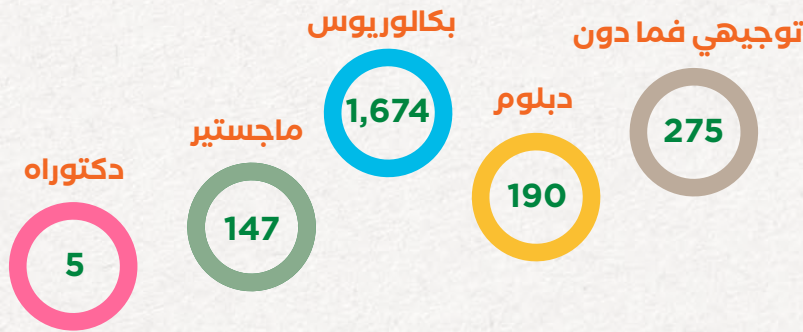
في عام 2023، لم يكن هناك أي حوادث أو شكاوى تم تصعيدها إلى قسم علاقات الموظفين متعلقة بالتمييز أو التحرش أو بانتهاكات حقوق الإنسان.

## سياسة المكافآت

انسجاماً مع تعليمات الحوكمة المؤسسية الصادرة عن البنك المركزي الأردني، تم وضع سياسة لتوزيع المكافآت المالية على موظفي البنك مبنية على المبادئ الرئيسية الأساسية التي تقوم عليها الحوكمة المؤسسية في تطبيق مبادئ العدالة والشفافية في منح المكافآت المالية لموظفي البنك.

وتهدف سياسة منح المكافآت إلى وضع أسس ومعايير موضوعية وعادلة وشفافة لمنح مكافآت مالية للإدارة التنفيذية العليا وكافة موظفي البنك تمكن البنك من استقطاب وتطوير والمحافظة على موظفيه من ذوي الكفاءات والمهارات والخبرات وتحفيزهم والارتقاء بأدائهم وتشجيع وتحفيز الموظفين لتحقيق أهداف البنك. وتتضمن السياسة اعتماد نظام مكافآت يربط ما بين ربحية وأداء البنك بشكل عام ومدى تحقيق أهدافه الاستراتيجية، كما تضمنت السياسة أسس ومعايير لأداء الإدارات والدوائر المختلفة وأداء الموظف.

يبلغ إجمالي عدد موظفي البنك والشركات التابعة 2,291 مصنفين حسب التحصيل العلمي:



التحصيل العلمي	البنك	أوراق للاستثمار	مصرف الصفا	تملك للتأجير التمويلي	الوطنية للأوراق المالية	المجموع
دكتوراه	5	-	-	-	-	5
ماجستير	122	4	19	1	1	147
بكالوريوس	1,499	13	143	11	8	1,674
دبلوم	186	1	2	1	-	190
توجيهي فما دون	250	1	18	4	2	275
المجموع	2,062	19	182	17	11	2,291



## دائرة إدارة المواهب وتقييم الأداء

بيئة تمكّن موظفينا وتعود بالفائدة عليهم وتساعدنا كمؤسسة - ونسعى نحو بناء مكان عمل متوازن بين الجنسين وتوفير فرص متساوية للأشخاص ذوي الإعاقة.

- **إدارة المواهب،** من خلال استقطاب المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها، وبما يخدم توجهاتنا وخططنا المستقبلية.
- **التنوع والشمول،** من خلال بناء بيئة عمل مفضلة، تعكس المجتمع ككل ويكون شاملاً ومتساوياً بين الجنسين والأشخاص ذوي الإعاقة.
- **صحة موظفينا،** من خلال إلهام وتمكين موظفينا لبناء مستقبل أكثر صحة ورفاهية لأنفسهم ولأسرهم، مع توفير بيئة عمل صحية.
- **إشراك موظفينا،** من خلال التزامنا بأن نكون مؤسسة يتم فيها التعامل مع الموظفين بثقة وإنصاف متبادلين، وحيث يشعر موظفونا على اختلاف مستوياتهم الإدارية بأنهم ملتزمون بأهدافنا وقيمنا ومبادئنا.
- **التصميم التنظيمي وإدارة التغيير،** من خلال ترسيخ قيم ثقافتنا ودعمها بسياسات محدثة بانتظام ويتم إيصالها من خلال تدريبنا الدائم لموظفينا.
- **تمكين موظفينا،** من خلال تقديم حزمة من المزايا المصممة خصيصاً لموظفينا والتي تدعم استقرارهم.

### توزيع العاملين حسب الحالة الاجتماعية كما في نهاية عام 2023

المجموع		متزوج		أعزب	
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
841	1450	578	1036	263	414

### توزيع العاملين حسب العمر كما في نهاية عام 2023

المجموع		60 فما فوق		59 - 40		39 - 25		أقل من 25 سنة	
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
841	1450	2	11	264	556	523	818	52	65

### التعيينات خلال سنة 2023

المجموع		خريجون جدد		لديهم خبرة	
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
115	810	72	687	43	123

### معدل الدوران

معدل الدوران %	عدد الاستقالات	عدد الموظفين	
11.57%	265	2291	معدل الدوران 2023
11.50%	254	2209	معدل الدوران 2022
9.75%	207	2123	معدل الدوران 2021



## الاستقالات والتقاعدات

المجموع	التقاعدات		الاستقالات	
	إناث	ذكور	إناث	ذكور
118	0	2	38	78

## نفقات الموظفين

46,937,362	نفقات الموظفين عام 2023
45,959,936	نفقات الموظفين عام 2022

## برامج التعليم المستمر للموظفين

لأهمية الاستثمار في معارف الموظفين ومهاراتهم في إطار توجهات البنك بزيادة الكفاءة والإنتاجية ورفع فاعلية أداء الموظفين لدى البنك والاستمرار بالتعلم وتعزيز المعرفة لدى كافة العاملين بشتى وظائفهم، تم الانتهاء من تجهيز منصة تعلم إلكتروني بالتعاون مع شركة سلاليم Salalem التي سيتم من خلالها تقديم مجموعه كبيرة من الدورات التدريبية بهدف تسهيل الحصول على المعلومة وزيادة نسبة متلقي هذه الدورات.

ويقوم إطار التعلم والتطوير لدينا على إطار متعدد الأبعاد بما يساهم في تعظيم الآثار الإيجابية التي يلمسها الموظفون، ويتضمن ذلك ما يلي:

- **الاختيار وتهيئة الموظفين الجدد:** لضمان توافق الموظفين الجدد مع ثقافتنا وقيمنا.
- **نظام إدارة الأداء:** لتحليل احتياجات تعلم الموظفين ووضع خطة تطوير شخصية فعالة ومتابعة مستويات الكفاءة لهم.
- **التطور الوظيفي:** لضمان توفير التعلم الكافي لتيسير التنقل بين الدوائر والمناصب المختلفة.
- **تنمية القيادة:** تقديم برامج مخصصة للتعليم والتطوير على مستوى الإدارة التنفيذية.
- **التخطيط للتعاقب الوظيفي في المناصب القيادية:** لتأهيل قادة المستقبل وتمكينهم من بناء مسارات ناجحة نحو تسلم المناصب القيادية.

## عدد الموظفين الذين اشتركوا في دورات تدريبية خلال عام 2023:

دورات تدريب إلكترونية		في مراكز تدريب خارج الأردن		في مراكز تدريب محلية		في مراكز التدريب التابعة للبنك	
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
214	310	0	2	127	246	1022	1232



## جدول الدورات التدريبية للعام 2023

عدد الساعات التدريبية	عدد المشاركين	عدد البرامج التدريبية	مجال التدريب
330,842	916	63	مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
62,947	265	28	تكنولوجيا المعلومات
23,189	183	14	خدمة العملاء
20,169	190	13	المهارات السلوكية
19,779	342	20	الأنظمة البنكية
13,732	153	14	المخاطر
6,777	47	7	الإدارة
2,624	41	2	اللغة الإنجليزية
2,557	74	9	التسهيلات الائتمانية
1,936	22	4	المهارات السلوكية/تسويق ومبيعات
1,872	39	2	اللغة الإنجليزية
1,560	52	3	الجوانب القانونية للعمل
1,539	11	6	المحاسبة والمالية والتحليل المالي
206	39	2	الورشات التوعوية
46	23	1	التمويل التجاري
42	3	1	مهارات الإكسل
23	16	2	السلامة والصحة المهنية
7	7	1	المهارات والمعرفة البنكية الأساسية
3	1	1	قانون الالتزام الضريبي الأمريكي (الفاتكا)
<b>489,849</b>	<b>2,424</b>	<b>193</b>	



## برنامج مصرفيو المستقبل

مصرفيو المستقبل: هو برنامج يهدف إلى إعداد الموظفين الجدد قبل توزيعهم على إدارات البنك المتعددة وتأهيلهم وإعدادهم ليكونوا جاهزين للانخراط في بيئة العمل الحية وإعطائهم فكرة عامة وتفصيلية عن عمل جميع الإدارات من خلال برامج تدريبية ضمن خطة مدروسة وشاملة لكافة الأعمال الموجودة في البنك وتشمل كافة القطاعات ومن خلال أوراق عمل وتطبيقات عملية وبرامج مدروسة بعناية لتوسيع مدارك الموظف وتوسيع خبرته قبل الاندماج في البيئة الحية والعملية في دوائر البنك كي يكون مدركاً للأمور الأساسية التي سيقوم بها حال مباشرته العمل ويكون على علم ودراية بأعمال الدوائر الأخرى في البنك وكيفية التواصل معهم لغايات توفير الوقت والجهد وتقليل الأخطاء لتحسين جودة العمل ووضع صورة شمولية لكافة المفاهيم المصرفية التي من الممكن أن يتعرض لها الموظف في حياته المهنية قبل أن يتم مباشرته العمل وتكون هذه المعلومات من أصحاب الخبرة والاختصاص وليس من المسؤول الذي يشرف على تدريب الموظف سواء كان في الفرع أو في الإدارات المختلفة.

ويهدف أيضاً إلى جذب استقطاب الكفاءات من الخريجين الجدد حسب المتطلبات المشروطة لما يحسن من جودة مخرجات التوظيف في البنك وتعزيز البيئة الوظيفية.

من خلال التدريب المكثف سيكون هناك جودة عالية لمخرجات العمل التي سيتكلف بها الموظف المنخرط في البرنامج ويقلل كلف التدريب في المستقبل، حيث أن البرنامج شامل للنواحي العملية والنفسية وطرق التعامل للموظف.

فرصة لملئ الشواغر من خلال مقابلة مدراء الدوائر مع موظفي البرنامج والاحتكاك المباشر معهم والتأكد من ملائمة أي منهم للوظيفة الشاغرة.

