



البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK

Environmental, Social and Governance Report 2024

Jordan Kuwait Bank





About This Report

Jordan Kuwait Bank's (JKB) fifth annual ESG report provides an overview of the Bank's activities and achievements around Environment, Social, Economic, and Governance (ESG) aspects throughout the year 2024. JKB is committed to annually communicating its initiatives and sustainability performance.

JKB has prepared this report in accordance with GRI Standards, a universally acknowledged sustainability reporting framework, also in line with Amman Stock Exchange (ASE) sustainability disclosure requirements and the United Nations Sustainable Development Goals (UN SDGs).

Report Boundaries

The scope of this report covers all operations in the Kingdom of Jordan from 1 January 2024 to 31 December 2024. All monetary values in this report are in Jordanian Dinars (JOD), unless otherwise stated. Economic performance data covers the entirety of JKB Group, including the Bank's operations in Cyprus.

JKB welcomes feedback on this report and its performance via the following channels:



Forward-looking statements

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

JKB has made every effort to ensure that this report is as accurate as possible. However, by their nature, forward-looking statements are qualified to inherent risks and uncertainties surrounding future expectations that could cause actual results to differ materially from these projected or implied statements. Such statements are subject to risks that are beyond JKB's ability to control and therefore do not represent a guarantee that events implied in these forward-looking statements will actually occur.



CEO Message

Dear Stakeholders,

I am pleased to present Jordan Kuwait Bank's 2024 Environmental, Social, and Governance (ESG) Report — a testament to our unwavering commitment to delivering sustainable growth and creating long-term value creation for all of our stakeholders. At JKB, sustainability is deeply embedded within our strategy and culture. We believe that responsible banking is fundamental to achieving enduring success- not only for our shareholders but for the communities we serve and the environment we all share. Our approach is rooted in our brand promise of being "More Than Just a Bank".

Our sustainability journey commenced in 2020 with the launch of our inaugural strategy, which was designed to address environmental and social challenges at both the local and global levels, enhance transparency and accountability, and foster meaningful stakeholder engagement toward a more sustainable future. Since then, we have evolved our approach, driven by a clear sustainability vision and mission. Our mission rooted in embedding sustainability across all of our operations and financial decision-making, this includes adopting responsible practices, investing in social and environmental well-being, and introducing innovative solutions that strengthen resilience, addressing market needs, and safeguarding natural resources.

Our approach remains aligned with national and international development agendas. These include Jordan Vision 2025, the United Nations Sustainable Development Goals and the Central Bank of Jordan's Green Finance Strategy.

In 2024, we conducted a refreshed double materiality assessment, engaging stakeholders to identify the most critical ESG and climate governance issues and ensuring our direction remains aligned with their expectations. We also enhanced our sustainability framework, which is now anchored on four main pillars: Environment, Social, Governance, and Innovation.

JKB further solidified its leadership in the banking sector through several prestigious international recognitions in 2024. Notably, Euromoney awarded JKB the title of "Best Bank in ESG," acknowledging our leadership in embedding ESG principles into our core operations since publishing our first Sustainability Report in 2020.

The year 2024 was a transformative one for JKB. We generated sustainable value for shareholders and the broader economy, recording a notable 115% increase in net profit. At the same time, our

ESG commitment remains stronger than ever, demonstrating our ability to balance profitability with social and environmental responsibility.

At JKB, we recognize that true success encompasses more than financial returns; it includes the positive contributions we make to society and the environment. Throughout the year, we invested in strategic initiatives that support a sustainable economy, promote financial inclusion, and provide individuals and businesses with access to innovative banking solutions. We also advanced our efforts to reduce our environmental footprint by improving operational efficiency and adopting eco-friendly practices.

Our customers are at the heart of everything we do. We are proud to see a growing number of new clients embracing our innovative digital solutions. To support their financial well-being, we expanded our financial literacy initiatives, which grew by 113% this year.

As a responsible corporate citizen, we fully recognize our role in the global sustainability movement. Environmental initiatives are a cornerstone of our strategy, and in 2024, JKB was awarded the ISO 15001 certification, reinforcing our commitment to environmental performance. Our low-carbon financing and green investment efforts supported a more sustainable economy, with JD 78.3 million directed towards future-focused projects. We also achieved a 22% reduction in direct greenhouse gas emissions compared to 2023 — and a 28% reduction over the past two years — by improving energy efficiency across our branches and adopting sustainable energy solutions.

These achievements would not have been possible without the dedication of our talented employees — the foundation of our success. JKB takes pride in its diverse and inclusive workforce and continues to empower employees through training programs, healthcare support, and flexible work arrangements that foster work-life balance. In 2024, we delivered 45,158 hours of training, including 18,052 hours dedicated to female employees, underscoring our commitment to equitable development opportunities.

We are also committed to delivering a positive impact within our local communities. In 2024, we scaled up our community investment efforts to 271 projects with a total investment of JD 1,826,877 aligned with key SDGs. As a result, we were named “Best Bank in CSR in Jordan” for the second consecutive year.

Guided by our strong belief in gender equality, we were proud to receive an “Achiever” rating for our adherence to the Women’s Empowerment Principles (WEPs), reflecting our ambition to achieve equal pay for equal work by 2030. In 2024, women represented 40% of new hires, further demonstrating our active commitment to diversity and inclusion.

I invite you to explore this report, which captures our journey toward a more sustainable future and highlights our achievements across ESG dimensions. Together, we will continue to drive positive, lasting impact for our economy, society, and environment. Your feedback is highly valued as we advance on this journey.

At JKB, we firmly believe that true success is measured not only by financial returns but also by the positive impact we leave behind.

In closing, I would like to extend my sincere appreciation to His Excellency the Governor of the Central Bank of Jordan, our board of directors, clients, employees, partners and shareholders for their continued trust and support. Together, we will continue to build a stronger, more resilient and more sustainable future.

Haethum Buttikhi
CEO



Table of Content

About This Report	1
▮ Report Boundaries	1
CEO Message	2
JKB: More Than Just a Bank	6
▮ JKB's Journey	7
▮ Awards and Recognition	8
▮ Memberships and Partnerships	9
▮ Affiliates and Subsidiaries	10
▮ Economic Performance	11
▮ Sustainability Governance	12
▮ Sustainability Strategy	13
▮ Materiality Assessment	13
▮ Sustainability Framework	16
▮ Stakeholder Engagement	17

Sustainability Highlights 2024	18
JKB's Contribution to the UN Sustainable Development Goals (SDGs)	20
Governance	22
Governance and Ethics	23
Transparency and Accountability	28
Sustainability Governance	32
Business Resilience	34
Anti-Greenwashing	37
Social	38
Human Capital Development	39
Employee Wellbeing	45
Community Development and Inclusion	48
Environment	54
Balancing Financial Profit and ESG	55
Climate Risk Management	55
Low Carbon Financing	59
Water Management	60
Innovation	62
Leadership in ESG and Sustainable Finance	63
Sustainable Product Innovation	67
Responsible Banking and Customer Experience	69
Appendices	74
Appendix A. Acronyms	74
Appendix B. Stakeholder Engagement	50
Appendix C. Material Topics Definitions	76
Appendix D. GRI Content Index	78



JKB: More Than Just a Bank

Since its establishment in 1976, Jordan Kuwait Bank (JKB) has played a vital role in supporting Jordan's economic development. Guided by its slogan, "More than Just a Bank", JKB demonstrates a forward-looking approach, embracing innovation and adaptability in a dynamic financial landscape.

In line with this vision, JKB offers a wide range of services that extend beyond traditional banking—spanning investment advisory, legal and financial structuring, insurance, and brokerage. As a trusted, integrated financial institution, JKB serves a diverse client base through an extensive branch network, fostering long-term relationships built on trust and personalized service.

This inclusive philosophy is reflected internally as well, where JKB cultivates a collaborative and supportive workplace culture that values its people and empowers every employee.

JKB is committed to making a meaningful impact beyond its operations and financial services—serving as a force for good in humanitarian, social, and educational spaces within its community.



JKB's Vision

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



JKB's Mission

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



JKB's Values

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

Sustainability Vision

To be "a leader in sustainable practices in Jordan and innovative solutions that create a sustainable value for our stakeholders, preserve the environment, and enhance the quality of life for future generations."

Or simply:

"Leader in sustainable banking"

Sustainability Mission

We strive "To integrate sustainability across all aspects of our operations and decision-making by adopting responsible practices, investing in social and environmental prosperity and driving innovative solutions to meet market expectations, enhance resilience, and lead by example in empowering communities and protecting natural resources."



Employees

1,517



Affiliates

13



EBITDA

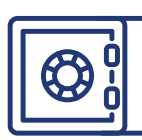
240 JOD million



Revenue

393.52

JOD million



Net Income

194.32

JOD million



Earning per share

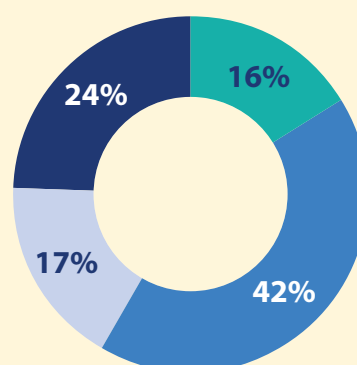
EPS

0.782 JOD

Business Segments

JKB conducts business across four main segments which include:

Percentage of Revenue per Business Segment



JKB's Journey

- 1976**
JKB founded
JKB was established on October 25, 1976 as a public shareholding company.
- 1977**
Commencement of Operations
Two branches in Abdali and Jabal Amman opened.
- 1983**
Bank Automated System implemented
Systems for deposits and shareholder records automated.
- 1985**
Automated Teller Machines (ATM)
Under the brand name "Auto Bank".
- 1991**
Branches connected digitally
Branches were connected to the central digital system.
- 1995**
First branch opens outside Jordan
In the city of Nablus in Palestine.
- 1997**
General Assembly of Shareholders elects the 6th Board of Directors
Chairmanship handed to H.E Adel Karim Kabariti, reflecting a shift in the Bank's strategy, mission, and image
- 2000**
First Bank in Jordan to launch internet banking
Net Banker was soon followed by the launch of the Mobile Phone service (Mobile Bank).
- 2001**
Cyber Branch and Cyprus Branch open
First Cyber branch in Sweifiyyah in Amman; JKB Cyprus Branch opened in Limassol, Cyprus.

- 2002**
United Financial Investments Company becomes subsidiary
With the Bank holding a controlling share of its capital (more than 50%).
- 2003**
New logo launched
To symbolize new image of strength, vitality and modernity.
- 2006**
Regional Management in Palestine
New branch and regional management in Ramallah, Palestine.
- 2008**
Ownership restructure
KIPCO transferred the share of the United Gulf Bank (Bahrain) to Burgan Bank, becoming the regional banking arm of KIPCO Group.
- 2010**
First ATMs for visual disabilities
Custom ATMs that cater to those with visual disabilities.
- 2011**
Ejara Leasing Company established
Registered as a private shareholding company with a paid-up capital JD 10 million fully paid by the Bank.
- 2014**
New banking system launched
"ICS BANKS" across 56 branches.
- 2015**
First Interactive Teller Machine in Jordan
Using video-based interactive technology managed by a remote teller.
- 2016**
Establishment of Sanad Capital
Founded as a private limited company with a paid-up capital of JD 520 thousand, fully paid by the Bank.

- 2018**
Acquired 10% of Al Quds Bank
JKB acquired 10% of al Quds Bank capital and obtained a representative seat on the board of directors.
- 2022**
Approval of two acquisitions by Board of Directors
 1. Jordan Kuwait Bank has completed the acquisition deal of 76.97% of the paid-up capital of BHM Capital.
 2. Jordan Kuwait Bank has completed the deal of acquiring 51.79% of Bank of Baghdad "BoB" Capital.
* effective in 2023
- 2023**
 1. **The Acquisition of Bank of Baghdad**
JKB has completed the acquisition of Bank of Baghdad.
 2. **The First Green & Perpetual Bond Issuance in Jordan**
 3. **Acquired 76.97% of BHM Capital & Resold 66.97% to Ethmar International Holding - UAE**
JKB acquired 76.97% of BHM Capital and subsequently resold 66.97% to Ethmar international holding – UAE.
- 2024**
 1. **Green Bond Proceeds**
Allocated USD 50 million from Green Bond proceeds to sustainable water, wastewater management projects.
 2. **Launch of Eli Wallet**
Launched "Eli Wallet", a multi-currency prepaid solution,
 3. **Launch of JKBCORP+ Platform**
Introduced JKBCORP+, a digital platform enabling SME and corporate clients to conduct financial transactions remotely.

Awards and Recognition

Awards

"Award for Excellence in Artificial Intelligence and Machine Learning"



"Best Local Bank in Jordan for ESG Practices"



"Best SME Bank in Jordan"



"Best SME Bank in Jordan"



"Best CSR Bank in Jordan"



"Jordan's Best Domestic Private Bank 2024"



JKB's Headquarters – LEED GOLD



Recognition

Market Leader – Corporate Social Responsibility



Highly Regarded – Digital Solutions



Notable – SME Banking



Memberships and Partnerships

JKB maintains strategic partnerships with a range of local and international organizations to advance its sustainability objectives. These collaborations reflect JKB's commitment to responsible and inclusive business practices. These key partnerships include:

Jordan Green Building Council



Collaborating to promote sustainable building practices and green certifications within Jordan.

Association of Banks in Jordan



Working to enhance sustainable banking practices across the sector.

Ministry of Environment



Aligning the Bank's initiatives with national environmental policies and regulations.

United Nations Development Program (UNDP)



Engaging in projects that support the UN Sustainable Development Goals (SDGs) within a local context

Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF)



Standardizing the measurement and disclosure of greenhouse gas (GHG) emissions in financial portfolios

United Nations Global Compact (UNGC)



Committing to uphold the ten principles related to human rights, labor, environment, and anti-corruption

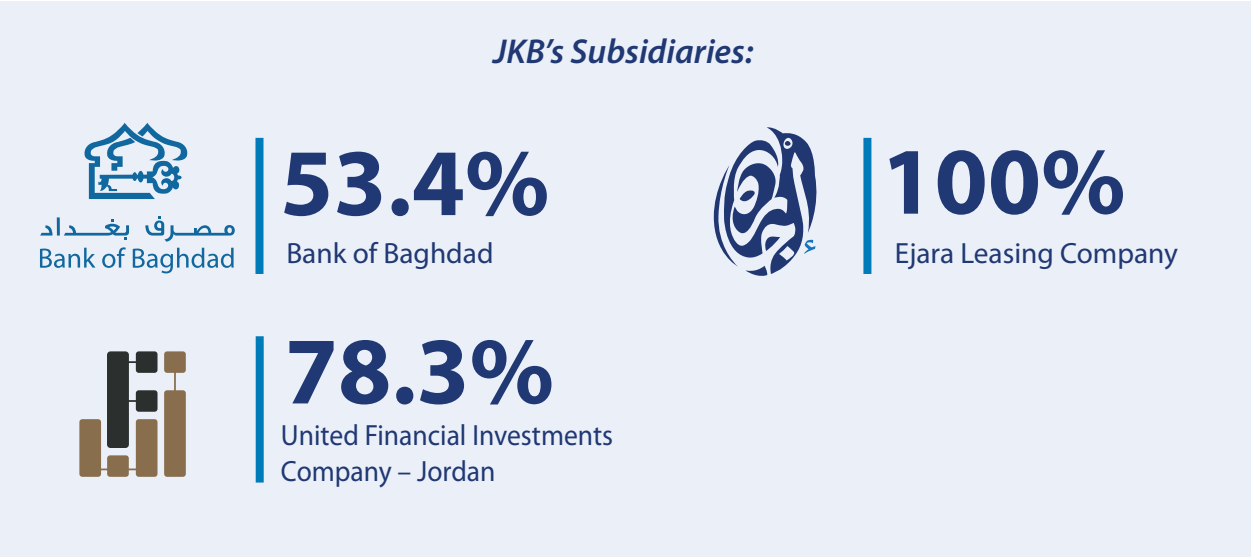
UN Women



Advancing gender equality and women's empowerment in the workplace and beyond through the Women's Empowerment Principles (WEPs) initiative.

Affiliates and Subsidiaries

JKB is a member of the Kuwait Projects Company Holding (KIPCO) group. KIPCO—a leading MENA investment firm with over 30 years of experience in acquiring, building, scaling, and divesting companies across financial services, media, real estate, and industry—is the main shareholder in Al Rawabi United Holding Co., which owns approximately 51 % of JKB’s capital. JKB has three subsidiaries:



Economic Performance

JKB is dedicated to enhancing Jordan's economic stability and growth while creating value for shareholders, expanding its market presence, and pursuing new opportunities for sustainable development. In 2024, the Bank demonstrated strong financial growth, with net profits more than doubling to JOD 194.3 million, from JOD 90.4 million in 2023. The direct economic value generated rose by 40%, while equity grew by 21.8%, reaching JOD 886.1 million by year-end. The bank also increased dividend payments to shareholders to JOD 18 million, up from JOD 10.5 million the previous year. These results reinforce JKB's solid financial position and extensive presence, with over 60 branches across Jordan and two branches in Cyprus.

Fitch
Ratings

B+
Credit Rating

JKB was assigned a "B+" credit rating with a stable outlook by Fitch Ratings, reaffirming the strength of our financial position and the stability of our performance. Investor interest in the bank's shares remained strong, with BHM Capital recommending an increased investment, citing a growth potential, reflecting confidence in our long-term strategy.

Economic Performance	2022	2023	2024
Direct economic value generated (revenues) (JOD Million)	139.54	277.26	393.52
Total economic value distributed (including the below) (JOD Million)	96.38	145.57	158.33
Operating costs (JOD Million)	43.95	53.24	60.64
Employee wages and benefits (JOD Million)	33.32	48.71	48.84
Payments to government (taxes and penalties) (JOD Million)	8.61	31.62	36.85
Dividends paid to shareholders (JOD Million)	10.50	12.00	12.00
Economic value retained (direct economic value generated' less 'economic value distributed') (JOD Million)	43.16	131.69	235.19
Net profits (JOD Million)	18.73	90.04	194.32
Shareholders' Equity (JOD Million)	477.56	727.51	886.13
Return on (average) equity (Percentage)	4	16.49	24

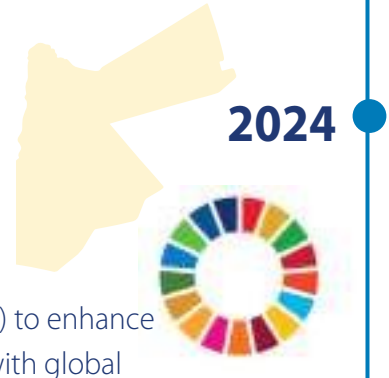
In 2024, JKB prepared a comprehensive coverage report with Fitch Ratings to increase financial transparency and strengthen investor and stakeholder confidence. The initiative involved rigorous data collection and validation, in-depth financial and risk analysis, and strict adherence to Fitch's methodology. As a result, the Bank achieved greater transparency, enhanced investor confidence, and alignment with international standards. Looking ahead, JKB will focus on ongoing data enhancements, regular engagement with rating agencies, and deeper financial and risk analysis.

Approach to Sustainability



Since 2020, JKB has been on a sustainability journey to enhance its environmental and social responsibility, ensure it remains aligned with the evolving expectations of stakeholders, and build resilience to meet future challenges and ensure the longevity of the business.

JKB's approach to sustainability aligns with its overarching strategy, Jordan Vision 2025, and the UN SDGs. This alignment supports JKB in creating significant social and environmental impact, reflecting the Bank's commitment to embedding sustainability within all its activities, technology, infrastructure, and innovative solutions.



In 2024, JKB partnered with the International Finance Corporation (IFC) to enhance its sustainability framework and develop a new ESG strategy aligned with global best practices and stakeholder expectations. As part of this initiative, JKB conducted a double materiality assessment survey to gather ESG insights from internal and external stakeholders, identifying key sustainability aspects based on relevance, likelihood, and impact. These findings will shape the Bank's new objectives, Key Performance Indicators (KPIs), and targets to drive sustainable growth.



Additionally, JKB is developing a Sustainability and Climate Strategy Management framework, which includes a three-year roadmap outlining key actions, roles, responsibilities, and training requirements. This structured approach ensures that JKB is well-positioned to integrate sustainability across its operations, meet regulatory requirements, and respond to emerging sustainability trends, reinforcing its role as a leader in sustainable banking.



Sustainability Governance

JKB maintains strong sustainability governance, anchored by a dedicated Sustainability Committee led by the CEO. This committee ensures the strategic integration of ESG priorities into the Bank's core activities, overseeing risk management, compliance, and stakeholder alignment.

Sustainability governance plays a crucial role in aligning JKB's operations with ESG principles, including conducting rigorous risk assessments for green financing initiatives. Supported by regular board engagements and a specialized Sustainability Working Group, this governance structure ensures effective decision-making and continuous progress towards sustainability goals.

By embedding sustainability governance into its organisational structure, JKB ensures ESG considerations are not merely policy statements but integral components of its financial strategy, risk management, and long-term value creation.

Sustainability Strategy

JKB is committed to supporting national strategies such as the Central Bank of Jordan's Green Finance Strategy and aligning with Jordan Vision 2025. Its sustainability strategy promotes economic growth, fiscal stability, reduced financial waste, and lower public debt—while contributing to both national priorities and global sustainability goals. By integrating ESG principles and aligning with the 17 UN Sustainable Development Goals (SDGs), JKB creates long-term value for stakeholders, enhances financial resilience, and drives inclusive, low-carbon economic development across Jordan.



JKB is actively working with key partners, including IFC, to drive educational initiatives and support national efforts like the CBJ's Green Finance Strategy. This strategy aims to create a more "climate-responsive and efficient economy" in line with Jordan Vision 2025.

Materiality Assessment

The rapidly evolving corporate sustainability landscape demands continuous evaluation to ensure JKB's priorities remain aligned with its overarching sustainability strategy. At JKB, we don't just measure sustainability—we measure its impact. This mindset allows us to connect financial performance with real-world outcomes, enabling the Bank to address the most pressing economic, environmental, and social challenges. By integrating global standards and stakeholder insights, JKB is shaping a responsible, forward-looking strategy where financial profitability and long-term sustainability go hand in hand.



Vision

To be "a leader in sustainable practices in Jordan and innovative solutions that create a sustainable value for our stakeholders, preserve the environment, and enhance the quality of life for future generations."

Or simply:

"Leader in sustainable banking in Jordan"



Mission

We strive "To integrate sustainability across all aspects of our operations and decision-making by adopting responsible practices, investing in social and environmental prosperity and driving innovative solutions to meet market expectations, enhance resilience, and lead by example in empowering communities and protecting natural resources."

In 2024, Jordan Kuwait Bank conducted a double materiality assessment to define, identify, assess, and prioritize sustainability and climate-related topics that are important to its stakeholders and strategically significant to the business. This process, aligned with the European Sustainability Reporting Standards (ESRS) and GRI 3: Material Topics 2021, enabled JKB to gain a deeper understanding of stakeholder expectations while ensuring a robust and comprehensive view of its sustainability priorities. A structured four-step approach was followed to guide the assessment and ensure that stakeholder needs were effectively prioritized.

Step 1



Define

The process began with a peer review to identify material sustainability aspects relevant to JKB. This involved engaging internal and external stakeholders and benchmarking against peer institutions in Jordan, the MENA region, and globally. The analysis focused on four key areas—environmental, social, economic, and governance sustainability—to help JKB align its priorities with leading industry standards and global best practices.

JKB conducted a comprehensive double materiality assessment to identify the sustainability aspects most relevant to both the Bank's financial performance and its broader environmental and social responsibilities. The identified topics were categorized into four pillars: environmental aspects; social and human capital; leadership and governance; and business model and innovation.

Step 2



Identify

Step 3



Assess

Internal stakeholders—including senior management and members of the Sustainability Working Group—evaluated 64 sustainability aspects based on three criteria: relevance, likelihood, and impact. In parallel, external stakeholders such as regulators, investors, and customers assessed a focused list of 25 aspects, ensuring broader representation. All aspects were scored on a scale from 0 to 4, with 0 indicating the lowest significance and 4 the highest. This allowed the Bank to assess the magnitude of risk or opportunity each issue presents.

Following IFC best practices, thresholds were established to identify the most material aspects. While all identified aspects hold importance, those scoring above the defined thresholds were prioritized. For internal responses, a threshold score of 3.14 was set. A combined analysis of internal and external survey results led to the identification of 15 material topics, with 8 aspects overlapping across both groups. This 50% overlap highlights the shared priorities between JKB and its stakeholders and reinforces the relevance of the final materiality matrix.

