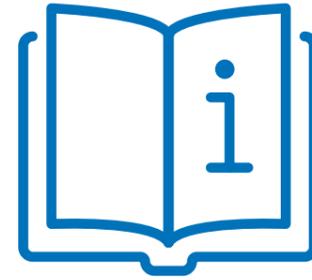


تقرير  
الاستدامة  
لعام 2022



# عن هذا التقرير

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



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

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

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

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



## تنويه:

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

لقد بذل البنك الأردني الكويتي قصارى جهده لضمان أن يكون التقرير دقيقاً وكاملاً قدر الإمكان. ومن ناحية أخرى، توضع البيانات التطلعية بعد الأخذ في الاعتبار العوامل المحيطة، البيئة الخارجية والمخاطر وعدم دقة التوقعات المستقبلية، والتي قد تؤدي إلى اختلاف النتائج الفعلية اختلافاً ملحوظاً عن تلك النتائج الموضحة في البيانات التطلعية المتوقعة أو الضمنية. وتخضع هذه البيانات لمخاطر خارجة عن سيطرة البنك الأردني الكويتي، وبالتالي لا تعتبر ضماناً بأن الأحداث التي تعرضها هذه البيانات التطلعية ستتحقق بالفعل.

### 3.2 رفاهية ومزايا الموظف 43

43	3.2.1 الصحة والسلامة المهنية
44	3.2.2 منافع الموظفين

### الفصل 4:

### 45 الاستثمار المجتمعي

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

### الفصل 5:

### تحسين الأداء البيئي

56	5.1 إدارة الانبعاثات
57	5.1.1 منهجيتنا نحو بيئة أفضل
58	5.1.1.1 البنية التحتية الخضراء
58	5.1.1.2 استهلاك المواد وإدارة النفايات
58	5.1.1.3 إدارة المياه
59	5.2 إدارة الطاقة والانبعاثات
61	5.3 العمل مع موردينا

### 62 الملحق أ

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

### الفصل 1:

### 17 ممارسات الأعمال المسؤولة

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

### الفصل 2:

### 26 منهجيتنا للأعمال

### البنكية المسؤولة

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

### الفصل 3:

### 35 تمكين مواردنا البشرية

### 37 تنمية الموارد البشرية

39	3.1.1 استقطاب الموظفين واستبقاؤهم
41	3.1.2 التنوع والشمول

# جدول المحتويات

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

# كلمة المدير العام التنفيذي للبنك

أعزائي الكرام،

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

مع خالص تحياتي،  
**هيثم البطيحي**



## إنجازات عام 2022

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

إيرادات بقيمة  
دينار أردني 139,543,815



عدد الموظفين  
1471



صافي ربح بقيمة  
دينار أردني 18,734,375



ربحية السهم بقيمة  
دينار أردني 0.125



عدد الشركاء  
16



دينار أردني 23,137,923

الأرباح قبل الفوائد والضرائب والاهلاك واطفاء الدين



# البنك الأردني الكويتي: نحو مستقبل مستدام

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

## رؤيتنا...



أن نجعل المستقبل المشرق للقطاع البنكي هو الواقع لعملائنا اليوم.

## رسالتنا...



تقديم تجارب بنكية متكاملة وسلسلة عن طريق خدمات مبتكرة رشيقة.

## قيمنا...



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

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

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



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

3

الازدهار



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

2

التميز



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

1

التحول



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

# مسيرتنا حتى الآن



## جائزة Straight-Through-Processing (STP)

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



## أفضل بنك للشركات في الأردن 2022

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

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



## الجوائز

### جائزة Peacock Best Corporate Banking

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



### شهادة - LEED الذهبية

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



# الشركاء والحلفاء



مملوكة بالكامل للبنك الأردني الكويتي.



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



يمتلك البنك الأردني الكويتي 10% من رأسماله.



شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان (الكويت وتركيا).



شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان.



شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان.



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



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



شركة شقيقة تابعة لشركة مشاريع الكويت القابضة (كييكو).



يمتلك البنك الأردني الكويتي 19.77% من رأسمال MEPS.



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



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



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

شركة الروابي  
المتحدة القابضة

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



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





# منهجيتنا لتحقيق الاستدامة

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



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

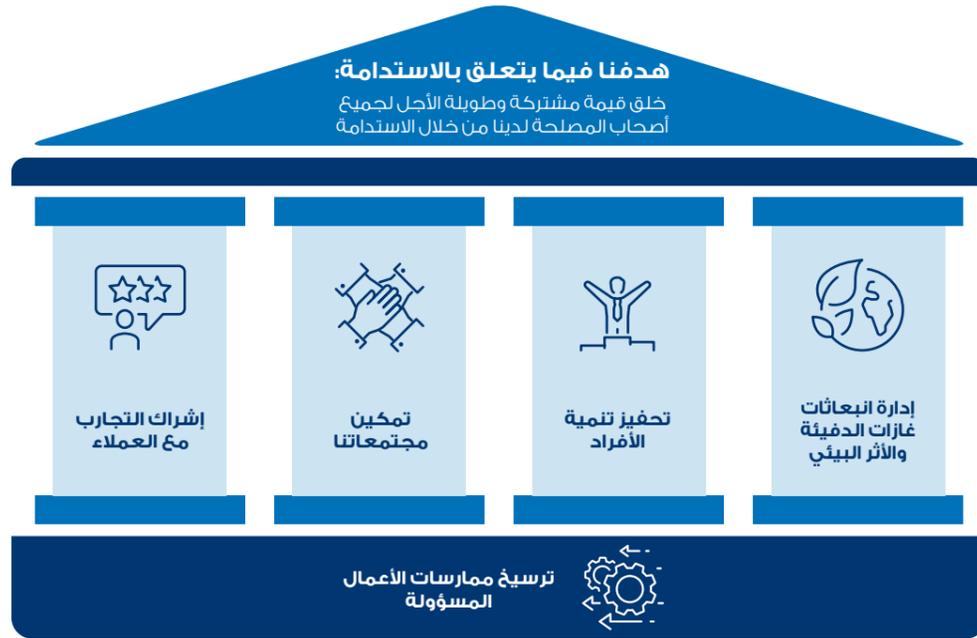
ولتحقيق الريادة في مجال الاستدامة، نفذ البنك نهجاً يهدف إلى تعزيز ثقافة  
المسؤولية الاجتماعية، التي تحكمها أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر للأمم  
المتحدة. تتماشى استراتيجيتنا في تعزيز التنمية المجتمعية مع أهدافنا التنموية،  
وأهداف المملكة، وخاصة دعم رؤية الأردن 2025. يلتزم البنك الأردني الكويتي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



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

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

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



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

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

# إطار عمل الاستدامة لدى البنك الأردني الكويتي

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





# إشراك أصحاب المصلحة

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

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

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

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



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

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

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

# التركيز على القضايا الجوهرية

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

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

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



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

# التوافق الاستراتيجي مع الأهداف الوطنية والدولية



# الأداء الاقتصادي

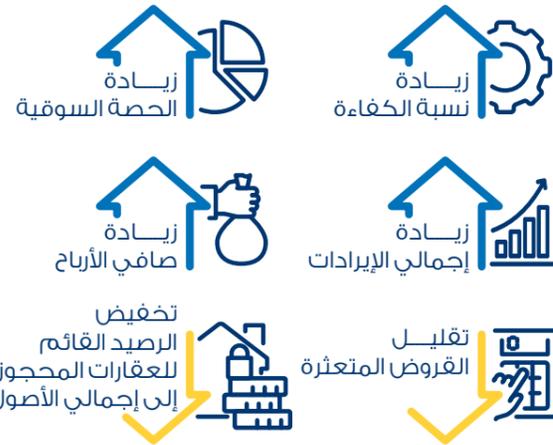
في عام 2022، قمنا بمراجعة وتجديد الخطة المالية للبنك وشرعنا في مشروع لإعادة النظر في منهجية تخصيص التكاليف للبنك بما يتماشى مع استراتيجية البنك واهدافه، كما قمنا بتنفيذ برنامج شامل لتحسين التكلفة.

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



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

مصرات الأداء المالي للبنك الأردني الكويتي:



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

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

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

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

## الإيرادات حسب المنطقة

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

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

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

### الإيرادات حسب قطاع الأعمال

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



### الأداء الاقتصادي

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



# ممارسات الأعمال المسؤولة

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

## الفصل 01



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

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

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

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

# 1.1 حوكمة الاستدامة

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



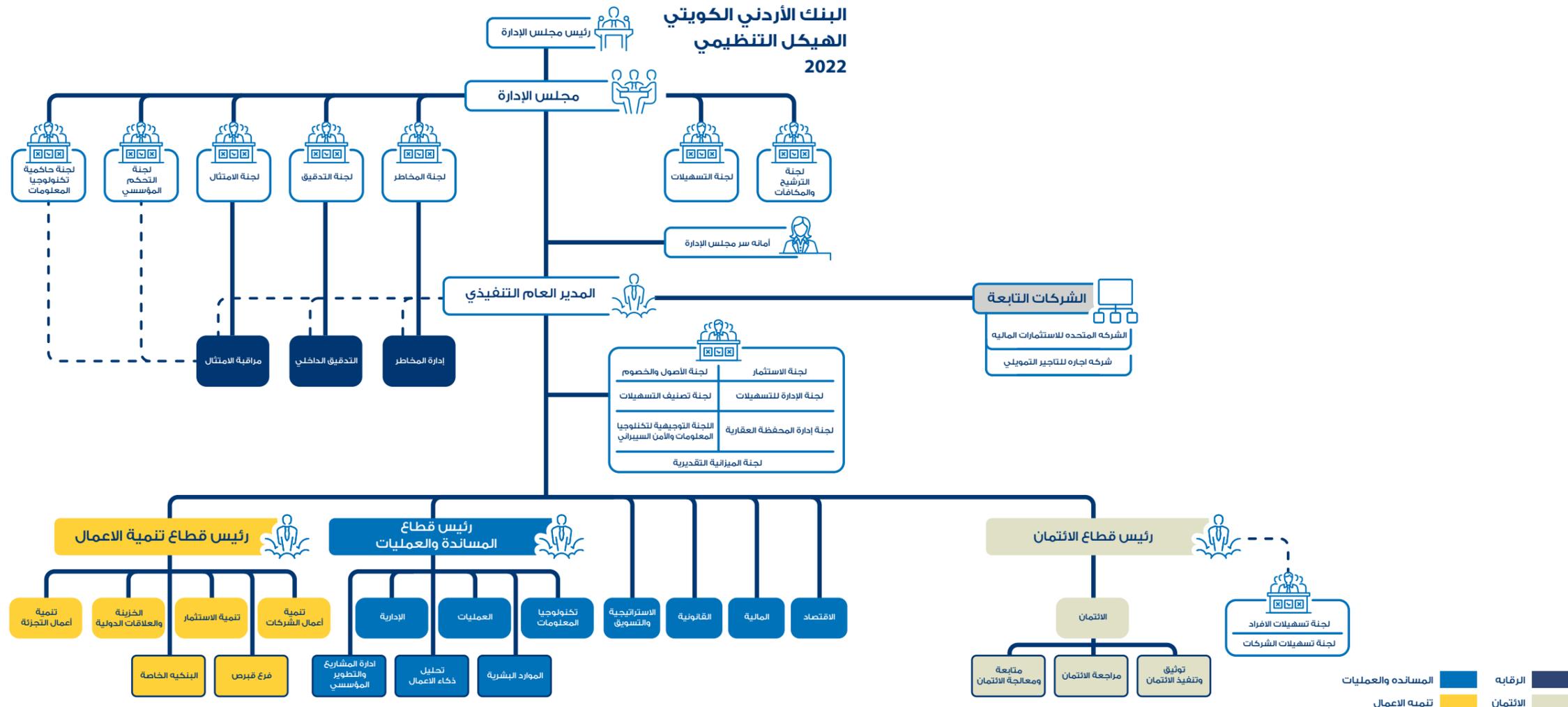
## 1.2.1 نموذج حوكمة الشركات

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

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

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

يتمتع مجلس إدارة البنك بخبرات عملية ومهنية





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

#### • لجنة حوكمة الشركات:

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

#### • لجنة الترشيحات والمكافآت:

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

#### • لجنة التدقيق:

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

#### • لجنة المخاطر:

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

#### • لجنة الامتثال:

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

#### • لجنة الائتمان:

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

#### • لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات:

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

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

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

#### مجلس الإدارة

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

## 1.2.2 مدونة سلوكيات العمل والمتطلبات الأخلاقية

### السلوك الأخلاقي

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

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

### عدد الانتهاكات المبلغ عنها ضد مدونة الأخلاقيات

2022	2021	2020	2019
1	0	0	0

عدد الانتهاكات المبلغ عنها ضد مدونة الأخلاقيات

### مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال

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

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

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

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

### لدينا حلول لمكافحة الاحتيال لما يلي:

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

### لدينا أيضاً الإجراءات التالية:

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

ethics

# 1.3 إدارة المخاطر والامتثال

## 1.3.1 الامتثال

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## الإبلاغ عن المخالفات

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

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

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



## 1.3.2 إدارة المخاطر

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

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

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

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

## “مكافحة الجرائم المالية”

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

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

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

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

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



ولتحقيق أعلى مستوى من حماية البيانات لبيانات حاملي البطاقات وبياناتهم

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

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

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



## أمن وخصوصية البيانات

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2022	2021	2020	2019
0	0	0	0
0%	0%	0%	0%
0	0	0	0

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



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

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

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

### 1.3.3 المراقبة والإبلاغ

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

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

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

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

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

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

### الشؤون القانونية

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

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

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

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

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

عدد الإجراءات القانونية المتخذة ضد البنك

عدد حالات الفساد

عدد الشكاوى المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان

عدد الحوادث الأخلاقية

عدد الحوادث القانونية

عدد حالات عدم الامتثال

عدد العقوبات غير المالية المفروضة لعدم الامتثال

القيمة النقدية للغرامات الكبيرة المفروضة لعدم الامتثال (دينار أردني)

عدد وحدات الأعمال التي تم تحليها للكشف عن الفساد

### التدقيق

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



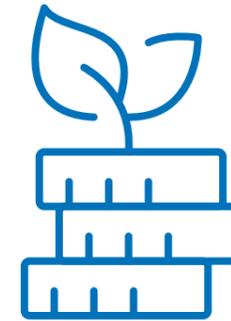
## منهجيتنا للأعمال البنكية المسؤولة

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

# الفصل 02

## 2.1 التمويل المسؤول

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



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

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

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

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

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

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

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

### 2.1.1 إدارة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

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

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

## مبادرة

### التقدم الذي أحرزه البنك نحو التنمية المستدامة



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

#### مجموع القروض الخضراء

2022	2021	2020	2019	2018	
66,780,000	57,997,695	57,997,695	57,170,660	56,829,321	القيمة الإجمالية للأصول الخضراء (دينار أردني)

### مبادرة

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

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

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

بدأ السيد هيثم بطيخي – المدير العام التنفيذي للبنك الأردني الكويتي – ورشة العمل بالترحيب بمؤسسة التمويل الدولية والمشاركين قائلاً: «تماشياً مع استراتيجيتنا التوسعية المتمثلة في دعم التنمية المستدامة على المستوى العالمي، فإننا في البنك الأردني الكويتي سنستمر بدعم اعتماد أفضل الممارسات العالمية في مجال التمويل الأخضر وزيادة الوعي بشأن تغير المناخ، والعمل على ترسيخ ثقافة الاستدامة وفقاً للمعايير العالمية والعمل بمسؤولية لتقديم قيمة بيئية واجتماعية ومؤسسية لأصحاب المصلحة لدينا»

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

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

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

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

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

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

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

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

#### العملاء ومحفظة القروض

2022	2021	2020	2019	
3.67	3.28	4.2	1.9	المشاريع الصغيرة* (مليون دينار أردني)
(102 عميل)	(204 عميل)	(220 عميل)	(164 عميل)	
122.4	80.01	73.9	56	عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة
(422 عميل)	(266 عميل)	(289 عميل)	(262 عميل)	(مليون دينار أردني)

## 2.1.3 التمويل الأخضر

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

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

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

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

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

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

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

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

#### الشمول المالي

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

#### الشمول المالي

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

#### الثقافة المالية

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

## 2.2 الشمول المالي والثقافة المالية

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



## مبادرة

### دراسة حالة: مبادرة Fight for Feminism

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

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

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

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

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

## مبادرة

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

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

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

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

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

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

## 2.3 تحول تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي

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

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

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

### عدد المعاملات

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



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

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



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

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

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



## دراسة حالة تكنولوجيا المعلومات:

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

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

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

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

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

## دراسة حالة الرقمنة:

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

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

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

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

## دراسة حالة الرقمنة:

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

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

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

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

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

## 2.4 تتبع تجربة العملاء

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



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

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

### رضا العملاء

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

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

عدد الشكاوى

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

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

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

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



## تمكين مواردنا البشرية

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

# الفصل 03



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

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

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

#### نظرة عامة حول الموظفين

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

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

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



## 3.1

# تنمية الموارد البشرية

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

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

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

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

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

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

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

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

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



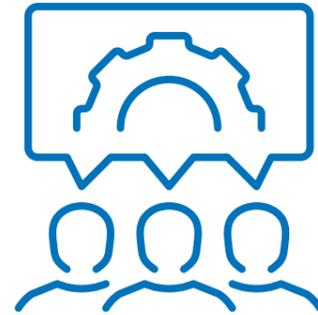
1. دورات تدريبية وشهادات مهنية حول الامتثال والمخاطر
2. دورات تدريبية ومؤتمرات وشهادات مهنية في المجال الرقمي والتكنولوجي
3. دورات تدريبية وشهادات مهنية متخصصة في القطاع المصرفي وغير المصرفي
4. برامج التطوير الوظيفي للمبتدئين بما في ذلك الدورات وتدريب العمل والتوجيه
5. برنامج تدريب اللغة الإنجليزية
6.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

### متوسط ساعات التدريب<sup>2</sup>

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

\*2 تمثل هذه الأرقام متوسط ساعات التدريب لكل موظف

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



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

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

#### مكافحة الفساد

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

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

#### نظرة عامة حول الموظفين الجدد

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

### 3.1.1 استقطاب الموظفين واستبقاؤهم

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

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

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

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

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

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



## نظرة عامة حول الموظفين الجدد (تتمة)

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

### إجمالي عدد الموظفين ذوي الاحتياجات الخاصة

2022	2021	2020	2019
10	6	6	2



### نظرة عامة حول الموظفين

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

### عدد الموظفين حسب كل فئة:

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

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

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

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

## 3.1.2 التنوع والشمول

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

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

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

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

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

## عدم التمييز

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

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

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

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

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

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



## نظرة عامة حول الموظفين (تتمة)

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

## المساواة بين الجنسين

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

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

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

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

### 3.2.1 الصحة والسلامة المهنية

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

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

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

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

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

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

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

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

## 3.2

# رفاهية ومزايا الموظف

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

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

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

#### نسبة التغيب عن العمل

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

نسبة تغيب الموظفين (%)



## مشاركة الموظفين

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

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

## إجازة الأمومة والأبوة

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

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

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

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

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

## مبادرة

### دراسة حالة: استطلاعنا حول بيئة العمل

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

## 3.2.2 منافع الموظفين

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

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

## المكافآت والتقدير

يخصص البنك ميزانية سنوية لتعديل الرواتب وترقيات الموظفين المميزين،

كما يتم تطبيق نظام المكافآت الفورية لمكافأة الموظفين المتفوقين والمبدعين.

فيما يلي فئات نظام المكافآت:

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



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

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

## مبادرة

### دراسة حالة: استشارات الأداء

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

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



## الاستثمار المجتمعي

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

# الفصل 04

# 4.1 منهجنا في المسؤولية الاجتماعية

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

تعتمد قيمنا المؤسسية على دعم أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) وتمكين مجتمعاتنا من خلال المشاركة النشطة. نفخر بأنفسنا لأننا ندافع عن المساواة بين موظفينا وعملائنا ومساهميننا وقد طورنا سياستنا للمسؤولية الاجتماعية على نفس النهج لتعزيز مكانتنا ومشاركة قيمنا مع أصحاب المصلحة، وتقليل المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية والمخاطر التي قد تضر سمعة البنك. نؤكد التزاماتنا المجتمعية من خلال برنامج استثمار مشترك يتماشى مع سياسة المسؤولية الاجتماعية التي تحركها ثقافة البنك والقيم الأساسية المتمثلة في الاحتراف والعمل الجماعي والابتكار.



