

2024

تقرير
الاستدامة
SUSTAINABILITY
REPORT



CAB



SIGNATURE



LINC

من بنك القاهرة عمان

قائمة المحتويات:

03	حول هذا التقرير
04	رسالة الرئيس التنفيذي
05	استراتيجيتنا
07	تركيبة مساهمي البنك
08	نبذه عن البنك والشركات التابعة و التواجدات
12	عضويات بنك القاهرة عمان
13	أهم المؤشرات المالية الأداء الإقتصادي
16	الوضع التنافسي
16	الجوائز التي حصل عليها البنك
17	الإستدامة في بنك القاهرة عمان
23	انجازاتنا
25	القضايا الجوهرية
28	خدماتنا المصرفية
30	الاستثمار في رأس المال البشري
43	المسؤولية المجتمعية مع المجتمع المحلي
49	الحوكمة المؤسسية

حول هذا التقرير

يقدم التقرير السنوي الثالث للاستدامة الصادر عن بنك القاهرة عمان نظرة شاملة على أنشطة البنك وإنجازاته في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة والاقتصاد خلال عام 2024. ويجسد هذا التقرير التزام البنك بالإفصاح السنوي عن أدائه ومبادراته في مجال الاستدامة، بما يعكس دوره كمؤسسة مالية مسؤولة.

تم إعداد هذا التقرير استنادًا إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، المعترف بها عالميًا كإطار موثوق لإعداد تقارير الاستدامة، وبما يتماشى أيضًا مع متطلبات الإفصاح لبورصة عمان (ASE)، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDGs)، ورؤية التحديث الاقتصادي 2023 - 2033 تحت عنوان "إطلاق الإمكانيات لبناء المستقبل".

نطاق التقرير

يغطي هذا التقرير أنشطة بنك القاهرة عمان داخل المملكة الأردنية الهاشمية، والتي تُعد السوق الرئيسية لأعماله، بالإضافة إلى عملياته في كل من فلسطين والبحرين، وذلك للفترة الممتدة من 1 يناير وحتى 31 ديسمبر 2024.

حرص البنك على ضمان دقة وصحة المعلومات الواردة في هذا التقرير إلى أقصى حد ممكن. ونظرًا لأن بعض البيانات ذات طبيعة تطلعية، فقد تتضمن تقديرات قد تتأثر بعوامل خارجة عن نطاق سيطرة البنك.

نقاط الاتصال

- نرحب بآرائكم وملاحظاتكم ،
- عبر مركز خدمة العملاء الهاتفية 06-5007700
- عبر منصات التواصل الاجتماعي



CairoAmmanBank



رسالة الرئيس التنفيذي

أعزائي الشركاء والعملاء والموظفين،



يسعدني أن أقدم لحضراتكم تقرير الاستدامة الثالث لبنك القاهرة عمان للسنة الثالثة على التوالي، والذي يجسد التزامنا الراسخ بقيم التنمية المستدامة والمسؤولية المجتمعية والبيئية فقد كان العام السابق حافلا بالتحديات والفرص وتمكنا بفضل الله وبجهود فريقنا المميز وتعاون شركائنا من المضي قدما نحو تحقيق اهدافنا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وبما يخدم مصلحة الإقتصاد الوطني ويتمشى مع رؤية التحديث الإقتصادي للمملكة.

نحن في البنك نؤمن بأن النجاح لا يقاس فقط بالأرباح بل بالأثر الإيجابي الذي نتركه في المجتمع الذي نخدمه ، ومن هذا المنطلق واصل البنك تنفيذ استراتيجته للاستدامة التي تركز على الشمول المالي والثقافة المالية وتمكين الأفراد وتمويل المشاريع الصديقة للبيئة بالإضافة الى تبني ممارسات مصرفية مسؤولة تواكب الابتكار والتطور التكنولوجي في مجال الصناعة المصرفية.

وقد حرص البنك خلال هذا العام على دمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) في عملياته مع

التركيز على الابتكار والتحول الرقمي لتعزيز الأثر المستدام في عملياته التشغيلية، بحيث يكون البنك أكثر فعالية في انجاز الأمور، ونتطلع في المستقبل الى ترسيخ هذا النهج من خلال العمل جنباً الى جنب مع اصحاب المصلحة لبناء مستقبل أكثر ازدهارا واستدامة وذلك ضمن جهود مملكتنا الحبيبة في هذا الشأن ضمن رؤية التحديث الاقتصادي 2023 - 2033 - إطلاق الإمكانيات لبناء المستقبل.

وفي الختام أود أن أعرب عن شكري وتقديري لجميع من ساهم في تحقيق انجازاتنا من أصحاب المصلحة الذين شاركوا في دعم وتمكين جهود البنك المستدامة ، ونؤكد التزامنا الدائم بالمساهمة الفاعلة في تحقيق رؤية مملكتنا الطموحة في مجال التنمية المستدامة.

مع خالص شكري وتقديري

الدكتور كمال البكري

استراتيجيتنا

تسعى مجموعة بنك القاهرة عمان الى صناعة التميز المؤسسي لتحقيق التوسع والنمو بمفهومه الشمولي والمستدام والاسهام الفعال في تعزيز الاشتغال المالي وتحفيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية للاردن، و بما ينسجم مع بيئة العمل المؤسسية واطر الحاكمية لمختلف المستويات.

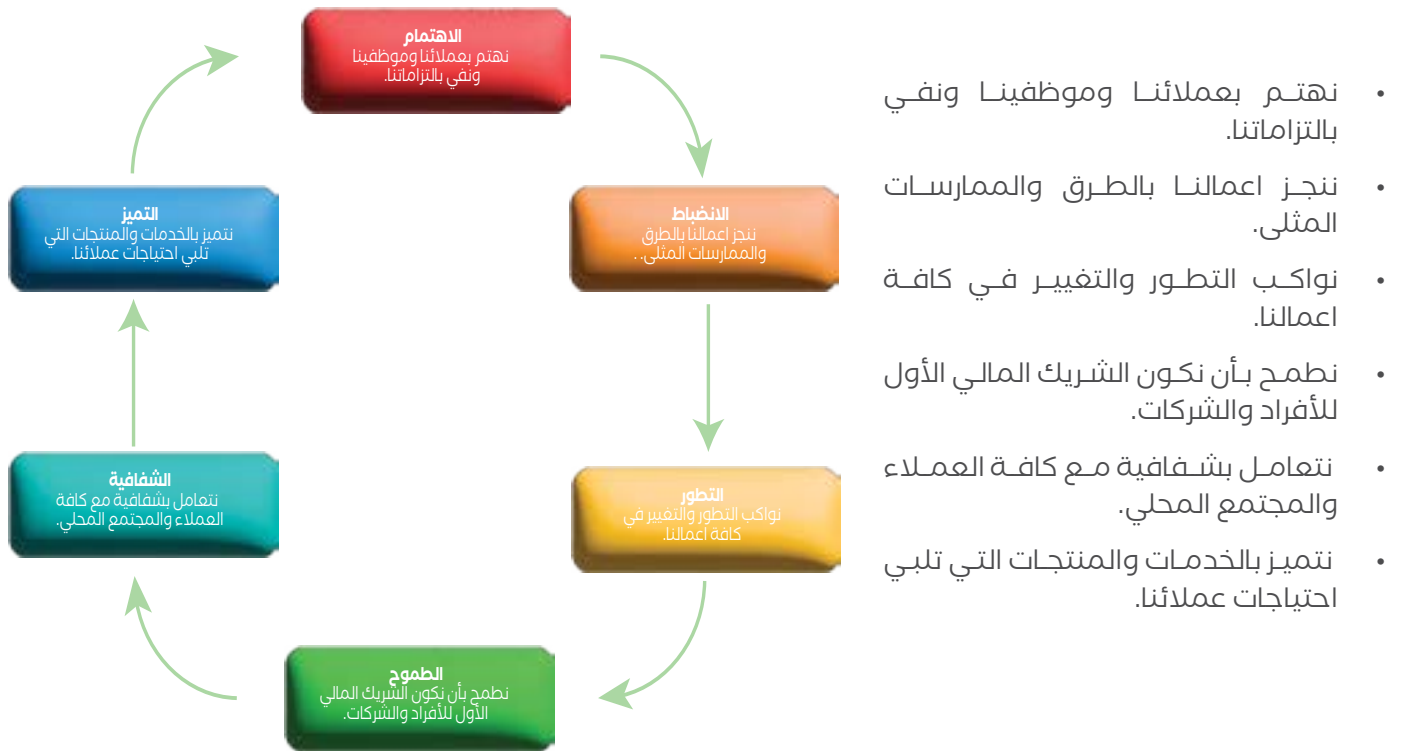
الرؤية

"أن نكون الخيار المصرفي الأول"

المهمة

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

القيم المؤسسية



الأهداف الإستراتيجية

الهدف الاستراتيجي (1): تطوير الثقافة المؤسسية

- توسيع وتعزيز الثقافة الاشرافية والاتصالية والتدعيمية لتنمية سلوك الولاء والانضباط والبيئة الداخلية.
- الاستثمار في الموهبة و تمكين الابداع والمحافظة على الكفاءات.
- تحسين وتطوير آليات وأدوات الرقابة على الأداء وتدعيم مبداء الثواب والعقاب.

الهدف الاستراتيجي (2): تحسين وتطوير تجربة العميل والايكولوجية المصرفية

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

الهدف الاستراتيجي (3): التوسع والنمو المستدام

- حماية الاستقلالية والحفاظ على مصالح المكونات الرئيسية للبنك.
- الكفاءة والفعالية في إدارة الموارد المالية والمادية والبشرية وتعزيز الملائمة المالية للمحافظة على نمو مجدي ومستدام.
- تمكين البنك من الدخول الى مختلف الأسواق والقطاعات وتنويع التعرضات الائتمانية والاستثمارية لها والمشاركة في آفاق نموها.
- إدارة المخاطر والرقابة والامتثال بكفاءة وفعالية وتطوير أدوات وآليات وأنظمة الحماية الوقائية المتعلقة بالامن السيبراني وأمن المعلومات ومكافحة الجرائم المالية والامتثال وتعزيز قدراتها.

تركيبة مساهمي البنك

تأسس بنك القاهرة عمان خلال عام 1960 وتم تسجيله كشركة مساهمة عامة أردنية مركزها الرئيسي في عمان - المملكة الأردنية الهاشمية بموجب القانون والأصول الصادرة عن وزارة العدلية وتم توفيق أوضاعه وفقاً لقانون الشركات رقم (12) لسنة 1964.

يقوم البنك بتقديم جميع الأعمال المصرفية والمالية المتعلقة بنشاطه من خلال مركزه الرئيسي بمدينة عمان وفروعه داخل المملكة وعددها 102 وخارجها في فلسطين وعددها 22 وفي البحرين وعددها فرع واحد ومن خلال الشركات التابعة له.

يبلغ رأس مال المُكتتب به والمدفوع 200,000,000 دينار/سهم كما في 31 كانون الأول 2024.

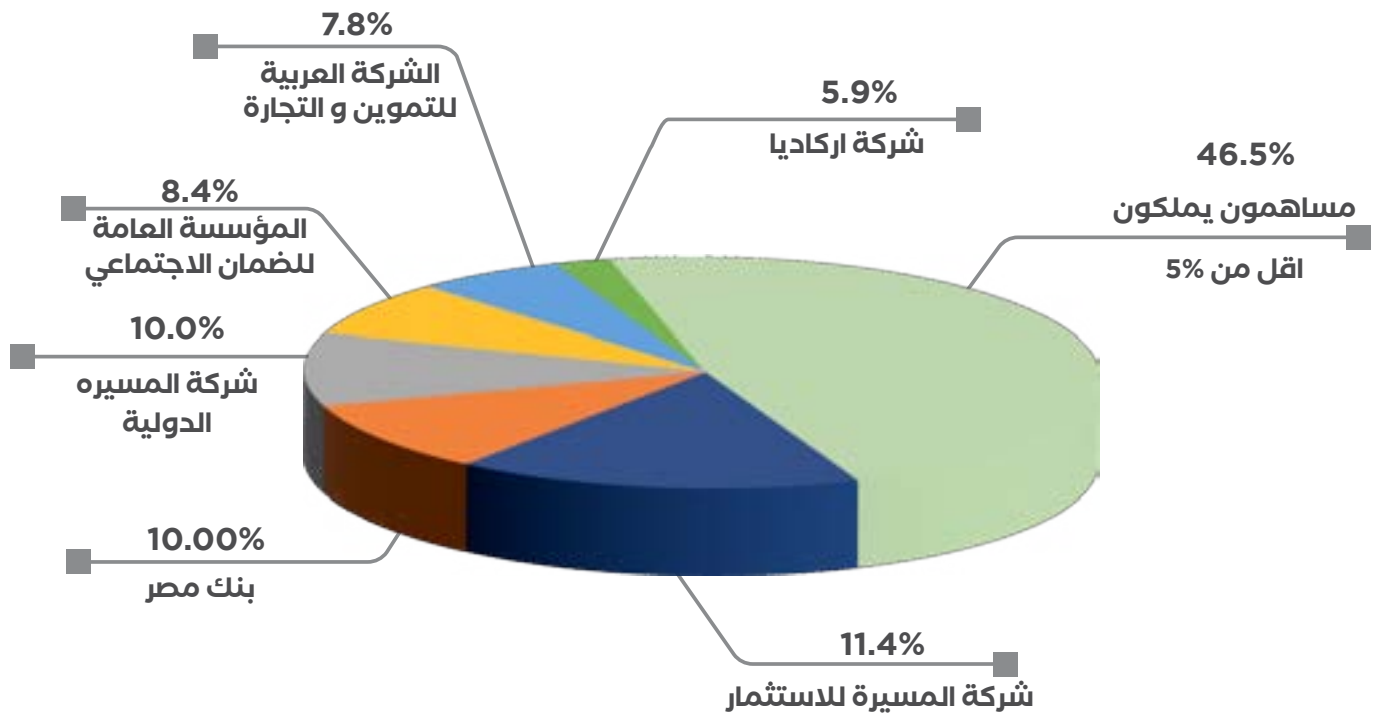
إن أسهم البنك مدرجة ويتم التداول بها في سوق عمان المالي.