Step 4



Prioritize

This comprehensive assessment provides a solid foundation for JKB's sustainability strategy, guiding ongoing discussions with management to effectively address key material aspects.

For the definition of material topics , refer to Appendix C.

1.	Governance and Ethics
2.	Transparency and Accountability
3.	Leadership in ESG and Sustainable Finance
4.	Climate Risk Management
5.	Low Carbon Financing
6.	Sustainability Governance
7.	Sustainable Product Innovation
8.	Responsible Banking and Customer Experience
9.	Community Development and Inclusion
10.	Wastewater Management
11.	Balancing Financial Profit and ESG
12.	Human Capital Development
13.	Business Resilience
14.	Employee Wellbeing
15.	Anti-Greenwashing

Governance	Social	Environment	Innovation
------------	--------	-------------	------------

Sustainability Framework

JKB's Sustainability Framework serves as a strategic guide for decision-making, stakeholder engagement, and transparent reporting. Aligned with the Bank's business and ESG strategy, it is built on four key pillars that drive sustainable growth and long-term value creation:

- **Governance** ensures ethical conduct, transparency, and financial resilience, strengthening accountability at all levels.
- **Social** focuses on community engagement, employee well-being, and human capital development, fostering inclusive economic progress.
- **Environment** integrates sustainable practices to mitigate risks, support a low-carbon economy, and enhance climate resilience.
- **Innovation** drives leadership in ESG, sustainable finance, and customer-centric solutions, ensuring continuous adaptation to emerging trends.






This four-pillar framework effectively addresses material sustainability aspects and aligns with global sustainability standards, reinforcing JKB's commitment to responsible banking and transparent business practices. By embedding sustainability into its core operations and decision-making, JKB ensures a resilient, future-ready approach to tackling environmental, social, and governance challenges while delivering value to stakeholders.



Stakeholder Engagement

Ongoing dialogue with stakeholders is essential to shaping JKB's sustainability strategy and ensuring it remains responsive to evolving expectations. Through a structured and transparent engagement process, the Bank actively gathers insights into the needs, concerns, and priorities of its diverse stakeholder groups—including customers, employees, shareholders, regulators, and the wider community.

These insights play a critical role in continuously refining JKB's strategic objectives, aligning its sustainability efforts with stakeholder interests, and identifying opportunities for shared value creation. The outcomes of this engagement directly inform JKB's materiality assessments, guide the development of impactful initiatives, and reinforce the Bank's accountability to those it serves. For more information on stakeholder engagement.

Stakeholder Engagement		
		Methods
	Customers: Placing customers at the core of our operations, delivering seamless and innovative banking experiences.	Satisfaction surveys, social media engagement, customer support, seamless banking experience, Complaint systems
	Employees: Creating an environment where our people with opportunity to grow, lead, and shape the future of banking.	Internal meetings, training sessions, feedback surveys, Performance evaluations, empowerment & capacity building
	Shareholders and Investors: Delivering long- term responsible growth through transparency and financial resilience.	Annual general meetings, investor presentations, annual disclosures
	Regulatory Bodies: Upholding the highest ethical and compliance standards while shaping industry best practices.	Compliance and transparency, regular financial reporting, policy consultations, and industry roundtables
	Community & Environment: Enriching communities and safeguarding the planet for future generations.	Public consultations, and support for local events and initiatives, Volunteering and sponsorship activities, environmental impact of operations
	Suppliers and partners: Cultivating ethical and sustainable partnerships that drive mutual success.	Ongoing communication, Formalized contracts, fair selection process, sustainable procurement practices

Sustainability 2024 Highlights





Governance

- **47%** decrease in non-compliance cases
- **69%** increase in local supplier spending
- **32%** growth rate in risk management control reports
- **Zero** incidents of data breaches
- Formalization of the **sustainability committee** and the **sustainability working group**
- **100%** business units analyzed for risks related to AML/CTF



Social

- Recognized as '**Best CSR Bank in Jordan**' for second consecutive year
- Obtained the **ISO 45001** certification.
- Community investments reached JOD **1.8 million**, supporting **271** community projects
- **1,894** hours spent on community volunteering
- **38%** of full-time employees are women
- **40%** of new hires are women
- **85%** of new hires are under 30 years old
- **45,185** total training hours provided
- **73%** decrease in employee lost-time injuries
- Local suppliers constituted **88%** of total supplier base



Environment

- **22%** decrease in Scope 1 GHG emissions
- Adopted the second environmental park in collaboration with the Ministry of Environment.
- Obtained **Gold LEED v4.1** in operation and maintenance
- **48%** decrease in water consumption compared to the previous year.
- Obtained the **ISO 14001** Certification
- Obtained **ISO 50001** for sustainable energy management



Innovation

- **44%** increase in digitally active customers, reaching **78,599** accounts
- New customers onboarded digitally reached **17,542** accounts.
- **2,223** new users of **Eli app** every month
- **96%** increase in new accounts held by first-time account holders
- **113%** increase in financial literacy initiatives
- Established the **Environmental and Social Management System (ESMS)**
- Fully allocated the green bond amount to wastewater treatment projects with an amount of **USD 50 million**
- Our green portfolio reached **USD 110.4 million**
- **92%** customer satisfaction score
- **105%** growth in direct facilities in SMEs during the past 4 years
- Onboarding new SMEs reached **82%**
- New corporate digital platform for banking transactions **JKBCorp'**

JKB's Contribution to the UN Sustainable Development Goals (SDGs)

Framework pillar	JKB's Contribution	UN SDGs	Section
Environment	<ul style="list-style-type: none"> Greywater recycling and rain harvesting systems Solar energy projects Electric vehicle charging Tree-planting initiatives Low carbon financing and green investments Continual reductions in water consumption and Scope 1 emissions 	 	Balancing Financial Profit and ESG Climate Risk Management
		 	Low Carbon Financing Wastewater Management
		 	
Social	<ul style="list-style-type: none"> 40% of new hires are women Implementations of the Women Empowerment Principles (WEPs) initiative in Jordan Supports 'Equal Pay for Work of Equal Value' by 2030 Health insurance coverage for all employees 45,185 training hours provided for employees Partnership with INJAZ for 'Ask the Financial and Banking Expert' program Partnership with the Jordan Food Bank Association to provide subsidized products to low-income families 271 community projects Majority spending with local suppliers 	 	Human Capital Development Employee Wellbeing
		 	Community Development and Inclusion
		 	
			

Framework pillar	JKB's Contribution	UN SDGs	Section
Governance	<ul style="list-style-type: none"> Robust anti-fraud, anti-bribery, and anti-corruption policies Training for all management and employees in anti-corruption measures Compliance with international governance standards and best practice Commitment to anti-greenwashing 		Governance and Ethics
			Transparency and Accountability
			Sustainability Governance
			Business Resilience
Innovation	<ul style="list-style-type: none"> Offers a range of green financial products and investments designed to catalyze a low carbon economy 40% increase in creation of direct economic value Continual enhancements to digital capabilities Partnership with JOIN Fincubator for MASA Hackathon 		Leadership in ESG and Sustainable Finance
			Sustainable Product Innovation
			Responsible Banking and Customer Experience
			

Governance



Governance

JKB is committed to the highest standards of governance. These standards – aligned with the requirements of the CBJ and international best practice – are embedded throughout the Bank's whole operations, including its supply chain and customer data. These measures ensure JKB retains its leading position as a responsible business within the banking sector.

Material topics covered:

- Governance and Ethics
- Transparency and Accountability
- Sustainability Governance
- Business Resilience
- Anti-greenwashing

Governance and Ethics

JKB has a comprehensive Ethical Code of Conduct that reflects the Bank's core values and principles, and provides structured guidance for employees on matters such as anti-corruption, bribery, whistleblowing, data privacy and conflicts of interest. The Bank's conflicts of interest policy, approved by the Board of Directors, supports a strong governance framework that aligns with stakeholder expectations.

Employees are given regular training on the code and its policies, which emphasizes individual accountability and reinforces high behavioral standards. All employees are expected to adhere to the code and uphold professional standards.

JKB's subsidiaries maintain a strong commitment to ethical governance through structured policies and training initiatives. UFICO has implemented comprehensive governance frameworks, supported by regular employee training and awareness campaigns that reinforce a zero-tolerance approach to corruption, conflicts of interest, and unethical behavior.

Similarly, Ejara upholds high ethical standards, fully complying with Central Bank of Jordan regulations and adhering to internal policies covering anti-money laundering, anti-fraud, and customer protection. Regular training sessions are conducted to promote a culture of integrity, transparency, and regulatory compliance across the organization.

Bank of Baghdad demonstrates a strong commitment to ethical governance through the implementation of a comprehensive governance framework aligned with international best practices. In 2023, the Bank underwent a full organizational restructuring, establishing five specialized Board Committees covering governance, audit, risk management, sustainability, and executive oversight. The Bank also strengthened its Enterprise Risk Management (ERM) framework and aligned its internal policies with IFRS standards and the Central Bank of Iraq's sustainability requirements.

Legal	2022	2023	2024
Legal actions taken against the bank (Number):			
JKB	11	7	7
UFICO	0	0	0
Ejara	0	0	0

Case Study**Implementing Automation Procedures**

The Legal Department at Jordan Kuwait Bank implemented automation procedures to transition away from paper-based legal consultations, aiming to enhance operational efficiency and environmental sustainability. Previously, the department faced time-consuming paperwork, difficulty tracking consultation requests, and significant environmental impacts from paper use. By adopting digital tools, the department streamlined processes, improved request tracking, and substantially reduced response times and carbon footprint. This shift successfully improved efficiency while underscoring the Bank's commitment to sustainability, highlighting the transformative potential of digital solutions in legal operations.

Anti-Bribery, Corruption, and Fraud

In line with international standards and best practice such as United Kingdom Bribery Act 2010 and the Foreign Corrupt Practices Act. JKB has established policies in place to manage anti-corruption, bribery, and fraud. These policies provided thorough guidance and advice to employees, who are given mandatory training on these topics. Awareness campaigns are also delivered periodically to maintain a culture of integrity and responsibility, while regular assessments are conducted to evaluate the effectiveness of the Bank's anti-bribery, corruption, and fraud prevention measures.

Case Study**Implementing IBM 'Safer Payments' for Fraud Prevention**

During the previous period, JKB began the implementation of IBM's 'Safer Payments' system. This is designed to prevent fraud in cashless payment systems using AI and machine learning to analyze transactions in real time, detect fraudulent patterns, and intercept high-risk transactions. Following the successful deployment of the first phase of the project, JKB is now enhancing rules to reduce false-positive alerts while progressing to the second phase, which will include integrating the solution with other digital channels for enhanced security and seamless user experience. JKB is proud to be the first bank in Jordan to adopt this innovative solution.

In 2024, anti-corruption training within JKB increased overall, including training for senior and middle managers. This reflects the Bank's continued commitment to strengthening awareness and adherence to anti-corruption policies and procedures across all management levels.

Anti-Corruption, Anti-Bribery, and Anti-Fraud Training	2022	2023	2024
JKB			
Total number of senior managers that anti-corruption, anti-bribery, and anti-fraud policies and procedures have been communicated to. (Number)	29	25	27
Total number of middle managers that anti-corruption, anti-bribery, and anti-fraud policies and procedures have been communicated to. (Number)	365	392	414
Total number of staff that anti-corruption, anti-bribery, and anti-fraud policies and procedures have been communicated to. (Number)	1,061	1,033	1,076
UFICO			
Total number of senior managers that anti-corruption, anti-bribery, and anti-fraud policies and procedures have been communicated to. (Number)	6	8	8
Total number of middle managers that anti-corruption, anti-bribery, and anti-fraud policies and procedures have been communicated to. (Number)	5	6	6
Total number of staff that anti-corruption, anti-bribery, and anti-fraud policies and procedures have been communicated to. (Number)	9	32	32
Ejara			
Total number of senior managers that anti-corruption, anti-bribery, and anti-fraud policies and procedures have been communicated to. (Number)	5	5	5
Total number of middle managers that anti-corruption, anti-bribery, and anti-fraud policies and procedures have been communicated to. (Number)	1	1	1
Total number of staff that anti-corruption, anti-bribery, and anti-fraud policies and procedures have been communicated to. (Number)	22	22	22

Whistleblowing

JKB is committed to maintaining an open and trusting work environment and is proud of its Open-Door Policy that enables employees to raise concerns and report violations anonymously and without fear of reprisal. Reports can be made via phone, email or anonymously through the Regulatory Compliance Management (RCM) system.

All employees are informed of JKB's Whistleblowing Policy upon joining the Bank and receive periodic email reminders to reinforce awareness. The policy outlines clear procedures to protect whistleblowers and ensures confidentiality. Regular training on reporting channels empowers employees to identify and report concerns or potential misconduct.

The Audit Committee oversees the policy, which applies to all Bank employees, subsidiaries, Board members, and management. It also extends to shareholders and external parties conducting business with the Bank, including consultants, contractors, suppliers, vendors, subcontractors, and agents. Additionally, the policy covers the Bank's affiliates, foreign branches, and direct or indirect service providers.

Compliance

JKB leverages innovative technologies to ensure its comprehensive compliance strategy remains up-to-date and aligned with regulatory obligations. The creation of an authority matrix – which helps to manage communication with relevant regulatory entities – plays a key role in this objective.

Looking ahead, the Bank plans to implement monitoring and evaluation initiatives to assess compliance KPIs, such as response time to CBJ requirements, queries, and incidence of non-compliance. These efforts will be supported by a training program.

JKB is committed to respond promptly to all complaints received, to ensure that complaints are handled objectively, fairly, and confidentially, and to resolve complaints in a manner that improves the work environment for everyone.

Thanks to JKB’s commitment to continuous improvement, the number of complaints to the Bank has decreased by 47% since 2023, from 610 to 320.

Case Study

Implementing Negative News Screening on SironKYC

In 2024, JKB implemented the Negative News screening feature on its client screening system (SironKYC) to meet international best practices and corresponding banks’ requirements. The objective was to identify and assess risks associated with individuals, entities, or transactions. This proactive process aims to uncover potential problems before they negatively impact JKB's reputation, financial standing, or legal compliance. After testing and optimizing parameters in the test environment, the solution went live, and has since enhanced compliance, and improved risk management. JKB will continue to optimize the system to maintain high accuracy and compliance with evolving industry standards.

47% decrease in bank complaints in 2024

Zero incidents of non-compliance concerning marketing communication

Compliance Monitoring and Reporting	2022	2023	2024
Number of inquiries, complaints, or issues received by the legal and compliance office through an internal monitoring or reporting system (Number)	558	610	320
Percentage of inquiries, complaints, or issues received by the legal and compliance office through an internal monitoring or reporting system that were substantiated (Percentage)	31	34	25

Anti-Financial Crime

JKB adopts a robust approach to combating financial crime, and implementing a range of measures in this area. All financial transactions on customer accounts are monitored for indicators of money laundering or terrorist financing. Additionally, all parties involved in internal and external transfers are screened for links to individuals and entities on international sanction lists, with new customers also undergoing sanction list checks. Any suspicious cases are immediately reported to the Anti-Money Laundering Unit.

Assessing Bank of Baghdad's policies, procedures, and controls, and performing gap analysis between the CBJ and CBI regulations. JKB has undertaken an anti-money laundering and counter-terrorism financing (AML/CFT) diagnostic exercise to evaluate its compliance levels, refining policies, procedures, systems, and controls to enhance anti-money laundering and counter-terrorism financing efforts. JKB employs the SironAML system to monitor customer transactions and generate alerts for suspicious activities. These alerts are rigorously evaluated by the Bank and escalated to the Anti-Money Laundering Unit when necessary. In pursuit of technological advancement, the Bank is evaluating new systems that incorporate AI to enhance our compliance capabilities.

The Bank is also prioritizing staff training on AML/CFT through the Salalem platform and other educational initiatives, ensuring all employees are well-equipped to support our robust AML/CFT framework. Additionally, we perform annual thorough risk analyses across all business units to continuously strengthen our approach to AML/CFT.

Data Security and Privacy

As the financial services sector has continued to evolve with innovative technologies, so have security risks associated with digitization. JKB prioritizes cybersecurity, recognizing the critical risks security threats pose to its operations. To protect customers' personal and financial data, the Bank has implemented several measures, including acquiring a system for automating business continuity management and updating all information security policies and procedures.



JKB's 2024 Anti-Financial Crime Achievements

In 2024, JKB saw a number of achievements and developments in this space, including:

- Reviewing and updating policies and procedures for Jordan and Cyprus.
- Review and update the risk-based approach policy in line with the Central Bank of Jordan instructions and international best practices.
- The creation of target awareness campaigns.
- Certification of a target percentage of staff.
- Review the Risk Appetite document to align with the bank's vision.
- Implement a new system for screening names against international sanctions lists (Pelican Payment & Client Screening), which incorporates modern artificial intelligence models and techniques.
- Implement a new system for assessing customer risks in money laundering and terrorist financing, which includes updated models.
- Reviewing, updating and adding scenarios on the transaction monitoring system (SironAML).

For nine consecutive years, JKB has held the Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) certificate, demonstrating the highest level of data protection for cardholder data. The Bank is also compliant with the SWIFT Customer Security Program (SWIFT CSP) and Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT 2019). JKB maintains an ISO 27001 certification for its Information Security Management System, demonstrating compliance with stringent international standards.



JKB held Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS) certificate for nine consecutive years



JKB is compliant with the SWIFT Customer Security Program (SWIFT CSP)



JKB is compliant with Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT 2019)



JKB maintains an ISO 27001 certification for its Information Security Management System

Among JKB's security measures is the use of a threat intelligence platform through the CBJ's Threat Intel system, and a robust Content Disarm and Reconstruction (CDR) technology, which protects against malicious content in files. In case of a threat, this system reconstructs the file to maintain its usability while ensuring it is safe to use. The Bank also has a fully redundant Disaster Recovery Site in place for use in the event of a disaster or significant disruption.

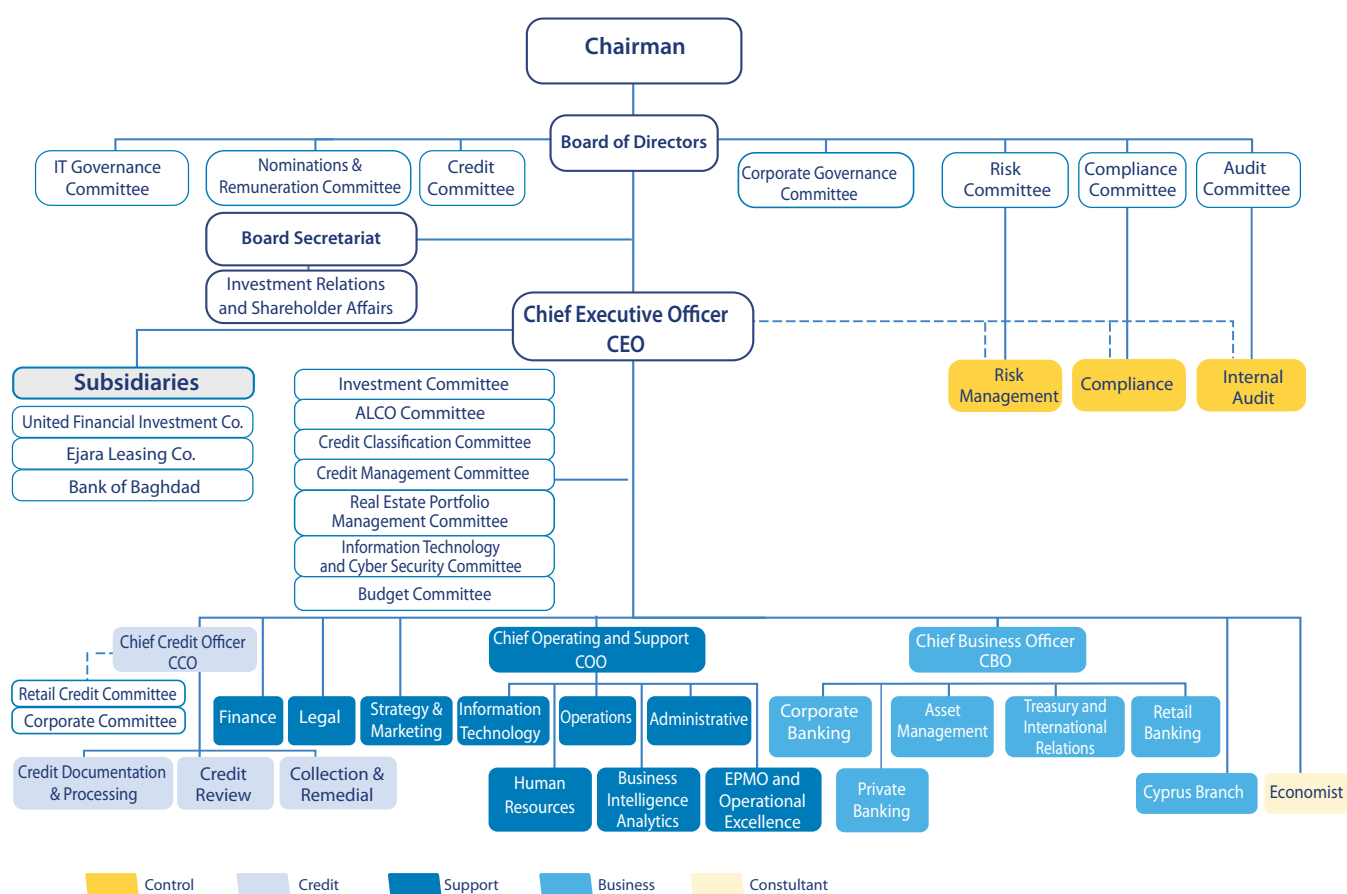
Risk assessments, vulnerability scans, and both external and internal penetration testing are carried out regularly, while the annual Cybersecurity Month Awareness Campaign helps ensure employees remain vigilant. The campaign features phishing simulations, online awareness courses, regular security tips shared through email and social media, themed wallpapers on devices, and an interactive quiz competition.

In line with its commitment to robust governance and operational excellence, the Bank has established a Project Management Office (PMO) within BOB. This initiative includes the development of a comprehensive PMO framework, incorporating standardized templates, procedures, and reporting documents to ensure effective project oversight, enhanced accountability, and alignment with the Bank's strategic objectives.

As part of the Bank's ongoing efforts in Cyprus to enhance operational efficiency and resilience, a comprehensive technological upgrade of the data center was successfully implemented. This included relocating the primary data center to a new facility and replacing all equipment with updated systems at both the main site and the disaster recovery site.

Transparency and Accountability

JKB's governance framework is supported by the Board of Directors, its committees, and the Executive Management. Designed to promote accountability, integrity and transparency, the framework emphasizes Board diversity and ensures that one-third of Board members are independent.



The Board oversees JKB's overall approach to corporate governance, including the creation of policies and procedures, effective decision-making, risk management, and compliance with laws and regulations. This holistic approach enhances investor confidence by aligning the Bank's operations with the interests of management, shareholders, and stakeholders. The Board is supported by a number of committees. Please refer to [JKB's 2024 annual report](#) for more information on JKB's committees.

In 2024, two female board members joined the Board, bringing the total number of female members to three. For the past three years, the Board has comprised 13 members. The number of non-independent members remains the same this year, comprising 54% of the Board. All members hold non-executive positions.



In 2024, Board members received three hours of training through a workshop titled 'Dive into Sustainable Development for the Banking Sector'. The session covered an introduction to sustainability, explored key trends along with related challenges and opportunities, provided a benchmark against competitors, and concluded with a discussion on the way forward.

In 2025, JKB will implement sustainability and climate-related performance indicators linked to executive compensation, ensuring accountability and alignment with strategic ESG goals. A defined percentage of executive management remuneration will be tied to achieving these targets, fostering a culture of sustainability leadership and responsible business practices.

JKB's subsidiaries are committed to promoting transparency, accountability, and responsible governance through structured policies, regular reporting, and continuous training. UFICO ensures timely and accurate stakeholder communication through frameworks aligned with international standards, including compliance with the Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA) to promote tax transparency and prevent tax evasion. Employees receive regular training on disclosure practices, compliance requirements, and financial integrity to strengthen the company's culture of transparency.

Ejara embeds transparency and regulatory compliance into its operational oversight processes. The company undergoes regular internal and external audits, with financial results disclosed annually as part of JKB's consolidated reporting, ensuring alignment with governance best practices.

