

05

تقرير مجلس الإدارة

والخطة المستقبلية



إدارة قطاع الشركات

أولى كابيتال بنك قطاع الشركات جُلّ اهتمامه خلال العام ٢٠٢٤، وذلك عن طريق الاستمرار بتطوير وتقديم أحدث الخدمات وال حلول المصرفية المبتكرة التي تتماشى مع جميع احتياجات هذا القطاع وتساعد في الارتقاء بأعماله. يشمل قطاع الشركات لدى البنك إدارة الشركات، وإدارة الشركات الكبرى، وإدارة الشركات التجارية، وإدارة الشركات المتوسطة والصغيرة.

إدارة الشركات

استمر البنك في تعزيز موقعه كأحد أكبر البنوك العاملة في الأردن، على الرغم من الأوضاع الاقتصادية خلال عام ٢٠٢٤ إلا أنه تم التركيز على المحافظة على الحصة السوقية للتعاملات المصرفية للشركات من خلال زيادة حجم تعاملات قطاع الشركات مع البنك من خلال تقديم جميع الخدمات والمنتجات المصرفية المطورة التي توائم احتياجات الشركات المتخصصة وتلبي حجم الأعمال الكبير لديهم ليكون كابيتال بنك خيارهم الأول والمفضل.

كما واصلت إدارة الشركات خلال العام ٢٠٢٤ التركيز على استقطاب الحسابات الجارية الرئيسية والاستحواذ على نسبة معتبرة من ودائع هذه الشركات لتكون حجر الأساس في دعم موقف البنك وقدرته على تشغيل واقتراض هذه الأموال لينعكس في النهاية على النمو في أرباح البنك.

إدارة الشركات الكبرى

تمكّنت إدارة الشركات الكبرى في العام ٢٠٢٤ من الاستمرار في زيادة الربح التشغيلي للمحفظة الائتمانية عن طريق زيادة حجم التسهيلات المباشرة الممنوحة للعملاء الجدد وفق مخاطر مدروسة، وإيجاد منتجات جديدة تناسب متطلبات واحتياجات جميع العملاء.

كما تم خلال العام ٢٠٢٤ تعزيز استخدام منصة البنك الإلكترونية للأعمال والتي تم تقديمها للعملاء في الجزء الأخير من العام ٢٠٢٢ والمخصصة للشركات بمختلف أنواعها وأحجامها، والتي تقدم مجموعة مبتكرة وشاملة من الحلول المصرفية التي تمكن تلك الشركات من تنفيذ عملياتها المصرفية اليومية الداخلية والخارجية إلكترونياً بأحدث الطرق والوسائل وبطرق آمنة وفي أي وقت ومكان.

وتم العمل على تعزيز رؤية البنك وموقعه التنافسي كأحد البنوك الرائدة في تقديم الحلول المالية والمصرفية لقطاع الشركات، من خلال التوسع في تقديم خدمات التحوط والمشتقات المالية لعملاء إدارة الشركات الكبرى، بهدف تقليل مخاطر أسعار العملات والفوائد والسلع وفقاً للمعايير والأسس المصرفية المستندة للفهم الصحيح لبيئة الأعمال.

كما استمر البنك خلال العام ٢٠٢٤، باعتماد آليات تصنيف المخاطر الائتمانية وربطها بتسعير المنتجات، بهدف إضفاء المزيد من التحسينات على نوعية وجودة المحفظة الائتمانية، إضافةً إلى الاستمرار بتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة لمساعدة عملاء البنك الحاليين على تنمية وتطوير أعمالهم، واستقطاب المزيد من العملاء الجدد من مختلف القطاعات الاقتصادية المستهدفة.

وقام البنك بتخصيص فريق لإدارة وتنمية محفظة القطاع الحكومي والعام منخفض المخاطر وذلك لأهمية هذه التمويلات في تحفيز نمو الاقتصاد والمساعدة في سد الاحتياجات التي لها انعكاسات إيجابية على النواحي الاقتصادية كافة.

كما تم في بداية العام ٢٠٢٤ تخصيص فرق خاصة من الموظفين المؤهلين لإدارة الشركات ذات الحجم المتوسط وفصل إدارتها عن إدارة الشركات الكبرى، وذلك لإيلاء هذه القطاعات الاهتمام الأكبر في تقديم الخدمات والحلول المصرفية المناسبة.

كما تم خلال هذا العام التركيز على استقطاب الحسابات الجارية الرئيسية لهذه الشركات من خلال تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية ومواءمتها، لتخدم احتياجاتها ومتطلباتها المتخصصة وتلبي أعمالها.

إدارة الشركات التجارية

على مدار عام ٢٠٢٤، واصلت إدارة التجارة للشركات تقديم الحلول المصرفية، مما عزز مكانة كابيتال بنك كرائد في تقديم حلول مالية عالية الجودة مصممة خصيصاً للعملاء، وذلك من خلال فريق مختص.

يقدم البنك حلول تمويل مخصصة لدعم أعمال ونشاطات الشركات ولمساعدتها في تحقيق أهدافها التشغيلية، كما يوفر حسابات الشركات والودائع الثابتة وحلول إدارة السيولة ويدعم البنك التجارة الدولية من خلال تقديم خطابات الاعتماد، والضمانات البنكية، وتمويل الصادرات.

وعملت الدائرة على تقديم الخدمات والحلول المصرفية وتوفيرها بأسعار تفضيلية عبر تقديم قروض ميسرة من خلال برامج البنك المركزي الأردني لإعادة الإقراض لقطاعات محددة وحيوية مما كان له الأثر الإيجابي والفاعل في السوق المصرفي بالإضافة لتوقيع عدة اتفاقيات مع مؤسسات ووكالات أجنبية تتيح للبنك تقديم تسهيلات مصرفية بأسعار تفضيلية تنافسية وتتيح تقديم ضمانات مقبولة للحصول على هذه التسهيلات.

ولتسهيل المعاملات المالية، واصل البنك توسيع خدماته المصرفية الأساسية، بما في ذلك بطاقات الائتمان للأعمال، وبطاقات الصراف الآلي للشركات، والمنصات المصرفية الرقمية.

إدارة الشركات المتوسطة والصغيرة

استمر كابيتال بنك في العام ٢٠٢٤ بالتركيز على قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة لدورها الفعّال في المساهمة في الناتج المحلي الإجمالي وتوفيرها لأغلبية الوظائف في القطاع الخاص.

ويعد قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة الأكثر تأثراً بالتحديات التي يشهدها الاقتصاد، سواء من حيث ديمومة العمل أو حجم التعاملات التجارية للشركات العاملة فيه، مما انعكس سلباً على الربحية وتدفق السيولة للشركات العاملة في هذا القطاع، الأمر الذي شكل تحدياً كبيراً لها تمثل في صعوبة الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه الجهات المختلفة.

لذا استمر البنك في دعم وتمويل هذا القطاع والقطاعات الاقتصادية المهمة والحيوية وتوفير تمويل متوسط الأجل لها بأسعار فوائده تفضيلية تماشياً مع تعليمات وقرارات البنك المركزي الأردني، حيث شملت هذه القطاعات؛ الصناعة، والطاقة المتجددة، والسياحة، والزراعة، وتكنولوجيا المعلومات، والاستشارات الهندسية، والصحة، والتعليم التقني والفني والمهني، والنقل والنشاط التصديري.

إضافة إلى ذلك، وقع البنك اتفاقيات مع عدة مؤسسات ووكالات أجنبية قدّم من خلالها قروضاً للعملاء من هذه القطاعات بأسعار فوائده مخفضة، وذلك بهدف دعم النمو الاقتصادي وتحقيق المزيد من فرص العمل، ودعم الجهود الوطنية في تدريب وتأهيل الكوادر البشرية، وتعزيز تنافسيتها في سوق العمل المحلي وأسواق العمل الخارجية، ولتسهيل آلية حصول أصحاب المشاريع التجارية والمتوسطة والصغيرة على التمويل المطلوب لتمكينهم من تنمية مشاريعهم، رغم عدم توفيرهم الضمانات الكافية للحصول على القروض، لذا واصل البنك التعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض ومؤسسات ووكالات أجنبية لكفالة القروض الممنوحة.

كما واصل البنك العمل على تعزيز قاعدة علاقاته مع العملاء بشكل إيجابي والاستجابة لاحتياجاتهم دون انقطاع، تماشياً مع سياساته الرشيدة التي أقرها في إدارة الأعمال، وتلبية احتياجات العملاء، وتقديم الخدمات المتميزة لهم، وذلك من خلال مراكز خدمات عملاء الشركات المتواجدة في عدد من فروع البنك، إضافة لفرع المنطقة الحرة المتخصص في خدمة أعمال الشركات المتواجدة فيها، وفريق العمل المتخصص لخدمة شركات التكنولوجيا المالية Fintech، الذي يعد أسلوباً جديداً في الخدمات المالية لتحقيق رؤية إدارة البنك فيما يخص هذه الشركات، بالإضافة لمركز أعمال إربد لخدمة الشركات المتواجدة في منطقة الشمال.

استمر البنك في التوسع بمنهج أجهزة نقاط البيع الخاصة بكابيتال بنك والذي مكنه من كسب حصة سوقية متميزة انعكست بشكل إيجابي على عملاء الشركات في تحصيل مبيعاتهم وإيداعها بحساباتهم بنفس اليوم، مما ساهم بشكل كبير في الارتقاء بخدمة عملائهم.

واستمر كابيتال بنك في سياسته الإستراتيجية التي أقرها، بالإضافة لتطوير برامج جديدة تناسب احتياجات العملاء المتنوعة واستغلال مختلف أنظمة التكنولوجيا ودمجها في الأعمال المصرفية التقليدية للتميز في خدمة العملاء وتقديم أفضل الخدمات المصرفية لهم بهدف استمرارية الحصول على حصة متميزة في السوق الأردني، حيث أطلق البنك مجموعة حزم متنوعة تلبي احتياجات عملاء الشركات الصغيرة و المتوسطة تمكنهم من شراء بضائعهم وسداد التزاماتهم من خلال اختيارهم إحدى الحزم المدفوعة مسبقاً للاستفادة من الحوالات المحلية والدولية وبعض الخدمات البنكية بأسعار تنافسية.

بالإضافة لإطلاق بطاقات إيداع الصراف الآلي المخصصة لعملاء الشركات التي تتيح لهم إيداع وسحب مبالغ نقدية بسقوف محددة من خلال أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك.

إدارة المعاملات المصرفية:

في إطار التزامه المستمر بتقديم خدمات رقمية مبتكرة تلبي احتياجات عملائه، أطلق كابيتال بنك بوابته الإلكترونية المحدثة للأعمال والمخصصة لإدارة النقد، مع إضافة عدد من الخدمات التجارية لعملائه في قطاع الشركات.

وتمتاز البوابة التي تم تصميمها بواجهة مستخدم جديدة بسهولة الاستخدام والأمان، حيث تعمل على إثراء تجربة العملاء الخاصة بإدارة النقد وإجراء معاملات الخدمات التجارية اليومية وعلى مدار الساعة بكل سهولة ويسر وبشكل آمن، ومن أبرز هذه المعاملات على سبيل المثال لا الحصر: الحوالات المحلية والدولية، ورواتب الموظفين..

وتوفر البوابة للمستخدمين طريقة فعالة لبدء وتتبع معاملات الخدمات التجارية المتعلقة بالاعتمادات المستندية، وبوالص التحصيل، والكفالات البنكية، وكفالات التخليص على البضائع، إضافة إلى أنها تمنح العملاء المرونة عند إجراء معاملاتهم المالية في أي وقت وفي أي مكان، لضمان استمرار مهامهم بسلاسة، وذلك بما يتوافق مع الصلاحيات المذكورة في السجل التجاري الخاص بكل شركة مما يساهم في توفير الوقت والجهد اللازمين لتتبع أي معاملة خاصة بهم.

من ناحية أخرى، حصد كابيتال بنك في العام ٢٠٢٤ على جائزة "أفضل بنك في إدارة النقد في الأردن" وذلك خلال حفل توزيع جوائز الابتكار في المعاملات المصرفية العالمية ٢٠٢٤ الذي نظّمته مجلة "ذا ديجيتال بانكر". وتعد هذه الجائزة بمثابة شهادة على تميز خدمات ومنتجات إدارة النقد التي يقدمها كابيتال بنك لعملائه من قطاع الشركات، حيث تم تصميم هذه الحلول لتلبية الاحتياجات المتطورة للعملاء، وضمان أفضل لإدارة السيولة ورأس المال العامل بطرق مبتكرة، وسهلة وآمنة، مما يعكس مكانة البنك الرائدة والتزامه المستمر بتوفير حلول مبتكرة في إدارة النقد من خلال تقديم خدمات ومنتجات تتجاوز توقعات عملائه من الشركات لتعزيز وتنمية وتطوير أعمالهم.