### فنون وثقافة

البنك الأردني الكويتي الراعي الرسمي لكتاب  
"مغامرة كليمنجارو"

### الرياضة

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

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

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

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

### الفعاليات التي تعزز الاقتصاد الأردني

البنك الأردني الكويتي يعتمد تقنية Traydstream  
لمحرك التحويل الرقمي وأتمتة التجارة

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

البنك الأردني الكويتي يرعى مؤتمر "تحديات الاستثمار  
في الأردن"

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

ترحب Mastercard Fintech Express بالبنك الأردني الكويتي  
كشريك عالمي

### تمكين المرأة

البنك الأردني الكويتي بالشراكة مع مشروع الفتاة  
العالمية لتنمية مجتمع مستدام

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

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

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

البنك الأردني الكويتي يشارك في الحملة التوعوية  
لسرطان الثدي

البنك الأردني الكويتي يرعى حفل عشاء لتمكين المرأة

### التعليم والتأهيل

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

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

### الصحة

البنك الأردني الكويتي يوقع اتفاقية تعاون مع مؤسسة  
الحسين للسرطان

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

### البيئة والإدارة البيئية واستهلاك الطاقة والانبعاثات ذات الصلة

البنك الأردني الكويتي يقوم بتدوير الأوراق والنشرات  
القديمية - BE Environment

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

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

### ذوي الاحتياجات الخاصة

البنك الأردني الكويتي يتبرع بأجهزة كمبيوتر محمول لذوي  
الاحتياجات الخاصة

البنك الأردني الكويتي يرعى اليوم العالمي للأشخاص  
ذوي الاحتياجات الخاصة

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

البنك الأردني الكويتي يشارك في تكريم المتفوقين من  
ذوي الاحتياجات الخاصة

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

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

التعليم  
والتأهيل



التطوع  
المجتمعي



فنون  
وثقافة



الصحة



الرياضة



تمكين  
المرأة



الفعاليات التي  
تعزز الاقتصاد الأردني



ذوي الاحتياجات  
الخاصة



### البيئة والإدارة البيئية واستهلاك الطاقة والانبعاثات ذات الصلة



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

### التطوع المجتمعي

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

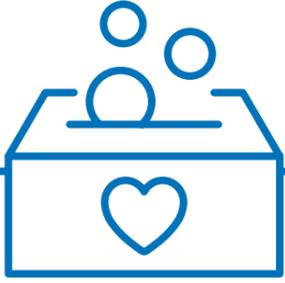
البنك الأردني الكويتي يدعم برنامجاً خيرياً خلال شهر  
رمضان المبارك

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

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

البنك الأردني الكويتي شريك استراتيجي لصندوق الأمان  
لمستقبل الأيتام

البنك الأردني الكويتي يشارك في حملة العودة إلى المدرسة



### الدعم المالي:

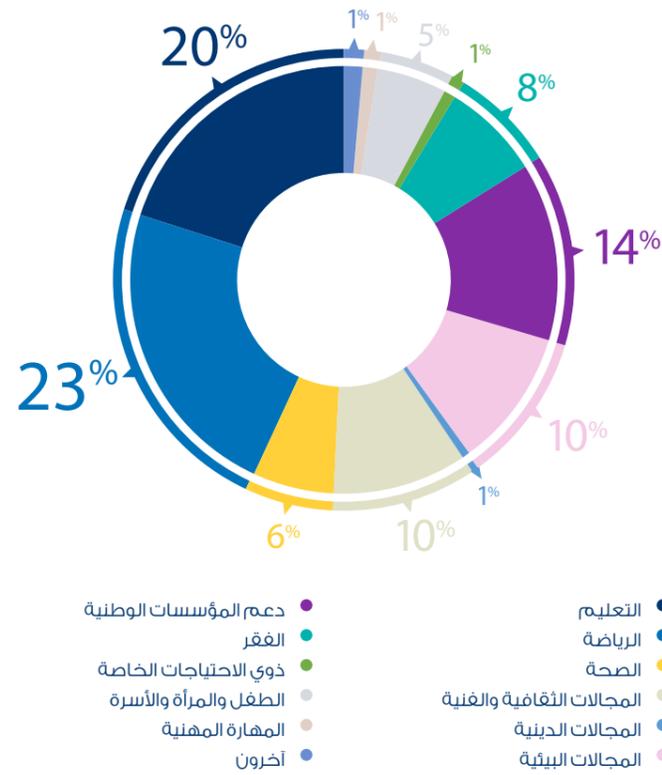
تطبيق سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات لدينا

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

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

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

### الإنفاق الاستثماري المجتمعي 2022



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



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

### المجالات ذات الأولوية لعمل المسؤولية الاجتماعية للشركات

رعاية الثقافة والفنون	تعزيز التعليم والبحث والتأهيل	دعم الرعاية الصحية
دعم مبادرات الحماية البيئية	مساعدة الفئات الضعيفة اجتماعياً وذوي الاحتياجات الخاصة	ساعات تطوع الموظفين في حملات التنظيف

عدد المشاريع المنفذه عام 2022



## 4.2 مساهمتنا المجتمعية الأوسع

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

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

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





## تطوع الموظفين

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

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

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



### 4.2.1

## تمكين الإناث في الأردن

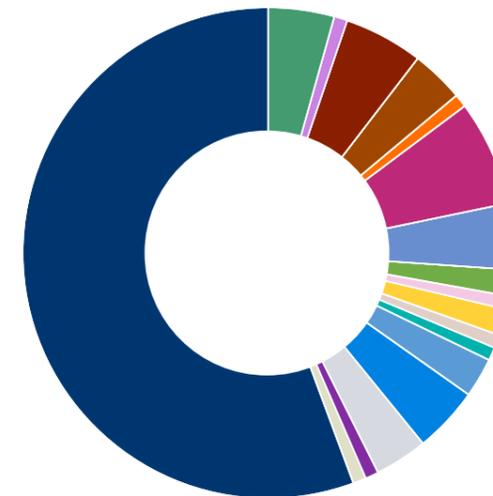
على نطاق أوسع، وتماشياً مع أهدافنا الإستراتيجية، وقع البنك الأردني الكويتي اتفاقية تعاون مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة (UN WOMEN) - منظمة الأمم المتحدة المعنية بالمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة - تهدف إلى دعم البنك للمبادرات التي تساهم في تمكين المرأة وتعزيز مكانتها في المجتمع وإشراكها في عمليات صنع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

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

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

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

## نسبة الأقسام من إجمالي ساعات المشاركة



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.3

## أبرز الشراكات المجتمعية عام 2022

28   
عدد المشاريع

1312   
عدد المستفيدين

## دراسات الحالة التعليم



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

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

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

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

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

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



## دراسات الحالة الرعاية الصحية



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

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

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

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

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



## دراسات الحالة حماية البيئة



### أهداف التنمية المستدامة



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

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

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



## دراسات الحالة خدمة المجتمع



### أهداف التنمية المستدامة



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

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



## دراسات الحالة تمكين المرأة



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

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



## دراسات الحالة الأنشطة التي تعزز الاقتصاد الأردني



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

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

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

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

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

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

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

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



## أهداف التنمية المستدامة



10 الحد من أوجه عدم المساواة



### دراسات الحالة الأشخاص ذوي الإعاقة



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

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

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

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

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



### دراسات الحالة الفنون والثقافة



## أهداف التنمية المستدامة



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

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

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

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





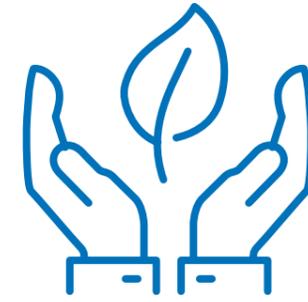
## تحسين الأداء البيئي وإدارة الانبعاثات

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

# الفصل 05



## 5.1 منهجيتنا نحو بيئة أفضل



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

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

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

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

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

إجمالي استهلاك الورق (كيلو غرام)

إجمالي الورق المعاد تدويره (كيلو غرام)

#### متطلبات إعداد التقارير

2022	2021
26.93	38.26

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

### 5.1.3 إدارة المياه

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

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

2022	2021
19,943	15,973

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

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

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

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

### 5.1.1 البنية التحتية الخضراء

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

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

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

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

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

قيمة التوفير السنوي في تكاليف الكهرباء

1.225 million JOD



الكهرباء المولدة سنوياً

4,300,000 kWh



إجمالي أكسيد الكربون المخفضة (طن)

~1640 tons p

### 5.1.2 استهلاك المواد وإدارة النفايات

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

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



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

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

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

## 5.2 إدارة الطاقة والانبعاثات

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



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

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

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

#### النطاق 1 - متطلبات إعداد التقارير

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

#### النطاق 2 - متطلبات إعداد التقارير

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

## 5.3 العمل مع مورديننا

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



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

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

### متطلبات إعداد التقارير

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

### متطلبات إعداد التقارير

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

## الملحق (أ)

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

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

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



CONTENT INDEX  
ESSENTIALS SERVICE

2023

## الملحق (ب)

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

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

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

# المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI دليل محتوى

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

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

# المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI دليل محتوى

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

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

# المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI دليل محتوى



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

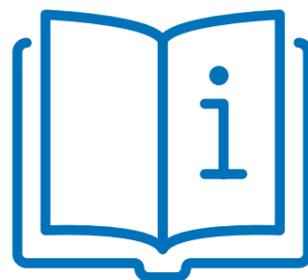


البنك الأردني الكويتي  
JORDAN KUWAIT BANK

# Sustainability Report **2022**

# About This Report

This is Jordan Kuwait Bank's (JKB) third annual sustainability report, covering January 1<sup>st</sup> to December 31<sup>st</sup>, 2022. JKB is committed to annually communicating its activities, initiatives, and performance.



This is Jordan Kuwait Bank's (JKB) third annual sustainability report, covering a period of January 1<sup>st</sup> to December 31<sup>st</sup>, 2022.

This report describes our Environmental, Social, Economic, and Governance strategy framework and highlights our performance.

We have prepared this report in accordance with the GRI Standards by the Global Reporting Initiative, a universally acknowledged sustainability reporting framework and in line with Amman Stock Exchange sustainability disclosure requirements

The report covers all operations in the Kingdom of Jordan. Data on external contractors, suppliers, and customers is excluded unless stated otherwise.

We welcome feedback on this report and our performance via the following channels:



#### Disclaimer:

This report contains statements that may be deemed as "forward-looking statements" that express the way in which JKB intends to conduct its activities. Forward statements could be identified by the use of forward-looking terminology such as "plans", "aims", "assumes", "continues", "believes", or any variations of such words that certain actions, events or results "may", "could", "should", "might", "will", or "would" be taken or be achieved.

JKB has gone to great lengths to ensure that the report is as precise and complete as possible. Forward-looking statements, on the other hand, are subject to inherent risks and uncertainties relating to future expectations, which might cause actual outcomes to differ considerably from these projected or implied statements. Such statements are subject to risks that are beyond JKB's control, and as such it is not guaranteed that the events referred to in these forward-looking statements will occur.



# Table of Content

About This Report	1
Message from Our CEO	3
2022 Highlights	4
JKB: Towards a Sustainable Future	5
Our Journey So Far	7
Awards & Recognition	8
Affiliates and Partners	9
Our Approach to Embed Sustainability	10
JKB's Sustainability Framework	11
Engaging Our Stakeholders	12
Focusing on Our Material Topics	13
Strategic Alignment with National and International Goals	14
Economic Performance	15

## CHAPTER 1: RESPONSIBLE BUSINESS PRACTICES 17

<b>1.1 Sustainability Governance</b>	<b>18</b>
<b>1.2 Corporate Governance and Business Ethics</b>	<b>19</b>
1.2.1 Corporate Governance Model	19
1.2.2 Code of Conduct & Ethical Requirements	21
<b>1.3 Risk Management and Compliance</b>	<b>22</b>
1.3.1 Compliance	22
1.3.2 Risk Management	23
1.3.3 Monitoring and Reporting	25

## CHAPTER 2: OUR APPROACH TO RESPONSIBLE BANKING 26

<b>2.1 Responsible Financing</b>	<b>27</b>
2.1.1 ESG Risk Management	27
2.1.2 ESG Lending	29
2.1.3 Green Financing	29
<b>2.2 Financial Inclusion and Literacy</b>	<b>30</b>
<b>2.3 IT and Digital Transformation</b>	<b>32</b>
<b>2.4 Tracking Customer Experience</b>	<b>34</b>

## CHAPTER 3: EMPOWERING OUR HUMAN CAPITAL 35

<b>3.1 Human Capital Development</b>	<b>37</b>
3.1.1 Talent Attraction and Retention	39
3.1.2 Diversity and Inclusion	41

<b>3.2 Employee Wellbeing and Benefits</b>	<b>43</b>
3.2.1 Occupational Health and Safety	43
3.2.2 Employees Benefits	44

## CHAPTER 4: COMMUNITY INVESTMENT 45

<b>4.1 Our Approach to Social Responsibility</b>	<b>46</b>
<b>4.2 Our Wider Societal Contribution</b>	<b>49</b>
4.2.1 Empowering the Female Population of Jordan	50
<b>4.3 Community Partner Highlights 2022</b>	<b>51</b>

## CHAPTER 5: ENHANCING ENVIRONMENTAL PERFORMANCE AND EMISSIONS MANAGEMENT 56

<b>5.1 Our Approach Towards a Better Environment</b>	<b>57</b>
5.1.1 Green Infrastructure	58
5.1.2 Material Consumption and Waste Management	58
5.1.3 Water Management	58
<b>5.2 Energy &amp; Emissions Management</b>	<b>59</b>
<b>5.3 Working with Our Suppliers</b>	<b>61</b>

## APPENDICES 62

<b>Appendix A - Abbreviations</b>	<b>62</b>
<b>Appendix B - GRI Content Index</b>	<b>63</b>

# Message from our CEO

Dear Stakeholder,

Jordan Kuwait Bank (JKB) continually works to attain the highest standards of sustainability in our activities, operations, and strategic plans, affirming our commitment to being “more than just a bank”. In line with this commitment, I am pleased to present to you our third Sustainability Report for the year 2022, which illustrates how we integrate environmental and social factors into our strategies and operations.

JKB has been dedicated to achieving sustainability both at the local and international levels. The Bank is committed to promoting sustainable growth by integrating responsible strategies into its operations, banking services, and ongoing efforts to involve the community in its sustainability journey. JKB’s sustainability approach aligns with Jordan Vision 2025 and the United Nations’ Sustainable Development Goals, contributing to sustainable growth in social, economic, and environmental aspects.

Conscious of the fast-paced advancements in sustainability, we adopt best practices and execute cutting-edge projects that elevate both Jordan Kuwait Bank - as a prominent financial institution - and the Jordanian local community. We recognize that Jordan’s Vision 2025, the United Nations’ Sustainable Development Goals, and the Paris Agreement collectively offer a well-defined roadmap for realizing a sustainable future. These initiatives establish explicit targets for greenhouse gas emission reduction, resource conservation, fostering social and economic development, and laying the groundwork for collaboration among governments, businesses, and civil society.

Our sustainability framework is put into practice through multiple strategic initiatives that aim to create a tangible and sustainable positive impact. The foundation of this framework is material ESG topics chosen in consultation with our stakeholders to ensure focus on the most important issues for the benefit of all stakeholders.

As we aim to enhance our approach towards environmental sustainability, we have updated our framework in 2022 to place emphasis on improving environmental performance and managing greenhouse gas emissions. This is driven by our awareness of the challenges that confront us today due to climate change.

We are proud to be the first Jordanian bank to receive the LEED Gold certification for green buildings. Additionally, our headquarters in Amman is now the first building in Jordan to receive the LEED V4.1 certification for operation and maintenance. Our headquarters also features the largest green wall in the country, extending over an area of 400 square meters, covering the building’s southern facade. In terms of renewable energy, we have successfully generated 70% of our total electricity consumption using renewable sources. Since the establishment of our solar power plant in 2018, we have produced 18 million kilowatt-hours of electricity.

Through our sustainability framework, we also focus on implementing responsible business practices and responsible banking, empowering our human capital, and ensuring that we are connected to our communities through robust community engagement.

Our approach towards responsible business practices focuses on enhancing operational efficiency and compliance. As such, there have been no data security breaches during the past year, which underscores our commitment to maintaining the privacy and protection of our customers’ information. To enhance and automate our compliance processes, we have collaborated with IBM to implement Artificial Intelligence (AI) solutions to prevent fraud, corruption, and bribery, and have also used Robotic Process Automation (RPA) technology to automate 28 operations within the bank to increase their efficiency.

Through our approach to responsible banking, we are committed to promoting sustainable financing, encouraging responsible investments, and improving the digital banking customer experience. Our green loan portfolio has expanded to JOD 135 million since its inception in 2015, and we have witnessed a 15% increase in online transactions. In addition, we take environmental, social, and corporate governance strategies into account when proposing any Initial Public Offering (IPO), which confirms our continuous endeavor to keep abreast of developments in digital banking operations.

As we consistently work towards further developments and achieving a brighter future, we place substantial emphasis on human resources, championing diversity, inclusion, and gender equality within a stimulating work environment. Last year our female employment rate accounted for 45% of all new hires, and recorded a total of 34,000 hours of training; accelerated by technological solutions developed by the bank.

Community engagement is a fundamental part of JKB’s philosophy. We spent JOD 1 million during the year 2022 on social responsibility projects and implemented more than 190 community related initiatives that contributed to strengthening our connection with the Jordanian



local community. Our focus is on projects related to the environment and women empowerment.

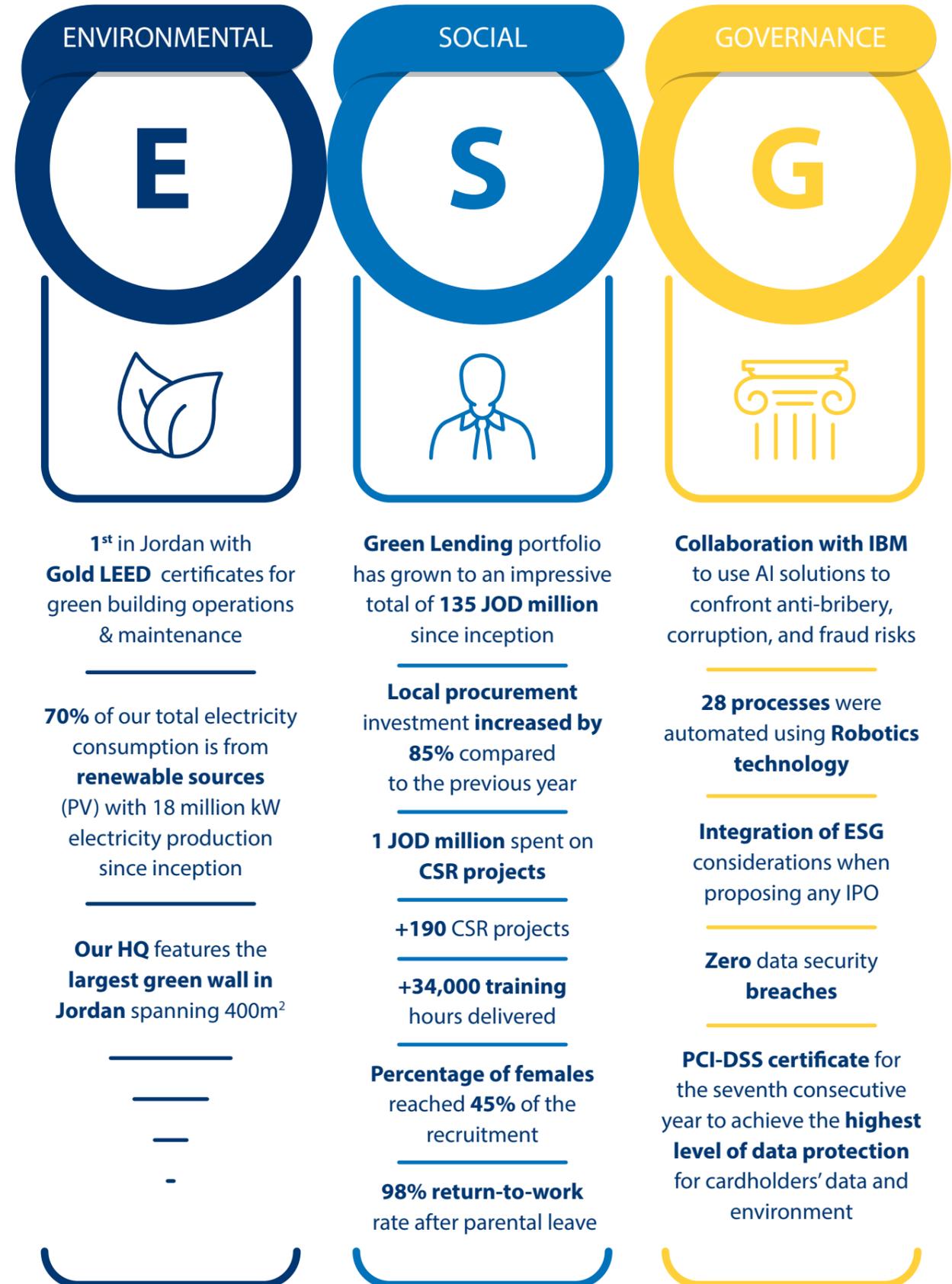
In conclusion, I take this opportunity to extend my gratitude to the esteemed Bank’s Board of Directors, customers, and shareholders for their continuous support, and to the Bank’s management and staff for their dedicated work, sincerity, and contribution to the Bank’s success and growth. I also extend my appreciation to His Excellency the Governor of the Central Bank of Jordan, for their ongoing support and encouragement to inspire us to further enhance our sustainability efforts.

Sincerely,  
**Haethum Buttikhi**



# 2022 Highlights

As we continue to prioritize sustainability, Jordan Kuwait Bank made significant strides in 2022. We are thrilled to share our key accomplishments, which underscore our efforts to address climate change and reduce greenhouse gas (GHG) emissions. Our achievements demonstrate our commitment to environmental responsibility, social impact, and good governance.



# JKB: Towards a Sustainable Future

Founded in 1976, JKB has been a key contributor towards supporting the progress of Kingdom of Jordan's economy. Offering investment advice, legal services, financial engineering, insurance, and brokerage services, our slogan "More than Just a Bank" demonstrates our dedication to innovation and change.



Our vision is reinforced by an updated corporate strategy for 2025-2021.



## Our Vision...

"To bring the bright future of banking to our customers today."



## Our Mission...

"Providing integrated, tailored, and frictionless banking experience through digitally innovative and agile services."



## Our Values...

- We welcome change
- We thrive on empowerment
- We work together
- We treat all stakeholders as family
- We are responsible corporate citizens

Under our corporate strategy, our priorities to Transform, Excel, and Prosper effectively reinforce our duty to operate in a responsible and sustainable manner, whilst simultaneously creating a more profound and far-reaching impact.

<p><b>1</b> <b>TRANSFORM</b></p>  <p>Focusing on enhancing the Bank's internal operations and supporting the existing customer base by utilizing enhanced services and products</p>	<p><b>2</b> <b>EXCEL</b></p>  <p>Enhancing customer acquisition with distinct customer service and increasing acquisition while expanding to new markets and delivering new digital products and services</p>	<p><b>3</b> <b>PROSPER</b></p>  <p>Driving innovation in the ecosystem and delivering innovative products and services to diversify positioning and offer a unique value proposition to stakeholders</p>
--	---	---



In 2022, the Strategy Department completed the development of departmental strategic plans. Consistent with the bank's overall strategy, the department outlined each department's strategic objectives, initiatives, and key performance indicators.

# Our Journey So Far

- 

**1976**  
**JKB founded**  
JKB was established on October 25, 1976 as a public shareholding company.
- 

**1977**  
**Commencement of Operations**  
Two branches in Abdali and Jabal Amman opened.
- 

**1983**  
**Bank Automated System implemented**  
Systems for deposits and shareholder records automated.
- 

**1985**  
**Automated Teller Machines (ATM)**  
Under the brand name "Auto Bank".
- 

**1991**  
**Branches connected digitally**  
Branches were connected to the central digital system.
- 

**1995**  
**First branch opens outside Jordan**  
In the city of Nablus in Palestine.
- 

**1997**  
**General Assembly of Shareholders elects the 6<sup>th</sup> Board of Directors**  
Chairmanship handed to H.E. Abel Karim Kabariti, reflecting a shift in the Bank's strategy, mission, and image

- 

**2000**  
**First Bank in Jordan to launch internet banking**  
NetBanker was soon followed by the launch of the Mobile Phone service (Mobile Bank).
- 

**2001**  
**Cyber Branch and Cyprus Branch open**  
First Cyber branch in Sweifiyyah in Amman; JKB Cyprus Branch opened in Limassol, Cyprus.
- 

**2002**  
**United Financial Investments Company becomes subsidiary**  
With the Bank holding a controlling share of its capital (more than 50%).
- 

**2003**  
**New logo launched**  
To symbolize new image of strength, vitality and modernity.
- 

**2006**  
**Regional Management**  
New branch and regional management in Ramallah, Palestine.
- 

**2008**  
**Ownership restructure**  
KIPCO transferred the share of the United Gulf Bank (Bahrain) to Burgan Bank, becoming the regional banking arm of KIPCO Group.
- 

**2010**  
**First ATMs for visual disabilities**  
Custom ATMs that cater to those with visual disabilities.
- 

**2011**  
**Ejara Leasing Company established**  
Registered as a private shareholding company with paid-up capital JD 10 million fully paid by the Bank.

- 

**2014**  
**New banking system launched**  
"ICS BANKS" across 56 branches.
- 

**2015**  
**First Interactive Teller Machine in Jordan**  
Using video-based interactive technology managed by a remote teller.
- 

**2016**  
**Establishment of Sanad Capital**  
Founded as a private limited company with a paid-up capital of JD 520 thousand, fully paid by the Bank.
- 

**2018**  
**Acquired 10% of Al Quds Bank and merged with Al Quds Bank**  
Founded as a private limited company with a paid-up capital of JD 520 thousand, fully paid by the Bank.
- 

**2021**  
**New Board of Directors & CEO**  
The election of the Board and handing over the Chairmanship to H.E Mr. Naser A. Lozi. & the appointment of Mr. Haethum S. Buttikhi as Chief Executive Officer.
- 

**2022**  
**Approval of two acquisitions by Board of Directors**  
  1. Jordan Kuwait Bank has completed the acquisition deal of 76.97% of the paid-up capital of BHM Capital.
  2. Jordan Kuwait Bank has completed the deal of acquiring 51.79% of Bank of Baghdad "BoB" Capital. \*effective in 2023.