Bank of Baghdad fosters strong governance through regular reporting in line with the Central Bank of Iraq's regulations and global sustainability standards, reinforcing its commitment to ethical conduct and stakeholder trust. The Bank has progressively enhanced its transparency framework by aligning financial disclosures with IFRS standards and strengthening Board-level oversight.



Audit

Audit function is a critical part of the Bank's internal control system as a third line of defense, ensuring that risk management, control and governance processes remain effective and compliant with regulatory requirements. JKB's audit methodology is regularly evaluated to ensure best practice is upheld. The Internal Audit Department is overseen by the Audit Committee.

Internal audit annual risk-based plan covers all branches including the abroad branch, Information Technology, Cybersecurity, and some business Head Office functions as mandated by regulatory authorities. Besides targeted audits of selected head office departments, and subsidiaries, prioritized based on the outcomes of an annual risk assessment.

Sustainable Procurement

JKB's Procurement Regulation has been designed to reflect the Bank's commitment to sustainability, in line with best practice, The said Regulation clear social and environmental requirements into supplier contracts.

As part of JKB's Vendor Management Project, every supplier is subjected to environmental and social audits. These assessments evaluate a variety of criteria including delivery, technical scope of work, safety, and adherence to service level agreements (SLAs). The purpose of these audits is to ensure that suppliers comply with the terms and conditions stipulated in their purchase orders or contracts.



JKB's supply chain department is shifting towards a centralized approach through the implementation of a Vendor Management Portal. This online platform is designed to replace traditional email-based data collection into streamlined communication and improved efficiency. With a single and secure link for registering all vendor data, JKB facilitates easier access and updates as and when required. The centralization of vendor information enhances transparency and efficiency in JKB's procurement processes.

In terms of asset management, a centralized approach is also taken into consideration to ensure the systematic recording of fixed assets, while procurement of new fixed assets follows established Regulation.

In 2024, local suppliers accounted for 88% of the Bank's total supplier base, compared to 96% in 2023. This is due to a significant increase in the overall number of suppliers registered this year. Furthermore, the amount spent on locally based suppliers and contractors increased to 78%.

Also, a total of 66 suppliers, representing 10% of our supplier base, underwent environmental audits to assess compliance with our sustainability standards. Simultaneously, all suppliers were subjected to social audits, with no potential or actual negative impacts identified.

Sustainable Procurement	2022	2023	2024
Total number of suppliers (Number)	328	448	617
Total number of local suppliers (Number)	313	431	543
Percentage of local suppliers (Percentage)	95	96	88
Total spending on suppliers and contractors (JOD)	10,731,088	10,008,285	12,153,278
Spending on locally based suppliers and contractors (JOD)	8,829,102	5,617,939	9,492,277
Percentage of spending on local suppliers (Percentage)	82.3	56.1	78.1
Total number of SME startup suppliers engaged (Number)	3	69	238
Total number of women-owned suppliers engaged (Number)	8	11	12
Number of suppliers that are subject to environmental audits	-	30	66
Number of suppliers that are subject to social audits	-	448	617



increase spending on local suppliers and contractors

Sustainability Governance

JKB has established robust sustainability governance through a dedicated Sustainability Committee, chaired by the CEO and comprising key executives responsible for managing ESG aspects, addressing risks, ensuring compliance, and meeting stakeholder expectations. Sustainability governance plays a crucial role in aligning the Bank's operations with ESG principles, including conducting rigorous risk assessments for green financing.

To embed sustainability governance into its structure and ensure ESG considerations are integral to financial strategy, risk management, and long-term value creation, the committee holds strategic meetings with the Sustainability Working Group and the Board. These meetings facilitate critical decisions such as green bond allocation, approval of the Environmental and Social Management System (ESMS)—designed to identify and manage environmental and social (E&S) risks—and endorsement of robust E&S due diligence processes. Semi-annual board engagements further reinforce sustainability as a core operational pillar, enabling effective decision-making and sustained commitment to ESG goals.

The Sustainability Committee is responsible for:

- Developing and approving JKB's sustainability strategy, action plan, initiatives, projects, and KPIs.
- Evaluating reports from the sustainability working group to monitor the progress of sustainability initiatives and provide recommendations for improvement.
- Aligning JKB's operations with the Green Financing Policy issued by the Central Bank of Jordan (CBJ).
- Reviewing JKB's green sustainable financing framework, including eligibility criteria for green loans and aligning with international standards.
- Assessing climate change risk management approaches and ensuring alignment with national and international standards in the Bank's lending portfolio.
- Approving ESG reports, impact reports, and ESG external auditors reports to ensure transparency and accountability.
- Participating in sustainability training to enhance knowledge and expertise in ESG-related matters.

Sustainability Governance



To ensure that the Bank meets the highest standards of sustainability, in January 2025, JKB formalized the Sustainability Committee at the Board level to review and approve reports on the Bank's progress and key matters related to sustainability, green financing, and climate on a periodic basis.

The Bank established a Sustainability Working Group with representatives from the business, sustainability, Risk and credit departments. This group plays a key role in allocating green financing, engaging with clients, defining eligibility criteria for green projects, and conducting environmental and social risk assessments. JKB conducted two Board of Directors (BOD) meetings in 2024 to present and review the ES risk assessment methodology for green financing.

Moving forward, JKB plans to strengthen its governance framework by increasing the integration of ESG into decision-making at all levels. JKB will focus on enhancing its climate change risk management strategy and scaling its green finance portfolio, reinforcing the Bank's commitment to driving sustainable growth and creating long-term value for stakeholders. To further embed sustainability at the highest level, JKB is collaborating with the International Finance Corporation (IFC) to establish a Board-level Sustainability and Climate Committee in 2025.

Business Resilience

JKB fortifies its business resilience by proactively managing risks, monitoring economic events and political developments, and enhancing operational stability. Credit and market risk divisions closely follow these developments and prepare dedicated studies on their impact on the Bank's portfolio. Through automated regulatory reporting, comprehensive risk assessments, and improved incident management, JKB effectively navigates challenges and safeguards its operational integrity. These measures ensure the Bank remains adaptive and responsive to changing market dynamics.

JKB's subsidiaries enhance their operational resilience through structured business continuity planning, risk management frameworks, and employee preparedness. UFICO maintains a robust Business Continuity Plan (BCP), supported by key frameworks such as the Credit Policy and Internal Audit Charter. Regular training on risk management, crisis response, and continuity planning ensures that employees are equipped to sustain operations during disruptions.

Ejara reinforces its resilience through a comprehensive BCP and a fully equipped alternate site for emergency use. The plan is routinely reviewed, tested, and updated to align with evolving industry best practices and ensure seamless service continuity.

Bank of Baghdad reinforces its institutional resilience through a comprehensive Business Continuity Plan (BCP), an integrated risk management framework, and a dedicated Disaster Recovery Plan (DRP). The Bank regularly conducts stress tests on its BCP and integrates climate-related and ESG risk assessments into its enterprise risk evaluation processes. These measures ensure sustained operational continuity and reflect the Bank's proactive approach to emerging sustainability and climate risks.

Risk Management

JKB has a comprehensive risk assessment methodology to help employees remain vigilant in identifying potential risks and vulnerabilities within the Bank. This methodology includes the production of control reports alongside the automation of existing and new reports, and global political and economic events monitoring to drive tailored risk-mitigation. Further risk management measures include a vendor risk assessment framework, a risk-based methodology for high-risk clients, and a robust operational risk management strategy that fosters a healthy working environment.

JKB's 2024 Risk Management Achievements

In 2024, JKB saw several achievements and developments in this space, including:



32% growth rate in 2024

The development of five new automated control reports by the credit risk division resulted in a 32% growth rate compared to 2023.



Basel System Automation

A key milestone was achieved in the process of acquiring an automated system for Basel implementation, covering Capital Adequacy Ratio (CAR), stress testing, and the Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP).



ESG Risk Integration

The incorporation of environmental and social risk management principles into the credit risk management policy.



Risk Awareness Training

The launch of targeted training programs to enhance risk awareness across all organizational levels, supporting an improved risk culture.



Incident Management Enhancement

Improved incident management through the analysis of all incidents and creation of action plans for future preparedness.



Vendor Risk Optimization

Revised vendor contracts from an operational risk perspective to reduce supply chain disruptions and enhance performance monitoring.

Case Study

ESG Risk Integration into Operational Risk Framework

JKB adopted a structured approach to integrating ESG risks into its operational risk framework through the implementation of a sustainability risk profile within the CAREweb system. This included the identification of environment-related risks and controls, assessment of the environmental and social performance of loans and green finance projects, and the evaluation of risks associated with clients concealing significant environmental events during and after the loan approval process. Additionally, Key Risk Indicators (KRIs) were integrated to monitor and track ESG performance.

Case Study

Strengthening Vendor Management through Operational Risk Integration

JKB identified gaps in vendor contracts due to the lack of standardized operational risk clauses and cross-departmental communication challenges. In response, the Bank conducted a comprehensive review, revised contracts to include operational risk and ESG compliance requirements, and introduced standardized sustainability clauses. To mitigate operational, reputational, regulatory, and financial risks, JKB performs due diligence and risk assessments for each vendor, ensures the inclusion of ESG clauses in contracts, and requires vendors to have business continuity plans. A checklist was also developed to ensure consistent standards. Vendors are now held to these enhanced requirements, with next steps including improved supply chain transparency and a dynamic vendor risk scoring system updated in real time.

Anti-Greenwashing

JKB is dedicated to ensuring transparency and accuracy in its sustainability practices through strong anti-greenwashing measures. The Bank verifies that all information from its portfolio companies is accurate, balanced, and reliable, enabling informed investment and lending decisions. By applying a robust ESG assessment framework, JKB prevents misleading claims and promotes integrity in communicating environmental and social impacts, in line with international best practices for responsible finance.

To reinforce this commitment, JKB aligns its ESG disclosures with recognized frameworks such as ICMA and the GRI Standards, ensuring standardized and verifiable reporting. As part of the ESDD process, the Bank requires relevant permits and certifications to confirm compliance with applicable regulations. This multilayered approach, supported by ongoing monitoring and review, safeguards the credibility and transparency of sustainability-related disclosures across the Bank's portfolio.

Through ongoing stakeholder engagement, JKB continuously refines its reporting, reinforcing trust, accountability, and credibility across all its sustainability initiatives.

JKB's subsidiaries are committed to upholding transparency and credibility in their sustainability communications through defined policies and ongoing training. UFICO addresses greenwashing risks through its Social Responsibility Policy, which establishes clear standards for accurate, evidence-based sustainability reporting. Regular employee training and internal updates reinforce ethical ESG messaging and support the prevention of misleading claims.

Ejara promotes transparency by ensuring that all sustainability-related communications are accurate, balanced, and verifiable. In addition to compliance with internal standards, Ejara fosters environmental awareness through initiatives such as Earth Day campaigns, contributing to broader stakeholder engagement and reinforcing responsible communication practices.



Social



As a responsible business, JKB recognizes the role it plays in contributing to the prosperity and wellbeing of Jordan. Within the business, this means ensuring employees feel valued and empowered to fulfil their potential. Externally, it means promoting financial literacy and freedom, as well as having a positive impact on all the communities in which the Bank operates.

Material topics covered:

- Human Capital Development
- Employee Wellbeing
- Community Development and Inclusion

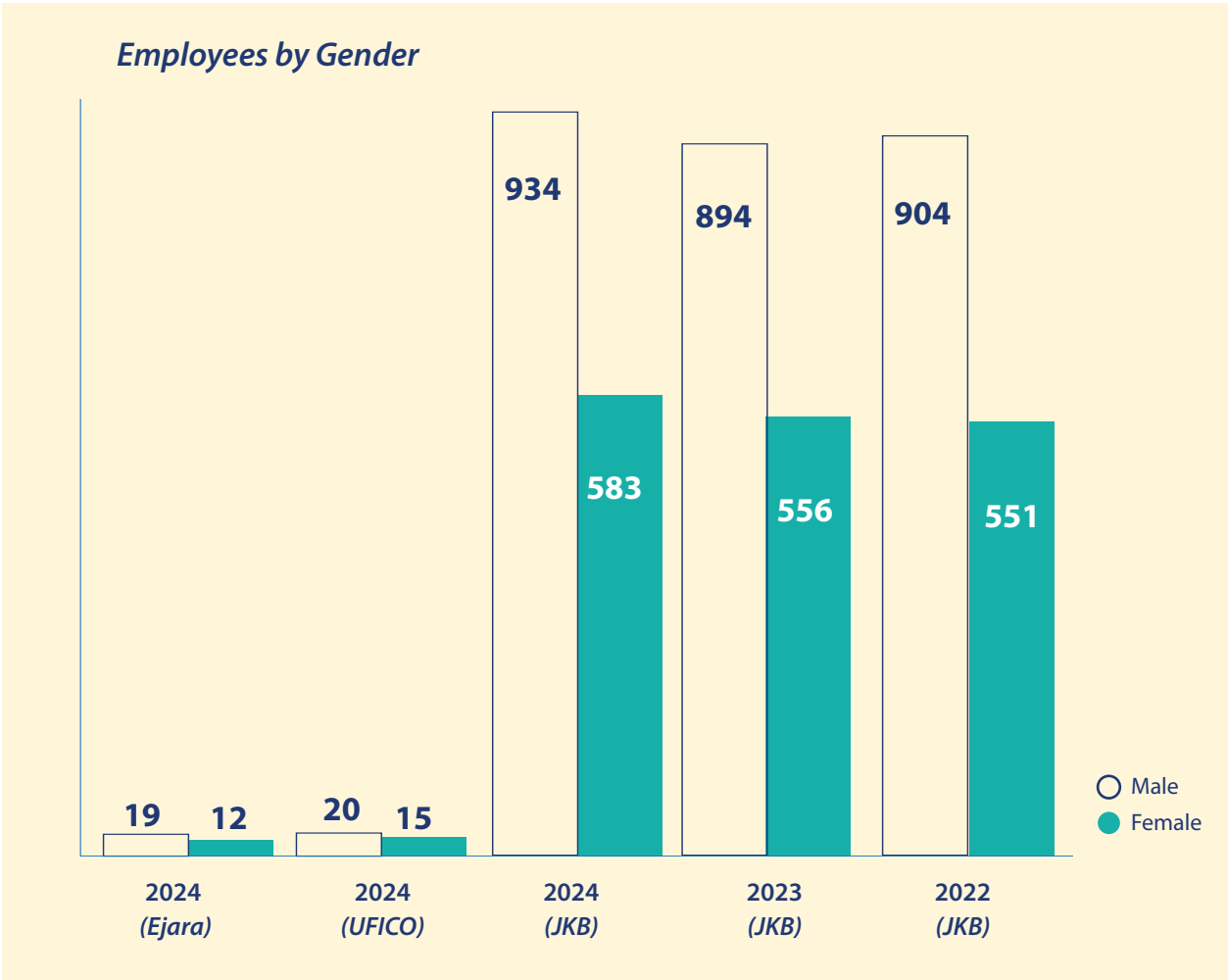
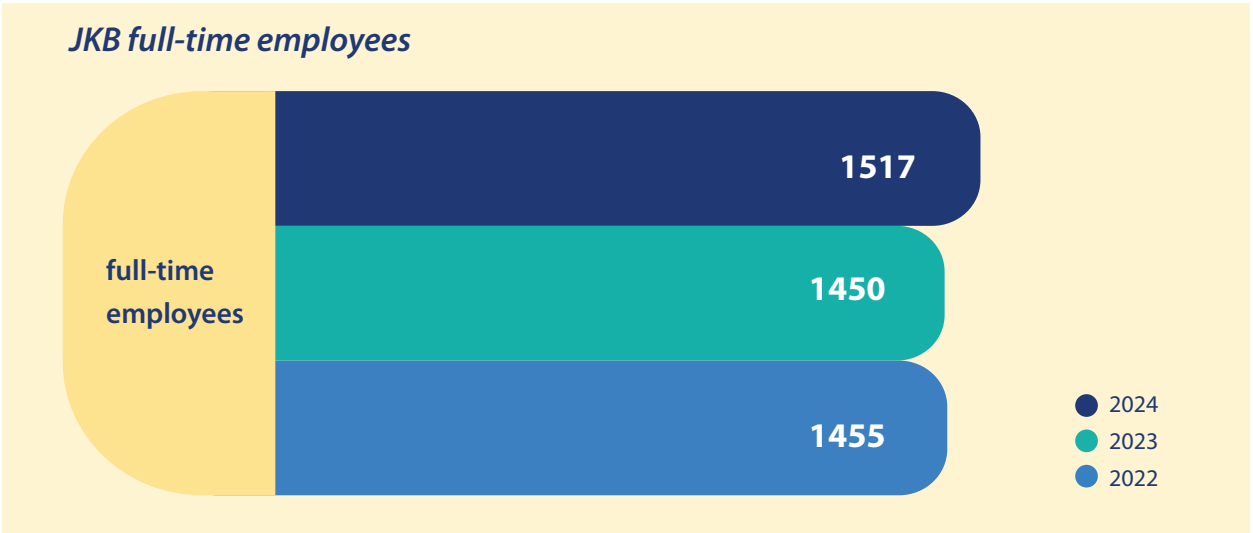
Human Capital Development

JKB understands that creating a safe, welcoming, and supportive work environment means that employees can bring their best selves to work and perform at their best. The Bank is committed to creating a diverse workplace, and to acknowledging the individual strengths of every employee.

JKB has a comprehensive Diversity, Equity, and Inclusion (DEI) Policy in place, supported by annual training for employees, and diversity initiatives throughout recruitment and professional development. The Bank is dedicated to ensuring fair and equitable treatment for all employees, regardless of age, gender, physical ability or nationality. JKB upholds a Sexual Harassment Policy applicable to all employees at every level. Additionally, the Bank introduced new policies on harassment, violence, and grievance procedures, alongside updates to HR policies to align with revised labor laws. These measures enhance compliance, mitigate risks, and reinforce JKB's commitment to diversity and inclusion.

JKB's subsidiaries recognize the importance of human capital development in fostering long-term success and organisational resilience. Ejara has established a structured approach to workforce management by partnering with a specialized HR consulting firm to develop and implement comprehensive policies covering recruitment, onboarding, performance management, training, compensation, and employee relations. These measures promote a professional, inclusive, and performance-driven work environment, fully aligned with regulatory standards and industry best practices.

In 2024, JKB had 1,517 full time employees and 301 workers who are not employees. The Bank made strides in diversifying its workforce, with a focus on recruiting younger individuals and increasing female representation. 85% of its new hires were under the age of 30, and of these 40% were women, bringing the total percentage of female employees to 38%. For more information on new hires, please refer to the Talent Growth and Retention section.



Employees	2022	2023	2024
Senior Management (number)	28	25	27
Male employees in senior management (number)	23	21	24
Female employees in senior management(number)	5	4	3
Middle Management (number)	365	392	414
Female employees in middle management (number)	111	121	129
Male employees in middle management (number)	254	271	285
Staff (number)	1062	1033	1076
Female employees (number)	435	431	451
Male employees (number)	627	602	625
Under 30 years (number)	610	528	543
30-50 (number)	783	859	908
51+ (number)	62	63	66

Gender Equality

JKB is committed to fostering a supportive and equitable workplace for women and is the first bank in Jordan to commit to the UN Global Compact's Forward Faster Initiative, pledging to achieve Equal Pay for Work of Equal Value by 2030. The Bank proudly earned 'Achiever' status from UN Women for implementing the Women's Empowerment Principles (WEPs) in Jordan and was also recognized by UN Women and IFC for its efforts in advancing workplace equality and gender parity.

Workforce in 2024



JKB Employees

1,514 national employees,
99.8% of total workforce.



UFICO Employees

35 full-time employees
20 male and 15 female - no part-time employees.



EJARA Employees

31 full-time employees
19 male and 12 female

Our commitment extends to offering mentorship programs, professional development opportunities, and ongoing training specifically tailored for women. To further support female employees with young children, the Bank provides a childcare allowance to all female employees with children under five, facilitating a smoother transition back to the workplace. JKB is proactive in supporting women into management and leadership roles, and advocates for their professional advancement within the bank.

JKB is mindful of gender pay equity, ensuring equal pay for equal work. We continuously monitor salary data to promptly identify and rectify any discrepancies, reinforcing our commitment to fairness and transparency in compensation practices.

Bank of Baghdad fosters a diverse, inclusive, and supportive work environment by promoting fair employment practices and regularly reviewing compensation structures to ensure equity. The Bank places strong emphasis on gender diversity, with women representing 44% of its total workforce and 59% of leadership positions. Bank of Baghdad also maintains a healthy age distribution, with over 63% of employees under the age of 40, supporting a dynamic and future-ready organizational culture. In 2024, the ratio of male entry-level wage to the minimum wage decreased to 1.9:1, primarily due to the increase in the minimum wage .



38%

of all Bank roles are held by women.

Employee Wages and Benefits	2023	2024
Ratio of male entry-level wage to minimum wage (Ratio)	2.10:1	1.88:1
Ratio of female entry-level wage to minimum wage (Ratio)	1.68:1	1.51:1
Ratio of basic salary/remuneration of women to men (Ratio)	1: 1.5	0.67:1
Ratio of basic salary/remuneration of women to men in senior management (Ratio)	1.23:1	2.30:1
Ratio of basic salary/remuneration of women to men in middle management (Ratio)	1.04:1	1.03:1

Non-Discrimination

JKB takes a zero-tolerance approach to bullying, discrimination and harassment in the workplace. Aligned with Jordanian labor laws, the Bank has a set of internal policies that shape a respectful workplace environment. These policies outline expected employee conduct and clearly state the consequences of unacceptable behavior.

The Bank is proactive in conducting regular training programs designed to equip employees and management with the skills necessary to identify, prevent, and address instances of discrimination and harassment effectively. We provide safe channels for reporting grievances, ensure impartial investigation procedures. Through ongoing diversity and inclusion initiatives, periodic policy reviews, and our leadership's support, JKB is committed to maintaining a workplace where every employee feels valued and respected.

JKB has a dedicated Employee Relations Function to support employees with work-related complaints, ensuring confidentiality and prompt resolution. Employees can provide complaints by submitting them through the designated grievance procedure, contacting the HR Department or the supervisor directly, or using anonymous feedback tools provided such as objection and suggestion portal and the whistleblowing system. An Investigation Committee reviews relevant cases to ensure that disciplinary actions are fair and proportionate. JKB is committed to continuously reviewing and updating all policies and procedures to maintain a welcoming and respectful workplace environment.



No incidents

or complaints related to discrimination or harassment in 2024

Talent Growth and Retention

JKB is committed to the professional growth of its employees, offering a wide range of skills-based, leadership, and digital courses through its in-house e-learning platform. In collaboration with IFC, JKB also conducted specialized ESG and responsible business training, equipping 78 employees with the knowledge to integrate sustainability into banking operations.

JKB's subsidiaries place strong focus on building a capable, engaged, and future-ready workforce through structured learning and development initiatives. UFICO supports continuous learning and performance excellence through dedicated Learning and Development and Performance Management policies. Supported by structured frameworks, the company delivers targeted training, nurtures leadership capabilities, and recognizes employee contributions, fostering a culture of growth and long-term retention.

Bank of Baghdad enhances human capital by offering a range of training programs designed to strengthen leadership, technical, and compliance skills. Training initiatives are tailored to meet evolving regulatory requirements and operational needs, while continuous learning opportunities promote diversity, employee advancement, and organizational resilience.

In 2024, all JKB employees underwent a standard performance and career development review. As part of this process, JKB conducted meetings with 55 employees to discuss corrective plans and equip them with the essential tools and support needed for performance enhancement, thereby ensuring their ongoing growth and success. In 2024, JKB increased its total workforce training hours by 3%, reaching 45,185 hours. Training hours for females and males rose to 18,052 and 27,134 hours, respectively, with the average training hours for staff overall remained steady at 31 hours per person.