إدارة الخدمات المصرفية للأفراد

حققت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد في العام ٢٠٢٤ العديد من الإنجازات، أبرزها:

- واصل كايبتال بنك استكمال خطط التفرع وتعزيز انتشاره ليرتفع عدد الفروع إلى ٣٥ فرعاً ومكتباً، وتم تعزيز تواجدنا ب١٤ موقعاً في المناطق الحيوية والتجارية وتحديث ٢٢ صراف آلي لخدمة العملاء و تقديم مجموعة متكاملة من الخدمات والمنتجات لتلبية احتياجات وتطلعات عملائنا المتنوعة .
 - خلال العام ٢٠٢٤ تم تحديث نظام تفاعلي جديد للصرافات الآلية لمواكبة التطورات ولتسهيل الوصول للخدمات .
 - إطلاق حملة جوائز حساب توفير «طريقك ذهب» التي أتاحت للعملاء من الأفراد الفرصة للفوز بالعديد من الجوائز، والمتمثلة بليرة ذهب انجليزي يومية، و ١٠٠غرام أونصة ذهب أسبوعية، و ٩٩٩٩ دينار شهرية، و ٢كيلو ذهب موزعة على ٥ رابحين بشهر ٩ و ١٠٠٠٠ دينار موزعة على ١٠ رابحين في شهري ٦ و ١٢.
 - تم استحداث جوائز خاصة بحسابات التوفير للأطفال تضمنت: جوائز شهرية PlayStation والجائزة الكبرى رحلة الى The Land of Legends مدفوعة لأربعة أشخاص.
 - تم تخصيص جوائز إضافية لعملاء ال select و private banking و تمثلت بجائزة شهرية ساعة اوميغا و جائزة كبرى لعملاء private banking ١٠٠ الف دينار.
 - خلال العام ٢٠٢٤، حققت بطاقات الدفع المباشر والائتمانية في كايبتال بنك العديد من الإنجازات البارزة التي تعكس التزامنا بتقديم أفضل الخدمات والمنتجات لعملائنا، ومن أهمها:
 - ارتفاع استخدام المدفوعات الرقمية عبر Apple Pay، مما يعكس التوجه نحو تعزيز الحلول الرقمية المبتكرة.
 - تقديم العديد من الخدمات الجديدة الخاصة بالبطاقات عبر الهاتف المحمول، مما أتاح لحاملي البطاقات مزيداً من التحكم الكامل ببطاقاتهم لتعزيز تجربتهم المصرفية.
 - توسيع قائمة التجار المشاركين في برنامج التقسيط المريح، لتشمل أبرز الفئات السوقية وتلبية احتياجات عملائنا المتنوعة، حيث أصبح بإمكانهم الاستفادة من تقسيط مشترياتهم حتى ٣٦ شهراً بفائدة ٠٪
 - إطلاق العديد من المنتجات والحملات على مستوى الفروض للعملاء من الأفراد سعياً من البنك لتلبية احتياجاتهم وأهمها:
 - حملة قروض الإسكان، التي أتاحت للعملاء من الأفراد فرصة الحصول على قرض سكني بسعر فائدة منافس و ثابت للسنة الأولى.
 - حملة القروض الشخصية بأسعار فائدة تنافسية تعد من الأفضل في السوق المصرفي، مع ميزة تثبيت سعر الفائدة لمدة تصل إلى ٢٤ شهراً.
- وفي مجال التحول الرقمي وأتمنة عملياته تم إضافة تعديلات ومزايا على التطبيق البنكي تواكب متطلبات العملاء وتطلعاتهم البنكية والتي تتيح خدمة العملاء بشكل فوري ودون الحاجة لزيارة الفرع.

تميز الأعمال وجودة خدمة العملاء

- مركز التدريب المتطور Capital Campus: تأسس في ١٥ شباط ٢٠٢٤ بهدف تمكين الموظفين من خلال تزويدهم بالمعرفة والمهارات والموارد الأساسية للنجاح في القطاع المصرفي. وتماشياً مع التزامنا بالتطوير المهني، أنشأنا مركزاً تدريبياً متطوراً يضم تقنيات حديثة وبيئات تعليمية تفاعلية ومدربين ذوي خبرة مكرسين للنجاح.
- فعالية Money Matters: استضاف كابينال بنك ورشة عمل تفاعلية للشباب ركزت على أساسيات التمويل الشخصي. شارك الحضور في أنشطة مثل البحث عن الكنز، وتطوير خطط الأعمال، والتفاعل مع ممثلي البنك. اكتسب المشاركون، من خلال الورشة، مهارات عملية لاتخاذ قرارات مالية مستنيرة. شملت الموضوعات التي تم تناولها وضع الميزانية، والإنفاق الذكي، والادخار، وإدارة الائتمان والديون، وحقوق المستهلك، وزيادة الأعمال.
- التزام كابينال بنك تجاه العملاء من ذوي الإعاقة: لدينا حالياً ٧ فروع مجهزة لخدمة العملاء ذوي الإعاقة و١٢٨ جهاز صراف آلي يقدم خدمات سهلة الوصول. قمنا بتطوير كتيبات شكاوى بطريقة برايل، والتي تم توزيعها على جميع الفروع. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بإنتاج فيديو تعليمي للتوعية تم مشاركته عبر منصات التواصل الاجتماعي الخاصة بنا لتعزيز الشمولية.

- * برنامج «صوت العميل»: يهدف هذا البرنامج إلى جمع رؤى قيمة حول احتياجات العملاء وتفضيلاتهم لتحسين تجربة العملاء بشكل عام. يشمل برنامج «صوت العميل»:
- الاستبيانات التقليدية: يتم إجراؤها من خلال فروعنا ومركز الاتصال.
 - الاستبيانات الرقمية: عبر تطبيق الهاتف المحمول.

- تُقيم هذه الاستبيانات الرضا العام عن خدماتنا، وتقيس ولاء العملاء من خلال قياس احتمالية التوصية بكابينال بنك للأصدقاء والعائلة، وتقييم سهولة التفاعل مع قنواتنا الرقمية. لقد شهدنا زيادة ١١ نقطة في رضا العملاء بشكل عام.
- لوائح المعلومات والتقارير الشهرية: قمنا بتطبيق لوحات معلومات وتقارير شهرية لمراقبة أهم تدفقات معاملات العملاء وتجاربهم، وتحديد أسباب الفشل، والمشكلات المتكررة، ودعم خطط العمل الاستباقية. بالإضافة إلى ذلك، أنشأنا تقرير «تميز خدمة العملاء» الذي يسجل جميع الحوادث التي تم الإبلاغ عنها من قبل الفروع وفرق الخطوط الأمامية، مما يساعد على دفع التحسين المستمر عبر منصات الخدمة.
 - تعزيز التواصل مع العملاء: أجرينا مراجعة شاملة للرسائل النصية القصيرة والإشعارات لوضع إرشادات لتوحيد اللغة عبر جميع القنوات، مما يضمن تقديم معلومات واضحة وشاملة مع احترام خصوصية العميل.
 - رسائل الترحيب بالعملاء: نقوم حالياً بتطوير رسائل ترحيب مخصصة للعملاء الجدد، والتي توفر نظرة عامة على منتجاتهم وتحدد المزايا الرئيسية لتحسين تجربة انضمامهم إلى كابينال بنك.
 - تحسين تجارب العملاء: قمنا بتوسيع نطاق تجارب العملاء بشكل كبير مقارنة بالعام الماضي، ورسم خرائط المزيد من نقاط الاتصال لضمان تجربة عملاء أكثر سلاسة وتفاعلية.

بالنسبة لمركز الاتصال:

- ١٤٠ ألف إجمالي المكالمات التي تم التعامل معها من خلال مركز الاتصال.
- ٣٠ ألف إجمالي التفاعلات الرقمية التي تعامل معها الفريق الرقمي.
- خدمة الرد الصوتي التفاعلي للخدمة الذاتية التي تمكن العملاء من إجراء معاملاتهم بأنفسهم.
- استناداً إلى آخر تقرير «المتسوق الخفي»، حصل مركز الاتصال على أعلى معدل بين جميع المنافسين.

دائرة الأعمال البنكية الخاصة

تتمثل مهمة دائرة الأعمال البنكية الخاصة Capital Private Banking في الحفاظ على ثروة عملاء البنك وتنميتها جيلاً بعد جيل، حيث توفر الدائرة تجربة مصرفية استثنائية مخصصة لكبار العملاء، وتقدم لهم مجموعة شاملة من الخدمات والميزات التي تشمل:

- الحلول الاستثمارية (إدارة الأصول، السندات، الصكوك الإسلامية، والوساطة المالية)
- الحلول المصرفية (الخدمات الخاصة لكبار العملاء، الحسابات والودائع، البطاقات، القروض، التأمين المصرفي)
- الحلول غير المصرفية (مزايَا حصرية وتفضيلية مصممة بعناية فائقة لتواكب أسلوب كبار العملاء، برنامج المكافآت Capital Rewards، العروض والخصومات).

بالإضافة إلى تقديم خدماتها المتكاملة لكبار العملاء في السوق الأردني، تمكنت دائرة الأعمال البنكية الخاصة Capital Private Banking من بناء قاعدة عملاء في العراق، والمملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة، تقوم بخدمة مصالحهم من خلال ٢٥ موظفاً من ذوي الخبرات في مجالات مختلفة وعلى مدار الساعة.

تم إنشاء مركزين في عبادون ودابوق متخصصين لتسهيل تعاملات كبار العملاء وتقديم أفضل الخدمات لهم.

يعد كايبتال بنك أول بنك في الأردن يطلق بطاقة Visa Infinite Privilege المعدنية حصرياً لعملاء Private Banking، حيث تقدم البطاقة مزايا لا مثيل لها في أماكن استثنائية وعلى أعلى مستوى من الخدمة والجودة لتناسب نمط حياة كبار العملاء.

إدارة الخزينة والاستثمار

شهد عام ٢٠٢٤ تقلبات حادة في توقعات مسار أسعار الفائدة العالمية. فبعد أن رفعت البنوك المركزية حول العالم أسعار الفائدة إلى مستويات قياسية خلال عامي ٢٠٢٢ و٢٠٢٣، بدأت الأسواق العالمية في الربع الأول من العام بالتنبؤ بانخفاض وشيك في أسعار الفائدة.

لكن هذه التوقعات سرعان ما تراجع مع صدور بيانات تضخم مرتفعة. ومع ذلك، وفي ظل تراجع النمو الاقتصادي والتضخم في بعض البلدان الأوروبية، بدأت بعض البنوك المركزية هناك بتخفيض أسعار الفائدة خلال الربع الثالث من العام ٢٠٢٤.

على الجانب الآخر، بدأ الاقتصاد الأمريكي أكثر متانة، حيث بدأت مؤشرات التضخم في التراجع إلى المستوى المستهدف في نهاية الربع الثالث، بالإضافة إلى صدور بيانات أظهرت تباطؤ سوق العمل. نتيجة لذلك، بدأ مجلس الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي بتخفيض أسعار الفائدة، ومن المتوقع أن يستمر في ذلك حتى يصل إلى المستوى المستهدف، وذلك وفقاً لتوقعات أعضاء المجلس وتطورات الاقتصاد الأمريكي.

ومن المتوقع أن تستمر البنوك المركزية حول العالم بتيسير سياساتها النقدية لتحفيز اقتصاداتها وتجنب الدخول إلى مرحلة الركود. وكان البنك المركزي الأردني حاضراً في هذا المشهد حيث بدأ في شهر أيلول ٢٠٢٤ بتخفيض أسعار الفائدة على أدوات السياسة النقدية بالدينار الأردني، مواكبا تحركات الفيدرالي الأمريكي وذلك لتحفيز النمو الاقتصادي والتخفيف عن الأفراد والشركات التي واجهت صعوبات بالغة نتيجة ارتفاع كلفة الاقتراض خلال العامين الماضيين.

كما استمر "المركزي" بالمحافظة على جاذبية الدينار الأردني بعد ارتفاع احتياطات العملة الأجنبية والذهب إلى مستويات مريحة. ومن المتوقع أن يواصل "المركزي" اتباع مسار الفائدة الأمريكية خلال الفترة القادمة التي من المرجح أن تشهد مزيداً من التخفيضات ما لم يتسارع التضخم في الاقتصاد الأمريكي مجدداً نتيجة السياسات التي من الممكن أن ينتهجها الرئيس الأمريكي المنتخب دونالد ترامب خلال ولايته الجديدة.

على الجانب الآخر، واصلت مجموعة كابيتال بنك تحقيق النمو في إيراداتها المتأتية من الفوائد والعمولات على الرغم من تأثر الأفراد والشركات بتداعيات ارتفاع أسعار الفائدة والحرب في غزة ولبنان على الاقتصاد الأردني، حيث تم رصد المخصصات اللازمة من قبل البنك، إلا أن الأرباح المتأتية من المصرف الأهلي العراقي عوضت أثر المخصصات وساعدت في زيادة نمو الإيرادات من العمولات. كما استمرت إدارة الخزينة والاستثمار في إدارة موجودات ومطلوبات البنك بكفاءة من خلال زيادة الاستثمارات في أدوات الدخل الثابت متوسطة الأجل مع المحافظة على نسب سيولة مرتفعة، إضافة إلى تخفيض تكلفة الأموال بالتنسيق مع لجنة إدارة الموجودات والمطلوبات لدى البنك، وزيادة الإيرادات من تبادل العملات الأجنبية وعمولات الأدوات المشتقة. أيضاً واصلت الدائرة دورها في تقديم الحلول للشركات ضمن نشاطها المحلي والخارجي مستفيدة من نمو البنك محلياً وإقليمياً، ونمو شبكة العلاقات البنكية الخارجية من خلال طرح أدوات متطورة تتناسب مع احتياجات عملاء البنك من الشركات. استمرت الخزينة في إدارة مستويات السيولة بفعالية لتلبية عمليات البنك المختلفة ولجميع العملات، وفي نفس الوقت تنمية محفظة الأوراق المالية من السندات الدولية ضمن مخاطر متدنية ودرجة سيولة مقبولة، وبما يتوافق مع السياسة الاستثمارية المعتمدة لدى البنك وتعليمات البنك المركزي الأردني.

وفيما يلي أهم أنشطة إدارة الخزينة والاستثمار:

- الاستثمار في أدوات الدين الصادرة عن الحكومة الأردنية والمكفولة من قبلها.
- الاستثمار في أدوات دين صادرة عن شركات أردنية أو إقليمية أو عالمية ذات ملاءة مالية وأتمانية مرتفعة.
- المساهمة في شركات محلية وإقليمية ودولية تتمتع بفرص نمو مرتفعة وعوائد استثمارية جيدة.
- الاستثمار في الصناديق الاستثمارية ذات الأداء التاريخي المتميز، ضمن معدلات مخاطرة مقبولة.
- الاستثمار في أوراق مالية مهيكلة ضمن احتياجات البنك.
- إدارة مراكز العملات الأجنبية بما يحقق أفضل العوائد الممكنة ضمن النسب المقررة وبما يتوافق وتعليمات البنك المركزي الأردني.
- إدارة موجودات ومطلوبات البنك بالدينار والعملات الأجنبية المختلفة.

