

كابيتال بنك الأردن  
تقرير الاستدامة  
السنوي لعام  
2023

# جدول المحتويات

أبرز المعدّلات  
في عام 2023

05

كلمة رئيس  
مجلس الإدارة

04

نبذة عن  
التقرير

03

## لمحة عن مجموعة كابيتال بنك

08

09

10

11

الملف التعريفي لكابيتال بنك  
أسس تميّز كابيتال بنك  
الأداء المالي لكابيتال بنك  
إنجازات كابيتال بنك المتميّزة

## منهجيتنا المتّبعة لتحقيق الاستدامة

13

13

14

15

مفهوم الاستدامة لدى كابيتال بنك  
إشراك أصحاب المصلحة  
ترسيخ العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة لمجموعة كابيتال بنك  
نهجنا المتّبع في تعزيز العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة

## التمويل المستدام

17

17

توفير القروض الخضراء  
أجندة الأنشطة الخضراء

## العمل المناخي وحماية البيئة

- 19 حجم الانبعاثات من كابيتال بنك الأردن  
19 تقليل المحروقات في عمليات كابيتال بنك  
20 الاعتماد على الطاقة المتجددة في كابيتال بنك  
20 الإدارة البيئية  
21 قياس حجم النفايات واستخدام المياه في البنك  
21 فهم أنماط الاستهلاك لدى البنك

## القيمة المقدمة لموظفينا ومجتمعنا

- 23 أهمية الموظفين والثقافة في كابيتال بنك  
26 مشاركة الموظفين - التشاركية مع مجتمعنا  
29 التعلم والتطوير  
30 علاقتنا مع عملائنا  
32 الشمول المالي والثقافة المالية  
33 المسؤولية الاجتماعية للشركات  
36 دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة لتمكين الاقتصاد المحلي

## تطبيق ممارسات الحوكمة القوية المسؤولة

- 38 لجان الحوكمة  
39 الإدارة بالمسؤولية  
40 مدونة الامتثال والسلوك الأخلاقي  
42 إدارة المخاطر  
43 خصوصية وأمن البيانات  
44 خصوصية بيانات العميل  
45 مراعاة العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحليل الائتمان  
45 الرقمنة والابتكار

## الملاحق

- 49 الملحق (1): جداول بيانات الأداء  
54 الملحق (2): فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)  
58 الملحق (3): جدول مؤشرات بورصة عمان

# نبذة عن هذا التقرير

يسر كابيتال بنك الأردن إعلانه عن إصدار تقريره الثاني للاستدامة، والذي يوضح كيفية معالجة البنك للتأثيرات الأساسية لأنشطته على الاقتصاد والبيئة والمجتمع والالتزام بالاستدامة، بما يؤكد مساعيه تجاه التنمية المستدامة وتحقيق أهدافه. تم إعداد هذا التقرير بالرجوع لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لعام 2021، والمستخدم على نطاق واسع للإفصاح عن الاستدامة في جميع أنحاء العالم. ويشمل التقرير أدائنا في مجال الاستدامة لسنة تقويمية واحدة، من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023، ويغطي جميع عمليات وأنشطة كابيتال بنك في الأردن.

## ملاحظاتكم تهمنا!

ندرك أن الاستدامة عملية متواصلة ومتطورة، ولذلك نرحب بملاحظاتكم وآراءكم واستفساراتكم المتعلقة بمحتوى هذا التقرير ومبادراتنا المستمرة في مجال الاستدامة، حيث تساعدنا آراءكم ومدخلاتكم في تشكيل مستقبلنا.

نسعد بتلقي ملاحظاتكم واستفساراتكم عبر البريد الإلكتروني:

[investors.inquiries@capitalbank.jo](mailto:investors.inquiries@capitalbank.jo)



# كلمة رئيس مجلس الإدارة

## كلمة رئيس مجلس إدارة مجموعة كابيتال بنك:

إنه لمن دواعي سروري أن أضع بين أيديكم تقرير مجموعة كابيتال بنك الثاني للاستدامة لعام 2023، والذي يعرض ويبرز مدى إيماننا في كابيتال بنك بأهمية الاستدامة وأن أداءنا ينعكس دائماً على بيئتنا ومجتمعنا واقتصادنا، فإننا نسعى وبشكلٍ دؤوب أن نلتزم بأفضل الممارسات البيئية السليمة التي تعبر عن مبادئنا وذلك من خلال تقليل التأثير البيئي السلبي وتحفيز التأثير الإيجابي إضافة إلى تعزيز الاقتصاد والمجتمعات التي نعمل بها، فإننا دائماً نحرص على أن نستمر في تضمين العديد من معايير الاستدامة في خططنا وعملياتنا لنسهم بشكل فاعل في تنمية الوطن.

وعليه، فإنني أود أن أعتنم هذه الفرصة لتسليط الضوء على التزامنا الاستراتيجي بالاستدامة والبيئة، لا سيما بعد إطلاق استراتيجية التمويل الأخضر من قبل البنك المركزي الأردني للأعوام (2023-2025)، والعمل على تنفيذ رؤية التحديث الاقتصادي (2023-2025) التي تسعى إلى تعزيز الممارسات المستدامة للتحوّل نحو الاقتصاد الأخضر، علماً بأن هذه المبادرات تعتبر خارطة طريق واضحة نحو التنمية المستدامة، ونحن ملتزمون تماماً بدعم هذه الجهود والمساهمة فيها بشكلٍ فعال.

علاوة على ذلك، فإن إتباعنا لقواعد وإرشادات تقارير الاستدامة الصادرة عن بورصة عمان يؤكد الاهتمام المتزايد لكابيتال بنك بشكلٍ خاص والقطاع المالي بشكلٍ عام بأن نكون جزءاً من رؤية مستقبلية شاملة. إذ تبنى في كابيتال بنك هذه القواعد بكل إخلاص واحترافية وذلك بدمج المبادئ الرئيسية للاستدامة في عملياتنا التجارية الأساسية، كما نحرص على اتباع ممارسات ومبادرات مختلفة بشكلٍ ممنهج لدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والمؤسسية في أعمالنا.

لم تعد الاستدامة فكرة ثانوية؛ وإنما إحدى الأسس التي نبنى عليها مستقبلاً أفضل، ولقد أصبح التقليل من بصمتنا البيئية أمراً بالغ الأهمية، لذا قمنا في كابيتال بنك بالاستثمار في التقنيات النظيفة، وتعزيز كفاءة استخدام الطاقة والموارد، ونعمل باستمرار لإيجاد حلول للتخفيف من تأثيرنا البيئي. وفي سياق حرصنا على تنمية رأسمالنا البشري وتعزيز رفاهيته، فإننا نستثمر في موظفينا، ونعزز ثقافة الشمول والتنوع والنمو، ونؤمن أيضاً بأهمية تمكين الأفراد، ليس في مؤسستنا فحسب، ولكن في جميع أنحاء المجتمعات التي نخدمها.

في المقابل، تُمثل العلاقات المجتمعية القوية حجر الأساس لمستقبل مستدام، كما أننا نؤمن بالتشاركية مع المجتمعات المحلية، ونُدعم ريادة الأعمال والمبادرات والمشاريع البيئية، ونبني جسوراً للتعاون الفعال لتمكين المجتمعات من الازدهار.

وأما فيما يخص الحوكمة المؤسسية فهي البوصلة التي توجه رحلتنا وتُمثل إطار عملنا الذي يتم بموجبه تطبيق وتحقيق أهدافنا الاستراتيجية أخذين بعين الاعتبار ضمان الشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات المسؤولة وفقاً لأعلى المعايير.

ختاماً، أجدد التأكيد على التزامنا الثابت بالاستدامة البيئية والممارسات المصرفية المسؤولة، لنفني بواجبنا تجاه البيئة والمجتمع، كما أننا على استعداد دائم لتعاون مع جميع الأفراد والمنظمات والمؤسسات التي تشاركنا رؤيتنا في هذا المجال، لنقوم معاً بخلق التأثير الإيجابي ودفع عجلة التطور لمستقبل أفضل للأجيال القادمة.

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير....

باسم خليل السالم



# أبرز المعدّلات في عام 2023





**1860**

فرصة تدريب على المخاطر  
تم توفيرها

**%77**

من العملاء يستخدمون خدمة  
البنك الرقمية بفاعلية

**1.5 مليون**

معاملة تتم عبر تطبيق الهاتف  
المحمول للخدمات المصرفية

**3.3 مليون**

معاملة رقمية في عام 2023



**%38**

نسبة الموظفين العاملات

**%28**

من الأدوار القيادية تضطلع بها  
سيدات

**6,800**

فرصة تدريبية تم توفيرها

**49 ماكينة صراف آلي**

تم توفيرها في المناطق الريفية

**2.2 مليون دينار أردني**

تخصيصها للمسؤولية  
الاجتماعية للشركات



**%100**

نسبة استخدام نظام إضاءة LED  
في جميع فروعنا

**3000 ميجاوات**

في الساعة من الطاقة الشمسية  
المستخدمة على مستوى فروع  
عمّان

**%70**

نسبة استخدام الكهرباء من مصادر  
الطاقة المتجددة

**5 طن**

من الورق تم إعادة تدويره

**%17 نسبة الزيادة في صافي الربح**

2023 - 106,592,320 دينار أردني

2022 - 90,850,127 دينار أردني



**%9 نسبة الزيادة في إجمالي الأصول**

2023 - 7,592,499,364 دينار أردني

2022 - 6,957,771,913 دينار أردني



# لمحة عن كابيتال بنك



## الملف التعريفي لكابيتال بنك

تُعد مجموعة كابيتال بنك، واحدة من أكبر المؤسسات المصرفية العاملة في السوقين الأردني والإقليمي، وتصل قيمة أصولها الى ما يقارب 7.6 مليار دينار أردني، فيما يبلغ مجموع حقوق مساهميها 728 مليون دينار أردني.

تضم مجموعة كابيتال بنك، كل من كابيتال بنك الذي تأسس في عام 1995، ومنذ ذلك الوقت نمت أعماله ليصبح اليوم واحداً من أبرز البنوك الأردنية المتخصصة في تقديم حزم متكاملة من الحلول والخدمات المصرفية الاستثمارية والتجارية المصممة لتلبية متطلبات العملاء من الشركات والأفراد على حد سواء.

وفي عام 2005، قام كابيتال بنك (الأردن) بشراء أغلبية أسهم المصرف الأهلي العراقي، الأمر الذي مكّن المصرف من تطوير منتجاته وخدماته، وتعزيز موطئ قدمه وتعزيز الشمول المالي على مستوى العراق ودعم النشاطات التصديرية وتقديم كافة الخدمات للشركات العاملة بالعراق. وقام المصرف الأهلي العراقي في العام 2023، وضمن استراتيجيته التوسعية على الصعيد الإقليمي، بإنشاء موقع له في المملكة العربية السعودية لتقديم الخدمات المصرفية والتجارية لعملائه من قطاع الشركات.

أما بالنسبة لشركة كابيتال للاستثمارات المملوكة بالكامل لكابيتال بنك، والتي تأسست في عام 2006، فهي شركة إقليمية رائدة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الاستثمارية الشاملة التي تضم إدارة الأصول والوساطة والاستشارات المالية للشركات. تقدم الشركة خدماتها لمجموعة متنوعة من العملاء المحليين والإقليميين والعالميين، بما في ذلك الشركات الكبرى والهيئات الحكومية والأفراد ذوي الأرصدة المالية الضخمة من خلال مكاتبها في الأردن وفي الإمارات /مركز دبي المالي العالمي (DIFC).

وترجمة لخططها التوسعية استحوذت مجموعة كابيتال بنك في العام 2021 على أعمال وفروع بنك عوده اللبناني في الأردن والعراق. وفي العام 2022 قام كابيتال بنك بالاستحواذ على أعمال وفروع بنك سوسيته جنرال - الأردن، الأمر الذي عاد بالنفع على مركز البنك ومكانته في السوق المصرفي الأردني ومساهميه وعملائه. وفي بداية العام 2022، قام كابيتال بنك بإطلاق البنك الرقمي Blink ليقدم خدماته من خلال منصته الرقمية الذكية التي تستهدف الشباب عموماً.

من جهة أخرى وفي العام 2022، قامت مجموعة كابيتال بنك بتعزيز قاعدتها الرأسمالية من خلال إصدار أسناد قرض دائمة بقيمة 100 مليون دولار أمريكي، ليكون هذا الإصدار الأول من نوعه في الأردن لسندات تصنف ضمن رأس المال الإضافي "Tier1"، حيث نجح في إدراج هذا الإصدار في بورصة ناسداك دبي - البورصة الدولية في الشرق الأوسط.

وفي ذات العام، عملت المجموعة على زيادة رأس مالها من خلال إدخال صندوق الاستثمارات العامة السعودي - أحد أكبر الصناديق السيادية في العالم - كشريك استراتيجي بحصة تبلغ 23.97% وهو إنجاز يمكن المجموعة من الاستمرار في تنفيذ استراتيجيتها التوسعية وتقديم منتجات وخدمات جديدة تلي احتياجات العملاء وتعود بالنفع على المساهمين.

للمزيد من المعلومات، تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني لكابيتال بنك: [www.capitalbank.jo](http://www.capitalbank.jo)

تواجدنا في  
**4 أسواق**

(الأردن، العراق، المملكة العربية  
السعودية، الإمارات العربية المتحدة)

**2.4 ألف**  
موظف

**32** فرع في الأردن

**28** فرع في العراق

**فرع واحد**

في المملكة العربية السعودية



# أسس تميّز كاييتال بنك

## الرؤية:

أن نكون واحدًا من البنوك الرائدة في المنطقة، وأن نضع عملاءنا وموظفينا كأولوية لنا، لتمكينهم من اتخاذ قرارات مناسبة، تواكب حياتهم وقادرة على بناء مستقبلهم.

## المهمة:

أن نعمل على دعم الازدهار المالي وأن نقدم تجارب مصرفية قائمة على الرقمنة والابتكار، والتي تمتاز بسهولة وسرعتها ومصممة خصيصًا لخدمة عملائنا.

## قيمنا:

نتمثل، في كاييتال بنك، بمعايير الحوكمة المثلى وأعلى مستويات الموثوقية.

### عملاؤنا أولويتنا



تجربة العملاء

تجربة العملاء: نضع عملاءنا في محور اهتمامنا، ونقيّم نجاحنا بناءً على رضاهم عن خدماتنا. تتمحور أهدافنا حول تصميم تجربة تلبي احتياجاتهم المتنوعة من خلال تقديم حلول مرنة ومخصصة.

### نتعامل بنزاهة



النزاهة

النزاهة: نتعامل بشفافية ومسؤولية الأخلاقية، نلتزم بالنزاهة، ونسعى لاختيار وتقديم الأفضل دائماً!

### موظفينا رأسمالنا



فريق العمل

فريق العمل: تكمن قوتنا في قوة موظفينا، لذا نستثمر بهم ونعزز إمكانياتهم لنكبر نجاحهم وإنجازاتهم، ونوفّر لهم بيئة عمل تُمي حماستهم وانتماءهم لكل ما يقدمونه لعملائنا.

### نتكيف مع التغيير



الابتكار

الابتكار: نصنع فرصتنا من أكبر التحديات ونعزز نمونا بأفضل الابتكارات، ونعمل على تحويل التحديات إلى فرص مبتكرة تمهد الطريق للنمو المستمر، بحيث نتمكن من التكيف والتصرف بسرعة في مختلف الظروف.

### نتطلع للأفضل



الطموح

الطموح: ندرك بأن الطريق إلى النجاح هو رحلة تعلم مستمرة، ونؤمن بأن شغفنا هو أساس تميّزنا وسر نجاحنا بعملائنا، لذا فنحن نركز على الحلول، ونعمل على إحداث التأثير من خلال موهبتنا وشغفنا وعملائنا الجاد.

### نتشارك المساءلة



المساءلة

المساءلة: نتحمل مسؤولية قراراتنا ونتعاون لتحسين من إمكانياتنا. نتعلم من تجاربنا ونساعد بعضنا بعضاً لنتميّز في كل تفاصيل أعمالنا.

## الركائز الاستراتيجية:

### 1. التميز في العمليات:

تعزيز قدراتنا الرقمية ومواصلة رحلة التحول الرقمي من خلال الابتكار المستمر وإنشاء بنية تحتية فعّالة وجاهزة للمستقبل.

### 2. التركيز على العملاء:

تبني مقترح شامل يلبي احتياجات العملاء المصرفية والاستثمارية ويركز على التميّز في الخدمة وتطوير تجربة العملاء.

### 3. النمو المستدام:

توسيع نطاق المجموعة الإقليمي، وتعزيز الخدمات المصرفية عبر الحدود، وتنويع مصادر الإيرادات وتنمية إطار إدارة المخاطر لتحقيق نمو مستدام ومربح لتعظيم القيمة السهمية.

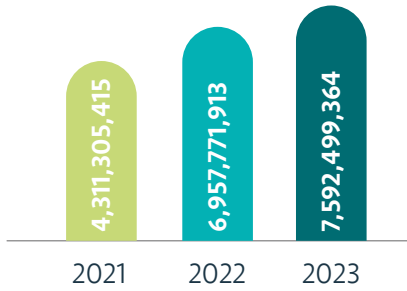
### 4. موظفونا:

الاستثمار في موظفينا، أهم أصولنا، من خلال بناء ثقافة مكان العمل التي تركز على بناء القدرات بشكل مستمر.

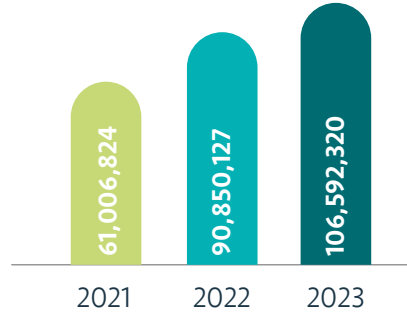
## الأداء المالي لكابيتال بنك

حقق كابيتال بنك نمواً متميزاً بنهاية عام 2023، حيث وصلت أرباحنا الصافية إلى 106.6 مليون دينار أردني مقارنة بـ 91 مليون دينار أردني في عام 2022، وبلغ إجمالي أصولنا الصافية 7.6 مليار دينار أردني للمرة الأولى، مما عزز من مكانتنا المصرفية والمالية على الصعيدين المحلي والإقليمي. يمكن أن تُعزى النتائج المالية إلى نجاح البنك في تنفيذ خطته الطموحة للتوسع والنمو.

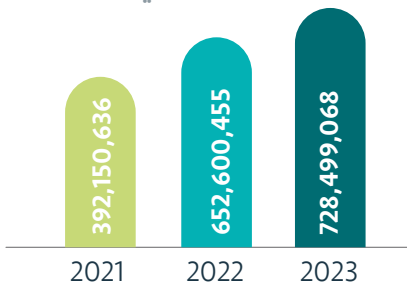
### إجمالي الأصول (بالدينار الأردني)



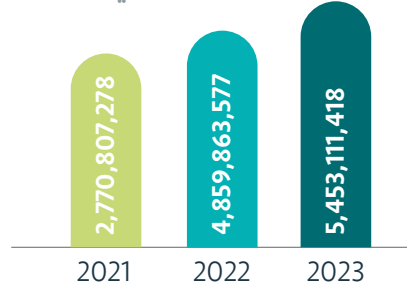
### صافي الربح (بالدينار الأردني)



### إجمالي حقوق الملكية (بالدينار الأردني)



### ودائع العملاء (بالدينار الأردني)



### التنفيذ الأفضل للخدمات المصرفية الرئيسية - 2023

حاز كابيتال بنك خلال عام 2023 على جائزة "التنفيذ الأفضل للخدمات المصرفية الرئيسية" المقدمة من آي بي إس انتليجينس التي يقع مقرها في المملكة المتحدة. حيث اعترفت آي بي إس انتليجينس بتميز كابيتال بنك وابتكاره في القطاع المصرفي.