All JKB employees

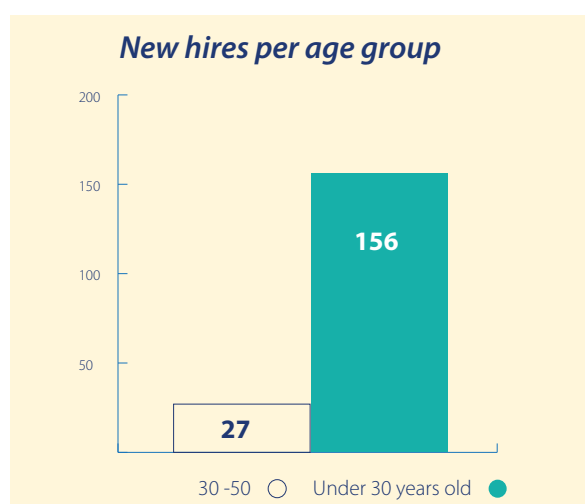
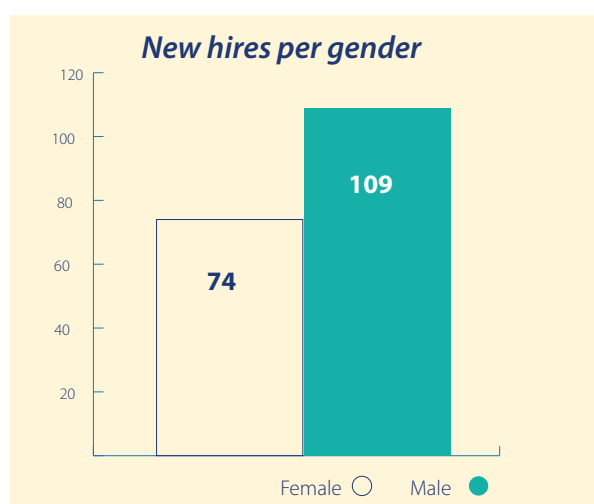
underwent standard performance and career development review

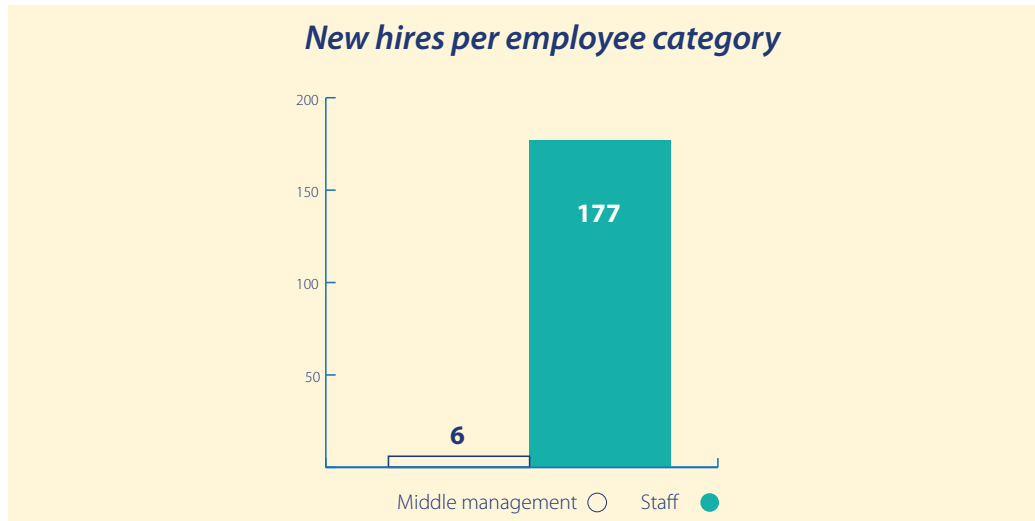
Training and Development	2022	2023	2024
JKB			
Total hours of training for females (Hours)	13,480	17,254	18,052
Total hours of training for males (Hours)	20,571	26,640	27,134
Total hours of training for total workforce (Hours)	34,051	43,894	45,185
Average hours of training per year for Senior Management (Hours/per person)	33	34	20
Average hours of training per year for Middle Management (Hours/per person)	28	28	26
Average hours of training per year for Staff (Hours/per person)	22	31	31
UFICO			
Total hours of training for females (Hours)	0	88	315
Total hours of training for males (Hours)	0	88	275
Total hours of training for total workforce (Hours)	0	176	590
Average hours of training per year per employees (hours/per person)	0	4.3	16.8
Ejara			
Total hours of training for females (Hours)	24	36	24
Total hours of training for males (Hours)	30	42	24
Total hours of training for total workforce (Hours)	54	78	48
Average hours of training per year per employees (hours/per person)	1.9	2.6	1.5

JKB allocates an annual budget for salary adjustments and the promotion of promising employees. Additionally, JKB has a spot rewards system designed to recognize employee efforts, resulting in increased engagement, productivity, and job satisfaction. This in-house reward system features three categories: proficiency rewards, creativity rewards, and excellence reward.

The Bank leverages various digital HR tools to enhance the effectiveness of talent acquisition, social media recruiting, and onboarding software. In 2024, JKB successfully attracted and hired 183 skilled individuals who embody the Bank's values and culture. Priority was given to recruiting specialized experts to support JKB's growth strategy, with 36% of vacancies filled by existing qualified employees.

In 2024, the Bank welcomed 107 new graduates as part of its ongoing involvement in university job fairs.



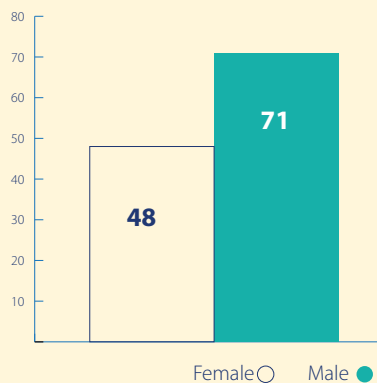


In 2024, JKB recorded a turnover rate of 7.84%, with 119 employees leaving the Bank due to various reasons. The employees who left the Bank are distributed as per the following charts:

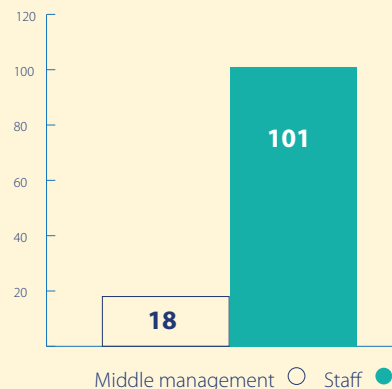
JKB's turnover rate:

7.84%

Employee who left the Bank per gender



New hires per age group



Employee Wellbeing

JKB recognizes that its people are its greatest asset and is committed to ensuring the physical and mental wellbeing of all employees. To support staff well-being and work/life balance, JKB offers a range of initiatives including flexible work hours, end-of-service rewards, comprehensive medical and life insurance, health awareness programs, and preferential interest rates on the bank's financial products.

JKB's Employee Well-being Initiatives:



flexible work hours



End-of-service rewards



Comprehensive medical and life insurance



Health awareness programs



Preferential interest rates on the bank's financial products

As an ISO 45001-certified organization, JKB has a comprehensive Health and Safety Policy in place, aligned with recognized risk management standards such as Social Security and Ministry of Labor regulations. An internal committee oversees health and safety matters, supported by a dedicated Occupational Safety and Health Unit that operates within the engineering department.

Health and safety audits and inspections are conducted weekly, monthly, quarterly, and annually to continuously assess and enhance workplace safety. In 2024, JKB conducted three internal health and safety audits as part of its ongoing commitment to maintaining a safe work environment. These audits assessed compliance with relevant regulations, internal policies and procedures, the effectiveness of safety risk controls, corrective actions, and the overall Occupational Health and Safety (OH&S) Management System. The audit committees identified several observations and violations, which were addressed through corrective actions, procedural modifications, and necessary engineering work. First aid boxes are readily accessible throughout the Bank, ensuring preparedness for any medical emergency.

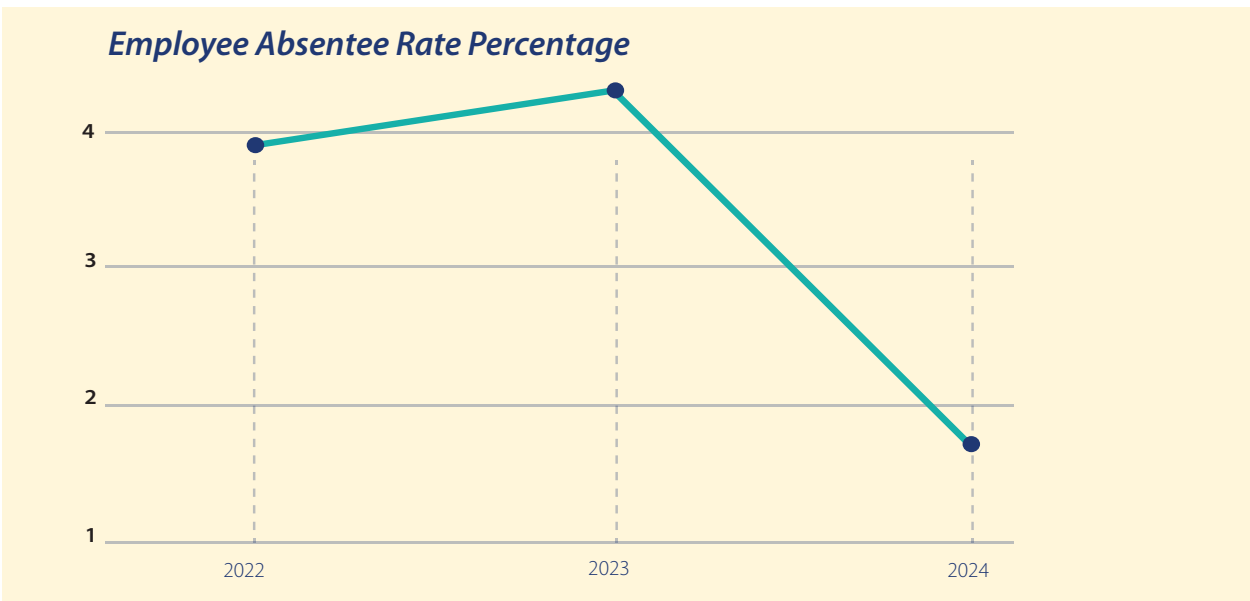
We are committed to the continuous training of our employees, offering general occupational safety and health courses, as well as specialized training for supervisors and other key roles. This specialized training includes firefighting, rescue operations, emergency evacuation procedures, and more, ensuring all staff are well-equipped to handle various safety scenarios.

Employees are encouraged to report any work-related hazards and hazardous situations. Employees have several confidential reporting options, including anonymous email submissions, suggestion boxes, and a direct phone line to the Occupational Safety and Health Unit. These channels are designed to facilitate open communication and prompt attention to safety concerns.

This commitment to continuous improvement has resulted in a 73% decrease in employee lost-time injuries since 2023.

100% of employees
are covered by the health
and safety management
system.

73% decrease
in employee lost-time
injuries since 2023.



Employees are entitled to a variety of leave requests, including annual, sick, bereavement, Hajj, and maternity leave. Under JKB's Parental Leave Policy, female employees receive 10 weeks of fully compensated maternity leave, while male employees are granted three days of paid leave. These leave benefits are designed to support the wellbeing of our employees by preventing workplace burnout, reducing absenteeism, and promoting a positive working environment.

JKB's subsidiaries support employee well-being through a range of initiatives aimed at fostering a healthy, motivated, and collaborative work environment. At UFICO, employees benefit from comprehensive health coverage, performance-based incentives, and professional development opportunities, reinforcing a culture of engagement and care.

Ejara promotes a supportive workplace that prioritizes employees' physical, mental, and emotional well-being. A range of programs are offered to encourage work-life balance, including regular events, trips, and team-building activities designed to strengthen relationships and support employee vitality.

Bank of Baghdad advances employee well-being by promoting fair employment practices, regularly reviewing compensation structures, and encouraging a balance between professional and personal life through supportive workplace policies.



100% return-to-work
rate after parental leave
ended .

Parental Leave	2022	2023	2024
Total number of employees that took parental leave (female) (Number)	42	33	36
Total number of employees that took parental leave (male) (Number)	62	56	61
Total number of employees who returned to work after parental leave ended (return to work) (female) (Number)	41	33	36
Total number of employees who returned to work after parental leave ended (return to work) (male) (Number)	62	56	61
Total number of employees returned from parental leave who were still employed twelve months after return to work (retention) (female) (Number)	41	33	36
Total number of employees returned from parental leave who were still employed twelve months after return to work (retention) (male) (Number)	62	56	60

Employee Engagement

JKB knows that proactive employee engagement is an important part of a positive workplace culture. The Bank maintains an Open-Door Policy, encouraging employees to freely approach their supervisors or managers to discuss concerns, ideas, or feedback without fear of retribution. This approach fosters open communication, trust, and a supportive work environment. In addition, Employees are informed about the bank's news through the social media pages of the social committee, as well as JKB News email. Additionally, JKB has a dedicated Employee Relations Function where employees can voice concerns or complaints. Staff are also encouraged to share feedback and suggestions on the Bank's operations and policies.

In 2024, JKB conducted an employee survey to assess engagement and satisfaction, achieving a 77% response rate. The results provided actionable insights that led to the rollout of initiatives aimed at boosting morale and workplace satisfaction. In addition, the Bank introduced flexible working arrangements to support work-life balance and reduce burnout.

In order to shape our 2025 wellness program, JKB carried out an extensive wellness survey. This program is designed to improve employee well-being by encouraging healthier lifestyles, boosting engagement and productivity, and cultivating a supportive, health-oriented workplace culture. Additionally, it aims to lower healthcare expenses through preventive care and acts as an essential resource for attracting and retaining top talent by providing meaningful wellness initiatives and support.

In cases of misconduct, the Bank uses a performance counseling approach which supports employees in enhancing their personal and behavioral skills alongside tailored training and development plans to boost performance and mitigate future misconduct. Through the implementation of a Fair Employee Investigation Policy and the utilization of the performance counseling program, the Bank has effectively reduced reported violations by 15% compared to the previous year.

15% reduction

in reported violations
compared to 2023 .

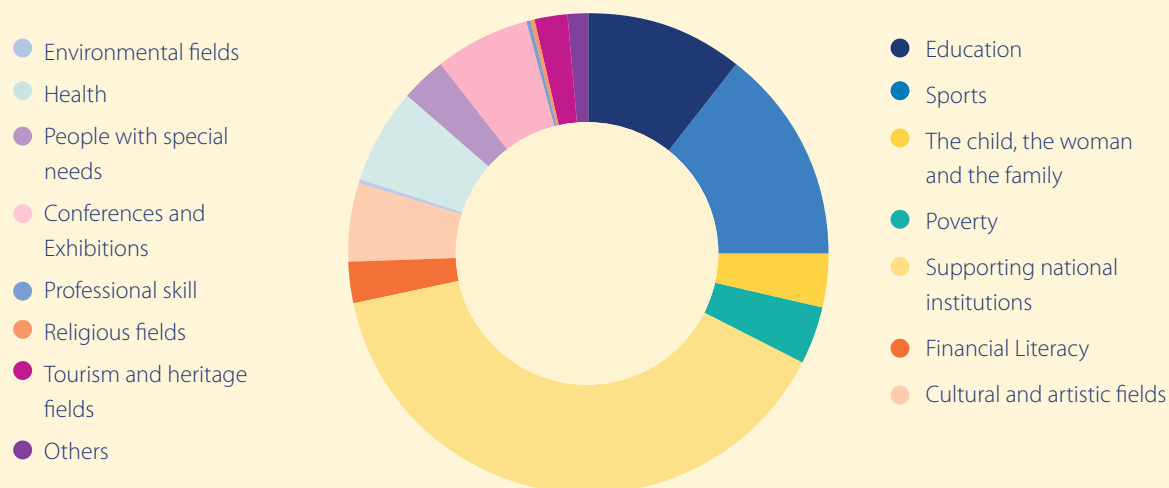
Community Development and Inclusion

JKB is committed to serving as a force for good among the communities in which it operates, with the Bank proactively supporting organizations in the fields of education, sports, health, culture, environment, gender equality, children's rights and more. The Bank has a dedicated Corporate Social Responsibility (CSR) Strategy and Policy, which aims to elevate Jordan's Human Development Index, exceed financial expectations, and address societal needs.

In 2024, JKB received the 'Best CSR Bank Jordan' award for the second consecutive year in recognition of its outstanding efforts and pioneering role in enhancing sustainable development and supporting the local community. Through expanding its initiatives, including women's empowerment, youth support, environmental stewardship, education and poverty reduction in 2024, the number of community projects increased by 13%, reaching a total of 271 initiatives. In the area of children, women and family alone, the Bank launched 16 initiatives in 2024, with a total of JOD 70,077 spent on CSR projects related to female empowerment.

Segment	Spend	Percentage
Education	197,440	10.8%
Sports	258,715	14.2%
The child, the woman and the family	70,077	3.8%
Poverty	69,839	3.8%
Supporting national institutions	712,914	39.0%
Financial Literacy	53,650	2.9%
Cultural and artistic fields	97,142	5.3%
Environmental fields	5,000	0.3%
Health	114,344	6.3%
People with special needs	55,969	3.1%
Conferences and Exhibitions	114,377	6.3%
Professional skill	5,960	0.3%
Religious fields	7,850	0.4%
Tourism and heritage fields	41,000	2.2%
Others	22,600	1.2%
Total	1,826,877	

CSR Spend Distribution By Segment (Percentage)



JKB's subsidiaries contribute to social responsibility and community inclusion through targeted initiatives that support underrepresented groups and strengthen local communities. UFICO fosters community engagement through activities such as organizing Iftar events with orphans during Ramadan, reflecting its values of empathy, care, and social inclusion.

Ejara advances community development by supporting a range of initiatives focused on underrepresented groups, including orphans, the healthcare sector, and educational institutions. These activities are guided by a dedicated CSR plan, managed by the Marketing Department and supported by an allocated budget to ensure sustained impact.

Bank of Baghdad advances social development through structured community engagement initiatives, including donations, local partnerships, and funding for social and health programs. The Bank has supported over 240 NGOs and charitable organizations, with a focus on underserved communities across Iraq. These efforts are aligned with national development priorities and contribute to the achievement of key Sustainable Development Goals (SDGs), particularly in the areas of education, healthcare access, and reducing inequalities.

Employee Volunteering

JKB encourages employees to contribute their skills to community projects, supporting both social impact and personal development. The Bank's volunteering program aligns with its values and CSR policy, with initiatives across various governorates covering all 17 SDGs. Both male and female employees are encouraged to participate at least once a month. In 2025, JKB will launch the 'True Influencer' program, introducing a structured framework with clear guidelines to track volunteering hours, identify gaps, and ensure meaningful outcomes.

Employees are kept up to date with the Bank's CSR initiatives and activities via newsletters and surveys. The Bank is especially focused on engaging middle managers in the volunteering program, as they play a critical role in organizing employee schedules, thereby enabling participation. All employees' volunteering efforts are recognized and celebrated by the CEO during the annual retreat meeting.

Community Development	2022	2023	2024
Number of volunteers (Number)	66	456	417
Employee volunteer (Hours)	340	2,280	1,840
Donations and sponsorships (JOD)	1,047,839	2,149,976	1,826,877
Donations and sponsorships as % of pre-tax profit (Percentage)	3.8	1.8	0.8

Case Study

Poverty

In collaboration with the Jordan Food Bank Association, JKB supported the first charitable supermarket in the Kingdom, located in Abu Nseir, with a focus on creating job opportunities for people with disabilities and directing proceeds to provide necessities for low-income individuals.

The supermarket offers subsidized products, helping to alleviate economic inequalities by providing affordable essential goods and promoting workforce inclusion. This initiative aligns with SDG 1 (no poverty), SDG 8 (decent work and economic growth) and SDG 10 (reduced inequalities) by enhancing economic and social inclusion of disadvantaged groups.

The initiative is a significant step towards building a more equitable and compassionate society by providing affordable access to essential goods and creating opportunities for all.



Case Study

Financial Literacy and Career Readiness

In partnership with the INJAZ organization, JKB launched the 'Ask the Financial and Banking Expert' program at 10 universities across Jordan, aiming to enhance financial literacy and prepare university students for future careers.

The initiative, led exclusively by women from JKB, underscores the Bank's commitment to gender equality (SDG 5) by showcasing women as role models in the financial sector. It also contributes to quality education (SDG 4) and decent work and economic growth (SDG 8) by equipping students with essential skills for meaningful employment.

The program features an interactive curriculum covering practical financial topics such as saving, budgeting, investments, and career opportunities in banking, with female employees sharing their professional journeys.



Case Study

Advancing Care and Wellbeing

This year, JKB signed a cooperation agreement with the King Hussein Cancer Foundation (KHCF), reflecting the Bank's commitment to the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly SDG 3 (good health and wellbeing). This initiative aims to enhance healthcare services, support the local community, and promote the message of wellbeing in Aqaba. JKB's funding of the waiting area at the new KHCF Center not only provides a comfortable environment for patients undergoing chemotherapy but also strengthens the treatment journey for patients and their families.



Case Study

Empowering Women in Jordan

In a groundbreaking achievement, JKB became the first bank in Jordan to join the UN Global Compact's Forward Faster initiative (Equal Pay Target), reinforcing its leadership in workplace fairness and gender equity. Additionally, JKB undertook a gender equality gap assessment using the WEPs gap analysis tool, earning an "Achiever" rating.

Through its strategic partnership with INJAZ, JKB launched the "My Path to Success" program, equipping 600 female students with essential financial literacy and leadership skills, preparing them to become confident community leaders.

In 2024 alone, JKB invested JOD 70,077 in women-focused CSR initiatives, achieved a 38% female workforce, and delivered 18,052 training hours to female employees.



Environment



As a leading financial institution, JKB recognizes the responsibility in contributing to a healthy planet. The Bank addresses its own climate impacts while leveraging its position in the financial industry to drive adoption for low carbon financing that will help build a cleaner, greener future for everyone.

Material topics covered:

- Balancing Financial Profit and ESG
- Climate Risk Management
- Low Carbon Financing
- Wastewater Management

Balancing Financial Profit and ESG

In 2024, JKB achieved significant progress in its sustainability efforts, 22% decrease in Scope 1 GHG emissions through enhancing energy efficiency measures. Additionally, the Bank's green finance portfolio grew to JOD 78.3 million prioritizing investments in renewable energy, energy efficiency projects, and sustainable infrastructure, reflecting its commitment to funding projects that drive environmental sustainability. These milestones reinforce the bank's dedication to balancing financial growth with a positive environmental impact, aligning with global sustainability goals and supporting Jordan's green transition.

JKB continued to reinforce its commitment to integrating ESG principles into its business strategy while maintaining robust financial performance. Additionally, JKB introduced sustainable financial products, aligning with international sustainability standards and promoting responsible investment practices.

The Bank also strengthened its risk management framework by incorporating ESG risk assessments into lending and investment decisions, ensuring that financial returns are achieved responsibly. The Bank's approach included regular monitoring of ESG scores for its portfolio companies and applying anti-greenwashing measures to maintain transparency and integrity in reporting. Through these efforts, JKB successfully balanced profitability with positive environmental and social impact, contributing to Jordan's sustainable development goals.

Climate Risk Management

JKB is proud to be the only bank in Jordan accredited to ISO 50001:2018 Energy Management System (EnMS). Through this, the Bank has invested in a range of energy-efficient technologies, including LED lighting, optimized HVAC systems, and power management solutions. It systematically monitors and reduces energy consumption across its headquarters and branches, and employees are encouraged to adopt energy-saving practices, promoting a culture of accountability and sustainability within the organization. The Bank's EnMS is regularly reviewed and audited to ensure compliance with energy efficiency regulations and alignment with national and global sustainability standards.

Environmental Management

JKB is committed to responsible environmental management through a robust Environmental Policy aligned with international standards. The Bank has achieved key certifications, including:



ISO 14001:2015 for its Environmental Management System (EMS), which ensures a structured approach to managing environmental responsibilities, including waste management, energy efficiency, and resource conservation.



GOLD LEED V4.1 in operation and maintenance, highlighting the Bank's commitment to sustainable building practices.

JKB complies with all applicable environmental laws and systematically monitors compliance through its certified EMS. The Bank promotes the best practices in waste reduction, recycling, and responsible disposal, prioritizing environmentally friendly procurement policies and working with vendors that align with its sustainability goals. Initiatives such as ergonomic workspace improvements and potential WELL Building Standard implementation also contribute to a healthier and more sustainable workplace.

Case Study

Promoting Environmental Sustainability in Zarqa

JKB, in partnership with the Ministry of Environment and Ministry of Agriculture, signed an MOU to adopt Jordan's second environmental park, supporting the 10-million-tree initiative. As part of this, JKB launched 'The Martyr Captain Rashid Al-Zyoud's Forest Project' in Zarqa, co-financing 20,000 trees on 500 dunums in Gharssa Village.