ما يتم سابقاً في عملية التوظيف / التدريب أن الموظف هو الذي يبحث عن المعلومة وطريقة العمل ويكون النمط هو العمل بالطريقة التقليدية إما في هذا البرنامج فالاستراتيجية مختلفة حيث أن المدرب هو الشخص الأول في الإدارة أي ما يتم أعطاه هو خلاصة التجربة العملية والنظرية مما يؤدي إلى أن التدريب هو حسب المطلوب من قبل إدارته والاستراتيجيات الحديثة التي تعطي المعلومة الصحيحة وبالطريق الأقصر والشكل العلمي والمهني.

تعزيز روح الفريق من خلال التدريب العملي من خلال مجموعات قبل توزيع موظفي البرنامج.

خلق جيل جديد من القادة غير التقليديين في البنك متسلحين بالعمل والتجربة العملية من خلال تجاوز التفكير التقليدي والتركيز على التفكير الاستراتيجي والتحليل الإبداعي والعمق والبعد عن النمط غير المبدع.

تعزيز الفكرة الشمولية في التفكير الإبداعي والتحليل وحل المشكلات والنظر إلى المشكلة وليس التفكير بأنه جزء من المشكلة وإيجاد حلول سريعة وبطريقة ذكية لاحتواء المشكلات.



## تمكين المرأة و دورها الفعال في العمل لدى بنك القاهرة عمان

يسعى بنك القاهرة عمان إلى تعزيز دور المرأة وتمكينها بالمجتمع من خلال انخراطها بيئة عمل صحية وبوظائف تناسب مجهودها بحيث أن نسبة الموظفات المنخرطات ببيئته عمل البنك تندرج على النحو التالي و مجموعهم 842 امرأة عاملة

### توزيع العاملين المؤهل العلمي والجنس كما في نهاية عام 2023

ذكور	إناث	
4	1	دكتوراه
96	51	ماجستير
995	679	بكالوريوس
115	75	دبلوم معهد
240	35	توجيهي فما دون
1450	841	المجموع

### الوظائف التنفيذية والإدارية كما في نهاية عام 2023



المجموع	إناث	ذكور
279	68	211



## تنمية فريق الموظفين والمسؤولية المجتمعية

كان لإدارة الموارد البشرية دوراً في المساهمة بالمسؤولية المجتمعية من خلال الاستمرار بتدريب الطلاب و خريجي الجامعات تدريباً عملياً على أعمال البنك يهدف إلى تأهيلهم وتمكينهم للانخراط بسوق العمل، كما وحرصت إدارة الموارد البشرية على الاستمرار بالمشاركة بالفعاليات الوظيفية لدى الجامعات الأردنية المختلفة بهدف استقطاب الكفاءات الشابة من الخريجين الجدد .

وبما له الأثر الكبير في دعم المجتمع المحلي وما يشمل ذلك من زيادة الوعي العام لدى موظفي وموظفات البنك، هذا وقد شاركت إدارة الموارد البشرية بإقامة فعالية توعوية بمرض سرطان الثدي، وذلك بمناسبة شهر التوعية من سرطان الثدي.

فنحن مؤسسة تؤمن في فريق عملنا وهم أساس نجاحنا. لذلك ننتقي فريق عملنا ممن يتشاركون معنا في القيم والثقافة ليكونوا جزءاً لا يتجزأ من رحلتنا نحو النمو والنجاح، طاقتنا الإيجابية، وتناغمنا في العمل، وروح الفريق بيننا، بالإضافة إلى بيئة عملنا المميزة وهي مصدر نجاحنا وقوة جذبنا للموظفين المميزين.

## منافع الموظفين:

يحق لموظفينا الحصول على أنواع مختلفة من الإجازات حسب مطالبهم للحفاظ على الروح الإيجابية. تجنب الإرهاق في مكان العمل، بما في ذلك الإجازة السنوية والإجازة المرضية وإجازة الوفاة وإجازة الحج وإجازة الأمومة وإجازة الأبوة.

إجمالي عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة الأمومة والأبوة حسب الجنس.

وفقاً لسياسة إجازة الأمومة والأبوة، يحق للموظفات الحصول إجازة أمومة مدفوعة الأجر مدتها 10 أسابيع،

ويحق للموظفين الذكور الحصول على إجازة أبوة مدفوعة الأجر مدتها ثلاثة أيام ويوفر البنك أيضاً مزايا شاملة تعزز الأمن المالي لجميع الموظفين وعائلاتهم، والتي تشمل التقاعد والتأمين الصحي والتغطية الصحية للأمهات والتأمين على الحياة والتأمين ضد الحوادث وقروض السيارات والقروض السكنية والقروض الشخصية بأسعار فائدة تفضيلية.





## الصحة والسلامة المهنية

يولي البنك اهتمامًا بالغًا بصحة الموظفين وسلامتهم ورفاههم ويضعها في مقدمة أولوياته. وانطلاقًا من حرصنا على رفاه الموظفين، فإننا نتبع سياسات وإجراءات صارمة في مجال الصحة والسلامة في مختلف عملياتنا التشغيلية، ونتخذ تدابير وإجراءات احترازية مختلفة ضامنًا لتوفير بيئة عمل سليمة وحرًا على صحة موظفينا وسلامتهم. ولتطبيق ما تقدم، ثمة مشرف يضطلع بمسؤولية الإشراف على صحة وسلامة موظفينا والعناية بقضايا الصحة والرفاه في البنك، وهو يعمل جنبًا إلى جنب مع مختلف الدوائر لتحديد الأخطار المحتملة ووضع التدابير الاحترازية لمنع وقوع الحوادث والفهم بشأن أثر أنشطة الأعمال على البيئة والمجتمع على حدٍ سواء، وبما يسهم بتزويد الموظفين بأحدث المعلومات والمعارف المتعلقة بقضايا الاستدامة.

في إطار إجراءات الصحة والسلامة المهنية في بنك القاهرة عمان تتوفر صناديق الإسعافات الأولية في كافة طوابق الإدارة العامة والفروع، كما يتوفر في كافة مكاتب البنك الإضاءة والهواء النقي بما يضمن بيئة عمل صحية، وتقوم إدارة الموارد البشرية بالتحقق من تفاصيل الحوادث والإصابات للإبلاغ عنها للضمان الاجتماعي ضمن الموعد القانوني.





## تجارب الإخلاء الوهمية

أجرى بنك القاهرة عَمَمان تمرين إخلاء وهمي وبتواجد فرق الطوارئ المعنية، وذلك استناداً لتعليمات البنك المركزي بإجراء تمارين إخلاء وهمي سنوية، فقد تمت تجربة الإخلاء المعلنة لكافة مباني الإدارة العامة وهدفت العملية إلى التأكد من مدى الالتزام بالتعليمات الخاصة خلال عمليات الإخلاء بشكل خاص، واتباع

شروط السلامة العامة التي تحول دون حدوث أي عواقب أثناء التجربة بشكل عام.

وتأتي تلك التجربة من أجل تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع عملية الإخلاء عند وقوع الحوادث لا قدر الله ورفع كفاءة وجاهزية الموظفين، حيث تمت عملية الإخلاء وتدريب الموظفين حسب الإجراءات المتبعة وبالوقت المحدد والمناسب.

وقد أقبل بنك القاهرة عمان على إجراء تجارب إخلاء بشكل دوري، وذلك حرصاً على تدريب جميع موظفيه على اتباع التعليمات بدقة عند التعامل مع أي حادث مستقبلاً.





# المسؤولية المجتمعية

---





يعتبر المجال الصحي من المجالات التي يوليها بنك القاهرة عمان أولوية ضمن أنشطته الاجتماعية، فبالإضافة إلى الدعم المادي الذي يقدمه البنك لمركز الحسين للسرطان، واصل البنك وللسنة التاسعة على التوالي رعايته لفعاليات المخيم الصيفي السنوي للأطفال المصابين بالسرطان الذين يتلقون العلاج في مركز الحسين للسرطان، والذي يعتبر من أنجح برامج المؤسسة كونه يشكل جزءاً من العلاج الشامل للأطفال المرضى وقد حرص البنك على دعم هذا المخيم كنوع من التشجيع المعنوي لهؤلاء الأطفال، وحثهم على المشاركة والاستمتاع بالأنشطة المتنوعة التي يتضمنها المخيم مثل عروض الألعاب السحرية والفقرات الغنائية والرسم على الوجوه وغيرها من الأنشطة الترفيهية المتعددة وسيواصل البنك دعمه لمؤسسة الحسين للسرطان تحت مظلة مسؤوليته الاجتماعية. كان البنك الراعي الرئيسي والوحيد لمؤتمر التخصصي الأول لطب الأسنان في وزارة الصحة والذي هدف إلى توفير الدعم العلمي والمعنوي لأطباء وزارة الصحة، كما قدم البنك الدعم المادي للعديد من الفعاليات والجمعيات العاملة في هذا المجال كجمعية أصدقاء مرضى الكبد.

رعى بنك القاهرة لهذا العام فعاليات المخيم الصيفي السنوي السابع عشر للأطفال في مؤسسة الحسين للسرطان الذين يتلقون علاجهم في مركز الحسين للسرطان، وسط أجواء احتفالية تمتلئ بالبهجة والمرح وقام البنك بتوزيع الهدايا على الأطفال المصابين بمرض السرطان، وذلك في خطوة تستهدف تشجيعهم ورفع معنوياتهم، كما شملت الفعاليات أنشطة ترفيهية لرسم صورة البهجة وتخطي هذه المرحلة التي يعيشها المرضى







كما رعى بنك **SIGNATURE** من بنك القاهرة عمان فعالية أقيمت في واحة أيلة العقبة، بهدف تعزيز صحة المرأة، وتوعيتها بالممارسات السليمة في مجالات الصحة والتغذية واللياقة، حيث قدّم البنك رعاية ماسية للفعالية التي تخللتها محاضرات تمحورت حول التثقيف المالي.

وانطلاقاً من مسؤوليته المجتمعية والوطنية في معالجة مشكلة البطالة، وتجسيدياً لإيمانه الراسخ بضرورة تمكين الشباب والشابات من الحصول على فرص عمل لائقة، شارك بنك القاهرة عمان في فعاليات اليوم الوظيفي الذي أقيم تحت رعاية وزير العمل في الجامعة العربية المفتوحة / الأردن كما شارك البنك في فعاليات اليوم الوظيفي الذي أقيم في جامعة اليرموك، وشهدت الفعاليات إقبالاً لافتاً من الباحثين عن العمل في المجال المصرفي والمالي.

وفي فلسطين، قام بنك القاهرة عمان برعاية فعاليات ونشاطات مختلفة على مدار العام وفي مختلف المحافظات، وقد ركّز البنك جهوده على دعم جيل الشباب من خلال رعاية الفرق الرياضية لكرة السلة لنادي دلاسال القدس، ورعاية مشاركة الاتحاد الفلسطيني للتايكوندو في كأس العرب، ورعاية المشاركة في بطولة العالم للكيك بوكسينج - تركيا.