ويمارس اعماله من خلال قطاعات اعمال رئيسية :

قطاع الأفراد ، قطاع الشركات ، قطاع الخزينة

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

هيكل مساهمي بنك القاهرة عمان



نبذة عن البنك والشركات التابعة



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

تقديم منتجات وخدمات مصرفية وائتمانية شاملة، قبول الودائع بكافة أنواعها، الطلب والتوفير ولأجل، إصدار شهادات الإيداع والقيام بعمليات التمويل للأفراد والشركات، إضافةً إلى التمويل التجاري وفتح الاعتمادات المستندية الصادرة والواردة، إصدار خطابات الضمان المحلية والخارجية لكافة العملاء في القطاعات الاقتصادية المختلفة، وتقديم خدمة التأجير التمويلي وخدمة الحافظ الأمين والوساطة من خلال شركاته التابعة في كل من المملكة الأردنية الهاشمية ودولة فلسطين ومملكة البحرين. يخدم البنك عملائه من خلال شبكة واسعة من الفروع التي تقدم الحلول المصرفية المبتكرة، ويقدم مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات والحلول المصممة لتلبية احتياجات العملاء.

يدير بنك القاهرة عمان 102 فرعاً في الأردن تتوزع على كافة محافظات المملكة و22 فرعاً في فلسطين وفرعاً واحداً في البحرين ويمكن الوصول إلى حلول بنك القاهرة عمان المصرفية المتقدمة من خلال شبكة الصّافات الآلية المؤلفة من 249 جهازاً و من خلال خدمات المنصات الرقمية التي تشمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وروبوت الدردشة "لبيب"، بحيث يتم الإجابة على تساؤلات واستفسارات العملاء على مدار الساعة بحيث يبقى البنك مع العملاء وبشكل مستمر. هذا بالإضافة إلى وجود خدمة مركز الاتصال حاضراً مع العملاء للرد على الاستفسارات والتساؤلات الخاصة بالعملاء على مدار 24 ساعة وبحيث يكون البنك جنباً إلى جنب مع العميل لتقديم الاستشارات وتقديم الخدمة المناسبة له والرد على استفساراته بنفس اللحظة.

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

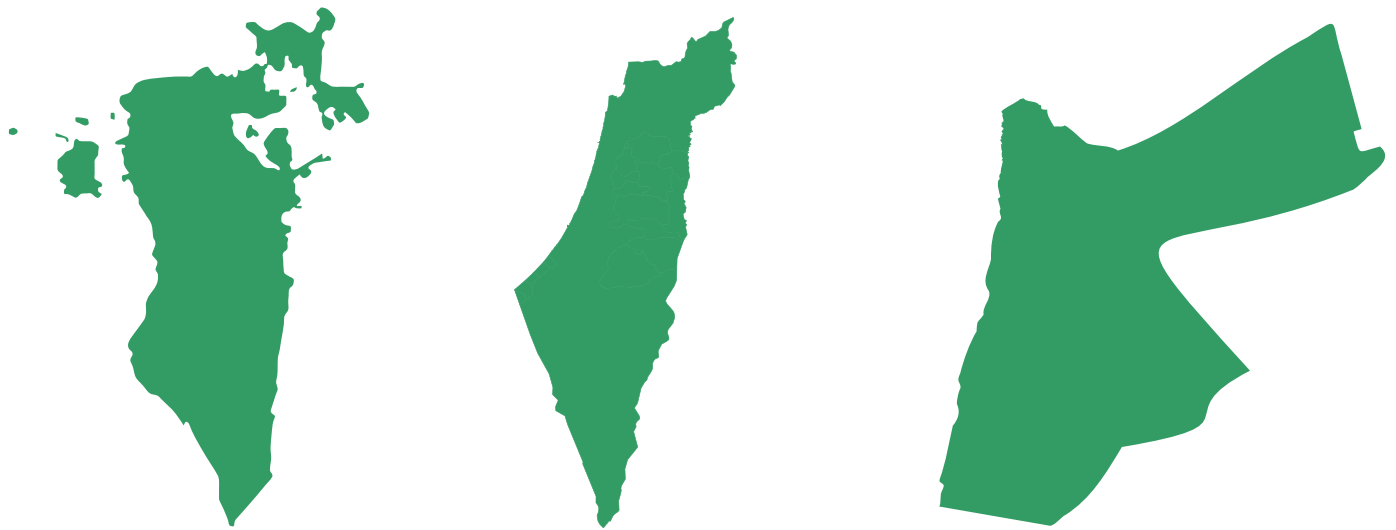
يهدف بنك القاهرة عمان إلى توفير السهولة والراحة للعملاء من خلال مواكبة احتياجاتهم المالية باستمرار عبر مجموعة واسعة من الحلول المصرفية المبتكرة.

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

SIGNATURE: تقديم حلول مصرفية مع التركيز على احتياجات نخبة العملاء الأفراد، وكذلك الشركات ويعمل حالياً من خلال 6 فروع. تقديم حلول مصرفية مع التركيز على احتياجات نخبة العملاء الأفراد، وكذلك الشركات المتوسطة والكبيرة. لدى بنك Signature حالياً 6 فروع، مع خطط أخرى للتوسع في السنوات القادمة.

LINC: تقديم المنتجات والخدمات المصرفية للشباب الأردني (الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 و40 عاماً). يعمل بنك لينك من خلال 5 فروع رقمية في الجامعات الأردنية وغيرها من الأماكن "التي يرتادها الشباب" مثل مراكز التسوق.

التواجد لبنك القاهرة عمان



البحرين

1 فرع

فلسطين

22 فرع
48 صراف الي
2 شركات تابعة

المملكة الاردنية الهاشمية

102 فرع
201 صراف الي
2 شركات تابعة

الشركات التابعة للبنك



مصرف الصفا

تأسس مصرف الصفا كشركة مساهمة عامة في فلسطين في العام 2016 وبأشهر أعماله بتاريخ 22/9/2016 كمؤسسة مصرفية تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية من خلال فروعها، ويمتلك البنك ما نسبته 59,96 % من رأسمال المصرف البالغ 63.8 مليون دولار أمريكي.

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



شركة أوراق للاستثمار

تأسست الشركة الوطنية للخدمات المالية "أوراق للاستثمار"، كشركة محدودة المسؤولية في المملكة الأردنية الهاشمية خلال عام 1992. يملك البنك ما نسبته 100% من رأسمال الشركة المدفوع والبالغ 6.5 مليون دينار. تقوم الشركة بتقديم خدمات الوساطة المحلية والإقليمية والدولية، بالإضافة إلى خدمات إدارة الأصول وحافظ العملاء الاستثمارية، كما تقوم بتأسيس وإدارة صناديق الاستثمار وتقديم المشورة المالية والاستثمارية.

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



الشركة الوطنية للأوراق المالية - فلسطين

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



شركة تملك للتأجير التمويلي

تأسست شركة تملك للتأجير التمويلي بتاريخ 12/11/2013 وسجلت كشركة ذات مسؤولية محدودة ويبلغ رأسمالها 8 مليون دينار أردني، ومملوكة بالكامل من بنك القاهرة عمان بنسبة 100%. لتكون بمثابة ذراع استثماري في مجال تقديم خدمة التأجير التمويلي.

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

عضويات بنك القاهرة عمان

يفتخر البنك بعضويته في مجموعة من المنظمات والاتحادات رفيعة المستوى



أهم المؤشرات والنسب المالية والأداء الاقتصادي



أهم بنود قائمة المركز المالي

أهم بنود قائمة المركز المالي	2024	2023	التغير
المبالغ لأقرب ألف دينار			
مجموع الموجودات	3,917,919	3,883,453	0.89%
التسهيلات الائتمانية بالصافي	2,246,136	2,294,235	(2.10%)
ودائع العملاء	2,480,502	2,599,284	(4.57%)
اجمالي حقوق المساهمين	473,052	437,883	8.03%

أهم النسب المالية 2024

(المبالغ (ألف دينار)



نتائج العمليات

المبلغ الأقرب (ألف دينار)	2024	2023	التغير
صافي إيرادات الفوائد والعمولات	149,493	158,485	(%5.67)
الدخل من العمليات التشغيلية (باستثناء ارباح بيع وتقييم موجودات مالية)	169,593	175,971	(%3.62)
اجمالي الدخل	169,943	176,503	(%3.72)
الربح قبل الضرائب	18,490	51,451	(%64.06)
الربح العائد لمساهمي البنك بعد الضرائب	16,561	35,285	(%53.07)
حصة السهم من صافي الربح (دينار)	0.083	0.176	(%53.07)

أهم بنود قائمة المركز المالي

صافي إيرادات الفوائد والعمولات
الى معدل الموجودات
3.83%

العائد على معدل حقوق
المساهمين
3.64%

العائد على معدل الموجودات
0.42%

صافي التسهيلات الى ودائع
العملاء
90.55%

كفاية رأس المال
16.43%

صافي التسهيلات غير
العاملة الى التسهيلات
7.67%

تغطية المخصص لصافي
التسهيلات غير العاملة
70.10%

الوضع التنافسي للبنك

استطاع البنك تعزيز موقعه ضمن البنوك الأردنية من خلال ما حققه من إنجازات خلال العام الحالي والأعوام السابقة،

حيث تبلغ حصة البنك من إجمالي الودائع والتسهيلات في الأردن 3.55% و 4.87% على التوالي، فيما تبلغ 4.78% و 5.57% في فلسطين، وحصة غير مؤثرة في البحرين.

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

وكالة التصنيف الدولية	العملات الأجنبية قصيرة/ طويلة الأجل		النظرة المستقبلية
موديز	b2	NP/B1	مستقرة
كابيتال إنتلجنس	-bb	BB-/B	مستقرة

الجوائز التي حصل عليها البنك

بنك القاهرة عمان يحصد جائزة التميز في خدمات التجزئة المصرفية والشمول المالي في الأردن لعام 2024 من الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب



الإستدامة في بنك القاهرة عمان

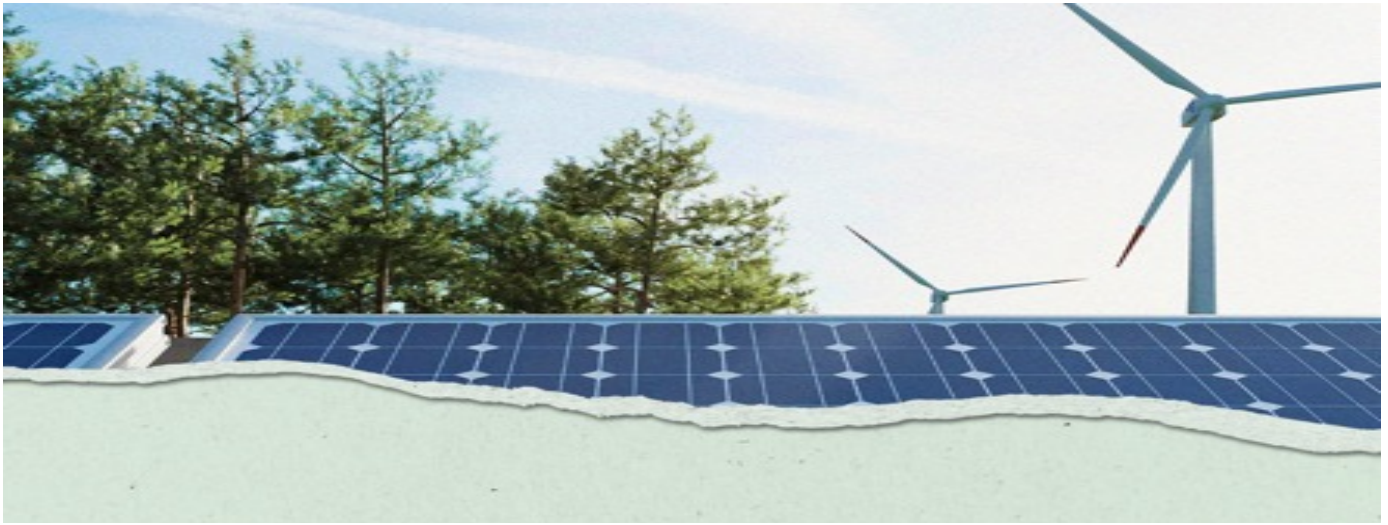


استمر البنك في التركيز خلال العام 2024 على موضوع البيئة الخضراء وتمويل المنتجات الصديقة للبيئة بشكل عام كأحد أهداف التنمية المستدامة وتماشياً مع استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر وتأكيداً على دورنا بالمساهمة في تحقيق رؤية المملكة وإنسجاماً مع إستراتيجية البنك الرامية للمساهمة بشكل فاعل في التصدي للتحديات البيئية، والحفاظ على الموارد البيئية ومنها على سبيل المثال وليس الحصر .