كما واصلت إدارة الخزينة والاستثمار تقديم خدمات متميزة لعملاء البنك في مجال الأسواق النقدية، وأسواق رأس المال، وأسواق العملات الأجنبية الآتية والآجلة والأدوات المشتقة، بحيث تضمنت خدماتها:

- إصدار شهادات إيداع بالدينار الأردني والعملات الرئيسية لمختلف الفترات وبأسعار منافسة.
- تقديم أسعار منافسة للعملات الأجنبية مقابل الدينار والدولار، الآتية والآجلة، لمختلف الفترات ولجميع شرائح العملاء من أفراد ومؤسسات بالإضافة إلى شركات الصرافة المعتمدة.
- التعامل بأدوات السوق النقدي، وأدوات سوق رأس المال مثل: أذونات وسندات الخزينة، والأوراق التجارية، وأدوات الدين المتنوعة لصالح العملاء.
- التعامل النقدي وبالهامش في أسواق العملات الأجنبية الآتية والآجلة.
- إجراء عمليات المقايضة لأسعار الصرف والفوائد SWAPs.
- تنفيذ عقود مستقبلية على السلع والمعادن للعملاء لأغراض التحوط.
- تنفيذ عقود خيارات على السلع والمعادن والبيترول للعملاء لأغراض التحوط.
- تقديم النصائح والإرشاد لعملاء البنك من الأفراد والمؤسسات في مجال التحوط لتقلبات أسعار الفائدة وأسعار الصرف، واقتراح أدوات التحوط المناسبة باستخدام أدوات السوق التقليدية، أو المشتقة وحسب احتياجات كل عميل.
- تقديم خدمات الاكتتاب في الإصدارات الأولية للأوراق المالية الحكومية، أو المكفولة من الحكومة للشركات والأفراد، مع تقديم خدمات الحفظ الأمين لهذه الأوراق بأسعار منافسة.

ومن خلال المصرف الأهلي العراقي، عملت إدارة الخزينة والاستثمار على توسيع قاعدة العمل في العراق، وتزويد كوادر المصرف بالخبرات اللازمة لزيادة حصته السوقية وتعظيم أرباحه، كما قامت دائرة الخزينة بتوسيع العلاقات مع البنوك العراقية وإيجاد سوق نقدي وسوق لتبادل العملات الأجنبية مقابل الدينار العراقي من أجل تطوير العمل المصرفي في العراق وبما ينعكس إيجاباً على المصرف الأهلي العراقي كبنك رائد في التطوير وعلى القطاع المصرفي العراقي بشكل عام.

كما تقوم دائرة الخزينة بدور بارز في مساعدة فرع المصرف الأهلي العراقي - السعودية على إدارة السيولة بالريال السعودي والعملات المختلفة وتزويد الفرع بما يلزم من الخبرات لتطويره.

إدارة المؤسسات المالية

حققت دائرة المؤسسات المالية أداءً قوياً في العام ٢٠٢٤، حيث أتاحت العلاقات المتينة للدائرة مع البنوك المراسلة والمؤسسات المالية غير المصرفية والجهات السيادية، بالإضافة إلى شراكاتها العالمية، فرصاً جديدة في الأسواق المحلية والدولية لتقديم مجموعة واسعة من حلول الإقراض عبر الخدمات المصرفية والإقراض والخدمات المصرفية الاستثمارية.

كان لدائرة المؤسسات المالية دورٌ بارزٌ في مجال فتح قنوات جديدة للتعامل مع العديد من البنوك والمؤسسات المالية، وتأسيس علاقات مصرفية جديدة، بالإضافة إلى تعزيز وترسيخ العلاقات القائمة ضمن تعاملات تتصف بالمهنية والشفافية من خلال توسيع قاعدة البنوك المراسلة ذات التصنيفات العالية، مما عزز من قدرة البنك على تنفيذ نشاطاته، سواء في مجال التجارة الخارجية، أو عمليات الخزينة والتسهيلات الائتمانية، ناهيك عن المزيد من المرونة في تغطية الأسواق العالمية، كما تمكن البنك من توسيع علاقاته المصرفية مع العديد من البنوك الإقليمية وتوفير خدمات استثمارية وتجارية لهم.

قامت دائرة المؤسسات المالية ببذل جهود كبيرة أثمرت عن توقيع عدد من الاتفاقيات والشراكات الاستراتيجية مع مجموعة من المؤسسات الدولية، أبرزها:

• توقيع اتفاقية التسهيلات التجارية مع مؤسسة سوميتومو ميتسوي المصرفية بقيمة ٣,١ مليار ين ياباني. وسيوجه القرض لتمويل محفظة من الأصول التجارية مع مصدرين آسيويين إلى الأردن.

ويأتي هذا القرض لتعزيز مكانة كاييتال بنك كداعم رئيس للقطاع المصرفي للشركات في الأردن، بحيث سيتمكن البنك من زيادة قدرته الإقراضية لصالح عملائه من الشركات، والوصول لشريحة أكبر من قطاع الشركات وبذلك يساهم في تحقيق انتعاش في الأنشطة التجارية، وبما ينعكس بشكل إيجابي على الاقتصاد المحلي.

كما وقع كاييتال بنك اتفاقية تعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، بهدف تمكين وتعزيز القدرات التمويلية وتوسيع نطاق الأعمال التجارية الدولية. وتأتي هذه الاتفاقية كخطوة محورية في مسيرة كاييتال بنك نحو تعزيز قدراته التمويلية وتحسين خدماته المقدمة لعملائه من الشركات، من خلال تقديم حلول مالية مبتكرة تدعم استدامة نمو الأعمال وتوفير ضمانات ائتمانية أفضل.

وبموجب هذه الاتفاقية، تم إدراج كاييتال بنك ضمن قائمة البنوك المعززة للاعتمادات الواردة، التي تحظى بدعم البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، مما يعزز مكانته كبنك موثوق به في تمويل العمليات التجارية الدولية.

كما تتيح هذه الشراكة لكاييتال بنك، الاستفادة من خبرات البنك الأوروبي في مجال التمويل الدولي، وتوفير للعملاء فرصاً جديدة للوصول إلى أسواق خارجية من خلال شبكة واسعة من الشركاء العالميين. إضافة إلى أن هذه الاتفاقية ستمكن البنك من دعم الشركات المحلية في عمليات التصدير والاستيراد، وتعزيز قدراتها على مواجهة التحديات الاقتصادية والاستفادة من الفرص التجارية المتاحة.

تولي إدارة البنك اهتماماً كبيراً بتدريب وتأهيل وتطوير المعرفة والمهارات لمدقي البنك الداخليين وذلك بالتعاون مع أفضل معاهد ومؤسسات التدريب المحلية والدولية.

إدارة التسويق والاتصال المؤسسي

عملت إدارة التسويق والاتصال المؤسسي في العام ٢٠٢٤ على إطلاق العديد من الحملات والمشاريع التي تعزز من رؤية البنك ورسالته وزيادة كفاءة أعماله، من خلال ترويج المنتجات والبرامج والخدمات التي طورها البنك والتي هدفت إلى تعزيز مكانته في الأسواق المحلية والإقليمية، وتحسين خدمة العملاء، وتمييزه عن منافسيه.

دائرة التسويق

انشغلت دائرة التسويق بتصميم وإطلاق الحملات المختلفة لتعريف الجمهور بخدمات البنك المتطورة، وعلى رأسها إطلاق حملة "مستعدون" والتي تؤكد على وعد البنك والتزامه بتقديم أفضل الخدمات للعملاء.

بالإضافة إلى الترويج لتطبيق كايبتال بنك والموقع الإلكتروني المطور للبنك، مع التركيز على إمكانية فتح الحسابات من خلال التطبيق دون الحاجة لزيارة البنك بشكل شخصي.

وقد عملت الدائرة على تعزيز إمكانية الوصول للخدمات المالية على الموقع الإلكتروني، حيث تشمل الإنجازات إضافة ميزة Read Speaker بهدف زيادة الشمول الرقمي للأشخاص ذوي الإعاقة، تحديث واجهة المستخدم/تجربة المستخدم للموقع الإلكتروني لتحسين تجربة العميل بشكل دوري، زيادة زيارات الموقع بنسبة ١٥,٣٪ كنتيجة لوظيفة البحث المحسنة، بالإضافة إلى ذلك، تم تجديد نظام إدارة علاقات العملاء لتواصل مستهدف وأكثر فعالية، وتعزيز الحضور الرقمي للبنك من خلال الحملات الفعالة التي أطلقها، وذلك بهدف تسليط الضوء على جهود البنك والتزامه بالابتكار والتميز الرقمي.

كما أطلقت الدائرة حملات البطاقات الائتمانية وحملة حسابات التوفير التي تقدم فرصة لعشرة أشخاص لربح ١٠٠,٠٠٠ دينار أردني لكل رابع وتقدّم الفرصة لخمسة أشخاص لربح ٢ كيلو ذهب لكل رابع.

وبشكل عام، تضمّنت جميع الحملات والبرامج رسائل واضحة للعملاء من الأفراد والشركات، بأنّ كايبتال بنك هو البنك الذي يقدم لهم حلولاً حقيقية سهلة وسريعة تلبي احتياجاتهم اليومية.

كما قامت الدائرة بإطلاق الحملات التالية:

- حملة مستعدون والتي تمثل وعد البنك بتقديم الأفضل لعملائه ومواكبة تطلعاتهم
- حملة التوفير الأكبر تحت شعار "أولها ذهب وآخرها كاش"
- حملات خاصة بالتطبيق البنكي والمزايا العديدة التي يوفرها والتي تُتيح إنجاز مختلف المعاملات المصرفية بسهولة ويسر ودون الحاجة لزيارة الفروع وحملة القروض الشخصية
- حملة القروض السكنية
- حملة "دير مالك" لتعزيز الثقافة المالية من خلال وسائل التواصل الاجتماعي والفعاليات والتي استهدفت مختلف الفئات ومنها طلاب المدارس عن طريق حملة "دير مالك مدارس"
- حملات العروض والخصومات لحاملي البطاقات الائتمانية
- دعم مبادرة مؤسسة أطفالنا وهي مؤسسة أردنية غير ربحية تُعنى بتقديم التغطية الطبية لعلاج الأطفال من خلال حملة البنك الرمضانية السنوية للعام الثاني على التوالي، حيث تم علاج ٢٩ طفلاً
- الحملات الخاصة بالتعريف بالجوائز التي حصدها البنك خلال العام ٢٠٢٤ ومنها جائزة أفضل تطبيق بنكي لعام ٢٠٢٤ من International Business Magazine وجائزة أفضل بنك رقمي لعام ٢٠٢٤ من Euromoney
- إقامة فعاليات خاصة لعملاء كايبتال للاستثمارات وعملاء الخدمات المصرفية الخاصة بهدف التعريف بأحدث الخدمات وتوجهات الأسواق المالية

دائرة الاتصال المؤسسي والمسؤولية الاجتماعية

تعمل الدائرة على التعريف بمكانة مجموعة كابيتال بنك الراسخة في الاقتصاد الوطني ودوره كمؤسسة مالية رائدة في العمل المصرفي في الأردن، بالإضافة إلى الحملات، والأنشطة والفعاليات التي تقوم بها المجموعة لضمان وصولها لأكبر شريحة ممكنة من الجمهور المستهدف، وذلك من خلال نشر الأخبار والتقارير الصحفية على وسائل الإعلام المختلفة.

وتضم الأخبار أهم الإنجازات على مستوى المجموعة للعام ٢٠٢٤، بالإضافة إلى تنظيم المؤتمرات والفعاليات الداخلية للمجموعة، وتالياً أهم الإنجازات:

- تحضير ونشر أخبار البنك في الصحف المحلية والمواقع الإخبارية والتعريف بأخر الإنجازات والجوائز التي حصل عليها البنك
- إصدار تقرير الاستدامة الثاني لعام ٢٠٢٣، والذي جاء متوافقاً مع المعايير والمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ٢٠٣٠ (SDGs)، ومنسجماً مع الخطط الوطنية لرؤية الأردن ٢٠٢٥، وخطة العمل الوطنية للنمو الأخضر ٢٠٢١-٢٠٢٥
- المتابعة والتحضير لاجتماعات توقيع الاتفاقيات التمويلية والتجارية
- تجهيز وتنفيذ فعاليات مختلفة لموظفي البنك بالتعاون والتنسيق مع إدارة شؤون الموظفين
- إدارة بوابة كابيتال بنك وكافة وسائل الاتصال الداخلي مع الموظفين
- تجهيز وتنفيذ فعاليات خارجية للإعلان عن أهم برامج ومنتجات البنك
- تقديم الرعاية لمؤتمرات ومعارض وفعاليات محلية
- ترتيب المقابلات الصحفية المحلية والإقليمية

انطلاقاً من إيمان كابيتال بنك بدوره المحوري في التأثير على المجتمع المحلي بشكل إيجابي، وضع البنك استراتيجية للمسؤولية الاجتماعية، حيث تم تحديد الركائز الرئيسية والتي تهدف إلى المساهمة في القضايا الهامة التي يواجهها الأردنيون لدفع النمو والتطور كجزء من أدائنا المستدام، فمن خلال القيام بمبادرات مختلفة لتعزيز رفاهية المجتمعات التي نخدمها.