### أفضل قرض مجمع لمؤسسة مالية في منطقة الشرق الأوسط - 2023

حاز كابيتال بنك على جائزة أفضل قرض مجمع لمؤسسة مالية في منطقة أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا. ويسلط هذا التقدير الضوء على النجاح الذي حققه البنك في القروض المشتركة الرائدة التي تبلغ قيمتها 115 مليون دولار أمريكي تجاوز هدف الاكتتاب، مما عزز المكانة الإقليمية للبنك بمشاركة 12 بنكاً من الدول.

### أفضل بنك في الأردن - 2022

يحظى كابيتال بنك بالتقدير نظير جهوده الكبيرة في التوسع المحلي والإقليمي.

### أكثر البنوك الرقمية ابتكاراً في الأردن - 2022

تقدير بليتك لخدماته الرقمية المتطورة.

### أفضل بنك يقدم الخدمات المصرفية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة - 2022

يحظى كابيتال بنك بالتقدير، وذلك لدوره المحوري في دعم قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة بالأردن وكذلك قيادة جهود تمويل هذه المنشآت.

### حصول المحامية نور عقل لدى كابيتال بنك على جائزة ليكس فالكون "Lex Falcon"

حصلت المحامية نور عقل/ مستشار داخلي لدى كابيتال بنك على جائزة ليكس فالكون "Lex Falcon" العالمية خلال عام 2023 عن فئة "القانوني الرائد".

### مُنح بليتك "Blink" جائزة أفضل بنك رقمي لعام 2023

أعلن بليتك "Blink"، البنك الرقمي الرائد في تقديم الحلول المصرفية والرقمية الشاملة في الأردن، عن حصوله على جائزة الطاووس لأفضل بنك رقمي لعام 2023 خلال قمة التكنولوجيا المالية "Fintech" للشرق الأوسط التي عُقدت في عمان تحت شعار "الأسلوب الجديد للتقنيات المالية والمدفوعات الرقمية والخدمات المصرفية في المجتمع الرقمي".

### جائزة الابتكار في تجربة العملاء بمنطقة الشرق الأوسط في قطاع الخدمات المصرفية - 2023

حاز كابيتال بنك على جائزة "الابتكار في تجربة العملاء" المقدمة من شركة جينيسيس لجهود البنك الاستثنائية في توفير تجربة عملاء سلسة وموحدة في مختلف القنوات. ويمثل ذلك اعترافاً بالاعتماد السريع للقدرات الرقمية والأتمتة الأكثر ذكاءً لتلبية احتياجات العمل وتعزيز تجربة العملاء والموظفين على حد سواء.



# منهجيتنا المتبعة لتحقيق الاستدامة



## مفهوم الاستدامة لدى كابيتال بنك

بصفتنا مؤسسة مالية رائدة في الأردن، ندرك نواحي الآثار الناتجة عن أعمالنا على البيئة والمجتمع والاقتصاد. لذلك، نلتزم في كابيتال بنك بدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في جميع جوانب عملياتنا التشغيلية. ونسعى جاهدين لإحداث التغيير الإيجابي من خلال توفير حلول تمويل مستدامة تقدّم سبل الدعم لمشاريع الطاقة المتجددة وتُسهم في تعزيز الشمول المالي ومواجهة التحديات الاجتماعية الماثلة. ونشيد برصنا على التمسك بأعلى معايير النزاهة والمساءلة من خلال الالتزام بالممارسات الأخلاقية في مزاولة أعمالنا، واتباع ممارسات التنوع والحوكمة الشفافة. ونهدف إلى تحفيز الابتكار وتوجيه النمو الاقتصادي وخلق قيمة دائمة لأصحاب المصلحة لدينا مع الحفاظ على البيئة للأجيال القادمة، وذلك من خلال الاستفادة من خبرتنا ومواردنا وشبكتنا من الجهات. نكرّس جهودنا، من خلال الشراكات والعلاقات التعاونية واستراتيجيات الاستثمار المسؤولة، للقيام بدورنا على أكمل وجه باعتبارنا محفّزاً للتنمية المستدامة وتوجيه التغيير الإيجابي عالمياً.

ومع اقترابنا من العام 2030، نعي ضرورة تسريع خطواتنا تجاه تحقيق جدول أعمال 2030، ومدى الحاجة إلى تضافر الجهود لضمان التنفيذ الناجح والملائم لأهداف التنمية المستدامة. حيث نحرص في كابيتال بنك، بصفتنا مؤسسة مالية، على مواصلة استراتيجيتنا وعملياتنا مع أهداف التنمية المُستدامة. ونحدّد فرص المساهمة الفاعلة والإيجابية في التنمية البيئية والاجتماعية والاقتصادية. كما نهدف، من خلال تمويل المشاريع والشركات التي تعمل على تلبية أهداف التنمية المستدامة الرئيسية، إلى إحداث أثر قيمّ والمساهمة في تحقيق تلك الأهداف على المستوى العالمي.

لا يقتصر التزامنا في كابيتال بنك على المساهمة في جدول أعمال 2030، بل نركّز أيضاً على الأولويات والاستراتيجيات الوطنية للأردن وتحقيق المواءمة معها، وهي: الخطة الوطنية للنمو الأخضر في الأردن، وأهداف المساهمات المُحدّدة وطنياً، والبنك المركزي الأردني، واستراتيجية التمويل الأخضر، وتوجيهات بورصة عمّان بشأن إعداد تقارير الاستدامة.

**رؤية التحديث الاقتصادي:** نهدف إلى تحقيق المواءمة مع ركائز الرؤية الثلاثة والمساهمة في دفع القيمة على مستوى الأولويات والقطاعات الوطنية المحدّدة ليس فقط من خلال عملياتنا التشغيلية والأثر الذي نحققه، لكن أيضاً من خلال القرارات الاستثمارية التي نتّخذها.

**الخطة الوطنية للنمو الأخضر في الأردن:** نهدف من خلال عملياتنا التشغيلية والمحفوظة التي نمتلكها إلى المساهمة في 6 قطاعات ذات أولوية حدّدها الخطة الوطنية، وتيسير تنفيذ الحلول للحواجز الحالية.

**المُساهمات المُحدّدة وطنياً في الأردن:** يستهدف كابيتال بنك دعم الجهود الوطنية الرامية إلى تسريع عملية تحقيق أهداف المُساهمات المُحدّدة وطنياً من خلال حشد رأس المال والاستثمارات.

**استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر:** ستهدف ممارساتنا إلى المواءمة مع الأهداف الاستراتيجية للبنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر وتعزيز الأساليب المُتبعة في التمويل الأخضر.

**توجيهات بورصة عمّان بشأن إعداد تقارير الاستدامة:** نلتزم عند إصدار تقارير الإفصاح عن الاستدامة السنوية الخاصة بنا بتوجيهات بورصة عمّان بشأن إعداد التقارير عن الاستدامة.

## إشراك أصحاب المصلحة

ندرك أهمية التواصل مع أصحاب المصلحة لإحداث تأثير إيجابي طويل الأمد على المجتمع والبيئة والاقتصاد، كما نقدّر وجهات النظر المختلفة لأصحاب المصلحة وملتزم بالحفاظ على التواصل والشفافية والثقة، وتسترشد عملية إشراك أصحاب المصلحة لدينا بمبادئ الشمولية والاستجابة والتعاون.

ينقسم أصحاب المصلحة إلى مجموعات مختلفة، إما تتأثر بعملياتنا بشكل مباشر أو غير مباشر أو لديها القدرة على التأثير على أعمالنا. ولتعزيز الحوار البناء والتعاون، نستخدم طرق وقنوات مختلفة للتواصل تتناسب مع احتياجات أصحاب المصلحة وتفضيلاتهم.

بعض أصحاب المصلحة الرئيسيين للبنك:



# ترسيخ العناصر البيئية والاجتماعية والحوكومية لمجموعة كابيتال بنك

## تحديث إطار عمل الموضوعات البيئية، والاجتماعية، والحوكومية، والقضايا الجوهرية

أدى النمو المتسارع للبنك إلى تعميق التزامنا بتحقيق بالتميز ليس فقط في تقديم الخدمات المالية، بل أيضًا في تعميق الأثر الإيجابي للبنك على المجتمع والبيئة. وقد أعاد البنك بلورة القضايا الجوهرية التي يركز عليها وترتيبها حسب الأولوية بما يعكس تطلعاته نحو المستقبل، حيث أولى المزيد من التركيز على الإقراض، والاستثمار المستدام، والامتثال، والسلوك الأخلاقي، ورفاه الموظفين. ومن خلال التركيز على دمج الاستدامة في صميم أعمالنا، يهدف البنك إلى تحقيق تغيير إيجابية في المجتمعات التي تُسهم في تطويرها، مع التمسك بأعلى مستويات النزاهة في العمل وتحسين خدمات الرعاية لموظفينا.

اشتملت عملية تحديث الأهمية النسبية للقضايا الجوهرية للبنك على إعادة تقييم الموضوعات الجوهرية للتحقق من مواءمتها مع الأولويات الاجتماعية، والبيئية، وأولويات الحوكمة المتغيرة، بما يشمل تحديد المستجدات من القضايا من خلال تقييم التوجهات وأفضل الممارسات المتبعة عالميًا وفي الجهات المماثلة في المنطقة، فقد أسهم هذا التحليل في تحديد الموضوعات الأكثر ارتباطًا وتأثيرًا للعمليات وأصحاب المصلحة لدى البنك.

تتضمن القائمة التالية 12 موضوعًا تمثل الموضوعات الجوهرية التي تم اعتمادها حسب تحديث تقييم الأهمية النسبية لعام 2023:

## الحوكمة

- تأمين البيانات
- الابتكار والرقمنة
- مراعاة العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في التحليل الائتماني
- الامتثال والسلوك الأخلاقي

## المجتمع

- المساواة بين الجنسين وتنمية ورفاه القوى العاملة
- المجتمعات المحلية
- الاشتغال المالي والثقافة المالية
- نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة
- تجربة ورضا العملاء

## البيئة

- تغير المناخ وإزالة الكربون
- إدارة الشؤون البيئية
- الإقراض والاستثمار المستدام



## نهجنا المتّبع في تعزيز العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة

يسترشد نهجنا لتعزيز العناصر البيئية، والاجتماعية، والحوكمة بالقضايا الجوهرية للبنك والتي تشمل الإقراض، والاستثمار المستدام، والاستثمار، والامتثال، والسلوك الأخلاقي، ورفاه الموظفين. كما يُسهم دمج هذه المجالات المهمة ضمن عملية اتخاذ القرار وإجراءات العمل في دعم نهجنا لتحقيق الاستدامة وتعزيز الشفافية ومواءمة عمليات الأعمال مع التوقّعات المتغيرة لأصحاب المصلحة.

تعتبر العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة مؤشراً لقياس مدى اندماج اعتباراتها في عمليات اتخاذ القرار وممارسات إدارة المخاطر واستراتيجية الأعمال العامة. حيث يهدف البنك من دمج هذه المجالات العامة في عملياتنا إلى تعزيز جهودنا لتحقيق الاستدامة ومواكبة حجم الطلب المتغير لأصحاب المصلحة.

كما تؤكد مبادئ العناصر البيئية، والاجتماعية، والحوكمة الستة على إيماننا بأهمية التركيز على الاستدامة والسلوك المسؤول لتحقيق قيمة طويلة الأجل لعملائنا، ومستثمريننا، وموظفينا، والمجتمعات التي نعمل بها، إلى جانب مساهمتنا الإيجابية في تعزيز الاستدامة وبناء مستقبل يوفّر العدالة وتكافؤ الفرص للجميع.

### مبادئ العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة الستة لدى مجموعة كابيتال بنك:

- 1 السعي إلى الحدّ من الأثر التشغيلي للبنك على تغير المناخ بالمواءمة مع الأهداف الوطنية للأردن في خفض الانبعاثات.
- 2 تعزيز ممارسات الأعمال الصديقة للبيئة لدعم حماية الموارد الطبيعية في الأردن.
- 3 إرساء ثقافة شاملة تركّز على إرساء السلوك الأخلاقي في بيئة العمل مع التأكيد على التنوع، والعدالة، والشمول.
- 4 أهمية التواصل مع المجتمعات المحلية ودعمها من خلال المشاركة الفعّالة وإقامة العلاقات.
- 5 دمج العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في تقييم المخاطر، واتخاذ قرارات الاستثمار، وأنشطة التمويل لتعزيز التنمية المستدامة.
- 6 الالتزام بمعايير الحوكمة والامتثال للوائح الأردنية بما يضمن تحقيق أعلى مستويات النزاهة والمساءلة.

علوة على ذلك، خصّصنا 141 ساعة من التدريب لموظفينا في عام 2023 لتعميق معرفتهم بالعناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة. ويعتزم البنك في المستقبل توفير المزيد من فرص التدريب بما يتيح لموظفيه في مختلف الوحدات والإدارات استيعاب العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة وآليات تطبيقها على مجالات أعمالهم.



الإدارة  
الوسطى

11

عدد فرص  
التعلم المتاحة

15

نوع التدريب  
العناصر البيئية  
والاجتماعية  
والحوكمة

الإناث

5

الذكور

10

الموظفون

4

# التمويل المستدام



يتزايد اتجاه المؤسسات الاستثمارية والجهات التنظيمية إلى تحقيق الاستدامة في محافظ الإقراض والاستثمار في البنوك، مما يثبت اتساع نطاق المبادرات العالمية في القطاع المالي، مثل: مبادئ الأمم المتحدة للاستثمار المسؤول (UNPRI)، ولجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS)، وغيرها من المبادرات العالمية ذات الصلة. وفي الأردن، يقود البنك المركزي الأردني الجهود الرامية إلى إصدار استراتيجية التمويل الصديق للبيئة لدمج العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في القطاع المصرفي بالأردن.

كما نؤكد في مجموعة كابيتال بنك على تزايد أهمية التمويل المستدام، وسارعنا بدمج العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية للبنك. كما نهدف إلى تمويل المشروعات التي تُسهم في بناء عالم صديق للبيئة، ويركز نهجنا على إجراء عمليات تقييم بصفة دورية لقياس أداء الاستدامة وأثر الاستثمارات.

### مجال التركيز: إنارة الطرق باستخدام إضاءة (LED)

تولى كابيتال بنك تمويل مشروع تحديث إنارة الطرق من خلال استبدال وحدات الإضاءة التقليدية بوحدات انبعاث الإضاءة الثنائية (LED)، المعروفة بكفاءة استهلاك الطاقة في المناطق الجنوبية والوسطى، بما يشمل محافظات إربد ومفرق وعجلون وجرش. وقد تمثل الهدف الرئيسي للمشروع في التخفيف من الأعباء المالية على البلديات وتحقيق وفورات متوقعة تصل إلى 20 مليون دينار أردني.

عدا عن المنافع المالية، يُسهم المشروع أيضًا في تعزيز جودة الإنارة والحدّ من انبعاثات الكربون، إلى جانب تأثيراته الإيجابية على الصحة المالية وتحسين الخدمات المقدّمة إلى المواطنين في البلديات.

### توفير القروض الخضراء

نأخذ في عين الاعتبار تأثير العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة عند اتخاذ قرارات الإقراض ونقوم بتقييم عوامل مثل التزام المقترض بالممارسات المستدامة، وتقييمات الأثر البيئي، والالتزام بمعايير المسؤولية الاجتماعية. في مجال الإقراض المستدام، يشارك بنك كابيتال بنشاط في فهم ودعم الاحتياجات التمويلية المتنوعة لعملائنا من الشركات، بالتوافق مع البنك المركزي الأردني، نروج لبرامج التمويل منخفضة التكلفة لتسهيل تحقيق استثمارات ومبادرات عملائنا من الشركات المستدامة.

### مجال التركيز: الشراكة المستدامة

قدّمت GuarantCo، التابعة للمجموعة الخاصة لتطوير البنية التحتية، ضمان محفظة بمبلغ 88.5 مليون دينار (125 مليون دولار أمريكي) إلى كابيتال بنك الأردن بصفته أول بنك في الأردن يتم هذه الصفقة. ويتيح الضمان تغطية مناسبة لعدد من القروض والتسهيلات المتاحة في إطار محفظة أعمال البنك.

ستعمل هذه الشراكة على تمكين البنك من تنمية محفظة أعمال البنية التحتية بالتوافق مع استراتيجية المجموعة الخاصة لتطوير البنية التحتية للفترة 2023 - 2030 مع التركيز على معاملات التكيف مع تغير المناخ والتخفيف من حدّة أثره.

### مجال التركيز: تنقية الفوسفات

تولت شركة مناجم الفوسفات الأردنية تنفيذ هذا المشروع بالشراكة مع الشركة المثالية المتطورة للصناعات التحويلية الذي يهدف إلى تعويم وغسيل كميات كبيرة من الفوسفات منخفض الجودة المكسدة لعشرات السنوات، واستخلاص وإعادة إنتاج الفوسفات عالي الجودة. حيث قدّم كابيتال بنك تسهيلات غير مباشرة إلى الشركة، تحولت فيما بعد إلى تمويل محدّد الأجل. تعالج المبادرة المخاوف البيئية من خلال إزالة الكبريت من الأفران للحدّ من انبعاثات ثاني أكسيد الكبريت خلال مرحلة ترميم الفوسفات، حيث قدّم البنك التمويل اللازم لتكيب جهاز خفض الانبعاثات للشركة المثالية المتطورة.

### الأجندة الخضراء

يتطلع البنك في المستقبل إلى دراسة اعتبارات العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في محفظة الاستثمار والإقراض للبنك، بما يشمل توسيع نطاق خيارات التمويل المستدام، وتعزيز مشاركة البنك في الشراكات المهمة، وتبني حلول مبتكرة لمعالجة التحديات البيئية والاجتماعية.

تستند قرارات الإقراض التي يتخذها البنك إلى تحقيق التوازن بين الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة وبين معايير السلامة المالية التقليدية. ويحقّق هذا النهج مواءمة استراتيجية مع استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الصديق للبيئة، مع التأكيد على تمسكنا بتحقيق التنمية المستدامة.

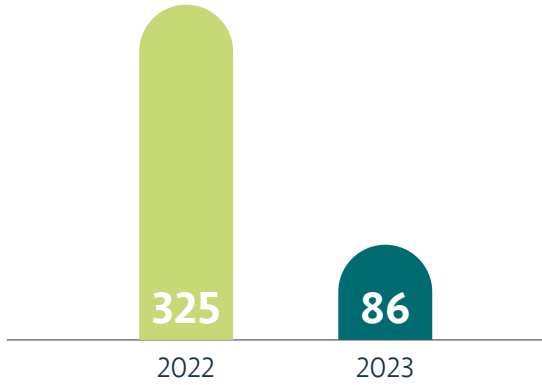
# العمل المناخي وحماية البيئة



## تقليل المحروقات في عمليات كابتال بنك

في إطار جهود البنك للحدّ من انبعاثات الكربون، تمكّن البنك في السنة الأولى من تخفيف استهلاك الديزل والنفط من المولدات والسيارات بنسبة تتجاوز 74%؛ مما أدى إلى خفض انبعاثات النطاق 1 إلى 86.3 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (tCO2e)، الأمر الذي يرجع بصورة رئيسية إلى مبادراتنا الداخلية الهادفة إلى تخفيض اعتمادنا على السيارات. فقد اتجه البنك إلى بيع 10 سيارات متقادمة، وتنفيذ سياسة جديدة لتخصيص سيارات الشركة لموظفي الإدارة العليا مع توفير مخصّص كتعويض للموظفين الآخرين مقابل استخدام سياراتهم الشخصية.