تمويل أنظمة الطاقة المتجددة

RENEWABLE ENERGY SYSTEM FINANCING

أنظمة توليد الطاقة التي تعتمد على أشعة الشمس وسرعة الرياح أنظمة توليد ونقل الطاقة المتجددة



تمويل الابنية الخضراء ومكوناتها

FINANCING GREEN BUILDINGS AND THEIR COMPONENTS

تصميم المساحات والإضاءة الطبيعية والاطلالات أنظمة عزل الحرارة والبخار والهواء أنظمة تقليص التكاليف المتعلقة بالوقود والكهرباء أنظمة كفاءة ضخ المياه وتدوير مياه الأمطار إعادة تأهيل مباني لتحسين أداء الطاقة



تمويل أنظمة كفاءة الطاقة

ENERGY-EFFICIENT SYSTEM FINANCING

أنظمة إدارة وتوفير استهلاك الطاقة على المدى الطويل أنظمة إدارة البيوت السكنية الذكية وأنظمة التدفئة والتكييف وتسخين المياه الموفرة للطاقة



تمويل استبدال الآلات الصناعية

FINANCING THE REPLACEMENT OF INDUSTRIAL MACHINES

استعمال أحدث التكنولوجيا التي توفر الطاقة والوقت الماكينات التي تعمل على تقليص وقت وتوقفها عن العمل إلى الحد الأدنى الماكينات التي تقوم بتحسين أداء الإنتاج



تمويل مشاريع توفير المياه والبيئة

WATER AND ENVIRONMENTAL CONSERVATION PROJECT FINANCING

أنظمة إدارة الموارد المائية أنظمة إعادة تدوير الصرف الصحي
أنظمة إعادة استخدام المياه الرمادية وتدوير المياه العادمة



تمويل شراء السيارات الكهربائية للشركات الصغيرة والمتوسطة

ELECTRIC VEHICLE FINANCING FOR SMES

السيارات التي تساعد على انخفاض تلوث الهواء السيارات
التي تحد من انبعاث ثاني أكسيد الكربون

الماكينات التي تعمل على تقليص وقت وتوقفها عن العمل إلى الحد الأدنى الماكينات التي تقوم بتحسين أداء الإنتاج



تمويل تدوير النفايات

WASTE RECYCLING FINANCING

أنظمة تخفيض انبعاثات الغازات الدفينة أنظمة الحد من تلوث الهواء وتلوث المياه
أنظمة إعادة تدوير الورق والكرتون والبلاستيك والمعادن مثل النحاس والألومنيوم



تمويل البيوت الزراعية الخضراء

GREEN HOUSE FINANCING

أنظمة التحكم في درجات الحرارة ومستويات الضوء والظل والري والأسمدة والرطوبة زيادة كميات الإنتاج
وبنوعيات أفضل
أنظمة حماية المزروعات من التلوث والظروف الجوية وتغيرات المناخ الأنظمة الحديثة في الزراعة والزراعة العمودية
أنظمة الري الحديثة



تمويل مشاريع الزراعة المائية HYDROPONIC FARMING PROJECT FINANCING

أنظمة تقليل الهدر في استخدام المياه

أنظمة تساعد على تقليل انبعاث ثاني أكسيد الكربون أنظمة تعمل على استخدام محاليل مائية غنية بالمغذيات



تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تديرها السيدات في تنمية منتجات التمويل الأخضر

FINANCIN WOMEN-RUN SMES IN GREEN FINANCE




يقوم البنك بالشراكة مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية على تعزيز الاستثمارات المناخية في الأردن، وتقديم قروض للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تستثمر في التقنيات التي تساعد في الحد من تأثير التغير المناخي والتكيف معه في إطار برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر الإقليمي - صندوق المناخ الأخضر في الأردن

انجازاتنا



في إطار جهودنا المستمرة لتحقيق الاستدامة، نجحنا في إدارة الجزء الأكبر من استهلاكنا للطاقة بشكل فعال. كما نولي أهمية قصوى لمراقبة وتتبع انبعاثات الغازات الدفيئة، حيث يتم تنفيذ ذلك بعناية شديدة لضمان تقديم بيانات دقيقة وموثوقة. من خلال هذا النهج، نتمكن من وضع أسس راسخة توجه استراتيجياتنا في إدارة البيئة، مع تحديد أهداف محددة وطموحة لتقليل تلك الانبعاثات والعمل على الحد من تأثيراتها البيئية بشكل مستدام.

استبدال جميع اللمبات الكهربائية والاندارة بالادارة والفروع الى نظام اللمبات الموفرة للطاقة LED	اتفاقية البنك مع شركة للطاقة الشمسية لتوليد الطاقة الكهربائية	اعادة تدوير الورق التالف حيث تم اعادة تدوير 37.2 طن
ترشيد استخدام المياه من خلال ابقاء فنيين لما بعد الدوام للتأكد من اغلاق الخلاطات ومصادر المياه	ترشيد استخدام الطاقة من خلال ابقاء فنيين لما بعد الدوام للتأكد من اطفاء الكهرباء	طباعة مغلفات لنقل البريد ليتم استعمالها لعدة مرات
وجود مواقع لدى البنك لقبول تبرعات الملابس ليتم اعاد توزيعها واستخدامها		مشاركة موظفي البنك بالزراعة والتحريج
اعادة الاستفادة من مخلفات الشركات الموردة مثل (الكرتون , الخشب, الطبلات الخشبية)	مشروع أرشفة الوثائق الكترونيا	التبرع بالاجهزة والاثاث للجامعات والمدارس والجمعيات .. لاعادة استخدامها
برمجة اجهزة التكييف على التشغيل والاغلاق بعد انتهاء ساعات الدوام وبرمجة اعلى درجة حرارة 23 درجة مئوية	وجود اتفاقيات للصيانة الوقائية للاجهزة العاملة بالبنك مثل التكييف , المولدات , المضاعد, الانظمة الصحية الصيانة الدائمة للشبابك والابواب للمحافظة على الحرارة او البرودة	تفعيل طباعة الوصل او عدم طباعة الوصل على شاشة الصرافات الالية عند قيام العملاء باجراء عمليات السحب

القضايا الجوهرية



من خلال تقييم الأهمية النسبية المستند الى المبادرة العالمية لاعداد التقارير فقد تم تحديد الموضوعات المهمة والتي يسير عليها البنك كما يلي :الموضوعات المهمة

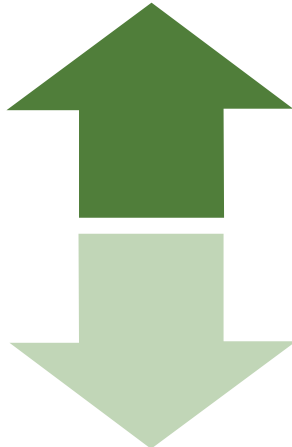
- ✓ رضا العملاء
- ✓ التطور التكنولوجي والابتكار والتحول الرقمي
- ✓ أمن البيانات والأمن السبراني
- ✓ الامتثال
- ✓ ادارة المخاطر
- ✓ الشفافية والمساءلة
- ✓ الاشتغال المالي
- ✓ استقطاب المواهب
- ✓ تطوير الموظفين
- ✓ الأداء الاقتصادي
- ✓ تنمية المجتمع المحلي والبيئة

أصحاب المصلحة مع البنك

• نحن ملتزمون بخطوط التواصل المفتوحة بكل شفافية ووضوح. وقد تم تطوير نافذة علاقات المستثمرين على موقع البنك الإلكتروني بحيث تتيح معلومات الإتصال وكافة المعلومات عن بيانات البنك التي تهتم اصحاب المصالح.

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

- العملاء
- المساهمون
- الجهات الحكومية
- الموظفون
- المجتمع المحلي والبيئة
- الموردون



أهداف التنمية المستدامة والعلاقة مع المجتمع المحلي

نعمل من خلال إدراج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة وأهداف التنمية المستدامة في عمليات صنع القرار ونسعى أيضاً إلى تشجيع الابتكار ونؤمن بأن الاستثمار في التعليم والفرص التعليمية المتساوية هو المفتاح لبناء مستقبل أفضل وتزويد أفراد مجتمعنا بالمهارات والمعرفة اللازمة لمساعدتهم على تحقيق أهدافهم وطموحاتهم كما نحرص على المساهمة والاستثمار في الثقافة والفنون، وأخيراً، نعتبر التزامنا بالتنمية المستدامة جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتنا، حيث نهدف إلى المساهمة في بناء مستقبل مستدام يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ورؤية الأردن الاقتصادية، ونسعى دائماً للتوفيق بين احتياجات مجتمعنا من جهة وأهداف التنمية المستدامة

أهداف التنمية المستدامة



خدماتنا المصرفية



الحسابات	القروض	خدمات الشركات	الحوالات
الحساب البنكي الأساسي ✓	القروض الشخصية ✓	القروض ✓	خدمة PayPal ✓
الحسابات الجارية ✓	القروض العقارية ✓	قروض الشركات ✓	الحوالات المالية ✓
حسابات التوفير ✓	المنتجات الصديقة للبيئة ✓	قروض المشاريع الصغيرة ✓	حوالات تيلي موني ✓
حسابات الوديعة لأجل ✓	قروض السيارات ✓	والمتوسطة ✓	تحويل الاموال مع سويفت ✓
حسابات الإئتمان ✓	التقسيم الميسر ✓		حوالات ويسترن يونيون ✓
البطاقات ✓	القنوات الإلكترونية ✓		الرقم الدولي للحسابات البنكية (IBAN) ✓
بطاقة الدفع المباشر / الصراف الآلي ✓	التأجير التمويلي ✓		
البطاقة الائتمانية ✓			
البطاقة المدفوعة مسبقاً ✓			
القنوات الإلكترونية	الاستثمارات	التداول	الخدمات
Apple Pay ✓	التداول بالعملات الأجنبية ✓	منصة E-Trading ✓	الصناديق الحديدية ✓
المساعد البنكي لبيب ✓	المشتقات المالية ✓	CABFX ✓	الحفظ الأمين ✓
CAB Pay ✓	التحوط ✓	CABEPB ✓	بصمة العين ✓
الحساب الإلكتروني ✓			
تطبيق الهاتف الذكي ✓			
الرسائل البنكية القصيرة ✓			
خدمة eFAWATEERcom ✓			
خدمة المحفظة الإلكترونية ✓			
تأكيد الأيبان ✓			

الاستثمار في رأس المال البشري



الاستثمار في رأس المال البشري يُعد أحد أهم ركائز الاستدامة الشاملة، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات أو الدول. عندما نتحدث عن "الاستثمار في رأس المال البشري استدامة"، فإننا نشير إلى الفكرة الجوهرية بأن تنمية مهارات ومعارف وصحة الأفراد تُسهم في تحقيق نمو اقتصادي واجتماعي طويل الأمد ويشمل:

- المهارات والمعارف التي يمتلكها الأفراد.
- التعليم والتدريب.
- الصحة الجسدية والنفسية.
- القيم والسلوكيات و التحفيز على الابتكار.
- تعزيز الإنتاجية
- استقرار اجتماعي واقتصادي وجود قوى عاملة متعلمة وصحية يُسهم في بناء مجتمع أكثر عدلاً وتوازناً واستقراراً

ميثاق السلوك المهني

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

في عام 2024، لم يكن هناك أي حوادث أو شكاوى تم تصعيدها إلى قسم علاقات الموظفين متعلقة بالتمييز أو التحرش أو المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان.

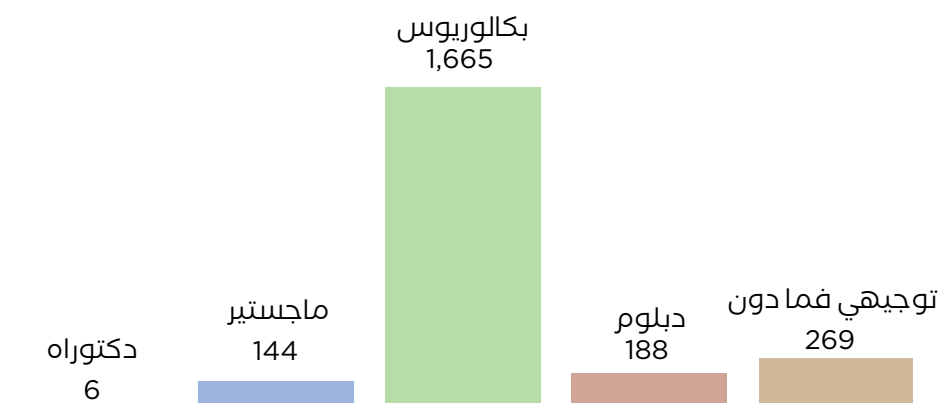
سياسة المكافآت

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

وتهدف سياسة منح المكافآت الى وضع أسس ومعايير موضوعية وعادلة وشفافة لمنح مكافآت مالية للإدارة التنفيذية العليا وكافة موظفي البنك تمكن البنك من استقطاب وتطوير والمحافظة على موظفيه من ذوي الكفاءات والمهارات والخبرات وتحفيزهم والارتقاء بأدائهم وتشجيع وتحفيز الموظفين لتحقيق أهداف البنك.