كما أقام بنك القاهرة عمان حملة لتوزيع هدايا عيد الأضحى في المحافظات الفلسطينية، وتحديدًا دور اليتامى ومراكز أطفال التوحد والمستشفيات، كما رعى البنك حفل تكريم الطلبة في الثانوية العامة في محافظات طولكرم وقلقيلية، بالإضافة إلى رعاية حفل تكريم المعلمين المتقاعدين في جنوب محافظة الخليل ورعى بنك القاهرة عمان دورة تدريبية لجمعية لجمعية مدققي الحسابات القانونيين الفلسطينيين في محافظة أريحا، وجوائز يوم المرأة العالمي.

واصل بنك القاهرة عمان خلال العام جهوده في العمل الإنساني وخدمة المجتمع المحلي من خلال دعمه المستمر للعديد من الجمعيات الخيرية العاملة في المملكة والتي تهدف إلى دعم شرائح مختلفة من أبناء المجتمع، فقد استمر البنك في دعم نشاطات الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية الذي يقوم ومن خلال شبكته المنتشرة في مختلف محافظات المملكة، بمساعدة سكان المجتمع على العمل معاً لتحسين سبل العيش وضمان حقوق الجميع وبما يساهم في الوصول إلى حياة صحية ومتكاملة، فقد ساهم في دعم مبادرة بنك الملابس الخيري الذي أطلقته الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية عام 2013 من خلال وضع صناديق لجمع الملابس المتبرع بها من قبل موظفيه وعملائه في عدد من فروعهم، كما شارك البنك في عملية فرز وتوزيع الملابس المتبرع بها للأسر الأردنية العفيفة ضمن مبادرة بنك الملابس الخيري، وانتدبت إدارة البنك عدداً من موظفيها للمشاركة في هذه الفعالية الإنسانية، وذلك ترجمة لسياسة البنك في التواصل المعنوي مع المحتاجين في الأردن وتهدف هذه المبادرة التي عزز من خلالها بنك القاهرة عمان توجهاته الداعمة للمجتمع المحلي، إلى توفير الملابس الملائمة للأسر الأردنية العفيفة على مدار العام كما استمر البنك في دعم مشروع رواد التنمية الذي يعمل مع المجتمعات المحلية المحرومة في مجالات تنمية الطفل، تنظيم الشباب ودعم المجتمع وقام البنك خلال العام بتقديم الدعم المادي لعدد كبير من الجمعيات الخيرية الأخرى التي تعمل في المناطق الأقل حظاً.



## خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة

### المكفوفون حالة خاصة

وضعت إدارة البنك نصب عينيها أن تشمل الخدمات المصرفية كافة فئات المجتمع بمن فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة، وعليه قام البنك بإطلاق خدمة السحب للمكفوفين من خلال الصراف الآلي عن طريق الصوت، وقد مكنت هذه الخدمة فاقد البصر من الاعتماد على ذاتهم من خلال مفاتيح التحكم التي خصص لها رموز خاصة لتسهيل عملية التعامل مع الصراف الآلي من قبل هذه الفئة.

وضعت إدارة البنك نصب عينيها أن تشمل الخدمات المصرفية كافة فئات المجتمع، بمن فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة، مجموعة من الخدمات لعملائه ذوي الإعاقة البصرية والسمعية والحركية لتمكينهم من إتمام معاملاتهم المصرفية اليومية بكل سهولة وأمان وخصوصية، وتشمل هذه الخدمات التي يقدمها البنك:

- لوحة مفاتيح كبيرة بتقنية بريل متوفرة لدى مجموعة من أجهزة الصراف الآلي التابعة لنا، وذلك بهدف تسهيل إتمام المعاملات المصرفية لفئة المكفوفين وضعاف البصر، والتي تشمل خدمات السحب النقدي والاستعلام عن الرصيد.
- مجموعة من أجهزة الصراف الآلي ومداخل الفروع ومواقف سيارات للعملاء ذوي الإعاقة الحركية لتيسير وصولهم للبنك واستخدام مرافقه المتعددة بكل يسر واستقلالية.
- صناديق أمانات للودائع مريحة وملائمة للاستخدام من حيث موقعها وسهولة الوصول إليها.
- خدمة السحب للمكفوفين من خلال الصراف الآلي عن طريق الصوت وقد مكنت هذه الخدمة فاقد البصر من الاعتماد على ذاتهم من خلال مفاتيح التحكم التي خصص لها رموز خاصة لتسهيل عملية التعامل مع الصراف الآلي من قبل هذه الفئة.

### الفروع التي تم تحديدها لهذه الغاية مبينة تالياً:

- عمان / فرع شميمساني
- الكرك / فرع الثنية
- الزرقاء / فرع الزرقاء مول
- الطفيلة / فرع الطفيلة
- معان / فرع معان
- المفرق / فرع شارع الأمير حسن (يتوفر صراف آلي لذوي الاحتياجات الخاصة)
- البلقاء / فرع شارع الملك عبدالله (يتوفر صراف آلي لذوي الاحتياجات الخاصة)
- إربد / فرع مجمع السفريات (يتوفر صراف آلي لذوي الاحتياجات الخاصة)

وحرصاً من البنك على حماية مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية على أساس المساواة بين كافة فئات المجتمع دون أي شكل من أشكال التمييز أو الانتقاص لحقوق أي منها، وبهدف تعميق الاشتغال المالي في المملكة وإتاحة وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية والمصرفية، وذلك وفقاً للمبادئ الأساسية لحماية المستهلك المالي وأفضل الممارسات الدولية وعلى أساس المساواة مع الآخرين في إدارة شؤونهم المالية باستقلالية وحرية وخصوصية تامة، حيث قام البنك المركزي بإصدار تعليمات حماية المستهلك المالي لذوي الإعاقة رقم 2008/18 والتي تتلخص بتحقيق العدالة والشفافية في التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة، حيث يحظر على مزود الخدمة استبعاد أو تقييد وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أي من الخدمات المالية والمصرفية لأي سبب كان وتحت أي ذريعة على أساس الإعاقة أو بسببها دون وجود مسوغ قانوني لذلك، كما يحظر على مزود الخدمة التعامل بممارسات تعسفية ومجحفة مع العملاء ذوي الإعاقة، ويجب أن يتم التعامل معهم باحترام وعدالة وعلى أساس المساواة مع العملاء الآخرين دون أي تمييز، ويسمح للعملاء ذوي الإعاقة بتعيين وكلاء لهم لإدارة حساباتهم المصرفية في حال رغبتهم بذلك، وعلى أن يتم توضيح المخاطر المرتبطة بذلك.



يستمر البنك في تقديم الدعم لصندوق الأمان لمستقبل الأيتام والذي يهدف إلى تعليم الأيتام وتزويدهم بالمهارات الضرورية وبما يمكنهم من توفير مستقبل أفضل لهم بعد تخرجهم من دور الرعاية، ومساعدتهم في الاعتماد على أنفسهم وكأعضاء في مجلس الأمناء ومجلس الإدارة لمؤسسة إنجاز، يقدم البنك دعمه للمؤسسة للمساعدة في تحقيق مهامها في تحفيز وإعداد الشباب ليصبحوا أعضاء فاعلين في مجتمعهم ويساهموا في تنمية الاقتصاد الوطني، كما شارك عدد من موظفي البنك وشركائه التابعة في برامج المؤسسة التطوعية وقد ساهم البنك خلال العام في دعم مشروع نشر الثقافة المالية المجتمعية الذي يقوده البنك المركزي الأردني، والذي يهدف إلى نشر وتعميق الثقافة المالية في المملكة من خلال عدة برامج تستهدف مختلف قطاعات المجتمع وتعمل على نشر الوعي على المبادئ والمفاهيم الأساسية في المجال المالي والمصرفي منذ مراحل الدراسة المدرسية والجامعية إلى نشر الثقافة والوعي المالي في مكان العمل وللمجتمع بشكل عام ويقوم البنك أيضاً بتقديم عدد من المنح الدراسية في الجامعات الأردنية تم تخصيصها لعدد من القطاعات التي يتعامل معها البنك مع توظيف المستفيدين من هذه المنح بعد التخرج واستكمال متطلبات التوظيف، كما يقوم البنك بشكل سنوي بدعم صندوق الطالب الجامعي في الجامعة الأردنية بالإضافة إلى تخصيص عدد من المنح بشكل سنوي للعاملين في البنك وأبنائهم للدراسة الجامعية والجامعية المتوسطة، كما يقوم البنك بتوفير فرص التدريب العملي لطلاب الجامعات والكليات والمدارس لاستكمال متطلبات التخرج وقد قدم البنك خلال العام الدعم المادي لصندوق الطلبة المقدسيين الذي تم تأسيسه في الجامعة الأردنية لمساعدة الطلبة من أبناء بيت المقدس في دراستهم الجامعية.

## الاستثمار في المجتمع

نسعى على الدوام في بنك القاهرة عمان إلى خدمة مجتمعنا من خلال الاستثمار في الشركات التي لها دور مهم في تنمية الاقتصاد الوطني ونشر الثقافة المالية والاستثمار المجتمعي، حيث قام البنك بتبني أفضل الممارسات المصرفية والاستثمارية من خلال توجيهها نحو الاستثمارات المسؤولة في الصناديق الاستثمارية ذات المبادرات الوطنية والتي تعنى بالتنمية الاقتصادية والاستثمار في المبادرات المجتمعية والإنسانية.

## أنشطة البنك في المجال الرياضي

كما ونفخر بتمثيل الأردن على المستوى العالمي بعد ما تم إنجازه محلياً بتحقيق المركز الأول في بطولة كأس العالم للأهداف المستدامة والأولى من نوعها في الشرق الأوسط والتي أقيمت في الأردن، حيث تنافس "19" فريقاً للفوز بالكأس، حيث اتخذ كل فريق خطط وإجراءات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

أدى فوز فريق "Leaf a Mark" في كأس الأردن إلى تأهل الفريق للمنافسة في نهائيات (GGWCUP) والتي أقيمت في أيسلندا في تشرين الثاني 2021 وأيضاً توج الفريق بطلاً لكأس العالم للأهداف المستدامة في الدنمارك عام 2022.

كما قدم البنك خلال العام دعمه لعدد من الفرق الرياضية، بالإضافة إلى دعم فرق كرة السلة وكرة القدم في عدد من المدارس في الأردن وفلسطين ويندرج هذا الدعم في إطار مساعي البنك لبناء الأجيال الصغيرة وصناعة قادة المستقبل، كما قام البنك بالمساهمة في إعادة تأهيل مرافق رياضية في أحد القرى في فلسطين.