The project will absorb 434 tons of CO₂ annually, create 50–100 jobs, and benefit 95,000 residents through improved air quality and sustainable agriculture. Water pumps that will draw water from the Zarqa torrent to irrigate trees—powered by solar energy rather than generators—will reduce carbon dioxide emissions by 1.06 tons per year. Using solar-powered irrigation, the project also enhances biodiversity and community engagement, with plans for future expansion and advanced sustainability technologies.

Case Study

Achieving ISO 50001 Certification

In 2024, JKB achieved ISO 50001 certification for sustainable energy management, reinforcing its commitment to reducing GHG emissions and enhancing energy efficiency. The Bank adopted a structured approach, including energy audits, real-time monitoring, and



compliance reviews. The certification led to cost savings, improved operational efficiency, and boosted JKB's reputation as a sustainability leader. JKB now plans to expand renewable energy adoption, set stricter energy targets, and maintain compliance through regular audits.

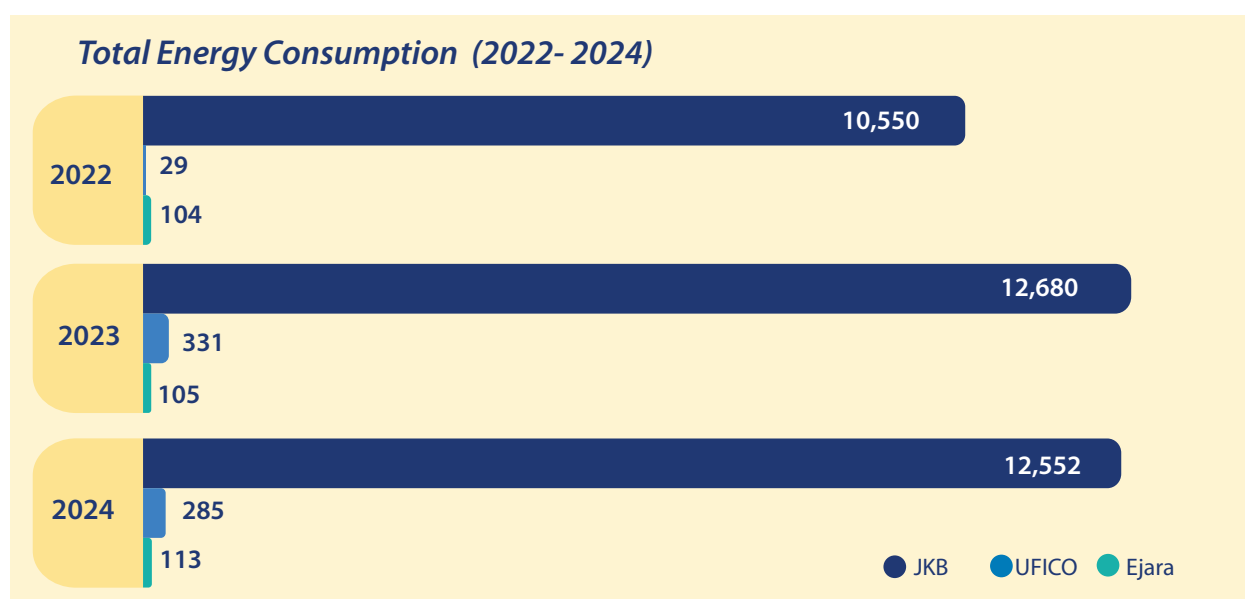
Energy and Emissions Management

JKB is proud to be recognized by the United Nations Global Compact (UNGC) as a leading bank in the Middle East for fostering sustainable practices and addressing climate change. The Bank's efforts in this space include investment in renewable energy projects, energy-efficient buildings, green infrastructure, and energy management technology.

Some initiatives of note include HVAC upgrades, the installation of electric vehicles (EV) charging ports, and JKB's ongoing 2.3MW solar project in central Jordan. These initiatives are reinforced by the Bank's adherence to ISO 14001 and ISO 50001 standards and its achievement of GOLD LEED V4.1 certification, highlighting its strong commitment to environmental sustainability.

In 2024, JKB experienced a slight increase in electricity consumption. However, the volume of energy consumed from non-renewable sources decreased by 27%. To mitigate the impacts of increased electricity use, the Bank is in the process of installing solar energy projects in the northern and southern regions of Jordan, as well as extending the central region's solar energy project.

Energy Consumption	2022	2023	2024
JKB			
Electricity consumption (GJ)	7,751	10,080	10,653
Total non-renewable energy consumption	2,799	2,600	1,899
Diesel consumption from operations and vehicles (GJ)	2,799	2,600	1,413
Fuel consumption from operations and vehicles (GJ)	NA	NA	486
Total Energy consumption (GJ)	10,550	12,680	12,552
UFICO			
Electricity consumption (GJ)	29	331	285
Total non-renewable energy consumption	NA	NA	5
Total Energy consumption (GJ)	29	331	290
Ejara			
Electricity consumption (GJ)	104	105	113
Total non-renewable energy consumption	NA	NA	NA
Total Energy consumption (GJ)	104	105	113



Case Study

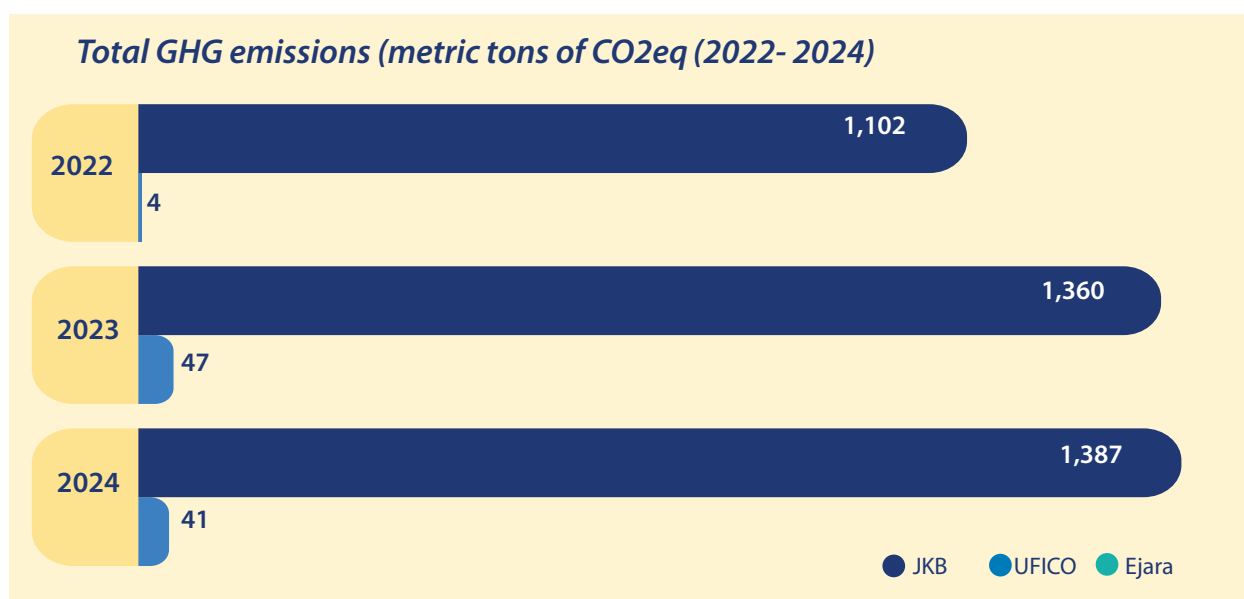
Joining PCAF to Enhance Carbon Accounting

JKB has joined the Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) to standardize and assess GHG emissions from its loans and investments. This move aligns with its sustainability strategy, Jordan’s Green Finance Strategy, and the Central Bank of Jordan’s push for environmentally responsible investments. By enhancing transparency in financed emissions reporting, JKB strengthens its role in supporting a low-carbon economy and advancing climate resilience in Jordan.

In 2024, JKB reduced direct greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1) from 180 metric tons of CO₂eq in 2023 to 140 metric tons, reflecting a 22% decrease. Meanwhile, indirect GHG emissions from energy consumption (Scope 2) increased by 5.7%, from 1,180 metric tons in 2023 to 1,247 metric tons in 2024. Overall, Total GHG Emissions rose slightly by 2%, reaching 1,387 metric tons compared to 1,360 metric tons in 2023.

In 2024, UFICO achieved a reduction in its total greenhouse gas emissions, decreasing from 47 metric tons of CO₂e in 2023 to 41 metric tons—a 12.8% overall reduction. This includes a drop in Scope 1 emissions from 25 to 22 metric tons and Scope 2 emissions from 22 to 19 metric tons, reflecting ongoing efforts to enhance operational efficiency and reduce environmental impact.

GHG Emissions	2022	2023	2024
JKB			
Direct GHG emissions (Scope1) (metric tons of CO2eq)	194	180	140
Indirect GHG emissions (Scope 2) (metric tons of CO2eq)	908	1,180	1,247
Total GHG emissions (metric tons of CO2eq)	1,102	1,360	1,387
UFICO			
Direct GHG emissions (Scope1) (metric tons of CO2eq)	2	25	22
Indirect GHG emissions (Scope 2) (metric tons of CO2eq)	2	22	19
Total GHG emissions (metric tons of CO2eq)	4	47	41
Ejara			
Direct GHG emissions (Scope1) (metric tons of CO2eq)	NA	NA	NA
Indirect GHG emissions (Scope 2) (metric tons of CO2eq)	NA	NA	NA
Total GHG emissions (metric tons of CO2eq)	NA	NA	NA



In 2024, JKB partnered with the IFC to establish a climate governance methodology. Using the IFC's framework, the ESG Team conducted a comprehensive assessment of climate risks and opportunities, offering strategic recommendations. The evaluation focused on leadership commitment, the Board's role in integrating climate considerations into business strategy and planning, risk governance, and transparent climate-related reporting and disclosure.

Low Carbon Financing

JKB is committed to supporting the transition to a low-carbon economy by providing financial solutions that promote sustainable and green initiatives. The Bank's low carbon financing strategy focuses on funding projects that reduce GHG emissions, enhance energy efficiency, and contribute to environmental sustainability.

JKB has financed projects such as solar power installations, electric vehicle infrastructure, and energy-efficient building projects, demonstrating its role in promoting clean energy and sustainable development in Jordan.

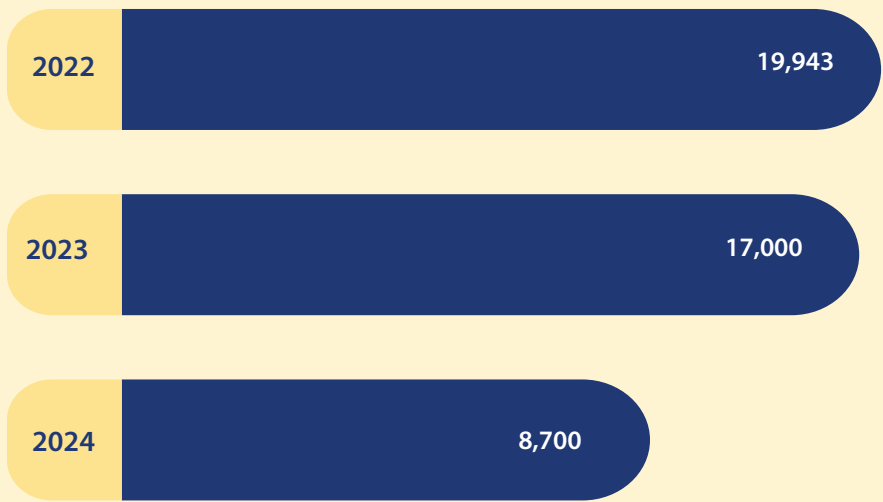
The Bank also integrates ESG criteria into its lending practices, prioritizing clients and projects with a positive environmental impact. JKB collaborates with local and international partners to access green funds and leverage blended finance models, enabling more competitive lending terms for sustainable projects.

Water Management

As Jordan is one of the driest countries in the world, JKB is keenly aware of the critical importance of responsible water management and has implemented several initiatives to help protect and conserve the country’s vital water resources. Among these are greywater recycling and rain harvesting systems, which provide water for non-potable purposes, such as cleaning and irrigation. The Bank also makes use of automatic, flow reduction faucets in office restrooms. These measures have led to a 49% decrease in water consumption compared to last year. Additionally, JKB has installed needle water aerators in all its facilities and issued instructions for the use of recycled water in cleaning and agriculture.



Total water consumption (m3)



Waste Management

JKB is committed to minimizing waste through a range of sustainability-driven initiatives. The Bank has streamlined its reporting process by consolidating all daily, weekly, and monthly bank reports into a single format, significantly reducing paper usage. Additionally, the hard-copy printing of CRIF High Mark reports has been discontinued, further cutting down on paper consumption.

Building on these efforts, JKB has also implemented paperless digital payment systems and introduced cardless cash-out services via Eli mobile wallets to reduce reliance on printed materials. Additionally, the Bank's digital onboarding for electronic accounts eliminates the need for physical branch visits, further lowering its carbon footprint by reducing emissions linked to paper production, transportation, and deforestation. In the coming years, JKB plans to expand its efforts in paper recycling, aiming to increase the volume recycled significantly.

Waste Generated	2022	2023	2024
Total paper consumption (Kilograms)	75,229*	72,096	76,131
Total paper recycled (diverted from disposal) (Kilograms)	26,930	15,224	24,318

Notes:

*Restated due to change of calculation methodology.



Innovation



As a leading financial institution, JKB is always exploring new ways to make its offerings more dynamic and accessible, leveraging the latest technologies and innovations to create solutions that satisfy stakeholders and contribute to a prosperous, equitable and financially-empowered Jordan.

Material topics covered:

- Leadership in ESG and Sustainable Finance
- Sustainable Product Innovation
- Responsible Banking and Customer Experience

Leadership in ESG and Sustainable Finance

As a responsible financial institution, JKB strives to embed sustainability across all areas of its operations, including its investment and financing portfolios, in alignment with the UN Principles of Responsible Banking (UN PRB). With a strong focus on green investment, the Bank integrates ESG considerations into its lending and investment strategies, forging a pathway to finance the shift toward a low-carbon economy.

JKB has implemented an Environmental and Social Management System (ESMS) aligned with IFC Performance Standards to assess and mitigate risks across its lending and investment portfolio. The system integrates screening, risk categorization, due diligence, monitoring, and corrective action plans, ensuring compliance with sustainability standards.

To ensure environmental and social responsibility, JKB applies rigorous risk assessments using its Green Finance Framework, aligned with International Capital Market Association (ICMA) principles and the Jordanian Green Bond Guidelines issued by the Ministry of Environment. With a Second Party Opinion provided by Sustainalytics, the framework enhances transparency and credibility for investors and stakeholders. In partnership with IFC, JKB not only secured financial backing but also leveraged IFC's climate finance expertise to strengthen risk assessment and governance in its green financing projects.

JKB applied this framework for its Green Bond issuance in 2023, which was Jordan's first Green Bond, targeting four major wastewater and water distribution projects, conducting risk assessments and securing Sustainability Committee approval for fund allocations, reinforcing governance and accountability in green financing.

JKB's commitment to responsible green investment has been further recognized through its nomination to lead the Green Finance Committee, formalized by the Association of Banks in Jordan. In this role, JKB will share expertise, knowledge, and best practices in green financing with other banks and representatives from the financial sector, reinforcing its position as a leader in sustainable finance in Jordan.

Lending

JKB's green asset portfolio comprises a range of projects, including renewable energy, low-carbon vehicles, green infrastructure, and sustainable water resource projects.

To underscore the credibility of the framework, JKB obtained a second party opinion from a third-party, which affirmed its full alignment with the principles set by ICMA. The bank takes a proactive approach to engaging its loan portfolio companies on these ESG matters, and once initial investment appetite is gauged, conducts thorough ESDD.

ESDD is critical for identifying potential risks associated with prospective clients' business activities and ensuring that transactions do not expose the Bank to environmental or social liabilities. The ESDD process begins with a comprehensive desktop review involving documentation, compliance checks, and questionnaires to gather detailed information on geographic locations, site conditions, utility access, and potential social and environmental impacts. This is followed by an Environmental and Social (ES) Screening, conducted in line with IFC's Environmental and Social Aspects Screening Checklist, which covers the eight IFC Performance Standards. The process also evaluates the client's performance and reputation on these issues, checking for compliance through permits, inspection reports, and Environmental Impact Assessments.

IFC's Environmental and Social Aspects Screening Checklist for JKB's Environmental and Social (ES) Screening

1



Assessment and Management of Environmental and Social Risks and Impacts (ESMS)

2



Labor and Working Conditions

3



Resource Efficiency and Pollution Prevention

4



Community Health, Safety

5



Land Acquisition and Involuntary Resettlement

6



Biodiversity Conservation and Sustainable Management of Living Natural Resources

7



Indigenous Peoples

8



Cultural Heritage

Assessment of ESG factors enables JKB to identify credit risks linked to climate change, natural resource limitations, human rights concerns, and broader sustainability trends. For certain projects, the Bank requires detailed environmental assessment reports and traffic impact studies, while for others, it relies on government-issued licenses and permits that account for these considerations. In addition, macroeconomic assessments are incorporated into all lending decisions to ensure a comprehensive risk evaluation.

Risk assessments at JKB are conducted on a project-by-project basis, tailored to the specific type and location of each initiative. For projects requiring environmental assessment studies, the Bank engages qualified external advisors to evaluate associated risks. Particular attention is given to environmental and social (E&S) considerations for energy-related projects and those situated in densely populated areas.

Through its Environmental and Social Management System (ESMS), the Bank classifies transactions into three risk categories:



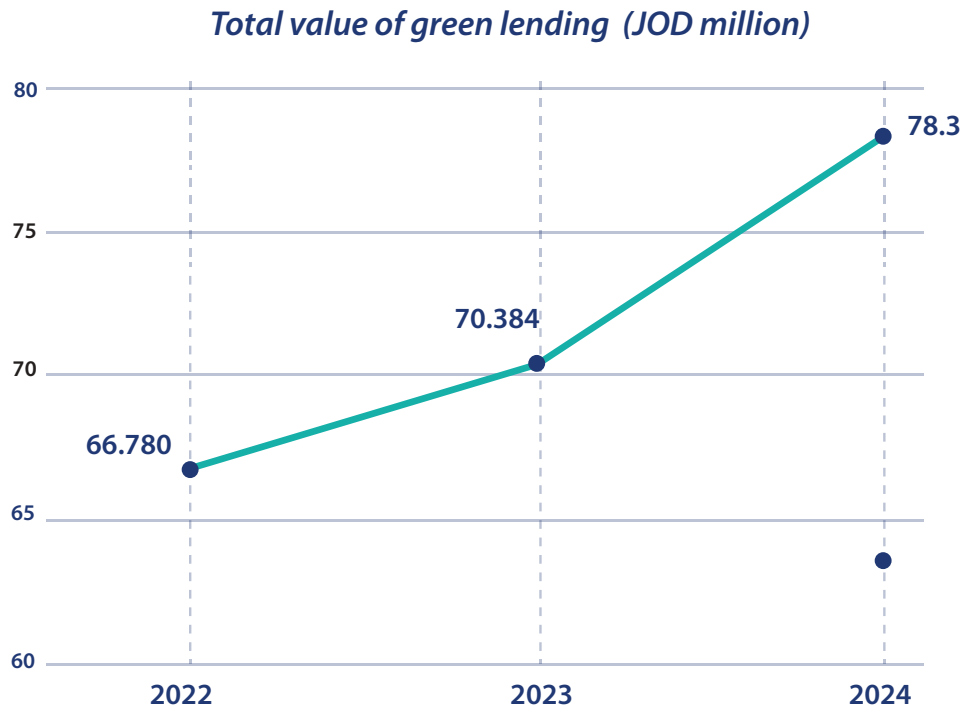
The risk classification is determined based on several factors, including:

- the industry involved,
- the purpose and amount of the loan,
- the type and tenor of the loan, and
- the likelihood of potentially irreversible impacts.

Depending on the assigned risk category, JKB conducts an Environmental and Social Due Diligence (ESDD) process aligned with the IFC Performance Standards. This process ensures that potential E&S risks associated with clients and their business activities are thoroughly assessed, safeguarding the Bank from environmental or social liabilities.

JKB signed an MoU with the UN Development Program to provide green financing for the Jordan Green Valley Corridor (Irbid, Aqaba, Dead Sea). As the only bank involved in the project, JKB is committed to supporting sustainable development and environmental resilience in Jordan.

In 2024, JKB's green lending portfolio reached JOD 78.3 million, as the Bank financed green projects such as clean transportation, renewable energy, and sustainable water projects. JKB allocated USD50 million from the Green Bond to wastewater treatment projects, conducting environmental and social due diligence for each transaction.



Investing

In line with its sustainability ambition, JKB strives to incorporate ESG considerations into its investments. To ensure sustainable investment without compromising on returns, the Bank uses the Bloomberg Platform to identify suitable investments that meet required weighted returns and acceptable risk ratios. The bank prides itself on exceptional customer service and always ensures that customers have comprehensive discussions with their Relationship Manager to discuss risk tolerance and investment goals, prior to investments being made.

In 2024, JKB's investment portfolio demonstrated remarkable growth, with the total value of ESG bonds nearly doubling compared to the previous year. The portfolio reached an impressive JOD 20.85 million, showcasing the bank's strategic approach to enhancing its investment holdings and capitalizing on market opportunities.

The Bank expanded its Turkish Banks Syndication Loans from one to eight in 2024, investing EUR 12 million and USD 4 million. These loans support trade finance and sustainability, including food security, renewable energy, and emission reduction. Approved by senior management, the expansion involved financial analysis and legal approvals while strengthening business ties with Turkish banks and increasing profitability.

Sustainable Product Innovation

Sustainable Products

JKB is committed to leveraging its influence for good within its local communities. To date, the Bank has developed new products amounting to approximately JOD 0.55 million that help meet this objective. These include:



The Women's Product aims to provide financing to existing projects owned by women entrepreneurs to support and expand their initiatives. These loans are provided without collateral and come with favorable interest rates.



The Startup Loan to finance startups, encouraging appropriate funding and operational enhancements. These loans are also provided without collateral and feature favorable interest rates.



The Craftsmen and Professionals Product provides funding with a discounting loan structure, further supporting local craftsmen and professionals.



Renewable Energy and Energy Efficiency Products provide financing up to JOD 4 million for renewable energy and energy-efficiency projects with competitive interest rates of 4% in collaboration with the CBJ.



Green Auto Loan Product offers a waiver on granting commission of 1% for hybrid and electric cars to motivate customers to go green.

Case Study

Competitive Housing Loan Campaign

After analyzing customer needs and identifying demand, JKB launched a housing loan campaign offering competitive interest rates, cashback, and fixed rates for two years to expand its loan portfolio and attract new clients. As a result, JKB achieved portfolio growth and high customer satisfaction, with 89% positive feedback from a Voice of Customer (VOC) report. Future plans include exploring more competitive campaigns to maintain market leadership.

In addition, JKB plans to incentivize sustainable behavior among customers by revamping its loyalty program that will be launched soon.

JKB's subsidiaries support sustainable finance and innovation by advancing projects that drive long-term development and operational resilience. Ejara promotes sustainable finance by supporting projects and clients that contribute to sustainable development. To strengthen internal capabilities, the company partnered with IFC to deliver specialized employee training and developed a dedicated financial product to support renewable energy initiatives, financing four projects to date.

Bank of Baghdad supports sustainable finance and innovation by expanding its digital banking ecosystem to enhance financial accessibility and operational efficiency. The Bank has introduced sustainability-linked financial products, including SME lending and green financing solutions tailored to renewable energy and underserved market segments. To further strengthen its offerings, the Bank has deployed mobile applications, smart ATMs, e-wallets, and digital onboarding platforms, alongside educational initiatives that promote financial inclusion through fintech.

Digital Innovation

This year JKB saw a number of milestones and achievements aligned with its commitment to digital transformation and improved customer experience. Enhanced digital capabilities include:

- ATM network expansion to 118 devices
- Automation for user service requests
- Digital account opening, enabling new customers to submit documents digitally
- Apple Pay and Tap & Go for Android users



In 2024, the percentage of customers relying on the Bank’s digital channels increased to 60%, up from 50% in 2023. Digital subscribers grew significantly from 54,764 to 78,599, marking a 44% increase—far exceeding JKB’s KPI target of 14% growth. Also, branch transactions declined by 50% in 2024, reflecting a significant shift in customer preferences toward digital banking channels. Additionally, financial transactions rose by 32%, reaching 2.15 million. These figures highlight customers’ growing confidence in the Bank’s digital services and the effectiveness of its efforts to enhance user experience.