# Awards & Recognition

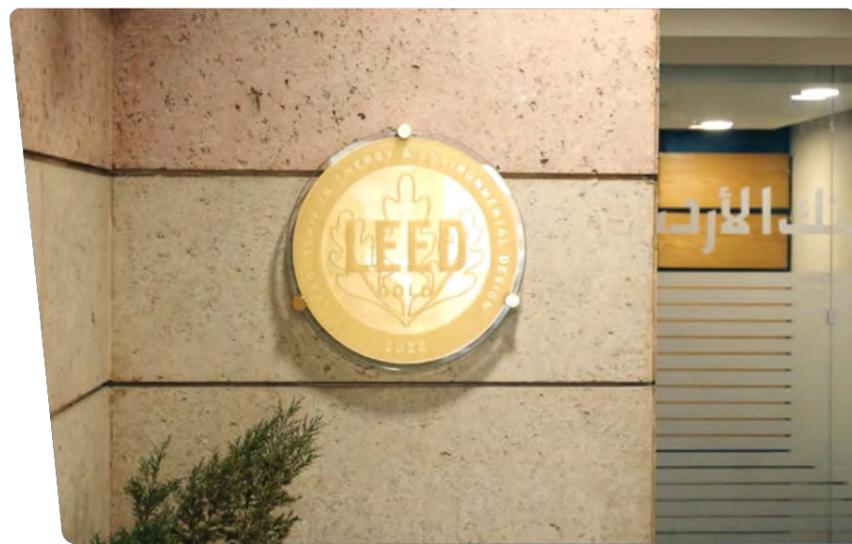
## Peacock Best Corporate Banking

In 2022, Jordan Kuwait Bank received the “Peacock Best Corporate Banking” award at the World Fintech Summit. This accolade recognizes the Bank’s dedication to offering innovative, high-quality solutions, and banking products and services that cater to its customers’ diverse needs. Alongside being a trusted partner and advisor, the Bank’s contributes to Jordan’s prosperity through sustainable development, women empowerment, and job creation.



## LEED GOLD-Certified

Jordan Kuwait Bank announced that its headquarters have received LEED Gold certification. The LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) rating system, developed by the U.S. Green Building Council (USGBC), is the world’s most widely adopted green building rating system and a global symbol of excellence.




**Straight-Through-Processing (STP) Award**

The Bank’s received the 2021 Straight-Through-Processing (STP) Award from Bank of New York Mellon (BNY Mellon), affirming its exceptional capability to process payments efficiently, securely, and with minimal risk or delays.

## “Best Private Bank Jordan 2022” and “Best Corporate Bank Jordan 2022”

JKB was awarded the “Best Corporate Bank Jordan 2022” in recognition of its commitment to the local economy, its proven banking and advisory experience in the market, whereby recording 11% growth in direct corporate facilities portfolio in 2021, compared to the average 5% growth recorded by Jordanian financial sector. Additionally, JKB has led and supported various mega-projects in different sectors of the country. JKB has also invested in several top tier technology solutions that enabled the Bank to launch a rich suite of transactional banking products and services across several areas.



The “Best Private Bank Jordan 2022” was awarded to Jordan Kuwait Bank in recognition of the exceptional performance the Private Banking have achieved in terms of Wealth Planning, Asset Management, Discretionary Portfolio Management, and Nondiscretionary/Advisory Portfolio Management. JKB’s Private Banking embraces the latest developments in the finance industry, and evolving cutting-edge technologies, allowing clients to benefit from the innovative digital banking services. JKB Private Bank’s expert team work tirelessly to develop products and services customized for clients’ special needs and requirements and create long term and valuable relationships.

# Affiliates and Partners



**كيبكو**  
**KIPCO**  
شركة مشاريع الكويت (القبضة)  
Kuwait Projects Company (Holding)



## KIPCO

is the main shareholder in Al Rawabi United Holding Co., which in turn owns about 51% of Jordan Kuwait Bank's capital.

**AL RAWABI UNITED  
HOLDING CO.**

## Al Rawabi United Holding Co.

owns about 51% of Jordan Kuwait Bank's capital. A subsidiary of KIPCO (Kuwait Investment Projects Company).

صندوق استثمار  
أموال الضمان الإجتماعي  
Social Security Investment Fund  
...نستثمر بمسؤولية



## Social Security Investment fund

owns about 21% of Jordan Kuwait Bank's capital.

**ODYSSEYRE®**

## Odyssey Reinsurance Company

owns about 5.85% of Jordan Kuwait Bank's capital.



## EJARA Leasing Company

Fully owned by Jordan Kuwait Bank.



## United Financial Investments

Subsidiary of Jordan Kuwait Bank with the Bank holding a controlling share 78.3% of its capital.



## Quds Bank

Jordan Kuwait Bank holds 10% of its capital.



## Burgan Bank

A sister company. Burgan Bank is a subsidiary of Kuwait Projects Company Holding (KIPCO).



## Bank of Baghdad

A sister company. Bank of Baghdad is a subsidiary of Burgan Bank Group.



## Tunis International Bank

A sister company. Tunis International Bank is a subsidiary of Burgan Bank Group.



## United Gulf Bank

A sister company. United Gulf Bank is a subsidiary of Kuwait Projects Company Holding (KIPCO).



## Gulf Bank Algeria

A sister company. Gulf Bank Algeria is a subsidiary of Burgan Bank Group. Jordan Kuwait Bank holds a 10% stake of its capital.



## FIMBANK

A sister company. FIMBANK is a subsidiary of Kuwait Projects Company Holding (KIPCO).



## MEPS

Jordan Kuwait bank holds 19.77% of MEPS capital.



## Professional Real Estate Investment Company

Jordan Kuwait bank holds 19.98% of Professional Real Estate Investment Company capital.



# Our Approach to Embed Sustainability

JKB remains committed to achieving meaningful ESG objectives, fortifying our business endeavors, and providing enduring value to shareholders.



As global sustainability efforts accelerate, we continue to make progress on incorporating ESG factors into our business operations and in our culture.

Our sustainability approach fosters a socially responsible culture, aligned with Jordan National Vision and the 17 United Nations Sustainable Development Goals (SDGs). We are in full support of Jordan's endorsement of the UNFCCC and ratification of the Paris Agreement in 2016, and thus JKB's sustainability strategy supports the nation's commitment to a 31% reduction in GHG emissions from a business-as-usual scenario by 2030.



# JKB's Sustainability Framework

Our Sustainability Framework (SF) is implemented through a series of strategic initiatives aimed at creating a lasting and significant positive impact.



This framework is grounded in material ESG topics, identified in consultation with our stakeholders, ensuring our focus is on the most pressing issues for the benefit of all parties involved.

In our ongoing efforts to enhance our approach towards environmental sustainability, we updated our framework in 2022 to place greater emphasis on improving environmental performance and managing greenhouse gas emissions. This is driven by our recognition of the challenges posed by changing climate and weather patterns.

With this update, we reaffirm our unwavering commitment to addressing urgent environmental concerns and adapting to the ever-evolving global landscape, safeguarding the sustainable well-being of both present and future generations.



The five prime focal pillars we are aligning our sustainability approach to are: Managing GHG Emissions and Environmental Impact, Driving People Development, Empowering Our Communities, Engaging Customer Experience, and Embedding Responsible Business Practices.

Based on these areas, we have identified our material topics, **In January 2023, Jordan Kuwait Bank took a significant step towards strengthening our sustainability efforts by developing an Environmental and Social Management System (ESMS).** The ESMS will allow us to better assess environmental and social factors for our lending and investing portfolio, enabling us to better manage our risks and identify opportunities to promote sustainability.

# Engaging Our Stakeholders

A core value at JKB is fostering meaningful, strong, and enduring relationships with stakeholders across our operations. Engaging with stakeholders regularly is crucial in creating our sustainability roadmap, as it helps us better understand their aspirations, needs, and perspectives, ultimately shaping our overall strategy and business approach.

We value the diverse perspectives our stakeholders bring to the table, and we are committed to maintaining open lines of communication, transparency, and trust.

## Our key stakeholder groups



We utilize various engagement methods and channels tailored to the needs and preferences of our stakeholders. **Some of these include:**



- 1. Employees:** Internal meetings, training sessions, and feedback surveys
- 2. Customers:** Satisfaction surveys, social media engagement, and customer support
- 3. Shareholders and Investors:** Annual general meetings, investor presentations, Annual reports
- 4. Government and Regulatory Bodies:** Compliance reporting, policy consultations, and industry roundtables
- 5. NGOs:** Joint projects, partnerships
- 6. Local Communities:** public consultations, and support for local events and initiatives
- 7. Media and Opinion Leaders:** Press releases, media interviews, and participation in industry conferences

JKB conducts due diligence and oversight of the organization's activities, engaging with stakeholders to support these processes by adhering to company law and holding annual General Assembly of Shareholders meetings with the entire Board present.

Enhancing financial performance and investment appeal through stakeholder communication are among the Bank's primary objectives. We believe in assessing the social and environmental impact of decisions influenced by these interactions. In addressing stakeholders, the Bank maintains an open and constructive dialogue based on best practices and high standards of corporate conduct and governance. Driven by shareholder targets, we pride ourselves on strictly complying with applicable legislation and following local regulatory recommendations in our CSR activities.



# Focusing on Our Material Topics

Recognizing the dynamic nature of the sustainability landscape, we conducted a comprehensive review of our previous materiality assessment to identify the most pressing environmental, social, and governance (ESG) issues affecting our business and stakeholders.

To ensure that our materiality assessment remains relevant and reflects the current environmental, social, and governance (ESG) landscape, we carried out a thorough review of our material topics through engaging our internal stakeholders across various departments and benchmarking our performance against leading banks in the industry. By considering the insights and best practices from these industry leaders, we were able to refine our material topics reflecting the most pressing issues facing our business and stakeholders. Below are our updated material topics:

- |  |  |
|--|--|
|  <b>1</b> Emission Management and Environmental Impact  |  <b>9</b> Human Capital Development                       |
|  <b>2</b> Responsible Investing and Financing           |  <b>10</b> Community Support and Development              |
|  <b>3</b> Financial Inclusion and Literacy             |  <b>11</b> Sustainable Procurement                       |
|  <b>4</b> Customer Satisfaction                       |  <b>12</b> Governance, Accountability, and Transparency |
|  <b>5</b> Digital Innovation                          |  <b>13</b> Risk Management                              |
|  <b>6</b> Diversity, Inclusion, and Equal Opportunity |  <b>14</b> Ethical Conduct                              |
|  <b>7</b> Employee Wellbeing                          |  <b>15</b> Compliance                                   |
|  <b>8</b> Talent Attraction and Retention             |  <b>16</b> Data Security and Privacy                    |
|  <b>17</b> Economic Performance                       |  |

These material topics encompass our core priorities at JKB and are actionable levers to the value we intend to create for our clients.



# Strategic Alignment with National and International Goals



We have aligned our sustainability strategy with Jordan Vision 2025 and aim to continuously improve against existing metrics. A key priority is connecting the 17 UN SDGs to our commitments and efforts, striving to create long-term value. We work closely with stakeholders to achieve key goals from Jordan Vision 2025, including promoting economic growth, fiscal stability, reducing financial waste, and lowering public debt to safe levels.

In support of our broader goals and Vision, we continue partnering with leading organizations, including the International Finance Corporation (IFC), to promote educational workshops and support national strategies like the **Central Bank of Jordan's Green Finance Strategy**. This strategy aims to create a more "climate-responsive and efficient economy," in line with Jordan Vision 2025.

Over the years, our efforts to support the UN SDGs have been recognized, and we will persist in making our mark in support of national priorities at JKB.



# Economic Performance

We are aware that long-term success requires prosperity and the generation of value. We have a significant impact on our stakeholders' and Jordan's economic system's productivity, resilience, and stability.

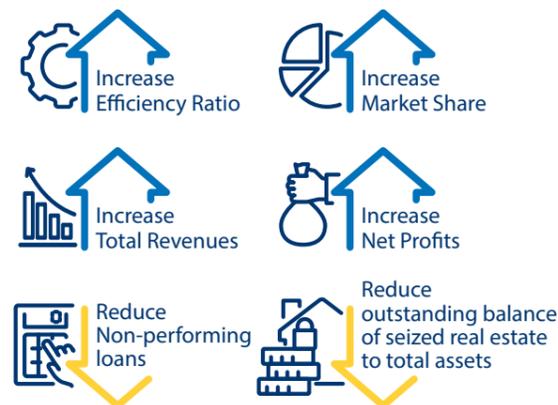


In 2022, we have revised and revamped the Bank's financial plan and initiated a project to revisit the Bank's cost allocation methodology to be in line with the Bank's wide strategy, we also conducted a holistic cost optimization program.

JKB's commitments on economic performance are to increase the Bank's net profit in comparison to previous years, as well as increasing the Bank's market share and explore new markets, enabling a fintech sandbox and providing open banking services.

From a financial perspective, JKB focuses its efforts on initiatives that creates positive impact on economy, increase the welfare of its shareholders and investors, by seizing business prospects that creates value to the Bank.

JKB's financial performance drivers:



In alignment with our commitment to enhancing JKB's economic performance, we hereby pledge to undertake the following initiatives in the near future:

- Implementation of a budget system to optimize resource allocation in accordance with our objectives.
- Completion of the cost allocation methodology for our profitability system.

We believe that these initiatives will help us achieve our goals and improve JKB's economic performance in the long run.

## Revenues by Geography (JOD)

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



## Economic Performance

	2019	2020	2021	2022
Direct economic value generated (revenues) ('000 JOD)	122,071	108,216	111,889	139,544
<b>Total economic value distributed (including the below) ('000 JOD):</b>	<b>73,765</b>	<b>55,457</b>	<b>70,790</b>	<b>84,837</b>
Operating costs ('000 JOD)	29,337	27,656	36,530	42,907
Employee wages and benefits ('000 JOD)	27,602	28,868	29,892	33,320
Payments to government (taxes and penalties) ('000 JOD)	16,826	1,067	4,368	8,610
Dividends paid to shareholders (JOD)	20,000,000 (Cash)	50,000,000 (Shares)	10,500,000 (Cash)	12,000,000 (Cash Proposed)
Donations and sponsorships (JOD)	844,696	2,563,441	545,770	1,047,839
Donations and sponsorships as % of pre-tax profit (%)	2%	-46%	4.50%	3.80%
<b>Economic value retained (direct economic value generated' less 'economic value distributed') ('000 JOD)</b>	<b>48,306</b>	<b>52,759</b>	<b>41,098</b>	<b>54,707</b>
Global net profits ('000 JOD)	29,937.62	4,511.28	7,704.84	18,734.38
Total operating income (revenue) ('000 JOD)	122,071	108,216	111,889	139,544
Shareholders' Equity ('000 JOD)	459,532	456,432	467,674	477,555
Return on (average) equity (%)	9.2%	6.6%	-1.0%	4.0%
Tier-1 Capital notes (%)	18.91%	18.52%	17.71%	15.97%

## Distribution of JKB Net Profit by Business Segment

	2019	2020	2021	2022
Personal banking ('000 JOD)	13,160	655	12,625	20,541
Corporate ('000 JOD)	60,447	27,380	32,984	43,715
Treasury ('000 JOD)	29,398	22,717	30,767	31,158
Other ('000 JOD)	73,067	55,263	68,670	76,680

## Revenues by Business Segment

	2019	2020	2021	2022
Personal banking ('000 JOD)	17,405.892	13,454.069	17,780.856	30,961.254
Corporate ('000 JOD)	69,921.611	52,168.647	55,178.429	66,167.440
Treasury ('000 JOD)	29,398.270	34,466.272	32,855.834	30,574.778
Other ('000 JOD)	5,345.526	8,127.195	6,073.638	11,840.343



## RESPONSIBLE BUSINESS PRACTICES

JKB places responsible business practices as the core driver of operations, processes, and policies. As a leading local and regional financial institution, we believe that maintaining the highest standards of responsible business practices are crucial to sustain our leading position within the regional banking sector. Our conduct is strictly aligned with the requirements of the Central Bank of Jordan (CBJ) as well as international industry standards with respect to good governance, risk management, ethical conduct, information technology, as well as data security & privacy.



# 1.1 Sustainability Governance

Jordan Kuwait Bank (JKB) is committed to environmental responsibility in all its business activities. We are actively investing in our people, technology, infrastructure, and innovative solutions to create a culture of sustainability.



In 2023, JKB plans to introduce new governance policies and protocols to manage business risks while integrating environmental and social factors into our risk management process. As these factors can impact our reputation, clients' operations, and long-term economic viability, we are collaborating with the International Finance Corporation (IFC) to develop an Environmental and Social Management System (ESMS) for green financing. Our objective is to expand lending to large green infrastructure projects, SMEs, and other initiatives with positive environmental and social impacts while generating financial returns.

To manage potential environmental and social risks, we will establish an Environmental and Social Risk Policy outlining the risk governance requirements for consistent identification, escalation, and management of transactions and activities that may represent increased risks. These integrations require changes to our

governance and organizational structure. We are developing the Sustainable Development Committee and the Sustainability Department to define the roles and responsibilities of each and their relationships with other JKB departments.

Our main objective is to manage business risks in a way that serves the interests of clients, customers, and investors while safeguarding the Bank's safety and soundness. By integrating environmental and social factors into our risk management process, we can better protect our reputation and support the long-term economic viability of JKB and the communities where we and our clients operate.



# 1.2 Corporate Governance and Business Ethics

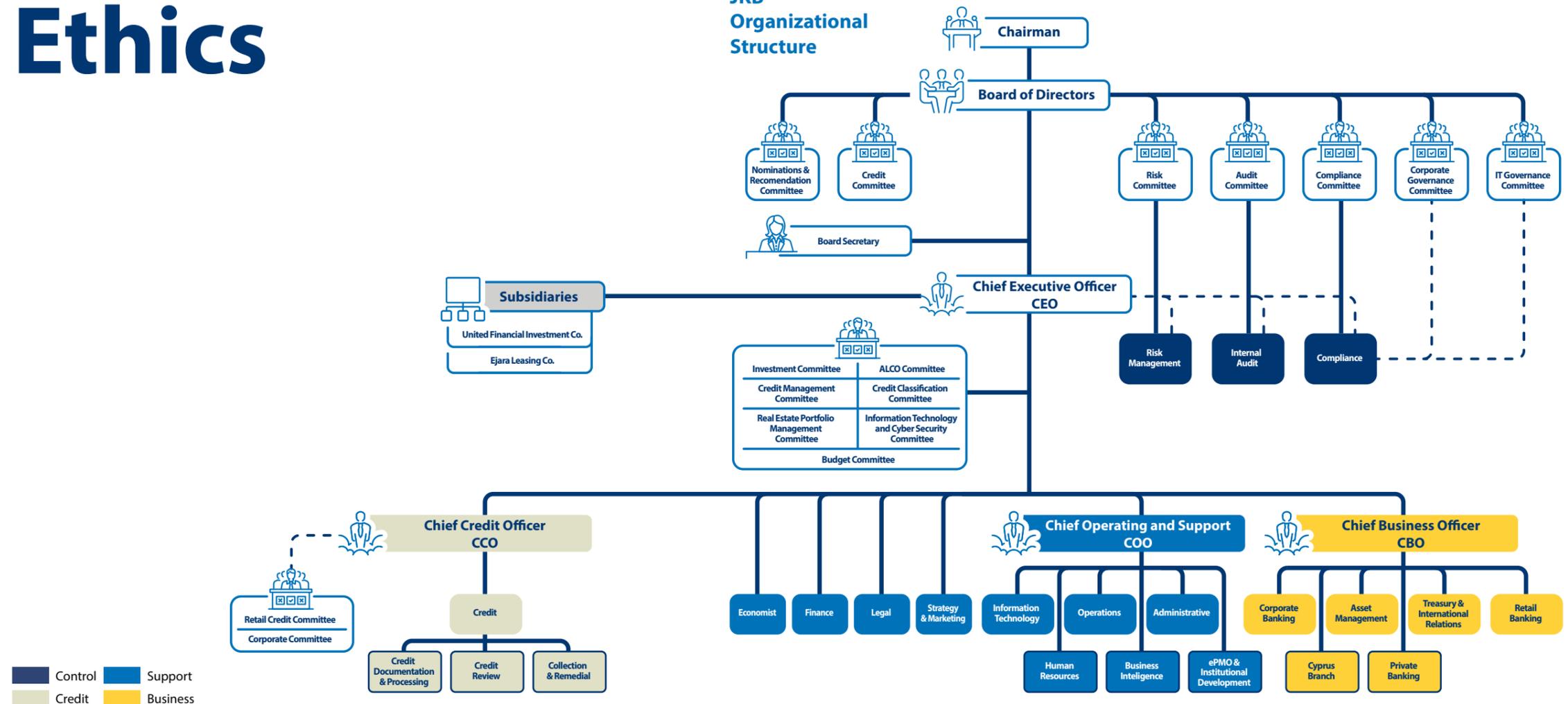
## 1.2.1 Corporate Governance Model

Good governance is critical to the success of any financial institution, and at JKB, we are committed to maintaining the highest standards. Our robust policies and procedures, overseen by a Board of Directors with practical and professional experience, ensure effective decision-making, risk management, and compliance with laws and regulations. One-third of our board members are independent to promote transparency and accountability.

The Board sets guidelines for corporate governance and related policies to ensure that the Bank's operations align with the interests of management, shareholders, and stakeholders. This enhances investor confidence while separating the powers of the board and executive management and ensuring independent oversight departments.

At JKB, we believe that good governance is essential to building trust and delivering value to our stakeholders.

JKB Organizational Structure





For the Board to carry out its work efficiently and effectively, the following committees are formed:

- Corporate Governance Committee:** The committee is responsible for supervising the development and updating of the Corporate Governance Manual, as well as monitoring its implementation. Its primary objective is to ensure that the Bank's organizational structure adheres to corporate governance standards. The committee also establishes and proposes general policies, which are then presented to the Board of Directors for approval. It supervises the implementation of these policies and ensures that the Bank is committed to following the JKB Code of Ethics at all administrative levels, including the Board of Directors.
- Nominations and Remuneration Committee:** The Board Nominations and Remuneration Committee evaluates the effectiveness of senior governance bodies through self-evaluations and unbiased assessments. The Board has a variety of experiences including experiences in management, banking, finance, insurance, economics, and the legal profession.
- Audit Committee:** The committee is responsible for reviewing and approving the internal audit plan, which includes the scope and frequency of audits. It also reviews internal audit reports, as well as reports and observations from regulatory bodies and external auditors and ensures that the executive management takes appropriate corrective actions. In addition, the committee reviews the Bank's financial statements before they are submitted to the Board of Directors and verifies that the Bank has properly adhered to international accounting and audit standards.
- Risk Committee:** The committee is responsible for reviewing the framework and strategy of Risk Management and ensuring that a suitable work environment is created to identify and manage risks with significant impact. The committee stays up to date with developments that affect the Bank's operations. It reviews reports submitted by the Risk Management Department and submits relevant recommendations to the Board of Directors to demonstrate the Bank's commitment to maintaining an acceptable level of risk appetite.
- Compliance Committee:** The committee is responsible for adopting the organizational structure of the Compliance Control Department and ensuring its independence. It also ensures that an annual non-compliance risk management plan is established and assesses the effectiveness of the Bank's non-compliance risk management at least once a year, reviewing it if any amendments have been made.
- Credit Committee:** The committee is responsible for granting, modifying, renewing, and restructuring credit facilities that exceed the authorities of the Management Credit Committee, which is headed by the General Manager, within the limits established by the Board of Directors. If a matter exceeds the Committee's authorities, the Board of Directors will make the decisions.

- Information Technology Governance Committee:** The committee is responsible for approving the strategic objectives and organizational structures related to Information Technology, including the establishment of Steering Committees at the Executive Management Level, to ensure that the Bank's strategic objectives are achieved and that the best value is obtained from IT projects and investment resources. The committee also uses monitoring tools and standards to ensure that the extent of achievement is ascertained.