### انبعاثات النطاق 1 لكابتال بنك (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



مع اقتراب العالم من المرور بنقطة تحوّل غير مسبوقة لارتفاع حدّة تأثيرات تغير المناخ وعدم القدرة على معالجتها، تزداد الحاجة إلى العمل المناخي الموحد وحماية البيئة كأحد الأولويات القصوى على الأجنحة العالمية. ويتضح ذلك من خلال مؤتمر الأمم المتحدة (كوب 28)، والتزامات الدول المنصوص عليها في المساهمات المحددة على الصعيد الوطني (NDCs)، ومختلف المنتديات الدولية الأخرى. وتهدف هذه المساعي إلى قيادة الجهود الرامية إلى تفادي مخاطر المناخ وتسريع التحوّل إلى اقتصاد منخفض الكربون قادر على الصمود أمام تغير المناخ.

ومع دمج الإشراف البيئي في صميم أعمالنا، نهدف إلى تحقيق التآزر المتناغم بين النمو الاقتصادي والاستدامة البيئية، بما يشمل تعزيز استخدام مصادر الطاقة المتجددة، وتنفيذ ممارسات إدارة المياه وإدارة النفايات في جميع العمليات.

## حجم الانبعاثات من كابتال بنك الأردن

لتحقيق تطلعاتنا فيما يتعلق بالمناخ، ينبغي أن يلتزم البنك بالشفافية بشأن الفرص والتحديات والمخاطر والتقدّم في هذا السياق. ولهذا الغرض، بدأ البنك في عام 2022 بحساب انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة من عملياتنا في النطاقين 1 و2 لنضع نقطة انطلاق لجهودنا في إدارة هذه الانبعاثات.

وقد أوضحت إجراءات المراقبة أن حجم انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 2 بلغ 96%، وترجع بشكل أساسي إلى استهلاك الكهرباء في مباني وفروع البنك.

إجمالي انبعاثات  
الغازات الدفيئة

96%

4%



## الاعتماد على الطاقة المتجددة

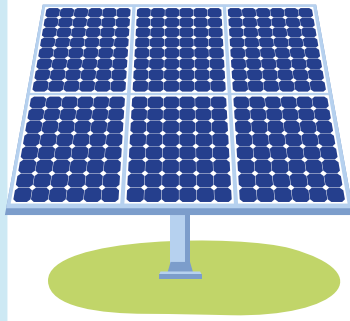
### في كابيتال بنك

3000 ميغاوات

بالساعة من الطاقة  
الشمسية

70%

من إجمالي استهلاك  
الطاقة الكهربائية



تستعين جميع فروع ومباني البنك في عمّان بمحطات لتوليد الطاقة الشمسية حيث تصل إجمالي الطاقة المتولدة إلى أعلى مستوياتها بحجم 3000 ميغا وات بالساعة. وفي الوقت الحالي، نمتلك محطتين لتوليد الطاقة الشمسية، وتم في الآونة الأخيرة الانتهاء من تنفيذ المحطة الثالثة باستخدام نموذج البناء والتشغيل والتحويل (BOT). وستسهم هذه المحطة الثالثة بالإضافة إلى المحطتين السابقتين في إنتاج 70% من الطاقة الكهربائية المستهلكة في عمليات البنك في الأردن من مصادر الطاقة المتجددة.

## كفاءة استخدام التكنولوجيا المتقدمة

### في كابيتال بنك



جميع

فروعنا بالكامل على وحدات  
الإضاءة الثنائية (LED)

تمكّن البنك في عام 2023 من تحقيق تأثير بيئي جوهري من خلال تطبيق ممارسات كفاءة استهلاك الطاقة. حيث تم تحويل الإضاءة في جميع الفروع إلى وحدات الإضاءة الثنائية (LED)، وإضافة كواشف الحركة في مكان انتظار السيارات في أحد مباني البنك. إلى جانب تركيب نظام إدارة المباني (BMS) الذي يتكامل بشكل فعّال مع أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء مما ساهم في توفير الطاقة المستهلكة من تلك الأنظمة.

## انبعاثات النطاق 2 لكابيتال بنك

(طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

وفقًا لهذه الإجراءات، بلغت إجمالي الانبعاثات في (النطاق 2) 1,952 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون الناتجة من استهلاك الكهرباء والتكييف من خلال المياه الساخنة والباردة.

2,555

2022

1,952

2023

## الإدارة البيئية

في مواجهة التحديات العالمية التي تفرضها قضايا تغير المناخ وندرة المياه والطلب على الطاقة، كان البنك في طليعة المؤسسات المصرفية التي لجأت إلى الإدارة الاستباقية وأبرزت التزامها التام بمعالجة هذه القضايا الملحة.



## فهم أنماط الاستهلاك لدى البنك

يضع البنك مشاركة الموردين المحليين في مقدّمة أولويته لدعم التنمية الاقتصادية المحلية، فقد اتّخذت إدارة المشتريات عددًا من التدابير التي تركز على ثلاث مجالات أساسية: دعم البيئة، وخفض التكاليف، وتعزيز المبيعات المحلية، التي تعد جميعها من الالتزامات المحدّدة بوضوح في سياسة المشتريات لدى البنك. ومن خلال مركزية عمليات الشراء والتزامنا بالموارد المحلية، فإننا لا نُسهم فقط في دعم الشركات المحلية، بل نشرك أيضًا في تخفيف الأثر البيئي الناتج عن نقل البضائع وشحنها لمسافات طويلة. فقد تم شراء 80% من مشتريات البنك محلياً خلال عام 2023 .



تم شراء 80%  
من مشتريات  
البنك محلياً خلال  
عام 2023

## قياس حجم النفايات واستخدام المياه في البنك

اتّخذنا في كابيتال بنك خطوات جوهرية لإدارة النفايات من خلال عملياتنا الداخلية والشراكات التي يعقدها البنك، مع التركيز على خفض النفايات الورقية في ممارساتنا اليومية. وفي هذا السياق، حرص البنك على أتباع العديد من الاستراتيجيات، مثل: التحوّل إلى الحلول الرقمية، وتوزيع آلات تقطيع الورق في جميع فروع البنك، والتعاقد مع شركة متخصصة لجمع النفايات الورقية للبنك في مواعيد محدّدة. وبشكل عام، أدت هذه المبادرات إلى تمكين البنك من تدوير 5 طن من النفايات الورقية في عام 2023.

علاوة على ذلك، يمتد التزامنا بالممارسات المستدامة إلى المواد القابلة للتدوير. وقد أصدر البنك عددًا من التعليمات لجمع المواد القابلة للتدوير والتخلص منها، كما بدأ في تطبيق لوائح جديدة للحدّ من استهلاك البنك لمواد كثيفة الاستخدام، حيث انتقل البنك إلى استخدام عبوات الأحبار البلاستيكية القابلة لإعادة التعبئة من المستوى (أ). كما يتسع نطاق جهود الاستدامة من خلال المشاركة الفعّالة المتواصلة في مبادرة Green Wheelz، مع التركيز على إعادة تدوير أغطية الزجاجات البلاستيكية المجمعة من مقرات ومباني البنك.

على الرغم من طبيعة عمليات البنك التي تنطوي على أنشطة تتسم بانخفاض استهلاك المياه، شرع البنك في استخدام تقنيات توفير استهلاك المياه بالتعاون مع شركة الأمان لتعزيز كفاءة استخدام المياه في جميع المباني. ومن المتوقع أن تُسهم هذه المبادرة في توفير استهلاك المياه بنسبة تصل إلى 70% في بعض منشآت البنك.



5 طن

من النفايات الورقية في  
عام 2023



# القيمة المقدمة لموظفينا ومجتمعاتنا



## أهمية الموظفين والثقافة المؤسسية في كابتال بنك

للحفاظ على وضعنا ومكانتنا الاجتماعية في مجال أعمالنا، من الأهمية أن يحرص البنك على إرساء ثقافة مؤسسية اجتماعية قوية، وتسترشد هذه السياسة بقيمنا المتأصلة وتهدف إلى فهم وإدارة المخاطر. كما تُسهم ثقافة البنك في الربط بين الموظفين وأصحاب المصلحة معًا من خلال هذه السلوكيات والقيم والاتجاهات.

تتمكن الموارد البشرية القوية من بناء مجتمعات قوية، لذا يحرص البنك باستمرار على تأييد وتجسيد مبادئ العمل الجماعي والنزاهة واتباع مستويات الأداء، والمشاركة الفعالة، والقيادة والحماس. ونفخر في البنك بتفانينا وشغفنا المتواصل بتوظيف جميع قدراتنا للالتزام بالممارسات الأخلاقية وتنفيذ أعمالنا. كما نثق بشدة في قوة تأثير التنوع، حيث يمكن أن تسهم التجارب المتباينة وأنماط التفكير والثقافات المختلفة في تحفيز الابتكارات العظيمة، ودفعنا إلى مناقشة المبادئ الراسخة وقيادتنا إلى اكتشاف طرف فعّالة للتشغيل.

ولإظهار التزامنا وحماسنا والمشاركة في المبادرات التي أطلقت في العام الماضي فيما يتعلق بالموظفين والثقافة المؤسسية، أجرى البنك تقييم الثقافة وفقًا لمؤشر الصحة التنظيمية هذا العام بالتعاون مع شركة ماكزري، والذي اشتمل على تقييم شامل وعميق لسلامة العناصر التالية في البنك: القيادة، والثقافة، والاستراتيجية، والعمليات. واشتملت عملية التقييم على جمع البيانات من خلال الاستبيانات وعقد المقابلات وغيرها من الطرق لقياس أداء البنك في هذه العناصر؛ حيث يقيس استبيان مؤشر الصحة التنظيمية أداء البنك في 9 محاور للنتائج و36 ممارسة للوصول إلى مستوى موحد من السلامة المؤسسية. وشارك في الاستبيان جميع موظفي كابتال بنك، وبلغ معدل الاستجابة 85% في الإدارة العليا من جميع المؤسسات (من بين أكثر من 1800 استجابة).

### قيادة التنوع والمساواة والشمول

يشكل التنوع والشمول جزءًا رئيسيًا من ثقافتنا، حيث يُمكن البنك من استقطاب أفضل المواهب وتطوير فرق عمل من الكفاءات الاستثنائية، وتحقيق أعلى مستويات الجودة في الأداء. ويقرّ البنك بأهمية دور التنوع الثقافي بين موظفينا، ويسعى إلى تحقيق تكافؤ الفرص وتهيئة بيئة أفضل للعمل تستوعب جميع الاختلافات، مما يتيح لجميع الأفراد تحقيق الازدهار ودفع التغيير والتأثير الإيجابي على الغير.

### تمكين التنوع بين الجنسين لدى البنك

يعتقد البنك أن التوازن بين الموظفين من الجنسين في موقع العمل من ممارسات العمل السليمة، كما يمثل حتمية استراتيجية للأعمال. وفي هذا السياق، يحظى البنك بالريادة في تحفيز تقدم المرأة والمساواة بين الجنسين في موقع العمل وأن تصبح مثالًا يحتذى به في مجتمع الأعمال.

كما يؤمن البنك بأهمية الدور الحيوي للمرأة في المجتمع وفي موقع العمل ويقدره، مع ضمان تمكين الموظفات على أكمل وجه. ونسعى لعرض فرص متساوية للعمل وفتح آفاق التطور المهني غير المحدود للإناث في البنك، وتسهيل التقدم الوظيفي للموظفات للوصول إلى المناصب التنفيذية والقيادية، والاعتراف بإمكاناتهن وأثرهن الجوهري على تسهيل العمليات اليومية للبنك.

بشكل عام، تشكل الإناث 40% تقريبًا من إجمالي القوى العاملة في البنك، ويضطلعن بأدوار محورية في تسيير أهم وأبرز عملياتنا وأقسامنا في جميع إدارات البنك وفروعه.

2023	2022	2021	
7.0%	6.5%	6.6%	نسبة الإناث في الإدارة
30.7%	31.9%	32.8%	نسبة الإناث من الموظفين غير الإداريين
37.7%	38.4%	39.2%	نسبة الإناث في المؤسسة

\*تشير نسبة الإناث في الإدارة إلى إجمالي نسبة الإناث في الإدارة الوسطى والعليا

**%28**  
نسبة المناصب  
القيادية التي  
تتولاها الإناث



**%28**  
نسبة الموظفين  
الإناث من الشباب

**%38**  
نسبة الإناث بين  
الموظفين

## المناصب القيادية والقوى العاملة في البنك

نلتزم في البنك التزامًا تامًا بتحقيق تكافؤ الفرص في الوصول إلى المناصب القيادية بين الأفراد والقوى العاملة على اختلاف العمر والجنس والجنسية في جميع إدارات وفروع البنك.

2023	2022	2021	
%28	%25	%23	إناث
%72	%75	%77	ذكور
%0	%0	%0	أقل من 30 عامًا
%74	%75	%85	من 30 إلى 50 عامًا
%26	%25	%15	أكبر من 50 عامًا
%93	%92	%98	الموظفون الأردنيون
%7	%8	%2	الموظفون غير الأردنيين



## نسبة الموظفين في كل فئة موزعين على مجموعات التنوع التالية:

2023	2022	2021				
%0.0	%0.0	%0.0	الإدارة العليا	أقل من 30 عامًا	الفئة العمرية	
%0.3	%0.2	%0.2	الإدارة الوسطى			
%27.5	%27.8	%28.2	الموظفون			
%0.9	%0.8	%1.2	الإدارة العليا			من 30 إلى 50 عامًا
%17.7	%16.1	%15.4	الإدارة الوسطى			
%48.9	%50.4	%50.7	الموظفون			
%0.6	%0.5	%0.7	الإدارة العليا			أكبر من 50 عامًا
%1.1	%1.1	%1.3	الإدارة الوسطى			
%2.8	%3.1	%2.3	الموظفون			
%0.4	%0.4	%0.6	الإدارة العليا	إناث	الجنس	
%6.6	%6.1	%6.0	الإدارة الوسطى			
%30.7	%31.9	%32.8	الموظفون			
%1.2	%0.9	%1.3	الإدارة العليا	ذكور		
%12.6	%11.3	%11	الإدارة الوسطى			
%48.5	%49.3	%48.4	الموظفون			
%1.3	%1.2	%1.8	الإدارة العليا	الأردنيون	الجنسية	
%18.9	%14.1	%16.7	الإدارة الوسطى			
%79.1	%80.9	%81	الموظفون			
%0.15	%0.1	%0.1	الإدارة العليا	غير الأردنيين		
%0.2	%0.3	%0.2	الإدارة الوسطى			
%0.3	%0.3	%0.3	الموظفون			

## نسبة الراتب الأساسي والأجور بين الإناث والذكور

2023	2022	2021	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين الإناث والذكور
%77	%76	%74	حسب الفئة الوظيفية (الإدارة العليا)
%85	%84	%85	حسب الفئة الوظيفية (الإدارة الوسطى)
%96	%96	%91	حسب الفئة الوظيفية (الموظفين غير الإداريين)

في إطار التزامنا بالمساواة بين الجنسين، نقر بالفجوة الحالية في الرواتب بين الموظفين الذكور والإناث، ونلتزم بمواصلة الجهود لمعالجة هذه الفجوات والحد من التفاوت وضمان تقديم رواتب عادلة لجميع موظفينا في المستقبل. كما يهدف البنك إلى دعم بيئة العمل بحيث يشعر كل فرد بمكانته ويحصل على الراتب المناسب بعدالة لقاء مساهمته الإيجابية في الأعمال، وسيتم ذلك عن طريق تقييم هياكل الرواتب وتنفيذ التعديلات اللازمة.

## مشاركة الموظفين - التشاركية مع مجتمعنا

ندرك في كابيتال بنك أن مشاركة الموظفين من الأمور المهمة لترسيخ ثقافة البنك.

يولي البنك الأولوية لمصالح موظفيه من خلال تنفيذ برامج التنوع لدعم التواصل مع الموظفين ومشاركتهم، بما يشمل الاحتفال بمختلف المناسبات ومراحل الإنجاز الرئيسية في حياة فريقنا، ومنحهم مزايا وعروض مميزة، إلى جانب تنظيم الأنشطة التي تتجاوب مع اهتماماتهم وتضم العديد من الأحداث المتنوعة، مثل: الفعاليات الصحية والترفيهية، وغيرها.

أقام البنك في عام 2023 مسابقة الشطرنج السنوية التي انطلقت لأول مرة في عام 2019، وأقيمت في مقر الاتحاد الملكي الأردني للشطرنج، والتي تعكس تفاني البنك في تهيئة بيئة عمل إيجابية لموظفين. حيث كرم البنك موظفيه الذين حصلوا على المراكز الثلاثة الأولى في هذه المسابقة السنوية.

علووة على ذلك، قام البنك في عام 2023 بإنشاء نادي كرة قدم للموظفين في إطار تطلعاته لتعزيز مشاركة الموظفين وتحسين صحتهم.

كما نلتزم بمواصلة دعم وترسيخ ثقافة العمل التي تشجع على التواصل بحرية وشفافية؛ وبالتالي نسعى للتحقق من مشاركة جميع موظفينا في التقييم الدوري للأداء ومراجعات التطور الوظيفي، كما نشرك موظفينا في مختلف أنشطة مشاركة الموارد البشرية ومن بينها استبيانات الرأي ومجموعات استطلاع الرأي. وتتيح هذه الفعاليات لموظفينا التعبير عن رأيهم وتقديم ملاحظاتهم حول مختلف الموضوعات، مثل: الثقافة المؤسسية ومعدل رضا الموظفين والملاحظات حول برامج التدريب، وغيرها. ونقوم بجمع آراء الموظفين وتعليقاتهم والاستفادة منها في إعداد خطط عمل مناسبة.

خضع جميع الموظفين لإجراءات تقييم الأداء ومراجعة التطور الوظيفي بصورة دورية خلال فترة التقرير.

2023	2022	نسبة تقييم الأداء ومراجعة التطور الوظيفي
%100	%100	إناث
%100	%100	ذكور
%100	%100	الإدارة العليا
%100	%100	الإدارة الوسطى
%100	%100	الموظفون

### برامج المكافآت والتقدير

#### برنامج مكافآت Capital Stars

يستمر كابيتال بنك في تقديم برنامج مكافآت Capital Stars على أساس ربع سنوي بهدف غرس ثقافة التقدير التي تتوافق مع قيمنا الأساسية، حيث تركز هذه المبادرة على إيجاد ثقافة عمل تحفيزية للثروة البشرية. كما تهدف هذه المبادرة إلى إدارة نظام مكافآت وتقدير الموظفين بحيا و مرونة وفاعلية، مما يسهم في تعزيز قيم البنك من خلال تقديم مساهمات غير تقليدية وتحقيق تأثيرات ملموسة ودعم التميز.

## رعاية موظفينا من خلال مبادرات الصحة والرفاهية الشاملة

نؤمن في كابيتال بنك بأن موظفينا أحد الأصول الاستراتيجية التنافسية التي تسهم في نجاح الأعمال المستدام، كما نكرس جهودنا لتعزيز الصحة العامة والرفاهية للموظفين.

نمنح الأولوية القصوى لصحة ورفاهية موظفينا، حيث تؤدي الصحة والسلامة في موقع العمل دورًا محوريًا في استمرار عمليات الأعمال ونجاحها. كما نضمن لموظفينا بيئة عمل آمنة وصحية وشاملة لجميع عملائنا وموظفينا وضيوفنا، ويشمل هذا الالتزام اتخاذ أي تدابير مجدية لدعم صحة ورفاهية جميع الأفراد المرتبطين بأعمالنا.