Transactions	2022	2023	2024
Number of branch transactions (Number)	2,531,489	1,905,170	957,435
Number of online/mobile transactions (Number)	13,293,759	14,306,062	11,339,377



Number of digitally active customers **increased by 44% in 2024**



New customers onboarded digitally **reached 17,542 accounts**

Case Study**CliQ Integration for E-Commerce
Instant Payments (IATA Pay)**

JKB became the first bank in Jordan to enable CliQ as a payment method for e-commerce through a partnership with IATA (International Air Transport Association) Pay, offering seamless and secure air ticket purchases. The initiative aimed to modernize payment solutions while meeting IATA's security requirements. To achieve this, JKB developed a compliant e-commerce platform with advanced security features. The service was launched with five airlines, processing 3,566 transactions worth JOD 945,229 by the end of 2024. Future plans include expanding CliQ to other industries and enhancing the JKBPAY platform.

Case Study**Fostering Innovation Through the Internal
MASA Hackathon**

JKB hosted its first internal MASA Hackathon in collaboration with JOIN Fincubator and the Jordan Payments and Clearing Company (JoPACC), highlighting its strong commitment to driving fintech innovation and digital transformation. The three-day event brought together 120 employees across 25 cross-functional teams, who worked on enhancing MASA — JKB's Arabic-speaking AI digital assistant integrated into the JKBMobile app. With support from Salma.ai, teams leveraged advanced tools and technologies to develop creative, user-centric solutions aimed at elevating the Bank's digital banking services. The hackathon concluded with expert judging from industry leaders, recognising the most impactful ideas. The initiative demonstrated JKB's proactive approach to fostering internal innovation, nurturing employee talent, and supporting sustainable, tech-driven growth in the financial sector.

Responsible Banking and Customer Experience

JKB is dedicated to creating customers for life. As such, it aims to enhance every interaction its customers have with them by empowering diverse customer segments, fostering financial knowledge and wellbeing, and embracing digital transformation for enhanced accessibility.

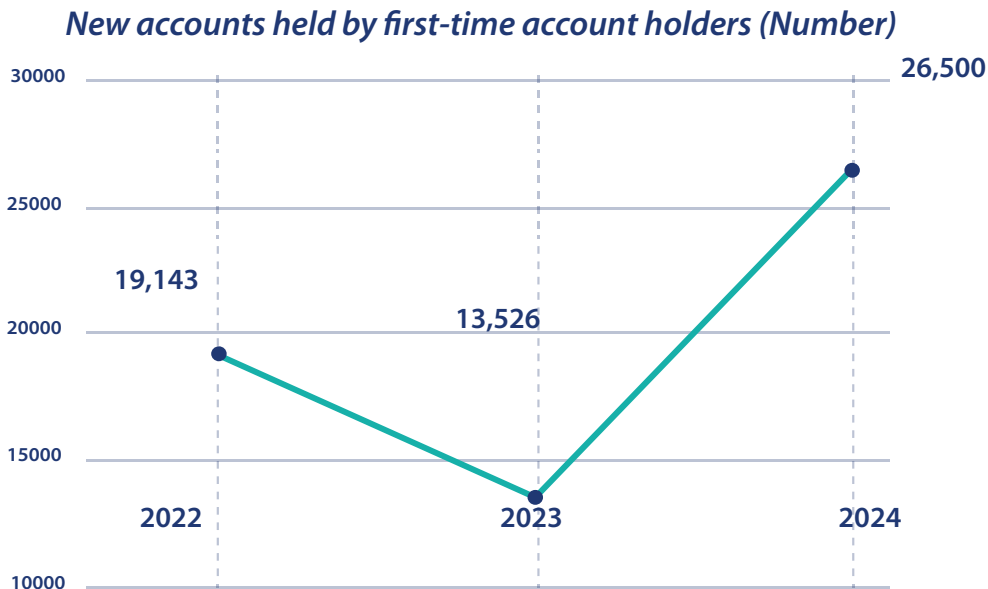
Financial Inclusion and Literacy

As a leading financial institution, JKB knows it has a responsibility to promote financial inclusion and literacy for all. At the forefront of its digital transformation, JKB offers advanced mobile banking services delivering seamless banking experiences while reducing the need for branch visits. The Bank has also enabled a suite of financial micro-APIs to enhance the financial ecosystem in Jordan, supporting auto-integrations with JKB's banking services for fintech partners. Digital initiatives, including the APPIAN business process automation platform and Robotic Process Automation (RPA), streamline banking operations, improving efficiency and productivity.

To promote financial literacy and empower the people of Jordan with good money management skills, JKB runs an ‘Ask a Financial and Banking Expert’ program at 10 universities across the country, alongside sponsorship of its business leadership program, which has so far inducted 4,932 students.

The Bank also offers youth-centric products, such as Eli, which offers digital wallets and multi-currency prepaid cards with minimal fees. Collaborations with JOINFincubator foster innovation and support startups through educational training, demos, and mentorship programs. These initiatives underline JKB’s dedication to driving digital transformation, supporting sustainability, and contributing to community development while enhancing customer experiences and operational effectiveness.

The number of new accounts held by first-time customers nearly doubled in 2024, driven by JKB’s digital onboarding solutions, targeted marketing campaigns, and strategic partnerships aimed at enhancing financial inclusion and expanding market reach.



Financial Inclusion and Literacy	2022	2023	2024
New accounts held by first-time account holders (Number)	19,143	13,526	26,500
New accounts held by first-time credit card holders (Number)	6,742	7,464	3,720
Loan-to-deposit ratio for overall domestic lending (Percentage)*	71	69	72
Loan default rates for overall domestic lending (Percentage)	7	7	9
Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers (Number)	712	688	5,732
Number of financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers (Number)	41	52	111
Number of branches in low-populated and economically disadvantaged areas (Number)	19	19	19
Number of ATMs in low populated and economically disadvantaged areas (Number)	18	31	31
*The "Loan-to-Deposit Ratio" has been restated due to the inclusion of overall data, rather than just retail figures as reported in previous years			

Between 2023 and 2024, JKB's retail banking segment saw a 5.27% increase in customers, reaching 123,256 and a 3.10% rise in portfolio value to JOD 459.98 million. However, the retail portfolio portion slightly declined from 0.41 to 0.39, indicating a shift in overall portfolio allocation. This growth reflects increasing customer confidence and the Bank's ongoing enhancements in retail banking services.



96% increase in new accounts held by first-time account holders

Retail Banking	2022	2023	2024
Total number of retail banking customers	120,604	117,091	123,248
Total value of retail banking portfolio (JOD million)	474,906	446,159	459,979
Portion of portfolio for retail banking	0.38	0.41	0.39

Case Study

Enhancing ITM and ATM Services with Teller X

JKB launched the Teller X project to replace outdated systems in ITM and ATM machines, which were slow and had limited-service availability. The new system aims to achieve 99.9% uptime and unify services for both ITM and ATM. The project involved assessing requirements, procuring new hardware and software, installing applications in a test environment, migrating data, and optimizing the system before going live. As a result, JKB improved performance, reduced downtime, and enhanced customer experience. The new flexible infrastructure also supports future business needs and digital transformation.



Case Study

Digital multi-Currency Wallet (Eli)

JKB launched the Eli Wallet to enhance digital payments and financial inclusion. It enables on-the-go payments without physical cards, offering increased security, cost efficiency, and cross-border transactions. The wallet supports features such as Family Wallet, card tokenization, rewards, bill payments, and money transfers. JKB plans to expand Eli with deposits and instant payments to further drive digital transformation and sustainable banking.



By December 2024, the app surpassed 13,857 users, with a monthly average of 2,223 new users. The total value of transactions through services like eFawateercom and POS/ATM exceeded JOD 8.2 million, underscoring the Bank's continued success in meeting customer needs.

Case Study

API Banking Gateway for Corporate

JKB implemented an Application Programming Interface (API) banking gateway to enable instant digital payments, improve cash flow, and enhance corporate efficiency. Using an agile implementation approach, it provides real-time integration for automated transactions and data access. Key benefits include faster payments, reduced costs, enhanced cash flow management, and improved risk management. The platform boosts business agility, enabling customised financial solutions and better collaboration with fintechs and SMEs. It went live with payment APIs, collection APIs, transaction history, and reporting APIs, and JKB plans to further expand API services to cover insurance and financing.

JKB supports the important role of Small and Medium Enterprises (SMEs) through its SME Platform, which facilitates online account opening and loan requests for SME clients. The Bank offers favorable terms to facilitate access to affordable financing for SMEs, and encourage them to thrive within Jordan’s economy. Collaborating with esteemed institutions such as the European Investment Bank (EIB) underscores JKB’s dedication to supporting these vital businesses, and reflects its commitments to financial inclusion for all.

SME Banking	2022	2023	2024
Number of SMEs (Number)	422	786	729
Value of Microprojects (JOD million)	4	2	0.2
Values of SMEs (JOD million)	122	119	113.5

Case Study

Enhancing SME Banking with JKBCORP+ and Hadanti

launched JKBCORP+, a digital platform tailored for SME and corporate clients, enabling seamless financial transactions without branch visits, alongside the SME portal, which fosters economic growth, social inclusion, and sustainability.

Additionally, the Bank introduced Hadanti, a financing solution for nursery and kindergarten owners, offering loans of up to 250,000 JOD. These initiatives align with JKB’s commitment to innovation and digital banking excellence, enhancing customer experience and financial accessibility. Moving forward, the bank aims to expand its innovative product offerings to improve service quality, optimize costs, and further empower businesses and entrepreneurs.





Customer Satisfaction

In line with its focus on building a customer centric culture and prioritizing customer satisfaction, JKB employs a variety of measures to monitor and evaluate its performance in this respect. The Customer Experience Department runs customer satisfaction surveys on a regular basis to be able to measure and monitor the Bank’s customer satisfaction with its different offerings; the Bank also conducts regular customer experience branch visits. During these visits, branches are evaluated based on atmosphere, appearance, employee professionalism, communication and selling skills and service quality. The Bank also conducts a ‘mystery shopper’ service to gain valuable insights into branch compliance with customer experience (CX) standards. To maintain high service levels and provide customers with exceptional experiences, branch staff receive regular training and coaching to ensure they consistently deliver exceptional customer service.

Throughout 2024, JKB branches consistently maintained compliance with CX standards, achieving a stable mystery shop average score of 80%. This consistent performance reflects the Bank’s ongoing efforts to instill a customer-centric culture among branches. The bank also continued its CX Branch Leader initiative, which was announced and implemented in 2023 to create a healthy competitive atmosphere between branches on who provides the most exceptional experience to its customers, empowering employees and motivating them through recognition of their adherence to CX standards. The winning branch is announced quarterly based on a pre-set equation of a weighted average assessing different performance and service indicators by the CX Department.

Throughout 2024, the CX Department completed 14 Voice of Customer surveys, which focus on capturing, analyzing, and reporting on customer feedback. This commitment to an enhanced CX maintained the Bank’s customer satisfaction score at an impressive 92%, and contributed to an increased NPS of 71%, compared to 68% in 2023.



Improved NPS score
from **68%** in 2023 to
71% in 2024.

Customer Satisfaction	2022	2023	2024
Customer Satisfaction Score (Percentage)	91 ¹	92	92
Net Promotor Score (NPS) (Percentage)	63	68	71
Customers actively responding to the survey (Percentage) ¹	100	100	100
Average response rate for client complaints (Working days)	10	10	10

Notes:

¹Customers who were surveyed as part of the sample size taken.

Appendices

Appendix A. Acronyms

CBJ	Central Bank of Jordan
CBI	Central Bank of Iraq
CEO	Chief Executive Officer
CSR	Corporate Social Responsibility
BOD	Board of Directors
CX	Customer Experience
DEI	Diversity, Equity, and Inclusion
ESDD	Environmental and Social Due Diligence
ESG	Environmental, Social, and Governance
E&S	Environmental and Social
ESMS	Environmental and Social Management System
GHG	Greenhouse Gas
GRI	Global Reporting Initiative
ESRS	European Sustainability Reporting Standards
ISSB	International Sustainability Standards Board
ICMA	International Capital Market Association
HR	Human Resources
IATA	International Air Transport Association
IFC	International Finance Corporation
RCM	Regulatory Compliance Management
ISO	International Organization for Standardization
JKB	Jordan Kuwait Bank
KIPCO	Kuwait Projects Company
SME	Small and Medium-sized Enterprises
UN SDGs	United Nations Sustainable Development Goals
UNGC	UN Global Compact
WEPS	Women Empowerment Principles
IBM	International Business Machines Corporation
AML	Anti-Money Laundering
CFT	Counter-Terrorism Financing
CDR	Content Disarm and Reconstruction
SLA	Service Level Agreements
SCF	Sustainable Supply Chain Finance
CAR	Capital Adequacy Ratio

ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process
DEI	Diversity, Equity, and Inclusion
CSR	Corporate Social Responsibility
EMS	Environmental Management System
MOU	Memorandum of Understanding
CO₂	Carbon Dioxide
GJ	Gigajoule
EV	Electric Vehicles
PCAF	Partnership for Carbon Accounting Financials
API	Application Programming Interface
AI	Artificial Intelligence
VOC	Voice of Customer
CRIF	Centre for Research in International Finance
RPA	Robotic Process Automation
ITM	Interactive Teller Machine
ATM	Automated Teller Machine
NPS	Net Promotor Score
JOD	Jordanian Dinar
EUR	Euro
USD	United States Dollar
IQD	Iraqi Dinar
MENA	Middle East and North Africa

Appendix C. Material Topics Definitions

Material topics	Definitions
Governance and Ethics	Refers to adhering to legal and ethical standards, promoting accountability, and maintaining transparency. It encompasses implementing an Ethical Code of Conduct, a Whistleblowing Policy, and robust measures to prevent bribery, corruption, fraud, and ensure data privacy, all aimed at building trust and promoting responsible business practices among employees.
Transparency and Accountability	Refers to openly sharing information about the Bank's sustainability performance and future plans with stakeholders, including capital providers, regulators, NGOs, local communities, and other interested parties. This approach ensures meaningful engagement with stakeholders on topics that matter to them, fostering trust and facilitating informed dialogue.
Balancing Financial Profit and ESG	Refers to integrating Environmental, Social, and Governance (ESG) considerations into financial decision-making to achieve sustainable growth. This approach ensures that while pursuing financial profitability, the Bank also prioritizes positive social and environmental impacts, aligning business practices with long-term value creation and responsible corporate citizenship.
Business Resilience	Refers to maintaining the strength and adaptability of the Bank's business model by effectively managing sustainability risks, leveraging opportunities, and preparing for future uncertainties to ensure long-term stability and success.
Anti-Greenwashing	Refers to ensuring that the information provided by JKB's portfolio companies is accurate, transparent, and balanced, enabling fair and well-informed investment and lending decisions while preventing misleading claims about sustainability practices.
Sustainability Governance	Refers to establishing a robust governance structure to effectively identify, manage, and track sustainability-related challenges and opportunities. This includes oversight at the Board, Management, and Working levels, supported by clear policies, processes, and metrics to ensure accountability and transparency in sustainability management.
Human Capital Development	Refers to investing in employees skills and knowledge to advance their skills and competencies. This may include diverse training programs, tailored for career advancement, digital learning initiatives, partnerships with educational institutions and mentorship. Additionally, it involves strategies aimed at attracting and retaining high-quality individuals within the bank.
Employee Wellbeing	Refers to the approach taken by the Bank to ensure the physical and mental health, safety, financial security, and sense of belonging of its employees. This includes measures such as occupational health and safety compliance and initiatives to support overall wellbeing and sustain a high level of employee engagement.
Community Development and Inclusion	Refers to the Bank's efforts to foster economic and social growth in underserved communities through financial support, sponsorships, employee volunteering, promoting financial literacy, and responsibly managing local impacts such as fair vendor practices and community-focused assessments.

Material topics	Definitions
Climate Risk Management	Refers to the principles and practices adopted by the Bank to mitigate financial risks to its portfolio arising from climate change. This includes integrating sustainability considerations into investment and financing decisions, assessing environmental and social risks associated with projects and clients, and implementing strategies to enhance resilience against climate-related challenges.
Low Carbon Financing	Refers to the Bank's proactive role in financing and facilitating the transition to a low-carbon economy. This involves offering products and services that incentivize clients to adopt sustainable business models, improve energy efficiency, and increase the use of renewable energy sources, promoting long-term environmental and economic sustainability.
Wastewater Management	Refers to managing water resources efficiently within JKB's investment and lending activities. In addition to optimizing water use, promoting conservation, and ensuring responsible wastewater treatment and discharge, with a focus on mitigating water-related risks in Jordan and the region.
Leadership in ESG and Sustainable Finance	Refers to the Bank's proactive role in integrating Environmental, Social, and Governance (ESG) principles into its financial practices, promoting sustainable finance, and setting industry standards. This includes leading by example through innovative sustainable products, transparent reporting, and fostering positive social and environmental impacts while achieving financial performance.
Sustainable Product Innovation	Refers to the Bank's efforts in developing, testing, and launching innovative digital products and services that support sustainable finance. This approach aims to create financial solutions that drive positive environmental and social impacts while meeting market needs.
Responsible Banking and Customer Experience	Refers to the Bank's commitment to providing transparent, fair, and ethical financial services while prioritizing customer satisfaction. This involves adopting responsible banking practices, enhancing customer interactions, and delivering tailored solutions that meet clients' needs while promoting trust, integrity, and a positive banking experience.



Appendix D. GRI Content Index

Statement of use	Jordan Kuwait Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period 1 January 2024 to 31 December 2024.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	Not Applicable

For the Content Index – Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index has been presented in a way consistent with the requirements for reporting in accordance with the GRI Standards, and that the information in the index is clearly presented and accessible to the stakeholders. This service was performed on the English version of the report.

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION AND/OR DIRECT ANSWER	OMISSION
General disclosures			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	6-9	A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	1	
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	1	
	2-4 Restatements of information	61, 70	
	2-5 External assurance	This report was not externally assured	
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	6,7	
	2-7 Employees	39-41	
	2-8 Workers who are not employees	39	
	2-9 Governance structure and composition	29, 30	
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	Please refer to 2024 Annual Report Page 268	
	2-11 Chair of the highest governance body	29	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	27 Please refer to 2024 Annual Report page 16	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	Please refer to 2024 Annual Report page 16	

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION AND/OR DIRECT ANSWER	OMISSION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	32	
	2-15 Conflicts of interest	Please refer to 2024 Annual Report page 32	
	2-16 Communication of critical concerns	25	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	Please refer to 2024 Annual Report page 227 - 242	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	Please refer to 2024 Annual Report page 258	
	2-19 Remuneration policies	Please refer to 2024 Annual Report page 258	
	2-20 Process to determine remuneration	Please refer to 2024 Annual Report page 258	
	2-21 Annual total compensation ratio		Confidentiality constraints due to concerns about competitive sensitivity, and privacy of employees
	2-22 Statement on sustainable development strategy	7, 8	
	2-23 Policy commitments	23, 25, 33, 34, 35, 37, 39, 42, 46, 47, 48, 56	
	2-24 Embedding policy commitments	23, 25, 33, 34, 35, 37, 39, 42, 46, 47, 48, 56	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	25, 42, 43	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	25, 42, 43	
	2-27 Compliance with laws and regulations	26-30	
	2-28 Membership associations	9	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	17	
	2-30 Collective bargaining agreements	The Bank complies with the laws and regulations applied in Jordan in relation to collective bargaining agreements.	
Material topics			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	13, 14	A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.
	3-2 List of material topics	15	

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION AND/OR DIRECT ANSWER	OMISSION
Governance and Ethics			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	23	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	24	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	26	
Transparency and Accountability			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	28	
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	32	
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	32	
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	32	
Climate Risk Management			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	55	
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	57	
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	58	
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	58	
GRI 306: Waste 2020	306-2 Management of significant waste-related impacts	61	
	306-3 Waste generated	61	
	306-4 Waste diverted from disposal	61	
Community Development and Inclusion			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	48	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	48, 49	

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION AND/OR DIRECT ANSWER	OMISSION
Wastewater Management			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	60	
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-1 Interactions with water as a shared resource	60	
	303-5 Water consumption	60	
Balancing Financial Profit and ESG			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	55	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	55	
	201-4 Financial assistance received from government	No Financial assistance was received from the government	
Human Capital Development			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	39	
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	42	
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	44, 45	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	44	
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	43	
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	43	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	41, 42	
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	42	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	42, 43	
Employee Well-Being			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	45	
GRI 401: Employment 2016	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	45	
	401-3 Parental leave	47	

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION AND/OR DIRECT ANSWER	OMISSION
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	46	
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	46	
	403-3 Occupational health services	46	
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	46	
	403-5 Worker training on occupational health and safety	46	
	403-6 Promotion of worker health	46	
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	46	

We also report on topics that are not covered by the GRI Topic Standards

Topics

Leadership in ESG and Sustainable Finance

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	63
------------------------------------	-----------------------------------	----

Low Carbon Financing

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	59
------------------------------------	-----------------------------------	----

Sustainability Governance

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	12, 32
------------------------------------	-----------------------------------	--------

Sustainable Product Innovation

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	67
------------------------------------	-----------------------------------	----

Responsible Banking and Customer Experience

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	69
------------------------------------	-----------------------------------	----

Business Resilience

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	34
------------------------------------	-----------------------------------	----

Anti-Greenwashing

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	37
------------------------------------	-----------------------------------	----

البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK



تقرير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) 2024

البنك الأردني الكويتي





عن هذا التقرير

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

أعد البنك الأردني الكويتي هذا التقرير استناداً إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهو إطار عمل معترف به عالمياً لإعداد تقارير الاستدامة، وبما يتماشى أيضاً مع متطلبات الإفصاح عن الاستدامة لبورصة عمان (ASE) وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UN SDGs).

نطاق التقرير

يغطي نطاق هذا التقرير جميع العمليات في المملكة الأردنية الهاشمية في الفترة الممتدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر من عام 2024. وتعد جميع القيم النقدية الواردة في هذا التقرير بالدينار الأردني ما لم ينص على خلاف ذلك. كما تغطي بيانات الأداء الاقتصادي مجموعة البنك الأردني الكويتي بأكملها، بما في ذلك عمليات البنك في قبرص.

نرحب بآرائكم وملاحظاتكم على هذا التقرير وأدائه عبر القنوات التالية:



البيانات التطلعية

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

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

كلمة الرئيس التنفيذي

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

بدأنا مسيرتنا في مجال الاستدامة عام 2020 بإطلاق أول استراتيجية رسمية تهدف إلى التصدي للتحديات البيئية والاجتماعية على المستويين المحلي والعالمي، وتعزيز الشفافية والمساءلة، والانخراط الفعّال مع أصحاب المصلحة في رحلتنا نحو مستقبل أكثر استدامة. ومنذ ذلك الحين، فقد طورنا منهجيتنا وعززنا التزامنا، من خلال تطوير رؤية واضحة ورسالة راسخة للاستدامة. فرسالتنا تتمثل في دمج الاستدامة في عملياتنا وقراراتنا التمويلية والاستثمارية، من خلال تبني الممارسات المسؤولة، والاستثمار في الازدهار الاجتماعي والبيئي، وقيادة الطول المبتكرة لتلبية توقعات السوق، وتعزيز القدرة على التكيف والصمود، والريادة في تمكين المجتمعات وحماية الموارد الطبيعية.