المركز الثالث في  
الدوري الصيفي  
للأهداف العالمية  
الأردن 2023





## Leaf a Mark



نفخر في بنك القاهرة عمان أن نكون الداعم الرسمي لمبادرة **"Leaf a Mark"** والمكونة من مجموعة من السيدات العاملات في بنك القاهرة عمان وسيدات من المجتمع المحلي، حيث تُعنى المبادرة بتسليط الضوء على الهدف رقم "15" - الحياة على الأرض - من أهداف التنمية المستدامة الـ "17" للأمم المتحدة.

وضمن إيماننا بالاستثمار في المبادرات المجتمعية وتقديم العون في المجالات التي تساهم في تقليل آثار التغير المناخي، عمد بنك القاهرة عمان على توجيه هذه المبادرة وتبني شعار "اجعل الأردن أكثر اخضراراً" واتخاذها هدفاً استراتيجياً لزراعة مليون شجرة بحلول عام 2030 وزيادة نسبة المساحات الخضراء في المملكة والتي تبلغ ما نسبته 1%.

وخلال العامين الماضيين، قام فريق مبادرة **"Leaf a Mark"** تحقيقاً لهذه الحملة بإطلاق حملات توعية عبر الإنترنت والقيام بزيارات ميدانية ومدرسية لتوعية الجيل الصاعد وإرساخ مفهوم المبادرة لديهم، وقد نتج عنها زرع آلاف الأشجار وتنظيم فعاليات لمجموعات من الأطفال تهدف إلى قيامهم بزراعة الأشجار وتنظيم حملات تمويل جماعي واتخاذ خطوات طموحة تستهدف زراعة الأشجار المثمرة للأسر المحرومة بقصد اتخاذها مصدر دخل دائم لهم في المستقبل.

من الحملات والأنشطة التي قامت بها المبادرة:

- زرع الأشجار المثمرة للعائلات المحتاجة بالتعاون مع المنظمات المحلية في مناطق مختلفة في الأردن: البلقاء، مادبا، الطفيلة، إربد، عمان، الزرقاء، عجلون وجرش.
- نشاط توعوي مع الطلاب من خلال زراعة البذور والتحدث عن المبادرة بإقامة نشاط لزراعة البذور من خلال إشراكهم من عمر 4-14 سنة في المدارس الخاصة والحكومية.
- حملات عبر الإنترنت لزيادة الوعي بأهمية الأشجار والحفاظ على البيئة للتوعية بنسبة المساحات الخضراء في الأردن والتي تبلغ 1%.
- جمع التبرعات لزراعة أراضي العائلات المحتاجة لتمكينهم وإيجاد مصدر دخل لهم. حيث تنتج كل شجرة ناضجة إيرادات قدرها 50 دينار أردني سنوياً من المحصول.
- تعاون مع عدد من الجهات التي تعمل على الزراعة والتوعية والتطوع، حيث تم التبرع بشبكات تظليل لبعض المزارعين في الغور بسبب موجات الحر.



- أكثر من 1750 متابع على إنستغرام مع تأثير يتجاوز 300 ألف شخص منذ انطلاق المبادرة.
- تأهيل وزرع أكبر حديقة عامة في دير علا التي تخدم أكثر من 900 عائلة و4500 فرد.
- حملة لجمع التبرعات وزيادة الوعي مع "ملبس"، بحيث يتم بيع منتجات لزراعة الأشجار.
- زرع 200 شجرة في مادبا مع برنامج EIR بمشاركة 200 مدرب محلي ودولي.
- زراعة الأشجار في المناطق التي أزيلت منها الغابات والأشجار المثمرة بهدف دعم العائلات المحتاجة وبالتعاون مع المنظمات المحلية.
- بيع البضائع في مقهى "August Coffee House" وجمع التبرعات لزراعة الأشجار عبر الإنترنت من خلال المنظمة العربية لحماية الطبيعة.
- تقديم "Leaf a Mark" إلى المجتمع الدولي للمهندسين المعماريين: "بيتش كوتش".

أكثر من  
10,000  
مستفيد



أكثر من  
9000 شجرة  
وبذرة



أكثر من  
18  
مشاركة



أكثر من  
120  
متطوع



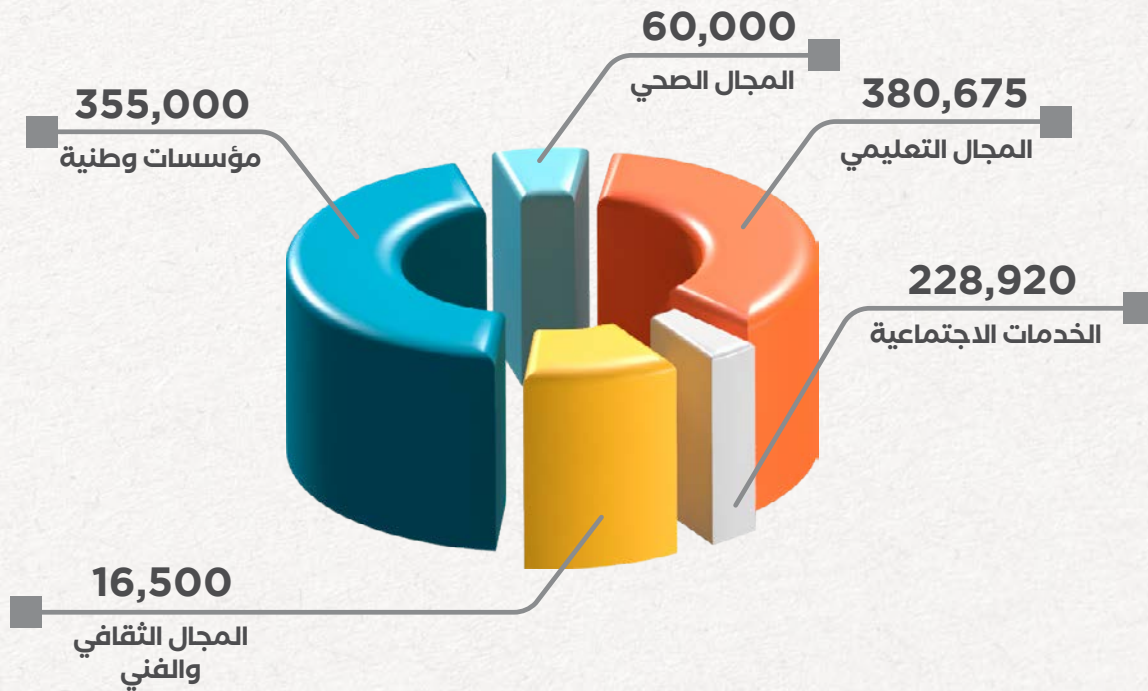


## غاليري بنك القاهرة عمان

بولي بنك القاهرة عمان دعمه للثقافة والفن لكونه البنك الوحيد الذي لديه غاليري في مبنى إدارته العامة، حيث يعتبر حاضنة وطنية وعربية للفنانين التشكيليين وموئلاً للمواهب الصغيرة التي تتسابق للظفر بجائزة البنك السنوية التي خصصها لأجمل لوحات تعبر عن موضوعات ذات صلة بالثقافة المجتمعية.

## التبرعات والرعاية

قمنا خلال العام 2023 بدعم عددٍ من مؤسسات المجتمع المحلي والمؤسسات غير الهادفة للربح والبرامج والمبادرات المجتمعية وبلغ إجمالي التبرعات خلال عام 2023 مبلغ 1,041,095 دينار أردني.



### تبرّعات العملاء

بههدف تحقيق أعلى أثر مستدام، نقوم بإتاحة العديد من قنواتنا البنكيّة ليطمكّن عملاؤنا من دعم المجتمع المحلي عن طريق التبرّعات المباشرة من حساباتهم لدى البنك إلى عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح من خلال إدراج آلية التبرّع ضمن بعض قنوات البنك المصرفيّة المختلفة والتي تركّز على مجالات الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ودعم الأيتام.



# تحسين الأداء البيئي

ضمن رؤية إدارة البنك باستدامة المباني الخضراء ومفهومها الذي يهدف إلى تصميم وتشيد المباني، بالإضافة إلى تحويل المباني الحالية إلى مباني خضراء عن طريق إجراء التحسينات اللازمة لتحقيق الاستدامة البيئية والاقتصادية والاجتماعية، إن هذا النوع من التحويلات يسمى "الترميم الأخضر" أو "التجديد الأخضر" بطريقة مستدامة من حيث استخدام الموارد والطاقة عن طريق تحليل جميع الجوانب المرتبطة بالمبنى بما في ذلك تصميمه وتكوينه ومعداته ونظام التكييف والإضاءة وغيرها من التحسينات.

تحويل المباني الحالية إلى مباني خضراء يوفر العديد من الفوائد الاقتصادية، منها

التكاليف: يمكن لتحويل المباني الحالية إلى مباني خضراء توفير تكاليف الطاقة والمياه والصيانة والتشغيل على المدى الطويل.

تحسين صحة الموظفين: يمكن لتحويل المباني الحالية إلى مباني خضراء تحسين جودة الهواء الداخلي وتقليل التعرض للملوثات الداخلية وبالتالي تحسين الصحة.

## تضمنت التحسينات في مبنى الإدارة العامة:

### 1. تحسين جودة الهواء الداخلي:

كان تكييف المبنى يعمل بنظام Chilled water والذي يشمل 13 طابقاً بمساحة مكيفة تقدر بـ 8710 م<sup>2</sup> مخدومة بنظام تكييف غير موثر للطاقة والذي كان عمره يزيد عن 25 سنة ويشمل أربع وحدات مناولة هواء في كل طابق مخدومة من وحدات تبريد تشلرز للماء البارد ومراجل (بويلرات) للماء الساخن، حيث تغذي كل وحدة مناولة هواء ما نسبته 25% من مساحة الطابق يشملها عدة مكاتب عن طريق تغذية تلك المكاتب بأقنية هواء (دكت) دون وجود تحكم منفصل لكل مكتب، بالإضافة إلى تشغيل النظام بحيث يغطي مساحات كبيرة بغض النظر عن عدد الأشخاص الموجودين في المكان و استخدام مضخات كبيرة لرفع الماء ودفعها من مصدر الحرارة الباردة أو الساخنة إلى وحدات مناولة الهواء.

حيث تم استبدال النظام القديم بنظام تكييف مركزي جديد موثر للطاقة وذو كلف تشغيلية منخفضة يشمل أجهزة تكييف داخلية بقدرات مختلفة تم توزيعها على جميع المكاتب والممرات، بالإضافة إلى جهاز تحكم مركزي يتحكم بنظام التكييف الذي يخدم كل أجزاء المبنى، حيث يقوم بضبط درجات الحرارة حسب اللازم والأصول لتقليل من صرف الطاقة والوصول إلى أعلى درجات الراحة والتوفير وإمكانية تقدير الوقت اللازم لعمل صيانة دورية لوحدات التكييف وغيرها من الأمور الفنية الخاصة بالأعطال التي قد تطرأ على النظام.