وتركز استراتيجية المسؤولية الاجتماعية على الثقافة المالية وزيادة الأعمال، بالإضافة إلى تمكين المرأة والبيئة والعمل الخيري كأحد المحركات الرئيسية لأنشطة المسؤولية الاجتماعية. هذا وقد حقق البنك خلال العام ٢٠٢٤ الإنجازات التالية:

- تعزيز مفهوم الثقافة المالية من خلال العديد من الفعاليات التي استهدفت طلبة المدارس من خلال إطلاق حملة "دير مالك، بالإضافة إلى المشاركة بالأيام الوظيفية التي تعنى في مجال الثقافة المالية والتعريف بالعمل المصرفي
- التعاون مع تكية أم علي في العديد من المبادرات المجتمعية ومشاركة فريق من البنك في الأنشطة التطوعية في رمضان، العودة إلى المدارس وحملة الشتاء
- تجديد التعاون مع مؤسسة أطفالنا للسنة الثانية على التوالي في حملة رمضان لعلاج ٢٩ طفلاً
- دعم مبادرات مركز هيا الثقافي للأطفال الأقل حظاً ومشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعية المختلفة
- تجديد الاتفاقية مع مؤسسة إيليا نقل من خلال تقديم ٩ منح جامعية للطلاب ومنحهم فرصاً في التدريب والتوظيف لدى البنك
- قدم كابيتال بنك الرعاية الذهبية لمنندى تمكين المرأة في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات SHETECHS 2024، وذلك دعماً للريادة وتمكين المرأة
- كرم كابيتال موظفاته بمناسبة اليوم العالمي للمرأة، إيماناً بدور النساء في القطاع المصرفي
- مواصلة الدعم لجمعية قرى الأطفال SOS عن طريق تغطية المصاريف لأحد المنازل في قرية أطفال عمان
- مشاركة موظفي كابيتال بنك في مبادرة لزراعة الأشجار بالتعاون مع الجمعية العربية لحماية الطبيعة
- رعاية منندى أكاديمية الملكة رانيا لتدريب المعلمين، وذلك لتعزيز كابيتال بنك من مسيرته في دعم التعليم

- نظم كاييتال بنك فعاليات متنوعة لتوعية موظفيه بسرطان الثدي وأهمية الكشف المبكر على مدار شهر تشرين الأول
- دعم مبادرة "وقف ثريد" و"تكية أم علي" للمساهمة في الجهود الوطنية لمكافحة الجوع
- تعاون كاييتال بنك مع شركة وصل للتوعية والتثقيف لدعم برنامج "شبكة وبادر" والذي يهدف إلى لتشبيك بين طلاب من مدرسة خاصة ومدرسة حكومية لخلق بيئة آمنة بينهم للتعلم والعمل الجماعي
- نظم كاييتال بنك حملة تبرع بالدم لموظفيه للسنة الثامنة على التوالي
- دعم الفنانين الأردنيين من خلال رعاية المعرض الحضري "كنهر.. كنار.. كحبة قمح تسكن دائماً في قلب الإنسان" بالإضافة إلى تقديم الدعم للفنانة مكادي نحاس
- دعم مبادرة همتنا في المجال الصحي لتعزيز الرعاية الصحية الأولية

إدارة العمليات

في العام ٢٠٢٤، تم العمل على رفع كفاءة إدارة العمليات ورفعها بكوادر مؤهلة، وموظفين من ذوي الخبرات من القطاع المصرفي المحلي بهدف تحسين مستوى الخدمات المقدمة للعملاء من مختلف القطاعات، وبناءً على الممارسات الفضلى في هذا المجال.

واستمرت إدارة العمليات بأتمتة العمليات التي تتطلب وقتاً طويلاً لإنجازها، وذلك من خلال تطبيق أحدث الوسائل التكنولوجية والممارسات العالمية حيث تخطط دائرة إدارة العمليات لمراجعة خطوات العمليات الهامة وبناءً على نتائج هذه المراجعة، سيتم إعادة التصميم لهذه الخطوات والتأكد من إتمام العملية على مستوى عالٍ من الجودة والفعالية.

علماً بأن إدارة العمليات تعتمد وبشكل كبير على الخبرات الفنية لتقديم الخدمات الداعمة بشكل يتوافق مع الأهداف الاستراتيجية للبنك، فقد تم التركيز على التدريب والتأهيل المستمرين للموظفين لتمكينهم من مواكبة آخر التطورات في هذا المجال ورفع مستوى كفاءتهم.

إدارة أنظمة المعلومات

إدارة الحوكمة:

تماشياً مع المعايير العالمية لحوكمة أنظمة المعلومات، واستجابة للنمو المستمر لعمليات البنك، قامت إدارة أنظمة وأمن المعلومات منذ بداية العام ٢٠٢٤ بإعادة تقييم نطاق COBIT بحيث نستعرض النتائج كما يلي:

- حافظنا على إدارة ونضج ٣٧ هدف وعلماً بأننا حققنا بما يتضمن ٣١ هدفاً إلزامياً.
- طورنا هدفين وهما (Managed Organizational Change, Managed Relationships)
- حيث أوضحت النتائج تحسناً في الأهداف:
- .Level 4 Partially Achieved (11 Processes)
- .Level 3 Fully Achieved (25 Processes)
- .Level 2 Largely Achieved (1 Process)
- .Level 1 Partially Achieved (3 Processes)

ساهمت منظومة الحوكمة الجديدة في التعامل مع تقارير التحقيق الداخلي والخارجي وإيجاد الحلول الجذرية للملاحظات المتكررة اعتماداً على سياسة تقييم المخاطر بما يضمن عدم تكرار تلك الملاحظات في المستقبل.

إدارة عمليات أنظمة المعلومات:

تم استحداث دائرة إدارة عمليات أنظمة المعلومات وضمت أقسام دعم التطبيقات، وإدارة خدمات أنظمة المعلومات، والبنية التحتية، والتعافي من الكوارث، وإدارة مراكز الحاسب.

قامت إدارة أنظمة المعلومات بمراجعة شاملة لسياسات وإجراءات التعافي من الكوارث، وكذلك رفع جاهزية مراكز التعافي من الكوارث عن طريق بناء الأنظمة في مراكز التعافي من الكوارث وإجراء فحوصات دورية لجميع الأنظمة الحرجة في جميع مناطق عمل المجموعة جميع وبما يلبي متطلبات الالتزام بالتشريعات ذات الصلة والصادرة عن البنوك المركزية في مختلف المناطق.

اعتمدت إدارة أنظمة وأمن المعلومات مجموعة من الأنظمة الخاصة بالمراقبة شاملة لجميع جوانب البنية التحتية، والخوادم، وقواعد البيانات، والأنظمة، والشبكات، والخدمات الحرجة، والهامة.

يتم مراقبة الخدمات والاستجابة للمشاكل والحوادث على مدار الساعة بشكل استباقي وسريع مما يحصر فترات انقطاع الخدمات ويقلل من احتمالية تعطل تلك الخدمات.

تم الانتهاء من مشروع SD-WAN والذي كان له أثر كبير في رفع توافريه شبكة الفروع وأجهزة الصراف الآلي وبالتالي الارتقاء بمستوى الخدمة للعملاء.

تمت ترقية نظام إدارة أصول تكنولوجيا المعلومات بحيث يشمل جميع الأصول الخاصة بأنظمة المعلومات.

تطوير البرمجيات:

في مجال تطوير البرمجيات، تم اعتماد المعايير العالمية للتطوير المرن والآمن في تطوير الخدمات الرقمية ابتداءً من (Capital) (Mobile, Blink, MuleSoft API / Middleware) حيث قامت فرق التطوير باعتماد منصات (Jenkins) و (Azure DevOps) ويجري العمل حالياً على توسيع نطاق تلك المنصات لتشمل جميع الأنظمة التي يتم تطويرها.

تم اعتماد مجموعة من التحسينات الهامة على كل من (Capital Mobile) و (Blink Mobile) مما أدى إلى زيادة ملحوظة في سرعة تلك الأنظمة ومرونتها مما انعكس بشكل مباشر على مستوى الخدمة ورضا العملاء.

تم إطلاق مشروع استبدال نظام (IBM Middleware) بنظام (MuleSoft API / Middleware) حيث تم تطوير جميع الأنظمة الجديدة بالاعتماد على النظام الجديد بما فيها (Apple Pay, Card Issuance, Kiosk, BPM) وغيرها، ويجري العمل على نقل الخدمات الموجودة على البيئة الحية للنظام الجديد.

الأمن السيبراني:

كذلك تم توسيع نطاق عمل إدارة أمن المعلومات واستحداث مركز عمليات أمن المعلومات

(Security Operations Center - SOC) الذي يعمل على مدار الساعة ٧/٢٤، وقسمًا خاصاً بضمان أمن المعلومات

(Security Assurance)، وقسم Dev-Sec-Ops.

تم اعتماد وإطلاق برنامج شامل لمشاريع الأمن السيبراني (Information Security Program) بالتعاون مع إدارة المخاطر لأمن المعلومات.

توفر الخدمة أيضاً إمكانية التعرف على صفحات الاحتيال على مواقع الإنترنت والتواصل الاجتماعي ومن ثم التواصل مع جهات الاستضافة لتلك الصفحات والتخلص منها، كما يتم مراقبة الهيئة الأمنية والسيبرانية للبنك ويتم إعلام الدائرة في حال وجود ثغرات أو مخاطر سيبرانية جديدة سواء كانت تؤثر على البنك بشكل مباشر أو على الأطراف الثالثة التي يتعامل معها البنك.

05

تقرير مجلس الإدارة

إدارة الرقابة الداخلية

دائرة الرقابة على العمليات:

صدرت دائرة الرقابة على العمليات خلال العام ٢٠٢٤ عدة تقارير تهدف الى تحسين الأداة بما يناسب مستوى المخاطر المتفق عليها في دائرة العمليات و إدارة الخدمات المشتركة و الفروع و أعمال بليנק BLINK.

كما استمرت دائرة الرقابة على العمليات بتنفيذ أعمال الرقابة على الفروع ودوائر العمليات من خلال التحقق من مدى كفاءة سير العمليات، وكفاية الضوابط الرقابية، والتحقق من عدم وجود الفجوات الرقابية باستخدام أدوات الرقابة، ومن خلال تطوير المنهجية الخاصة بالرقابة على الفروع والعمليات وحتى تاريخه تم إصدار أكثر عدة تقريراً شهرياً مبيناً فيه أبرز الفجوات الرقابية والمخاطر المرتبطة بها بالإضافة إلى التوصية بحل الملاحظات الخاصة بالفجوات الرقابية الظاهرة.

وقد حققت دائرة الرقابة على العمليات تحسينات أساسية حيث اطلع على الأسباب الجذرية للحوادث واتخذ الإجراءات المناسبة بما يتضمن عدم حدوث تكرار لهذه الحوادث وضبط و تفعيل الإجراءات المؤسسية المناسبة. وقد اضافت الدائرة تعديلات على النظام البنكي reconciliation system والتي تخفض التدخل اليدوي وتزيد الإنتاجية لدة الموظفين تحسين الخدمة للعملاء.

أما فيما يخص تطوير منهجية إدارة الرقابة، فقد تم خلال العام ٢٠٢٤ إضافة عدة بنود جديدة للمراجعة وجاء ذلك نتيجة مراجعة الدائرة المستمرة لتقارير التدقيق الصادرة، وتقارير الأحداث الربعية التشغيلية، وإجراءات العمل الخاصة بالدوائر، بالإضافة إلى الملاحظات الهامة والمتكررة ضمن تقارير دائرة الرقابة الشهرية.

دائرة التميز في تحويل الأعمال

قامت دائرة التميز في تحويل الأعمال خلال العام ٢٠٢٤ بالمساهمة بعدة مشاريع استراتيجية للبنك:

- إضافة خدمات على قناة الرقمي الجديد لقطاع الشركات والتي تمكن العملاء من إتمام معاملات بنكية Online بكامل المرونة و الشفافية و الأمان ٧ X ٢٤ والتي تضمن تجربة مصرفية سلسة. وتتضمن هذه المعاملات المدفوعات المحلية والدولية، وتحويل الرواتب بالجملة والتمويل التجاري وبالإضافة الى مميزات وخدمات أخرى لفئة قطاع الشركات.
- توحيد التعامل مع البريد الالكتروني لضمان التعامل الفوري والتتبع والمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة (SLA) لطلبات العملاء.
- تمكين وعرض الـ View Customer 360 لدى الموظفين مما يؤمن خدمة فعالة و استجابة سريعة لمتطلبات وخدمات العملاء.

إدارة البيانات والذكاء الاصطناعي

في العام ٢٠٢٤، تم تطوير ونشر أكثر من ٢٠٠ تقريراً ولوحة قيادة (Dashboard) ليصل المجموع الكلي لأكثر من ٤٥٠ تقرير ولوحة قيادة (Dashboard) تغطي أكثر من ٨٠٠ مؤشر أداء رئيسي (KPI) Key Performance Indicator. وفيما يلي بعض الأمثلة البارزة:

١. CEO Dashboard, Retail Sales Dashboard: لوحة معلومات شاملة لأداء العمل تقدم رؤى حول استقطاب التجار، وانسحاب التجار، وأفضل فئات التجار، وتحليلات معاملات نقاط البيع، وتفصيل الإيرادات، وتحليلات السلوك.
٢. Business Online Channel Dashboard: وهي قناة الرقمي الجديد لقطاع الشركات تقدم تحديثات على مؤشرات الأداء الرئيسية المطلوبة من مجلس إدارة بنك لأداء Business Online بما في ذلك التسجيلات الجديدة، والمشاركة، والتعاملات، والتبني وغيرها.

تم بناء استراتيجية وإطار عمل شامل ومفصل لحوكمة البيانات يغطي ٨ مكونات رئيسية بما في ذلك استراتيجية إدارة البيانات، والمسؤولية عن البيانات، وتحديد أولويات البيانات، والتعريف والنسب البيانية، وجودة البيانات، وأمان البيانات، والاحتفاظ بالبيانات، والسياسات، والمعايير، والإجراءات. كما أعدنا سياسة إدارة بيانات مفصلة تغطي المكونات المحددة في إطار حوكمة البيانات.