During 2022, we reviewed the **Governance Manual and related policies**, subsequently proposing amendments and optimizations for the Board's review. This process involved the periodic review of the guide and policies, as well as addressing observations that emerged during implementation. Key activities included preparing work procedures for the Institutional Governance Unit, coordinating with the Operations Development and Engineering Department to establish work procedures and necessary roles, ensuring corporate governance policy implementation, correcting internal audit observations related to corporate governance, and assisting subsidiaries in preparing policies in accordance with corporate governance instructions.

For 2023, we have set goals such as preparing the 2022 governance report, monitoring corporate governance instructions for listed companies, preparing a gap analysis between the Bank's governance guide and amended instructions, reviewing charters of committees originating from the Board for compliance with applicable instructions, and developing procedures to monitor and follow up on governance policy implementation.

### Board of Directors

	2018	2019	2020	2021	2022
Percentage of Board seats occupied by women	0%	0%	0%	7.7%	7.7%
Percentage of Board seats occupied by independent directors	38.5%	38.5%	38.5%	46.1%	46.1%
Number of executive members of the Board of Directors	0	0	0	0	0
Number of non-executive members of the Board of Directors	13	13	13	13	13
Number of female members of the Board of Directors	0	0	0	1	1
Number of male members of the Board of Directors	13	13	13	12	12
Number of independent members of the Board of Directors	5	5	5	6	6
Number of non-independent members of the Board of Directors	8	8	8	7	7



## 1.2.2 Code of Conduct & Ethical Requirements

### Ethical Conduct

Jordan Kuwait Bank's Ethical Code of Conduct is implemented to reflect our work principles, values, and controls and serves as the foundation for managing our operations and ensuring that our workers engage in business processes appropriately. Its goal is to match the Bank's operations with what our stakeholders are looking for. The Code addresses issues such as anti-corruption, information privacy, dishonest behavior that can result in a conflict of interest, and a set of protocols that govern relationships with stakeholders.

Our approach is to establish a clear tone from the top, reinforcing individual accountability and risk awareness. Enablers such as policies, training, and support for open communication are in place to empower our employees and establishing excellent behavioral standards and incentive systems. All employees are expected to act in accordance with the Code and Standards of Professional Conduct. We think it's our duty as a society to uphold an environment where unethical conduct is not tolerated.

#### Number of breaches reported against Code of Ethics

	2019	2020	2021	2022
Number of breaches reported against code of ethics	0	0	0	1

### Anti-Bribery, Corruption, & Fraud

At JKB, we are committed to preventing bribery, corruption, and fraud, recognizing their significant impact on our reputation, financial stability, and regulatory compliance. Our comprehensive Anti-Bribery, Corruption, and Fraud policy covers employees, customers, and stakeholders. JKB was a leader in combating financial crimes through a dedicated unit before local regulations were established by the Central Bank of Jordan.

Joining the global effort against financial crimes such as fraud, bribery, corruption, embezzlement, account takeover, and forgery, we report these trends to the Central Bank of Jordan and specialized law enforcement units. Our robust controls ensure crime detection while safeguarding the bank and clients, fostering trust.

To efficiently detect fraud, we utilized an automated solution to counteract the evolving tactics of fraudsters who exploit emerging technologies. In response, we partnered with IBM to implement a solution that harnesses Artificial Intelligence, Machine Learning, and Data Science to confront these risks effectively. Other challenges were that there were no local regulations or instructions issued by the Central Bank of Jordan. We overcame this by certifying our employees and implementing best practices & international regulations.

The objective of this activity is to accomplish several goals. Firstly, the aim is to detect, deter, investigate, and report cases related to fraud, bribery, and corruption. This is crucial in maintaining the integrity of the organization and upholding ethical practices. Secondly, the activity seeks to build a culture within the organization that is focused on security, where everyone is vigilant and takes responsibility for preventing fraudulent and corrupt practices. Finally, the activity also aims to protect the bank from both internal and external risks that are related to fraud, bribery, and corruption. This proactive approach to risk management helps to ensure that the organization can operate in a safe and secure manner, while also safeguarding the interests of its stakeholders.

As part of our commitment to ethical practices and transparency, we have established four main policies: anti-fraud, anti-bribery and corruption, accepting gifts and hospitality, and whistleblowing. These policies provide guidelines for all employees to follow and help to ensure that our organization operates with the highest level of integrity. Additionally, we have developed an Anti-Bribery and Corruption Guide and an Anti-Bribery and Corruption Risk Assessment Methodology. These resources provide additional support for our employees and help to identify potential risks and vulnerabilities within our organization. By implementing these policies and resources, we demonstrate our commitment to ethical and responsible business practices, and we aim to build a culture of trust and accountability within our organization.

#### We have an Anti-Fraud Solution for the following:



1. Cards (DI)
2. Wire Transfers (Sift Science)

#### We also have the following procedures:



1. Answering Specialized Law Enforcements Units Queries
2. Reporting suspicious cases to CBJ & Specialized Law Enforcement Units
3. Dealing with suspicious cases
4. Add, Edit, Delete Scenarios for the DI solution
5. Dealing with DI alerts
6. Bypass transactions through DI.



Finally, we have mandatory training for the employees on subjects related to (fraud, bribery, and corruption). We also create periodical awareness campaigns on similar subjects and their patterns.

As part of our ongoing efforts to maintain a culture of integrity and responsibility, we have made several commitments and plans for the future. Firstly, we are committed to obtaining the ISO37001 certification, which is an internationally recognized standard for anti-bribery management systems.

In addition to the certification, we have also planned to implement Phase 1, 2, and 3 of the Fraud Risk Management Solution from IBM "Safer Payments." This solution is designed to provide a comprehensive approach to fraud risk management and is tailored to our specific needs as an organization. By implementing this solution, we will be better equipped to detect and prevent fraudulent activities, while also protecting our organization and stakeholders from potential risks.

### Whistleblowing

We prioritize the creation of an open and trusting work environment that encourages employees to report any concerns or irregularities they encounter. Our Whistleblower Policy outlines the procedures designed to safeguard whistleblowers, maintain confidentiality, and ensure the availability of secure reporting channels.

To foster this culture of transparency, we provide regular training for our employees on the Whistleblower Policy and the reporting channels at their disposal. This approach empowers our team members to confidently address any concerns or potential misconduct they may come across in their day-to-day work.

Our reporting channels have been designed to facilitate the direct communication of issues to the Chairman, CEO, and Head of Compliance. This can be done either via phone or email, or anonymously through the Regulatory Compliance Management (RCM) system, offering employees flexibility in their choice of reporting methods. In the event of receiving a report, the Compliance Department conducts thorough and discreet investigations to ascertain the validity of the concerns raised. By doing so, we can ensure that appropriate measures are taken to address any potential issues.

## 1.3 Risk Management and Compliance

### 1.3.1 Compliance

We strive to ensure a robust and secure financial environment for our stakeholders by continually enhancing our procedures, systems, and capabilities. In 2022 we reviewed and updated policies and procedures for both Jordan and Cyprus operations, implemented a new Know Your Customer (KYC) form in line with Central Bank of Jordan (CBJ) regulations, and reviewed and updated our Risk-Based Approach (RBA) methodology.

We also launched a new system, Fusion, for screening all Prepaid Cards for non-JKB customers and the beneficiaries of Manager Cheques. To enhance our screening capabilities, we subscribed to a new vessel tracker service called Purple Trac. Additionally, we fully utilized Decision Intelligence and Sift Science solutions, created 150% of our targeted awareness campaigns, and certified the targeted percentage of our staff.

For 2023, we are committed to implementing an account opening workflow system, a new name screening solution for international sanctions, and a project for FATCA & CRS implementation.

Our future plans include decreasing the response time to CBJ requirements, ensuring no incidents of non-compliance occur, fine-tuning false positive detection, implementing a new transaction screening system, and providing awareness and training for the first line of defense while certifying our compliance team. Also, we developed an authority matrix that identifies employees responsible for communicating with the Central Bank of Jordan.

By acting in accordance with the code and adhering to the highest international standards of financial institutions, every employee helps to establish an ethical culture. To preserve a moral and professional workplace, the code strives to establish best practice standards for employees to adhere to.

## “Anti-Financial Crime”

At JKB, we recognize the critical importance of compliance with anti-financial crime regulations and laws. Compliance with Anti-Financial Crime regulations helps us to protect our customers, prevent money laundering, combat terrorism financing, and support a healthy economy.

We maintain comprehensive compliance guidelines, policies and procedures for due diligence and documentation. These measures enable us to prevent financial crimes such as money laundering and the funding of terrorism, ensuring the security and integrity of our financial ecosystem.

To support our employees in adhering to these high standards, our Regulatory Compliance Unit publishes clear work procedures and instruction manuals, which provide uniform policies that align with all current rules and regulations throughout the Bank. By equipping our workforce with these resources, we ensure that our anti-financial crime efforts are consistently implemented across all levels and departments. Through our robust anti-financial crime framework, we not only protect our organization and stakeholders from potential risks but also contribute to the broader efforts in maintaining a transparent and secure financial landscape.

Some of the key work procedures and instruction manuals published by our Regulatory Compliance Unit include:



1. AML/CTF Policy
2. AML/CTF Handbook (Procedures Manual)
3. Customer Acceptance Policy
4. Sanctions Policy
5. Sanctions Handbook (Procedures Manual)
6. AML/CTF in Correspondent Banking Policy
7. Military Matrix
8. ML/TF Risk Self-Assessment Methodology
9. Risk Appetite Document
10. Country Risk Classification Methodology
11. Risk Based Approach Methodology (RBA)
12. Anti-Bribery & Corruption (ABC) policy
13. Anti-Bribery & Corruption Risk Assessment Methodology
14. Anti-Bribery & Corruption Guide
15. Accepting Gifts & hospitality Policy



## 1.3.2 Risk Management

We recognize that risk management is a fundamental component of our business operations. We value risk management because it enables us to identify, assess, and mitigate risks that could adversely affect our customers, shareholders, employees, and the wider community. We believe that effective risk management is critical for ensuring the long-term success of our Bank. By proactively managing risks, we can minimize the impact of potential threats and capitalize on opportunities that arise. This helps us to safeguard our reputation as a reliable and trustworthy financial institution and ensure the sustainability of our business operations.

Jordan Kuwait Bank is dedicated to upgrading its policies and procedures to reflect all regulatory guidance and to adhere to the standards set by supervisory authorities. Risk management has implemented an early warning indicators report, which serves as a benchmark for assessing current and impending credit facilities threats. In the same token, we have moved numerous regulatory reports toward automation, which will improve the precision and quality of reports provided.

JKB is committed to protecting its brand and maintaining the highest level of security for its customers. As part of our ongoing efforts, we have implemented Brand Protection and Web Monitoring systems to detect and prevent fraudulent activities that may harm our organization or our customers.

The Risk Management department addresses climate change-related topics in studies and assessments and transfers the risks to third parties. In addition, it provides the executive management and Board of Directors with the necessary recommendations. Recently, the Credit Risk division established a study that includes a risk assessment of our loan portfolio's exposure to climate change, which addresses the main implications of climate change on the Bank's credit portfolio, all types of risks that the Bank could face, and its challenges and recommendations on how the bank should mitigate and transform these types of risks.

We have implemented several measures in 2022 to strengthen our risk management framework. Meanwhile, in Credit Risk mitigation, we have established a new concentration limits study as a tool for managing credit portfolios more effectively and efficiently to avoid any potential risks that may arise from concentrated exposure to a particular sector or borrower, which leads to maintaining and controlling the potential loss in value of a credit portfolio when an individual or group of exposures move together in an unfavorable direction. In addition, we have also introduced new work procedures for IFRS9, which will enable us to measure, manage, and report on credit risk in a more transparent and consistent manner, in line with international accounting standards. Furthermore, we have established new studies related to any potential credit risk that reflects our customers' cash flows and their behavior in the market. Along with evaluating and monitoring our credit portfolio, changes to the internal risk rating and credit limits for economic sectors (ECO).

Additionally, we have assessed the Bank's investments that have been presented to the Risk Management department from a Market risk and Basel implementation perspective. We have analyzed the potential risks that may arise from these investments and provided the necessary recommendations. Also, in the aim of developing our current processes, the risk management department has updated and developed various sets of processes:

- **Updated the internal Credit rating policy**
- **Updated various work procedures**, which reflect best practices in this regard
- **Developed the Bank's Key Risk Indicators** at the level of various banking activities as an early warning system
- **Updated risk management policies** reflecting the instructions issued by regulatory authorities

Whereas our aim to enhance the ability to identify and mitigate any future risks, we are in an ongoing process to upgrade the Moody's Credit Lens system, which is an internal credit rating system in cooperation with the IT department and business departments. As well as aiming to acquire and implement an automated system regarding Basel implementation to comply with regulatory instructions and improve efficiency in issuing reports, including Capital Adequacy Ratio (CAR), Stress testing, and Internal Capital Adequacy Assessment (ICAAP).

Raising employee understanding of the initial risks to which we may be exposed is part of our strategic goal for risk management. For instance, defining roles and duties clearly, we strive to provide a clear and explicit explanation of our principles and standards, which enables us to monitor these risks and lessen their likelihood and/or impact. One of our main goals is to integrate these risks into our bank's strategic planning procedure as well as to introduce management methodology, strategies, and tools to help detect, assess, and deal with these risks.

Our risk management system is designed to help create a safe working environment for our employees by identifying and ranking the risks they face in terms of importance. All risks related to the health and safety of employees and others, as well as the workplace environment, are regularly monitored by risk management, which also flags any inconsistencies with instructions. Moreover, risk management considers workplace diversity and does not permit any discrimination.

We examine our staff satisfaction scores and turnover rate, as well as operational risk indicators, which we check constantly. We also continuously assess the safety risks to our employees, clients, and vendors. This helps us better understand the lending process and highlights any associated risks. All of our employees have access to phishing simulation campaigns and security advice that they can use when working remotely and participating in online meetings.

## Data Security and Privacy

In recent years, the financial sector has seen a significant increase in the use of cutting-edge digital technology and investments in digitization. However, this surge in digitalization has also led to growing security threats that could compromise the confidentiality, integrity, and availability of sensitive data, such as customers' personal and financial information. At JKB, we prioritize the safety of our customer data.

To enhance the security of the Bank and its customers, we have implemented several cybersecurity measures. These include acquiring a system for automating business continuity management, launching Office 365 services on the cloud while adhering to information security standards and business continuity requirements, updating all information security policies and procedures based on regulatory authorities' instructions and international best practices, and updating all business impact analysis and continuity plans for all departments, as well as evacuation plans for all JKB sites. We also perform periodic penetration and security tests.

We have taken additional initiatives by obtaining certificates and implementing programs. These include securing the PCI-DSS certificate for the seventh consecutive year to achieve the highest level of data protection

for cardholders' data and environment, maintaining Swift CSP compliance by implementing all information security requirements for SWIFT systems and receiving a compliance report from the external auditor, participating in the project of establishing new data centers while providing information security and business continuity requirements, and issuing more than 50 risk assessment reports for new or existing projects.

As we think ahead, we have set a plan of anticipated commitments we would make to make our cybersecurity and the safety of our customers' data stronger in the coming years. Our future plans include:



- Obtaining the ISO 27001 information security management certification
- Preparing an alternative business site for public departments according to the Business Continuity Plan
- Acquiring a Threat Intelligence Platform
- Establishing a Security Operations Center (SOC)
- Acquiring a Content Disarm and Reconstruction Solution (CDR)

	2019	2020	2021	2022
Number of data breaches	0	0	0	0
Percentage involving personally identifiable information (PII)	0%	0%	0%	0%
Number of account holders affected	0	0	0	0

We have experienced zero data breaches in 2022. We place a great emphasis on ensuring the security and privacy of our customers' data, and this achievement reflects the effectiveness of our robust security measures and the diligence of our staff. We understand the serious implications of a data breach and are committed to maintaining our high standards of security to protect our customers and their sensitive information. We will continue to invest in and enhance our security measures to stay ahead of emerging threats and safeguard the trust our customers place in us.



## Legal

Our Legal Department is a vital component of our Bank's operations. Its role goes beyond simply providing legal advice; it plays a crucial part in ensuring that the Bank is compliant with regulatory requirements, protecting the Bank's interests, and managing risk. The Legal Department is responsible for providing legal guidance on a wide range of issues, including contracts, transactions, disputes, and regulatory matters. It also helps to identify and mitigate legal risks and ensures that the Bank's policies and practices are in line with legal requirements.

The Legal Department offers guidance on our operations and relationships with stakeholders, including the controller department of the businesses, shareholders, stakeholders, clients, partners, and employees.

JKB has seen a significant reduction in legal actions taken over the past years. This is a testament to our commitment to providing high-quality products and services that meet our stakeholders' needs and expectations. We believe that our focus on transparency, fairness, and customer satisfaction has played a key role in this. By ensuring that our stakeholders are fully informed and understand the terms of their agreements with us, we have been able to minimize misunderstandings and disputes. We have also worked hard to resolve any issues or complaints that arise in a fair and timely manner. We will continue to prioritize our customers' satisfaction and maintain our high standards, ensuring that our bank remains a trusted and reliable partner for all financial needs.

	2019	2020	2021	2022
Legal actions taken against the bank	31	27	30	11
Number of incidents of corruption	0	0	0	0
Number of complaints regarding human rights violations	0	0	0	0
Number of ethical incidents	0	0	0	0
Number of legal incidents	0	0	0	0
Number of incidents of non-compliance	0	0	0	0
Number of non-monetary penalties for non-compliance	0	0	0	0
The monetary value of large fines for non-compliance (JOD)	0.0	0.0	0.0	0.0
Number of business units analyzed for corruption	0	0	0	0

## Audit

Audit is essential for maintaining the integrity of our operations, ensuring effective risk management, and complying with regulatory requirements and industry best practices. We are committed to maintaining a robust audit function that is independent, objective, and aligned with our business objectives.

The Board's Audit Committee receives direct reports from the Internal Audit Department. It protects the efficacy of our governance, control, and risk management procedures. The Internal Audit Department uses a risk-based approach to ensure that all auditable entities fully adhere to Jordan Kuwait Bank internal standards in addition to the requirements of the relevant regulatory authorities.

It also ensures that agreed-upon corrective action plans are followed through on until problems are satisfactorily resolved. In accordance with international internal auditing standards, the internal audit methodology has been approved. It is also evaluated through an outside Quality Assurance program that is in line with the "Assurance Service Provider" level and conducted by PricewaterhouseCoopers.

The Internal Audit Department seeks to enable the continuous audit unit during 2023.



## 1.3.3 Monitoring and Reporting

Monitoring and reporting are crucial components of our Bank's risk management framework. They enable us to identify, assess, and manage risks effectively and ensure that we comply with regulatory requirements.

At JKB, we recognize that the financial services industry is constantly evolving, and risks are continually emerging. As such, we have established robust monitoring and reporting systems that enable us to identify emerging risks promptly and take appropriate action to mitigate them.

We make sure that all employees have access to published, actionable work processes and instruction manuals. All working centers must adhere to general policies that are in line with the directives given by the regulatory authorities. All banking and financial laws and regulations are adopted by the Regulatory Compliance Unit, which also supports whistleblowing. The process for assessing the risk of non-compliance is in line with alerts for non-compliance. We provide the Compliance Committee and Board of Directors with quantitative information on business units that have been examined for AML threats.

	2019	2020	2021	2022
Number of inquiries, complaints, or issues received by the legal and compliance office through an internal monitoring or reporting system	303	505	533	558
Percentage of inquiries, complaints, or issues received by the legal and compliance office through an internal monitoring or reporting system that were substantiated	NA	34%	24.39%	31%

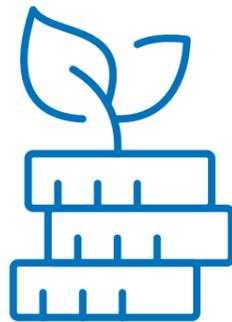
## OUR APPROACH TO RESPONSIBLE BANKING

At JKB, we are dedicated to fostering enduring relationships and fidelity with our clients, with the aim of enhancing their experience during every interaction with our organization. We are convinced that by advocating for responsible investment and financing practices that prioritize environmental, social, and governance (ESG) considerations, we can generate enduring and sustainable advantages for both the Bank and our clientele, promoting the development of stable and long-lasting relationships.



## 2.1 Responsible Finance

Responsible Finance is at the core of our commitment to sustainability and long-term value creation for all stakeholders. By aligning our investments with ethical principles and global standards, we strive to foster a positive impact on society and the environment while driving sustainable growth and financial performance.



We have adopted a sustainable banking framework aligned with the United Nations' Sustainable Development Goals (SDGs) and the Paris Agreement. We also acknowledge the global guidance for responsible banking from platforms and frameworks such as the UN Principles of Responsible Banking (UN PRB). We are committed to responsible banking and integrate sustainability into our strategic, portfolio, and transactional decisions across all business areas.

We consistently strive to provide our customers with a range of services that address environmental, social, and governance (ESG) issues. These services are managed at the project level to ensure maximum monitoring and influence over the outcomes. We understand the importance of ESG considerations, and our investment analysis favors green investments over regular ones when the two options have the same risk, outlook, and ratios. **In 2022, our Investment business department dedicated a section of its research to Environmental, Social, and Governance (ESG) considerations when proposing any initial public offering (IPO) issued that year.**

Looking forward to 2023, we are committed to further integrating ESG considerations into our investment strategies. We will be adding more ESG bonds to our clients' proposals and analyzing mutual funds with high social or environmental impact. Additionally, we will create a watchlist of attractive financial instruments with ESG considerations and specify ESG bonds such as Green, Blue, Climate bonds, and Sustainability bonds.

Our commitment to ESG investing does not stop at the investment department. We understand the importance of educating our relationship managers on the significance of ESG Investing and encouraging them to market ESG Investments to our clients.

As we continue to prioritize ESG considerations, we will increase ESG investments in our portfolio, assuming the investment criteria are met. We will also monitor ESG investment opportunities in the market and attempt to add at least one ESG investment opportunity to our clients' proposals if it meets the specific criteria set by the client.

### 2.1.1 ESG Risk Management

Risk management is crucial for Jordan Kuwait Bank in ensuring that potential risks to the Bank's financial stability and reputation are identified, assessed, and managed effectively. Incorporating ESG factors into risk management can enhance an organization's ability to identify and manage a wider range of risks, improve decision-making, and increase resilience in the face of environmental and social challenges.

Jordan Kuwait Bank has a robust risk management approach that identifies, measures, monitors, and mitigates various risks. The Bank has integrated ESG risk management into its overall risk management strategy and developed a comprehensive approach to assess and manage ESG risks associated with its business activities. (For more details on our risk management approach, please refer to section 1.3.2).

At JKB, we consider environmental, social, and governance (ESG) factors when assessing credit risk and making lending decisions. We require a detailed environmental assessment report and traffic impact study for certain projects, while for others, we rely on government licenses and permits that take these factors into account. We also factor in macroeconomic assessments for all lending decisions.

We are mindful of the credit risks posed by climate change, natural resource constraints, human rights concerns, and other sustainability trends. We rely on external advisors to assess environmental risks for projects that require an environmental assessment study. We also consider environmental and social risks for energy projects and projects in densely populated areas. The type of project and its location determine whether an environmental assessment study, traffic impact study, or appropriate governmental permits are required.

**In January 2023, Jordan Kuwait Bank took a significant step towards strengthening our sustainability efforts by developing an Environmental and Social Management System (ESMS).** The ESMS will allow us to better assess environmental and social factors for our lending and investing portfolio, enabling us to better manage our risks and identify opportunities to promote sustainability.