### 2. استخدام تكنولوجيا الإضاءة الذكية:

حيث تم تركيب إنارة جديدة ذكية (LED) بدلاً من الإنارة القديمة (FLUORESCENT)، مما كان لها الأثر الكبير بانخفاض تكلفه الطاقة وتحسين لرؤيه الموظفين أثناء العمل.

### 3. ترشيد استهلاك المياه:

بعد الأردن من الدول المحدودة في مصادر المياه مما يضعنا أمام مسؤولية مجتمعية في الترشيد من استخدام المياه، حيث تم تركيب مخففات على جميع المرافق الصحية لترشيد استهلاك المياه، بالإضافة إلى الصيانة الدورية لشبكة المياه والآبار والمضخات مما انعكس إيجاباً على فواتير المياه.

بشكل عام، التحوّل إلى مباني خضراء يمكن أن يكون استثماراً مربحاً للبنك و على المدى الطويل، حيث يمكن للتحوّل الناجح أن يؤدي إلى توفير التكاليف وتحسين الكفاءة والاستدامة وتوفير بيئة عمل جيدة للموظفين والذي ينعكس على الإنتاجية الفردية والكلية ككل بشكل ممتاز وحسب الأصول.



## الموردين المحليين

يعتمد البنك بصورة جوهرية على الموردين المحليين بما يدعم النشاط الاقتصادي في المملكة ويتوفر لدى البنك سلسلة توريد واسعة ومستدامة من الموردين المحليين، بحيث يتم انتقاؤهم بناءً على خبرات البنك السابقة والتقييم الفني للموردين ودراسة وضع الشركة المالي والمهني ويتم مشاركتهم سواء من خلال العطاءات أو الشراء المباشر، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الصعيد الاجتماعي والبيئي وتتجاوز نسبة الإنفاق على الموردين المحليين بنسبة 95%.



بنك القاهرة عمّان  
CairoAmmanBank





# الحوكمة المؤسسية

---



## الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال

قام بنك القاهرة عمان باعتماد دليل الحوكمة المؤسسية وتم نشره على موقع البنك الإلكتروني وأيضاً التقرير السنوي الذي يصدر عنه ليتمكن المساهمين وأصحاب المصالح من قراءته ومعرفة مدى التزام البنك بتطبيق ما جاء فيه وبما يتوافق مع التعليمات الصادرة عن البنك المركزي الأردني والجهات الرقابية ذات العلاقة وأية تعديلات تطرأ عليها ليتماشى ذلك مع أفضل الممارسات الرائدة في هذا المجال حيث ينظم هذا الدليل الإطار العام لتطبيق الحوكمة المؤسسية لدى بنك القاهرة عمان وفروعه الخارجية وشركاته التابعة، آخذاً بالاعتبار حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح وتحديد طبيعة العلاقات فيما بينهم، ويهدف دليل الحوكمة المؤسسية (الدليل) لتوثيق إطار الحوكمة المؤسسية للبنك، وذلك من أجل تحقيق أعلى معايير الحوكمة المؤسسية استناداً إلى الممارسات الرائدة المناسبة والقوانين واللوائح المعمول بها، كما ويتناول هذا الدليل الطريقة التي يقوم بها إطار الحوكمة المؤسسية للبنك بتوجيه ومراقبة ضمان الالتزام والامتثال للتعليمات الصادرة عن البنك المركزي الأردني والجهات الرقابية ذات العلاقة فيما يتعلق بالحوكمة المؤسسية ووفقاً لذلك يتناول هذا الدليل ما يلي:

- الهيكل التنظيمي للبنك.
- أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة، الإدارة التنفيذية والموظفين.
- دور لجان مجلس الإدارة المطلوب تشكيلها استناداً إلى ما ورد في تعليمات الجهات الرقابية والرسمية ذات العلاقة وهي لجنة التدقيق، لجنة إدارة المخاطر، لجنة الترشيح والمكافآت، ولجنة الحوكمة المؤسسية، لجنة الامتثال، لجنة التسهيلات، لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات وأية لجان أخرى يتم تشكيلها من قبل المجلس.
- علاقة مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية مع أصحاب المصالح ومساهمي البنك، والوسائل التي تمكن المساهمين من ممارسة حقوقهم.
- سياسات وآليات البنك لمعالجة والتعامل والحد من حالات تضارب المصالح.
- التزامات الإفصاح الملقة على عاتق البنك، سواء التزاماته بالإفصاح المستمر للبنك المركزي الأردني أو أي جهات رقابية أخرى.
- نظام الرقابة الداخلية.
- الإطار العام لإدارة المخاطر وإدارة الامتثال.
- السياسات العامة للعلاقات مع أصحاب المصالح.

رعى بنك القاهرة عمان ملتقى اتحاد المصارف العربية "الحوكمة، المخاطر، والامتثال" مشاركة البنوك الأردنية وبالتعاون مع جمعية البنوك في الأردن والبنك المركزي الأردني.

وتأتي رعاية بنك القاهرة عمان للملتقى انطلاقاً من استراتيجية البنك بالوقوف على آخر المستجدات في مجال النظام المالي ومتانة المصارف وضمان استقرارها واستدامة عملها وعدم التعثر أو الإفلاس، والممارسات الفضلى في إطار "الحوكمة، المخاطر، الامتثال" ومن خلال قواعد ومبادئ ومتطلبات الحوكمة، والإفصاح والشفافية، والمسؤولية وهيكلية الإدارة الرشيدة، والمسؤولية الاجتماعية والبيئية وتقاريرها، والمرونة الإدارية المصرفية وتحسين قدرتها على العمل بفعالية وسلاسة ومواجهة المتغيرات الطارئة سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية التي يشهدها العالم ككل، وكذلك المخاطر المتنوعة بما فيها الاحتيال والجرائم المالية الملازمة لتطور التكنولوجيا.

يعنى البنك بالعمل على تعزيز وتطوير الحوكمة المؤسسية المرتكزة على مبادئ العدالة، الشفافية، المساواة والمسؤولية بهدف تدعيم ثقة المودعين والمساهمين والجهات الأخرى ذات العلاقة بالبنك وبما يضمن مراقبة مستمرة لتقيد البنك بالسياسات والحدود المقررة وتوافقها مع أهدافه المرسومة بشكل عام، كما يلتزم البنك بتطبيق أعلى معايير الأداء المهنية على كافة نشاطاته والتي تتماشى مع تعليمات البنك المركزي الأردني والسلطات الرقابية في البلدان التي يتواجد فيها البنك وأفضل الممارسات الدولية وعليه فقد قرر مجلس الإدارة تبني دليل الحوكمة المؤسسية



ووجود مجلس إدارة فعال ومهني ومستقل من أهم متطلبات الحوكمة المؤسسية الفعالة والذي يعتبر أعلى هيئة للحوكمة المؤسسية حيث تقع على مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف ومراقبة كافة أعمال وأنشطة البنك وإدارته التنفيذية والتأكد من مواءمة الأنشطة مع متطلبات البنك المركزي الأردني وكافة الجهات الرقابية الأخرى وذلك حرصاً على مصلحة المساهمين، المودعين وكافة الجهات ذات العلاقة

ويتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة لمساهمي البنك ولمدة أربع سنوات شريطة استيفاء معايير الملاءة وموافقة البنك المركزي الأردني قبل الاجتماع ويتألف مجلس الإدارة من 11 عضواً منتخبين من قبل الهيئة العامة للبنك منهم أربعة مستقلين بنسبة 36.4% و منهم سيدة واحدة بنسبة 9.1%، ويتمتع أعضاء المجلس بخبرات ومهارات مختلفة ومتنوعة تزيد من فعالية وكفاءة المجلس، كما وأن جميع أعضاء مجلس الإدارة هم أعضاء غير تنفيذيين.

إن البنك ملتزم بتطبيق ما جاء في دليل الحوكمة المؤسسية المعتمد لدى البنك والمنشور على موقع البنك الإلكتروني يوجد لدى البنك دليل حاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها معتمد من مجلس الإدارة ومنشور على موقع البنك الإلكتروني.

## الأولويات الاستراتيجية على مستوى مجلس الإدارة

- التخطيط الاستراتيجي الفعال والإشراف المتوازن بما يتناسب مع بيئة العمل لتحقيق النجاح المؤسسي والأداء التنظيمي والمالي.
- تنفيذ الممارسات القيادية والإدارية الفعالة لتشجيع وتحفيز القوى العاملة وتحقيق الرؤية المستقبلية وضمان عدم تضارب المصالح.
- ضمان بناء وممارسة عمليات الحوكمة المؤسسية العادلة وبما يضمن الحفاظ على مصالح المكونات الرئيسية للبنك واستقلالية كل منهم.
- حماية حقوق المودعين والمحافظة على مستوى كفاية رأسمال مريح بما يتناسب مع خطط التوسع والنمو.
- رفع شهية المخاطر لتنويع التعرضات بما يتناسب مع معدل المخاطر السوقية وتعزيز مستوى الديناميكية في بيئة العمل.
- تدعيم مبدأ الإفصاح والشفافية وتحقيق القيمة المضافة من موارد المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها

## الأولويات الاستراتيجية على مستوى الإدارة التنفيذية

- (1) **تحويل/تطوير نموذج الأعمال ليصبح مركزاً على العميل** والاستجابة السريعة لمتطلباتهم وتلبية احتياجاتهم عبر منصة إلكترونية مركزية تركز على العميل وتدمج ما بين البعد البشري والرقمي، بالإضافة إلى تحليل السلوك الشخصي وتلبية احتياج كل عميل على حدة لتعزيز تجربة العميل المصرفية بالتوازي مع ضمان المحافظة على مستوى متدني لمخاطر التشغيل.
- (2) **الإدارة الأمثل للمصاريف** من خلال استخدام التكنولوجيا المالية (التحول الرقمي) نظراً لمرونتها وكفاءتها وتدني مصاريفها التشغيلية الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في الإجراءات والتكنولوجيا المستخدمة كما أنه يجب إعادة النظر في آلية عمل الفروع وتحويلها إلى فروع خدمة ذاتية تخدم العميل بسهولة وسرعة ودقة على مدار الساعة.
- (3) **تسهيل وتبسيط نماذج الأعمال والعمليات** نظراً لارتفاع توقعات العميل بجودة الخدمات المقدمة وازدياد متطلبات الجهات الرقابية، وبالنسبة لإعادة هندسة إجراءات الأعمال والعمليات بكفاءة يعمل على تحسين تجربة العميل و خفض كل من التكاليف والمخاطر التشغيلية.