وتتضمن السياسة اعتماد نظام مكافآت يربط ما بين ربحية وأداء البنك بشكل عام ومدى تحقيق أهدافه الإستراتيجية كما تضمنت السياسة أسس ومعايير لأداء الادارات والدوائر المختلفة وأداء الموظف.

يبلغ إجمالي عدد موظفي البنك والشركات التابعة 2,272 مصنفين حسب التحصيل العلمي :



الموارد البشرية وإدارة المواهب وتقييم الأداء

انطلاقاً من رؤية البنك وأهدافه الاستراتيجية بدعم وتطوير الاستثمار في الكوادر البشرية، وثقافته المؤسسية وإيمانه العميق بأهمية دعم الموارد البشرية وتمكينها حيث أنها تعتبر الركيزة الأساسية وحجر الأساس في مسيرة نجاح البنك. فقد تم خلال عام 2024 تنفيذ عدد من برامج التدريب والتطوير وفق أفضل الممارسات والخيارات المتاحة بهدف تعزيز بيئة العمل المهنية ورفع كفاءة العنصر البشري وزيادة نسبة الرضا الوظيفي لدى الموظفين من خلال التدريب والتطوير المستمر، الأمر الذي يعزز برفع الكفاءة والإنتاجية في العمل، لخدمة العملاء الداخليين والخارجيين بمهنية عالية بشكل يتواءم مع رسالة ورؤية البنك وأهدافه الاستراتيجية.

سياسة البنك في التعيين

قام البنك بتطوير وتحديث عملية التوظيف باستخدام أحدث الأنظمة التكنولوجية، بهدف تحسين الكفاءة وتوفير الوقت والجهد في مختلف مراحل التوظيف، يتضمن ذلك اعتماد نظام تتبع المتقدمين (Applicant Tracking System - ATS)، الذي يُعدّ أداة قوية لإدارة وتتبع طلبات التوظيف والمتقدمين بشكل مركزي وفعال، من خلال هذا النظام، يتم تجميع كافة السير الذاتية وطلبات التوظيف ضمن منصة موحدة، ما يسهل على فريق الموارد البشرية الوصول إليها وإدارتها بكفاءة. علاوة على ذلك، يوفر نظام ATS إمكانية فرز المتقدمين آلياً وفقاً لمتطلبات الوظيفة، مثل المؤهلات والمهارات والخبرات المطلوبة، مما يساهم في تقليص الوقت المستغرق للبحث عن المرشحين المناسبين. كما يتيح النظام التواصل بشكل تلقائي مع المتقدمين لإبلاغهم بمراحل التوظيف المختلفة، مما يضمن تجربة سلسلة واحترافية للمرشحين. علاوة على ذلك، يوفر النظام تقارير وتحليلات شاملة حول عملية التوظيف، بما في ذلك عدد المتقدمين، المدة الزمنية المستغرقة لأتمام عملية التوظيف، ومعدل نجاح التعيينات، مما يساعد فريق الموارد البشرية في اتخاذ قرارات مدروسة وتحسين العمليات. كما يتميز النظام بقدرته على الربط مع منصات التوظيف الشهيرة، مما يعزز فرص جذب المتقدمين المؤهلين من مصادر متعددة.

من جهة أخرى، قام البنك أيضاً بتطبيق نظام الامتحان الآلي (Evalufy) لإدارة وتقديم الامتحانات الإلكترونية بشكل فعال ومرن. يتيح هذا النظام للبنك إنشاء وتحرير الامتحانات بسهولة، بما في ذلك اختيار أنواع الأسئلة وتخصيص نماذج متعددة وفقاً لاحتياجات كل تقييم. يساهم النظام في تقليل الوقت والجهد المبذول في إعداد وتصحيح الامتحانات الورقية، حيث تتم كافة العمليات بشكل آلي وبدقة عالية. كما يتميز النظام بمرونة كبيرة في تقديم الاختبارات، حيث يتيح للمرشحين أداء، واختبار المترشح لأول مرة واختيار الامتحان عن بُعد وفي أي وقت تحدده المؤسسة، مما يوفر سهولة الوصول إلى الاختبارات في حالات تقديم الامتحانات عن بُعد أو لتقييم المرشحين للوظائف المنتشرين جغرافياً. علاوة على ذلك، يقدم نظام Evalufy تقارير تحليلية شاملة حول أداء المرشحين مما يتيح للبنك تحديد نقاط القوة والضعف لكل مرشح، وبالتالي توفير تغذية راجعة دقيقة تساعد في تحسين أدائهم المستقبلي.

من خلال دمج هذين النظامين المتقدمين، يُحسن البنك بشكل كبير من فعالية وكفاءة عمليات التوظيف والتقييم، مما يساهم في اختيار أفضل المرشحين ويضمن تجربة مهنية استثنائية للمتقدمين. كما تتيح هذه الأنظمة تعريف عمل إدارة الموارد البشرية التركيز على اتخاذ قرارات استراتيجية تستند إلى بيانات دقيقة، وبالتالي تعزيز الأداء العام للبنك.

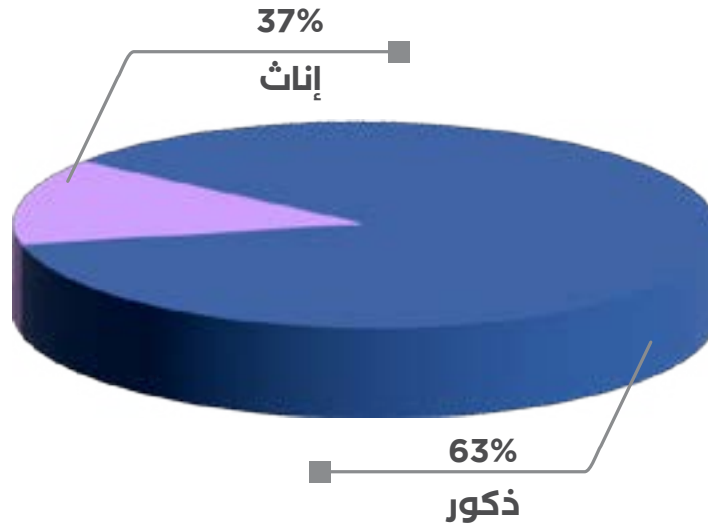
وتحقيقاً للاستثمار الأمثل في الأفراد (الموظفين) وتطويراً للمسار الوظيفي لموظفي البنك، تم خلال العام 2024 ترفيع 24 موظف إلى درجات وظيفية مختلفة سواء بالترفيع إلى مهام وظيفية أعلى ومسميات وظيفية متقدمة أو من خلال ترفيعهم إلى درجات أعلى بنفس المهام الوظيفية المناطة بهم، الأمر الذي عزز بتحفيز الموظفين وتقدير جهودهم خلال الفترة السابقة مما له الأثر الأكبر على الاستقرار الوظيفي والانتماء والحث على الاستمرار بادائهم المتميز والعمل ببيئة إيجابية والعمل على تطوير أعمالهم إلى المستوى المثالي.

تعد الأنشطة البدنية والرياضية وسيلة فعالة لتحسين الصحة البدنية وتعزيز التفاعل بين الأفراد. ومن هذا المنطلق، تم تنظيم مباريات رياضية داخلية أسهمت في تعزيز الروح الجماعية وزيادة التفاعل الإيجابي بين المشاركين. وبناءً على هذه المبادرات، تم تشكيل فريق رياضي يهدف إلى تمثيل المؤسسة في مختلف الفعاليات والبطولات. ساهمت هذه الأنشطة في تحسين اللياقة البدنية للموظفين وتعزيز صحتهم العامة، إلى جانب تقوية الروابط الاجتماعية وتحسين التواصل والتفاعل بينهم، مما يعزز بيئة العمل ويشجع على التعاون والعمل بروح الفريق الواحد.

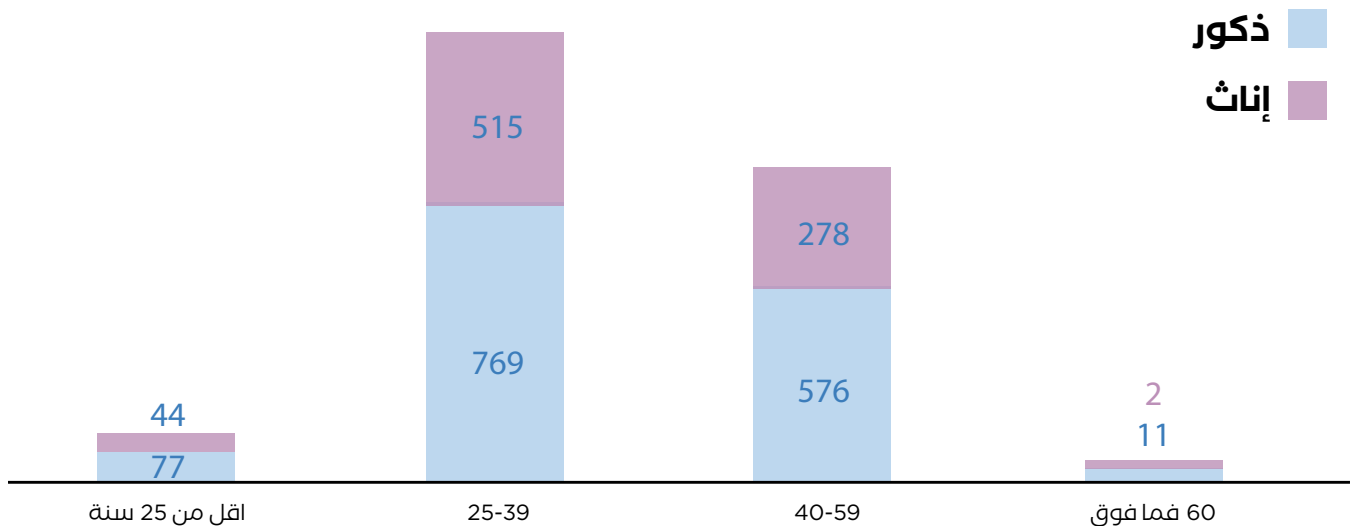
تمكين المرأة ودورها الفاعل

إن تمكين المرأة يعد ركيزة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة. وانطلاقاً من التزامنا بمبادئ المساواة وتكافؤ الفرص، نحرص على تعزيز مشاركة المرأة في مختلف المستويات الإدارية والتنفيذية، وتهيئة بيئة عمل داعمة تُمكنها من الإبداع والقيادة.

توزيع الوظائف القيادية كما في نهاية عام 2024



توزيع العاملين حسب العمر كما في نهاية عام 2024



بلغ معدل الدوران الوظيفي الكلي 8.56% للعام 2024 ويعتبر معدل الدوران الوظيفي ضمن المعدل الطبيعي والمقبول.

نفقات الموظفين	
47,460,626	نفقات الموظفين عام 2024
46,937,362	نفقات الموظفين عام 2023

خطط تطوير وتدريب الموارد البشرية

وفي مجال تخطيط القوى العاملة والتوظيف واستنادا لرؤية البنك و أهدافه الاستراتيجية لتطوير ودعم الاستثمار في الكوادر البشرية وتعزيز مفهوم الشمول والتنوع، فقد تم تعيين 86 موظف وموظفة مع التركيز على فئة الشباب حيث بلغت نسبة الاناث من الموظفين الجدد لعام 2024 (38.3%) من اجمالي التعيينات الجدد، وكما شكلت نسبة الاناث ما نسبته (39.2%) من اجمالي فريق عملنا لدى البنك، كما شكلت نسبة الاناث في المناصب الادارية العليا ما نسبته (27.7%) ذلك كما في عام 2024.

فنحن مؤسسة تؤمن في فريق عملنا وهم اساس نجاحنا. لذلك ننتقي فريق عملنا ممن يتشاركون معنا في القيم و الثقافة ليكونوا جزءا لا يتجزأ من رحلتنا نحو النمو والنجاح ، طاقتنا الايجابية، وتناغمنا في العمل ، و روح الفريق بيننا بالاضافة الى بيئة عملنا المميزة التي هي مصدر نجاحنا و قوة جذبنا للموظفين المميزين..