As part of our ESMS, we have defined risk categorization and impact reporting, which will provide a more comprehensive and consistent approach to assessing environmental and social risks across our portfolio.

While we are excited about the potential of our new ESMS, we recognize that implementation is key to its success. We plan to implement the ESMS throughout 2023 and look forward to reporting on its impact in our next sustainability report.



## INITIATIVE

### Jordan Kuwait Bank progress towards sustainable development

Jordan Kuwait Bank (JKB) is committed to playing a leading role in promoting sustainable development and contributing to the global effort to transition to a net-zero economy. Recognizing the potential to provide financial products and services that address societal and environmental issues, the Bank has assessed the environmental and social aspects of its operations.



In collaboration with the International Finance Corporation (IFC) through its Green Financing program, JKB is developing an Environmental and Social Management System (ESMS) to control green financing. The primary objective is to lend to large green infrastructure projects, small and medium enterprises (SMEs), and other initiatives that have positive environmental and social impacts while generating a financial return.

The Bank believes that creating an enabling environment for green financing and investment is a joint effort. It aims to achieve this through a combination of industry collaboration, government policy, and financial support. Additionally, JKB intends to offer green and sustainable financing to support these initiatives and reduce its own environmental footprint while observing internal controls, good governance, and a robust risk management approach.

JKB recognizes that the transition to a net-zero economy requires a joint effort. By reducing the environmental footprint of its operations and the greenhouse gas (GHG) emissions of its lending portfolio, the Bank will contribute to the overall effort to transition to a net-zero economy. Moreover, by offering green products and services to its customers, JKB can help increase awareness of environmental issues and promote sustainable practices.

Overall, JKB's Environmental and Social Management System (ESMS) for Green Financing with IFC is a strategic move towards promoting sustainable development. Through its collaboration with IFC and its commitment to reducing its environmental footprint, JKB is well-positioned to lead the financial industry in Jordan towards sustainability and green finance.



## 2.1.2 ESG Lending

ESG lending is an important aspect of JKB’s responsible banking efforts, and we prioritize social issues in our lending practices. Our loans through the Central Bank of Jordan (CBJ) and Jordan Loan Guarantee Corporation (JLGC) are specifically designed to enhance social and economic development by promoting employment and sector development.

We also recognize the impact of the COVID-19 pandemic on our community and have taken steps to support those affected by the pandemic. Our Corporate Banking department has supported several initiatives, including partnering with the European Investment Bank (EIB) to provide cheaper financing to small and medium enterprises (SMEs). We signed a loan agreement for USD 63 million with the EIB, which will go a long way in supporting SMEs and promoting economic growth.

We have also increased lending through CBJ and JLGC to help local businesses affected by the pandemic and waived certain due payments on loans in compliance with CBJ directives. The loans through CBJ totaled JOD 52.5m in 2022, and loans through JLGC were JOD 22.2m.

As a highly responsible financial institution operating in Jordan, JKB takes great care to consider the social, economic, and environmental impact of our lending activities. Since 2015, our Green Lending portfolio has grown to an impressive total of \$190 million, reflecting our commitment to supporting sustainable projects that benefit both our customers and the wider community.

We are proud of the success of our Green Lending portfolio and see it as a testament to our commitment to responsible finance. Going forward, we will continue to seek out new opportunities to support sustainable development and make a positive impact on the world around us.

### Customers and Loan Portfolio

	2019	2020	2021	2022
Microprojects* (JOD million)	1.9 (164 customers)	4.2 (220 customers)	3.28 (204 customers)	3.67 (102 customers)
Customers of SMEs (JOD million)	56 (262 customers)	73.9 (289 customers)	80.01 (266 customers)	122.4 (422 customers)

## 2.1.3 Green Financing

At JKB, we are committed to promoting sustainable practices and encouraging our customers to invest in ESG opportunities.

**“In addition, we have collaborated with the International Finance Corporation (IFC) to issue the first Green Bond in Jordan.”** This Green Bond will help us fund environmental projects and promote sustainable practices in our operations. We are proud to be a pioneer in this initiative and hope to inspire other companies to follow suit.

**“To further promote sustainability, we plan to launch new green credit cards targeting individuals who are looking for green products.”** These credit cards will be built with proper pricing and behavior to reach that audience. We believe that this will encourage more individuals to adopt sustainable behavior.

We are also redesigning and launching a new loyalty and rewards program that incentivizes customers to engage in less risky and green behavior. We believe that this program will be an effective way to encourage our customers to adopt sustainable practices.

### Total “green” lending

	2018	2019	2020	2021	2022
Customers of SMEs (JOD)	56,829,321	57,170,660	57,997,695	57,997,695	66,780,000



### INITIATIVE

#### Jordan Kuwait Bank and IFC Host a ‘Green and Resilient Buildings Finance’ Workshop

Jordan Kuwait Bank (JKB) and the International Finance Corporation (IFC) hosted a ‘Green and Resilient Buildings Finance’ workshop that was attended by Ejara Leasing Company, Jordan Housing Developers Association, and a number of JKB’s corporate clients.

The workshop aimed at defining and clarifying the investment opportunity for green and resilient buildings in Jordan and presenting new ways to assess, construct, and certify green buildings through an international certification system which follows a standardized certification process.

Mr. Haethum Buttikhi – JKB’s Chief Executive Officer – commenced the workshop by welcoming the IFC and participants, stating: “In line with Central Bank of Jordan’s Green Finance Strategy, and in acknowledging our role in contributing to Jordan Vision 2025 on a local level and the Sustainable Development Goals on a global level, we at JKB have and shall continue to be a strong supporter and advocate for the adoption of the best global practices in the green financing field and raising awareness over climate change, working towards establishing a culture of sustainability according to global standards and to operate responsibly to deliver ESG value for our stakeholders.”

JKB is currently one of the largest banks supporting and funding the energy sector in the local market, and in collaboration with IFC is looking to provide green and resilient building finance on different scales, whether for retail, SMEs, companies, or mega projects.



## 2.2 Financial Inclusion and Literacy

Jordan Kuwait Bank (JKB) is committed to the National Financial Inclusion Strategy for Jordan and has placed a particular emphasis on providing financial services to women and youth. JKB recognizes that these groups face significant barriers to accessing financial services and that financial inclusion is critical to achieving economic empowerment and growth.

To this end, JKB has developed a range of products and services that are tailored to the needs of our customers, especially women and youth, including savings accounts, loans, and investment opportunities.

By focusing on financial inclusion, JKB aims to provide affordable and useful financial products and services that cater to the needs of individuals and SMEs. These services include transactions, payments, savings, credit, and insurance. It is important to note that financial inclusion is not only about providing access to financial services but also ensuring that these services are provided in a responsible and sustainable manner.

We believe that financial inclusion benefits from improving financial literacy, which involves providing education and resources to help individuals understand how to manage their

finances effectively. By increasing financial literacy, individuals can make informed decisions about which financial products and services to use and how to use them responsibly. This can help them to improve their financial well-being and achieve their financial goals.

We promote financial inclusion through initiatives that support social impact include making money accessible to unbanked customers using a digital wallet through our ATM network, allowing customers to scan and pay, or transfer through QR codes. In addition to launching new contactless methods to serve the youth (Prepaid Wearables).

By doing so, we aim to help undervalued individuals and markets to access the financial resources they need to improve their lives and achieve their goals.

### Financial Inclusion

	2018	2019	2020	2021	2022
New accounts held by first-time account holders	15,986	20,604	17,876	23,895	19,143
New accounts held by first-time credit card holders	2,847	4,391	1,118	2,088	6,742
Loan-to-deposit ratio for overall domestic lending (%)	20%	20%	23%	43%	48%
Loan default rates for overall domestic lending (%)	12.6%	11.9%	10.7%	5%	6.5%

### Financial Inclusion

	2018	2019	2020	2021	2022
Number of branches in low populated and economically disadvantaged areas	7	7	7	7	11
Number of ATMS in low populated and economically disadvantaged areas	13	13	14	15	18

### Financial Literacy

	2019	2020	2021	2022
Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	153	164	337	712
Number of financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	9	12	22	41



## INITIATIVE

### Case Study: Cooperation Agreement between Jordan Kuwait Bank & Global Girl Project

To create sustainable communities and empower young women, Jordan Kuwait Bank (JKB) entered into a partnership with the Global Girl Project. The Global Girl Project is an international organization dedicated to transforming the lives of young women in the developing world through education, training, and empowerment programs.

JKB's collaboration with the Global Girl Project focused on providing a 6-month training program for young girls living in underprivileged areas across Jordan. The program was designed to introduce the girls to the world of banking and finance, with a focus on providing financial literacy to those who were unbanked.

To achieve this goal, JKB sponsored a blended learning leadership initiative for two groups of ten girls each in Amman and Irbid. The program consisted of online training sessions, which were held in collaboration with the Human Resources Department at the Bank. The girls were selected from two schools in the Shafa Badran and Al Husn regions, and female employees from JKB participated in organizing and facilitating the program's activities.

The partnership aimed to bring together girls between the ages of 13 and 18 to work together and develop their leadership skills, as well as spread financial awareness in their communities. The outcome of the program was the development of the community and leadership standards, and the empowerment of young girls in both local and global communities.

JKB's collaboration with the Global Girl Project was a step towards a more sustainable future, as it aimed to spread financial literacy and help create a developed community. The bank's commitment to supporting young women and investing in their education and training will have a lasting impact on the lives of these girls and their communities.



## INITIATIVE

### Case Study: Fight for Feminism Initiative

The Fight for Feminism Initiative is a campaign launched by JKB to support women artists who aim to promote quality education and reduce inequality. This initiative targeted students, youth, and unbanked women in refugee camps with the objective of developing a sustainable community and creating financial awareness among unbanked students and females.

JKB supported the International Amman Academy's GSL Global Goals Competition as a part of the Fight for Feminism campaign. Twenty girls participated in the initiative over a period of two months. The competition required the participants, who were from various public and private schools including refugee camps, to hand-paint hoodies and sweatshirts with designs that support the theme of women empowerment.

The JKB team conducted training sessions for the 20 students in the IAA related to banking services and how they can create income from the project. The team also provided advice and training to the students to help the unbanked women get income through the project. The girls were assisted in calculating the break even for the project and selling the hoodies in shops suggested by the JKB team.

This initiative has spread financial awareness among the unbanked girls and women and has empowered and supported young girls in the local and global community. Moreover, the project has provided a platform for the girls to showcase their talents and earn income through their art. The training sessions conducted by the JKB team have helped the girls understand the basics of banking services and how they can create income from the project.

This initiative has the potential to be scaled up and replicated in other communities. JKB plans to continue supporting women artists and empowering young girls in the future. The initiative has received positive feedback and support from the community, and JKB plans to continue its efforts in promoting financial awareness and reducing inequality.



# 2.3 IT and Digital Transformation

Through technology and innovation, we deliver reliable and secure products and services to our customers and maintain our competitiveness in the marketplace.

We are committed to leveraging digital technologies to improve our customers' experience, increase efficiency, and reduce our environmental impact. In the year 2022, we anticipated a significant increase of 15% in digital transactions compared to 2021, with a total of 13 million transactions recorded on digital channels.

Throughout the year, we focused on digitizing our products and services to better serve our customers and reduce our environmental impact. Our efforts included launching a brand-new mobile banking app with enhanced UI/UX, **implementing paperless workflows, deploying digital signage, introducing e-KYC, and making online account opening available.** These changes not only improved our customers' experience but also led to a reduction in energy costs and resource consumption.

**Other milestones are undertaken in 2022 to improve our performance:**



- Migration of the mail system to the cloud
- Transform into Service Oriented Architecture and implementation of a Middleware Technology to enhance the speed of integration between systems
- Intelligent Data Network that enhanced security and performance
- IP telephony across the bank that reduced cost and enhanced collaboration & productivity
- New data centers that enhanced business continuity
- Automation of multiple processes that reduced time to complete services and reduced time and cost to execute

Looking ahead, we plan to continue investing in digital projects and innovations. Our **digital mobile branch**, for example, will be able to service provide customers with unique services, including digital onboarding, instant card issuance, financial and non-financial services. We will also continue our projects in mobile banking, **eLi wallet** (multicurrency digital first prepaid wallet), **new ATM experiences**, and a new service approach. These initiatives will enhance our customers' banking experience while reducing our environmental impact. Furthermore, we are continuing the development of a new **cash management system** that will help us streamline our operations and improve efficiency. We plan to launch this system in 2023.

As part of our commitment to sustainability, we also plan to revisit our banking products and services to minimize interactions and paper consumption, including going paperless on ATMs and providing more automated processes. We recognize the importance of reducing paper usage and waste in our operations and are continuously looking for ways to reduce our environmental footprint.

	2019	2020	2021	2022
Number of branch transactions	3,476,708	2,632,141	2,602,031	2,531,489
Number of online/mobile transactions	7,889,662	8,385,390	11,506,530	13,293,759

**Number of Transactions**

	2019	2020	2021	2022
JoMoPay (Jordan mobile payment system)	0	105,112	111,673	127,167



## Using digitalization to enable a secure and user-friendly payment experience:

Jordan Kuwait Bank (JKB) recently launched the pioneering Biometric World Credit Card in Jordan. This innovative card employs MasterCard's biometric technology, allowing cardholders to authenticate transactions using their fingerprints instead of a traditional PIN. This development aligns with JKB's commitment to offering cutting-edge solutions and security measures while enhancing customer experience.

The Biometric Card provides an extra layer of security against card or PIN theft and improves the payment experience by eliminating the need to remember a PIN. The main objective was to ensure a secure and user-friendly payment experience, particularly for transactions conducted outside the local region. As a result, customers can confidently use the card, knowing that advanced security measures are in place.

This initiative saw impressive achievements, including the elimination of fraud attempts on customer cards and a reduction in rejected transactions. JKB became the first bank in Jordan to launch biometric-enabled authentication, emphasizing security.

Implementation challenges included concerns about bio-authentication failure and customer awareness. JKB addressed these issues by enabling the use of PINs as an alternative and publishing a comprehensive activation guideline on their website.

The Biometric World Credit Card exemplifies JKB's dedication to innovation, security, and customer satisfaction. It has successfully set a new standard for customer expectations in Jordan and will continue to provide value to the local community and environment.

## Reaching higher levels of efficiency through automation:

At Jordan Kuwait Bank, our commitment to sustainability drives us to invest in automation, waste reduction, quality management, and digitization. Embracing tools like the iGrafix Business Process Engineering Tool and the Project Management Tool demonstrates our dedication to sustainable development.

The iGrafix tool has streamlined our processes and procedures, reducing approval times and documentation efforts. It offers centralized document storage for all employees, with AI-powered reporting and built-in workflow approval processes. Similarly, our Project Management Tool centralizes project and program activities, documentation, resource management, and agile project frameworks, with automatic reporting features.

These tools have led to reduced waste and paperwork, time savings in approval and documentation workflows, and ensured that all processes and procedures are easily accessible. They have also automated project management activities, provided centralized documentation, and facilitated automated project reports and dashboards.

Implementation challenges included data migration for the Process Engineering Tool, which we addressed by hiring university graduates who later joined JKB full-time. For the Project Management Tool, we faced challenges in transferring skills and knowledge for automated tools, replacing manual processes.

## Enhancing our technology infrastructure:

With the assistance of Cisco, DELL, Vertif, VM-Ware, TIBCO, and Oracle we build 3 new data centers (Main, High-availability, and Disaster-Recovery) with the aim to modernize the technology infrastructure at JKB and set the foundation for the needed digital transformation. This program is key to JKB since it will set the foundation needed for the digital transformation through the adoption of the state-of-art technologies and modernizing the IT infrastructure which will enable the Bank to achieve its vision and mission. Aiming to enhance business continuity, information security, digital transformation, and technology operations. This project has increased compute and processing power with less power consumption, created new jobs in IT and modernized the IT infrastructure.

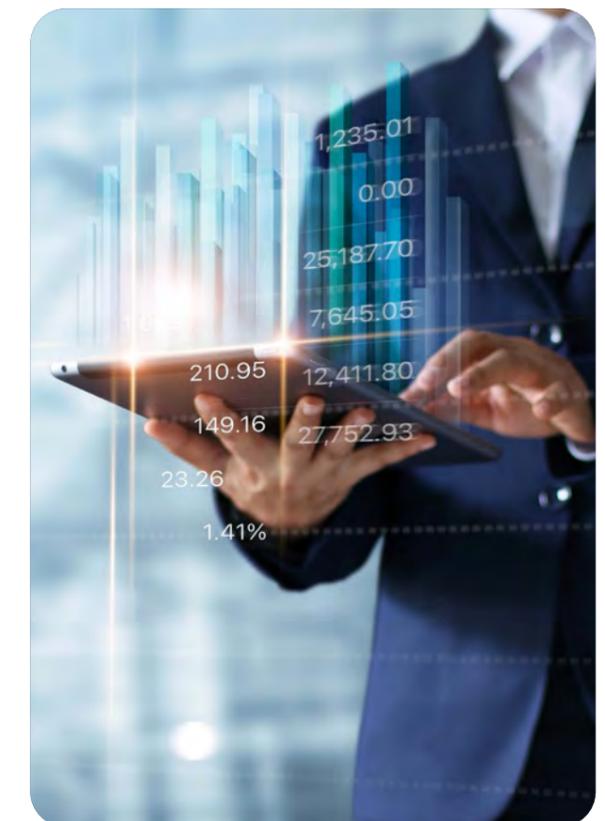
## Utilizing Service Oriented Architecture (SOA) to extend the useful life of system components:

The SOA provides means to modernize applications and systems for reuse and provides a mechanism for swap-ability of smaller components compared to older methods of replacement of a full solution or application. This made it play a big role in sustainability competence.

JKB is in the process of implementing a Service Oriented Architecture that would help the increase efficiency & agility, flexibility and utilization of existing resources.

The Architecture challenges faced are mostly related to the current mixture of legacy

systems, platforms and applications; in order to achieve communication between these different systems and applications, a point-to-point was done between various systems. Implementing a middleware solution enabled JKB to develop a module-based services that addressed challenges related to the development and maintenance of complex IT portfolios. A pool of IT resources was created despite the existence of different IT systems, functionalities, language codes, and platforms as some of the legacy systems are still needed as they still have business value and considered a part of the culture of end-users. SOA facilitates continuous use of legacy systems and even support better utilization of these systems by adding on business intelligence applications to aid decision-making supported by a digital infrastructure.



## 2.4 Tracking Customer Experience

The Customer Experience (CX) department has been working diligently to improve the customer experience at all branches.



To achieve this goal, they have developed Service Standards and a CX Framework, which are outlined in the CX Manual that was designed and distributed to all branch employees. The purpose of the manual is to introduce and highlight the role of the CX department and to set quality service standards for front-liners. In addition to this, awareness initiatives have been implemented to ensure that all employees are aware of the service standards and service excellence pillars. The Department has also developed monitoring tools to evaluate adherence to Service Standards consistently. Moreover, Customer Experience and satisfaction measurement tools have been developed to measure Customers' Experiences and satisfaction rates. The CX department has identified areas for improvement to continuously work on with stakeholders and other departments to further enhance the customer experience.

In 2022, we were proud to report a **customer satisfaction rate of 99%** for the fifth consecutive year. This was achieved through the implementation of several initiatives that aimed to enhance the customer experience, including the upgrading of our cash management system, continuously updating our online banking services, and the introduction of the JKB mobile app. Our financial expertise and experience in delivering

innovative solutions also played a significant role in our ability to meet our customers' financial needs.

To ensure that our customers receive the highest quality of service, we have implemented measures to improve their experience by making our services faster and more accessible through automation and digitization. During the pandemic, we enhanced our mobile and online banking systems to give customers access to a wide range of financial services without having to visit branches in person.

At JKB, we understand that occasionally, customers may have complaints or inquiries. We take such matters seriously and aim to resolve them as quickly as possible to comply with CBJ regulations. In 2022, our complaints team received calls, mails, in-person visits, and negative comments on social media. Our team worked diligently to resolve these issues within ten days, as required by regulatory guidelines.

In addition, our regulatory team received inquiries from the CBJ and ensured that all queries were responded to promptly and within the due date.

At JKB, we remain committed to providing the best possible customer experience and continuously work to improve our services to meet our customers' evolving financial needs.

### Customer Satisfaction

	2018	2019	2020	2021	2022
Overall customer satisfaction (%) Based on the number of complaints received from JKB customers	99%	99%	99%	99%	99%
Number of complaints	175	303	505	533	558



## EMPOWERING OUR HUMAN CAPITAL

An inclusive and open workplace fosters knowledge sharing, open discussions, and active employee engagement. Recognizing our employees as a cornerstone of our success, we prioritize diversity and inclusion, equal opportunities for growth, and employee recognition and rewards. To cultivate a familial work environment, we have instituted a social committee and introduced a range of tools aimed at encouraging employee development and attracting the best diverse talent.



**Our steadfast commitment to elevating the bank’s employment performance is exemplified by our continuous efforts in:**



1. Enhancing the employee onboarding and offboarding
2. Digitally updating Job evaluation and Job description for all functions
3. Implementing a new Time Attendance system with a focus on a flexible time schedules and enhancing the employee experience
4. Revamping Goal setting and Performance Management
5. Updating and Developing a Competency profile for each position
6. Integrating our AI video assessment tool with the HR-Recruitment system
7. Continue to promote a performance-driven culture
8. Continue to empower our people by updating our authority matrix and providing Leadership and soft skills training program
9. Continue to provide electronic courses through our in-house E-learning platform
10. Increase Employee engagement and satisfaction scores



JKB has a dedicated strategy department that is responsible for strategy formulation and execution among all the bank’s departments. The HR department goals, targets, and KPIs are set in alignment with the overall bank strategy goals and KPIs.

The HR department, using our strategy digital solution provides periodic achievements and progress status on monthly, quarterly, and annual basis for CEO and board reporting purposes.

In 2022, our total number of employees reached 1455 with an increase of 10% compared to 2021. Which reflects the Bank’s strategy to attract new talent while retaining our people.

**Employees Overview**

	2019	2020	2021	2022
Total Number of Employees	1239	1253	1321	1455
Female	439	445	483	551
Male	800	808	838	904

- The Bank does not recruit part time employees
- All HR numbers are generated from SAP HR system as head count for Jordan

**260 workers who are not employee working in the fields of security, maintenance and cleaning services.**



# 3.1 Human Capital Development

Upskilling our people, building proficiencies, and increasing productivity are key results for stepping up the level of investment in digital learning initiatives which are becoming the “New Normal”.

JKB strongly invests in its employees’ capabilities and skills. The Bank relies on modern learning tools such as e-learning and training by digital gamifications with the aim of developing its existing employees for complex specialized jobs and give them wide range of opportunities for career development.

The events of 2020 and 2021 accelerated the need to change the way we operate. Rethinking the approach to upskilling, building robust digital learning programs, partnering with international well credited learning institutions, and transforming workspaces were essential to help shape the design of the Bank in an increasingly digital world. By relying on digital solutions, the Bank maximized the learner engagement rate through offering 12,793 digital learning opportunities for its employees in 2022 with a total of 16,318 training hours. 48 employees obtained professional certificates specialized in

various fields of work, compared to 17 employees in the previous year amounting to 56% of the total certificates. 8 promising employees were enrolled to attend a two-week summer program at Coventry University - Britain, with the aim of developing their skills in all aspects of leadership, personal and cultural, and enhancing their role and career advancement in the Bank.

18 internal trainers conducted a development program to enhance their training skills in order to transfer their knowledge and train our remaining employees during the Bank’s internal training and development programs.

Employees are continuously encouraged to communicate and implement their learnings, as an instance the Bank’s security system was updated following a training conducted by one of the employees in the field of cyber security and system testing.

The number of training courses, workshops and conferences increased by 26%, and the number of training hours increased by 22% compared to the previous year.