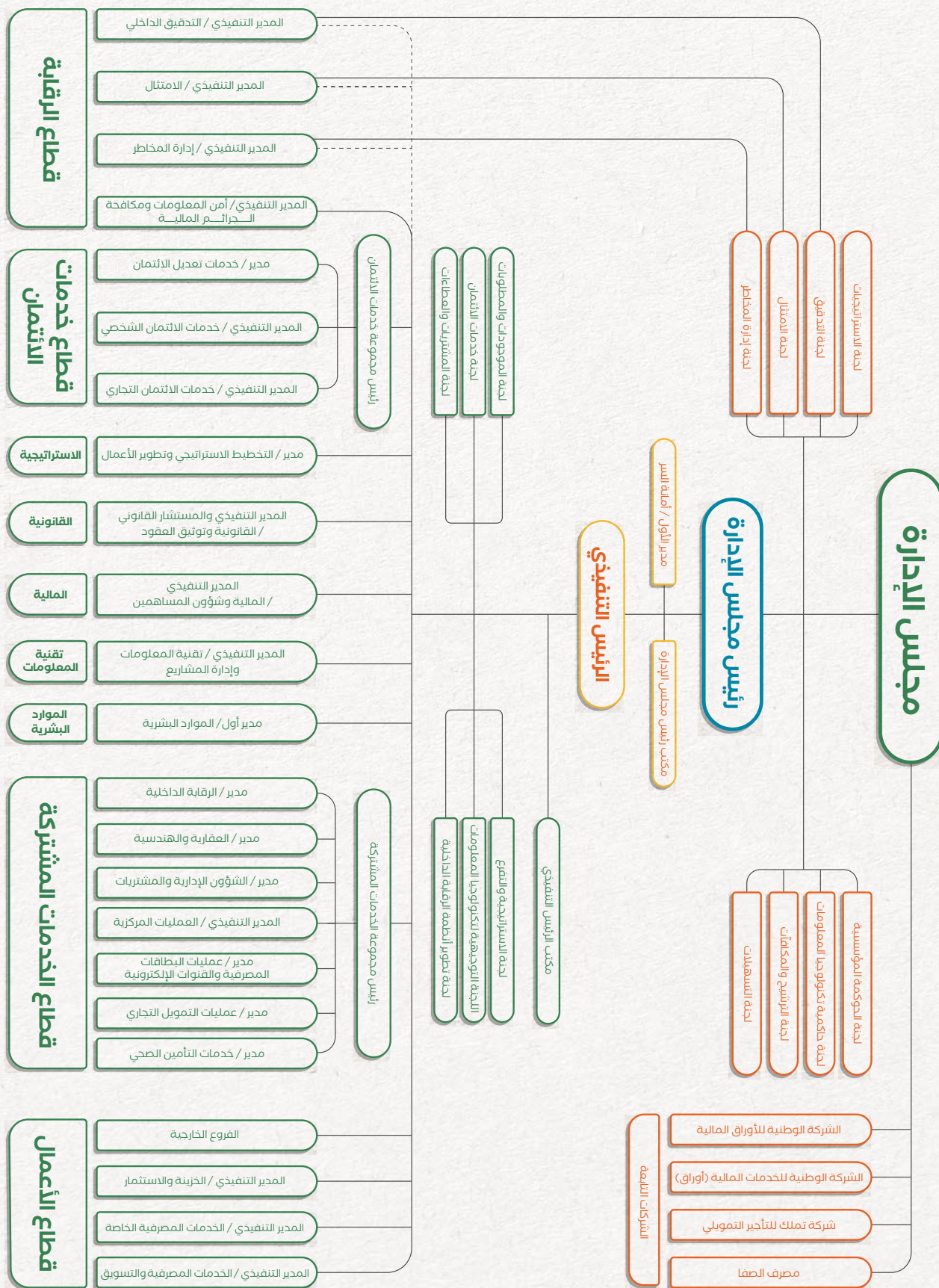
- (4) **تجميع وترتيب وهيكلية البيانات** المشتقة من مختلف المصادر بالأخص قواعد البيانات الداخلية ومركزية استخراجها من نظام واحد يسمى نظام الاستخبارات المؤسسي، الأمر الذي يؤدي إلى استنباط المعرفة القيمة لتسهيل خلق تجربة مميزة للعميل وإدارة عمليات البنك بما فيها الإيرادات والمصاريف والمخاطر بشكل كفؤ وفعال وإنشاء قنوات ربحية جديدة.
- (5) **الاستثمار في الموهبة وتمكين الإبداع والقدرات** لاحتضان الأفكار الخلاقة للوصول إلى عقلية مبتكرة ورائدة تواكب تطورات العصر.
- (6) **الاستثمار في برامج وأنظمة الأمن السيبراني وأمن المعلومات والامتثال لاستباق الحدث ودوام الجاهزية** في احتواء المخاطر قبل حدوثها والحد منها من خلال الاستحواذ على تقنيات دفاعية متطورة حديثة تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل السلوكيات والأنماط الجرمية بهدف حماية عمليات البنك في ظل وجود بيئة عدائية تنشط فيها أعمال القرصنة والاحتيال وغيرها.

## لجان مجلس الإدارة





## الهيكل التنظيمي للبنك





## إدارة المخاطر المصرفية:

يقوم البنك بإدارة مخاطر المصرفية المختلفة من خلال سياسات شاملة لإدارة المخاطر يتم من خلالها تحديد الأدوار الخاصة بكل الأطراف المعنية التي تعنى بتطبيق هذه السياسات وهي مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه مثل لجنة إدارة المخاطر، لجنة الامتثال، لجنة التدقيق، لجنة الحوكمة المؤسسية، لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات، لجنة الترشيح والمكافآت، لجنة الاستراتيجيات ولجنة التسهيلات، بالإضافة إلى الإدارة التنفيذية واللجان المنبثقة عنها مثل لجنة الموجودات والمطلوبات، لجنة المشتريات والعطاءات، لجنة تطوير أنظمة الضبط والرقابة الداخلية، لجنة الاستراتيجية والتفرع، اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات ولجان التسهيلات، بالإضافة إلى إدارات أخرى متخصصة مثل إدارة المخاطر، إدارة الامتثال وإدارة التدقيق الداخلي ودائرة الجرائم المالية والأمن السيبراني، هذا وتعتبر كافة دوائر وفروع البنك مسؤولة عن تحديد المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية والالتزام بالضوابط الرقابية المناسبة ومراقبة استمرارية فعاليتها بما يتلاءم ونظام الرقابة الداخلية.

إن عملية إدارة المخاطر لدى البنك تشتمل على أنشطة التعرف، القياس، التقييم وإدارة المخاطر سواء كانت المخاطر المالية أو غير المالية التي يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على أداء البنك وسمعته أو على أهدافه وبما يضمن تحقيق العائد الأمثل مقابل المخاطر المقبولة، هذا وقد يتعرض البنك لمجموعة من المخاطر الرئيسية التالية:

### مخاطر الائتمان

هي المخاطر التي تنشأ عن تخلف أو عجز الطرف الآخر عن الوفاء بالتزاماته تجاه البنك في الوقت المحدد مما يؤدي إلى حدوث خسائر.

يعمل البنك على إدارة مخاطر الائتمان من خلال تطبيق وتحديث السياسات المختلفة التي تحدد وتعالج كافة جوانب منح وصيانة الائتمان، بالإضافة إلى تحديد سقف لمبالغ التسهيلات الائتمانية الممنوحة للعملاء ومجموع التسهيلات الائتمانية لكل قطاع وكل منطقة جغرافية.

يتبع البنك عدة أساليب لتخفيف المخاطر منها تحديد الضمانات المقبولة وشروطها، كما يتم مراعاة عدم وجود ارتباط بين قيمة الضمان ونشاط العميل، كذلك يقوم البنك باتباع سياسة التأمين على بعض المحافظ وبناء المخصصات الإضافية وذلك كأحد أساليب تخفيف المخاطر.

هذا وقد خصص البنك عدة دوائر رقابية تقوم بمراقبة ومتابعة الائتمان ورفع التقارير بأية مؤشرات إنذار مبكر بهدف المتابعة والتصويب.

### مخاطر السوق

هي المخاطر التي قد يتعرض لها البنك نتيجة احتفائه بأي مراكز مالية داخل أو خارج الميزانية جراء أي تغييرات تحدث في أسعار السوق مثل تحركات أسعار الفائدة وأسعار صرف العملات وتقلبات أسعار الأوراق المالية.

يتم مراقبة هذه المخاطر وفقاً لسياسات وإجراءات محددة ومن خلال لجان ودوائر متخصصة، يتم قياس مخاطر السوق والرقابة عليها بعدة أساليب منها جدول الاستحقاق/إعادة التسعير واختبارات الأوضاع Stress Testing إضافة إلى حدود وقف الخسائر Stop loss Limits



## مخاطر السيولة

تتمثل مخاطر السيولة في عدم قدرة البنك على توفير التمويل اللازم لتأدية التزاماته في تواريخ استحقاقها أو تمويل نشاطاته بدون تحمل تكاليف مرتفعة أو حدوث خسائر.

للمحافظة من هذه المخاطر تقوم إدارة البنك ولجنة الموجودات والمطلوبات بإدارة مخاطر السيولة عن طريق تنويع مصادر التمويل وعدم حصول تركيز في مصادر التمويل، كما يتم وضع إجراءات إدارية يتم العمل بها لتوفير سيولة في الحالات الطارئة متضمنة في خطة الإنعاش Recovery plan

## مخاطر التشغيل

وهي مخاطر الخسارة الناتجة عن عدم كفاية أو إخفاق الإجراءات الداخلية، الموظفين، الأنظمة الداخلية أو تلك التي قد تنشأ نتيجة أحداث خارجية

حيث أن الرقابة الداخلية هي من أهم الأدوات المستخدمة في إدارة هذا النوع من المخاطر، فإن إدارة البنك أولت اهتماماً كبيراً في التطوير المستمر للبيئة الرقابية على كافة أنشطة وعمليات البنك، حيث تم اعتماد سياسة مخاطر التشغيل لتغطي كافة دوائر البنك وفروعه الداخلية والخارجية وشركاته التابعة.

## خطة استمرارية العمل

لأننا ندرك أهمية استمرارية أعمالنا، قمنا بوضع خطة شاملة تضمن استمرارية العمل أثناء الكوارث والأزمات، لنتمكن من خدمة عملائنا بلا انقطاع.

تم تقييم هذه المخاطر بعناية حسب التأثير الذي يمكن أن تتركه على سير العمل ووضع خطة شاملة توضح كيفية التعامل مع الكوارث، بطريقة تمكننا من إعادة إتاحة خدماتنا ضمن إطار زمني محدد، بهدف تقليل الأضرار والحفاظ على ثقة عملائنا وإيمانهم بمقدرتنا على تقديم الخدمات دون انقطاع.