كما تم ايفاد بعض الموظفين الى دورات تؤهلهم للحصول على شهادات مهنية متخصصة التي اسهمت برفع نسبة الموظفين الحاصلين على الشهادات المهنية في مختلف المجالات والقطاعات لدى البنك حيث زادت النسبة مقارنة بالعام 2023 ، لما لها الاثر على رفع مستوى الخدمة المقدمة والعمل لدى الموظفين بما ينعكس إيجاباً على الانتاجية.

افتتاح مركز تدريب موظفي بنك القاهرة عمان بحلة جديدة

تماشيا مع الاهداف الاستراتيجية لإدارة بنك القاهرة عمان، وتعزيزا لمواصلة تطوير الموظفين وبناء القدرات والمهارات لديهم، سيما ان الموظفين من اهم عناصر النجاح للمؤسسة، افتتح في بنك القاهرة عمان بمبنى الادارة العامة، بوادي صقرة مركز تدريب موظفي بنك القاهرة عمان والذي تم تجديده وتحديثه بشكل كامل خلال عام 2024.

الجدير بالذكر انه تم تجهيز المركز باستخدام اخر المستجدات التكنولوجية وأحدث الأجهزة والشاشات التفاعلية، إضافة إلى قاعات تدريبية متكاملة صُممت لتوفير بيئة تعليمية مريحة ومثمرة، فضلا عن دورات ومناهج تطابق البيئة المصرفية المعاصرة.

وحرصًا على تعزيز الكفاءة والفعالية، تم استحداث الفرع الافتراضي داخل المركز الذي يُحاكي بيئة العمل الحقيقية، مما يتيح للمتدربين تجربة عملية تساهم في تطوير مهاراتهم وتعزيز جاهزيتهم لمواجهة التحديات المهنية والعملية.

سعت ادارة البنك الى هذا التطوير ضمن استراتيجية شاملة تهدف إلى الاستثمار في الكوادر العاملة والوقوف على سوية عملها ورفع مستوى الأداء العام بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية في مجال التدريب والتطوير المهني.

يُعد مركز التدريب الجديد خطوة رائدة تعكس رؤية بنك القاهرة عمان في تقديم خدمات مصرفية متميزة تركز على تأهيل فريق عمل متطور وقادر على تلبية احتياجات العملاء بكفاءة عالية



بناء فرق العمل:

يعتبر العمل بروح الفريق من القيم الأساسية التي يلتزم بها البنك، حيث يُعزز التعاون والتنسيق بين الموظفين لتحقيق الأهداف المشتركة. تعزيزاً لهذه القيم، تم ابتعاث عدد من الموظفين لحضور دورات تدريبية متخصصة في بناء فرق العمل (Team Building) من خلال ورش عمل ونشاطات اجتماعية تهدف إلى تحسين التعاون وتعزيز التواصل الفعّال بين أفراد الفريق. بالإضافة إلى ذلك، تم تنظيم دورات تدريبية في مجموعة من المهارات الأساسية مثل إدارة الوقت، وحل المشكلات، والذكاء العاطفي، حيث تهدف هذه البرامج إلى تطوير القدرات الشخصية والمهنية للموظفين، مما يساهم في تعزيز فعالية العمل الجماعي. كما تشمل الدورات الأخرى مهارات القيادة الفعّالة، والتواصل المؤسسي، والتفاوض، التي تساهم في تمكين الموظفين من إدارة فرقهم بفعالية وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل أفضل. يتم أيضاً تنظيم دورات تدريبية في مجال الابتكار والإبداع، بهدف تحفيز الموظفين على التفكير خارج الصندوق وتقديم حلول مبتكرة في بيئة العمل. من خلال هذه المبادرات المتنوعة، يسعى البنك إلى بناء بيئة عمل متكاملة تنمي قدرات الموظفين وتعزز من كفاءاتهم، مما يساهم في رفع الأداء العام للبنك وتحقيق النجاح المؤسسي.

الفرع الافتراضي

تم الانتهاء من إنشاء فرع افتراضي يهدف إلى تطوير بيئة تدريبية رقمية متكاملة تحاكي بشكل دقيق بيئة العمل في فروع البنك مما يتيح للموظفين الجدد والحاليين فرصة اكتساب المهارات العملية اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية بكفاءة واحترافية في بيئة تدريب آمنة. يتميز المشروع بمحاكاة واقعية تتضمن تصميمات دقيقة لجميع التفاصيل المادية والوظيفية، مثل مكاتب الموظفين، أماكن انتظار العملاء، وشاشات تفاعلية تُستخدم في التدريب على رحلة خدمة العملاء كما يدمج المشروع تقنيات متطورة لإنشاء تجارب تدريبية تفاعلية، حيث يتفاعل الموظفون مع "عملاء افتراضيين"، مما يتيح لهم محاكاة التعامل مع مواقف متعددة، بدءاً من استقبال العملاء إلى التفاوض على المنتجات المصرفية.

علاوة على ذلك، يتضمن المشروع أدوات متقدمة لقياس الأداء وتقديم تغذية راجعة مستمرة تساعد على تحسين كفاءة المتدربين وتعزيز مهاراتهم. يركز المشروع أيضاً على تدريب الموظفين على المنتجات والخدمات المصرفية لضمان قدرتهم على التعامل مع كافة السيناريوهات التي تواجههم في خدمة عملاء.

بفضل هذه الخصائص، ساهم الفرع الافتراضي بشكل ملموس في تحسين كفاءة الموظفين، تعزيز احترافيتهم، وتقليل الأخطاء التشغيلية، مما ينعكس إيجابياً على تجربة العملاء ويعزز الأداء العام للبنك، مما يوفر مرونة زمنية ومكانية ويخفض تكاليف التدريب التقليدية.



E-Learning

في عام 2024، تبني البنك نهجًا استراتيجيًا لتعزيز ثقافة التعلم والتطوير المهني من خلال الاعتماد المكثف على التكنولوجيا الحديثة من خلا منصات E-Learning، مما أحدث تحولًا نوعيًا في أساليب التدريب والتطوير. تم تصميم وتنفيذ مجموعة واسعة من البرامج التدريبية المتخصصة عبر المنصات الإلكترونية، مما ساعد على توسيع قاعدة المستفيدين من التدريب ليشمل عددًا أكبر من الموظفين بمختلف المستويات والمجالات الوظيفية.

هذا التوجه لم يقتصر فقط على توفير فرص التعلم، بل ركز أيضًا على تقديم محتوى تدريبي عالي الجودة يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية. وقد ساهم ذلك في تحسين مهارات الموظفين وتعزيز جاهزيتهم لتلبية متطلبات العمل المتغيرة، مع التركيز على بناء قيادات مستقبلية قادرة على التغيير وتحقيق التميز المؤسسي.

كما وفرت هذه المنصات مرونة غير مسبوقة في التدريب، حيث أتيح للموظفين فرصة التعلم في أوقات تناسب جداولهم العملية والشخصية، مما رفع من مستوى التفاعل والاستفادة من البرامج. علاوة على ذلك، ساهمت هذه الجهود في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية للبنك، من خلال رفع كفاءة الكادر البشري وتعزيز جاهزيته لدعم الأهداف المؤسسية الطموحة، مما يعكس التزام البنك بالابتكار والاستدامة في مجال تطوير الموارد البشرية.

منصة التدريب Salalem

هي إحدى المنصات التعليمية الرقمية الرائدة التي تهدف إلى تقديم بيئة تعليمية مرنة وشاملة تساهم في تطوير المهارات وزيادة المعرفة، مما يساهم في تحقيق الأهداف التعليمية والمهنية للأفراد. توفر المنصة مرونة في الوصول إلى المحتوى التعليمي في أي وقت ومن أي مكان، مما يتيح للمتدربين اختيار الأوقات التي تناسب جداولهم الشخصية والمهنية. كما تتميز بتنوع المحتوى التعليمي الذي يغطي مجالات متعددة، مما يتيح خيارات واسعة لتلبية الاحتياجات المختلفة.

تشجع المنصة على التعلم الذاتي، حيث تمكن المتعلمين من التقدم بمعدلهم الخاص ومراجعة المحتوى عند الحاجة، مع تعزيز تجربة التعلم من خلال أدوات تفاعلية مثل المنتديات ومجموعات النقاش التي تسهل تبادل الخبرات والمعرفة بين المتدربين والمدرسين. وتوفر المنصة أيضًا أدوات تقييم فورية وتغذية راجعة، مما يمكن المتعلمين من قياس تقدمهم وتحسين أدائهم باستمرار.

من أبرز مزايا المنصة تقديمها محتوى تعليمي محدث يواكب أحدث التطورات في مختلف المجالات، مع دعم وسائل متعددة للتعلم مثل الفيديوهات والعروض التقديمية والكتب الإلكترونية، مما يجعل التجربة التعليمية أكثر تفاعلية وجاذبية. وبالإضافة إلى ذلك، تقدم المنصة شهادات معتمدة عند إتمام الدورات، مما يعزز من فرص المتدربين في سوق العمل.

كما تدعم المنصة التعليم المتخصص، مما يمكن البنك من تصميم برامج تدريبية تلبي احتياجاتها الفريدة، وتوفير أدوات لتحليل أداء المتدربين وجمع البيانات اللازمة لتحسين البرامج التدريبية. من خلال هذه المزايا، تساهم المنصة في تعزيز ثقافة التعلم وتشجيع الأفراد والمؤسسات على تبني أساليب تعليمية حديثة تساهم في تحقيق النجاح المهني والمؤسسي.

منصة التدريب KnowBe4

في ضوء التزايد المستمر للتهديدات السيبرانية وتعقيد أساليب الاحتيال الرقمي، أصبح تدريب الموظفين على الأمن السيبراني أمرًا حيويًا لحماية أصول المؤسسة وبياناتها الحساسة. ولهذا، اعتمدت المؤسسة منصة KnowBe4 الرائدة عالميًا في مجال التوعية الأمنية ومن خلال هذا التدريب، نسعى إلى بناء خط الدفاع الأول داخل المؤسسة من خلال رفع المستوى الأمني لدى الموظفين وتقليل الأخطاء البشرية وتعزيز ثقافة أمنية مستدامة داخل بيئة العمل ودعم الالتزام بمتطلبات الإمتثال والمعايير الدولية، والمتمثل في الموظف الواعي الذي يمتلك القدرة على التمييز والتصرف السليم أمام التهديدات الإلكترونية والتي تشمل.

- محاكاة واقعية لهجمات التصيد الإلكتروني (Phishing Simulation)، لاختبار مدى استعداد الموظفين للتعامل مع التهديدات.
- دورات تفاعلية بمحتوى متجدد يشمل الهندسة الاجتماعية، أمن البريد الإلكتروني، حماية كلمات المرور، وغيرها من المواضيع الحساسة.

- تقارير وتحليلات تفصيلية توضح مستوى التفاعل والوعي الأمني لكل موظف، مما يساعد على تطوير خطة تدريب مخصصة حسب الاحتياج.
- بلغ عدد الموظفين الملتحقين بهذه الدورات 965 موظف

برنامج مصرفيو المستقبل :

هو برنامج يهدف الى اعداد الموظفين الجدد قبل توزيعهم على إدارات البنك المتعددة وتأهيلهم واعدادهم ليكونوا جاهزين للانخراط في بيئة العمل الحية و اعطائهم فكره عامه وتفصيليه عن عمل جميع الادارات من خلال برامج تدريبه ضمن خطه مدروسه وشامله لكافة الأعمال الموجودة في البنك وتشمل كافة القطاعات ومن خلال أوراق عمل وتطبيقات عملية وبرامج مدروسه بعنايه لتوسيع مدارك الموظف وتوسيع خبرته قبل الاندماج في البيئة الحية والعملية في دوائر البنك كي يكون مدرك للامور الاساسيه التي سيقوم بها حال مباشرته العمل ويكون على علم ودرايه باعمال الدوائر الاخرى في البنك وكيفية التواصل معهم لغايات توفير الوقت والجهد وتقليل الأخطاء لتحسين جوده العمل.

ووضع صوره شموليه لكافة المفاهيم المصرفية التي من الممكن أن يتعرض لها الموظف في حياته المهنية قبل أن يتم مباشرته العمل وتكون هذه المعلومات من أصحاب الخبرة والاختصاص وليس من الموظف الذي يشرف على تدريب الموظف سواء كان في الفرع أو في الادارات المختلفة.

و يهدف ايضا الى جذب استقطاب الكفاءات من الخريجين الجدد حسب المتطلبات المشروطة لما يحسن من جوده مخرجات التوظيف في البنك وتعزيز البيئة الوظيفيه.

من خلال التدريب المكثف سيكون هناك جوده عاليه لمخرجات العمل التي سينتكلف بها الموظف المنخرط في البرنامج ويقلل كلف التدريب في المستقبل حيث أن البرنامج شامل للنواحي العملية والنفسيه وطرق التعامل للموظف.

فرصه لملئ الشواغر من خلال مقابله مدراء الدوائر مع موظفين البرنامج والاحتكاك المباشر معهم والتأكد من ملائمة اي منهم للوظيفة الشاغرة.