As we continue our growth journey, the Bank will continue to lead by example in embracing the spirit of continuous learning and development essential for the growth of its people and consequently the Bank business growth. This in return shall create new energy and excitement to reimagine the possible while staying relevant and making ourselves fit for the future of work.

During the year 2022, comprehensive specialized training programs were held related to all fields of work for all employees, with the aim of increasing and raising the level of administrative, technical, and banking competencies and maintaining the continuity of the career development path.

HR focused on technical and behavioral related training programs. Training was conducted at the bank premises as well as in and outside of Jordan, and covered the following programs:



1. Compliance & Risk training courses and professional certifications
2. Digital and Technology training courses, conferences, and professional certifications
3. Specialized Banking and non-banking training courses and professional certifications
4. Entry level career development programs including courses, On-Job-Training, and mentoring
5. English Training Program
6. Soft Skills training courses
7. Leadership coaching sessions
8. Specialized Credit program
9. Abroad conferences and masterclasses
10. Memberships
11. Coventry University Summer Leadership Program
12. Teambuilding program

## Average hours of training<sup>2</sup>

	2019	2020	2021	2022
<b>(1) Gender</b>				
Female	10469	4741	9238	13480
Male	13782	5829	18677	20571
<b>(2) Employee Category</b>				
Senior Management	12.6	5.9	20.8	32.9
Middle Management	13.1	10.2	20.9	28.1
Staff	21.9	7.8	21.3	21.5

<sup>2\*</sup> The numbers represent the average training per person



In addition, to our training programs, we make sure that all employees are aware of the Bank anti-corruption policies and procedures.

### Communication on anti-corruption

	2021	2022
Total number of governance body members that the organization's anti-corruption policies and procedures have been communicated to	1321	1455
Total percentage of governance body members that the organization's anti-corruption policies and procedures have been communicated to	100%	100%

#### Total number of employees that the organization's anti-corruption policies and procedures have been communicated to:

Senior Management	25	29
Middle Management	347	365
Staff	949	1061

#### Total percentage of employees that the organization's anti-corruption policies and procedures have been communicated to:

Senior Management	100%	100%
Middle Management	100%	100%
Staff	100%	100%

#### Governance body members who received training on anti-corruption:

Total number of governance body members that have received training on anti-bribery training	1087	79
Total percentage of governance body members that have received training on anti-bribery training	81.7%	5%
Total number of governance body members that have received training on anti-fraud training	-	1,168
Total percentage of governance body members that have received training on anti-fraud training	-	80%



	2021	2022
<b>Total number of employees that have received training on anti-bribery:</b>		
Senior Management	9	0
Middle Management	331	52
Staff	747	27

#### Total number of employees that have received training on anti-fraud:

Senior Management	-	8
Middle Management	-	352
Staff	-	808

### 3.1.1 Talent Attraction and Retention

JKB offers attractive employment opportunities and career growth development for fresh graduates and senior talent. JKB applies various professional development programs for fresh graduates and on job professional development programs including Career Development programs for branches' and head office employees. We have developed specialized tailor-made individual programs for International Universities graduates and Masters degree graduates to recruit prominent students.

90 employees have participated in the Career Development programs and 18 in the special programs.

The bank is expanding its recruitment procedures to include graduates of industrial engineering, IT, Data science and Business Intelligence.

We have attracted 217 new hires in 2022 compared to 127 in 2021.

In 2022, the number of trainees and sponsored students was seven.

100% of the targeted staff receive a regular performance and career development review during the reporting period.<sup>3</sup>

**HR continued its digital transformation drive by launching new HR digital solutions and have successfully implemented the second phase, which includes Employee Onboarding, Employee Offboarding, Learning Management System, Digital Job Evaluation & Job Description. These digital services will contribute to improving talent acquisition efficiency, promoting employee development, enhancing employee experience, advancing productivity and performance levels, which will consequently lead to higher customer satisfaction levels and business sustainability.**

**In light of the continuous contribution of the HR Department to social responsibility and as a result of cooperation with Jordanian universities and the Ministry of Labor, a number of job fairs for university graduates and persons with disabilities were organized, that led to the recruitment of 152 newly graduated employees, and an increase in the number of employees with disabilities by 100% over the previous year.**

<sup>3</sup>\* According to the performance management policy, employees who have not completed the minimum required period that qualifies them for evaluation, and who affiliated with the Career Development Program are excluded.

Our onboarding program ensures that new joiners have access to all tools and information needed to help with their quick integration into our business culture.

#### New employee hires overview

	2019	2020	2021	2022
<b>Total number of new employee hires</b>	104	52	127	217
Rate of new employee hires (%)	8.3	4.1	9.4	14.9
<b>Total number of new employees hires by age group</b>				
Under 30 years old	29	42	90	181
50-30 years old	8	10	37	36
Over 50 years old	0	0	0	0
<b>Total number of new employees hires by gender</b>				
Female	47	19	64	98
Male	57	33	63	119
<b>Total number of new employees hires by region</b>				
Jordan	-	-	127	217
<b>Total number of new employees hires by job category</b>				
Senior management	-	-	0	0
Middle management	-	-	26	17
Staff	-	-	101	200
<b>Total number of employees leaving employment during the reporting period</b>				
Turnover rate (voluntary and involuntary) (%)	5.2	3.0	4.5	5.7
<b>Employee turnover rate by gender</b>				
Female	21	13	26	31
Male	44	25	33	53
<b>Employee turnover rate by age group</b>				
Under 30 years old	40	17	25	45
50-30 years old	18	11	16	29
Over 50 years old	7	10	18	10



**New employee hires overview (Continue)**

	2019	2020	2021	2022
<b>Employee turnover rate by job category</b>				
Senior management	2	5	3	1
Middle management	11	8	23	24
Staff	52	25	33	59
<b>Turnover rate (voluntary) (%)</b>	5.1%	2.2%	3%	5%
<b>Employee turnover rate by gender</b>				
Female	20	10	18	28
Male	43	18	21	39
<b>Employee turnover rate by age group</b>				
Under 30 years old	40	17	27	42
50-30 years old	18	10	10	24
Over 50 years old	5	1	2	1
<b>Employee turnover rate by job category</b>				
Senior management	2	1	0	0
Middle management	11	3	6	13
Staff	50	24	33	54
<b>Turnover rate (involuntary) (%)</b>	-	-	-	1.2%
<b>Employee turnover rate by gender</b>				
Female	-	-	-	3
Male	-	-	-	14
<b>Employee turnover rate by age group</b>				
Under 30 years old	-	-	-	3
50-30 years old	-	-	-	5
Over 50 years old	-	-	-	9
<b>Employee turnover rate by job category</b>				
Senior management	-	-	-	1
Middle management	-	-	-	11
Staff	-	-	-	5



### 3.1.2 Diversity and Inclusion

In 2022, we developed and launched a robust Diversity and Inclusion policy aiming at fostering, cultivating, and preserving a culture of diversity, equity, and inclusion. At JKB, we operate on the basis of objective criteria in all our operations, regardless of age, gender, disabilities or nationality.

The collective sum of the individual differences, life experiences, knowledge, innovation, self-expression, unique capabilities, and talent that our employees invest in their work represent a significant part of not only our culture but our reputation and the organization's achievement. Our diversity initiatives are applicable—but not limited—to our practices and policies on:



- Recruitment and selection;
- Compensation and benefits;
- Professional development and training;
- Performance appraisals, promotions; transfers;
- Social and entertaining programs; terminations;

We continuously work on the development of a work environment built on the premise of gender and diversity equity that encourages and enforces:



- Respectful communication and cooperation between all employees.
- Teamwork and employee participation, permitting the representation of all groups and employee perspectives.
- Work/life balance through flexible work schedules to accommodate employees' varying needs.
- Employer and employee contributions to the communities we serve to promote a greater understanding and respect for diversity.

*In light of the Bank's Diversity and Inclusion policy, and as a result of cooperation with Jordanian universities and the Ministry of Labor, a number of job fairs for university graduates and persons with disabilities participated in, which contributed to the recruitment of 152 newly graduated employees, and an increase in the number of employees with disabilities by 100% over the previous year.*

The focus during the year was on the youth category and increasing the percentage of females in the Bank, as the percentage of young people under the age of 40 years reached 96% of the recruitment, and the percentage of females reached 45% of the recruitment.

In 2022, 13% of the Bank's leadership positions are handled by employees under 30 years old and 8% by females.



Total number of employees with special needs

2019	2020	2021	2022
2	6	6	10

#### Employee Overview

	2021	2022
<b>Percentage of individuals within the organization's leadership:</b>		
<b>(1) Age group</b>	0	13.0%
Under 30 years old	11%	23.6%
30-50 years old	12%	3.2%
Over 50 years old	33%	59%
<b>(2) Gender</b>		
Female	7.70%	7.9%
Male	20%	19.0%
<b>(3) Nationality</b>		
Jordanian	N/A	99.9%
Non-Jordanian	N/A	0.1%
<b>Number of employees per employee category:</b>		
<b>(1) Age group</b>		
<b>Under 30 years old</b>		
Senior management	0	0
Middle Management	0	5
Staff	478	605
<b>30-50 years old</b>		
Senior management	18	16
Middle Management	309	325
Staff	458	442
<b>Over 50 years old</b>		
Senior management	7	12
Middle Management	38	35
Staff	13	15



**Employee Overview (Continue)**

	2021	2022
<b>Number of employees per employee category (continue):</b>		
<b>(2) Gender</b>		
<b>Female</b>		
Senior management	4	5
Middle Management	99	111
Staff	380	435
<b>Male</b>		
Senior management	21	23
Middle Management	248	254
Staff	569	627
<b>(3) Nationality</b>		
<b>Jordanian</b>		
Senior management	21	27
Middle Management	246	364
Staff	569	1060
<b>Non-Jordanian</b>		
Senior management	0	1
Middle Management	2	1
Staff	0	2

**Gender Equality**

We continuously work towards empowering women at the workplace and increase their representation at all levels. Female employees are always encouraged to engage in decision-making, take up leadership positions and play an active role in the work environment.

We are committed to driving greater gender equality across all levels of the business including our leadership and executive teams. Our commitment includes equal pay for equal work by attracting, developing, and retaining female talents, and actively promoting more women to management role

We have developed a policy and tools to safeguard gender equality, diversity and inclusion. Female employees are guaranteed their rights in transparent recruitment, compensation and rewards, promotions, trainings and career development.

In 2022, the HR Department continues its commitment to applying the principles of women’s empowerment, as a group of female employees participated in several training programs and courses specialized in empowering women and raising awareness in the workplace.

We are proud of the number of female employees in the Bank, as they constitute 38% of all job levels and 29.2% of female employees in managerial and leadership positions.

As part of our commitment to Women’s Empowerment principles, a group of 41 talented female employees have participated in various training topics like; Influential Leadership, Presentation Skills, Problem Solving & Decision Making.



**Non-Discrimination**

All acts of discrimination, bullying or harassment are not tolerated in the workplace. The Bank operates under a set of internal policies that ensure a respectful work environment in compliance with the Jordanian labor laws. Our Employees Investigations, Whistle blowing, Sexual Harassment and Diversity, equality and inclusion policies are well enforced to ensure the same.

Our Employee Relations Function make sure that every complaint from employees on work-related issues is communicated in a trustworthy environment and well addressed. Each complaint is treated as a priority issue and resolved as per our relevant policies and procedures for all grievances and complaints. We always involve an Investigation committee to investigate all negative cases to decide on disciplinary action fairly.

Our Grievance policy and procedures are continuously being reviewed and updated to ensure a clear and efficient implementation mechanism.

In 2022, there were no incidents or complaints escalated to the Employee Relations Function related to discrimination or harassment or related to human rights violations.



# 3.2 Employee Wellbeing and Benefits

We consider that employee wellbeing is not only limited to health and safety but includes as well financial wellbeing and the sense of belonging to an inclusive and comprehensive workplace where all efforts are recognized and rewarded.

A drop of 20% in the employee absentee rate was noted in 2022.

In 2022, only one grievance was filed, and one breach reported against the code. The cases were monitored, and all necessary actions were taken in this regard.

### Absentee Rate

	2019	2020	2021	2022
Employee Absentee Rate (%)	5.5	2.8	4.8	3.9

## 3.2.1 Occupational Health and Safety

The bank through its Engineering Department function and internal business continuity expert has developed and implemented all required measures to ensure the business is taking into consideration all potential health and safety-related risk matters.

In this regard, JKB is in the process of obtaining the "ISO 45001 Certification in OHS". In addition, our Occupational Health and Safety (OHS) function, system, and roles are currently being developed and expected to be launched during 2023. As part of this project, an OHS committee has been already created with members from HR, engineering, supply chain, Legal, and Risk Management. Committee's responsibilities and roles are being developed and expected to be finalized and approved during 2023.

JKB has a dedicated Engineering department, responsible for checking that all facilities are compliant with OHS regulations along with a medical clinic on premise available to all employees with a dedicated doctor. Employees also have access to a medical network as part of their health insurance.

As part of the bank OHS measures, first aid boxes have been placed on each floor, offices are continuously supplied with fresh air and appropriate lighting to ensure a healthy work environment. In addition many modifications have been made to the work environment to suit people with special needs, such as, allocating special parking spaces and designing private restrooms, setting a special entrance for wheelchairs and making the necessary improvements to ATMs to make them accessible for wheelchairs.

JKB held an open medical day for all employees, in cooperation with a local hospital, and provided several medical services, including blood sugar, blood pressure, and lipid tests.

In addition, employees are subject to annual training on "Incident & Crisis Management" as well as "First aid courses for concerned staff".

Employees could raise any concerns regarding their health to our specialized employee relations function. The function's main goal is to provide the right services to ensure that all employees are working within a healthy environment.

Details of incidents that occur are verified by the HR department for reporting purposes and to ensure that they are not repeated. We also have in place a clear reporting policy, whereby the liaison officer records all injuries on the social security website within seven days from the date of injury. Work injuries can be divided according to their severity into very strong, medium and minor. In 2022, 4 work-related minor injuries have been recorded.



### 3.2.2 Employees Benefits

Our employees are entitled to benefits from different types of leaves depending on their demand to keep a positive spirit and avoid burnouts in the workplace including annual leave, sick leave, bereavement leave, Hajj leave, maternity, and paternity leave. In 2022, like 2021, we have achieved a 100% return-to-work rate after parental leave. To be noted that following our Parental Leave Policy, female employees are entitled to 10 weeks of fully compensated maternity leave and male employees to three days of paid leave.

The Bank also provides comprehensive benefits that promote financial security for all employees and their families. Benefits include pension, health insurance, maternity coverage, life insurance, accident insurance, car loans, mortgage loans and personal loans with preferential interest rates.

#### Reward and Recognition

JKB dedicates an annual budget for salary adjustments and promotions of prominent employees.

Spot rewarding system is utilized to reward outperforming and innovative employees.

Rewards system categories include:



- **Proficiency based Reward:** Certificate of Appreciation
- **Creativity based Reward:** A financial reward with a certificate of appreciation
- **Excellence based Reward:** the highest financial reward with a certificate of appreciation based on achievement

As part of the appreciation and recognition program, HR financially awarded 23 employees who provided exceptional creative and innovative work that had a significant impact on the bank's strategic initiatives.

eNPS achieved score is 64% for the first time (Employee Net Promoter Score)



#### INITIATIVE

##### Case Study: Performance Counseling

A new methodology "Performance Counseling" has been adopted within the best practices of dealing with administrative violations and incoming complaints, aiming at guiding and mentoring the concerned employees towards developing their personal and behavioral skills and providing them with the necessary training and development plans to raise the level of performance and avoid deviations in the professional code of conduct in the future, in order to enhance the organizational culture and encourage teamwork. This will lead to the reduction of administrative violations in the future.

As a result of the fair application of the employee investigation policy, along with the application of the Performance Counselling program, violations related to work instructions and procedures decreased by 34% compared to the previous year.

#### Parental Leave

	2019	2020	2021	2022
<b>Total number of employees that took parental leave, by gender</b>				
Female	41	26	29	42
Male	-	-	51	62

#### Total number of employees that returned to work in the reporting period after parental leave ended, by gender

Female	40	26	29	41
Male	-	-	51	62

#### Total number of employees that returned to work after parental leave ended that were still employed 12 months after their return to work, by gender

Female	38	26	29	41
Male	-	-	51	62

#### Return to work rate of employees that took parental leave, by gender

Female	98%	100%	100%	98%
Male	-	-	100	100%

#### Retention rate of employees that took parental leave, by gender

Female	93%	100%	100%	98%
Male	-	-	100	100%



#### Employee Engagement

At JKB, we understand and value the importance of employees' engagement for the success and sustainability of our business. We engage our employees through different communication channels including our annual performance reviews, internal monthly newsletters, open door policy, and our dedicated Employees' Relations department where employees' feedback, grievances, and complaints are solicited and processed in a fair and professional manner.

Employees can provide feedback directly to HR or through HR surveys on any suggestions for improvement of the Bank's operations and policies.



#### INITIATIVE

##### Case Study: Rigorous Workplace Survey

As part of our continuous efforts to enhance our workplace and employee well-being and engagement, we launched for the first time our rigorous workplace survey covering 8 factors including; Leadership, HR Practices, Compensation & benefits, Teamwork & Relationships, Employee Engagement, Workplace Culture & Procedures, Health & Safety, and Corporate Social Responsibility, and successfully the bank is standing out as an Employer of Choice in the banking industry by also being classified as a "Best Place to Work" within the international community. As a result of the survey, during the upcoming 3 years, we will be working in collaboration with senior management on promoting our strengths and areas of opportunities in all factors aiming for a better workplace culture and a high level of employee engagement and wellbeing.



## COMMUNITY INVESTMENT

At JKB, we believe that the concept of prosperity transcends boundaries, and should uplift people, communities, and the planet alike. In reflecting the sentiment of our organizational slogan, “More than just a Bank”, JKB aspires to build a prosperous and resilient country in line with Jordan Vision 2025., it is our aim to foster a culture of social responsibility among our employees and stakeholders. Ultimately, our goal is to invest in the country to raise Jordan’s Human Development Index. CSR is therefore a strategic element of our corporate mission and conduct, as we support our community and partners by surpassing financial expectations and dedicating resources to address the needs of Jordanian society.



Our corporate values hinge on supporting the United Nations Sustainable Development Goals (SDGs) and empowering our communities through active engagement.

*We have developed our CSR policy along the same lines. It aims to strengthen our position, shares our values with our stakeholders, and reduces strategic, reputational, and operating risks. We fulfil our community commitments through a joint investment program aligned with our CSR Policy that is driven by a corporate culture and core values of professionalism, teamwork, and innovation.*



## 4.1 Our Approach to Social Responsibility

Our Corporate Social Responsibility (CSR) policy emphasizes community empowerment and upliftment, ultimately contributing to the betterment of society. Our key priority areas encompass education, gender equality, climate change (with a particular focus on reducing greenhouse gas emissions), and the establishment of robust governance structures within organizations.

In line with these objectives, our CSR policy mandates that all activities are connected to relevant SDGs and adhere to international standards and organizational guidance.



**Community Services**



**Education and Rehabilitation**



**Health**



**Arts & Culture**



**Women's Empowerment**



**Sports**



**People with Special Needs**



**Events that Promote Jordan's Economy**



**The Environment, Environmental Management and Energy Consumption & Related Emissions**

We continue to identify and focus on the areas where we may have a positive impact on all aspects of the SDGs

### Community Services

Jordan Kuwait Bank Organizes Iftar with SOS Children's Village - Irbid

Jordan Kuwait Bank Supports a Charity Program During the Holy Month of Ramadan

Jordan Kuwait Bank Supports Tkiyet Um Ali's Programs During Ramadan

Jordan Kuwait Bank the Gold Sponsor of Happy Place 3 in Collaboration with Masarrah Charitable Organization

Jordan Kuwait Bank as Strategic Partner to Al Aman Fund for the Future of Orphans

Jordan Kuwait Bank Participates in "Back to School" Campaign

### Education & Rehabilitation

Jordan Kuwait Bank Supports "Arrived Recently" Initiative for Al-Hussein Bin Talal Library at Yarmouk University

Jordan Kuwait Bank Enrolls Employees to Attend Summer School Program at Coventry University - UK

### Health

Jordan Kuwait Bank Signs a Cooperation Agreement with King Hussein Cancer Foundation

Jordan Kuwait Bank the First Bank and Institution to Complete the "Jordan Trail" within a Remarkable Period of Time

### Environment, Environmental Management, Energy Consumption and Related Emissions

Jordan Kuwait Bank Recycles Outdated Paper and Leaflets - BE Environment

Jordan Kuwait Bank's Employees Participate in Tree Planting with the Arab Group for the Protection of Nature

Jordan Kuwait Bank and IFC Host a 'Green and Resilient Buildings Finance' Workshop

### People with Special Needs

Jordan Kuwait Bank Donates Laptop Devices to People with Special Needs

Jordan Kuwait Bank Sponsors International Day for People with Disabilities

Jordan Kuwait Bank Sponsors Ali Sawalmeh in the International Jordanian Athletes Cultural Association

Jordan Kuwait Bank Participates in Honoring Outstanding Students with Special Needs

### Arts & Culture

Jordan Kuwait Bank Official Sponsor of "Kilimanjaro Adventure" Book

### Sports

Jordan Kuwait Bank Sponsors Ali Sawalmeh in "Third Ajman International Marathon" UAE

Jordan Kuwait Bank – the Gold Sponsor for the Football Challenge with the Legendary Ruud Gullit

Jordan Kuwait Bank Supports Ali Sawalmeh in the International "Ultra Marathon Aquafina, Dead Sea

Jordan Kuwait Bank Participates in Sponsoring the Baptist School and Arab Model School's Little Leagues

### Events that Promote Jordan's Economy

Jordan Kuwait Bank Adopts Traydstream Technology for Digitization and Trade Automation drive

Jordan Kuwait Bank Launches a New Banking App in Collaboration with Mawdoo3

Jordan Kuwait Bank Sponsors and Attends Jordanian Conference and Exhibition – FinConJo

Jordan Kuwait Bank Sponsors "Challenges of Investment in Jordan" Conference

Jordan Kuwait Bank Sponsors and Attends the Jordanian Fintech Conference and Exhibition – FinConJo

Mastercard Fintech Express Welcomes Jordan Kuwait Bank as Global Partner

### Women's Empowerment

Jordan Kuwait Bank in Partnership with Global Girl Project to Develop a Sustainable Community

Jordan Kuwait Bank Supports Women's Training Project for Honey Production and Beekeeping

Jordan Kuwait Bank Supports Hittin Camp – Schneller in Cooperation with Global Goals Competition (GSL)

Jordan Kuwait Bank Signs a Cooperation Agreement with Solidarity is Global Institute

Jordan Kuwait Bank Participates in Breast Cancer Awareness Campaign

Jordan Kuwait Bank Sponsors Gala Dinner





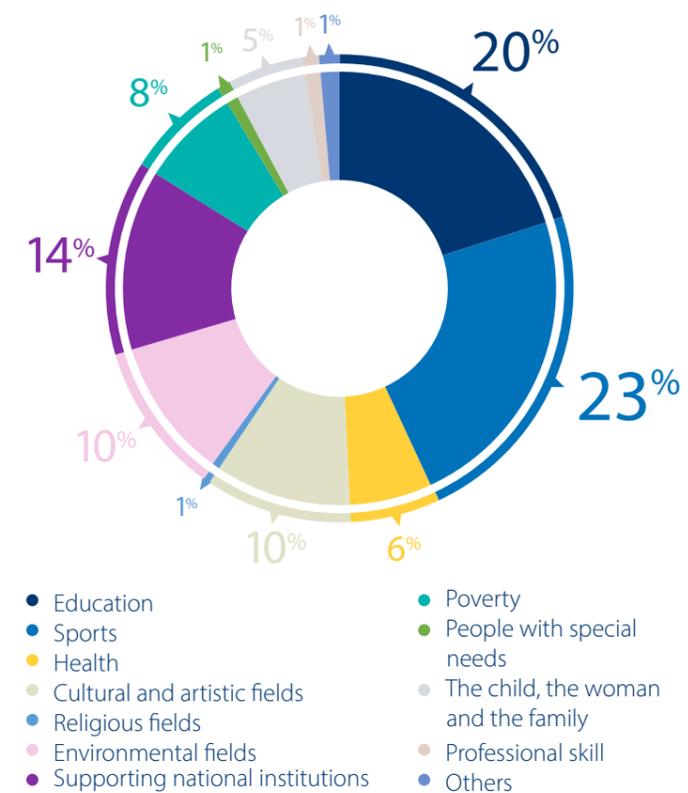
Our CSR policy guides us in identifying, evaluating, and focusing on projects that create positive impacts. We concentrate on specific priority areas to effectively support local communities:

**Our priority areas for CSR action**



By focusing on these areas, we contribute to Jordan's economic, social, and environmental well-being through targeted investments and interventions. We listen to and integrate public feedback into our CSR operations, and our management framework considers key factors such as local market conditions, social environment, and socio-economic dynamics. This approach ensures that our sustainability efforts remain relevant and responsive to community needs.