تم تطوير نموذجين للتعلم الآلي (Machine Learning Models) لتسويق وبيع القروض الشخصية، وبطاقات الائتمان (Cross Sell Models) التي صممت لتحديد العملاء الحاليين للبنك الذين لم يحصلوا على أي قرض شخصي أو بطاقة ائتمان والأكثر احتمالية للحصول على واحدة. وهذا مقترن بتطبيق قواعد الأهلية بناءً على سياسة الائتمان المعتمدة في مبيعات القروض الشخصية وبطاقات الائتمان.

كما تم تطوير نموذج للتعلم الآلي (Machine Learning Model) لتسجيلات العملاء في تطبيق البنك وذلك للمساعدة على تحسين عمليات الاتصال الهاتفي التي يقوم بها الموظفون لإقناع العملاء بالتسجيل في تطبيق البنك، وباستخدام هذا النموذج تحسنت التسجيلات الرقمية أربع مرات مقارنة بالعملية العادية للاتصال العشوائي بالعملاء.

دائرة الخدمات المصرفية الرقمية

تم تقديم مبادرات مختلفة تؤثر مباشرة على التحول الاستراتيجي لمنصة البنك الرقمية بما في ذلك لوحات المعلومات لتطبيق البنك وموقع الإنترنت، لوحات لسلوك التحول الرقمي للعملاء، ونسبة الاستحواذ الرقمي على العملاء، وكفاءة وموثوقية القنوات الرقمية، ونموذج التعلم الآلي لتسجيلات البنك المتنقل لتسريع التسجيلات، ومعايير الخدمات الرقمية، والعديد من المبادرات الأخرى.

نجحت دائرة الخدمات المصرفية الرقمية الى الوصول لما يزيد عن ٩٠٪ من العملاء المستخدمين والمتبنين لمنصة Retail Mobile Channel. حيث تدل هذه النتائج على المستوى العالي للخدمات المتاحة عبر القناة ودرجة رضا العميل. فقد قدمت الدائرة ٢٢ ميزة إضافية للعميل عبر المنصة مما أتاح للعملاء ذوي احتياجات متنوعة و فريدة تلبية رغباتهم وطلباتهم المصرفية. وقد أضافت الدائرة ٣٤ أجهزة الصراف الآلي مع خدمة الإيداع النقدي مما لحظ تزايد نسبة عالية من التبني للعملاء الى نسبة ٦٠٪.

وقد قدمت الدائرة خطوات مستبقة في مجال الخدمات المصرفية المفتوحة، حيث أطلقت عدة واجهات برمجة التطبيقات (APIs) متمثلة في خدمات الدفعات والحسابات المصرفية.

إدارة المخاطر

يتبنى البنك استراتيجية شاملة في إدارة المخاطر والتي تم إعدادها وفق أفضل الممارسات المعمول بها في هذا المجال، بهدف تعزيز مبدأ الحيادية والاستقلالية الائتمانية ضمن أحكام وأسس ائتمانية واضحة، بالإضافة إلى السيطرة على جميع المخاطر التي قد يتعرض لها البنك على مستوى العميل والمحفظة الائتمانية، وبما يضمن تحقيق الربحية المستهدفة. ويتم تقييم وإدارة المخاطر وفق تحليل العائد على رأس المال المعدل حسب المخاطر (RAROC).

تعتبر إدارة المخاطر وحدة مستقلة يرأسها رئيس إدارة المخاطر، وترتبط بلجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة مع وجود خط اتصال متقطع يربط بين رئيس إدارة المخاطر برئيس الإدارة البنكية.

تتكون إدارة المخاطر من الدوائر التالية:

- دائرة المخاطر المالية
- دائرة مخاطر السوق والسيولة
- دائرة مخاطر الشركات التابعة
- دائرة مخاطر التشغيل
- دائرة أمن المعلومات والأمن السيبراني

دائرة المخاطر المالية

تتولى دائرة المخاطر المالية مسؤولية إدارة مخاطر المحفظة الائتمانية، ومخاطر التركزات الائتمانية على جميع المستويات، وإدارة وتخطيط رأس مال البنك لضمان استغلاله بشكل كفؤ من خلال تطبيق عملية تقييم ملائمة رأس المال " (ICAAP) ، وأثر اختبارات الأوضاع الضاغطة Stress Testing على البنك، وذلك للتأكد من أنها ضمن الحدود المقبولة، وبما يحافظ على مكانة البنك المالية وعلى ربحيته، بالإضافة إلى وضع منهجية الخسائر الائتمانية المتوقعة (ECL) ، حسب متطلبات المعيار المحاسبي (IFRS 9) إلى جانب تبني وتطبيق متطلبات لجنة بازل والبنك المركزي الأردني.

دائرة مخاطر السوق والسيولة

تعنى الدائرة بإدارة مخاطر السوق والسيولة وأسعار الفائدة، حيث تقوم وحسب سياسات إدارة المخاطر، بالتعرف والقياس والسيطرة على المخاطر التي قد يتعرض لها البنك بما يحافظ على مكانته المالية، بالإضافة إلى تبني تطبيق متطلبات لجنة بازل والبنك المركزي الأردني.

دائرة مخاطر الشركات التابعة

تم استحداث هذه الدائرة في ظل توسع عمليات البنك خارج الأردن، بحيث تتولى الدائرة مسؤولية إدارة مخاطر الشركات التابعة التي يمكن أن يتعرض لها البنك، ووضع الضوابط الرقابية اللازمة لمقابلها للسيطرة عليها والتخفيف من أثرها وذلك حسب سياسات إدارة المخاطر، إلى جانب إدارة وضمان تطبيق متطلبات الجهات الرقابية لدى الشركات التابعة ومتطلبات البنك المركزي الأردني.

دائرة مخاطر التشغيل

تتولى الدائرة مسؤولية إدارة المخاطر التشغيلية الداخلية والخارجية التي يمكن أن يتعرض لها البنك ووضع الضوابط الرقابية اللازمة لمقابلها للسيطرة عليها والتخفيف من أثرها، وذلك حسب سياسات إدارة المخاطر، إلى جانب إدارة وضمان تطبيق خطط الاستمرارية في البنك، وتبني وتطبيق متطلبات لجنة بازل والبنك المركزي الأردني.

دائرة أمن المعلومات والأمن السيبراني

تتولى الدائرة مسؤولية المحافظة على توفر ودقة المعلومات في البنك وسريتها، ووضع الضوابط والوسائل اللازمة للتخفيف والسيطرة على هذه المخاطر، وفقاً لسياسات أمن المعلومات والأمن السيبراني، وتبني تطبيق أفضل المعايير الدولية في هذا المجال. كما تقوم الدائرة بعقد ورشات توعوية دورية لموظفي البنك لضمان الامتثال لبرامج أمن المعلومات وزيادة الوعي الأمني للعملاء وحماية معلوماتهم بالشكل المناسب

إدارة الامتثال

تتحمل إدارة الامتثال في مجموعة كابيتال بنك مسؤولية الحفاظ على التنفيذ السليم والرصد الدقيق للسياسات والإجراءات والأنظمة والضوابط المطبقة على مستوى المجموعة، على أن تتأكد من أن هذه السياسات والإجراءات مُحدّثة بشكل مستمر لتشمل التعليمات الرقابية المصدرة من قبل المشرعين.

من الأهداف الرئيسية للإدارة: التعرف على مخاطر الجرائم المالية والامتثال للمتطلبات الرقابية، بما في ذلك تلك المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ولضمان الامتثال الشامل، قام البنك بتبني إطار عمل قوي يضمن وجود المعايير والضوابط لتلبية متطلبات الجهات الرقابية، ولحماية المجموعة من التعرض لمخاطر عدم الامتثال والجرائم المالية وأي مخاطر أخرى مرتبطة بها.

خلال العام ٢٠٢٤، واصلت إدارة الامتثال تطبيق خطة مدتها ثلاث سنوات معتمدة من مجلس الإدارة تتضمن تطوير عدد من المحاور الرئيسية بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية وينسجم مع استراتيجية البنك، حيث تم البدء بمشروع تحديث واستبدال الأنظمة الآلية المعتمدة لمكافحة الجرائم المالية، بهدف تحسين أداء الأنظمة من خلال خلق مسارات للعمل (work flows) واضحة تشمل عدة مستويات للرقابة (dual review)، بالإضافة إلى تحسين فاعلية الضوابط الرقابية المؤتمتة (system controls)، ورفع كفاءة وقدرات إصدار التقارير لتلبية المتطلبات التنظيمية وتحسين جودة التقارير وفقاً لأفضل الممارسات الدولية.

من ناحية منهجيات وأساليب العمل، قامت إدارة الامتثال باستحداث منهجية جديدة وأكثر فاعلية لدائرة الامتثال التنظيمي (Regulatory Compliance Reliance Model) لإجراء فحوصات الامتثال على دوائر البنك من خلال اجراء فحوصات ذاتية على النظام واختبارات تفصيلية حسب خطة معتمدة مستندة على المخاطر تشمل: أخذ عينات وفحص مدى فاعلية الضوابط الموضوعية من أجل الامتثال بالتعليمات الرقابية، حيث تم القيام بإنشاء نماذج جديدة لأوراق العمل والتقارير من أجل استخدامها لتوثيق هذه الاختبارات.

كما واصلت إدارة الامتثال تطوير وتحسين محتوى التدريب الخاص بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ووسائله، بما في ذلك التعليم الإلكتروني لجميع الموظفين. وتم إشراك الموظفين الجدد لدى دائرة الامتثال والموظفين الحاليين في شهادات تخصصية لضمان تعزيز مهاراتهم ومواكبة أحدث التوجهات في هذا المجال. يتضمن هذا الجهد أيضاً عقد دورات تدريبية وورش عمل دورية لجميع موظفي البنك من قبل موظفين مؤهلين لدى دائرة الامتثال بهدف الحد من مخاطر الجرائم المالية.

كما تم تحديث الهيكل التنظيمي للإدارة لضمان أعلى مستويات الفصل بين المهام ووضوح خطوط الاتصال، مع التأكيد على أن كل وظيفة تعمل ضمن اختصاصها المحدد لضمان فاعلية الأداء.

إدارة التدقيق الداخلي

تقوم إدارة التدقيق الداخلي بتقديم خدمات توكيدية واستشارية لمجلس الإدارة ولجنة التدقيق، بهدف إضافة قيمة وتحسين كفاءة وفعالية عمليات المجموعة البنكية، وتساهم في تحقيق أهداف المجموعة من خلال اتباع نهج منظم ومنضبط لتقييم وتحسين أنظمة الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر والحوكمة المؤسسية.

تعمل إدارة التدقيق الداخلي بموجب ميثاق التدقيق الداخلي المعتمد من قبل مجلس إدارة البنك، وتقوم بتنفيذ أنشطتها وفقاً لمعايير التدقيق العالمية الصادرة عن معهد المدققين الداخليين. مع التركيز الكبير على مبادئ النزاهة، والموضوعية، والسرية، والكفاءة. كما تقوم إدارة التدقيق الداخلي بتزويد لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي إضافة إلى دوائر العمل ذات العلاقة، بنتائج ومخرجات عمليات التدقيق، ويتم متابعة تطبيق الإجراءات التصحيحية المتفق عليها.

تتمتع وظيفة التدقيق الداخلي في البنك بالاستقلالية التامة عن الإدارة التنفيذية للبنك، حيث ترفع تقاريرها وظيفياً إلى لجنة التدقيق، وتقوم بإجراء عمليات التدقيق على مستوى البنك والشركات التابعة استناداً إلى خطة التدقيق المبنية على المخاطر والمعتمدة من قبل لجنة التدقيق، مما يضمن رقابة شاملة وتحسين مستمر لعمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة.

وتولي إدارة البنك اهتماماً كبيراً بتدريب وتأهيل وتطوير المعرفة والمهارات لمدققي البنك الداخليين وذلك بالتعاون مع أفضل المعاهد ومؤسسات التدريب المحلية والدولية.

إدارة الموارد البشرية

تتلخص المبادرات الاستراتيجية لإدارة الموارد البشرية خلال العام ٢٠٢٤ على ترسيخ أفضل ممارسات الموارد البشرية في البنك مما يمكننا من تحقيق الكفاءة والفعالية في جميع ممارسات الموارد البشرية التي تهدف إلى توفير تجربة إيجابية مستدامة للموظفين إلى جانب دعم تحقيق الأهداف الاستراتيجية لكابيتال بنك. نحن نؤمن بأن نجاحنا يعتمد على رعاية وتطوير مواهبنا، بهدف خلق بيئة عمل تشجع النمو المهني والشخصي، مع التركيز على تعزيز ثقافة تتمحور حول قيمنا الأساسية وتعزيز التطوير الوظيفي.