مايتم سابقا في عملية التوظيف / التدريب أن الموظف هو الذي يبحث عن المعلومه وطريقه العمل ويكون النمط هو العمل بالطريقة التقليديه اما في هذا البرنامج فالاستراتيجيه مختلفه حيث أن المدرب هو الشخص الأول في الاداره اي مايتم اعطاه هو خلاصه تجربه العملية والنظريه مما يؤدي الى ان التدريب هو حسب المطلوب من قبل الاداره والاستراتيجيات الحديثه التي تعطي المعلومه الصحيحه وبالطريق الاقصر والشكل العلمي والمهني

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

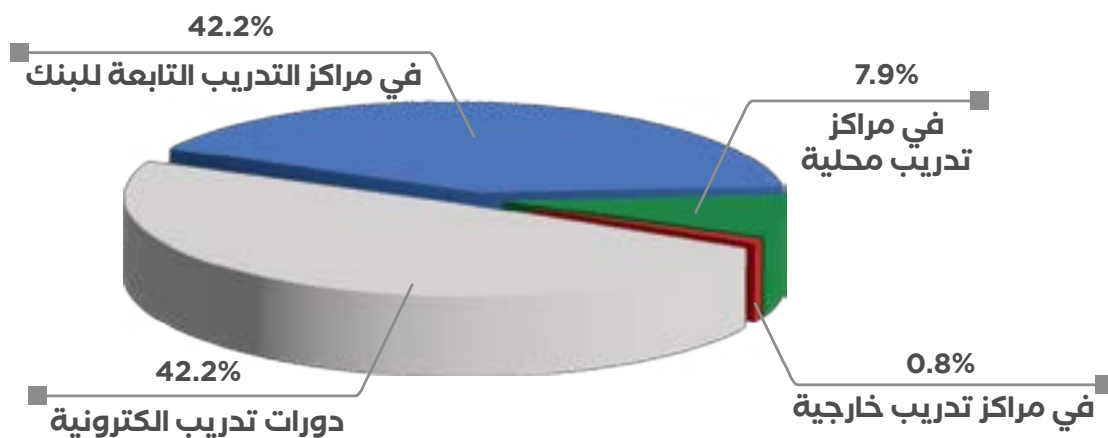
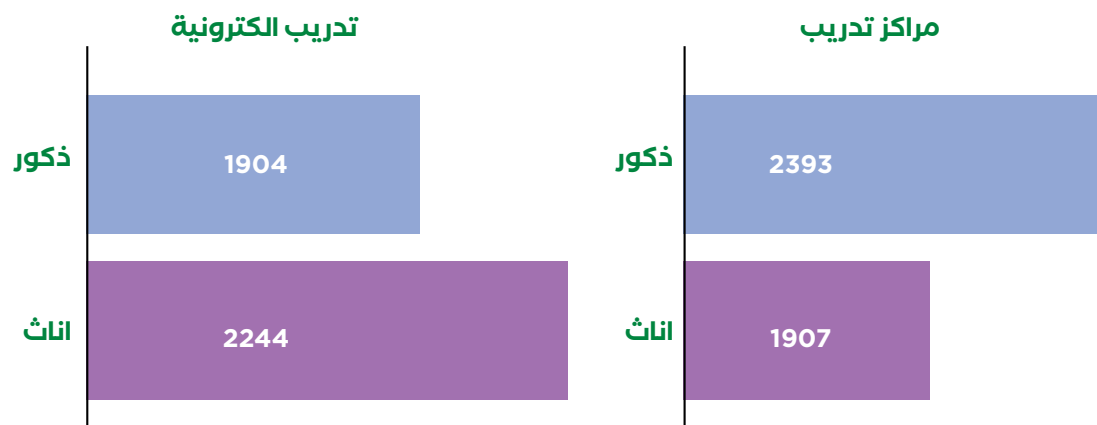
خلق جيل جديد من القاده غير التقليديين في البنك متسلحين بالعمل والتجربه العمليه من خلال تجاوز التفكير التقليدي والتركيز على التفكير الاستراتيجي والتحليل الإبداعي والعمق والبعد عن النمط غير المبدع

تعزيز الفكره الشموليّه في التفكير الإبداعي والتحليل وحل المشكلات والنظر الى المشكله وليس التفكير بأنه جزء من المشكله وإيجاد حلول سريعه وبطريقه ذكية لاحتواء المشكلات

المنح الدراسية :

إيماناً بدور التعليم الحيوي في تعزيز التنمية الشخصية والمهنية، يولي البنك اهتماماً خاصاً بتقديم الدعم التعليمي لموظفيه وأبنائهم من خلال مبادرة المنح الدراسية. تمثل هذه المبادرة جزءاً من المسؤولية المجتمعية تجاه الموظفين حيث يوفر أربع منح تعليمية تشمل منحتين للدبلوم و منحتين للبيكالوريوس، بالإضافة إلى منحة واحدة للماجستير بالتعاون مع معهد الدراسات المصرفية في تخصص الادارة مالية. يعكس هذا التزام البنك بتشجيع موظفيه على مواصلة تعليمهم العالي، مما يساهم في تعزيز تحصيلهم العلمي والاكاديمي. كما أن المبادرة تساهم في تعزيز ثقافة التعلم المستمر داخل البنك، وبدوره الفاعل إيماناً من بالمسؤولية تجاه موظفيه وابنائهم خصص البنك أربع منح لأبناء الموظفين سنوياً، تؤكد هذه المبادرة على الدور الفعّال للبنك في تحقيق التنمية المستدامة لموظفيه وأسره

عدد الموظفين الذين اشتركوا في دورات تدريبية خلال عام 2024



عدد الساعات التدريبية	عدد المشاركين	عدد البرامج التدريبية	مجال التدريب
4,066	969	92	الامتثال ومكافحة غسل الأموال
2,620	151	48	تكنولوجيا المعلومات
5,031	641	28	التسهيلات الائتمانية والتمويل التجاري
547	734	26	الورشات التوعوية
671	141	24	المخاطر
116	26	20	الجوانب القانونية للعمل
2,125	546	17	الأنظمة البنكية
339	186	16	خدمة العملاء
2,465	30	13	المهارات السلوكية
460	44	12	المحاسبة والمالية
241	92	12	الإدارة
699	66	12	التدقيق
709	295	12	الاستدامة
274	261	10	الجرائم المالية
325	15	8	الخزينة والاستثمار و العمليات
580	167	7	المهارات و المعرفة البنكية الأساسية
103	304	7	السلامة والصحة المهنية
262	46	3	الامن السيبراني
21,633	4,714	367	المجموع

21,633	3734	367	جدول الدورات التدريبية (منصة سلايم ومنصة knowbe4)
--------	------	-----	---

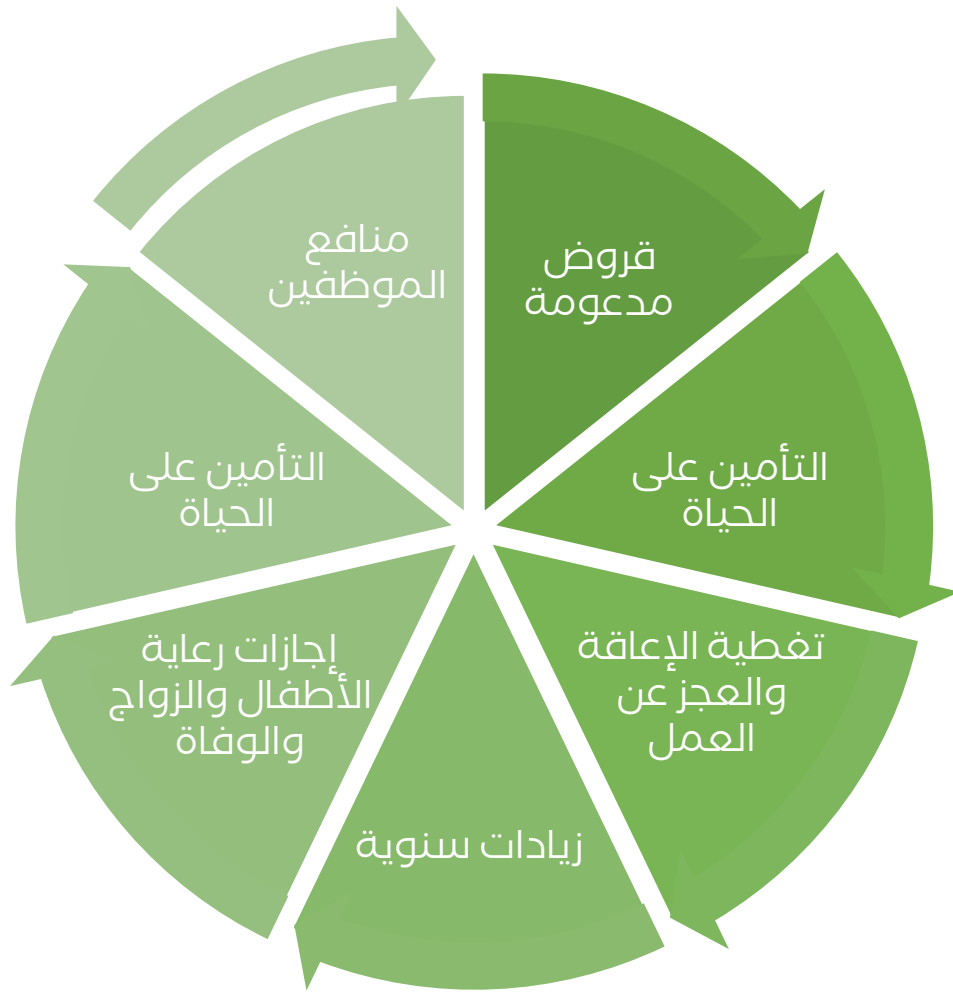
	40		عدد الحاصلين على شهادات مهنية
--	----	--	-------------------------------

منافع الموظفين:

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

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

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



الصحة والسلامة المهنية

يضع بنك القاهرة عمان صحة وسلامة ورفاه الموظفين على رأس أولوياته، ويحرص على توفير بيئة عمل آمنة وصحية في جميع مواقع العمل. ومن هذا المنطلق، يلتزم البنك بتطبيق سياسات وإجراءات صارمة في مجال الصحة والسلامة المهنية، إلى جانب اتخاذ مجموعة من التدابير الوقائية التي تضمن الحد من المخاطر والحفاظ على سلامة الموظفين.

ولضمان التنفيذ الفعال لهذه السياسات، تم تعيين مشرف مختص بالصحة والسلامة المهنية يتولى مسؤولية متابعة القضايا المتعلقة بصحة وسلامة الموظفين. ويعمل هذا المشرف بالتعاون مع مختلف إدارات البنك لتحديد مصادر الخطر، وتقييم المخاطر المحتملة، ووضع الإجراءات الوقائية المناسبة لمنع وقوع الحوادث، بالإضافة إلى رفع مستوى الوعي بأثار الأنشطة المؤسسية على البيئة والمجتمع، بما يعزز من مفاهيم الاستدامة لدى الموظفين.

وفي إطار التزام البنك بإجراءات الصحة والسلامة، تم تجهيز جميع طوابق الإدارة العامة وفروع البنك بصناديق إسعافات أولية، كما تم التأكد من توفر الإضاءة الكافية والتهوية الجيدة في كافة المكاتب، لضمان بيئة عمل صحية وآمنة.

وتقوم إدارة الموارد البشرية بمتابعة وتوثيق أي حوادث أو إصابات عمل، مع الالتزام بالإبلاغ عنها إلى مؤسسة الضمان الاجتماعي ضمن المدة القانونية المحددة، بما يضمن حقوق الموظفين وفق الأنظمة والتعليمات المعمول بها.

الأمن والحماية

كما يولي بنك القاهرة عمان أهمية كبيرة لأمن الموظفين وحماية ممتلكات البنك وبياناته. ويعتمد البنك أنظمة أمن متطورة تشمل كاميرات مراقبة، ونظام تحكم بالدخول، وخطط طوارئ معدة مسبقاً للتعامل مع مختلف السيناريوهات الأمنية. وتخضع هذه الأنظمة لمراجعات دورية لضمان فعاليتها واستجابتها لأي مستجدات.

ويعمل فريق مختص بالأمن والسلامة على مدار الساعة لضمان تطبيق أعلى معايير الحماية في كافة مواقع البنك، بما يشمل حماية الأصول والمعلومات وضمان بيئة آمنة لجميع الموظفين والعملاء على حد سواء. كما يتم تدريب الموظفين بشكل دوري على إجراءات الأمن والإخلاء والتصرف في حالات الطوارئ، تعزيزاً للوعي والجاهزية.

تجارب الإخلاء الوهمية

انطلاقاً من التزام بنك القاهرة عمان بتعليمات البنك المركزي الأردني الخاصة بإجراء تمارين الإخلاء الوهمية بشكل سنوي، نفذ البنك تمرين إخلاء وهمي شمل كافة مباني الإدارة العامة، وبمشاركة فرق الطوارئ المختصة. وقد هدفت التجربة إلى تقييم مدى التزام الموظفين بالإجراءات المعتمدة خلال عمليات الإخلاء، والتأكد من تطبيق معايير السلامة العامة التي تضمن سلامة الجميع وتمنع حدوث أي مخاطر أثناء التمرين.