**Community Investment Spending 2022**



Our community investment spending has increased **88%** since 2021, and there has been a **28%** increase in supported community projects for the same.

**Financial Support:**  
Our CSR Policy in Action

Our CSR Policy provides guidelines and parameters for responding to requests for charitable donations, event sponsorships, and in-kind donations, namely validity, credibility, and objectiveness of the justification that considers:

- The organization's sources of revenue and its expenses
- The importance of sponsorship in the event industry
- Commitment and focus
- Clear and transparent guidelines for donations
- Projects with a clear exit strategy
- Whether the project makes a real difference and addresses a high societal need

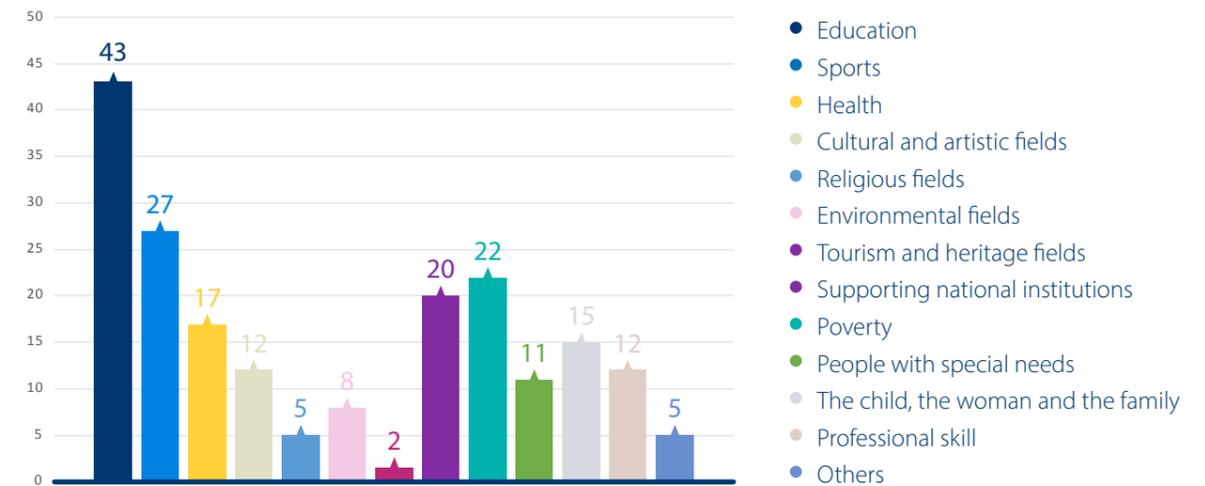


## 4.2 Our Wider Societal Contribution

We understand that we hold an important responsibility in contributing to national goals to uplift the country. For the same, we are committed to participating in initiatives that add value to Society and speak to vulnerable and marginalized communities.

**We are proud to state that for the year 2022 (on 2021), our total number of employee volunteering hours has increased by 70%. Additionally, the number of employees participating in volunteering programs, has increased 540%. It is noteworthy to clarify that during the COVID pandemic of 2020 and 2021, all our volunteering activities were paused, as the Jordanian government aimed to control the spread of COVID. However, we reactivated our volunteering activities in 2022.**

Number of community projects in 2022



In 2022, Jordan Kuwait Bank sustained its efforts in humanitarian and community work, remaining committed to supporting various charitable and voluntary organizations and institutions. The Bank continued to provide support to organizations such as the Jordanian Hashemite Fund, the Hashemite Charitable Organization, and the Umm Al-Hussein Foundation for orphans, which benefits Al-Mabarra Children. Additionally, the Bank continued its annual sponsorship of the Jordanian Children's Villages (SOS) house in Irbid. Various activities and programs were organized for Bank employees to promote values of cooperation, solidarity, and interdependence among them. The Bank continued to provide financial assistance to "Tkiyet Um Ali" for the distribution of charity parcels to needy families and the Student Friends Association for distributing clothes to students in less fortunate areas, Jordan Kuwait Bank has also received recognition for its support of different causes, such as Al-Hussein Bin Talal University and World Blood Donor Day.

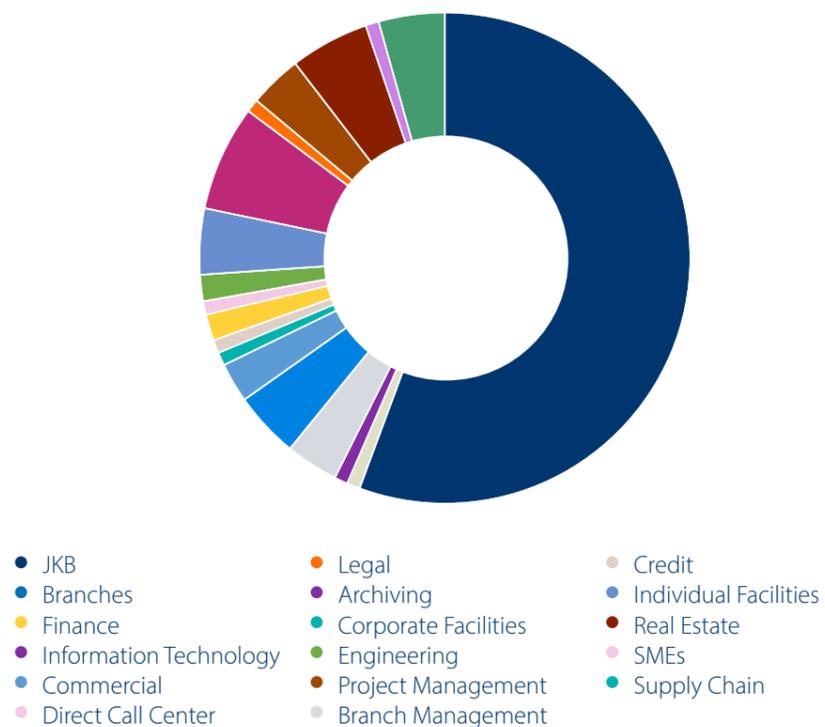


## Employee Volunteering

JKB is strongly aligned to the ideology that extending our efforts to uplift Jordanian Society via employee volunteering initiatives can improve communities and support causes that matter to Us. There are several reasons why we support these initiatives. Firstly, corporate volunteering programs provide opportunities for our employees to use their skills and knowledge to work for specific beneficiaries, which in turn help us promote social programs that benefit the environment, society, and the economy. Secondly, we believe that volunteering positively impacts our employees' personal development, motivation and enhances engagement. Thirdly, volunteering helps build resilience and preparedness through concrete community action, enhancing knowledge and a sense of responsibility for one's community. Therefore, these efforts ultimately contribute to sustainable development by facilitating the building of strong reciprocal personal relationships with our employees and the wider community.

JKB has created positive environmental change through its CSR initiatives- specifically the "Green Wheels" Initiative, as it promotes our social responsibility mission, and addresses environmental challenges facing the Kingdom while supporting people with special needs. The initiative contributed to the treatment of 200,000 children, in addition to collecting and recycling approximately 15 million plastic sheets and 20,000 aluminum cans.

Department-wise percentage of total participation hours



## 4.2.1 Empowering the Female Population of Jordan

On a broader scale, and in line with our strategic objectives, JKB has adopted the WEPs, that provide a set of seven principles to guide the work of institutions and corporations in promoting gender equality and women's empowerment in the labor market, while contributing to enhance women's essential role in community development. This initiative is supported by the Swedish International Development Cooperation Agency (SIDA), under the UN Women and ILO regional programme "Promoting Productive Employment and Decent Work for Women in Jordan". This is in line with upholding our values on our four main service pillars: People, Premise, Processes and Channels.



JKB partners with UN Women to implement the Women's Empowerment Principles (WEPs)

# 4.3 Community Partner Highlights 2022

 28  
Projects

 1312  
Beneficiaries

**SOS village - yearly accommodation subsidy for orphans**  
Targeted demographic: Orphanage  
5 Total beneficiaries:  
60% male, 40% female

**Shobak orphanage - full subsidy of orphans**  
Targeted demographic: Orphanage  
20 Total beneficiaries:  
30% male, 70% female

**Wadi al Farthakh cooperative - provided financial support for low-income vulnerable families, 10 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
50 Total beneficiaries:  
40% male, 60% female

**Supporting people with disabilities**  
Targeted demographic: People with disabilities  
1 Total beneficiary:  
100% male

**Al Farthakh Culture & Sports Centre**  
Targeted demographic: Young People  
20 Total beneficiaries:  
75% male, 25% female

**Retired Military personnel association - provided financial support 10 retirees providing for 10 households (household size avg. 5, 2 male, 3 female)**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
50 Total beneficiaries:  
40% male, 60% female

**Aqaba Youth Club**  
Targeted demographic: Young People  
20 Total beneficiaries:  
75% male, 25% female

**Sons of Aqaba association orphanage - provided financial support for low-income vulnerable families, 10 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
5 Total beneficiaries:  
60% male, 40% female

**Aqaba Islamic Charity - provided financial support for low-income vulnerable families, 10 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
50 Total beneficiaries:  
40% male, 60% female

**HRH Prince All bin Al Hussien Club - provided support for 20 deaf individuals**  
Targeted demographic: People with disabilities  
20 Total beneficiaries:  
50% male, 50% female

**Salt Zakat committee - provided financial support for low-income vulnerable families, 10 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
50 Total beneficiaries:  
50% male, 50% female

**Provided financial support for low-income vulnerable families, 10 households**  
Targeted demographic: Orphanage/elderly people  
40 Total beneficiaries:  
50% male, 50% female

**Bani Shiba charity association - Financial support for construction works of the association**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
300 Total beneficiaries:

**Aqaba governor, support program targeting children who have cancer**  
Targeted demographic: Health  
250 Total beneficiaries:

**Salt Charity association - provided financial support for low-income vulnerable families, 10 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
50 Total beneficiaries:  
40% male, 60% female

**Bawader al-Khair orphanage association - provided financial support for low-income vulnerable families, 10 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
50 Total beneficiaries:  
40% male, 60% female

**Orphanage & charity association in Mafrq - provided financial support for low-income vulnerable families, 10 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
50 Total beneficiaries:  
40% male, 60% female

**Orphanage & charity association in Balqa'a - provided financial support for 10 blind individuals providing for their families, 6 households**  
Targeted demographic: People with disabilities  
30 Total beneficiaries:  
33% male, 67% female

**Charity association in Mafrq - provided financial support for low-income vulnerable families, 6 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
5 Total beneficiaries:  
60% male, 40% female

**Charity association in Zarqa - provided financial support for low-income vulnerable families, 6 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
30 Total beneficiaries:  
33% male, 67% female

**Charity association in Balqa'a - provided financial support for low-income vulnerable families, 6 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
30 Total beneficiaries:  
33% male, 67% female

**Charity association in Karak provided financial support for low-income vulnerable families, 6 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
30 Total beneficiaries:  
33% male, 67% female

**Charity association in Irbid - provided financial support for low-income vulnerable families, 7 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
30 Total beneficiaries:  
43% male, 57% female

**Charity association in Zarqa - provided financial support for low-income vulnerable families, 10 households**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities  
50 Total beneficiaries:  
40% male, 60% female

**Supported the Jordanian association for family protection and planning with an ultra sound device for Irbid branch**  
Targeted demographic: Health

**Financially supported the programs of enril Petra women's charity association**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities

**Supported the Ministry of Social Development with distributing food and essentials packages for low-income and vulnerable populations**  
Targeted demographic: Low income vulnerable communities

**Supporting people with disabilities**  
Targeted demographic: People with disabilities  
1 Total beneficiary:  
100% male





**A Case Study**  
Healthcare:

We place the health of the community as a top priority and implements the most stringent public safety standards. The bank has recognized healthcare assistance as one of its primary areas of focus to assist local communities. JKB has implemented various healthcare initiatives to support different causes.

During the year 2022, the bank's employees participated in two blood donation campaigns, which they organized in cooperation with the National Blood Bank, to provide support to patients and those in need of blood from the Jordanian community. Additionally, multiple JKB employees participate annually in the Friends of the King Hussein Cancer Center program, where donations from their salaries are contributed to the center.

To create positive financially supported social value, we are continuing our charitable work in providing ultrasound devices to the Irbid governorate clinic of the Jordanian Association for Family Planning and Protection. We are renewing our ongoing medical efforts, as JKB's football team participated in the activities of the "Goal for Life" tournament (organized by the King Hussein Cancer Center) for the ninth year in a row, in support of cancer patients at the center. Additionally, JKB provides annual support to the Society of Friends of Kidney Patients, the Jordanian Society for Palestinian Medical Aid, and the "White Family Society."

In recognition of our ageing population, on the International Day for the Elderly, which falls on October 1 of each year, our employee volunteers visited the Guest House for the Elderly, affiliated to the White Family Society, where they spent quality time with the guests of the house and distributed souvenirs to them. Concerning women's initiatives and raising awareness, the bank participated in the breast and prostate cancer awareness campaign organized by the King Hussein Cancer Center, in addition to its donation to cover the costs of a mammogram for women at Al-Hayat Hospital.

Finally, here at JKB as we prioritize the health of future generations of our country the Bank has provided support to the "Gift of Life - Amman" association to cover the costs of open-heart operations for children with congenital problems from the age of 1 to 18 years, in addition to providing medical support for our children's foundation.



**A Case Study**  
Education and Qualification:

As part of its commitment to supporting education, JKB has provided annual support for the university education program run by the "Al-Aman Fund for Orphans Future" Foundation. In addition, the bank has provided direct financial assistance to several outstanding students who are financially incapable, covering the costs of their studies in universities and improving their academic and life skills to enhance their job opportunities.

JKB has also supported the "Elia Nuqul" Foundation, which provides opportunities for young people to complete their higher or vocational education. Moreover, the bank has continued to provide annual support to the King Hussein Cancer Center, signing an agreement in 2022 to establish a fund in the name of the Jordan Kuwait Bank and allocating it to the center's scholarship program. This aims to cover university education costs for high school students who receive treatment at the King Hussein Cancer Center.

As part of its corporate social responsibility efforts, JKB participated in the back-to-school campaign, in coordination with the Ministry of Social Development and the Ministry of Education. Bank employees volunteered to distribute school bags to two public schools in the Giza area, helping to ease the burden on students and promote continued learning. The bank has also shown its support for young people through its sponsorship of the "United Nations Model" conference, and through its participation and support of the honoring ceremony for high school seniors. As a member of the Board of Trustees of the Injaz Foundation, JKB continues to provide financial support to help achieve its mission of developing and qualifying young cadres to prepare Jordanian youth for the labor market.

To further support the education of its employees, JKB has dispatched several of its employees for the fourth time to attend a summer program organized by Coventry University in the UK. Delegates studied several topics in various courses and participated in field trips. In addition, the bank takes part in the "Creative Teacher" program, which seeks to promote innovative community initiatives.

Through its efforts to support education and social responsibility, JKB is making a positive impact on society, promoting a comprehensive social renaissance, and creating a conscious generation capable of advancing society.





### A Case Study Community Services:

JKB has a strong CSR structure with the aim of positively impacting the Jordanian community. The Bank actively participates in both local and international CSR forums and discussions. It also partners with initiatives such as “Green Wheels” to contribute to environmental conservation while organizing campaigns to combat poverty and hunger through supporting programs like Tkiyet Um Ali. Jordan Kuwait Bank also supports charitable programs like Nasaem Al Hayat as part of its social responsibility strategy.

In 2022, Jordan Kuwait Bank continued its commitment to humanitarian and community service by supporting charitable institutions like the Jordanian Hashemite Fund “Campaign of Kindness and Charity,” the Hashemite Charitable Organization, and the Umm Al-Hussein Foundation for orphans. It also continued its annual sponsorship of the Jordanian Children’s Villages (SOS) house in Irbid. Additionally, the Bank organized activities and programs to enhance employee cooperation and interdependence. It provided financial support to “Tkiyet Um Ali” for distributing charity parcels to chaste and needy families, and the Student Friends Association for distributing clothes to students in government schools in less fortunate areas.



### A Case Study Environment, Environmental Management, Energy Consumption and Related Emissions:

In 2022, JKB focused on promoting sustainable development and green financing, in line with the Central Bank of Jordan’s strategy. The Bank was recognized for its efforts with the Gold Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) certificate for its general administration building. The bank also sponsored competitions promoting environmental culture, such as the Queen Alia Competition for Social Responsibility and the Jordanian Environment Friends Association competition and renewed its membership in the Edamah Energy and Water Association, as part of its ongoing commitment to addressing environmental challenges and preserving resources.

Finally, to enhance efforts in mitigating climate change, JKB allocated funds from the first green bond in Jordan towards green projects and assets such as renewable energy projects, green infrastructure, and low-carbon vehicles.





**A Case Study**

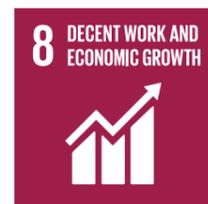
**Events that Promote Jordan's Economy:**

Throughout 2022, JKB sustained its annual support for various civil society organizations, economic events, and conferences. The Bank sponsored the Global Policy Forum (GPF), which is held yearly by the Global Alliance for Financial Inclusion (AFI) and took place at the Kempinski Hotel (Dead Sea) this year. It also sponsored the International Conference on Investment Financing and Financial Technology, as well as the Arab Entrepreneurship Summit for official civil bodies and institutions supporting small and medium enterprises.

JKB participated in sponsoring the national conference on investment entitled "Challenges of the Reality of Investment in Jordan." Moreover, it sponsored and attended the Jordanian Financial Technology Conference and Exhibition held at the St. Regis Hotel - Amman on "Renewable energy and innovative agricultural patterns to achieve food security." The bank continued to sponsor the charity dinner held by Mentor Arabia, which aligns with its strategic direction in sustainability goals and support for youth and children's programs. JKB also concluded its participation in sponsoring and attending the Women Media Centre's 18th conference, inaugurated by Her Royal Highness Princess Basma Bint Talal under the theme "Digital Media Promotes Change." Additionally, JKB provided annual support to the Hashemite Organization for Military Injuries, which collects donations to support military casualties. On another note, the bank partnered with the Economic and Social Foundation for Military Retirees and Veterans to benefit from the services of military retirees in managing the bank's security and protection of its facilities and property.

Additionally, JKB has collaborated with the European Investment Bank to make it easier for local businesses to obtain financing, thereby promoting sustainable social and economic recovery in the region.

Through these initiatives, JKB provides financial products and services that support various sectors of the Jordanian economy, such as agriculture, industry, and commerce, which contributes to the growth of these sectors. The bank supports small and medium-sized enterprises (SMEs) through funding, advice, and training, which helps to stimulate the local entrepreneurial ecosystem and create job opportunities.



**A Case Study**

**Women's Empowerment:**

JKB is committed to supporting women's empowerment initiatives in the local community. During the year, the Bank renewed its partnership with the Global Girl Project and collaborated with UN Women and SIGI to implement programs aimed at empowering young women and enhancing their role in society.

The challenge we identified is, that in many developing countries, women face social and economic barriers that limit their opportunities for education and employment. JKB recognized the need to address these challenges and empower women to participate more actively in community development.

In devising solutions, JKB collaborated with the Global Girl Project to develop a training program aimed at teaching the basics of driving to young women. The program aimed to provide them with a valuable life skill that could help them access job opportunities and increase their mobility and independence. The Bank also received an honour from UN Women for its efforts in empowering women in society. As part of this partnership, JKB signed an agreement with SIGI, a local women's organization, to implement initiatives that support women's development and enhance their role in society.

The results we obtained were highly motivational. JKB's efforts in supporting women's empowerment initiatives have contributed to real societal change in the local community. The driving program has helped young women gain valuable skills that can help them access job opportunities and increase their independence. The partnership with UN Women and SIGI has also helped to raise awareness of women's issues and promote gender equality.

Therefore, Jordan Kuwait Bank's commitment to empowering women in the local community is a testament to its dedication to social responsibility and sustainable community development. The bank's partnerships with international and local organizations have helped to create positive change and empower women to achieve their full potential.





**A Case Study**  
Arts and Culture:

The Bank has shown its commitment to the cultural and artistic movement by sponsoring literary and scientific works, as well as providing support to festivals, forums, and artistic groups. One of the challenges faced in this regard is to identify the most impactful cultural events and initiatives to support.

To achieve this, the Bank has sponsored a variety of events, including the Fuheis Festival of Culture and Arts, the Jordanian National Museum of Fine Arts, and the International Free Theatre Festival. In addition, the bank has supported Jordanian writers and authors by acquiring copies of their books, and it has also sponsored cultural competitions for schools.

JKB has also collaborated with the third Amman International Film Festival to promote Jordanian and Arab cinema and build cultural and intellectual bridges between filmmakers from different countries. The outcome of these initiatives is a thriving cultural and artistic scene in Jordan, which promotes the country's heritage and identity while fostering creativity and innovation.



**A Case Study**  
People with Disabilities:

The Bank continued to offer tangible assistance and donations to various local community institutions, including clubs and associations that serve people with special needs, such as the deaf and blind. The Bank also provided support to several associations to help them accomplish their objectives, including the Jordanian Special Olympics, the Mental Health Association, and the Center Bedewa for Special Education, among others. Moreover, the bank extended its backing to the West Irbid Association for Special Challenges by supporting multiple marathons throughout the year, in which some of the association's champions competed and performed well at both local and international levels. The bank also supported the sports activities of the Paralympic Committee in several weightlifting tournaments for people with special needs who also achieved advanced positions both locally and internationally.

Additionally, the Bank continued its cooperation with the "Green Wheels" initiative for the third consecutive year. The initiative involves collecting plastic covers and aluminum cans that are later sorted and recycled. The proceeds are used to support children with special needs, particularly those with cerebral palsy, by enhancing their educational and therapeutic lives and purchasing chairs for them. Finally, the Bank provided support for the media competition organized by the Higher Council for the Rights of Persons with Disabilities to promote the culture of diversity and respect for difference through an objective approach that avoids stereotyping the issues and rights of persons with disabilities.