وفي إطار التزامنا بتهيئة بيئة عمل صحية وآمنة، يحظى البنك بفريق عمل مدرب ومؤهل ومتخصّص في ضمان الصحة والسلامة، وتقديم المشورة بشأن إدارة حالات الطوارئ. كما نعمل في الوقت الحالي على تشكيل لجنة الصحة والسلامة لضمان رفع الوعي وتنفيذ تدابير الأمان الدائمة.

علاوة على ذلك، ندرك التغييرات التي تحدث في حياة موظفينا تبعًا لمراحل الحياة والظروف الشخصية، ونكرس جهودنا بصورة مستمرة للحفاظ على صحتهم وسلامتهم في مختلف هذه المراحل، ومواصلة تقديم الدعم اللازم لتلبية الاحتياجات اللازمة لتحقيق الرفاهية لموظفينا.

ولغرس ثقافة العمل في بيئة آمنة وصحية، اتّخذنا التدابير التالية خلال عام 2023:

إصدار تعليمات الصحة والسلامة المهنية وتعميمها على الموظفين من خلال الفيديوهات والعروض المقدّمة على شاشات العرض بالبنك.

إصدار خطة إخلاء المباني الرئيسية واعتمادها بما يشمل إجراء تجربة إخلاء بالتعاون مع جهات الأمن المدني.

التزام البنك بإصدار تقارير دورية حول نتائج إجراءات التفتيش الأسبوعية للمباني الإدارية، وعمليات فحص الفروع فيما يتعلق بجميع جوانب الأمن والسلامة المهنية.

وضع خطط الإخلاء وسهولة الوصول إليها في كل دور من أدوار المباني الإدارية.

تركيب مواد منع الانزلاق على الدرج في المباني الإدارية والفروع.

تركيب مواد عازلة للأدوار في الغرف الرئيسية المخصّصة لحفظ اللوحات الكهربائية.

إصدار تعليمات بشأن الصحة والسلامة المهنية وإدراجها في جميع العقود التي يبرمها البنك مع إضافة غرامات للمخالفين.

وضع علامات واضحة لممرات المشاة في أماكن انتظار السيارات في المباني وإزالة جميع العوائق من هذه الممرات ومخارج الطوارئ.

وضع بطاقات مميّزة لغرف الشبكات والكهرباء وتزويدها بالعلامات التحذيرية المناسبة.

تركيب خزانات حاويات تحت خزانات الديزل لتجنب التسريب.

إنشاء عيادة طبية في موقع العمل لمعالجة الموظفين فور وقوع أي مشاكل صحية، مما يعزز الصحة العامة للموظفين ويقلل من وقت تعطل الأعمال.

توفير التأمين الصحي للموظفين وعائلاتهم.

تمنح سياسة التعويضات لكابيتال بنك إجازات إضافية عند حاجة الموظف لتمديد الفترة المخصّصة للإجازة، مثل:

الإجازات التعليمية

إجازة رعاية الأطفال

إجازة الزواج

الإجازة لأسباب الوفاة

## تدابير الصحة والسلامة المهنية

## تدابير الصحة والرفاهية

## مبادرات الصحة والرفاهية

أقام البنك شراكة مع منصة "كن" التي تعدّ من خبراء الصحة والرفاهية لاختصاصهم في دعم برامج الرفاهية التفاعلية في موقع العمل. ويستمر التعاون بين البنك والمنصة لمدة عام كامل، حيث تتولى المنصة تنظيم مجموعة متنوعة من الأنشطة والأحداث لتعزيز الرفاهية بمختلف أنماطها. وتساعد هذه المبادرات في توعية الموظفين وتحقيق التوازن الصحي بين العمل والحياة وتحسين الإنتاجية والمشاركة وزيادة رضا الموظفين عن بيئة العمل.

تُجري منصة "كن" تقيماً شاملاً لموقع العمل بما يتيح لنا تحديد مجالات التحسين، وتطوير مبادرات الرفاهية لدعم هذه المجالات. كما تعمل المنصة على تطوير مبادرات وأحداث شهرية للبنك بالمواءمة مع برنامج العافية، كما يضمن المشاركة المستمرة لموظفينا. علاوة على ذلك، تعرض المنصة أداة رقمية وتطبيق على الجوال، للإعلان عن أنشطتها للموظفين ودمج برنامج ألعاب ومكافآت لتعزيز مستوى مشاركتهم.

## يتولى كابيتال بنك تنظيم ورشة عمل لموظفيه بالتعاون مع منصة "كن"

نظّم كابيتال بنك جلسة حوارية حول الرفاهية وتحسين الصحة البدنية والسلامة العقلية للموظفين بالتعاون مع منصة "كن" في إطار برنامج "كن معكم" لدمج أنشطة الرفاهية كجزء من الجهود المتواصلة لتهيئة بيئة عمل مثالية لتحفيز الموظفين على زيادة الإنتاج وتحسين الأداء.

شارك في حضور ورشة العمل نحو 80 موظفًا و10 من الخبراء المتخصصين في مختلف المجالات لإدارة المناقشة وتحفيز الحوار البناء بين المشاركين. وقد ركّزت المناقشات حول طرق دعم رفاهية الموظفين من خلال تخفيف الضغوط وتحقيق الصفاء الذهني والسلامة البدنية لدورهما الأساسي في حياتهم بشكل عام.

## دعم الوالدين الجدد في موقع العمل

نقدم الدعم اللازم لتمكين الوالدين من رعاية أطفالهم والعودة إلى العمل بسهولة. بلغ معدل استبقاء الوالدين الجدد والعودة إلى العمل بعد إجازة الأمومة والأبوة على التوالي في عام 2023 أعلى معدلاته بنسبة 96% و98% للذكور؛ ما يثبت دعمنا الكامل لموظفينا ومساعدتهم على الاستمرار في مساهمهم الوظيفي وتحقيق التوازن بين العمل والحياة.

**28** أم حصلت على إجازة أمومة في عام 2023.

**40** أب حصل على إجازة أبوة في عام 2023.

**100%** بلغ معدل العودة إلى العمل بنجاح.



2023	2022	2021	
28	20	18	عدد الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: إناث
40	42	28	عدد الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: ذكور
23	20	18	العائدون من إجازة رعاية الأطفال: إناث
40	42	28	العائدون من إجازة رعاية الأطفال: ذكور
29*	20	16	العائدون من إجازة رعاية الأطفال واستمروا بالعمل لدى البنك لمدة 12 شهرًا بعد ذلك: إناث
39	41	26	العائدون من إجازة رعاية الأطفال واستمروا بالعمل لدى البنك لمدة 12 شهرًا بعد ذلك: ذكور
%100	%100	%100	معدل العودة إلى العمل بين الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: إناث
%100	%100	%100	معدل العودة إلى العمل بين الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: ذكور
%96	%100	%89	معدل الاستبقاء بين الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: إناث
%98	%98	%93	معدل الاستبقاء بين الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: ذكور

\* في بعض الحالات، تتزامن إجازات الأمومة مع سنوات التقرير.

## التعلم والتطوير

يلتزم كابيتال بنك باتباع استراتيجية شاملة لتنمية الكفاءات والكوادر الداخلية والاستثمار في المواهب، بما يشمل إعداد وتطبيق إطار مؤسسي للتعلم والتطوير مُصمّم خصيصًا لدعم الوظائف الأساسية والفنية والقيادية المُحدّدة، مع التركيز على الارتقاء بالمهارات الرقمية.

يمثل التعلم عملية يومية متواصلة متعدّدة الجوانب تستند إلى العديد من الطرق، مثل الممارسة والتفاعل مع الآخرين والالتحاق ببرامج تعليمية معينة؛ من بينها برامج تعلّم إلزامية يجب تقديمها بانتظام لضمان التزامنا بالامتثال في جميع الأوقات. ومن ناحية أخرى، يشجع البنك موظفيه على المشاركة في برامج التعلّم الرسمية وغير الرسمية تبعًا لاهتماماتهم، مما يساهم في دفع مسيرتهم المهنية. كما يساهم البنك في تعزيز صقل مهارات الموظفين واكتساب مهارات مهنية جديدة من خلال إتاحة أكثر من 6,800 فرصة للتعلم.

في إطار جهودنا المستمرة لتطوير مبادرات التدريب الحالية وتعزيزها بالبنك، طرحنا برامج جديدة تهدف إلى الارتقاء بمهارات موظفينا وتنميتها؛ حيث قدّمنا في عام 2023 الدورات والبرامج التالية:

الوصف	اسم البرنامج
يهدف هذا البرنامج إلى تحقيق أعلى مستويات الكفاءة في استيعاب هيكل التسهيلات الائتمانية التجارية أو المخصصة للشركات وإجراءات منحها	برنامج أكاديمية موديز لإدارة مخاطر الائتمان
يجري تصميم هذا البرنامج خصيصًا لموظفينا في قطاع التمويل التجاري بهدف توسيع نطاق معرفتهم وخبرتهم بالمبادئ الأساسية في هذا المجال	برنامج التعلّم الإلكتروني للتمويل التجاري
يهدف هذا البرنامج المتميز إلى غرس أفضل مهارات وسلوكيات خدمة العملاء لدى جميع فرق العمل على مستوى شبكة فروعنا	برنامج تجارب وخدمة العملاء المُخصّصة - بالتعاون مع شركة ديل كارنيجي للتدريب
تركز هذه البرامج في التدريب على أبرز مجالات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الداخلية والخارجية، واللوائح التنظيمية الداخلية والخارجية	برامج التدريب على تكنولوجيا المعلومات والامتثال والأمن السيبراني
يشجّع كابيتال بنك احترام التنوّع وتمكين المرأة عبر تشجيع موظفينا من الإناث على المشاركة في برامج تأهيلية لتعزيز قدراتهن ومعرفتهن ليصبحن أعضاء نشطين في مجلس الإدارة في المستقبل	برنامج "كوني على المجلس" Get on Board بنسخته لعام 2023
يرصد البنك على تأهيل قادة الكفاء من خلال تقديم هذه البرامج التي تركز على الشمول والمرونة، وأهمية إرساء الثقة في العلاقات بين أعضاء فرق العمل	برامج التدريب على القيادة
وجهدنا المزيد من الاستثمارات لدعم برنامج المدربين الداخلي لبناء مكتبة رقمية متخصصة لبرامج التدريب بالشراكة مع أفضل مُقدّمي الحلول التدريبية بهدف تنويع طرق التعلّم مثل برامج التدريب عبر الإنترنت، وعلى رأس العمل، والتوجيه والتعلم في قاعات التدريب التقليدية	الاستثمار في مواهبنا الداخلية

تركّز برامج التعلّم في كابيتال بنك على رفع مستوى الكفاءة؛ وتهدف جميع حلول التعلّم إلى تمكين موظفي البنك من تحقيق أعلى مستويات الكفاءة للاضطلاع بأدوارهم الوظيفية الحالية أو المستقبلية. كما يواصل البنك اهتمامه بتقديم برامج التدريب المعتادة، مثل التعريف بالمنتجات المصرفية، والتدريب على مهارات البيع ونُظُم العمل، واللوائح التنظيمية للامتثال وأمن المعلومات والتوعية بالمخاطر والاحتيال.

ويستمر البنك في علاقات الشراكة مع الموردين الخارجيين ومنصّات التعلّم الإلكتروني التي تقدم برامج تدريب عالية الجودة لتلبية الاحتياجات الفنية لمختلف الوظائف، من بينها منصّات تومسون رويترز "Thomson Reuters"، وموديز للتطبيقات "Moody's Analytics"، ويوديمي "Udemy".

2023	2022	2021	متطلبات إعداد التقارير
6,800	7,379	4,177	إجمالي فرص التعلّم
1,300	1,311	1,222	إجمالي عدد الموظفين المشاركين في برامج التدريب
28	19	13	إجمالي عدد الشهادات الممنوحة
95	78	35	إجمالي عدد الموظفين المشاركين ببرامج التدريب على القيادة
41	29	-	إجمالي عدد الموظفين المُسجّلين في أكاديمية موديز
19.2	15.6	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للموظفين
18.4	15.2	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للموظفين من الإناء
18.6	14.8	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للموظفين من الذكور
8.5	22.9	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للإدارة العليا
17.2	22.3	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للإدارة الوسطى
19.5	13.2	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للموظفين

## علاقتنا مع عملائنا

نتمسك في كابيتال بنك بالتزامنا التام بتحقيق رضا عملائنا من خلال تقديم خدمات مصرفية مُخصّصة ومناسبة وبسيطة، وتمثل المحور الرئيسي في جميع عملياتنا.

يرتكز البنك على أسس متينة في مسيرته نحو التطور إلى مؤسسة مالية كبيرة ومؤثرة؛ حيث يعتبر كابيتال بنك من أفضل البنوك الموثوق بها في الأردن، ويستند نجاحه الملموس والمزايا التي ينفرد بها إلى التفاني في خدمة العملاء والسعي الدائم لتقديم إسهامات جوهرية؛ من خلال تلبية احتياجات عملائنا والتأكد من تصميم منتجاتنا وخدماتنا للوفاء بمتطلباتهم.

تستند استراتيجية كابيتال بنك إلى محورين رئيسيين وهما "التركيز على العملاء" وتحقيق "التميز التشغيلي"؛ كما نعطي الأولوية القصوى للارتقاء بخبرات العملاء والمواءمة بفاعلية مع تميّز الأعمال. ونهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتعزيز مستوى رضاهم وتطوير خدماتنا كجزء أساسي من مهام العمل المعتادة؛ مع التركيز على التمسك بمبادئ الشفافية والسهولة، وسلاسة الإجراءات التي يتبعها العملاء في جميع تعاملاتهم.

وفي الوقت الحاضر، نسعى إلى تخصيص تجربة العملاء عبر تصميم رحلات العملاء بما يتناسب مع طبيعة معاملاتهم المصرفية ومتطلباتهم.



## مجال التركيز:

على مدار العام، اتخذ البنك خطوات جوهرية لمعالجة بعض النقاط الإجرائية الأساسية على ضوء تعليقات العملاء المستمدة من برنامج "صوت العميل"، مع توفير الدعم والمشاركة الفعّالة لهذا الغرض؛ حيث حقق البنك إنجازات ملموسة تتمثل في تحويل العملاء غير الراضين إلى مرؤجين لخدمات البنك، ومعالجة مشاكل العملاء بنجاح بناءً على ملاحظاتهم من خلال الجهود الدؤوبة التي تبذلها فرق العمل المختصة. فضلاً عن ذلك، اتبع البنك نهجاً استباقياً ينطوي على التواصل مع العملاء لتزويدهم بمعلومات مفصلة، ما يضمن تقديم خدمات مصرفية مخصصة للعملاء وكسب رضاهم. وتبرز هذه الاستراتيجية الشاملة التزام البنك الراسخ ببناء علاقات إيجابية مع العملاء والارتقاء بمستوى جودة الخدمة في جميع الأوقات.

## جهود كاييتال بنك للارتقاء بتجربة العملاء

أطلق البنك العديد من المبادرات والبرامج في عام 2023 لضمان تقديم تجربة مميزة وخدمات عالية الجودة للعملاء، وتتمثل أبرز إنجازاتنا لعام 2023 فيما يلي:

- تصميم برنامج "صوت العميل" لجمع ملاحظات وتعليقات العملاء مباشرةً من خلال تفاعلاتهم مع الإعلانات الرقمية والقنوات التقليدية، حيث نستعين بآراء العملاء في مختلف الموضوعات ذات الصلة بتطوير منتجاتنا وخدماتنا وقنواتنا.
- تخطيط رحلة العملاء، وتضمين تجربة العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية كجزءٍ من لوحات متابعة الأداء لدينا.
- التزامنا الدائم بتحسين عملياتنا، وخاصةً في مجالات المعرفة والتواصل لضمان تقديم تجربة مخصصة في خدمة العملاء. وفي هذا الإطار، أطلقنا برنامج "جنباً إلى جنب" Side by Side الذي يضمن التواصل المباشر بين فرق العمل بالإدارة العليا وجميع الإدارات الأخرى وبين العملاء من خلال الفروع ومراكز خدمة العملاء لدى البنك.

كما نستفيد من جميع الآراء والأفكار والمهارات والخبرات المتوفرة لتحديث منتجاتنا وجذب العملاء المحتملين والارتقاء برضا العملاء العام.

- يجوز لجميع مسؤولي قنوات التواصل الاطلاع على لوحات المتابعة الإلكترونية التي تعرض ملاحظات العملاء عن الخدمات المُقدّمة. كما نرفع تقارير شهرية وربع سنوية لكل قناة إلى المسؤولين المعنيين والإدارة العليا؛ حيث تستخدم إدارة القنوات تلك التقارير لتحسين مستوى الخدمة وضمان رضا العملاء.
- يتلقّى المسؤولون طلبات شهرية لمشاركة الملاحظات للمساعدة في تحسين منتجاتنا وخدماتنا بناءً على آراء العملاء.
- تتضمن المؤشرات المتبعة حالياً مؤشر صافي نقاط الترويج ونقاط جهد العميل ورضا الموظفين.
- نشارك قصص نجاحنا في كسب رضا العملاء الذين سبق لهم إبداء عدم رضاهم، ورحلة تحولهم إلى مرؤجين لخدمات البنك ومنتجاته.



## كابيتال بنك يختتم حملة التوفير "طريقك ذهب" ويعلن عن أسماء الفائزين بالجوائز الخمس الكبرى لعام 2023

تأكيداً على التزامه بمكافأة عملائه الأوفياء، اختتم كابيتال بنك حملة التوفير "طريقك ذهب" والتي تُعدّ الأكبر من نوعها وذلك بالإعلان عن أسماء الرابحين بالجوائز الخمس الكبرى وهي عبارة عن سيارة BMW IX عام 2024 الجديدة كلياً و20 ألف دينار لكل منهم؛ بالإضافة إلى تقديم جوائز شهرية بقيمة 999 دينار لمائة رابح، وجوائز موسمية بقيمة تتراوح بين 2000 و5000 آلاف دينار لسبعين رابحاً.

## كابيتال بنك يعقد شراكة حصرية مع Nota Bene Global لتوفير خدمات السفر والعقارات الفاخرة ذات المستوى العالمي لعملائه

أعلن كابيتال بنك عن شراكته الحصرية مع شركة Nota Bene Global ومقرها لندن، وهي شركة خدمة إدارة عملاء خاصة وشهيرة ومتخصصة في تصميم وتنظيم تجارب السفر ذات المستوى العالمي، إلى جانب شراء العقارات السكنية عالية الجودة. ويهدف هذا التعاون إلى تحسين الخدمات المُقدّمة للعملاء، وخاصّة ذوي الملاءة المالية العالية الذين يفضلون حياة الرفاهية والسفر. وبدأت الشراكة بين الجانبين في صيف 2023 مع تحديد عدد مُختار من العملاء المرموقين للاستفادة من الخدمة، من بين المستفيدين من خدمة الأعمال البنكية الخاصة التي تقدّم لعملائها حلول استثمارية ومصرفية حصرية وشاملة مُصمّمة وفقاً لمجموعة من المعايير المميزة.

## الشمول المالي والثقافة المالية

نؤكد في كابيتال بنك باستمرار على أهمية الشمول المالي لتوسيع نطاق تغطية خدماتنا ومنتجاتنا ووصولها إلى العملاء في مختلف الشرائح المجتمعية؛ كما نسعى دائماً إلى تجربة قنوات وطرق متنوعة لتقديم خدماتنا المالية، مما يساهم في توسيع قاعدة عملائنا في سوق الخدمات المالية.