وتأتي هذه التجارب ضمن خطة البنك لتعزيز ثقافة السلامة والوقاية، ورفع مستوى الوعي والجاهزية لدى الموظفين في التعامل مع حالات الطوارئ بكفاءة وفاعلية. وتم تنفيذ التمرين بنجاح، وفقاً للجدول الزمني المحدد والإجراءات المعتمدة، ما يعكس استعداد الموظفين وفهمهم للتعليمات المطلوبة.

ويحرص بنك القاهرة عمان على إجراء هذه التمارين بشكل دوري كإجراء احترازي وتدريب، يهدف إلى ترسيخ الممارسات الصحيحة خلال عمليات الإخلاء، وضمان التصرف السليم في حال وقوع أي حادث طارئ - لا قدر الله - بما يعزز من بيئة العمل الآمنة للجميع.

المسؤولية المجتمعية



يفتخر بنك القاهرة عمان بتبني نظام الحوكمة المؤسسية وفق أفضل الممارسات المتبعة عالمياً وطبقاً للتشريعات والأنظمة المحلية الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

وهنا تكمن مسؤولية البنك الجوهريّة تجاه مجتمعه، حيث يحرص البنك دوماً على الفصل بين الدور الرقابي لمجلس إدارة البنك والدور التنفيذي للإدارة، بالإضافة إلى التأكد من خدمة مصالح المكونات الرئيسية للبنك كأولوية قصوى وغاية عليا.

كما ويتبع البنك أسس الحاكمية المؤسسية المثلى بما فيها الالتزام بعدد من الأعضاء المستقلين الذين يشكلون جزءاً من مجلس إدارة البنك وترسيخاً لدور بنك القاهرة عمان في خدمة المجتمع المحلي عن طريق نشاطاته المختلفة وفعالياته وخدماته في العديد من المجالات، فإن البنك يعزز دوماً على خدمة المجتمع استناداً إلى محورين أساسيين هما الصحة والثقافة على وجه الخصوص.

تركت جهود بنك القاهرة عمان بصمة مؤثرة وإيجابية وارتقت في القطاعات التي رعاها أو ساهم فيها أو دعمها أو كان شريكاً بها ولا يكاد قطاع في الأردن إلا وحظي باهتمام البنك ودعمه في جميع الجوانب وواصل البنك إنجازاته ونجاحاته المتواصلة ومساهماته الثرية في المجتمع المحلي في انحاء المملكة كافة.

التزاماً من البنك بإصدار تقارير استدامة سنوية وتلبيةً لقواعد وإرشادات تقارير الاستدامة الصادرة عن بورصة عمان، جاء التقرير محتويًا على جميع المبادرات والفعاليات والأنشطة التي قام بها البنك خلال العام الماضي سواء على صعيد الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، وتحقيقاً لاستراتيجية البنك المتمثلة ب النهوض بالحياة المجتمعية.

وحافظ بنك القاهرة عمان على حصته بمواصلته دعم مؤسسة رواد التنمية في الاردن كونه من الممولين الرئيسيين وذلك منذ عام 2006 اذ ان مؤسسة رواد التنمية وهي مؤسسة غير ربحية حيث يناشد البنك عبر المؤسسة الى تمكين المجتمعات التغلب على التهميش عن طريق مشاركة الشباب في خدمة المجتمع والتعليم، والتي تضع في مقدمتها إتاحة المزيد من الفرص المتكافئة للشباب، وتعزيز المجتمعات المدنية وتشجيع إيجاد الحلول الجذرية الشاملة.

ولان المرأة لها اولوية خاصة في برامج البنك واستراتيجيته فقد رعي بنك القاهرة عمان الفعالية الدولية لدعم صحة المرأة النفسية والروحية والجسدية في دورتها العاشرة، والتي أقيمت في آيلة في مدينة العقبة حيث تم تسليط الضوء على دور المرأة العقباوية ومهاراتها ومساهماتها الفعّالة في مجتمعها المحلي من خلال عروض موسيقية والحرف التقليدية والمشغولات اليدوية المتنوعة، وتسعى الفعالية الى دعم التكامل بين الصحة الجسدية والنفسية والروحية للمرأة، من خلال مشاركات من خبيرات وخبراء أردنيين وعرب واجانب في مجالات الصحة النفسية وجسدية واليوغا والعلاج بالفن والموسيقى والزيوت العطرية الطبية، بالإضافة إلى محاضرات حول الذكاء الاصطناعي والعلاقات الزوجية.

وشارك بنك القاهرة عمان ايضا كراعي ذهبي لفعاليات النسخة الثانية من منتدى التمويل الأخضر "جريفن 2024" وتأتي مشاركة انطلاقاً من إيمانه بان التغير المناخي يحظى باهتمام بالغ على الصعيدين المحلي والعالمي، ودعمًا للجهود المبذولة لمواجهة تداعياته والتكيف مع تأثيراته المحتملة على النظم البيئية والقطاعات الاقتصادية، ومن أهم الأمور التي تم بحثها الآن هو تأثير التغير المناخي على القطاع المالي والمخاطر المرتبطة بذلك وكيفية تحديد وتقييم وإدارة هذه المخاطر، وحصل بنك Signature من بنك القاهرة عمان على درع الرعاية الذهبية خلال المنتدى.

ولمواصلة دوره الانساني قدم البنك رعاية ودعم بنك القاهرة عمان للمخيّم الصيفي السنوي الثامن عشر لمؤسسة الحسين للسرطان والذي يهدف الى تنمية قدرات ومواهب الأطفال وتعزيز قوتهم البدنية والذهنية، ومنحهم السعادة والأمل ليتمكنوا من مواصلة رحلة علاجهم عبر برامج انتقائية ومدرسة ومنوعة لأحداث الفرق والتنوع في مسيرة ممن يتلقون العلاج.

وعلى صعيد متصل كان للبنك ايضا مشاركة في فعاليات شهر التوعية بسرطان الثدي وهي من الفعاليات التوعوية بمرض سرطان الثدي، استكمالا لنشاطات بنك القاهرة عمان في محاربة مرض السرطان، إذ يُقدّم البنك ومنذ سنوات الدعم لجميع فعاليات مركز الحسين للسرطان.

وتوسع دعم بنك القاهرة عمان الى مجال جهود البحث العلمي في مجال السرطان على مستوى الوطن العربي اذ قدم بنك القاهرة عمان الرعاية الفضية لجائزة الحسين لأبحاث السرطان للدورتين الثالثة والرابعة حيث تم إطلاق

جائزة الحسين لأبحاث السرطان في عام 2020 وهي من أهم جوائز البحث العلمي في مجال السرطان على مستوى الوطن العربي، وهي مخصصة لدعم جهود مواجهة السرطان والتغلب عليه بطرق علمية متقدمة.

ولم يغفل البنك عن مشاركته في حملات التوعية المالية ومنها "صحتك المالية... لمستقبل أفضل" الهادفة إلى نشر الثقافة المالية والمصرفية بين النساء وتعزيز قدرتهن على الإدارة المالية الفعالة لتزويدهن بالمعارف والمهارات التي تعزز من قدرتهن على إنجاح وتنمية أعمالها، مما يوثق نطاق مجتمع الريادة النسائية.

وتواصلت مشاركات البنك المميزة في فعاليات "يوم وظيفي في القطاع المالي" الذي نظّمته مؤسسة إنجاز بالتعاون مع البنك المركزي الأردني، وزارة التربية والتعليم، وجمعية البنوك في الأردن، وكان الهدف من الفعالية مساعدة الطلبة في التعرف على التخصصات والوظائف والمهن المتعلقة في القطاع المالي الأردني.

ولأن مساهماته متعددة ومتنوعة المجالات وسباق في المساهمة فقد وقع بنك القاهرة عمان اتفاقية تمويل مشروع إنشاء محطة طاقة شمسية بقدرة 50 ميغاواط بنظام (B.O.O) حيث وللمرة الأولى يقوم بنك محلي أردني منفردا، وهو بنك القاهرة عمان، بتمويل مشروع بهذا الحجم لشركة أردنية.

اذ يهدف البنك من خلال استراتيجيته لضمان توفير إمدادات طاقة مستقرة، مستدامة، آمنة، وموثوقة، مما يساهم في بناء مستقبل مستدام ومزدهر للاقتصاد الأردني وهو مشروعاً فريداً من نوعه في الأردن حيث يتم استخدام أحدث أنواع التكنولوجيا لمحطات الطاقة الشمسية الكبرى، ويهدف إلى تزويد الطاقة النظيفة لدعم الحفاظ على بيئة خضراء في المملكة، وذلك ضمن استراتيجية البنك لتحقيق الاستدامة والمسؤولية البيئية.

وتطبيقاً لاستراتيجيته المتمثلة بدعم مختلف فئات المجتمع المحلي فقد وقع بنك القاهرة عمان وصندوق تشجيع الطاقة المتجددة وترشيد الطاقة في وزارة الطاقة والثروة المعدنية اتفاقية تعاون مشترك للمرحلة الجديدة من برنامج دعم القطاع المنزلي لتركيب أنظمة الخلايا الشمسية والسخان الشمسي، الذي ينفذه الصندوق للعام 2024/2025، بدعم ومنحة بنسبة 30% على كافة الأنظمة، اذ يساهم البرنامج للمستفيدين منه تسهيل عملية تركيب أنظمة الخلايا الشمسية والسخان الشمسي للمواطنين، وفقاً للمعايير المعتمدة والدليل الإرشادي للبرنامج مما يحقق منفعة للمواطنين من خلال تخفيض كلف فاتورة الكهرباء الشهرية.

في كل عام ترك موظفو بنك القاهرة عمان بصمتهم الانسانية عبر مشاركتهم في فعاليات تطوعية بتكية أم علي اذ قاموا بتعبئة وتوزيع الطرود الغذائية للأسر المحتاجة كجزء من حملتها في شهر رمضان المبارك وهي ضمن شراكة استراتيجية طويلة الأمد لتحقيق أهداف التكية في حل مشكلة الجوع والقضاء عليه عن طريق دعم بنك القاهرة عمان لمشاريعها التنموية المختلفة





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

دعم وتمكين الأشخاص من ذوي الهمم

في إطار التزامنا بالمسؤولية المجتمعية وتعزيز مبدأ الشمولية والتنوع فإننا نؤمن أن تمكين ذوي الهمم هو جزء لا يتجزأ من التنمية المستدامة والمساواة في الفرص وعليه نولي اهتماماً خاصاً بدعم وتمكين الأشخاص من ذوي الهمم، من خلال المبادرات التالية:

- تهيئة بيئة العمل لاستيعاب ذوي الهمم بما يتوافق مع متطلبات التوظيف العادل.
- توفير فرص تدريب وتأهيل مهني مخصصة تساعدهم على الاندماج في سوق العمل.
- المشاركة في مبادرات ومشاريع مجتمعية تُعنى بتمكين ذوي الهمم وتعزيز حقوقهم.
- تحسين البنية التحتية في الفروع / المرافق لتكون صديقة لذوي الإعاقة وممرات مخصصة لهم
- دعم المؤسسات المجتمعية والجمعيات الخيرية العاملة في مجال خدمة الأشخاص من ذوي الهمم.

غاليري بنك القاهرة عمّان

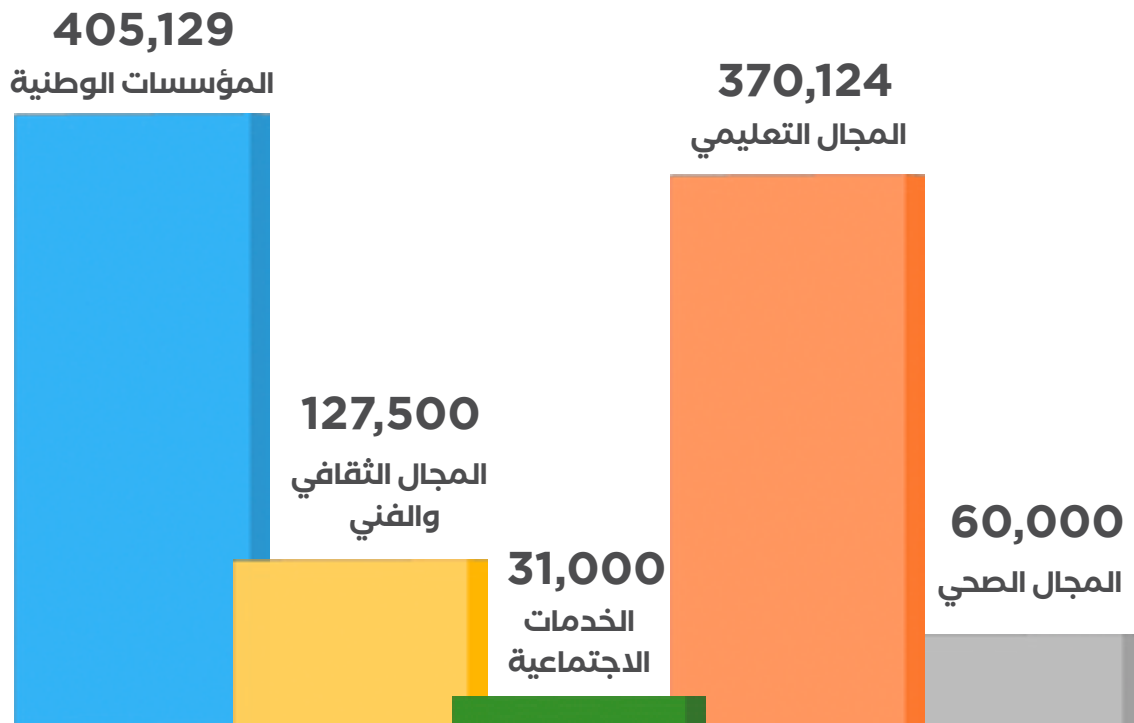
يُعد بنك القاهرة عمّان من المؤسسات الرائدة في دعم الثقافة والفنون، ويتميّز بكونه البنك الوحيد في الأردن الذي يضم غاليري فنيًا داخل مبنى إدارته العامة. ويشكّل هذا الغاليري منصة وطنية وعربية لاحتضان الفنانين التشكيليين، ومركزًا لدعم الإبداع والمواهب الناشئة.