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

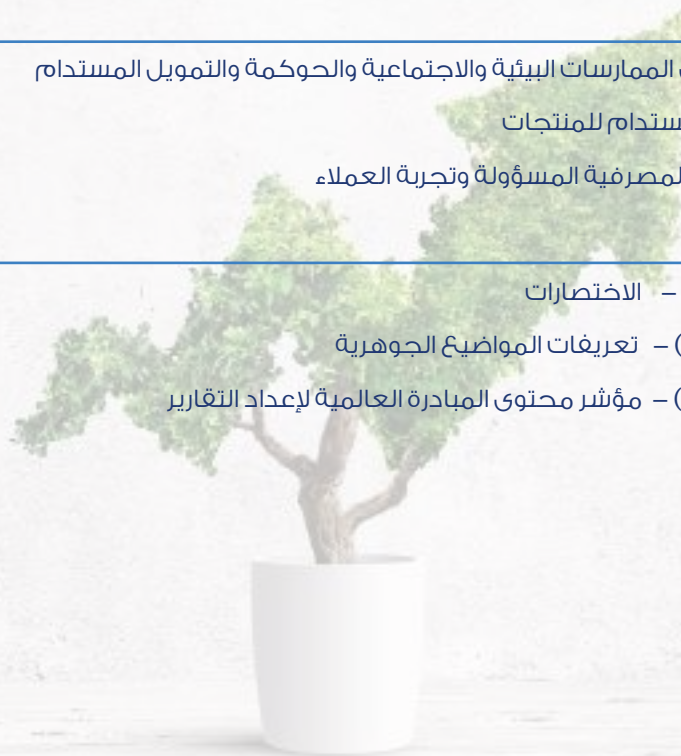
هيثم البطيخي
الرئيس التنفيذي



جدول المحتويات

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

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



البنك الأردني الكويتي: أكثر من بنك

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

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

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

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



قيمتنا



رسالتنا



رؤيتنا

<ul style="list-style-type: none"> • نمو من خلال التمكين • نعمل معًا • نعامل الجميع كعائلة • نرحب بالتغيير • نحن من مواطني الشركات 	<p>تقديم تجارب بنكية متكاملة وسلسلة عن طريق خدمات مبتكرة ورشيقة</p>	<p>أن نجعل المستقبل المشرق للقطاع البنكي هو الواقع لعملائنا اليوم.</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

رسالة الاستدامة

رؤية الاستدامة

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

الأرباح قبل الفوائد والضريبة والإهلاك وإطفاء الديون
240 مليون دينار أردني



شركة حليفة
13



عدد الموظفين
1,517



ربحية السهم
0.782 دينار أردني



قيمة صافي الربح
194.32 مليون دينار أردني



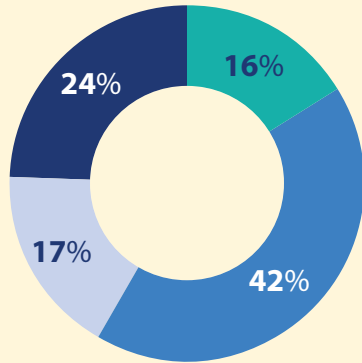
قيمة الإيرادات
393.52 مليون دينار أردني



قطاعات الأعمال

يُزاوِل البنك الأردني الكويتي أعماله في أربعة قطاعات رئيسية تشمل:

نسبة الإيرادات



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

مسيرتنا حتى الآن



الجوائز والشهادات التقديرية

الجوائز

"أفضل بنك في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة"



"جائزة ABF المتميزة عن فئة الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي"



"أفضل بنك في الأردن للشركات الصغيرة والمتوسطة"



"أفضل بنك في الأردن للشركات الصغيرة والمتوسطة"



"أفضل بنك محلي للخدمات البنكية الخاصة في الأردن 2024"



"أفضل بنك في الأردن في مجال المسؤولية المجتمعية"



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



الشهادات التقديرية

بارز في السوق – الخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة



له مكانته في السوق – الحلول الرقمية



رائد في السوق – المسؤولية الاجتماعية



العضويات والشراكات

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

جمعية البنوك في الأردن



العمل على تعزيز الممارسات المصرفية المستدامة على مستوى القطاع.

المجلس الأردني للأبنية الخضراء



التعاون لتعزيز ممارسات البناء المستدامة والشهادات الخضراء في الأردن.

برنامج الأمم المتحدة الإنمائي



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

وزارة البيئة



مواصلة مبادرات البنك مع السياسات واللوائح البيئية الوطنية.

الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون:



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

الميثاق العالمي للأمم المتحدة



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

هيئة الأمم المتحدة للمرأة:



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

الشركاء والشركات التابعة

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

لدى البنك ثلاث شركات تابعة:

الشركات التابعة للبنك الاردني الكويتي

100%
شركة إجارة للتأجير التمويلي
والمملوكة بالكامل من البنك

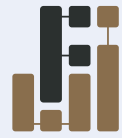


53.4%
مصرف بغداد - العراق



مصرف بغداد
Bank of Baghdad

78.3%
الشركة المتحدة للاستثمارات
المالية.



الأداء الاقتصادي

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

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

Fitch
Ratings
B+
Credit Rating

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

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



منهجيتنا لتحقيق الاستدامة

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

2020

2024

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

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

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

حوكمة الاستدامة

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

استراتيجية الاستدامة



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

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

تقييم الأهمية النسبية

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

الرؤية



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

أو باختصار:

"رائدون في الخدمات المصرفية المستدامة"

الرسالة



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

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

الخطوة الأولى



التعريف

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

الخطوة الثانية



التحديد

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

الخطوة الثالثة



التقييم

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

الخطوة الرابعة



تحديد الأولوية

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

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

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

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

إطار الاستدامة

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

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

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



إشراك أصحاب المصلحة

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

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

إشراك أصحاب المصلحة

الطريقة

العملاء:

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

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



الموظفون:

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

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



المساهمون والمستثمرون:

الاجتماعات السنوية العامة، والعروض التقديمية للمستثمرين، والإفصاحات السنوية

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



الهيئات التنظيمية:

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

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



المجتمع والبيئة:

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

إثراء المجتمعات وحماية البيئة من أجل الأجيال القادمة.



الموردون والشركاء:

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

إقامة شراكات أخلاقية ومستدامة تساهم في تحقيق النجاح المتبادل.



أبرز ملامح الاستدامة لعام 2024





الحوكمة

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



الممارسات الاجتماعية

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



الممارسات البيئية

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



الابتكار

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

مساهمات البنك الأردني الكويتي في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

القسم	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	مساهمات البنك الأردني الكويتي	ركائز الإطار
<u>الموازنة بين الربحية المالية والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة</u> <u>إدارة المخاطر المناخية</u> <u>التمويل منخفض الكربون</u> <u>إدارة مياه العادمة</u>	     	<ul style="list-style-type: none"> • تدوير المياه الرمادية وتنفيذ أنظمة تجميع مياه الأمطار • مشروعات الطاقة الشمسية • محطات شحن المركبات الكهربائية • مبادرات زراعة الأشجار • التمويل منخفض الكربون والاستثمارات الخضراء • الإنخفاض المستمر في استهلاك المياه وانبعاثات النطاق 	الممارسات البيئية
<u>تنمية رأس المال البشري</u> <u>رفاه الموظفين</u> <u>تنمية المجتمع والشمول</u>	      	<ul style="list-style-type: none"> • 40% من التعيينات الجديدة هي من الإناث • تنفيذ مبادرة مبادئ تمكين المرأة في الأردن • دعم تكافؤ الأجر لقاء العمل متكافئ القيمة، بحلول عام 2030 • توفير تغطية التأمين الصحي لجميع الموظفين • تقديم 45,185 ساعة تدريبية للموظفين • إقامة شراكة مع مؤسسة "إنجاز" لإطلاق برنامج "أسأل الخبير المالي والبنكي" • إقامة شراكة مع بنك الطعام الأردني لتوفير منتجات مدعومة للأسر ذات الدخل المنخفض • 271 مشروعًا مجتمعيًا • توجيه معظم الانفاق إلى الموردين المحليين 	الممارسات الاجتماعية

القسم	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	مساهمات البنك الأردني الكويتي	ركائز الإطار
الحوكمة والأخلاقيات الشفافية والمساءلة حوكمة الاستدامة مرونة الأعمال مكافحة الغسل الأخضر	   	<ul style="list-style-type: none">• وضع سياسات صارمة لمكافحة الاحتيال والرشوة والفساد• تدريب جميع المديرين والموظفين على تدابير مكافحة الفساد• الامتثال لمعايير الحوكمة الدولية وأفضل الممارسات• الالتزام بمكافحة الغسل الأخضر	الحوكمة
الريادة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام الابتكار المستدام للمنتجات الخدمات المصرفية المسؤولة وتجربة العملاء	   	<ul style="list-style-type: none">• تقديم مجموعة من المنتجات والاستثمارات المالية الخضراء المصممة لتحفيز اقتصاد قائم على خفض الانبعاثات الكربونية• تحقيق زيادة بنسبة 40% في خلق القيمة الاقتصادية المباشرة• إدخال تحسينات مستمرة على القدرات الرقمية• إقامة شراكة مع مركز التكنولوجيا المالية (JOIN Fincubator) لإطلاق مسابقة الهاكاثون لتحسين أداء خدمة المساعد الشخصي ماسا	الابتكار

الحكومة



الحوكمة

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

المواضيع الجوهرية المطروحة:

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

الحوكمة والأخلاقيات

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

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

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

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

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

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

تطبيق إجراءات الأتمتة

دراسة حالة

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

مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال

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

تطبيق نظام 'Safer Payments' IBM لمنع الاحتيال

دراسة حالة

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

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

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

الإبلاغ عن المخالفات

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

يتم إطلاع جميع الموظفين على سياسة الإبلاغ عن المخالفات عند الانضمام إلى البنك، كما ويتلقون رسائل تذكير عبر البريد الإلكتروني بشكل دوري لزيادة مستوى وعيهم بالسياسة. وتُبين السياسة إجراءات واضحة لحماية المبلغين عن المخالفات وضمان سرية معلوماتهم. ويعمل التدريب المنتظم على قنوات الإبلاغ على تمكين الموظفين من تحديد أي مخاوف أو حالات سوء سلوك محتمل والإبلاغ عنها.

تتولى لجنة التدقيق الإشراف على السياسة، والتي تسري على جميع موظفي البنك، والشركات التابعة، وأعضاء مجلس الإدارة، والإدارة. كما تتوسع السياسة لتشمل المساهمين والأطراف الخارجية التي تتعامل مع البنك، بما في ذلك الاستشاريين والمقاولين والموردين والمزودين والمقاولين من الباطن والوكلاء. بالإضافة إلى ذلك، تغطي السياسة الشركات التابعة والفروع الخارجية للبنك ومقدمي الخدمات المباشرين أو غير المباشرين.

الامتثال

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

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

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

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

47%

انخفاض شكاوى
العملاء لدى البنك
خلال عام 2024.

صفر

مخالفات
تتعلق بالامتثال
في الاتصالات
التسويقية.

دراسة حالة

تطبيق ميزة فحص الأخبار السلبية

على نظام فحص العملاء وتصنيف المخاطر (SironKYC)

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

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

مكافحة الجرائم المالية

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

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

إنجازات البنك الاردني الكويتي في مكافحة الجرائم المالية لعام 2024



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

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

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

أمن وخصوصية البيانات

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

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

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

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

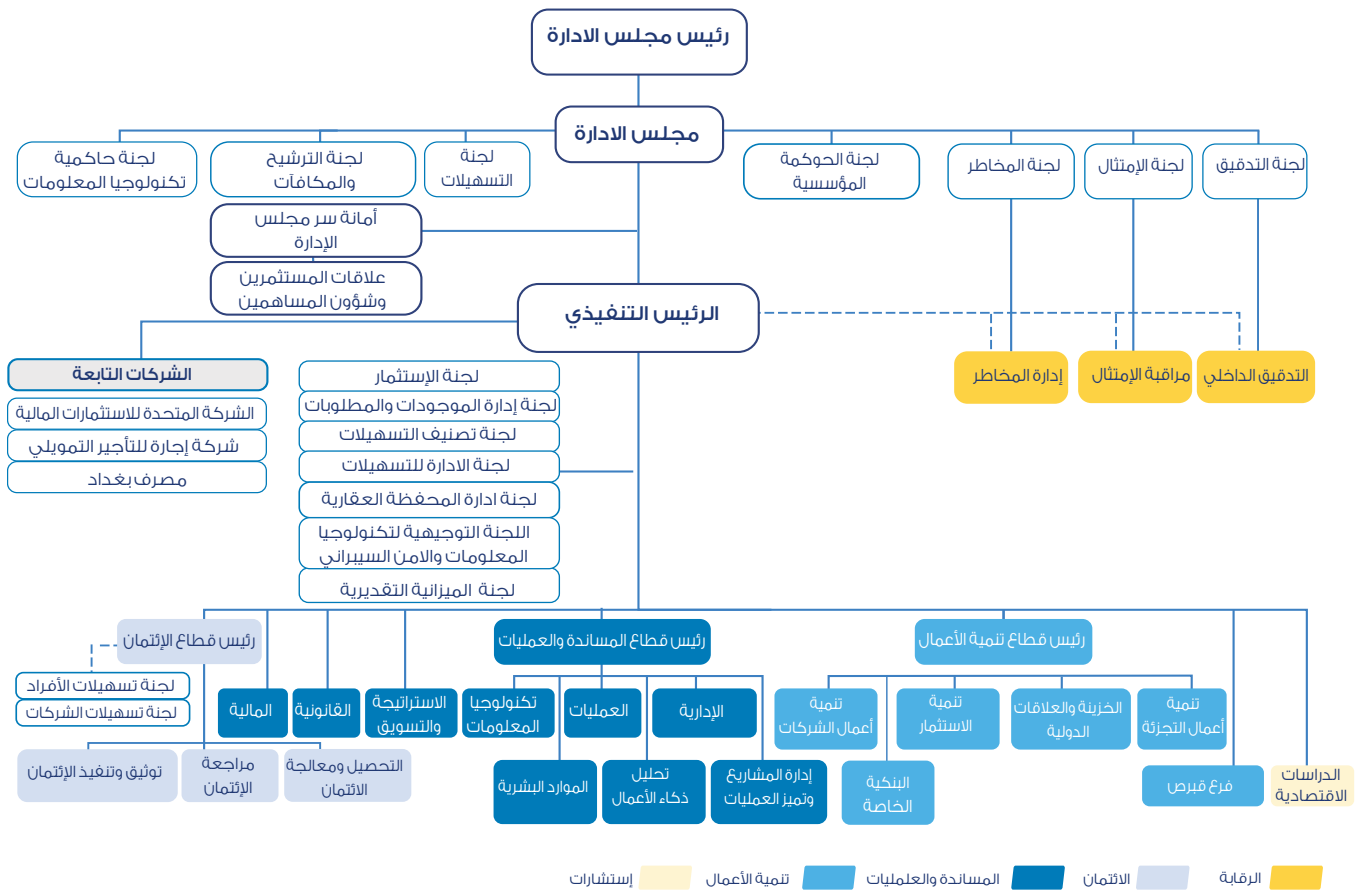
علاوة على ذلك، يجري البنك تقييمات للمخاطر وعمليات مسح للثغرات واختبارات اختراق خارجية وداخلية بشكل منتظم. كما ينظم حملة توعوية سنوية بمناسبة شهر الأمن السيبراني، بهدف تعزيز وعي الموظفين، وتشمل هذه الحملة محاكاة لهجمات التصيد، ودورات تدريبية إلكترونية، ونصائح أمنية ترسل عبر البريد الإلكتروني ومنصات التواصل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

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

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

الشفافية والمساءلة

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



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

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



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

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

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

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

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



التدقيق

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

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

الشراء المستدام

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

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



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

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

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

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

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

ارتفعت قيمة الإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين



حوكمة الاستدامة

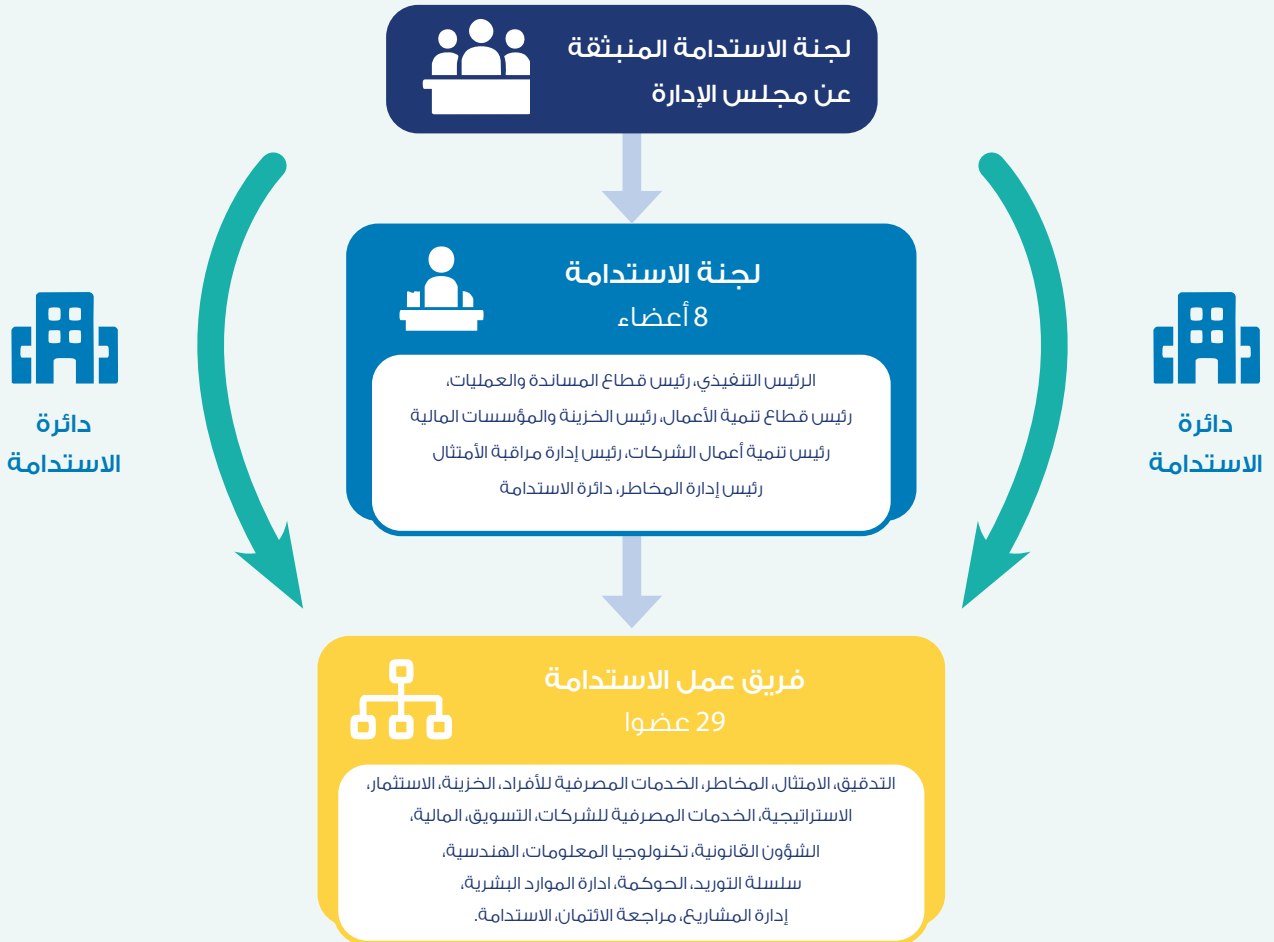
أرسى البنك الأردني الكويتي إطاراً قوياً لحوكمة الاستدامة من خلال تشكيل لجنة الاستدامة برئاسة الرئيس التنفيذي، وعضوية عدد من التنفيذيين المكلفين بإدارة الجوانب المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، ومعالجة المخاطر، وضمان الامتثال، وتلبية توقعات أصحاب المصلحة. وتضطلع حوكمة الاستدامة بدور محوري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

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

تتولى لجنة الاستدامة مسؤولية ما يلي:

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

حوكمة الاستدامة



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

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

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

مرونة الأعمال

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

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

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

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

إدارة المخاطر

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

إنجازات البنك الأردني الكويتي في إدارة المخاطر لعام 2024

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



دمج المخاطر البيئية والاجتماعية في سياسة الائتمان

تضمين مبادئ إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية ضمن سياسة إدارة مخاطر الائتمان



أتمتة نظام بازل

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



32% نسبة نمو في عام 2024

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



مراجعة عقود المؤدّين للحد من المخاطر التشغيلية

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



تحسين نظام إدارة الحوادث

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



برامج تدريبية لترسيخ ثقافة إدارة المخاطر

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

دراسة حالة

دمج مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

في إطار المخاطر التشغيلية

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

دراسة حالة

تعزيز إدارة الموردين من خلال دمج المخاطر التشغيلية

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

مكافحة الغسل الأخضر

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

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

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

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

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



الجانبي الاجتماعي



الجانب الاجتماعي

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

المواضيع الجوهرية المطروحة:

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

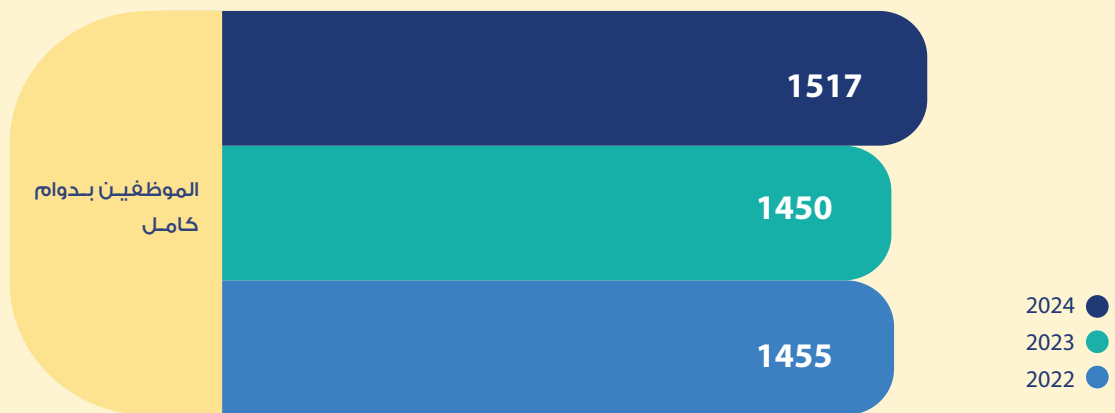
تنمية رأس المال البشري

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

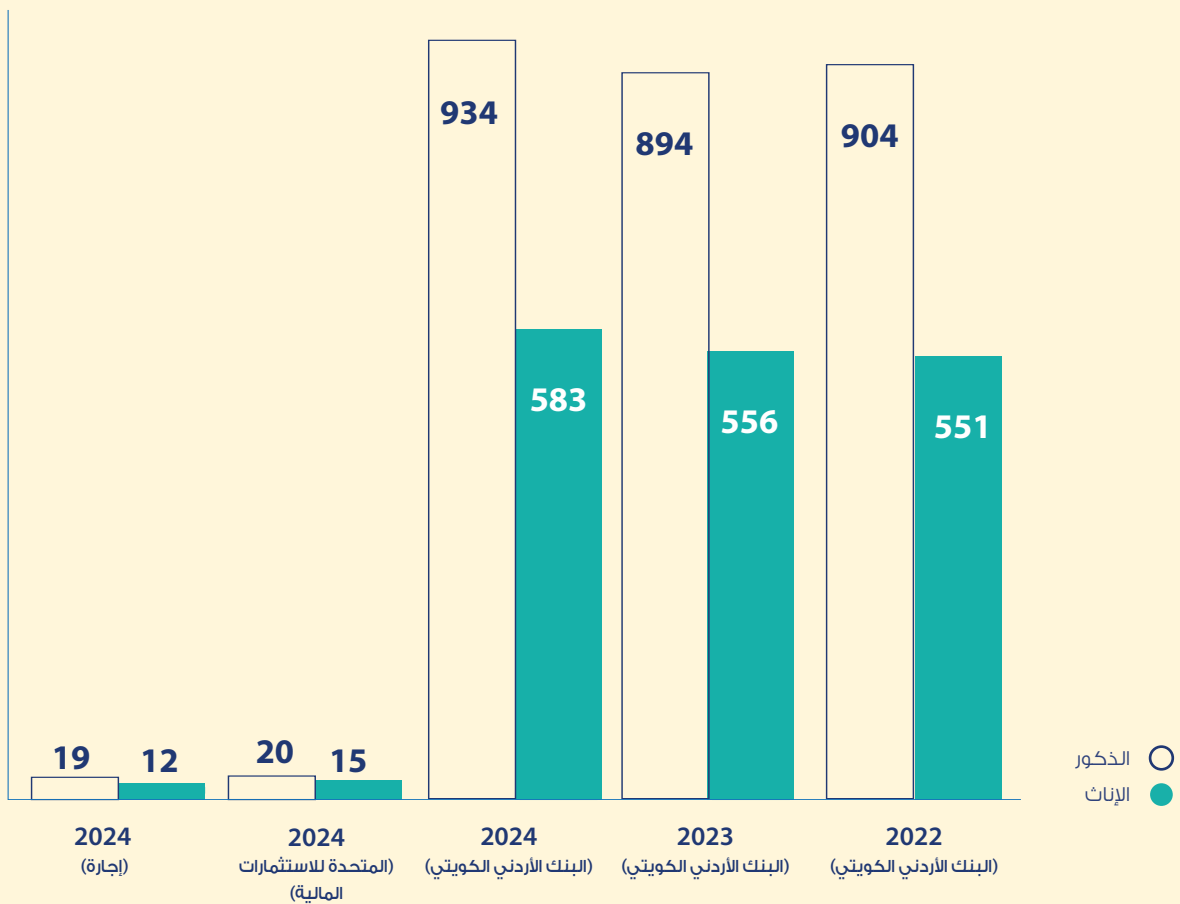
وقد اعتمد البنك سياسة شاملة للتنوع، والمساواة والشمول، مدعومة بتدريب سنوي للموظفين، ومبادرات تعزز التنوع في عمليات التوظيف والتطوير المهني. كما يحرص البنك على ضمان المعاملة العادلة والمتكافئة لجميع الموظفين من دون التمييز على أساس العمر أو الجنس أو القدرة الجسدية. ويعتمد البنك سياسة صارمة بشأن التحرش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