ويحرص البنك على دعم القطاعات التي تعاني من نقص الخدمات، والشركات التي تديرها النساء، ورواد الأعمال وشركات التقنيات المالية، كما يلتزم بتحسين قدراتهم على الوصول إلى الحلول المالية ودعمهم في جميع مراحل رحلتهم المالية.

علاوةً على ذلك، ينبغي أن نؤكد على اتساع نطاق اهتمامنا بالشمول المالي ليمتد إلى الشمول المالي الرقمي، وتطوير القنوات المصرفية الرقمية والتقنيات المالية، وتوفير منتجات وأدوات مبتكرة تضمن تقديم الخدمات المطلوبة ميسورة التكلفة لجميع المؤسسات.

وفي هذا السياق، اتخذ البنك خطوات عديدة للتأكد من سهولة وصول جميع عملائنا إلى الخدمات المصرفية، ومنها:

- قام كابيتال بنك بزيادة عدد أجهزة الصراف الآلي خارج عمّان، وتوسيع نطاق توزيعها في المحافظات الشمالية والشرقية والجنوبية، من بينها جرش، وعجلون، والمفرق، وإربد، والعقبة.
- نحرص على تصميم جميع صرّافاتنا الآليّة لتراعي العملاء ذوي الاحتياجات الخاصّة عبر إتاحة خاصية الدعم الصوتي ولغة برايل.
- 117 من أجهزة الصراف الآلي يلبّي متطلبات الأفراد ذوي الإعاقة.
- وفي إطار خطتنا للتوسّع في جميع أنحاء المملكة الأردنية، أضاف البنك 49 جهازاً من أجهزة الصراف الآلي في المناطق الريفية.
- يعزّز تطبيق كابيتال موبايل، الذي يمكن استخدامه داخل الأردن وخارجها، إمكانية حصول العملاء على الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة الفروع لتنفيذ المعاملات وتلبية الاحتياجات المالية اليومية.

كما أطلق كابيتال بنك مبادرات تهدف إلى تشجيع الادخار وتهيئة العملاء حول الخدمات المالية:

- نشجّع الادخار من خلال نشر رسائل مُنظمة عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة.
- يساهم كابيتال بنك في تشجيع عملائه على فتح حسابات الادخار، ومكافأتهم على تنمية مدخراتهم من خلال برنامج مكافآت مُخصّص للادخار.
- يصدر البنك سلسلة من مقاطع الفيديو التوعوية الموجزة عبر تطبيق البنك الرقمي "Blink" بهدف تهيئة العملاء حول أسس الخدمات المالية. ويعد بليנק؛ البنك الرقمي، تجربة مصرفية جديدة رقمية بالكامل، حيث يمتاز التطبيق بالسهولة وإمكانية استخدامه في أي وقت ومن أي مكان.

## المسؤولية الاجتماعية للشركات

تساهم الشركات في بناء مجتمعات صحية مزدهرة قائمة على التعليم، وإرساء الأسس السليمة لتحقيق النجاح المُستدام على المدى الطويل. لذلك نؤمن بأنّ التنمية المجتمعية تساهم في حصول الجميع على الرعاية الصحية، والرفاه، ومصادر الثروة، وتحقيق العدالة، وتكافؤ الفرص. وفي الواقع، يهدف كابيتال بنك إلى:

- تمكين المجتمعات الأقل حظاً، سواءً بناءً على الموقع أو الهوية المشتركة، للاستفادة من مواردهم وتعزيز معايير المشاركة المجتمعية.
- تيسير التعاون بين المجتمعات والمنظمات غير الحكومية لدعم رسالتها لتعزيز رفاه المجتمعات الأقل حظاً.

شارك البنك بشكل فاعل في العديد من المبادرات والبرامج القائمة على سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي تهدف إلى تقديم الدعم اللازم لمختلف القطاعات والشرائح الأقل حظاً في المجتمع، والتأكيد على التزامه بالمساهمة في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وواصل البنك خلال عام 2023 جهوده لمساعدة المنظمات غير الحكومية والمؤسسات المحلية ودعمها، لتحقيق أثر إيجابي ملموس في حياة المستفيدين.

فقد ركزت استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات ومبادراتها التي وضعها البنك على الركائز الأساسية وأهم المجالات التي تضم التعليم، والبيئة، والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، بالإضافة إلى تقديم المساعدات للمساعي الخيرية. ويؤكد إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات على التزام البنك بتحقيق أثر دائم في المجتمع المحلي.

حجم الإنفاق على المخصص لسياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات:

## 2.2 مليون دينار أردني



كما يؤكد البنك على التزامه لتحديد مجالات التحسين في مختلف القطاعات بالمجتمع المحلي بالمواءمة مع هذه الغايات والأهداف، بالإضافة إلى أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:

## التعليم والتدريب:

- **مؤسسة الملكة رانيا في - برنامج تعليم الآباء والأمهات.** حيث عقد كابتال بنك شراكة مع مؤسسة الملكة رانيا لتنفيذ برنامج تعليم الآباء والأمهات، وهو مشروع يهدف إلى مساعدة الآباء والأمهات للأطفال من سن الولادة وحتى الخامسة. كما قام كابتال بنك أيضاً بدعم مشروع "افراً!" الذي يهدف إلى تجديد المكتبات في مدارس التعليم الأساسي الحكومية في جميع أنحاء الأردن.
- **برنامج الصندوق التعليمي لأبناء الموظفين:** يمثل مبادرة أُطلقت في عام 2019 لمساعدة الموظفين على تغطية النفقات التعليمية الجامعية لأبنائهم، ويؤكد البرنامج على أهمية التعليم، كما يتبع مؤشرات ومعايير متميزة لاختيار المشاركين بما يضمن العدالة والوضوح.
- **الشراكة مع إنجاز للتعليم وريادة الأعمال:** يشارك كابتال بنك، بصفته عضواً في شركة إنجاز، في مجموعة متنوعة من البرامج المصممة لتحفيز الطلاب من خلال الدورات التدريبية التحفيزية.
- **مركز البنات للتربية الخاصة:** يسهم البنك في دعم المركز لتغطية النفقات التعليمية للأشخاص ذوي الإعاقة.
- **مؤسسة إيليا نقل:** يهدف البنك إلى مساعدة المؤسسة في تغطية النفقات الدراسية لطلابها.

## مكافحة الجوع والقضاء على سوء التغذية

- **وقف ثريد:** يدعم كابتال بنك مبادرة "وقف ثريد" التي تسعى جاهدةً لمكافحة الجوع
- **تكية أم علي:** يواصل كابتال بنك دعم تكية أم علي في رسالتها لمكافحة الجوع في الأردن

## الصحة والرفاهية

يهتم البنك بدعم البرامج الصحية في إطار مبادرة "همتنا" من خلال توفير موارد ضخمة لتحسين العمليات التشغيلية ورفع جودة خدمات الرعاية الصحية؛ ليس فقط من خلال تقديم المساعدات المادية، بل نؤكد على تقديرنا واحترامنا لرسالتها النبيلة في تعزيز صحة ورفاهية المجتمع.

## توظيف وتطوير الشباب

- **لويك الأردن لتوظيف الشباب:** يعكس دعمنا لرسالة المؤسسة التزامنا المشترك بتهيئة الشباب لدخول سوق العمل وتعزيز فرصهم الوظيفية، كما يؤكد على تمسكنا المستمر بالاستثمار في الشباب ودعم مسيرتهم في الحصول على فرص عمل مجزية ودائمة.

## التبرعات

يقوم كابتال بنك بدعم المبادرات الهامة، حيث تبرّع كابتال بنك بمبلغ 700 ألف دينار أردني للهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية من أجل شراء المستلزمات الطبية للمستشفيات في غزة.



## الأعمال التطوعية لكابيتال بنك

إنّ البنك على ثقة تامة في أهمية المشاركة المجتمعية والأثر الملموس للعمل التطوعي؛ كما ينبع التزامنا بالعمل التطوعي في مجتمعنا المحلي من رغبتنا في بناء مجتمع صحي قوي. ونسعى إلى إحداث تغيير فعلي في مجتمعنا يهدف إلى حسن استغلال الموارد والمهارات والوقت، مما يتيح لموظفينا فرصة تحقيق النمو والرضا الشخصي، بينما يستفيد المجتمع من مهاراتهم وجهودهم.

### النقاط الهامة: كابيتال بنك ينظم لموظفيه معرض الكتاب لعام 2023

نظم كابيتال بنك بالتعاون مع الدار الأهلية للنشر والتوزيع معرضاً للكتاب لموظفيه، والذي عُقد داخل المقر الرئيسي للبنك على مدار يومين متتاليين.

وتم تخصيص عائد هذا المعرض لصالح مركز الحسين للسرطان، بعد إضافة دينار واحد إلى سعر كل كتاب قام بشرائه الموظفون، فيما قام البنك بالتبرع بنفس قيمة المبلغ الإجمالي الذي قدمه الموظفون.

وقالت رئيس إدارة التسويق والاتصال المؤسسي في كابيتال بنك، تولين بارطو: "نحن فخورون بتنظيم هذا المعرض لموظفينا كونه فرصة مثالية لتشجيع الثقافة والقراءة بين فريق العمل؛ كما يعكس مساهمتنا الفاعلة في المجتمع عبر تقديم الدعم اللازم لمرضى الحسين للسرطان، والمساهمة في تحسين الرعاية الصحية المقدمة لهم".

### النقاط الهامة: كابيتال بنك يشارك في معرض توظيف الجامعة الألمانية الأردنية

شارك كابيتال بنك في معرض التوظيف الذي نظّمه قسم الابتكار ونقل التكنولوجيا والريادة في الجامعة الألمانية الأردنية؛ حيث قدم البنك، بوصفه من أكبر البنوك في الأردن، عرضاً للفرص الوظيفية التي يقدمها لخريجي الجامعات في مختلف التخصصات؛ كما عقد لقاءات مع عددٍ من الطلاب للتعرف على اهتماماتهم ومهاراتهم ومناقشة فرص العمل المحتملة.

وأكدّ كابيتال بنك حرصه على المشاركة في معارض التوظيف بوصفه أحد المؤسسات المالية الرائدة في استقطاب المواهب ودعم الشباب في إيجاد فرص التدريب والتوظيف. كما تعكس مشاركة البنك في هذا الحدث سعيه الدائم لاستقطاب أفضل الكفاءات، والالتزام باستراتيجية البنك الرامية إلى دعم الشباب الأردني وتوفير فرص العمل والبرامج التدريبية لهم وتعزيز تطوّرهم، من خلال هذا الحدث الذي يفتح آفاقاً واسعة للشباب الأردني.

### النقاط الهامة: كابيتال بنك يعقد اجتماعاً تواصلياً مع 8 من طلبة مؤسسة إيليا نقل المدعومين من قبل البنك

في إطار حرصه على استدامة روابط التواصل وتعزيز خبرات الطلبة في القطاع المصرفي، نظّم كابيتال بنك مؤخرًا لقاءً تواصلياً مع 8 من طلبة مؤسسة إيليا نقل المستفيدين من المنح الجامعية التعليمية التي يقدمها البنك سنويًا للمؤسسة.

خلال اللقاء، قدّم فريق البنك للطلبة نصائح عملية ركزت بشكل عام على أهمية التخطيط السليم والجداد لمستقبلهم وأهمية وضع الأهداف قصيرة وطويلة المدى وسبل تحقيقها وتنفيذها، مع التأكيد على أهمية المثابرة وتطوير المهارات العلمية والعملية لتمكينهم من دخول سوق العمل.

### النقاط الهامة: نادي كابيتال بنك التطوعي

أطلق نادي كابيتال بنك التطوعي في عام 2019، ويضم عددًا من الأعضاء المتحمسين الذين يبذلون جهودًا دؤوبة مع البنك للوفاء بمسؤولياته المجتمعية من خلال مشاركتهم في مختلف الأنشطة في إطار مبادرات البنك للمسؤولية الاجتماعية، وتشمل إسهامات هذا النادي التطوعي العديد من الفعاليات، مثل المشاركة في أنشطة غرس الأشجار وحضور إفطار الأيتام وتوزيع الطرود الغذائية بالتعاون مع تكية أم علي، ودعم شركة إنجاز، مما يبرز التزام موظفي البنك المستمر بالمسؤولية الاجتماعية.



## دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة لتمكين الاقتصاد المحلي

تشكّل الشركات الصغيرة والمتوسطة عماد الاقتصاد الأردني، وإدراكاً منا للدور المحوري لهذا القطاع الاقتصادي في ثروتنا ككل، يواصل كابيتال بنك تقديم حلول مُصمّمة خصيصاً لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق أنشطة تجارية مربحة.

كما استمر البنك في دعم وتطوير القطاعات الاقتصادية الحيوية وتمويلها، موفراً لها تمويلات متوسطة الأجل بأسعار فائدة تفضيلية تماشيًا مع تعليمات وقرارات البنك المركزي الأردني، والتي تشمل قطاعات الصناعة والطاقة المتجددة والسياحة والزراعة وتكنولوجيا المعلومات والاستشارات الهندسية والصحة والتعليم الفني والمهني والنقل والتصدير.

ومن أجل تسهيل آلية حصول أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة على التمويل اللازم لتطوير مشاريعهم في غياب الضمانات الكافية للحصول على القروض، واصل البنك تعاونه مع شركة ضمان القروض الأردنية ومؤسسات أجنبية مثل البنك الأوروبي للاستثمار والبنك الهولندي للتنمية و GuarantCo، حيث توفر هذه الاتفاقيات تغطية ضمان تفضيلية مقدمة للنساء والشباب والشركات الصغيرة والمتوسطة النشطة خارج العاصمة عمان.

وكذلك يسهل البنك حصول الشركات الصغيرة والمتوسطة على التمويل من خلال الشركات التالية:

- الإقراض من خلال برامج البنك المركزي الأردني المتخصصة
  - تسهيلات التمويل من الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي والبنك الدولي للإعمار والتنمية المباشرة عبر البنك المركزي الأردني
  - الإقراض عبر صناديق البنك الأوروبي للاستثمار
  - تقديم الضمانات من الشركة الأردنية لضمان القروض
  - مبادرة دعم المرونة الاقتصادية، البرنامج العالمي لتسهيلات التمويل الميسر (ضمانات بنك الاستثمار الأوروبي)
- نحرص في كابيتال بنك على الارتقاء بمنتجاتنا وخدماتنا ومواءمتها باستمرار حتى تتمكن من دعم الدور الذي تؤديه الشركات الصغيرة والمتوسطة الأردنية في توفير فرص العمل والقضاء على الفقر ودفع عجلة النمو الاقتصادي ككل؛ مما يضمن قدرتها على تلبية الاحتياجات المتغيرة في الاقتصاد الكلي وبيئة الأعمال.

كما نستمر في تقديم حزمة متكاملة من الخدمات للشركات الصغيرة والمتوسطة، منها منصّة الخدمات المصرفية الإلكترونية للأعمال، وبطاقات الائتمان للشركات، وآلات الإيداع النقدي، ومراكز خدمة العملاء المخصّصة للشركات والمستشارين الماليين المُتمرسين.



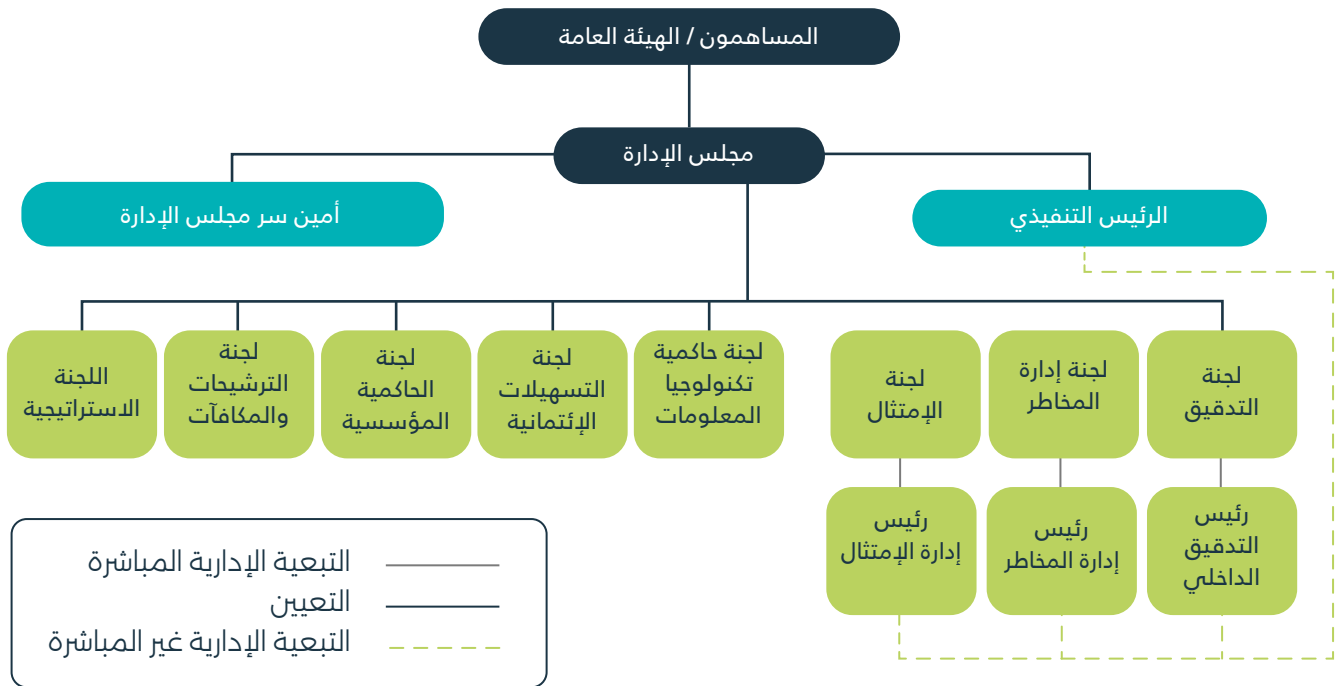
# تطبيق ممارسات الحوكمة القوية المسؤولة



يتألف إطار حوكمة الشركات في كابيتال بنك من مستويات متعدّدة تضم الهيئات التشغيلية والإشرافية، التي تتعاون معًا لضمان الامتثال للأنظمة المعمول بها والممارسات الأخلاقية وخطط إدارة المخاطر. ويأتي مجلس الإدارة على رأس هيكل الحوكمة، ويضطلع بمسؤولية صياغة الاستراتيجية العامة للبنك وتخصيص الميزانيات والإشراف على تسيير عملياته.

تشكّل الإدارة التنفيذية جزءًا أساسيًا من هيكل الحوكمة، وينحصر دورها في تنفيذ الاستراتيجيات المعتمدة من مجلس الإدارة، وإدارة العمليات اليومية للبنك، والتأكد من الامتثال لجميع الأنظمة ذات الصلة.

أمّا على المستوى التشغيلي، تتولّى الإدارات والفرق المختلفة بقيادة المديرين المختصين تنفيذ العمليات المعتادة في البنك وتحقيق أهداف العمل الإستراتيجية. وتؤدي كل جهة من هذه الجهات دورًا بالغ الأهمية في هيكل حوكمة البنك، حيث تضمن حُسن إدارة أنشطة البنك والامتثال للأنظمة وحماية مصالح أصحاب المصلحة والالتزام بالنزاهة بشكل عام.