# الجرائم المالية والأمن السيبراني

---



## الأمن

إن المحافظة على سرية وأمن معلوماتك الشخصية من أهم الأولويات في بنك القاهرة عمان، حيث اتخذنا التدابير المناسبة لحماية سرية معلوماتك الشخصية ووقايتها من الدخول غير المصرح به، إذ أن حماية معلوماتك الشخصية تعتبر مسؤولية كل موظف من موظفينا ويقوم بنك القاهرة عمان بشكل متواصل بمتابعة التطورات المتعلقة بحماية المعلومات وتحديث عملياته وإجراءاته لضمان الالتزام بأعلى ممارسات الصناعة المصرفية في هذا المجال، وسواء اخترت التعامل معنا من خلال مراكزنا المالية/فروعنا، أو أجهزة الصراف الآلي، أو الخدمات المصرفية عبر البنك الناطق أو الإنترنت، فإننا نلتزم بالمحافظة على حماية معلوماتك سواء عند جمعها أو استخدامها أو مشاركتها.

لقد تم الحصول على شهادة واعتماد المواصفات والمقاييس الدولية الآيزو (ISO 27001) والمختصة بأمن المعلومات، وبذلك يكون بنك القاهرة عمان أول مؤسسة في الأردن تحصل على هذا الاعتماد، وبذلك تم إدراج الأردن ضمن الدول التي فيها مؤسسات حققت هذا الاعتماد الدولي، بالإضافة إلى التي يقدمها هذا الاعتماد.

وضع معالم نظام أمن المعلومات لدى البنك وبناء نظام متكامل يعتمد على عمليات مستمرة يؤدي تطبيقها إلى الحماية المرجوة والتطور المستمر بناءً على منهجية معتمدة.

مؤشر بالتزام البنك على جميع مستوياته بحماية حقوق وخصوصية العملاء.

زيادة الثقة بالبنك ونقطة تنافسية مهمة من خلال تعزيز ثقة العملاء ونظرتهم للمؤسسة وتعزيز ثقة شركاء العمل، والعامل الحاسم للتمييز بين البنوك المتنافسة هو تعزيز الوعي بأمن وسرية المعلومات داخل البنك.

### • الخصوصية

تعتبر خصوصية وحماية معلوماتك الشخصية أمراً هاماً بالنسبة لنا، حيث أننا في بنك القاهرة عمان نعتبر معلوماتك الشخصية خاصة وسرية، وعليه فإننا مكرسون لحماية خصوصيتك وتزويدك بأعلى معايير الحماية.

تصف هذه السياسة ماهية المعلومات الشخصية التي نقوم بجمعها وطريقة التعامل معها وكيفية حمايتها.

### • الحماية الشخصية

لأننا نتحمل مسؤولية حمايتك مالياً، نذكر أننا لن نطلب منك أبداً رقم التعريف الشخصي أو كلمة المرور عبر البريد الإلكتروني أو المكالمات الهاتفية أو الرسائل النصية.



### • أمن المعلومات الشخصية في بنك القاهرة عمان

نقوم باتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة والملائمة للحفاظ على معلوماتك الشخصية التي في حوزتنا بشكل آمن يضمن حمايتها من فقدان أو الدخول غير المصرح به أو إساءة الاستخدام، أو التعديل والإفصاح غير المصرح بهما.

ومن أهم التدابير المعمول بها في بنك القاهرة عمان لحماية معلوماتك الشخصية، الإجراءات والتدابير المتشدة لحماية أمن المعلومات والتكنولوجيا التي نستخدمها للوقاية من عمليات الاحتيال والدخول غير المصرح به إلى أنظمتنا.

التحديث المنتظم والدوري لإجراءات وضوابط الحماية التي تفي أو تزيد عن المعايير المصرفية.



## • تعزيز نشر وتشارك المعلومات الخاصة بأمن المعلومات ما بين مؤسسات القطاع المالي

تم تطوير واعتماد منهجية مشاركة المعلومات وآليات تبادلها وفق الإطار التشغيلي الصادر من خلال البنك المركزي والعمل وفق التعليمات الواردة فيه بالاعتماد على منصة (MISP) بهدف أتمتة آلية تشاركية وتحليل البيانات الخاصة بالهجمات الإلكترونية التي تستهدف القطاعات المالية.

## • الدور التوعوي

تماشياً مع سياسة وبرنامج أمن المعلومات والأمن السيبراني في البنك يتم بشكل دوري التأكيد على رفع مستوى الوعي والحس الأمني لكل من موظفي وعملاء البنك لتوعيتهم بالمخاطر الناتجة عن الممارسات الخاطئة المتعلقة بأمن معلومات الأمن السيبراني من خلال قنوات الاتصال الرسمية أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى العديد من الطرق الأخرى.

## • فحص المشاريع التقنية ودراستها

قامت دائرة أمن المعلومات ورقابة الجرائم المالية في بنك القاهرة عمان بدراسة المشاريع الجديدة فيما يتعلق بأمن معلومات الأمن السيبراني وتطبيق فحوصات أمنية على جميع الأنظمة الجديدة خلال عام 2022، وذلك لضمان تطبيق المشاريع بصورة آمنة وفقاً لأفضل الممارسات الأمنية العالمية.

## • تنفيذ محاكاة لهجمات تصيد إلكترونية على نطاق البريد الإلكتروني الخاص بالبنك

حرصاً على تقييم مدى فهم موظفي البنك لمخاطر الأمن السيبراني وقياس مدى فعالية الدورات التدريبية، تم تنفيذ محاكاة هجمات التصيد الإلكتروني الوهمية لجميع موظفي البنك مع التأكيد على شمول مختلف مستويات الموظفين الإدارية.

## • تقييم الثغرات الأمنية وفحوصات الاختراق

يتم إجراء تقييم للثغرات الأمنية وتنفيذ فحوصات الاختراق لتحديد المخاطر المتعلقة ببيئة البنك والعمل على وضع خطط تنفيذية لمعالجتها بالسرعة الممكنة وذلك بشكل دوري.

## • تنفيذ برامج مختصة بأمن المعلومات

تم تنفيذ عدة برامج تختص بأمن المعلومات الأمن السيبراني وتعزيز الضبط والرقابة على بيئة البنك

## • مراقبة الأحداث الأمنية

يعمل فريق مختص على متابعة جميع السجلات الإلكترونية الأمنية على مدار الساعة (24/7) للعمل على تحليلها وتحديد المخاطر السيبرانية المتعلقة بها إن وجدت ليتم اتخاذ الخطوات المناسبة من قبل دائرة أمن المعلومات ورقابة الجرائم المالية للحد من آثار الهجمات الإلكترونية أو الأنشطة غير المرغوب بها.

## • مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال

نعمل في بنك القاهرة عمان على منع الرشوة والفساد والاحتيال بكافة الوسائل والطرق، حيث تشكل هذه الممارسات خطراً كبيراً على سمعتنا واستقرارنا المالي وامتثالنا للقوانين والأنظمة والتعليمات، حيث أنشط البنك مسؤولية هذه الإجراءات إلى دائرة الجرائم المالية -الأمن السيبراني- حيث يتم العمل حسب أفضل الممارسات العالمية وكذلك من خلال تدريب الموظفين والتعميم عليهم لتطبيق سياسة دق ناقوس الخطر في حال وجود أي من هذه الممارسات.



## الامتثال

يدرك البنك أهمية الرقابة على الامتثال، حيث يطبق البنك سياسات وإجراءات عمل معتمدة من قبل مجلس الإدارة تتوافق وتعليمات مراقبة الامتثال رقم 33/2006 الصادرة عن البنك المركزي الأردني وأفضل الممارسات الدولية في هذا المجال لإدارة مخاطر الامتثال على مستوى المجموعة البنكية لبنك القاهرة عمان للحد من مخاطر عدم الامتثال التي يتعرض لها البنك، كما يتوافر لدى الدائرة برنامج رقابي لمراقبة الامتثال للقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية والرسومية والتي تحكم طبيعة عمل ونشاط البنك بما يتوافق وسياسة رقابة الامتثال المعتمدة من قبل مجلس إدارة البنك وكذلك نظام آلي لإدارة الامتثال وبحيث يتم تنفيذ كافة عمليات الدائرة من خلاله.

تم استحداث وحدة شكاوى العملاء والتي تتبع لإدارة الامتثال في البنك لتلقي ومعالجة كافة شكاوى العملاء وفق سياسات وإجراءات البنك المستندة للتعليمات والقوانين ذات الصلة وأفضل الممارسات المصرفية في هذا المجال ضمن الأهداف والمعايير التالية:

1. وجود سياسة وإجراءات عمل معتمدة لاستلام ومعالجة شكاوى العملاء تساهم في تحقيق رؤية واستراتيجية البنك.
  2. حماية البنك من مخاطر عدم الامتثال للقوانين والتعليمات والمحافظة على سمعة البنك.
  3. معالجة شكاوى العملاء بمهنية عالية لضمان استمرارية تعاملهم مع البنك واستخدام شكاوى العملاء كوسيلة لتحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل دوائر وفروع البنك ومكاتبه.
  4. تطوير شراكة دائمة وقيّمة من خلال تقديم خدمة مميزة تفوق توقعات عملائنا.
  5. وضع معايير لتقديم الخدمة المتميزة وترسيخها لدى كافة موظفي البنك وبأن شكاوى العميل حق من حقوقه ويجب النظر إليها من وجهة نظر محايدة وليس من وجهة نظر الموظف.
  6. إيجاد الحلول المناسبة والجزرية لشكاوى العملاء للحد من تكرارها والسعي المستمر إلى تخفيض عدد الشكاوى وتقليل الفترة الزمنية لمعالجتها.
  7. التعامل مع كافة الشكاوى بدون تمييز أو تفرقة بين العملاء وبصورة واضحة وفعالة تحقق العدالة للعملاء.
  8. عدم فرض أي محددات أو شروط تعيق حق العميل في تقديم الشكاوى أو الاشتراط بالتنازل عن أي شكاوى أو ممارسة أي تأثير أو ضغوطات بشكل مباشر أو غير مباشر أو بأي وسيلة إلا في حال قام العميل بسحب الشكاوى من تلقاء نفسه.
  9. عدم إخضاع الشكاوى المقدمة لأي عمولات أو رسوم باستثناء الحالات المنصوص عليها في التعليمات النافذة بهذا الخصوص.
  10. إتاحة العديد من القنوات الإلكترونية وغير الإلكترونية لتلقي كافة شكاوى العملاء.
  11. تبني برنامج تدريبي شامل ومستمر لتدريب العاملين على التعامل بمهنية عالية مع كافة شكاوى العملاء، علماً أن البنك قام برفد الوحدة بموظفين مؤهلين ومدربين وقد تلقى البنك وخلال عام 2023 (874) شكاوى تم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها وتفادي تكرارها مستقبلاً وتوثيقها وإعلام العملاء بنتائج معالجتها وفقاً للسياسات والإجراءات المعتمدة المستندة إلى القوانين والتعليمات ذات الصلة حسب الأصول.
- كما تقوم الدائرة بمراقبة ومتابعة تطبيق قانون الالتزام الضريبي الأمريكي للحسابات الخارجية أو ما يعرف بالفاتكا من خلال سياسات وإجراءات عمل داخلية معتمدة للتعرف على العميل الأمريكي وبذل العناية الواجبة وحصر وتصنيف العملاء الأمريكيين والإبلاغ عنهم وفق متطلبات القانون وبما يتوافق وسياسة وإجراءات الفاتكا المعتمدة بهذا الخصوص.