وفيما يلي أبرز إنجازاتنا:

١. تم اعتماد الهيكل التنظيمي للبنك استجابة للتغيرات المؤسسية ولضمان كفاءة ومهنية سير الأعمال المصرفية.
٢. أولت الموارد البشرية أهمية لخلق فرص عمل داخلية للموظفين لدعم مساهمهم المهني وتوسيع المامهم بالعمل المصرفي وبناءً على ذلك تم منح أكثر من ٤٠ فرصة نقل داخلية خلال عام ٢٠٢٤.
٣. عملت الموارد البشرية على استحداث سياسات عمل جديدة تعكس الواقع المهني للمؤسسة وتنظم شؤون العمل الداخلية أخذاً أفضل الممارسات بعين الاعتبار.
٤. تم توفير مجموعة واسعة من البرامج التدريبية والمبادرات انطلاقاً من التزام البنك في دعم تطور موظفيه، وتعزيز ثقافة إدارة التغيير والتطور الوظيفي. وعلى مدار العام، أطلقت الموارد البشرية العديد من البرامج التدريبية التي تعزز تطوير وصقل مهارات موظفي وأفرقة العمل في البنك منها برامج تدريب المهارات الشخصية والتقنية لصقل مهاراتهم القيادية وتعزيز تجربة عملاء مميزة. وتم خلال العام تصميم وتنظيم برنامج تدريبي شامل لدعم وتمكين المرأة في المناصب القيادية بهدف تعزيز قدراتها القيادية وتطوير مسارها المهني في البنك. بالإضافة إلى توفير العديد من الشهادات مهنية المتخصصة بهدف التطور المهني للكفاءات في البنك.
٥. تم إطلاق برنامج على مدار ٦ أشهر (High Potential employee Acceleration Program) بدعم من فريق الإدارة التنفيذية العليا. يستهدف الموظفين الشباب من أصحاب المواهب الواعدة. يهدف هذا البرنامج لدعم وتشجيع تقدم هذه الكفاءات وتمكينهم في مسيرتهم المهنية في كابيتال بنك.
٦. طورت الموارد البشرية نهجاً شاملاً لتعزيز القدرات الداخلية والاستثمار في الموظفين الموهوبين من خلال إطار عمل مؤسسي للتعلم والتطوير. تم تصميم هذا النهج لمعالجة واستخدام الكفاءات الأساسية المحددة وتوفير مجموعة واسعة من الفرص.
٧. انطلاقاً من إيمان كابيتال بنك بأهمية مجال الصحة المؤسسية والاستثمار في العنصر البشري وبالشراكة مع مقدمي خدمات العافية المؤسسية، قدمت الموارد البشرية للموظفين للعام الثالث على التوالي برنامجاً شاملاً يتضمن العديد من المبادرات التي تركز على الصحة البدنية والعقلية والمالية والعاطفية، مما ضمن دعم وتمكين موظفينا للنمو على المستويين الشخصي والمهني. بحيث تقدم هذه الشراكة مجموعة واسعة من الأنشطة والمبادرات المشوقة مثل ورش العمل والندوات والمكافآت والفعاليات المُقامة في مقر العمل، لتوفير بيئة عمل صحية وتعزيز مشاركة الموظفين.

blink من كايبتال

أطلق كايبتال بنك في شهر شباط من العام ٢٠٢٢ البنك الرقمي الرائد Blink، تأكيداً لالتزامه بخدمة العملاء وتعزيز الشمول المالي والابتكار الرقمي.

وقد أتاحت هذه الخطوة الفرصة للعملاء فتح حساب Blink مباشرة من هواتفهم الذكية من متاجر التطبيقات Apple Store - Google Play في أقل من ٥ دقائق، والحصول فوراً على بطاقة الدفع المباشر والحساب البنكي، مع إمكانية توصيل البطاقات الفعلية مباشرة ومجاناً إلى العملاء.

يتيح blink من كايبتال لمستخدميه إدارة حساباتهم، وإرسال واستلام فوري للأموال ومجاناً، واستعراض الحركات المالية، ودفع الفواتير عبر خدمة إي فواتيركم، وسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي المحلية والدولية وشراء القسائم الإلكترونية وحجز تذاكر الطيران.

ويوفر blink من كايبتال لمستخدميه أيضاً بطاقات ائتمان فورية، تصدر في غضون دقيقتين من تقديم الطلب ولا تتطلب تحويل راتب من قبل العميل، إضافة إلى المزيد من الخدمات المصرفية السهلة والمريحة وبدون رسوم.

شهدت السنة التشغيلية الثالثة لـ blink من كايبتال نجاحاً ملحوظاً سواء على صعيد عدد العملاء الجدد أو على صعيد المعايير العالمية لقياس كفاءة البنوك الرقمية. فعلى سبيل المثال، شهد استخدام تطبيق blink من كايبتال والمنتجات والخدمات لكل عميل نمواً كبيراً، مما ساهم في تحسن مستويات رضا العملاء بشكل كبير، كما بقي blink من كايبتال ملتزماً بمهمته في دعم الشمول المالي، وفي لعب دور فاعل على صعيد المسؤولية الاجتماعية، حيث أثبت التزامه بدعم العديد من القطاعات والفئات الأقل حظاً في المجتمع.

الإجازات

١. أطلق blink من كايبتال العديد من الحملات والبرامج لعملائه، منها:

- أ. حملة ٦x٦ على الحسابات التي تمنح أعلى سعر فائدة سنوي بنسبة ٦٪ مستحق على الأرصدة اليومية وتدفع شهرياً للعملاء بحسابهم، مع فرصة شهرية لـ ٦ فائزين بربح مبلغ رصيدهم الشهري وعلى مدار العام.
- ب. حملة إي فواتيركم التي تتيح الفرصة لـ ٧ فائزين شهرياً بربح قيمة فواتيرهم المدفوعة ولغاية ٦ شهور.
- ج. إطلاق العديد من العروض الترويجية من خلال شراكات مع علامات تجارية مثل: كريم Careem، طلبات Talabat، أنغامي Anghami، حلويات طيبة، جيني، بيوند جيمز، هامليز، متجر Department، ريدرز، دونوتري، جيرارد، إضافة إلى كبابجي، وشول، ودميا، وجيمرز.
- د. استرداد نقدي على جميع مشتريات العملاء المحلية والدولية ببطاقة الدفع المباشر على مدار العام.
- هـ. استرداد نقدي على جميع مشتريات العملاء المحلية والدولية ببطاقة الائتمان على مدار العام.
- و. حملة دعوة الأصدقاء لتجربة خدمات Blink.
- ز. حملة تفعيل الحسابات الجامدة.
- ح. حملات تسويقية عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

٢. حقق blink من كايبتال نمواً ملحوظاً على صعيد عدد العملاء من خلال العديد من الأنشطة والفعاليات منها:

- جولات ميدانية للشركات التي لها علاقة استراتيجية مع البنك.
- رعاية العديد من الفعاليات المميزة Lego Shows و SmartTech، فعاليات مركز الحسين للأعمال وغيرها.

٣. تم تنفيذ مشاريع وإطلاق خدمات ومنتجات مميزة على مدار العام أهمها:
- حجز تذاكر الملكية الأردنية للطيران من التطبيق مباشرة، وذلك لأول مرة بالمملكة.
 - إطلاق برنامج دعوة الأصدقاء.
 - إضافة خدمة شراء القسائم الإلكترونية مباشرة من التطبيق.
 - تحديث كامل لفتح الحساب بإضافة تقنية متقدمة للتحقق من المستندات.
 - إضافة ميزة التحقق عبر البريد الإلكتروني.
 - إضافة خيار استبدال بطاقة الائتمان.
 - تفعيل ميزة التعبئة التلقائية لكلمة المرور لمرة واحدة.
 - إمكانية فتح حسابات فرعية.
 - خاصية عرض الاشتراكات الشهرية لبطاقات الدفع المباشر والائتمان.
 - إطلاق خاصية عرض فيديوهات داخل التطبيق لأول مرة.
 - إضافة خاصية التقييم دون الخروج من التطبيق.
 - استحداث كشف حركات البطاقات والحسابات.
 - شاشة مخصصة للإشعارات مع دعم الإشعارات الفورية.
 - إضافة تفاصيل الرسوم والتكاليف داخل التطبيق.
 - دعم الحوالات الداخلية الواردة.
 - استحداث قائمة داخل التطبيق بجميع العروض الترويجية والخصومات والحملات، مصنفة في صفحة "منأ ليلك".
 - رفع مستوى تجربة المستخدم/واجهة المستخدم والتحسينات المستمرة على التطبيق.
 - الترقيات والتحسينات الأمنية المستمرة.

إدارة خدمات الدفع:

واصلت إدارة خدمات الدفع دورها في دعم جهود البنك بتوفير حلول رقمية متنوعة ووسائل دفع آمنة لعملاء قطاع الشركات الكبرى والمتوسطة والصغيرة، وذلك تنفيذاً لاستراتيجية البنك الهادفة إلى دعم التجار في تطوير أعمالهم وتعزيز تجربة زبائنهم إلى جانب تمكينهم من إدارة أعمالهم ومبيعاتهم بأقل التكاليف وأسهل الطرق وأعلى درجات الأمان من خلال أنظمة الدفع التي يقدمها البنك.

ويوفر البنك للتجار إمكانية قبول البطاقات من نوع فيزا كارد، ماستركارد وأمريكان اكسبرس، إلى جانب باقة متنوعة من حلول الدفع المتخصصة مثل: أجهزة نقاط الدفع الذكية Smart POS التي يتم تقديمها بشكل منفصل، أو المتصلة بأنظمة التجار وتطبيق الدفع الذكي Capital SoftPOS وبوابة الدفع الإلكترونية التي توفر الربط الإلكتروني مع موقع التاجر الإلكتروني أو توفير روابط دفع مباشرة لقبول الدفعات الرقمية.

كما واصل البنك العمل على تحديث أنظمة الدفع لديه لدعم متطلبات التجار المختلفة وتطبيق معايير متقدمة لتقديم خدمة مميزة بأعلى درجات الأمان، وإتاحة خدمات إضافية تعزز من تجربتهم وتوفر لهم أنظمة دفع متصلة مع الأنظمة الخاصة بهم مباشرة والربط مع نظام الفوترة الإلكتروني لإصدار فواتير متوافقة مع تعليمات دائرة ضريبة الدخل والمبيعات.

الشركات التابعة

مجموعة كابيتال للاستثمارات

تقدم مجموعة كابيتال للاستثمارات بفرعها في الأردن والإمارات مجموعة متكاملة من الخدمات الاستثمارية في أسواق متعددة، وذلك لعملائها المحليين والإقليميين، والشركات الكبرى، والمؤسسات والهيئات الحكومية، والأفراد من ذوي الملاءة المالية العالية.

واصلت المجموعة في العام ٢٠٢٤ مسيرتها المتميزة كشركة استثمارية إقليمية رائدة في الأردن والمنطقة، وحققت نتائج مالية متميزة، حيث بلغ صافي الربح قبل الضريبة قرابة ٣,٢٢ مليون دولار، وارتفعت نسبة الأصول المدارة إلى أكثر من مليار دولار، بالرغم الظروف الاستثنائية الصعبة التي شهدتها المنطقة خلال العام الماضي والحرب المستمرة على غزة ولبنان.

من أبرز النشاطات التي قامت بها الشركة في العام ٢٠٢٤ :

• الاستمرار بتقديم مختلف خدمات إدارة الموجودات مثل: المنتجات المهيكلة Structured Products، والتعاقد مع تقديم خدمة "مدير الاستثمار الخارجي" "External Asset Manager" من خلال أشهر البنوك السويسرية.

الوساطة المالية في الأسواق المحلية والإقليمية والدولية

بلغت حصة دائرة الوساطة المحلية التابعة للشركة ما نسبته ٣,٤٪ من إجمالي حجم التداول في بورصة عمان، واستمرت دائرتنا الوساطة الإقليمية والدولية بالتوسع في تقديم خدمة التداول لعملائها من المستثمرين في جميع الأسواق العربية والعالمية عبر الإنترنت والموبايل من خلال تطبيق CapInvest Trader الذي يوفر إمكانية بيع وشراء الأسهم والأوراق المالية المختلفة في الأسواق العربية والعالمية من خلال الأجهزة الذكية.

كما يزيد التطبيق المستثمر بمختلف المعلومات الاستثمارية، والأسعار المباشرة (الآنية)، والرسوم البيانية وتداولات الأسهم عبر منصة إلكترونية موحدة. بالإضافة إلى خاصية الاستثمار في صناديق الاستثمار المشترك والمدارة من قبل أكبر وأشهر مدراء الاستثمار العالميين من خلال التطبيق بكل سهولة ويسر.

أيضاً، استمرت الشركة بتسويق خدمات تداول العملات والمعادن الثمينة، ومؤشرات الأسهم الرئيسية، من خلال منصة CapInvest Forex في الأردن.

إدارة الموجودات

قامت مجموعة كابيتال بنك بالتوسع في مجال إدارة الموجودات حيث أشرف فريق المجموعة على زيادة نمو الأصول المدارة من ٨٤٠ مليون دولار أمريكي في نهاية العام ٢٠٢٣ إلى أكثر من مليار دولار أمريكي كما في نهاية العام ٢٠٢٤ .

إنّ النمو في الأنشطة، يمكّن المجموعة من تقديم شريحة أوسع من الحلول والمنتجات الاستثمارية لعملائها انطلاقاً من شركة كابيتال للاستثمارات في الأردن أو في دبي. حيث يوفر نموذج مدير الأصول الخارجية External Asset Manager من خلال كابيتال للاستثمارات في مركز دبي المالي العالمي (DIFC) ميزات متعددة أهمها: فتح حسابات استثمار للعملاء ذوي الملاءة العالية في بنوك مرموقة في سويسرا وسنغافورة.

ويقوم فريق مجموعة كابيتال بنك المتخصص بتقديم مجموعة واسعة من الخدمات منها على سبيل المثال لا الحصر: إدارة الاستثمار، وتقديم المشورة وفق أعلى ضوابط الحوكمة مع توفير حلول إدارة الثروات، والمنتجات الاستثمارية، والخدمات التمويلية مقابل الاستثمار، المتاحة من خلال البنوك العالمية.

بالإضافة إلى تقديم حلول استثمارية مبتكرة ومتكاملة من خلال فريق متخصص بإدارة المحافظ الاستثمارية والتحليل المالي لتلبية احتياجات العملاء وأهدافهم الاستثمارية سواء كانوا من ذوي الملاءة المتوسطة أو العالية أو من المؤسسات الاستثمارية التي تشمل مؤسسات الخدمات المالية، وشركات التأمين، وصناديق التقاعد، وصناديق الادخار، والوقفيات بالإضافة إلى المكاتب العائلية/المكاتب الخاصة، كما تساعد الدائرة المؤسسات في الوصول إلى الأسواق العالمية بشكل يتوافق مع أهدافها.

وتتيح إدارة الموجودات توفير متطلبات التخطيط المالي والاستثمار في أدوات ومنتجات استثمارية تقليدية وأخرى متوافقة مع الشريعة الإسلامية لتلبية لاحتياجات وأهداف العملاء الاستثمارية.