## لجان الحوكمة

تضطلع لجان الحوكمة في كابيتال بنك بدور أساسي في التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر والامتثال التنظيمي وإعداد التقارير المالية. وتتولى هذه اللجان وضع وتوجيه تنفيذ رؤية البنك ورسالته وأهدافه الاستراتيجية، بجانب تحديد المخاطر المحتملة بدقة والتخفيف من حدتها. وتتولى لجان الحوكمة باستمرار تدقيق العمليات والإجراءات لضمان الامتثال وتحديد مجالات التحسين، لضمان الالتزام بالمتطلبات القانونية والأنظمة القطاعية والمعايير الأخلاقية. كما تراقب اللجان دقة ونزاهة البيانات المالية للبنك، بما يضمن تحقيق الشفافية لأصحاب المصلحة. لذا، فإن أدوار اللجان أساسية للحفاظ على نزاهة البنك وسمعته وتحسين أدائه بوجه عام.

تنبثق العديد من اللجان من مجلس الإدارة، مثل لجنة التدقيق، ولجنة إدارة المخاطر، ولجنة الترشيحات والمكافآت، وغيرها من اللجان، ويناط بكل لجنة مسؤوليات محدّدة. وعادةً ما تتولى لجنة التدقيق الإشراف على أنظمة الرقابة الداخلية، وإعداد التقارير المالية وإجراء عمليات التدقيق القائمة على المخاطر. وتتولى لجنة إدارة المخاطر تحديد وتقييم مختلف المخاطر التي قد تواجه البنك وإدارتها، مع ضمان اتخاذ التدابير المناسبة للتخفيف من حدة هذه المخاطر.

تضطلع لجنة الترشيحات والمكافآت بتعيين أفراد الإدارة العليا ومنح الحوافز المالية، بما يضمن تعيين الأفراد المؤهلين في المناصب الرئيسية داخل البنك.

### مدونة الامتثال والسلوك الأخلاقي

نغز في كابيتال بنك بالحفاظ على سمعنا المهنية والأخلاقية المتميزة، من خلال تطبيق مجموعة من السياسات والأنظمة والممارسات الداخلية. كما يطبق البنك تدابير الامتثال ومدونة قواعد السلوك التي تكشف بوضوح عن عدم التهاون المطلق مع ممارسات غسل الأموال والرشوة والفساد والاحتيال المالي والتداول من الداخل وغيرها من المخالفات القانونية والأخلاقية ذات الصلة.

### الامتثال في كابيتال بنك

اضطلعت إدارة الامتثال بدورها في تقييم امتثال البنك للقوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة عن جميع التوجيهات والقواعد والقوانين المحلية والدولية:

كما اتبعت أفضل الممارسات العالمية في مجالات الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات الدولية بهدف التخفيف من حدة المخاطر أو المخالفات المحتملة التي قد تؤثر سلباً على سمعة المجموعة.

خضعت إدارة الامتثال بالمجموعة لإعادة الهيكلة، التي اشتملت على إنشاء وحدات جديدة متخصصة تابعة لإدارة مكافحة غسل الأموال واستحداث "إدارة حوكمة الامتثال". استهدفت إعادة الهيكلة تعزيز الخبرات وحشد القدرات ووضع خطط عمل جديدة. ويشمل الهيكل المُحدَّث وحدة الإشراف والاختبار لضمان فاعلية الضوابط الرقابية على مستوى المجموعة، ووحدة العملاء ذوي المخاطر العالية لمراقبة الحسابات عالية المخاطر، ووحدة إدارة الحالات لمراجعة التنبيهات التي يصدرها النظام والتحقق منها، ووحدة التحقيق في الأنشطة المشبوهة لإجراء تحقيقات مفصلة في الحالات الواردة إليها من وحدة إدارة الحالات. كما يضم الهيكل الجديد وحدة إعداد التقارير، التي تتولى إعداد كافة التقارير المطلوبة وعرضها على الجهات التنظيمية؛ بالإضافة إلى وحدة "اعرف عميلك" المختصة بتحديث بيانات العملاء تبعاً لمستويات المخاطر.

تمارس إدارة الامتثال في المجموعة كوحدة وظيفية مستقلة، وتتولى تحديد وتقييم وتبعية مخاطر الامتثال، مع تقديم المشورة اللازمة لحماية المجموعة من الخسائر المالية والانتهاكات المحتملة؛ من خلال توعية الموظفين وتدريبهم، مع تحسين استيعابهم للأنظمة ذات الصلة واكتساب المهارات اللازمة على مستوى المجموعة. ولهذا الغرض، تم وضع والبدء بتنفيذ خطة شاملة لثلاث سنوات للدائرة للمساعدة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية للأعوام 2023 - 2025.

تضمنت الخطة السنوية وضع إطار لمهام الامتثال وتحديث كافة الوثائق لتعكس الإطار الجديد على مستوى المجموعة؛ بما في ذلك تحديد أدوار ومسؤوليات لجنة الامتثال والإدارة التنفيذية ومدير الإبلاغ عن ممارسات غسل الأموال لإتاحة أدوات إدارة المخاطر المناسبة للتصدي لهذه الجرائم المالية بفاعلية.

استندت جميع السياسات والإجراءات إلى النهج القائم على المخاطر، بالإضافة إلى تحديث إطار الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة، ومراجعة المبادئ التوجيهية لسياسة "اعرف عميلك" بغرض مواكبتها مع أحدث التعليمات الصادرة عن البنك المركزي الأردني. بالإضافة إلى ذلك، وضعنا استراتيجية تدريب جديدة تركز على تصميم برامج التدريب المتخصصة للجميع على مستوى المجموعة، بما في ذلك فريق الامتثال وجميع موظفي البنك والإدارة العليا ومجلس الإدارة.

في عام 2023، وفرّنا 4,273 فرصة تعلّم في مجال الامتثال لموظفينا في مختلف الإدارات:

نوع التدريب	عدد فرص التعلّم	الإدارة الوسطى	الموظفون	ذكور	إناث	إجمالي ساعات التعلم
الامتثال	4,273	273	1,094	856	511	4,621

## مدونة قواعد السلوك في كاييتال بنك

تُعد مدونة قواعد السلوك مكوناً مهماً في الإطار الأخلاقي لأي مؤسسة. وتشمل المدونة مجموعة من المبادئ التوجيهية والتوقعات فيما يتعلق بالسلوك والمهنية وعمليات اتخاذ القرارات التي يجب على كل موظف اتباعها. وتنص مدونة قواعد السلوك في كاييتال بنك بوضوح على التزامنا بدعم النزاهة والمسؤولية والاحترام والشفافية في جميع عملياتنا.

وللتأكيد على ذلك، تلتزم كافة السياسات والممارسات والمعاملات في البنك، الداخلية أو الخارجية، بأعلى المعايير الأخلاقية فيما يتعلق بالشفافية والموثوقية والنزاهة.

تحدد مدونة قواعد السلوك والأخلاق في البنك مسؤوليات البنك وموظفيه. وتشمل أوجه التفاعل داخل البنك بين الرؤساء والمرؤوسين والزلاء من مختلف المناصب والمستويات الوظيفية، علاوة على التفاعل الخارجي مع الجهات المختلفة التي يتعامل معها البنك. ويهدف تصميم المدونة إلى توجيه سلوك الموظف وتهيئة بيئة عمل عادلة وآمنة خالية من التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين؛ لتحسين أداء الموظفين والتأكيد على مبادئ الجدارة والكفاءة ومعايير العمل بوصفها حجر الزاوية للتقدم الوظيفي والتنفيذ الفعال لمهام العمل، بما يعكس صورة صادقة عن قيم البنك.

يتمسك كاييتال بنك بالركائز الرئيسية في مدونة قواعد السلوك، التي يرد سردها بالتفصيل، بما يضمن سهولة فهمها والالتزام الصارم بها. ولا يقبل البنك بالمساومة في إنفاذ هذه الركائز على مستوى البنك، كما لا يسمح بالتهاون في التصدي لأي مخالفات.

الركائز الأساسية لمدونة قواعد السلوك في كاييتال بنك:

- السريّة والخصوصية
- القيم والأخلاقيات
- مكافحة غسل الأموال
- علاقات الأعمال
- الصحة والسلامة المهنية
- تضارب المصالح
- تكافؤ فرص العمل
- التحقيقات والإفصاح
- المضايقات



## سياسة مكافحة غسل الأموال

لسياسة مكافحة غسل الأموال دور مهم في أي مؤسسة، لا سيما المؤسسات في القطاع المالي. ويتمثل جوهر هذه السياسة في منع واكتشاف أي محاولة لغسل الأموال أو أنشطة تمويل الإرهاب من خلال منصة البنك. ويسهم الالتزام بسياسات مكافحة غسل الأموال في الحفاظ على نزاهة البنك وسمعته، حيث لا يسهم غسل الأموال في تسهيل ارتكاب جرائم جنائية خطيرة فحسب، بل يشكل خطرًا كبيرًا على سلامة الاقتصاد.

تنطبق سياسة مكافحة غسل الأموال على جميع فروع كايبتال بنك، وتتوافق مع قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات الصادر عن البنك المركزي الأردني أو الجهات الرقابية الأخرى ذات الصلة.

فيما يلي المبادئ الرئيسية لهذه السياسة:

- الامتثال لقوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في الأردن والبلدان الأخرى التي يعمل فيها البنك
- تنفيذ برنامج قوي لتحديد هوية العملاء
- تطبيق المعايير الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات الاقتصادية
- حماية البنك من المخاطر القانونية والمالية ومخاطر السمعة
- الحفاظ على أعلى معايير النزاهة في جميع مجالات العمليات
- إنفاذ الإجراءات الإدارية ضد الموظفين الذين ينتهكون سياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- توفير الحماية للموظفين الذين يبلغون عن الجرائم المالية المشتبه فيها

علوة على مدونة قواعد السلوك المذكورة أعلاه، يلتزم البنك بشكل صارم بالسياسات التالية، دون السماح بأي حال من الأحوال بالانحراف عن هذه المبادئ التوجيهية:

## سياسة الإبلاغ عن المخالفات

ترى هيئة الحوكمة في البنك أن وجود سياسة الإبلاغ عن المخالفات داخل البنك من الأمور الحيوية لترسيخ بيئة عمل تتسم بالانفتاح والمسؤولية والسلوك الأخلاقي؛ بما يحافظ على سمعة البنك ويرسي أسس الثقة مع أصحاب المصلحة.

ويجب أن يلتزم جميع المديرين والموظفين والمسؤولين بالبنك والشركات التابعة له بسياسة الإفصاح عن الانحرافات والأنشطة غير القانونية والمخاطر التي تستلزم أن يتحلى كافة الموظفين بأعلى مستويات السلوك الأخلاقي في تنفيذ مهام العمل وأوجه التفاعل المختلفة، مع الوفاء بمسؤولياتهم بدرجة مرضية. كما تضمن هذه السياسة سرعة الإبلاغ عن أي انتهاكات محتملة أو مخاطر ناشئة أو سلوك غير لائق يؤثر على البنك أو عملائه أو موظفيه، ومعالجتها على النحو الأمثل.

تهدف هذه السياسة إلى تحفيز جميع موظفي البنك، بما في ذلك موظفي الشركات التابعة والأطراف ذات العلاقة، بالإفصاح عن أي مخاطر أو مخالفات أو أنشطة غير أخلاقية. كما تطمئن الموظفين بأن هذه الإفصاحات آمنة ومقبولة ولا ينجم عنها أي مسؤوليات، كما سيتم حماية الموظفين من أي إجراءات انتقامية أو مضايقات ناتجة عن هذه الإفصاحات. وتضمن السياسة المعاملة العادلة لمقدمي الإفصاحات، ومعالجة مشاكلهم بجدية تامة. والأهم من ذلك، لن يتعرض مقدمو الإفصاح لأي آثار سلبية إدارية. وينبغي التحقق من صدق النوايا التي دفعت الموظف إلى الإفصاح وعدم ارتباطها بأي دوافع شخصية أو انتقامية.



## إدارة المخاطر:

في ضوء المخاطر المصاحبة لطبيعة عملنا، فإنه من الضروري قيامنا بتطبيق أفضل الممارسات المتقدمة في مجال إدارة المخاطر وتوجيه المزيد من الاستثمارات لتعزيزها باعتبارها من الدعائم الأساسية للمحافظة على متانة البنك وتحقيق الاستدامة وبناء الثقة لدى أصحاب المصلحة.

كما يستمر التزامنا بتحديث أطر وممارسات إدارة المخاطر ودمجها في العمليات لدفع عجلة التطور في البنك من خلال تحفيز الاستثمار في تعزيز قدراتنا على إدارة المخاطر مع الاستعانة بمواردنا البشرية والحوكمة والمخاطر والامتثال والبيانات.

النهج المتبع في كابتال بنك لإدارة المخاطر في البنك

تتسم إدارة المخاطر في كابتال بنك بالإدارة الحسنة والفعالة، وتخضع للإشراف المباشر من مجلس الإدارة والإدارة العليا. ونعمل على تعزيز حوكمة إدارة المخاطر باتباع إطار شامل من السياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية، ووضع حدود المخاطر المعدة بدقة لتناسب حجم عملياتنا وتعقيدها، مما يضمن الامتثال التام للمعايير التنظيمية وأفضل الممارسات العالمية.

يتقيد البنك في إطار تمسكنا الدائم بالامتثال التنظيمي باستيفاء جميع الالتزامات الصادرة عن البنك المركزي الأردني للفترة من 2023 إلى 2025، باعتباره من البنوك ذات الأهمية النظامية محلياً.

ولعل أبرز إنجازاتنا في عام 2023 هو نجاحنا في تنفيذ نظام متطور لإدارة البيانات. فقد أحدث هذا النظام تغييراً جذرياً في عملياتنا، وأسهم في تيسير مهام العمل مثل أتمتة تكامل وتنقية البيانات بكفاءة وفاعلية، مما أدى إلى حدوث طفرة في كفاءة سير العمل، وتمكين فرق العمل من التركيز على الأنشطة عالية القيمة مثل تحليل البيانات واتخاذ القرارات الاستراتيجية، ومن ثم، تعزيز مرونة واستجابة إطار إدارة المخاطر بالبنك.

علاوة على ذلك، تلتزم إدارة المخاطر بالبنك التزاماً كبيراً بتعزيز ثقافة إدارة المخاطر ورفع الوعي لدى الموظفين من خلال نشر التعميمات الداخلية باستمرار في البنك. كما نعمل على دمج وحدات التدريب على إدارة المخاطر بسلسلة في جميع البرامج التعريفية للموظفين، لضمان الإلمام التام لجميع أعضاء الفريق بممارسات إدارة المخاطر بالبنك.

تشمل استراتيجيتنا الشاملة لإدارة المخاطر العديد من الجوانب، من بينها مخاطر الائتمان ومخاطر التشغيل ومخاطر السوق ومخاطر السيولة ومخاطر الفائدة ومخاطر أمن المعلومات. وتنطوي هذه الاستراتيجية على المسؤولية المشتركة عبر جميع المستويات الوظيفية في البنك، ويضطلع مجلس الإدارة واللجان التابعة له بدور محوري في مراجعة واعتماد سياسات حدود المخاطر المقبولة وإدارة المخاطر من أجل ضمان المواءمة مع التطورات التي يشهدها القطاع ومع أهدافنا الاستراتيجية.

تضم العناصر الرئيسية في إطار إدارة المخاطر إشراف الرئيس التنفيذي ورئيس إدارة المخاطر، وتحسين مستوى الامتثال للمعايير الدولية باستمرار، وتفعيل مشاركة جميع الموظفين في ممارسات إدارة المخاطر. كما نركز على مبادرات محددة لضمان فاعلية التخفيف من حدة المخاطر المحتملة، مثل تقييم رأس المال الداخلي وتحديث حدود المخاطر المقبولة، وتنفيذ أطر أمن المعلومات وتحسين أنظمة إدارة مخاطر التشغيل.

ومن ناحية أخرى، تؤدي بعض التدابير الإضافية، مثل منع تسرب البيانات والضوابط الأمنية الصارمة والتخطيط الدقيق لاستمرارية الأعمال، إلى تعزيز مرونة البنك في التصدي للتهديدات والأعطال المحتملة، مع ضمان استقرار عملياتنا واستدامتها.

في عام 2023، وفّرنا 1,860 فرصة تعلّم في مجال إدارة المخاطر للموظفين في مختلف الإدارات:

نوع التدريب	عدد فرص التعلّم	الإدارة الوسطى	الموظفون	ذكور	إناث	إجمالي ساعات التعلّم
الامتثال	1,860	273	1,094	856	511	5,408

## التدقيق الداخلي في كابتال بنك

تقدم إدارة التدقيق الداخلي لمجلس الإدارة ولجنة التدقيق تأكيدات معقولة بشأن كفاءة وفاعلية أنظمة الرقابة الداخلية ومستوى الالتزام بتطبيق السياسات والإجراءات الداخلية وكفاءتها من خلال الخدمات الاستشارية والتأكيدية.

وتقر الإدارة بدور أنشطة التدقيق الداخلي في تعزيز الأنظمة الداخلية وتخفيف حدة المخاطر المرتبطة بالعديد من أنشطة البنك. وتسير الإدارة أعمالها وفق الميثاق المُعتمد من مجلس الإدارة، وتؤكد الإدارة على أهمية مبادئ النزاهة والموضوعية والسرية وكفاءة جهة التدقيق، كما تتبع الإدارة معايير التدقيق الداخلي الدولية التي ينص عليها معهد التدقيق الداخلي وكذلك التوجيهات الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

## خصوصية وأمن البيانات

ندرك أن نجاح أعمالنا يعتمد إلى حد كبير على بناء علاقات قائمة على الثقة والحفاظ عليها مع العملاء والمساهمين وشركاء الأعمال والجهات الأخرى التي نزاول معها أعمالنا، كما نلتزم التزاماً تاماً بالحفاظ على سلامة وأمن المعلومات الشخصية التي نجمعها. وتكمن مسؤوليتنا الرئيسية في التأكيد على خصوصية وسلامة وأمن عملاتنا وبياناتهم. وفي هذا الصدد، يتخذ البنك خطوات مهمة لضمان تخزين البيانات الشخصية التي نجمعها بشكل آمن، واستخدامها بطريقة مسؤولة، مع مراعاة توقعات الخصوصية لعملائنا في جميع الأوقات. كما نتمسك بالحفاظ على ثقة عملائنا في إجراءات معالجتنا للبيانات، ونتعهد بالحفاظ على هذه الثقة والخصوصية في جميع جوانب أنشطتنا التشغيلية.

تضطلع إدارة أمن المعلومات بدور حيوي في الحفاظ على سرية كافة المعلومات بالبنك، وتحجيم الوصول إليها والتأكد من دقتها وسلامتها، كما تضع الإدارة الضوابط الرقابية والأساليب اللازمة لتجنب المخاطر بما يتوافق مع سياسات إدارة المخاطر في البنك وبالمواءمة مع أفضل المعايير الدولية في هذا المجال. ولضمان الالتزام بمختلف سياسات أمن المعلومات، تعقد الإدارة ورش عمل دورية لرفع مستوى وعي الموظفين، مع توجيه العملاء وتحفيزهم على اليقظة الأمنية، وتقديم المعرفة اللازمة لحماية معلوماتهم الشخصية بكفاءة.

## المخاطر والأمن السيبراني

يولي كابتال بنك المزيد من التركيز على إدارة المخاطر المتعلقة بالقنوات الرقمية، حيث يزداد التعرض للمخاطر الإلكترونية مع رقمنة المزيد من المنتجات والخدمات المصرفية. ونتيجة لذلك، نلتزم بحوكمة إطار إدارة المخاطر في كابتال بنك مع الالتزام التام بكافة توجيهات البنك المركزي الأردني علاوة على المتطلبات والتكليفات التنظيمية. ونحرص على التعاون مع فرق أمن المعلومات وأمن تكنولوجيا المعلومات في البنك، وتنفيذ اختبارات دقيقة متعددة المستويات لجميع الإصدارات الرقمية عبر كافة القنوات، كما تعمل على دمج ممارسات أمنية موثوقة أثناء بناء القنوات الرقمية، بالإضافة إلى تطبيق إجراءات تفويض رسمية في جميع مراحل القناة الرقمية أو تطوير الخدمة.