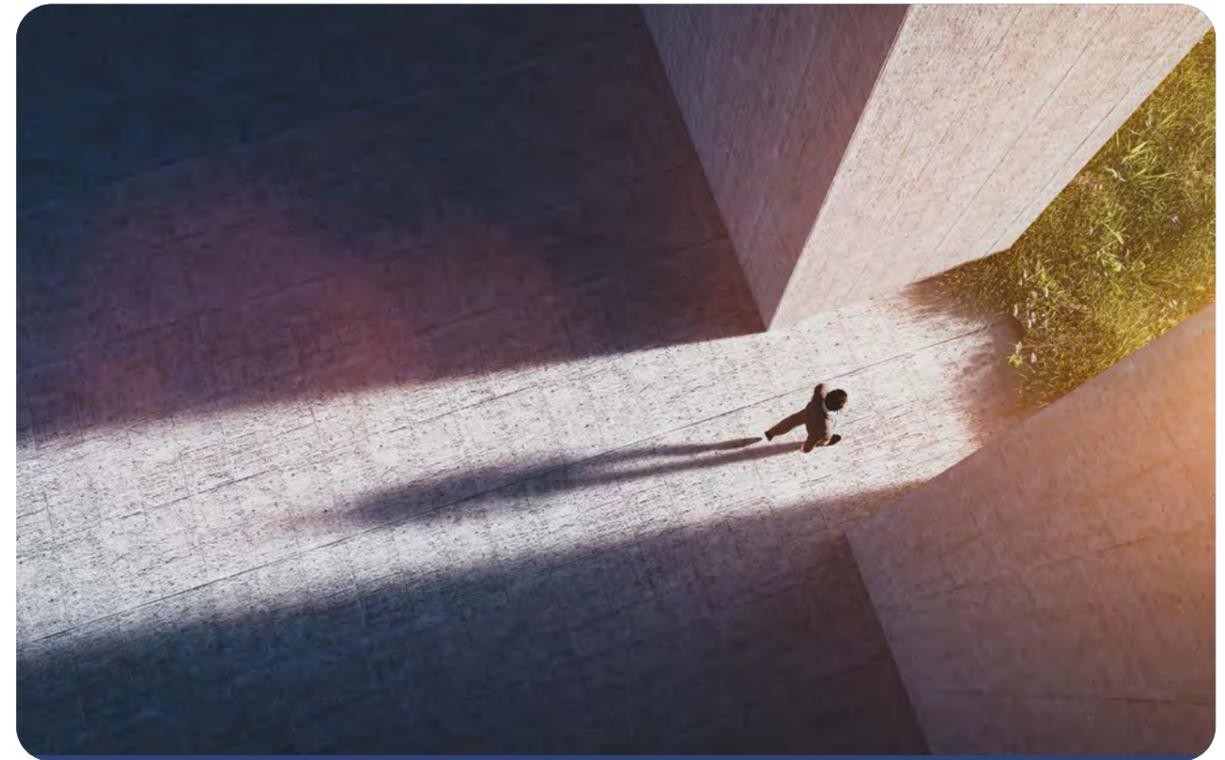
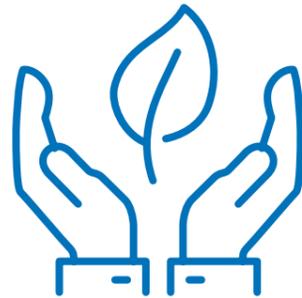
# CHAPTER 05

## ENHANCING ENVIRONMENTAL PERFORMANCE AND EMISSIONS MANAGEMENT

In this section, we delve into the steps taken by Jordan Kuwait Bank to bolster our commitment to environmental sustainability. Building upon our updated 2022 framework, we address the challenges arising from changing climate and weather patterns and showcase our achievements, including our LEED certifications and innovative green initiatives. Join us as we share our journey towards reducing greenhouse gas emissions, embracing renewable energy, and setting new standards for sustainable banking in Jordan.



# 5.1 Our Approach Towards a Better Environment



At Jordan Kuwait Bank (JKB), we actively work to reduce our environmental footprint. We strive for sustainability, including carbon neutrality and the use of renewable resources. Additionally, we provide programs and benefits to help our employees become more environmentally conscious.

We continuously measure and manage the direct environmental impact of our operations, such as energy use, greenhouse gas (GHG) emissions, water consumption, and material use. Our primary focus is on reducing energy consumption, which is a significant contributor to our GHG emissions.

In 2023, JKB plans to take its environmental commitment further by measuring the impact of its lending portfolio in accordance with our aspirations to become the first bank in Jordan to issue Green Bonds. This step will bolster our position as a responsible financial institution that values sustainability and environmental stewardship.

### 5.1.1 Green Infrastructure

JKB aspires to reducing its greenhouse gas (GHG) emissions and environmental impact, as part of our fifth sustainability pillar. We are proud to lead the local banking industry as the only bank in Jordan to receive the LEED Gold Certificate from the U.S Green Building Council in April 2022. Our headquarters is also the first and only building in Jordan to obtain LEED V4.1 certification for operations and maintenance, which covers aspects such as power use, water consumption, waste management, and HVAC systems.

After 18 months of continuous effort to improve our operations, we achieved this certification. We optimized energy consumption and reduced emissions by replacing outdated R22 AC units with more efficient, environmentally friendly units, implementing automated scheduling for air-conditioning using a state-of-the-art VRF system, and retrofitting lighting fixtures with energy-efficient LED bulbs and motion sensors. We also conducted lighting lumen and air quality checks to ensure a high-quality workplace environment for our employees and customers.

Our environmental initiatives also include the construction of Jordan's largest green wall on our headquarters' southern façade, which houses 12,000 plants and provides insulation, urban biodiversity, better air quality, and reduced carbon dioxide emissions. We are working towards obtaining ISO 14001 certification for Environmental Management Systems in Q1 2023, which will bring benefits such as improved environmental performance, risk management, reputation, stakeholder confidence, and a competitive advantage.

In 2022, JKB's solar project generated over 4.3 million kWh annually, totaling over 18 million kWh since its inception in mid-2018, and raised the share of renewable energy sources to 70% of our total consumption. Our solar farm consists of 8,712 panels with a capacity of 2,300 kW, covering electricity consumption for our headquarters and 46 branches. We plan to expand the solar project, constructing two new solar farms in the northern and southern regions of Jordan, further demonstrating our commitment to sustainability and the environment.



### 5.1.2 Material Consumption and Waste Management

Throughout the year, we have implemented various waste management initiatives to minimize the environmental impact of our operations, comply with regulations and save on costs. By adopting proper waste management practices, we can reduce our carbon footprint, avoid penalties and legal consequences, attract environmentally conscious customers, and reinforce our position as a responsible and socially conscious bank.

As a retail bank, we generate a significant amount of waste in the form of paper, in addition to lesser amounts in plastic, electronic equipment, and other materials. JKB is committed to reducing waste output and increase recycling of waste wherever possible from our operations in headquarters and branches. We have distributed 50 recycling bins for paper and plastic across our headquarters, this initiative have contributed to diverting ~27 tons in paper waste output to recycling facilities.

A crucial aspect that we have focused on in 2022 is reducing the use of paper in the various services offered by the Bank. We have implemented the Paperless Initiative in all our locations to minimize waste. The adoption of technology, automation, and digital services has accelerated the transition to a paperless

system for our internal operations and client services such as replacing paper statements with credit card e-statements, introducing paperless workflows, and deploying digital signage. The transition has led to a reduction in the quantity of paper consumed by 20% from 84.7 tons in 2021 to 67.5 tons in 2022.

	2019	2020	2021	2022
<b>Total paper consumption (kg)</b>	99,455	80,520	84,778	67,500
<b>Total paper recycled (kg)</b>	29,490	48,025	38,260	26,930

#### Reporting requirements

	2021	2022
<b>Total weight of paper diverted from disposal</b>	38,260	26,930

### 5.1.3 Water Management

Jordan, one of the world's driest countries, faces significant water scarcity challenges. As water conservation and management become crucial, JKB is committed to adopting sustainable water practices to reduce usage and contribute to the nation's water security.

headquarters, saving 320,000 liters of water per year, and retrofitted water faucets with efficient, sensor-equipped models to decrease usage time.

To enhance water management, JKB has invested in a rainwater harvesting system, collecting 330,000 liters yearly, and a grey water system, providing 50,000 liters annually for reuse. We've installed flush-less tanks in our

While water withdrawal in 2022 increased by 25% due to branch and employee growth and the green wall inauguration, the implemented initiatives and systems are expected to save nearly 800,000 liters of water annually, a reduction of approximately 5%.

	2021	2022
<b>Total volume of water withdrawn (Third-party water) (m<sup>3</sup>)</b>	15,973	19,943



## 5.2 Energy & Emissions Management

Weak energy and emissions management can lead to environmental pollution, health risks, economic costs, and human rights violations. In contrast, responsible energy management can have positive impacts on the economy, environment, and public health. It can result in economic benefits, environmental benefits, health benefits, and an improved quality of life for all people.

At Jordan Kuwait Bank (JKB), we recognize the importance of responsible energy. We aspire to lowering our energy consumption from our operations in the main building and branches. In 2022, we implemented several green initiatives to achieve this goal. Along with the newly installed automated AC system and efficient lighting fixtures and systems in our branches and headquarters. We have also installed 10 free-of-charge electric car charging outlets in our parking lot at the headquarters to encourage the use of electric vehicles reducing our employees and customers' carbon footprint and emissions.

Over the past two years, JKB has adopted "Zabbod Park", a 60,000sqm environmental park in Na'or in collaboration with the Ministry of Environment. The park aims to contribute to biodiversity and provide a healthy public space whilst engaging the local community through inclusion in the design process and awareness raising activities.

In 2023, we plan to continue our efforts to reduce energy consumption and emissions by installing solar thermal heaters for water in HQ, substituting all electrical heaters. We will also optimize energy use and reduce emissions through several spatial solutions such as centralizing all drinking water coolers to reduce the number of coolers to 10 instead of 55, and by reducing heat island effect in our parking lot by installing shades.



At JKB, we believe that responsible energy and emissions management is essential for sustainable development. By investing in renewable energy projects, energy-efficient buildings, green infrastructure, and energy management technology, we can reduce our environmental impact, contribute to public health, and meet regulatory requirements. We will continue to monitor our energy consumption and implement new initiatives to reduce it further, demonstrating our commitment to sustainability.

	2021	2022
<b>Total energy consumption</b>	<b>9,207.9</b>	<b>10,530.32</b>
<b>Energy consumption from non-renewable sources</b>	<b>2,907.9</b>	<b>2,979.02</b>
Fuel (GJ)	2907.9	2,799
Diesel (GJ)		
<b>Electricity, heating, cooling, and steam purchased for consumption</b>	<b>6300</b>	<b>7751.30</b>
Electricity (GJ)	6300	7751.30

	2021	2022
<b>Total energy consumption (GJ)</b>	<b>6.97</b>	<b>7.24</b>
<b>Energy Intensity (GJ/employee)</b>	<b>1,322</b>	<b>1,455</b>

**SCOPE 1 - Reporting requirements**

	2021	2022
<b>Gross direct (Scope 1) GHG emissions in metric tons of CO<sub>2</sub> equivalent</b>	<b>640</b>	<b>222</b>

**SCOPE 2 - Reporting requirements**

<b>Energy indirect (Scope 2) GHG emissions in metric tons of CO<sub>2</sub> equivalent</b>	<b>1,240</b>	<b>820.57</b>
--	--------------	---------------

**EMISSIONS INTENSITY - Reporting requirements**

<b>GHG emissions intensity ratio for the organization per employee</b>	<b>1.422</b>	<b>0.716</b>
--	--------------	--------------



## 5.3 Working with Our Suppliers

Recognizing the importance of Procurement in promoting sustainability throughout the supply chain, JKB is the first bank in Jordan to adopt a Supply Chain Model. As such, a Supply Chain Department was established and is governed by policies and procedures that follow best practices.



Effective Supply Chain Management drives operational efficiency, enhances customer satisfaction, mitigates risks, enables innovation and growth, and promotes sustainability. Our Supply Chain Department supports ethical and socially responsible practices, local communities, and the procurement of locally produced goods.

In 2022, procurement from local suppliers formed 82.28% of the total budget spent. Moreover, the amount spent on local procurement increased by 85% compared to the previous year, from JOD 4.77 million to JOD 8.83 million, demonstrating our ongoing commitment to supporting the local economy.

### Reporting requirements

	2021	2022
Percentage of the supply chain budget used for significant locations of operation that is	99.76	82.28

### Reporting requirements

	2021	2022
Total number of suppliers engaged	303	328
Total number of local suppliers engaged	288	313
Total number of SME startup suppliers engaged	1	3
Total number of women-owned suppliers engaged	6	8
Total supply chain spending (JOD)	4,781,173	10,731,088
Supply Chain spending on local suppliers (JOD)	4,770,073	8,829,102

## Appendix A

<b>ABC</b>	Anti-Bribery & Corruption
<b>AC</b>	Air Conditioning
<b>AFI</b>	Global Alliance for Financial Inclusion
<b>AI</b>	Artificial Intelligence
<b>AML</b>	Anti-Money Laundering
<b>ATM</b>	Automated Teller Machines
<b>CAR</b>	Capital Adequacy Ratio
<b>CBJ</b>	Central Bank of Jordan
<b>CDR</b>	Content Disarm and Reconstruction Solution
<b>CEO</b>	Chief Executive Officer
<b>CO<sub>2</sub></b>	Carbon Dioxide
<b>COVID</b>	Corona Virus Disease
<b>CRS</b>	Common Reporting Standard
<b>CSR</b>	Corporate Social Responsibility
<b>CTF</b>	Counter-terrorist Financing
<b>CX</b>	Customer Experience
<b>EBITDA</b>	Earnings before interest, tax, depreciation, and amortization
<b>EIB</b>	European Investment Bank
<b>eNPS</b>	Employee Net Promoter Score
<b>ESG</b>	Environmental, Social, and Governance
<b>ESMS</b>	Environmental and Social Management System
<b>FATCA</b>	Foreign Account Tax Compliance Act
<b>FinConJo</b>	The Financial Technologies and Cyber Security Exhibition and Conference
<b>GHG</b>	Green House Gas
<b>GJ</b>	Giga Joule
<b>GPF</b>	Global Policy Forum
<b>GRI</b>	Global Reporting Initiative
<b>GSL</b>	Global Goals Competition
<b>H.E.</b>	His Excellency
<b>HQ</b>	Head Quarters
<b>HR</b>	Human Resources
<b>IAA</b>	International Amman Academy
<b>ICAAP</b>	Internal Capital Adequacy Assessment
<b>IFC</b>	International Finance Corporation
<b>IFRS</b>	International Financial Reporting Standards
<b>ILO</b>	International Labor Organization
<b>IPO</b>	Initial Public Offering
<b>ISO</b>	International Organization for Standardization
<b>IT</b>	Information Technology

<b>JKB</b>	Jordan Kuwait Bank
<b>JLGC</b>	Jordan Loan Guarantee Corporation
<b>JOD</b>	Jordanian Dinar
<b>JoMoPay</b>	Jordan mobile payment system
<b>Kg</b>	Kilogram
<b>KPIs</b>	Key Performance Indicators
<b>kW</b>	Kilo-Watt
<b>kWh</b>	Kilo-Watt Hour
<b>KYC</b>	Know Your Customer
<b>LED</b>	Light Emitting Diode
<b>LEED</b>	Leadership in Energy and Environmental Design
<b>m<sup>3</sup></b>	Cubic Meter
<b>NGOs</b>	Non-Governmental Organizations
<b>OHS</b>	Occupational Health and Safety
<b>PCI-DSS</b>	Payment Card Industry Data Security Standard
<b>PIN</b>	Personal Identification Number
<b>PV</b>	Photo Voltaic
<b>Q</b>	Quarter
<b>QR</b>	Quick Response
<b>RBA</b>	Risk-Based Approach
<b>RCM</b>	Regulatory Compliance Management
<b>SF</b>	Sustainability Framework
<b>SIDA</b>	Swedish International Development Cooperation Agency
<b>SIGI</b>	Solidarity Global Institute
<b>SMEs</b>	Small and Medium Enterprises
<b>SOA</b>	Service Oriented Architecture
<b>SOC</b>	Security Operations Center
<b>UAE</b>	United Arab Emirates
<b>UI</b>	User Interface
<b>UK</b>	United Kingdom
<b>UN</b>	United Nations
<b>UN PRB</b>	UN Principles of Responsible Banking
<b>UN SDGs</b>	United Nations Sustainable Development Goals
<b>UNFCCC</b>	United Nations Framework Convention on Climate Change
<b>USGBC</b>	U.S. Green Building Council
<b>UX</b>	User Experience
<b>VRF</b>	Variable Refrigerant Flow
<b>WEPS</b>	Women Empowerment Principles



## Appendix B

For the Content Index - Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented, in a manner consistent with the Standards, and that the references for disclosures 2-1 to 2-5, 3-1 and 3-2 are aligned with the appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the English version of the report.

<b>Statement of use</b>	Jordan Kuwait Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period 1 January 2022 to 31 December 2022.
<b>GRI 1 used</b>	GRI 1: Foundation 2021
<b>Applicable GRI Sector Standard(s)</b>	Not applicable

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	PAGE
<b>General Disclosures</b>		
<b>GRI 2: General Disclosures 2021</b>	2-1 Organizational details	1
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	1
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	1
	2-4 Restatements of information	There is no significant information restated in the 2022 Report
	2-5 External assurance	This report was not externally assured
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	7, 61
	2-7 Employees	36
	2-8 Workers who are not employees	36
	2-9 Governance structure and composition	19-20
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	19-20
	2-11 Chair of the highest governance body	Depending on the Corporate Governance Instructions for Banks issued by the Central Bank of Jordan none of the board members shall be an executive member.
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	19-20

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	PAGE
<b>General Disclosures (Continue)</b>		
<b>GRI 2: General Disclosures 2021 (Continue)</b>	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	"A dedicated Sustainable Development Committee managed by the CEO has been established in DEC,2022 & activated in 2023. The Committee is responsible for the governance of the Environmental and Social management policy & procedure, E&S risk assessment, and the selection and management of eligible green assets portfolio. Sustainability department is responsible for managing ESG impacts & risk. "
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	The highest governance body established the "Sustainable Development Committee" headed by the CEO to support the review and approval of the sustainability report.
	2-15 Conflicts of interest	21
	2-16 Communication of critical concerns	21
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	Annual Report Corporate Governance section
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	19
	2-19 Remuneration policies	This information is considered confidential.
	2-20 Process to determine remuneration	20
	2-21 Annual total compensation ratio	Compensation ratio is subjected to specific confidential constrains.
	2-22 Statement on sustainable development strategy	3, 18
	2-23 Policy commitments	18
	2-24 Embedding policy commitments	18
	2-25 Processes to remediate negative impacts	18
2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	42, 44	
2-27 Compliance with laws and regulations	22	
2-28 Membership associations	9	
2-29 Approach to stakeholder engagement	12	
2-30 Collective bargaining agreements	The Bank complies with the laws and regulations applied in Jordan, in relation to collective bargaining agreements.	



# GRI Content Index

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	PAGE
<b>Material Topics</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-1 Process to determine material topics	13
	3-2 List of material topics	13
<b>Economic performance</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	15
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>	201-1 Direct economic value generated and distributed	15-16
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	44
	201-4 Financial assistance received from government	No financial assistance was received from the government
<b>Sustainable Procurement</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	61
<b>GRI 204: Procurement Practices 2016</b>	204-1 Proportion of spending on local suppliers	61
<b>JKB KPI</b>	Total number of SME startup suppliers engaged	61
<b>Compliance</b>		
<b>GRI 3:   Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	21-22, 37
<b>GRI 205: Anti-corruption 2016</b>	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	21-22
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	38
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	25
<b>JKB KPIs</b>	Legal actions taken against the bank	25
	Number of incidents of non-compliance	25
<b>Emissions Management and Environmental Impact</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	53, 57 - 60

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	PAGE
<b>Material Topics (Continue)</b>		
<b>Emissions Management and Environmental Impact (Continue)</b>		
<b>GRI 302: Energy 2016</b>	302-1 Energy consumption within the organization	60
	302-3 Energy intensity	60
	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	Reductions data is not available for 2022, It is currently being calculated for 2023 through JKB's green bond impact reporting .
<b>GRI 303: Water and Effluents 2018</b>	303-3 Water withdrawal	58
<b>GRI 305: Emissions 2016</b>	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	60
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	60
	305-4 GHG emissions intensity	60
<b>GRI 306: Waste 2020</b>	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	58
	306-2 Management of significant waste-related impacts	58
	306-4 Waste diverted from disposal	58
<b>Talent Attraction and Retention</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	39
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	401-1 New employee hires and employee turnover	39 - 40
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	44
<b>Employee Well-Being</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	43 - 44
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	403-1 Occupational health and safety management system	43
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	43
	403-3 Occupational health services	43



# GRI Content Index

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	PAGE	
<b>Material Topics (Continue)</b>			
<b>Employee Well-Being (Continue)</b>			
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018 (Continue)</b>	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	43	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	43	
	403-6 Promotion of worker health	43, 52	
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	The bank through its Risk Management function and internal business continuity expert has developed and implemented all required measures to ensure the business is running taking into consideration all potential health and safety-related risk matters	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	These workers are employees of external companies, and therefore third party companies are considered responsible for any accidents that may occur in the workplace according to the contract signed with JKB. However, the Bank contributes and assists in the event of any injury that may occur at any of JKB's branches. No reference to any work injury was recorded for these employees during 2022.	
	403-9 Work-related injuries	43	
	403-10 Work-related ill health	No case of work related ill health was recorded in 2022	
	<b>GRI 406: Non-discrimination 2016</b>	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	42
	<b>JKB KPIs</b>	Employee Absentee Rate	43
	<b>Human Capital Development</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	37	
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>	404-1 Average hours of training per year per employee	37 - 38	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	37 - 38	

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	PAGE
<b>Material Topics (Continue)</b>		
<b>Human Capital Development (Continue)</b>		
<b>GRI 404: Training and Education 2016 (Continue)</b>	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	100% of JKB employees receive regular performance and career development reviews. According to the performance management policy, employees who have not completed the minimum required period that qualifies them for evaluation, and who affiliated with the Career Development Program are excluded
<b>Diversity, Inclusion and Equal Opportunity</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	41 - 42, 54
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>	405-1 Diversity of governance bodies and employees	20, 41 - 42
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	JKB is committed to drive greater gender equality across all levels of the business including our leadership and executive teams. Our commitment includes equal pay for equal work by attracting, developing, and retaining female talents, and actively promoting more women to management role.
<b>Community Support and Development</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	46 - 47
<b>GRI 413: Local Communities 2016</b>	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	47 - 55
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	No negative impacts have been identified.
<b>Customer Satisfaction</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	34
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	No breaches and complaints identified related to customer privacy.
<b>JKB KPIs</b>	Number of Complaints	34



# GRI Content Index

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	PAGE
<b>Material Topics (Continue)</b>		
<b>Responsible Investing and Financing</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	27 - 29
<b>JKB KPIs</b>	Total value of green assets	29
<b>Financial Inclusion and Literacy</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	30 - 31
<b>JKB KPIs</b>	Loan-to-deposit ratio for overall domestic lending	30
	Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers	30
<b>Digital Innovation</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	47 - 49
<b>JKB KPIs</b>	Number of online/mobile transactions	47
<b>Risk Management</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	23-25
<b>JKB KPIs</b>	Number of inquiries, complaints, or issues received by the legal and compliance office through an internal monitoring or reporting system	25
<b>Ethical Conduct</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	21
<b>JKB KPIs</b>	Number of breaches reported against code of ethics	21
<b>Data Security and Privacy</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	24
<b>JKB KPIs</b>	"Number of data breaches Percentage involving personally identifiable information (PII) Number of account holders affected "	24
<b>Governance, Accountability, and Transparency</b>		
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	19