فضلاً عن ذلك تم رفد الدائرة بموظفي امتثال مدربين ومؤهلين وتطبيق برنامج تدريبي شامل ومستمر على مواضيع رقابة الامتثال لرفع وتحسين كفاءات موظفي البنك في حماية البنك من مخاطر عدم الامتثال.

استمرت الدائرة أيضاً بالمساهمة في تطوير ومراجعة إطار الحوكمة المؤسسية في البنك والمستند للتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية وافضل الممارسات المصرفية في هذا المجال من ناحية اخرى ولحماية البنك من مخاطر عدم الامتثال فقد قام البنك وخلال عام 2023 وبشكل عام بما يلي :

- تطبيق سياسة وخطة رقابة الامتثال.
- تطبيق البرنامج الرقابي المتبع لدى الدائرة على مستوى البنك والإشراف على الوحدات النظيرة في الفروع الخارجية والشركات التابعة.
- متابعة آخر المستجدات الرقابية والرسمية.
- مساعدة الإدارة التنفيذية في البنك بإدارة مخاطر عدم الامتثال التي تتعرض لها.
- توثيق مخاطر الامتثال.

## دائرة مكافحة غسل الأموال

فيما يتعلق بأعمال البنك في مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، فإن البنك يتبع سياسات وإجراءات عمل معتمدة من قبل مجلس الإدارة، تتوافق وقانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم 20 لسنة 2021 وتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم 14 لسنة 2018 الصادرة عن البنك المركزي الأردني وأفضل الممارسات الدولية الصادرة بهذا الخصوص، وذلك للحد من المخاطر المرتبطة بهذه العمليات وذلك بهدف تحديد إجراءات التعامل مع العمليات المالية واتخاذ إجراءات العناية الواجبة أو الخاصة لمعرفة العملاء أو المزمع التعامل معهم والتأكد من صفتهم الشخصية والقانونية ووضعهم القانوني والمستفيد الحقيقي والاستمرار في الإحاطة والعلم بعمليات العملاء المصرفية طوال فترة تعاملهم مع البنك.

هذا وقد قام البنك في هذا المجال خلال عام 2023 بما يلي:

- التزاماً بتعليمات البنك المركزي الأردني لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب رقم 14/2018 وتطبيقاً لما هو وارد ضمن منهجية تقييم المخاطر وسياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب المعتمدة لبنك القاهرة عمان، فقد قامت دائرة مكافحة غسل الأموال بإجراء تقييم شامل لمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب لغايات تحديد وتقييم وفهم المخاطر المرتبطة بالعملاء والدول والمناطق الجغرافية والخدمات والمنتجات وقنوات تقديم الخدمات، حيث شمل التقييم كافة فروع البنك العاملة في المملكة والفروع الخارجية والشركات التابعة.
- قامت دائرة مكافحة غسل الأموال بالاستمرار بتحديث وتطوير كافة سياسات وإجراءات العمل بما يتناسب مع كافة التعليمات والتعاميم الصادرة عن البنك المركزي الأردني والخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراء التعديلات اللازمة على الأنظمة البنكية والنماذج المرتبطة بهذه التعديلات.
- تطوير النظام الآلي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (FCM) بما يتوافق مع تعليمات البنك المركزي الأردني لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب 14/2018 ومنهجية تقييم المخاطر المعتمدة (Risk Based Approach) بالإضافة إلى تهيئة النظام لتحديث وتطوير قواعد التنبيهات التي تقوم بدراسة سلوك وأنماط العمليات المالية المنفذة على حسابات العملاء.
- الاستمرار بعقد برامج التدريب من خلال ورشات عمل خاصة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب لتشمل جميع الموظفين الجدد وموظفي الفروع ومراكز العمل و تدريب كافة ضباط الأخطار للوكلاء الفرعيين لخدمة تحويلات الويسترن يونيون والاهتمام بالتدريب المتخصص، وذلك حسب المسمى الوظيفي والمهام والمسؤوليات المناطة بكل موظف ومدى ارتباطها بمهمة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على مستوى البنك ككل والتعليمات المحدثة والصادرة بهذا الخصوص.



- الاستمرار برفع التقارير على نظام الإخطار الإلكتروني والتحليل المالي AML go وفقًا لمتطلبات وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والمتعلقة بالعمليات التي يشتبه ارتباطها بعمليات غسل الأموال أو تمويل الإرهاب والتي ترسل من خلال نظام AML go

**نلتزم بأهداف التنمية المستدامة وتماشياً مع التوجه الاستراتيجي، نقوم بممارسة داخلية لربط أهداف البنك الاستراتيجية بأهداف التنمية المستدامة الـ 17 للأمم المتحدة. يشكل هذا الربط إطاراً مرجعياً مهماً لأولويتنا وتحديد الدرجة التي تؤثر بها على عملياتنا وأنشطتنا والتأثير على البيئة والمجتمعات التي نعمل فيها.**

## أهداف التنمية المستدامة





# الملاحق

## ملحق 1: فهرس محتويات المبادرة العالمية للتقارير

لقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) للفترة من 1 كانون الثاني 2022 إلى 31 كانون الأول 2022، ويشير مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير أدناه إلى إفصاحات التقرير ومكان وجود المعلومات في هذا التقرير:

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الشروحات و / أو الروابط	اسباب عدم الإفصاح
المعيار 1 : الأساسيات 2021 لا يوجد افصاحات			
الإفصاحات العامة			
المعيار 2 (GRI 2) الإفصاحات العامة 2021	1-2 معلومات المنظمة	بنك القاهرة عمان	
	2-2 البيانات المدرجة في تقرير الاستدامة	5	
	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير وتكرارها ونقطة الاتصال	5	
	4-2 إعادة صياغة البيانات	لا يوجد أي بيانات مهمة تم إعادة صياغتها	
	5-2 التدقيق الخارجي	لم يخضع التقرير للتحقق الخارجي	
	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	14	
	7-2 الموظفين	34	
	8-2 العاملين الآخرين	27	
	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	56-54	
	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	56-54	
	11-2 رئيس أعلى هيئة حوكمة	56-54	
	12-2 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	56-54	
	13-2 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	58	
	14-2 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	54	
	15-2 تضارب المصالح	54	
	16-2 آلية تواصل الشؤون الحرجة	55-54	
	17-2 المعرفة المشتركة لأعلى هيئة حوكمة	56-54	
	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	56-54	
	19-2 سياسات الأجور والمكافآت	36	
	20-2 عملية تحديد الأجور والمكافآت	36	
	21-2 نسبة التعويضات الإجمالية السنوية	3+36	
	22-2 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	27	
	23-2 التزامات السياسة	65	
	24-2 تضمين التزامات السياسة	65	
	25-2 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	58	
	26-2 آليات طلب المشورة والمخاوف	25	
	27-2 الامتثال للقوانين والأنظمة	54	
	28-2 العضوية في الجمعيات	15	
	29-2 نهج إشراك أصحاب المصلحة	27	
	30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	22	



معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الشروحات و / أو الروابط	أسباب عدم الإفصاح
<b>الموضوعات الجوهرية</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	26-24	
	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	26-24	
<b>الأداء الإقتصادي</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	24	
المعيار 201 (GRI 201) الأداء الإقتصادي 2016	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	24	
<b>الآثار الإقتصادية غير المباشرة</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	20-18	
المعيار 203 (GRI 203) الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	20-18	
	2-203 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	20-18	
<b>ممارسات الشراء</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	52	
المعيار 204 (GRI 204) ممارسات الشراء 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	52	
<b>مكافحة الفساد</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	63	
المعيار 205 (GRI 205) مكافحة الفساد 2016	1-205 العمليات التي خضعت للتقييم على أساس المخاطر المتعلقة بالفساد	63	
	2-205 التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	63	
	3-205 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	63	
<b>السلوك المناهض للمنافسة</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	30	
المعيار 206 (GRI 206) السلوك المناهض للمنافسة 2016	1-206 الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات الاحتكار	30	
<b>الطاقة</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	51	
المعيار 302 (GRI 302) الطاقة 2016	1-302 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	51	
	2-302 استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	22	
	3-302 كثافة الطاقة	51	
	4-302 الحد من استهلاك الطاقة	51	
	5-302 تخفيض متطلبات الطاقة من المنتجات والخدمات	22	
<b>التوظيف</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	40	
المعيار 401 (GRI 401) التوظيف 2016	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك العمل	26	
	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	40	
	3-401 إجازة رعاية الأطفال	40	
<b>الصحة والسلامة المهنية</b>			
المعيار 403 (GRI 403) الصحة والسلامة المهنية 2018	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق بالحوادث	58	
المعيار 403 (GRI 403) الصحة والسلامة المهنية 2018	3-403 خدمات الصحة المهنية	58	
	4-403 مشاركة العمال والتشاور معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	58	
	5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	40+58	



معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الشروحات و / أو الروابط	أسباب عدم الإفصاح
	403-6 تعزيز صحة العمال	40	
	403-7 منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	40	
	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	40	
	403-10 اعتلال الصحة المرتبطة بالعمل	40	
	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	40	
	403-10 اعتلال الصحة المرتبطة بالعمل	40	
<b>التدريب والتعليم</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	42-34	
المعيار 404 (GRI 404) التدريب والتعليم 2016	404-1 متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	42-34	
	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	42-34	
	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	42	
<b>التنوع وتكافؤ الفرص</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	36-35	
المعيار 405 (GRI 405) التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	35	
	405-2 نسبة الرجال إلى النساء من حيث الراتب الأساسي والمكافآت	36-35	
<b>عدم التمييز</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	42	
المعيار 406 (GRI 406) عدم التمييز 2016	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	لم يتم الإبلاغ عن حالات تمييز	
<b>ممارسات الأمن</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	41	
المعيار 410 (GRI 410) الممارسات الأمنية 2016	410-1 موظفو الأمن المدربون على سياسات وإجراءات حقوق الإنسان	41	
<b>المجتمعات المحلية</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	50-44	
المعيار 413 (GRI 413) المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر وبرامج التنمية	50-44	
	413-2 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمع المحلي	50-44	
<b>خصوصية العميل</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	75-74	
المعيار 418 (GRI 418) خصوصية العميل 2016	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	لم يتم الإبلاغ عن عمليات شكاوى متعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	





CairoAmmanBank