تسعى دائرة إدارة الموجودات ومن خلال ما تقدّمه من خدمات نوعية لقاعدة عملائها المتنامية من الأفراد والمؤسسات، إلى اتخاذ نهج خلاق ومبتكر في إدارة الأصول والثروات، وذلك بهدف بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء قائمة على الثقة للتوصل إلى حلول تلبّي أهدافهم المختلفة وقدراتهم على تقبل المخاطر، حيث يتمتع فريق الخبراء بباع طويل في الاستثمار في الأسواق المالية المحلية والإقليمية والدولية.

تشمل خدمات دائرة إدارة الموجودات ما يلي:

- إدارة المحفظة المالية
- استشارات استثمارية
- حلول الدخل الثابت وأسواق المال
- صناديق الاستثمار وحلول الصناديق الاستثمارية المتداولة
- المنتجات المتوافقة مع الشريعة الإسلامية
- المنتجات المهيكلة والمتخصصة
- الاستثمارات البديلة

تحافظ إدارة الموجودات على التواصل مع عملائها وغيرهم من عالم الاستثمار من خلال إصدار نشرات دورية بشكل أسبوعي وشهري وحضور إعلامي في أهم المنصات العالمية مثل CNBC ، وبلومبيرغ الشرق Asharq Bloomberg وقناة العربية، بالإضافة إلى وسائل التواصل الاجتماعي المتنوعة.

تعمل إدارة الموجودات على مواكبة النمو المستهدف في مجموعة كابيتال بنك خلال السنوات القادمة والتوسع في تقديم خدماتها لعملائها في المملكة والمنطقة، وزيادة حجم الأصول المدارة والمنتجات المتوفرة بفضل فريق من الخبراء لديه القدرة للوصول إلى نطاق واسع من الأبحاث والاستثمارات من خلال شبكة منقطعة النظير من المؤسسات المالية.

تمويل الشركات:

تقدّم دائرة تمويل الشركات مجموعة واسعة من الخدمات الاستشارية والاستثمارية، بالاعتماد على المعرفة الواسعة والخبرة الفنية التي يتمتع بها أعضاء فريقها، وتستهدف الدائرة في خدماتها كل من السوقين الأردني والعراقي، بالإضافة إلى أسواق الخليج العربي والتي تتم تغطيتها من قبل فريق العمل في دبي، حيث تمكنت الدائرة من تحقيق أداء متميز من العمليات المنفذة بنجاح، إلى جانب التعامل مع قاعدة واسعة من العملاء تشمل كل من مؤسسات القطاعين العام والخاص، بالإضافة إلى المؤسسات المالية المتنوعة.

تسعى دائرة تمويل الشركات إلى بناء علاقات طويلة الأمد مع عملائها، والالتزام بتحقيق المتطلبات المالية والأهداف الاستراتيجية لكل عميل بهدف الحصول على أفضل النتائج التي تضمن النمو المستدام للأعمال، مع الحفاظ على مستوى متميز من الخدمة في كل ما تقدمه الدائرة.

تشمل خدمات الدائرة ما يلي:

- أدوات الملكية (الأسهم): تقديم المشورة للشركات والمستثمرين بشأن الاكتتابات العامة والخاصة، والاكتتاب في الأوراق المالية، بما في ذلك أدوات الطرح العام الأولي والثانوي.
- أدوات الدين (السندات والصكوك): هيكلة وترتيب أدوات التمويل طويلة الأجل وقصيرة الأجل، بما في ذلك إصدار إسناد القروض والصكوك الإسلامية وإدارة قروض التجمعات البنكية.
- الاندماجات والاستحواذات: وتشمل ترتيب الاندماجات والاستحواذات بين الشركات بهدف تحقيق النمو وزيادته وتوسيع الأعمال، بالإضافة إلى ترتيب عمليات تمويل الشركات عن طريق بيع الحصص، وترتيب إنشاء الشراكات الاستراتيجية.
- الاستشارات المالية: وتتضمن العمليات الاستشارية المتصلة بتملك رأس المال وعمليات الهيكلة وإعادة الهيكلة وتقييم الشركات، بالإضافة إلى الاستشارات المتعلقة بهيكلة رأس المال وتوزيعه بين أدوات المديونية وحقوق الملكية والاستشارات الاستراتيجية الأخرى.
- الاستشارات الحكومية: وتتضمن تقديم المشورة للجهات الحكومية بشأن مجموعة واسعة من المعاملات، بما فيها تلك المتعلقة بتمويل المشاريع الحكومية والمشاريع المشتركة وعمليات الخصخصة وبرامج الشراكة بين مؤسسات القطاعين العام والخاص.
- تمويل المشاريع: وتتضمن تقديم حلول مالية فريدة تتعلق بتمويل المشاريع في مختلف القطاعات، بما في ذلك المشاريع العقارية ومشاريع البنية التحتية ومشاريع المياه والطاقة وغيرها من المشاريع التنموية.

شركة كابيتال للاستثمارات (مركز دبي المالي العالمي) المحدودة

شركة كابيتال للاستثمارات المحدودة DIFC، شركة مرخصة من قبل سلطة دبي للخدمات المالية ومسجلة لدى مركز دبي المال العالمي وهي تابعة لكابيتال بنك في الأردن وتعمل كامتداد للمجموعة لتقديم الخدمات الاستشارية وإدارة الاصول و الموجدات والحفظ الامين للموجدات.

تعد الشركة كبوابة للمجموعة في الإمارات العربية المتحدة ودول مجلس التعاون الخليجي، حيث توفر منصة تتيح لعملاء المجموعة في الأردن والعراق التواصل مع الشركات والمستثمرين الدوليين الموجودين في المنطقة، بالإضافة إلى ربطهم بفرص ومشاريع استثمارية نوعية، كما توفر الشركة منصة للشركات وللمستثمرين الإماراتيين الذين يبحثون عن الفرص للوصول إلى السوقين الأردني والعراقي. ويتيح أيضا الفرصة للمستثمرين لخدمات ادارة المحافظ الاستثمارية وخدمات الاستشارات و الحفظ الامين.

إنّ الإطار الموثوق والمتين الذي يوفره مركز دبي المالي العالمي للمؤسسات المالية للعمل من خلاله، يتيح لمجموعة كابيتال بنك العمل من خلال مركز إقليمي يتمتع بعلاقات قوية يدعم نمو المجموعة المستدام ويعزز وصولها إلى الأسواق الخارجية، وبالتالي، فإن الشركة ستستمر في الاستفادة من الإطار التنظيمي القوي لمركز دبي المالي العالمي والنفوذ إلى الأسواق، باعتبارهما ركائز أساسية في الخطط المستقبلية لنمو المجموعة.

تشمل مجالات الأعمال الرئيسية للشركة حالياً: تمويل الشركات وتطوير الأعمال. بالإضافة الى خدمات ادارة الاصول والموجدات و الحفظ الامين.

تطوير الأعمال

بفضل موقعها الفريد في السوق، تُعد شركة كابيتال للاستثمارات بوابة للشركات الإماراتية والشركات متعددة الجنسيات التي تعمل أو تبحث عن فرص استثمارية في العراق والأردن. خلال السنوات القليلة الماضية، نجح فريق عمل الشركة في بناء شبكة واسعة من العملاء من الشركات الذين يعملون الآن مع المصرف الأهلي العراقي وكابيتال بنك في الأردن عبر مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات الاستثمارية.

وفي العام ٢٠٢٤، تمكنت الشركة من تقديم الاستشارة لعدد من كبار العملاء داخل الدولة، وستواصل الشركة العمل بهذا الجانب باعتباره مجالاً أساسياً ذا قيمة للمجموعة، حيث تعد الإمارات العربية المتحدة مركزاً رئيساً للشركات الإقليمية والدولية التي تعمل مع العراق وفيه.

نجحت شركة كابيتال للاستثمارات من جذب العديد من المستثمرين في الاسواق المالية العالمية من خلال قسم ادارة الاصول والموجودات. حيث يمتلك القسم باع طويل في ادارة الثروات وتقديم الخدمات والاستشارات الاستثمارية. يمتلك قسم ادارة الاصول والموجودات قرابة ٤٥٠ مليون دولار من اموال المستثمرين سواء اموال مدارة او اموال في خدمة الحفظ الامين او من خلال ادارة الاصول الاستثمارية من خلال البنوك السويسرية.

شركة المال الأردني للتأجير التمويلي

الوضع القانوني للشركة ووصف أنشطتها الرئيسية:

تأسست شركة المال الأردني للتأجير التمويلي بناء على موافقة البنك المركزي ومراقب عام الشركات كشركة مساهمة خاصة محدودة تحت الرقم (١٢١٦) بتاريخ ٢٠٠٩/٠٩/٢٠١٧، وهي شركة تابعة ومملوكة بالكامل لبنك المال الأردني - الأردن برأس مال قدره سبعة ملايين وخمسمائة ألف دينار أردني، حيث تمارس الشركة أعمال التأجير التمويلي، أي تمويل الأصول بطريقة التأجير التمويلي المنتهي بالتملك.

تهتم الشركة بتمويل تملك الأصول الثابتة القابلة للاستعمال والاستهلاك وذلك للأفراد من جميع الفئات من موظفي القطاعين العام والخاص وأصحاب المهن والحرفيين وأصحاب الأعمال الحرة والشركات بجميع أنواعها وأحجامها. كما تطمح الشركة إلى المساهمة بالنهوض في القطاعين العقاري والصناعي وتطويرها بشكل خاص.

وتطمح الشركة إلى تحقيق عدد من الأهداف الرئيسية منها: خدمة الشرائح المختلفة من المجتمع من أفراد وشركات وتقديم خدمات على مستوى عال من الكفاءة والمهنية، إضافة إلى تنويع وتطوير الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء من خلال تفعيل خدمات مستقبلية جديدة.

وكهدف استراتيجي لأي شركة تسعى الى التميز تسعى الشركة إلى تنمية وزيادة إيراداتها عن طريق استقطاب المزيد من العملاء من الأفراد والمستثمرين في قطاعات الأعمال المختلفة.

وفي سبيل تحقيق أهدافها قامت شركة المال الأردني للتأجير التمويلي باستقطاب فريق عمل ذو دراية وخبرة جيدة في مجال التأجير التمويلي مما يوفر خدمات مميزة للعملاء المستهدفين وتلبية احتياجاتهم بشكل متميز.

كيف يعمل التأجير التمويلي؟

- يقوم العميل باختيار الأصول الثابتة، معدات أو مشاريع عقارية من البائع / المطور العقاري
- تقوم شركة المال الأردني للتأجير بشراء الأصول وتؤجرها للعميل طيلة مدة العقد
- يصبح العميل المالك الوحيد للأصول، معدات / عقارات وذلك عند انتهاء العقد وبعد التسديد الكامل لبدلات الإيجار

حلول مختلفة مع التأجير التمويلي

تمويل المشاريع العقارية

- عقارات سكنية أو تجارية، جاهدة أو قيد الإنشاء
- امتلاك أرض لغرض الاستثمار الفردي أو لتنفيذ مشاريع سكنية أو تجارية من قبل المطورين العقاريين

تمويل وسائل النقل للاستخدام الشخصي أو التجاري

- سيارات خاصة، للإيجار، مركبات للشركات والمصانع وغيرها
- معدّات النقل البحري (اليخوت والقوارب والسفن وغيرها) ومعدّات النقل الجوي (الطائرات الخاصة والطائرات التجارية وغيرها)

تمويل المعدّات والآليات لمختلف القطاعات الصناعية

- آلات الإنتاج
- معدّات ومركبات المقاولات
- أصول ثابتة للمهنيين، تجهيزات الورش الفنية والحرفية وغيرها
- معدّات لمختلف الصناعات:
 - معدّات طبية للمستشفيات والمختبرات والعيادات وغيرها
 - معدّات للمختبرات الهندسية والمعلوماتية كالألواح الرقمية وغيرها
 - معدّات غذائية
 - معدّات رياضية
 - معدّات للطاقة الخضراء الصديقة للبيئة

مزايا عديدة تصنع كل الفرق

- نسبة تمويل وتكلفة تنافسية
- جداول سداد مرنة
- إمكانية التمويل من دون ضمانات أو كفيل أو توطين الراتب أو رهن الأصل المراد تمويلية
- إعفاء من رسوم التسجيل للمشاريع العقارية السكنية والتجارية الممولة عبر شركة المال الأردني للتأجير التمويلي
- التأجير متوافق في الجوهر مع التمويل الإسلامي

من يستطيع الاستفادة من التأجير التمويلي؟

أي موظف في القطاع العام أو الخاص، مهني، صاحب عمل حر، مؤسسة أو شركة ذات مصدر دخل صالح يرغب في الحصول على أصول مادية.

الأداء المالي

أما عن ملخص الأداء المالي لعام ٢٠٢٤، فقد حافظت الشركة على قوة ومثانة مركزها المالي برغم التحديات الاقتصادية الصعبة وبفضل الجهود المثابرة لفريق العمل والإدارة والتي تقف خلف هذه الانجازات، حيث ارتفعت إيرادات الشركة بما يزيد عن ٣٣٪ من الإيرادات المحققة في العام السابق، لتبلغ حوالي ٤,٠٨٣ مليون دينار في العام ٢٠٢٤ مقابل ٣,٠٦٨ مليون دينار لعام ٢٠٢٣، كما بلغت أرباح الشركة قبل الضرائب والرسوم ١,١٠٩ مليون دينار، في حين ارتفع صافي الأرباح بعد الضريبة والمخصّصات بأكثر من ٤٦,٣١٪ ليبلغ ٨٠٠,٤٣٧ دينار لعام ٢٠٢٤ مقارنة مع ٥٤٧,٠٨٤ دينار في عام ٢٠٢٣.