وخلال مرحلة تصميم القنوات والخدمات رقمية، نتأكد من مراعاة كافة المتطلبات الأمنية ومتطلبات الأمن السيبراني الواردة من الجهات التنظيمية أو المعايير القطاعية. وتخضع أي مشكلات أو فجوات محددة للتقييم بالتعاون مع الأطراف المعنية داخل البنك، مع إمكانية اتخاذ إجراءات إضافية لمعالجة المشكلات تبعاً لمستوى الخطورة وتقييمات احتمالية الحدوث.

فضلاً عن ذلك، نعمل على إضافة تقنيات المراقبة المباشرة وكشف التهديدات في قنواتنا فور إطلاق أي خدمة أو قناة رقمية وتشغيلها، بما يمكننا من تحديد التهديدات أو الاختراقات المحتملة، وسرعة الاستجابة لها بمشاركة جميع الأطراف المعنية. ويجري إبلاغ لجنة إدارة المخاطر بجميع المشكلات الكبيرة التي تتخذ الإجراءات المناسبة بشأنها، وتفوض الصلاحيات اللازمة عند الاقتضاء.

## خصوصية بيانات العميل

تضطلع مجموعة الأعمال الرقمية في كايبتال بنك بمسؤولية التحقق من موافقة العملاء على الشروط والأحكام المرتبطة بالمنتجات والخدمات الرقمية وفق الشروط القانونية العامة للبنك، وعلى وجه التحديد، يوافق العملاء على الشروط المرتبطة بحقوق المنتجات الرقمية واستخدامها. وتخضع هذه الشروط للمراجعة بانتظام مع تحديثها حسب الاقتضاء، والتصديق عليها من فريق الشؤون القانونية بالبنك (وجهة قانونية خارجية عند الحاجة). ويجب على العملاء عند إجراء التحديثات قبول هذه الشروط قبل استخدام الخدمات أو المنتجات الرقمية لأول مرة أو عند إجراء تحديثات لاحقة.

وتلتزم مجموعة الأعمال الرقمية بحماية بيانات العملاء وسريتها على القنوات الرقمية. كما يلتزم العملاء بقبول سياسة الخصوصية في البنك، بما يشمل الجوانب المتعلقة بجمع بيانات العملاء واستخدامها ومشاركتها وتخزينها على القنوات الرقمية.

تستلزم بعض الخدمات الرقمية عرض موافقات خاصة من العملاء وقبولها، وقد ترتبط هذه الموافقات بقبول استخدام خدمات من طرف خارجي (مثل خدمات الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس) أو مشاركة بيانات عملاء محددة مع طرف خارجي (مثل ويسترن يونيون).

كما تتوفر جميع الشروط والأحكام وسياسات الخصوصية على الموقع الإلكتروني للبنك المتاح للجمهور، وعلى تطبيق الموبايل لضمان الشفافية وسهولة الاطلاع.

يتسم البنك بسمعة قوية في هذا الصدد، حيث لم نسجل أي حالة تسريب بيانات أو سرقة أو خسارة بيانات للعام الثالث على التوالي:

2023	2022	2021	الوحدات	إجمالي عدد الشكاوى الواردة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من أطراف خارجية والمُثبتة من البنك
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية
0	0	0	عدد	إجمالي عدد حالات التسريبات أو السرقات أو الخسائر المُحددة ببيانات العملاء

خصوصية البيانات من مجلس معايير محاسبة الاستدامة:

2023	2022	2021	الوحدات	متطلبات الإبلاغ
0	0	0	عدد	FN-CB-230a.1 عدد انتهاكات البيانات
0	0	0	نسبة مئوية	FN-CB-230a.1 النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تعريف الشخصية
0	0	0	عدد	FN-CB-230a.1 عدد أصحاب الحساب المتأثرين
			الوصف	FN-CB-230a.2 وصف النهج المُتبَّع لتحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها
				تخطيط البيانات، وتقييم أثر حماية البيانات، وتقييم مخاطر تقنية المعلومات والأمن السيبراني، وتصنيف الأصول



## مراعاة العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحليل الائتمان

شرع كابيتال بنك في عملية إدراج نظام إدارة العوامل الاجتماعية والبيئية في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالائتمان للمشاريع التي تحصل على تمويل من خلال مؤسسات تمويل التنمية. ويشمل ذلك إدراج تقييمات الأداء البيئي والاجتماعي بانتظام باتباع معايير مؤسسة التمويل الدولية، وإدراج إجراءات الأداء البيئي والاجتماعي في نظام الموافقة على الائتمان والتدريب الشامل للموظفين المعنيين. ويؤكد تعاوننا مع PROPARGO للحصول على الدعم الفني على التزامنا بتحسين نظام إدارة الأداء البيئي والأداء الاجتماعي بما يتماشى مع استراتيجية الاستدامة المتبعة في البنك بوجه عام.

أدرج كابيتال بنك قائمة التحقق من العناية الواجبة للأداء الاجتماعي والبيئي، وتنطبق هذه القائمة على المشاريع الحاصلة على تمويل من مؤسسات تمويل التنمية، وتتضمن قائمة التحقق الشاملة العوامل الواردة في سياسة البنك الائتمانية بهدف معالجة القضايا البيئية، مع مراعاة الاعتبارات الخاصة بأنظمة الإدارة وموقع المشروع والتفاعلات المجتمعية والمخاوف الاجتماعية والعمالة.

يعمل البنك بالمواءمة مع توجيهات البنك المركزي الأردني على تصنيف الشركات من حيث المخاطر استناداً إلى تقييم الأداء البيئي والاجتماعي وأداء الحوكمة إلى الفئة "أ" (مخاطرة مرتفعة)، والفئة "ب" (مخاطر متوسطة) والفئة "ج" (مخاطر منخفضة)، حيث يتيح لنا هذا النهج التعرف على تفاصيل المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية. وفي هذا السياق، يتبع البنك مجموعة من التدابير لتتبع ومراقبة إدارة المخاطر التنظيمية، مثل السياسات المتعلقة بالبيئة والمناخ، والامثال التنظيمي والعناية الواجبة، والأنظمة والمبادرات البيئية والقانونية والحكومية، وأنظمة التمويل الأخضر، وتقييمات ملاءمة رأس المال (إجراء اختبارات الضغط وتحليل السيناريوهات). وسنباشر بطرح اختبار الضغط للمقترضين في 2024، من أجل تحسين ممارسات تقييم المخاطر.

## الرقمنة والابتكار

يستمر كابيتال بنك بخطوات ثابتة في رحلة الابتكار والرقمنة مدعوماً بسياسة قوية تحدد بمنتهى الدقة كيفية إنشاء قنواتنا المصرفية الرقمية وتشغيلها، حيث تعد هذه السياسة حجر الزاوية الأساسي في تحديد أهدافنا واستراتيجيتنا ونطاق عملنا وأدوارنا الأساسية، كما نسترشد بها في التعامل مع العملاء الداخليين والعملاء من الأفراد والشركات.

### أنواع عملاء الخدمات المصرفية الرقمية النشطين

نوع العميل	شركات	أفراد
نسبة مئوية	64%	77%
عدد العملاء	2,350	71,265

### التحول الرقمي - قيادة النمو المستدام

في إطار سعينا الدائم لتحقيق النمو المستدام، يطبق كابيتال بنك استراتيجية تحول رقمي متينة ومبتكرة يضطلع بها مكتب التحول الرقمي. وتهدف هذه الاستراتيجية للارتقاء بتجارب العملاء بما يتجاوز المعاملات المصرفية التقليدية، عن طريق اتباع نهج متطور وذكي ومبني على مبدأ الاستدامة في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية.

تتضمن قنوات كابيتال بنك الرقمية لتقديم الخدمات المصرفية، الخدمات المصرفية على تطبيقات الهواتف الذكية (يتولى تنفيذ أكثر من 1.5 مليون معاملة للعملاء الأفراد)، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت للأعمال (ويتولى تنفيذ أكثر من 135,000 معاملة للعملاء من الشركات)، وتشمل أيضاً الخدمات المصرفية عبر تطبيق "واتساب" وقناة المحادثة الذكية الآلية "Chatbot" وشبكة الصراف الآلي واسعة النطاق، فضلاً عن شبكة الأكشاك الآلية المصرفية وطول الرد الآلي التفاعلي "IVR" للخدمات المصرفية الهاتفية.

كما شرع كابيتال بنك بدمج مختلف التقنيات التي تشمل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وأتمتة عمليات الأعمال التي تستخدم روبوتات البرامج الافتراضية والخدمات المصرفية المفتوحة، ضمن الطول الرقمية التي يقدمها، الأمر الذي يمثل نهجاً ديناميكياً غير تقليدي، ويعمل على ربط ودمج الخدمات البنكية مع الخدمات الغير مصرفية لخلق بيئة متكاملة لعملائنا.

نستعرض فيما يلي بعض الإنجازات التي تعكس نجاح خطواتنا الأولى في التبنى الاستراتيجي لأحدث الابتكارات والتي لا تمثل ذروة جهودنا المبذولة في مسار التحول الرقمي.

### تطوير الخدمة الذاتية

نجحت القنوات الرقمية لكابيتال بنك في تحقيق معدل مرتفع لانخراط العملاء في القنوات الرقمية، مع تزايد مطرد لعدد العملاء الذين يقبلون على استخدامها بدلاً من الطرق التقليدية لتلبية احتياجاتهم المصرفية اليومية، حيث تتيح هذه القنوات للعملاء العديد من الخدمات الإلكترونية ومنها إمكانية فتح أي نوع من الحسابات المصرفية، وإنشاء ودائع محددة الأجل مباشرة عن طريق التطبيق، الأمر الذي ساهم في زيادة متوسط أرصدة مدخرات العملاء بشكل ملحوظ.

### التركيز على العملاء وتجربة العميل

ساهم تقديم الخدمات الرقمية، بما في ذلك فتح الحسابات الإلكترونية، في تراجع الاعتماد على التدخل البشري وبالتالي تقليل الوقت المستغرق في المعاملات، والحد من معدلات تنفيذ المعاملات وإعادتها يدويًا وبالتالي تحسين تجربة العملاء. كما تتيح البنك قنوات رقمية متنوعة لإدارة العملاء والتواصل معهم، بما في ذلك نظام الرسائل الآمن عن طريق محادثة المندوب عبر تطبيق الهاتف الذكي وبرنامج الدردشة الآلي الخاص بتطبيق "واتساب". وقد تمكّن 2,600 عميل من العملاء الأفراد من فتح حساباتهم الإلكترونية في عام 2023.

### زيادة الكفاءة والإنتاجية

تمكّن كابيتال بنك من توسيع نطاق عروضه عن طريق تقديم أكثر من 30 خدمة رقمية جديدة، بما في ذلك خدمة كليك "CliQ" لتحويل الأموال فورًا، وخدمة الدفع "Apple Pay" وويسترن يونيون، وفتح حساب فرعي بعمليات متنوعة، وخطة الدفع عبر الإنترنت لمعاملات بطاقات الائتمان، فضلًا عن تنويع طرق السداد. وأدت تلك التدابير إلى تراجع حاجة العملاء إلى زيارات الفرع التقليدية، وتنفيذ معاملات منظمة ومُيسّرة مما أدى إلى رفع مستوى رضاهم.

### النظام البيئي والشراكات

في ظل الدمج التام مع شركة كابيتال للاستثمارات، تمكّن العملاء من ربط حساباتهم المصرفية بمحافظهم الاستثمارية بسهولة ويسر، الأمر الذي أدى إلى تسهيل الإدارة المالية وتعزيز التجربة المصرفية بشكل عام. كما يوفر برنامج التقسيط المريح المعدل الذي يقدمه كابيتال بنك حاليًا المزيد من الراحة للعملاء عند الشراء من خلال توفير خيار القسط الشهري، مما يساعدهم في إدارة نفقاتهم بمزيد من المرونة واليسر. بالإضافة إلى برنامج المكافآت الذي يكافئ العملاء حيث يمكن إتمام عملية الاسترداد آتياً من خلال خدمات التطبيق.

### الابتكار في عمليات الدفع

قدم كابيتال بنك في عام 2023 خدمة "Apple Pay" الذي يتيح للعميل إضافة بطاقته المصرفية على محفظة أبل "Apple Wallet" الخاصة به وإجراء عمليات سداد سريعة وآمنة عبر الإنترنت. أما بالنسبة لمستخدمي نظام آندرويد، يعمل كابيتال بنك على تسهيل عمليات السداد الإلكترونية باستخدام بطاقته على أجهزة الدفع المعززة بتقنية اتصالات المدى القريب اللاسلكية NFC. علاوة على ذلك، قدم البنك خدمة مبتكرة تتيح لعملائه إصدار بطاقات الائتمان من خلال التطبيق وإمكانية إدارة معاملاتهم المالية بسهولة ويسر، وتعزيز التجربة المصرفية بشكل عام.

### زيادة الاعتماد الرقمي

استهدف تقديم كابيتال بنك برنامج نقاط البيع الذكية توسيع شبكة التجار ودعم تبني المعاملات غير النقدية، مما أدى إلى زيادة كبيرة في استخدام البطاقات وتبني طرق المدفوعات الإلكترونية. وفي الوقت ذاته، يتزايد عدد عمليات تسجيل دخول العملاء والمعاملات المصرفية الرقمية اليومية بشكل كبير، مما يؤكد على الاتجاه الإيجابي لتبني المعاملات الرقمية ويشير إلى تعزيز تجربة العملاء مع استخدام الخدمات المصرفية الرقمية.



## تشجيع الابتكار

إدراكًا للإمكانيات الواعدة التي يمتلكها فريق العمل بالبنك، نظمت اللجنة الثقافية للابتكار مسابقة داخلية لتعزيز القنوات الرقمية لخدمة العملاء الأفراد، وشارك في هذه الفاعلية الموظفون من مختلف الإدارات من خلال تحفيزهم على المشاركة بأفكار مبتكرة لتحسين عروضنا الرقمية.

استعرض المتسابقون خلال المسابقة 11 مقترحًا مبتكرًا للمنتجات المصرفية لتحصل الفكرة الفائزة بعد ذلك على رعاية البنك من خلال تطويرها على نطاق واسع واحتمال تطبيقها على أرض الواقع.

### بليتك (البنك الرقمي)

صُمم "بليتك"، وهو بنك رقمي تم إطلاقه في شهر شباط 2022، لتلبية احتياجات العملاء في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في الأردن، بهدف تعزيز الخدمات المالية عن طريق تقديم تجربة رقمية حصرياً بلا أي تعامل وجاهي مع العملاء لتسهيل التعامل مع البنك وتعزيز الاشتغال المالي. ويتميز بليتك بتوفير واجهة مستخدم مبتكرة وتجربة متميزة وبسيطة تنافس السبل التقليدية، ومبتكرة في تقديم الخدمات المالية للعملاء من منظور جديد. كما يتميز بليتك بالسهولة والشفافية في المعاملات المصرفية لنشر الثقافة المالية وثقافة العملاء وتمكينهم من بلوغ الاستقلال المالي.

يقدم بليتك إجراءات وافية وآمنة لفتح حساب إلكتروني، إلى جانب إمكانية التعرف على العملاء إلكترونياً، بما يتيح للعملاء القدرة على فتح حساب مصرفي متكامل وإصدار رقم IBAN.

يسعى بليتك إلى توسيع نطاق خدماته فيما يتعلق ببطاقات الدفع المباشر والائتمانية الفعلية والافتراضية، من خلال تسهيل المدفوعات الإلكترونية بدون أي تعقيدات. كما يمكن للمستخدمين إدارة بطاقتهم إلكترونياً، وإجراء تحويلات الأموال الفورية الإلكترونية والشراء بواسطة البطاقات بشكل لا تلامسي من خلال خدمة Apple Pay، إلى جانب القسائم الشرائية الإلكترونية التي يقدمها أيضاً بليتك. ومن ناحية أخرى عقد بليتك شراكات في قطاعات أخرى بخلاف قطاع الخدمات المالية لتزويد عملائه بخدمات ذات قيمة مضافة لنمط الحياة، بما في ذلك العروض الترويجية والخصومات والاسترداد النقدي وغير ذلك الكثير.

### النقاط الهامة:

يقدم كاييتال بنك الحساب المصرفي الإلكتروني الذي يتيح للعملاء فتح حساب مصرفي رقمي في دقائق بصرف النظر عن المكان والزمان من خلال استخدام تطبيق الخدمات المصرفية للموبايل المقدم من كاييتال بنك.

أدى التطبيق المتميز لفتح حسابات إلكترونية للعملاء إلى تغيير مشاركة العملاء، وتسهيل إمكانية الوصول إلى الخدمات مثل خدمة التوصل المجاني لبطاقة الخصم في اليوم ذاته. ولا شك أن تطوير عمليات مبسطة والآراء الإيجابية لمستخدميها من عملائنا تسهم في تعزيز مستوى رضا العملاء وولائهم.