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

عدد الموظفين بدوام كامل في البنك الأردني الكويتي



توزيع الموظفين حسب الجنس



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

المساواة بين الجنسين

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

القوى العاملة في عام 2024

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



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



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



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

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

38%

من وظائف البنك
تشغلها النساء

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

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

عدم التمييز

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

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



عدم تسجيل حوادث

أو شكاوى تتعلق
بالتمييز أو المضايقات
التحرش في عام 2024

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

تنمية الكفاءات والاحتفاظ بها

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

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

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

جميع موظفي

البنك الأردني الكويتي
خضعوا لمراجعة
معدارية للأداء وتطوير
المسار الوظيفي

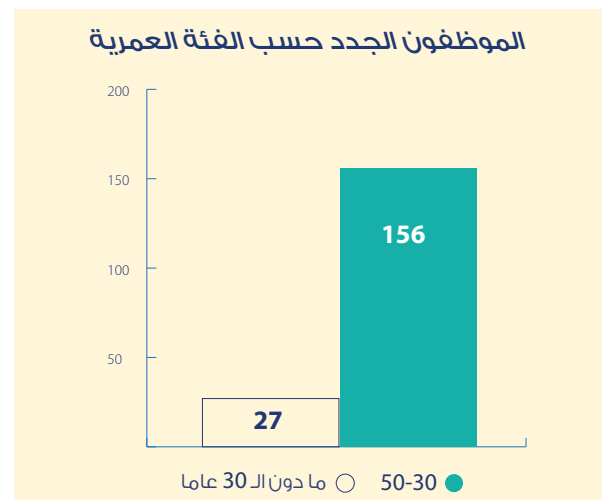
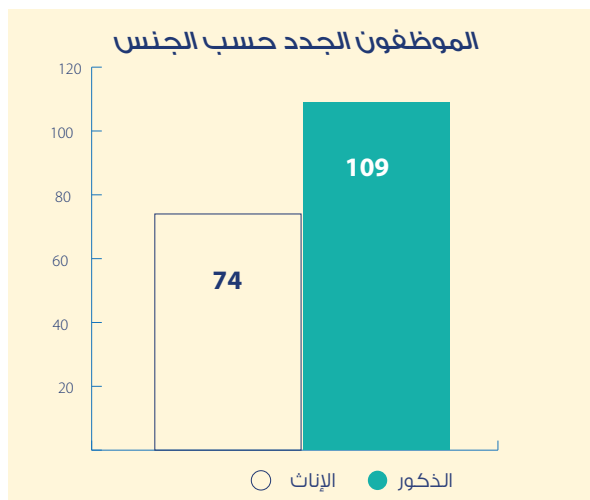
في عام 2024، خضع جميع موظفي البنك الأردني الكويتي لمراجعة دورية لأدائهم وتطورهم المهني. وفي إطار هذه العملية، عُقدت اجتماعات مع 55 موظفًا لمناقشة خطط التصحيح وتزويدهم بالأدوات والدعم اللازمين لتحسين الأداء، بما يضمن استمرار نموهم ونجاحهم. وقد ارتفعت ساعات التدريب الإجمالية في البنك بنسبة 3% لتصل إلى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

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

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

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

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

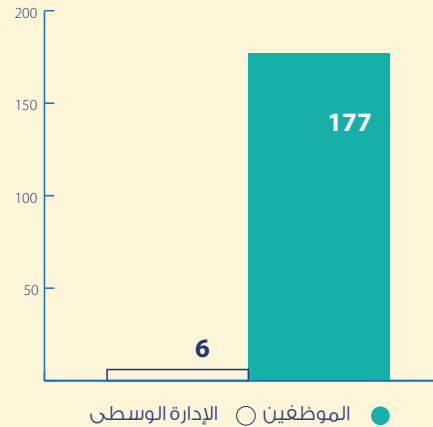


معدل الدوران الوظيفي في البنك

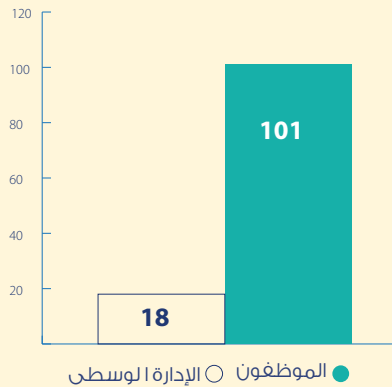
% 7.84

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

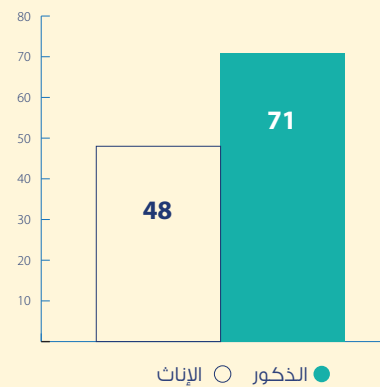
الموظفون الجدد حسب الفئة



الموظفون الذين غادروا المؤسسة حسب الفئة



الموظفون الذين غادروا المؤسسة



الموظفون الجدد حسب الفئة

ساعات عمل مرنة



مكافآت نهاية الخدمة



تأمين طبي وتأمين على الحياة



برامج توعية صحية



أسعار فائدة تفضيلية على منتجات البنك المالية



رفاه الموظفين

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

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

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

100 % نسبة

الموظفين المشمولين
بنظام إدارة الصحة
والسلامة المهنية.

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

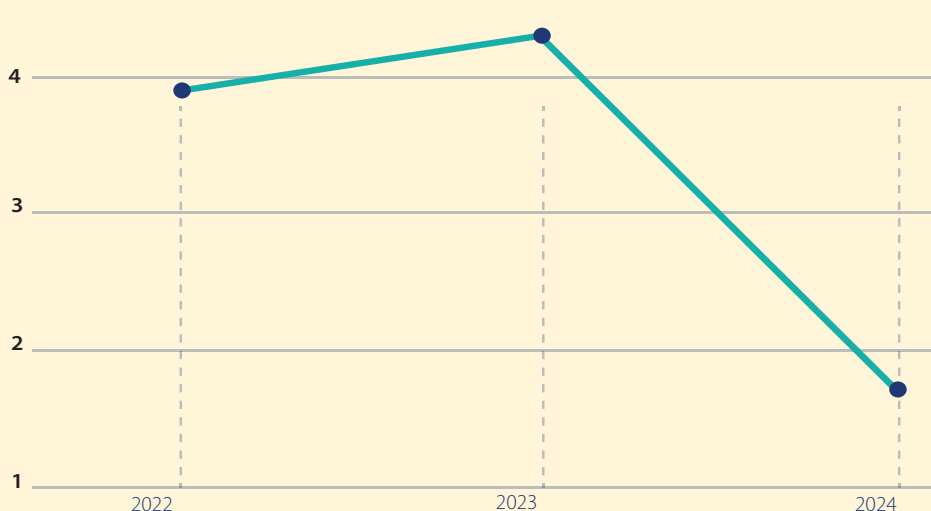
يتم تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي أعمال أو ظروف عمل غير آمنة، إذ يوفر البنك قنوات عدة يمكن من خلالها الإبلاغ دون الإفصاح عن الهوية، وتشمل إرسال رسائل البريد الإلكتروني أو رفع تقرير في صندوق الاقتراحات والشكاوى أو الاتصال بخط مباشر للتواصل مع وحدة الصحة والسلامة المهنية. وقد ضُمت هذه القنوات لتسهيل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

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

73 % نسبة

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

نسبة معدل غياب الموظفين



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

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



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

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

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

مشاركة الموظفين

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

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

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

15% نسبة الانخفاض

في مخالفات السلوك
المُبلّغ عنها مقارنة بعام
2023.

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

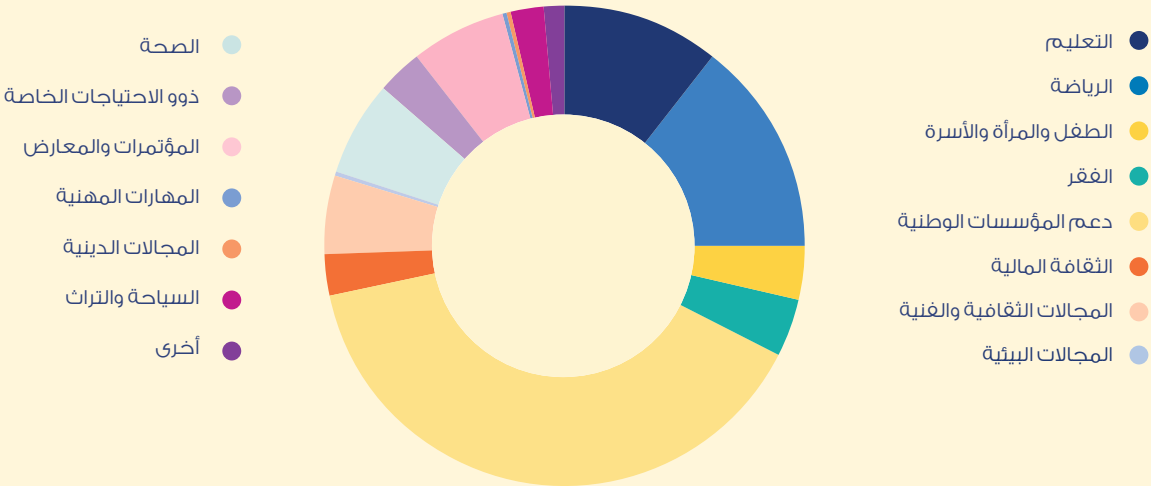
تنمية المجتمع والشمول

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

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

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

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



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

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

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

العمل التطوعي للموظفين

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

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

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

دراسة حالة

مكافحة الفقر



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

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

دراسة حالة

الثقافة المالية والجاهزية الوظيفية



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



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

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

دراسة حالة

النهوض بالرعاية الصحية والرفاه



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

دراسة حالة

تمكين المرأة في الأردن



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

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

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

البيئة



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

المواضيع الجوهرية المطروحة:

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

الموازنة بين الربحية المالية والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

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

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

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

إدارة المخاطر المناخية

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

الإدارة البيئية

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

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



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



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

تعزيز الاستدامة البيئية في الزرقاء

دراسة حالة



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

الحصول على شهادة الأيزو (50001)

دراسة حالة



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

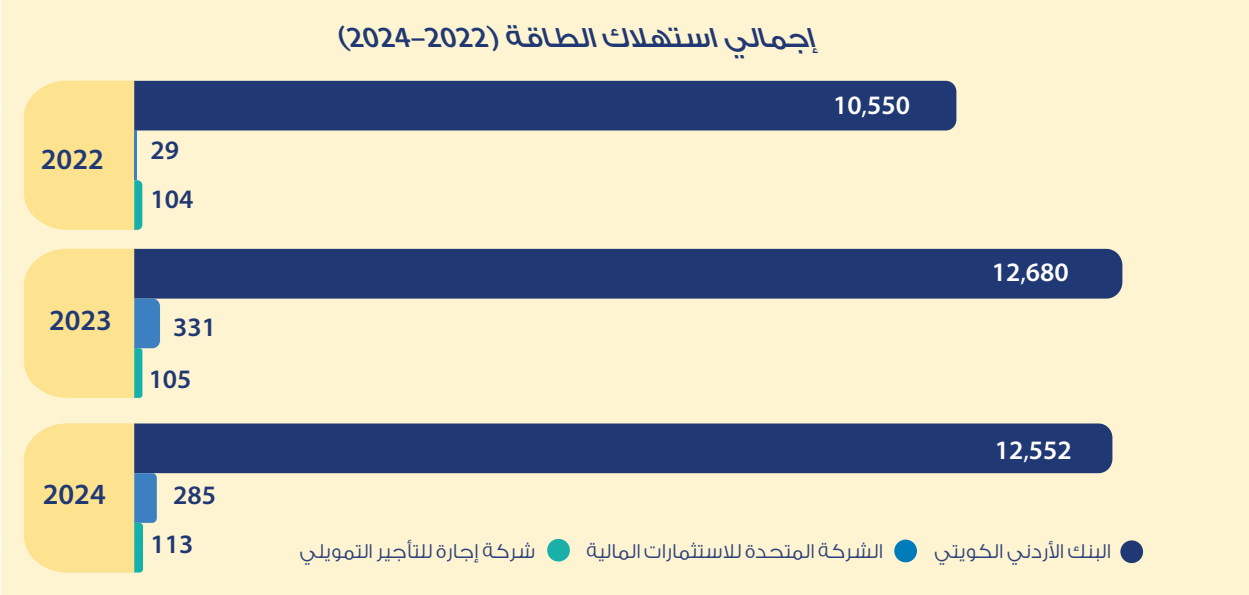
إدارة الطاقة والانبعاثات

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

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

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

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



دراسة حالة

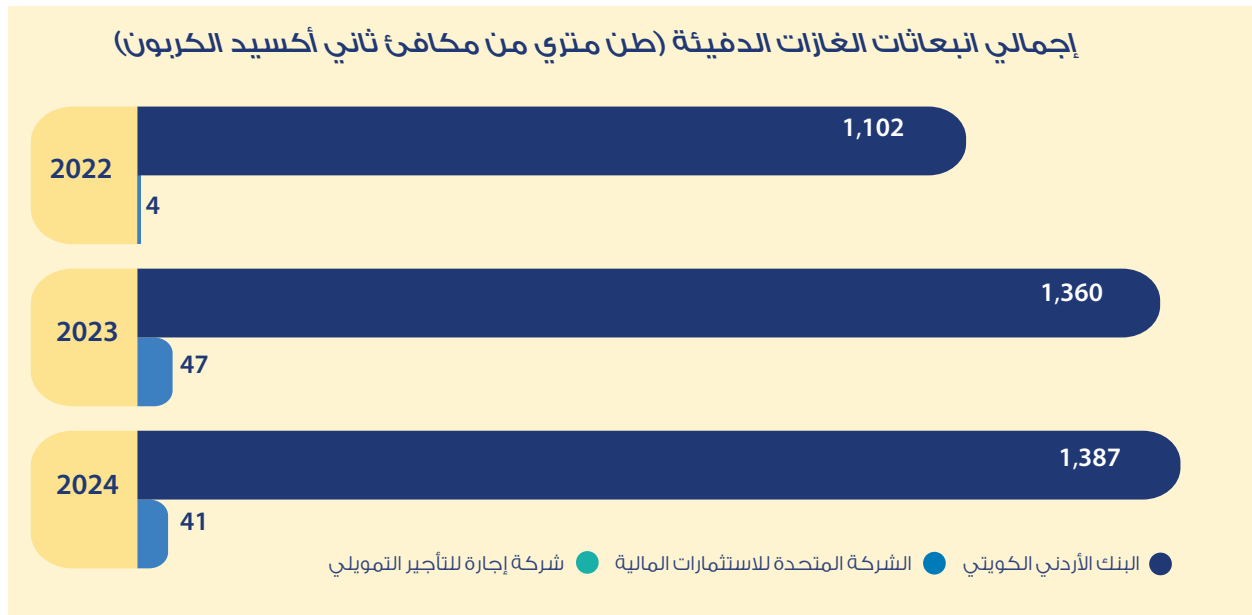
الانضمام إلى مبادرة الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون (PCAF)

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

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

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

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



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

التمويل منخفض الكربون

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

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

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

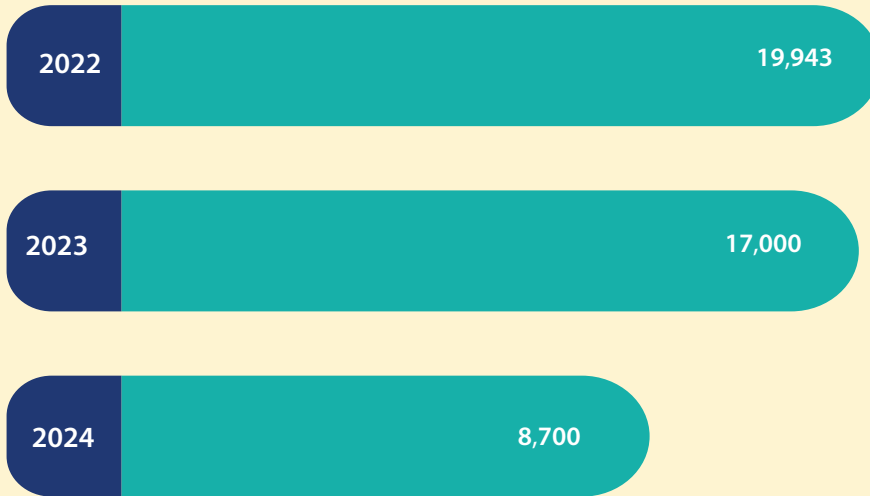
إدارة المياه



انخفاض في
استهلاك المياه مقارنةً
بعام 2023.

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

إجمالي استهلاك المياه (م³)



إدارة النفايات

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

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

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

ملاحظات:

«بيانات معدلة بسبب تغيير منهجية الحساب.



الابتكار



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

المواضيع الجوهرية المطروحة:

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

الريادة في الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام

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

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

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

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

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

الإقراض

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

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

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

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

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

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

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

الفئة (ج)

مخاطر منخفضة



الفئة (ب)

مخاطر متوسطة



الفئة (أ)

مخاطر مرتفعة



يُحدد تصنيف المخاطر وفقًا لعدة عوامل، منها:

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

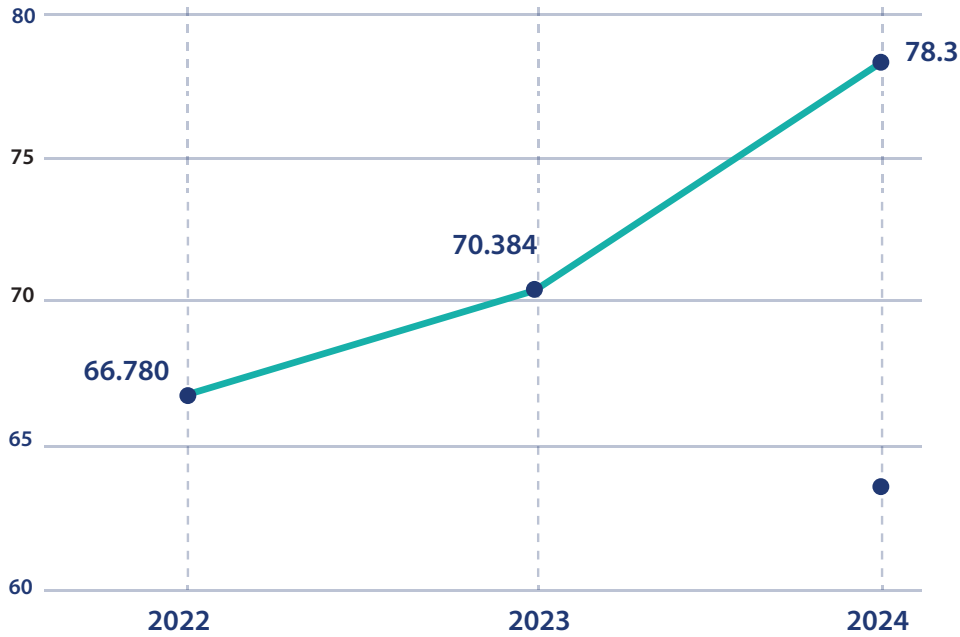
وقع البنك الأردني الكويتي

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

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

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

القيمة الإجمالية للإقراض الأخضر (مليون دينار أردني)



الاستثمار

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

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

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

الابتكار المستدام للمنتجات

المنتجات المستدامة

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

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



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



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



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



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



حملة القرض السكني بمزايا تنافسية

دراسة حالة

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

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

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

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

الابتكار الرقمي

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

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



عدد العملاء النشطين رقمياً
ارتفع بنسبة 44%
في عام 2024

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



عدد الحسابات الجديدة
التي أنشئت رقمياً بلغ
17,542 حساباً

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



دمج خدمة «كليك» للمدفوعات الفورية

دراسة حالة

في التجارة الإلكترونية (IATA Pay)

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

تعزيز الابتكار من خلال «هاكاثون ماسا» الداخلي

دراسة حالة

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

الخدمات المصرفية المسؤولة وتجربة العملاء

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

الشمول المالي والثقافة المالية

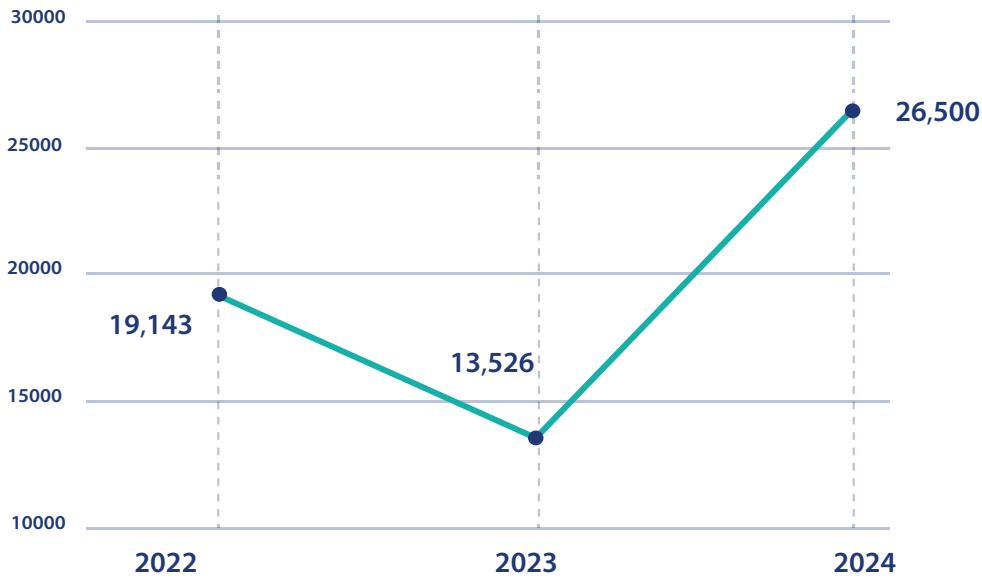
يوصل البنك الأردني الكويتي تعزيز دوره كمؤسسة مالية مسؤولة، من خلال دعم الشمول ونشر الوعي المالي على نطاق واسع. وفي إطار التزامه بالتحول الرقمي، يقّدم البنك خدمات مصرفية متطورة عبر الهاتف المحمول، تُتيح للعملاء تجربة سلسلة وتقلّل الاعتماد على الفروع التقليدية. كما أتاح البنك مجموعة من واجهات برمجة التطبيقات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

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

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

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

عدد الحسابات الجديدة التي أنشأها عملاء لأول مرة



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

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



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

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

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

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

دراسة حالة



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

محفظة (eli) الرقمية متعددة العملات

دراسة حالة



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

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

دراسة حالة

بوابة واجهات برمجة التطبيقات المصرفية لقطاع الشركات

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

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

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

دراسة حالة

تعزيز الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

عبر منصة JKBCORP+ و منتج "حضانتي"



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

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



رضا العملاء

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

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



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

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

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

ملاحظات:

³ العملاء الذين شملهم الاستطلاع كجزء من حجم العينة المأخوذة.

الملاحق

الملحق (أ) - الاختصارات

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

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

الملحق (ج) - تعريفات المواضيع الجوهرية

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

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



الملحق (د) - مؤشر محتويات المبادرة العالمية للتقارير

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

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

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

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

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

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

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