وبلغ إجمالي موجودات الشركة في نهاية العام الحالي ٤٨,٨١ مليون دينار، ليسجل بذلك انخفاضا بمعدل ١٨,١٣٪ عن المستوى المتحقق في نهاية العام ٢٠٢٣ والبالغ ٥٩,٦٢ مليون دينار. و جاء ذلك كمنحصة رئيسية لتسديد جزء من عقود التأجير التمويلي الممنوحة للمطورين العقاريين الممولين خلال عام ٢٠٢٢ و ٢٠٢٣ كما ارتفعت حقوق المساهمين لتصل إلى ما مقداره ٨,٩٩ مليون دينار في نهاية العام ٢٠٢٤ مقارنة مع ٨,١٧ مليون دينار في نهاية العام ٢٠٢٣.

المصرف الأهلي العراقي

واصل المصرف الأهلي العراقي جهوده ومساهمته في تطوير السوق المصرفي العراقي من خلال تقديم أفضل الخدمات المصرفية، والمنتجات البنكية، والخدمات الإلكترونية الشاملة والمتكاملة التي تساعد على تغطية احتياجات قطاعي الأفراد والشركات على حد سواء.

وتأتي جهود المصرف الأهلي العراقي، ترجمة للرؤية الإستراتيجية لمجموعة كابيتال بنك وتماشياً مع سياسات البنك المركزي العراقي والأردني، حيث حافظ المصرف الأهلي العراقي على مكانته كأكبر مصرف أهلي عراقي بين المصارف الخاصة العراقية من حيث الموجودات، كما حصل على العديد من الجوائز المحلية و الدولية خلال العام ٢٠٢٤، وتم تصنيفه من قبل مؤسسات التصنيف الدولية Capital Intelligence , Moody's.

ويعبر فرع المصرف الأهلي العراقي في المملكة العربية السعودية، عن خطوات وطموحات المصرف والتزامه بتطوير وتنمية أعماله في مجال الخدمات المصرفية للشركات، التي تمتاز بإمكانيات كبيرة وتوفر فرص النمو الواعد، وتوفير أفضل الخدمات المصرفية للعملاء لتسهيل التبادل التجاري بين العراق والسعودية، حيث يقدم الفرع الخدمات المصرفية التالية: الحسابات الجارية والودائع، والحوالات التجارية الصادرة والواردة، وإصدار خطابات الضمان داخل المملكة العربية السعودية وجمهورية العراق، تعزيز وخصم الاعتمادات الواردة، وإصدار الاعتمادات المستندية، والتسهيلات الائتمانية المباشرة.

وتشمل الخدمات التي يقدمها المصرف ما يلي:

- حسابات العملاء بأنواعها (الحسابات الجارية، وحسابات التوفير، والودائع الثابتة بالدينار العراقي والدولار الأمريكي).
- خدمة تحويل الرواتب لجميع العملاء من القطاعين الخاص والعام.
- خدمات الحوالات الواردة والصادرة.
- خدمات حوالات ويسترن يونيون.
- خدمات النخبة لكبار العملاء.
- شهادات الإيداع.
- حسابات التوفير / زناكين.
- حسابات طريق الذهب
- التسهيلات الائتمانية للأفراد، بما في ذلك القروض الشخصية، والبطاقات الائتمانية.

التقرير السنوي 2024

- الخدمات المتخصصة والمقدمة للشركات الكبرى، كالخدمات التجارية التي تتضمن الاعتمادات المستندية الصادرة والواردة، وخطابات الضمان بالإضافة إلى الحوالات المصرفية، والتسهيلات المصرفية بأنواعها، والتعامل بالعملات الأجنبية والمشاركة بنافذة بيع وشراء العملة الأجنبية، هذا بالإضافة إلى الخدمات المقدمة للشركات المتوسطة والصغيرة.
- خدمات الوساطة المالية، من خلال شركة المال العراقي للوساطة والتي تشمل بيع وشراء الأوراق المالية.
- منح قروض لبيع السيارات من خلال شركة الأهلي العراقي للتقسيط.
- خدمات الحافظ الأمين للمستثمرين في سوق العراق للأوراق المالية.
- تسويق خدمات الاستثمار في العراق بالتعاون مع شركة كايبتال للاستثمارات.
- خدمات البطاقات والصرافات الآلية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، بالإضافة إلى مركز الخدمة الهاتفية والمعني بخدمة العملاء بسرعة وكفاءة عالية.
- الخدمات الالكترونية وتشمل (تطبيق المصرف الأهلي العراقي (Mobile app) للأفراد، تطبيق (Business Online) للشركات، كشف الحساب الإلكتروني، مركز الخدمة الهاتفية، حساب واتساب، بطاقات السحب المباشر، المحفظة الإلكترونية / المنافذ الالكترونية).
- برنامج خصومات باستخدام البطاقات الصادرة من المصرف الأهلي العراقي.

ومن أبرز الإنجازات خلال العام ٢٠٢٤

- زيادة رأس مال المصرف من ٣٠٠ مليار دينار عراقي إلى ٤٠٠ مليار دينار عراقي.
- تطبيق النظام المصرف الجديد (Temenos - T24).
- تطبيق الخدمات المصرفية الهاتفية (Mobile Banking) للأفراد.
- الحصول على موافق البنك المركزي العراقي على الاستثمار في شركة التأمين.
- توقيع اتفاقية تمويل مع شركة تمويل التنمية الدولية الامريكية (DFC) بتخصيص مبلغ ٥٠ مليون دولار لمنح التمويل لرواد الأعمال في العراق.
- توقيع اتفاقية تعاون مع الوكالة الألمانية للتعاون الدولي (GIZ) لدعم الشمول المالي في العراقي.
- إعادة ترميم كلية ثانوية بغداد.
- افتتاح ٤ فروع جديدة بمختلف محافظات العراق ليصل عدد الفروع إلى ٣٣ فرع بما فيهم فرع المملكة العربية السعودية.
- وصل عدد الصرافات الآلية المنتشرة بكافة محافظات العراق إلى ٢٩٤ صراف آلي.
- فتح ١٥ حساب لمؤسسات حكومية.
- فتح ٩٣٣ حساب لمختلف الشركات العراقية.
- وصل عدد زبائن المصرف الأهلي العراقي ٣٢٠ ألف زبون.
- افتتاح مركز نقد جديد في محافظة كربلاء ليصبح عدد مراكز النقد الرئيسية إلى ٤ مراكز و٧ مراكز عد صغيرة.
- زيادة انتشار أجهزة الدفع الإلكتروني لتصل إلى ٣١٦٤ جهاز POS موزعين على ١٨٤١ تاجر.
- استحداث نظام أونلاين جديد للشركات يتضمن جميع الخدمات المالية و غير المالية و أهمها (كشوفات الحسابات بأنواعها، الحوالات الداخلية و الخارجية، حوالات المزداد، الرواتب و دفعات التجار، الاعتمادات المستندية، و خطابات الضمان).
- الحصول على شهادة المطابقة للمواصفة القياسية ISO 9001:2015 ضمن نطاق خدمة الحوالات الخارجية.
- إطلاق منتج القروض السكنية.
- منح قروض وزيادة سقوف قروض شخصية موزعة على ٥٣,٠٧٣ زبون.

التزام كابيتال بنك بالاستدامة

مسيرتنا: التركيز على خلق قيمة مستدامة

نلتزم في كابيتال بنك بمواءمة أهدافنا الاستراتيجية مع المبادرات الوطنية الرئيسية مثل استراتيجية التمويل الأخضر (٢٠٢٣-٢٠٢٨) ورؤية التحديث الاقتصادي (٢٠٢٣-٢٠٢٥). حيث يتخطى التزامنا بالاستدامة حدود الامتثال، فنحن نسعى لتحقيق أفضل الممارسات وتطبيقها لتقليل بصمتنا البيئية وتعظيم الآثار الإيجابية من خلال دمج الاستدامة في عملياتنا التجارية الأساسية بشكل فعال، ونعمل جاهدين لنكون محفزاً للتنمية في الأردن.

بدأت مسيرتنا في عام ٢٠٢٢، عندما اتخذنا في كابيتال بنك خطوة هامة لتعزيز التزامنا بمبادئ البيئة والمجتمع والحوكمة من خلال إصدار أول تقرير استدامة كمبادرة مستمرة، مما يعكس تفانينا في دمج الاستدامة في جميع جوانب عملياتنا ومواءمتها مع استراتيجيتنا لخلق قيمة لأصحاب المصلحة والمجتمعات والبيئة. وحالياً، ونحن بصدد إصدار تقريرنا الثالث.

كجزء من رحلة الاستدامة الخاصة بنا، أجرى البنك تقييماً شاملاً للمحاور الأساسية بهدف تحديد الموضوعات ذات الصلة بعملياتنا. وقد أرسى هذا التقييم الأساس لإعداد تقارير بيئية واجتماعية وحوكمة هادفة، مما يضمن معالجة القضايا المهمة وإحداث التغيير الإيجابي.

إن المحاور الأساسية مرتبطة بالركائز الأساسية الثلاث للبيئة والمجتمع والحوكمة، وهي متوافقة بشكل استراتيجي مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. ويضمن هذا التوافق أن مبادراتنا لا تستجيب لتحديات الاستدامة العالمية فقط، بل تمتد أيضاً لتساهم في تحقيق أهدافنا الشاملة والأهداف الخاصة بخلق قيمة لتعزيز التأثير الإيجابي.

تطبيق حوكمة قوية ومسؤولية	تقديم قيمة لموظفينا ومجتمعاتنا	العمل المناخي وحماية البيئة
 <ul style="list-style-type: none"> • أمن البيانات. • الابتكار والرقمنة. • دمج عوامل البيئة والمجتمع والحوكمة في تحليل الائتمان. • الامتثال والسلوك الأخلاقي. 	 <ul style="list-style-type: none"> • المساواة بين الجنسين وتنمية رفاه القوى العاملة. • المجتمعات المحلية. • الاشتغال المالي والثقافة المالية. • نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة. • تجربة ورضا العملاء. 	 <ul style="list-style-type: none"> • تغير المناخ وإزالة الكربون. • إدارة الشؤون البيئية. • الإقراض والاستثمار المستدام.

مسارنا للمستقبل

بينما نمضي قدماً، سنركز على تطوير مبادرات البيئة والمجتمع والحوكمة الخاصة بنا لتتماشى مع لوائح بورصة عمان والبنك المركزي الأردني، بالإضافة إلى تبني أفضل الممارسات التي تعزز الشفافية وتحقق تقدماً قابلاً للقياس. نكرس في كابيتال بنك جهودنا لضمان وجود عوامل الاستدامة في كل جانب من جوانب عملياتنا، مما يساهم في نجاح أعمالنا، ولكن أيضاً لإحداث تأثير إيجابي ومستدام على المجتمع والبيئة.

نحن ملتزمون بمواصلة المحافظة على البيئة من خلال الاستثمار في مبادرات البيئة والمجتمع والحوكمة وتمويلها، بما في ذلك التمويل الأخضر.

معاً، نحن ملتزمون ببناء مستقبل أكثر استدامة للجميع.

١٧. التطورات المستقبلية الهامة والخطة المستقبلية للبنك لعام ٢٠٢٥

تتطلع مجموعة كابيتال بنك في عام ٢٠٢٥ لتعزيز تواجدتها في السوق المصرفي محليا وإقليميا من خلال تقديم المزيد من الحلول المصرفية لعملائها والتي يتم تصميمها لتلبي تطلعاتهم واحتياجاتهم، كما تتطلع المجموعة لدفع عجلة الاقتصاد المحلي من خلال التوسع في القطاعات الاقتصادية التي تشهد نمواً في الودائع والتسهيلات الائتمانية وأنشطة الاستثمار.

هذا وستواصل المجموعة جهودها واستثمارها بالتركيز على استراتيجيات التحول الرقمي لضمان الارتقاء والتحسين المستمر في مستوى الخدمات المصرفية لتحاكي أفضل الممارسات العالمية والتميز في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، كما ستعمل المجموعة على تطوير الأنظمة البنكية الخاصة بها من خلال التحسينات المستمرة على البنية التحتية، ونظم أمن المعلومات من خلال ادخال المزيد من أدوات الذكاء الاصطناعي.

كما ترغب المجموعة بتعزيز الاشتغال المالي المرتبط بإستراتيجية البنك المركزي الأردني ورؤية التحديث الاقتصادي للمملكة الأردنية الهاشمية من خلال تمكين الأفراد وقطاع الأعمال للوصول للملائم والاستخدام الفعال والمستدام للخدمات المالية المتنوعة بشكل مناسب وبكف معقولة وبما يتوافق مع احتياجات العملاء ويساهم في تحسين مستوى معيشتهم من خلال المراجعة الدورية والمستمرة لأسعار الخدمات والمنتجات المصرفية بما في ذلك أسعار الفوائد على الودائع لأجل والقروض البنكية لخدمة المزيد من عملاء الأفراد وقطاع الأعمال المتوسطة والصغيرة بالإضافة الى قطاع الشركات الكبرى وتطوير الخدمات وأنظمة الدفع الرقمية وشبكة الفروع والصرافات الآلية.

تولي المجموعة أهمية كبيرة في توجهاتها لعام ٢٠٢٥ لتطبيق ممارسات الاستدامة بأبعادها البيئية، الاجتماعية والحوكمة وفقاً لأفضل الممارسات العالمية للمساهمة في الحفاظ على البيئة والمجتمع وتحقيق أهداف التنمية المستدامة بما ينسجم مع استراتيجية البنك المركزي الأردني وأهداف هيئة الأمم المتحدة، وسيقوم البنك باستكمال جهوده السابقة بإعداد التقرير الثالث ونشره للجمهور وفتح المزيد من الفرص لعمليات التمويل المستدام.

كما ستحرص المجموعة على إرساء ثقافة مؤسسية اجتماعية قوية من خلال قيمها المتأصلة التي تهدف الى فهم وإدارة المخاطر، وتسهم في الربط بين الموظفين وأصحاب المصلحة معا من خلال السلوكيات المحببة والقيم الإيجابية والاتجاهات ومبادرات الصحة والرفاهية الشاملة للموظفين.