# الملحقات



## ملحق 1: جداول بيانات الأداء

2023	2022	البيانات البيئية	GRI
<b>الانبعاثات</b>			
86	325	(النطاق 1) (لتر/طن ثاني أكسيد الكربون)	GRI 305
1,952	2,555	الانبعاثات غير المباشرة لغازات الدفيئة من الطاقة (النطاق 2) (كيلوواط ساعة/طن ثاني أكسيد الكربون)	
1.55	2.62	نسبة كثافة انبعاثات غازات الدفيئة (جول/موظف)	
<b>الطاقة</b>			
34,303	24,701	استهلاك الطاقة داخل المنظمة (جول)	GRI 302
12,493	9,576	الكهرباء المتجددة (الطاقة الشمسية) (جول)	
5,467	7,813	الكهرباء غير المتجددة (الكهرباء) (جول)	
5,493	1,439	الكهرباء غير المتجددة (التدفئة) (جول)	
9,689	3,053	الكهرباء غير المتجددة (التبريد) (جول)	
1,160	2,820	الوقود غير المتجدد (جول)	
871	1,379	الوقود غير المتجدد (البنزين) (جول)	
289	1,441	الوقود غير المتجدد (الديزل) (جول)	
<b>النفايات</b>			
5	40	أطنان الورق المعاد تدويره	GRI 306
<b>البيانات الاقتصادية</b>			
<b>الأداء الاقتصادي (بالدينار الأردني)</b>			
106,592,320	90,850,127	صافي الربح	GRI 201
7,592,499,364	6,957,771,913	إجمالي الأصول	
5,453,111,418	4,859,863,577	ودائع العملاء	
728,499,068	652,600,455	إجمالي حقوق الملكية	
346,905,871	210,567,287	القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة (الإيرادات)	
219,418,645	138,376,736	إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة (التكاليف)	
165,147,632	86,324,000	تكاليف التشغيل	
54,271,013	49,112,718	أجور ومزايا الموظفين	
14,039,143	13,773,947	المدفوعات للحكومة حسب الدولة	
2,171,496	1,504,452	الاستثمارات المجتمعية	
127,487,226	72,190,551	القيمة الاقتصادية المحتجزة (الإيرادات مطروحة منها التكاليف)	
<b>الأداء الاقتصادي (بالدينار الأردني)</b>			
2,378,398	2,373,329	القيمة النقدية الإجمالية للمساعدات المالية المستلمة	GRI 201
%23.97	%23.97	حصة صندوق الاستثمار العام (PIF)	
%7.19	%7.19	مؤسسة الضمان الاجتماعي	

الأداء المالي (بالدينار الأردني)			
728,499,068	652,600,455	إجمالي حقوق الملكية	GRI 201-1
7,592,499,364	6,957,771,913	إجمالي الأصول	
657,570,102	617,347,902	إجمالي حقوق المساهمين	
46,393,932	41,777,644	مزايا الموظفين	
20,894,906	6,085,101	ضريبة الدخل	
%15.36	%13.74	نسبة كفاية رأس المال (%)	
%17.2	%18.7	نسبة العائد على حقوق الملكية (%)	
3,715,273,618	3,512,788,165	القروض	
3,431,013,881	3,264,579,905	صافي القروض والسلفيات	
5,453,111,418	4,859,863,577	إجمالي الودائع	
%62.9	%67.2	نسبة القروض إلى الودائع (%)	
106,592,320.00	90,850,127.00	صافي الربح بعد الضرائب	

2023	2022	البيانات الاجتماعية	GRI
<b>التعيينات الجديدة</b>			GRI 401-1
218	268	إجمالي عدد التعيينات الجديدة	
72	93	حسب الجنس (الإناث)	
146	175	حسب الجنس (الذكور)	
121	156	حسب العمر (تحت 30 سنة)	
95	111	حسب العمر (بين 30 و50 سنة)	
2	1	حسب العمر (أكثر من 50 سنة)	
<b>الدوران الوظيفي</b>			GRI 401-1
%14	%11	معدل الدوران الوظيفي (%)	
189	143	إجمالي الدوران الوظيفي	
68	50	حسب الجنس (الإناث)	
121	93	حسب الجنس (الذكور)	
47	43	حسب العمر (تحت 30 سنة)	
132	89	حسب العمر (بين 30 و50 سنة)	
10	11	حسب العمر (أكثر من 50 سنة)	

### الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة

28	20	عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة: حسب الجنس (الإناث)
40	42	عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة: حسب الجنس (الذكور)
23	20	عدد الموظفين الذين عادوا من إجازة الأبوة: حسب الجنس (الإناث)
40	42	عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة الأبوة: حسب الجنس (الذكور)
29	20	العائدون من إجازة الأبوة: حسب الجنس (الإناث)
39	41	العائدون من إجازة الوالدين: حسب الجنس (الذكور) العائدون من إجازة الوالدين الذين لا يزالون يعملون في البنك بعد 12 شهرًا: حسب الجنس (الذكور)

GRI 401-3

### نسبة الأفراد في المناصب القيادية في المنظمة

%28	%25	حسب الجنس (الإناث)
%72	%75	حسب الجنس (الذكور)
%0	%0	حسب العمر (تحت 30 سنة)
%74	%75	حسب العمر (بين 30 و50 سنة)
%26	%25	حسب العمر (أكثر من 50 سنة)
%93	%92	حسب الجنسية (الموظفون الأردنيين)
%7	%8	حسب الجنسية (الموظفون غير الأردنيين)

GRI 405-1

### نسبة الموظفين لكل فئة من فئات الموظفين في كل من الفئات المتنوعة التالية

%0.0	%0.0	تحت 30 سنة في الإدارة العليا
%0.3	%0.2	تحت 30 سنة في الإدارة الوسطى
%27.5	%27.8	تحت 30 سنة في الموظفين
%0.9	%0.8	بين 30 و50 سنة في الإدارة العليا
%17.7	%16.1	بين 30 و50 سنة في الإدارة الوسطى
%48.9	%50.4	بين 30 و50 سنة في الموظفين
%0.6	%0.5	أكثر من 50 سنة في الإدارة العليا
%1.1	%1.1	أكثر من 50 سنة في الإدارة الوسطى
%2.8	%3.1	أكثر من 50 سنة في الموظفين
%0.4	%0.4	الإناث في الإدارة العليا
%6.6	%6.1	الإناث في الإدارة الوسطى
%30.7	%31.9	الإناث في الموظفين
%1.2	%0.9	الذكور في الإدارة العليا
%12.6	%11.3	الذكور في الإدارة الوسطى
%48.5	%49.3	الذكور في الموظفين
%1.3	%1.2	الأردنيون في الإدارة العليا

GRI 405-1

%18.9	%17.1	الأردنيون في الإدارة الوسطى	GRI 405-1
%79.1	%80.9	الأردنيون في الموظفين	
%0.15	%0.1	غير الأردنيين في الإدارة العليا	
%0.2	%0.3	غير الأردنيين في الإدارة الوسطى	
%0.3	%0.3	غير الأردنيين في الموظفين	

### نسبة الراتب الأساسي والمكافآت بين النساء والرجال

%77	%76	حسب فئة الوظيفة (الإدارة العليا)	GRI 405-2
%85	%84	حسب فئة الوظيفة (الإدارة الوسطى)	
%96	%96	حسب فئة الوظيفة (الموظفين)	

### التدريب

19.2	15.6	متوسط ساعات التدريب لكل موظف	GRI 404-1   GRI 2-4
18.4	15.2	حسب الجنس (الإناث)	
18.6	14.8	حسب الجنس (الذكور)	
8.5	22.9	حسب فئة الوظيفة (الإدارة العليا)	
17.2	22.3	حسب فئة الوظيفة (الإدارة الوسطى)	
19.5	13.2	حسب فئة الوظيفة (الموظفين)	

### مراجعة الأداء

%100	%100	نسبة الموظفين الإجمالية التي تلقت مراجعة منتظمة للأداء	GRI 404-3
------	------	--	-----------

2023

2022

### البيانات الحوكمة

GRI

### مجلس الإدارة

%31	%31	نسبة المديرين المستقلين في المجلس	GRI 2-9
13	13	إجمالي أعضاء المجلس	
11	10	الأعضاء الذكور في المجلس	
2	3	الأعضاء الإناث في المجلس	

### نسبة الأفراد في هيئات حوكمة المنظمة حسب:

%15 نساء %85 رجال	%23 نساء %77 رجال	الجنس	GRI 405-1
----------------------	----------------------	-------	-----------

**مكافحة الفساد: إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا تدريبًا على مكافحة الفساد، موزعين حسب فئة الموظف والمنطقة:**

36	20	الإدارة العليا	GRI 205
221	236	الإدارة الوسطى	
1006	1017	الموظفين	

**مكافحة الفساد: إجمالي نسبة الموظفين التي تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات المنظمة لمكافحة الفساد، موزعين حسب فئة الموظف والمنطقة:**

%100	%91	الإدارة العليا	GRI 205
%100	%100	الإدارة الوسطى	
%100	%98	الموظفين	

**أخلاقيات العمل**

0	0	إجمالي المبالغ المالية التي فقدت نتيجة للإجراءات القانونية المرتبطة بالاحتيال، التداول الداخلي، مكافحة الاحتكار، السلوك المناف للمنافسة، التلاعب بالسوق، سوء الممارسة، أو القوانين واللوائح الأخرى المتعلقة بالصناعة المالية	SASB
---	---	--	------

**خصوصية العملاء: العدد الإجمالي للشكاوى المؤكدة المستلمة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء، مصنفة حسب:**

0	0	الشكاوى المستلمة من الأطراف الخارجية ومؤكدة من قبل المنظمة	GRI 418
0	0	الشكاوى من الهيئات التنظيمية	
0	0	العدد الإجمالي للتسريبات، السرقات، أو فقدان بيانات العملاء	

**أمن البيانات**

0	0	عدد اختراقات البيانات	SASB
0	0	النسبة التي تشمل المعلومات الشخصية القابلة للتحديد (PII)	
0	0	عدد حاملي الحسابات المتأثرين	

**ممارسات المشتريات**

%80	%80	نسبة الإنفاق على الموردين المطيعين	GRI 204
-----	-----	------------------------------------	---------

## الملحق (2): فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

لقد تم إعداد هذا التقرير بالرجوع لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، للفترة من 1 كانون الثاني 2023 إلى 31 كانون الأول 2023، ويقدم الجدول أدناه مرجعية لمحتويات المبادرة في هذا التقرير.

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
<b>الإفصاحات العامة</b>		
8	1-2 التفاصيل التنظيمية	المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021
3	2-2 الكيانات المدرجة في تقرير الاستدامة	
3	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير وتكرارها ونقطة الاتصال	
لا يوجد أي إعادة لصياغة المعلومات	4-2 إعادة صياغة المعلومات	
لم يتم التحقق من هذا التقرير من جانب أطراف خارجية، حيث لا يستلزم البنك إجراء تحقق خارجي لتقارير الاستدامة الخاصة به.	5-2 التحقق الخارجي	
8	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	
8	7-2 الموظفين	
لا ينطبق	8-2 العاملين الآخريين	
38	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	
38	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	
38	11-2 رئيس أعلى هيئة حوكمة	
38	12-2 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على التأثيرات الإدارية	
38	13-2 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	
38	14-2 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقرير الاستدامة	
40	15-2 تضارب المصالح	
15, 14, 13	16-2 التواصل بشأن الموضوعات والمخاوف الرئيسية	
38	17-2 المعرفة المشتركة لدى أعلى هيئة حوكمة	
38	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	
سري	19-2 سياسات الأجور	
سري	20-2 عملية تحديد الأجور	
سري	21-2 نسبة التعويضات الإجمالية السنوية	
14, 13	22-2 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
<b>الإفصاحات العامة</b>		
13	23-2 التزامات السياسة	المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021
13	24-2 تضمين التزامات السياسة	
لا ينطبق	25-2 العمليات الرامية إلى معالجة التأثيرات السلبية	
لا ينطبق	26-2 آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف	
13	27-2 الامتثال للقوانين والأنظمة	
34	28-2 جمعيات العضوية	
13	29-2 منح إشراك أصحاب المصلحة	
لا ينطبق	30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	
<b>الموضوعات الجوهرية</b>		
14	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
14	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	
14	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
<b>الأداء الاقتصادي</b>		
10	1-201 توليد القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها	المعيار 201: الأداء الاقتصادي 2016
25	1-202 نسبة الأجر الأساسي للمستوى المبتدئ حسب الجنس مقارنةً بالحد الأدنى المحلي للأجور	المعيار 202: التواجد في السوق 2016
25	2-202 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	
17	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	المعيار 203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة 2016
17	2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
<b>ممارسات الشراء</b>		
21	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المعيار 204: ممارسات الشراء 2016

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
<b>مكافحة الفساد</b>		
43,39	1-205 العمليات التي خضعت للتقييم على أساس المخاطر المتعلقة بالفساد	المعيار 205: مكافحة الفساد 2016
42,39	2-205 التواصل والتأهيل حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
44	3-205 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
<b>السلوك المناهض للمنافسة</b>		
44	1-206 الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات الاحتكار	المعيار 206: السلوك المناهض للمنافسة 2016
<b>الطاقة</b>		
20	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
20,6	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المعيار 302: الطاقة 2016
21	2-302 إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	المعيار 303: المياه والنفائيات السائلة لعام 2018
19	1-305 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	المعيار 305: الانبعاثات لعام 2016
19	2-305 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
لا ينطبق	3-305 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	
49	4-305 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	
20,19	5-305 الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	
21	1-306 تكوين النفائيات والتأثيرات الهامة المرتبطة بالنفائيات	المعيار 306: النفائيات لعام 2020
21	2-306 إدارة التأثيرات الكبيرة المرتبطة بالنفائيات	
21	4-306 النفائيات المحولة من المواد المستهلكة	
<b>الوظائف</b>		
50	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك العمل	المعيار 401: الوظائف 2016
29	3-401 إجازة رعاية الطفل	

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
<b>العلاقة بين العمال والإدارة</b>		
26	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	المعيار 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018
27	3-403 خدمات الصحة المهنية	
27	5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
28	6-403 تعزيز صحة العمال	
<b>التدريب والتعليم</b>		
30	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المعيار 404: التدريب والتعليم 2016
29	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
<b>التنوع وتكافؤ الفرص</b>		
23,6	1-405 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
25	2-405 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	
<b>المجتمع المحلي</b>		
33	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المعيار 413: المجتمع المحلي 2016
<b>خصوصية العملاء</b>		
44	1-418 شكاوى جوهرية تتعلق بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المعيار : 418 خصوصية العميل لعام 2016

## الملحق (3): جدول مؤشرات بورصة عمان

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
19	انبعاثات الغازات الدفيئة	(E1.1) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون في النطاق 1 (إن وجد)	GRI 305: الانبعاثات لعام 2016	الأداء البيئي
20		(E1.1) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون في النطاق 2 (إن وجد)		
لا ينطبق		(E1.3) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون في النطاق 3 (إن وجد)		
49	كثافة الانبعاثات	(E2.1) إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل عامل قياس للنتائج	GRI 305: الانبعاثات لعام 2016	
49		(E2.2) البيئة إجمالي انبعاثات المصادر الأخرى بخلاف غازات الدفيئة حسب معامل قياس المخرجات		
49	استخدام الطاقة	(E3.1) إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل مباشر	GRI 302: الطاقة لعام 2016	
49		(E3.2) البيئة إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر		
49	كثافة الطاقة	إجمالي استخدام الطاقة المباشر حسب معامل قياس المخرجات	GRI 302: الطاقة لعام 2016	
49	مزيج الطاقة	النسبة المئوية: استخدام الطاقة وفقاً لنوع المصدر	GRI 302: الطاقة لعام 2016	
لا ينطبق	استخدام المياه	(E6.1) إجمالي كمية المياه المستهلكة	GRI 303: المياه والنفائات السائلة لعام 2018	
لا ينطبق		(E6.2) إجمالي كمية المياه المستعملة المعالجة		
نعم	العمليات البيئية	(E7.1) هل تتبع الشركة سياسة بيئية رسمية؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام 2016*	
لا		(E7.2) البيئة هل تتبع الشركة سياسات محددة لإعادة تدوير النفائات أو المياه أو الطاقة أو جميعها؟ نعم، لا		
لا		(E7.3) البيئة هل تستخدم الشركة نظام معتمد لإدارة الطاقة؟ نعم، لا		
لا	الإشراف البيئي	هل يتولى مجلس الإدارة/ فريق الإدارة بالشركة الإشراف على المخاطر المتعلقة بالمناخ و/أو إدارتها؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا	الإشراف البيئي	هل يشرف مجلس الإدارة/ فريق الإدارة بالشركة على مشكلات الاستدامة الأخرى؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا ينطبق	التخفيف من مخاطر المناخ	إجمالي المبلغ المستثمر سنوياً في البنية التحتية المناخية، والصمود، وتطوير المنتجات؟	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
سري	نسبة رواتب الرئيس التنفيذي	S1.1 النسبة: إجمالي تعويضات الرئيس التنفيذي إلى متوسط إجمالي تعويضات موظفي الدوام الكلي	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	الأداء الاجتماعي
نعم		S1.2 هل تسجل الشركة هذا المقياس في الملفات التنظيمية؟ نعم، لا		
25	نسبة الرواتب حسب الجنس	النسبة: متوسط تعويضات الموظفين الذكور إلى متوسط تعويض الموظفات الإناث	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016	
50	معدل ترك العمالة للعمل	S3.1 النسبة المئوية: التغيير السنوي لموظفي الدوام الكامل	GRI 401: العمالة لعام 2016	
لا ينطبق		S3.2 النسبة المئوية: التغيير السنوي لموظفي الدوام الجزئي		
لا ينطبق		S3.3 النسبة المئوية: التغيير السنوي للمقاولين و/أو الاستشاريين		
25		S4.2 النسبة المئوية: المناصب التي يشغلها الموظفون والموظفات في مستوى الوظائف المبتدئة والمتوسطة	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016 GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016	
25		S4.3 النسبة المئوية: نسبة المناصب العليا والتنفيذية التي يشغلها الرجال والنساء		
لا ينطبق	نسبة العمالة المؤقتة	S5.1 النسبة المئوية: إجمالي عدد الموظفين العاملين بدوام جزئي بالمنظمة	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا ينطبق		S5.2 النسبة المئوية: إجمالي عدد موظفي الشركة لدى المقاولين و / أو الاستشاريين		
نعم	عدم التمييز	هل تتبع الشركة سياسة لمناهضة التحرش الجنسي و/أو عدم التمييز؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام * 2016	
لا ينطبق	معدل الإصابات	النسبة المئوية: تكرار الإصابات بالنسبة لإجمالي زمن القوى العاملة	GRI 403: السلامة والصحة المهنية لعام 2018	
نعم	الصحة والسلامة العالمية	هل تتبع الشركة سياسة الصحة المهنية و/ أو الصحة والسلامة العالمية؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام * 2016	

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
لا	عمل الأطفال والعمل القسري	S9.1 هل تنتهج الشركة سياسة لمناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام * 2016	الأداء الاجتماعي
لا ينطبق		S9.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة مناهضة عمل الأطفال و/ أو العمل القسري هذه الموردين والبائعين؟ نعم، لا		
لا	حقوق الإنسان	المجتمع (10.1) هل تتبع الشركة سياسة تتعلق بحقوق الإنسان؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام * 2016	
لا ينطبق		S10.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان هذه الموردين والبائعين؟ نعم، لا		
51	التنوع في مجلس الإدارة	G1.1 النسبة المئوية: مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال والنساء	GRI 405: التنوع تكافؤ الفرص لعام 2016 *	الحكومة
لا يوجد		G1.2 النسبة المئوية: رئاسة اللجان التي يشغلها الرجال والنساء		
لا	استقلالية مجلس الإدارة	G2.1 هل تحظر الشركة الرئيس التنفيذي من رئاسة مجلس إدارتها؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
52		G2.2 النسبة المئوية: إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلين		
لا	الحوافز التشجيعية	هل تُصرف حوافز للمسؤولين التنفيذيين بصفة رسمية لتفعيل نهج الاستدامة؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا ينطبق	30-2 اتفاقيات المساومة الجماعية	النسبة المئوية: مجموع عدد الموظفين في المنشأة المشمولين باتفاقية/اتفاقيات المساومة الجماعية	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا	مدونة قواعد سلوك الموردين	G5.1 هل يلتزم البائعون أو الموردون في الشركة باتباع مدونة لقواعد السلوك؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا ينطبق		G5.2 إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية للموردين الذين اعتمدوا رسميًا امتثالهم للمدونة؟		

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
نعم	الأخلاقيات ومكافحة الفساد	G6.1 هل تنتهج الشركة سياسة مكافحة الفساد و/أو سياسة الالتزام بالأخلاقيات؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	الحكومة
لا ينطبق		الحكومة (6.2) إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية للعمالة بالشركة التي أقرت رسميًا امتثالها للسياسة؟	GRI 103: نهج الإدارة لعام 2016 *	
نعم	سرية البيانات	G7.1 هل تنتهج الشركة سياسة لحماية سرية البيانات؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام 2016 *	
نعم		G7.2 هل اتخذت الشركة خطوات للامتثال لقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)؟ نعم، لا		
نعم	تقارير الاستدامة	G8.1 هل تنشر الشركة تقريرًا عن الاستدامة؟ نعم، لا		
نعم		G8.2 هل تُحفظ بيانات الاستدامة في الملفات التنظيمية؟ نعم، لا		
لا	ممارسات الإفصاح	هل تقدم الشركة بيانات عن الاستدامة ضمن أطر إعداد تقارير الاستدامة؟ نعم، لا		
نعم		G9.2 هل تركز الشركة على بنود التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم، لا		
لا		G9.3 هل تضع الشركة أهدافاً وترفع تقارير عن تقدمها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم، لا		
لا	التدقيق الخارجي	هل يضطلع طرف ثالث بتوكيد أو التحقق من صحة الإفصاحات التي تقدمها الشركة عن الاستدامة نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	