يحرص البنك من خلال هذا الفضاء الثقافي على توفير بيئة ملهمة للفنانين لعرض أعمالهم، وتعزيز الوعي الفني في المجتمع. كما يولي اهتمامًا خاصًا بالمواهب الشابة، إذ ينظم مسابقة سنوية تمنح جائزة لأجمل لوحة فنية تعبّر عن موضوعات ترتبط بالثقافة المجتمعية، مما يساهم في تشجيع الإبداع وتنمية الحس الفني لدى الأجيال القادمة.

غاليري بنك القاهرة عمّان ليس مجرد مساحة عرض، بل هو تجسيد حقيقي لالتزام البنك بمسؤوليته الاجتماعية ودوره الفاعل في إثراء المشهد الثقافي المحلي والعربي.

التبرعات والرعاية

قمنا خلال العام 2024 بدعم عددٍ من مؤسسات المجتمع المحلي والمؤسسات غير الهادفة للربح والبرامج والمبادرات المجتمعية وبلغ إجمالي التبرعات خلال عام 2024 مبلغ 993,753 دينار أردني



تحسين الأداء البيئي

انسجامًا مع رؤية إدارة بنك القاهرة عمّان في دعم الاستدامة وتعزيز مفهوم المباني الخضراء، يعمل البنك على تطبيق ممارسات صديقة للبيئة تهدف إلى تصميم وإنشاء مبانٍ جديدة وفق معايير الاستدامة، إضافة إلى تحويل المباني الحالية إلى مبانٍ خضراء من خلال إدخال التحسينات الفنية والبيئية اللازمة. ويُعرف هذا النوع من التحسينات بـ "الترميم الأخضر" أو "التجديد المستدام"، حيث يتم تنفيذه بطريقة تضمن الاستخدام الأمثل للموارد والطاقة.

تشمل هذه التحسينات تحليل شامل لكافة جوانب المبنى، بما في ذلك التصميم، والهيكل المعماري، وأنظمة التكييف، والإضاءة، والمعدات التقنية، بهدف تقليل الأثر البيئي وتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى.

فوائد تحويل المباني إلى مبانٍ خضراء:

- خفض التكاليف التشغيلية: يساهم التحول إلى المباني الخضراء في تقليل استهلاك الطاقة والمياه، وخفض تكاليف الصيانة والتشغيل على المدى الطويل.
 - تعزيز صحة الموظفين: تؤدي هذه التحسينات إلى تحسين جودة الهواء الداخلي، وتقليل التعرض للملوثات، مما ينعكس إيجابًا على صحة الموظفين ورفاههم.
 - تحقيق الاستدامة البيئية والاجتماعية: يساهم هذا التوجه في تقليل البصمة الكربونية للبنك، ويعزز التزامه بالمسؤولية البيئية تجاه المجتمع.
- ومن خلال هذه المبادرات، يؤكد بنك القاهرة عمّان سعيه الدائم نحو تحقيق التوازن بين الكفاءة الاقتصادية والحفاظ على البيئة، بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة ورؤية البنك المستقبلية.

الموردين المحليين

يُولي بنك القاهرة عمّان أهمية كبيرة لدعم الاقتصاد الوطني من خلال الاعتماد بشكل أساسي على الموردين المحليين، حيث يشكلون العمود الفقري لسلسلة التوريد الخاصة بالبنك. ويحرص البنك على بناء علاقات شراكة مستدامة معهم، في إطار رؤية تركز على تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في المملكة.

تتجاوز نسبة الإنفاق على الموردين المحليين 95%، مما يعكس التزام البنك الواضح بتفضيل المنتجات والخدمات المحلية، سواء من خلال العطاءات أو عبر عمليات الشراء المباشر. ويتم اختيار هؤلاء الموردين استنادًا إلى مجموعة من المعايير المهنية والفنية، والتي تشمل:

- تقييم الأداء السابق بالتعاون مع البنك.
- التحليل الفني لعروض الموردين.
- دراسة الأوضاع المالية والمهنية للشركات.

تسهم هذه الممارسات في خلق قيمة مضافة محليًا، من خلال تعزيز فرص العمل، وتحفيز الابتكار المحلي، وتقليل الأثر البيئي الناتج عن سلاسل التوريد البعيدة، مما ينسجم مع نهج البنك في تحقيق الاستدامة على مختلف الأصعدة.

الحوكمة المؤسسية



الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال

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

لذلك يتناول هذا الدليل ما يلي:

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

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

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

يعنى البنك بالعمل على تعزيز وتطوير الحوكمة المؤسسية المرتكزة على مبادئ العدالة، الشفافية، المساءلة والمسؤولية بهدف تدعيم ثقة المودعين والمساهمين والجهات الأخرى ذات العلاقة بالبنك وبما يضمن مراقبة مستمرة لتقيد البنك بالسياسات والحدود المقررة وتوافقها مع أهدافه المرسومة بشكل عام، كما يلتزم البنك بتطبيق أعلى معايير الأداء المهنية على كافة نشاطاته والتي تتماشى مع تعليمات البنك المركزي الأردني

والسلطات الرقابية في البلدان التي يتواجد فيها البنك وأفضل الممارسات الدولية وعليه فقد قرر مجلس الإدارة تبني دليل الحوكمة المؤسسية

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

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

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

الأولويات الاستراتيجية على مستوى مجلس الادارة

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

الأولويات الاستراتيجية على مستوى الإدارة التنفيذية

1) تحويل/ تطوير نموذج الاعمال ليصبح مركزا على العميل والاستجابة السريعة لمتطلباتهم وتلبية احتياجاتهم عبر منصة الكترونية مركزية تركز على العميل وتدمج ما بين البعد البشري والرقمي بالإضافة الى تحليل السلوك الشخصي وتلبية احتياج كل عميل على حدى لتعزيز تجربة العميل المصرفية بالتوازي مع ضمان المحافظة على مستوى متدنٍ لمخاطر التشغيل

2) الإدارة الأمثل للمصاريف من خلال استخدام التكنولوجيا المالية (التحول الرقمي) نظرا لمرونتها وكفاءتها وتدني مصاريفها التشغيلية الامر الذي يتطلب إعادة النظر في الإجراءات والتكنولوجيا المستخدمة كما انه يجب إعادة النظر في آلية عمل الفروع وتحويلها الى فروع خدمة ذاتية تخدم العميل بسهولة وسرعة ودقة على مدار الساعة

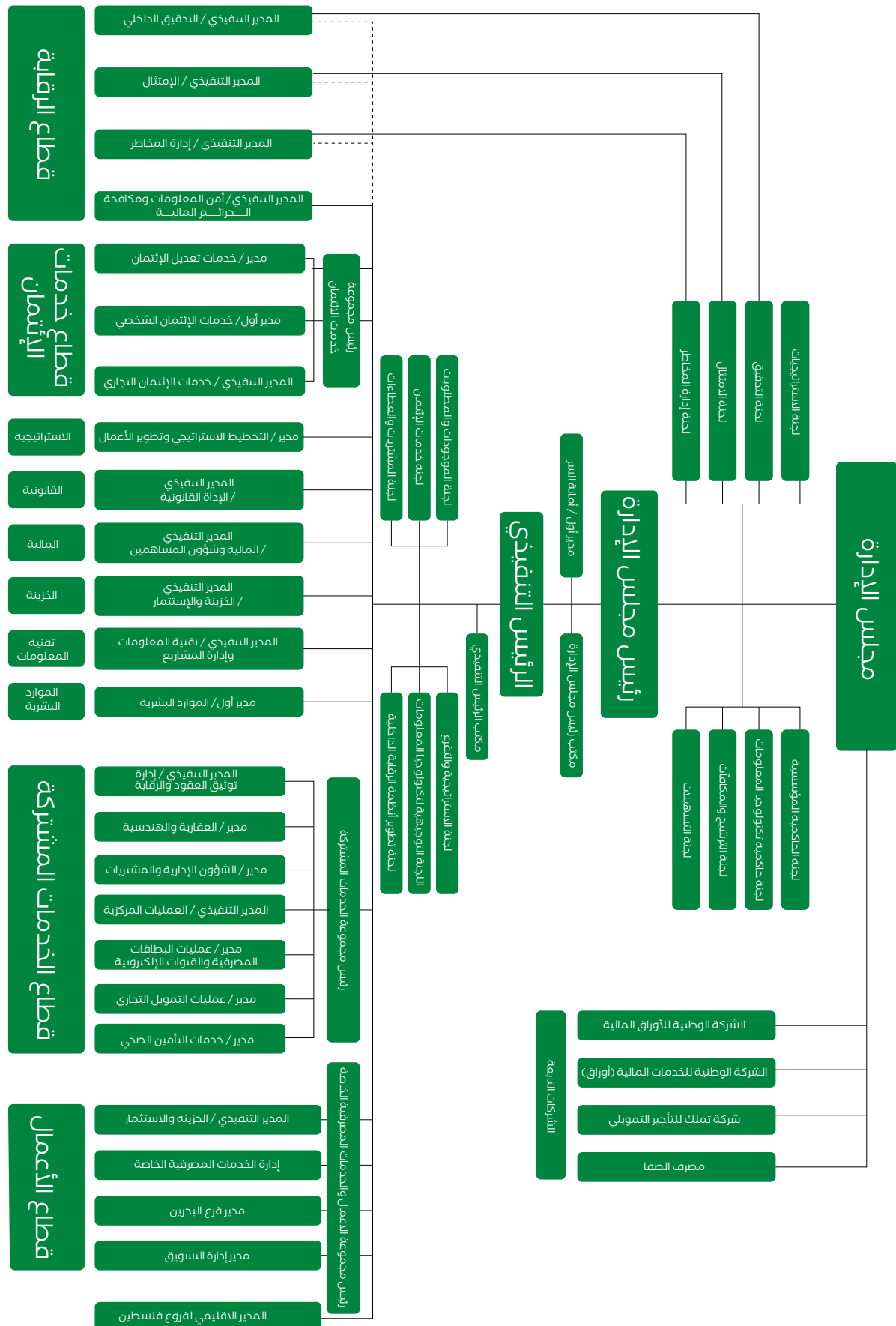
- (3) تسهيل وتبسيط نماذج الأعمال والعمليات** نظرا لارتفاع توقعات العميل بجودة الخدمات المقدمة وازدياد متطلبات الجهات الرقابية وبالنتيجة فإن إعادة هندسة إجراءات الأعمال والعمليات بكفاءة يعمل على تحسين تجربة العميل و خفض كل من التكاليف والمخاطر التشغيلية
- (4) تجميع وترتيب وهيكلية البيانات المشتقة** من مختلف المصادر و بالأخص قواعد البيانات الداخلية ومركزية استخراجها من نظام واحد يسمى بنظام الاستخبارات المؤسسي الامر يؤدي الى استنباط المعرفة القيمة لتسهيل خلق تجربة مميزة للعميل وإدارة عمليات البنك بما فيها الإيرادات والمصاريف والمخاطر بشكل كفؤ وفعال وانشاء قنوات ربحية جديدة
- (5) الاستثمار في الموهبة وتمكين الابداع والقدرات** لاحتضان الأفكار الخلاقة للوصول إلى عقلية مبتكرة ورائدة تواكب تطورات العصر
- (6) الاستثمار في برامج وأنظمة الامن السيبراني وامن المعلومات والامتثال لاستباق الحدث ودوام الجاهزية** في احتواء المخاطر قبل حدوثها والحد منها من خلال الاستحواذ على تقنيات دفاعية متطورة حديثة تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل السلوكيات والأنماط الجرمية بهدف حماية عمليات البنك في ظل وجود بيئة عدائية تنشط فيها أعمال القرصنة والاحتيال وغيرها

تضارب المصالح

تُعد سياسة تضارب المصالح من العناصر الأساسية لضمان النزاهة والشفافية في مؤسستنا. تهدف هذه السياسة إلى تحديد وتوضيح الحالات التي قد ينشأ فيها تضارب بين المصالح الشخصية والمسؤوليات المهنية، مع التأكيد على ضرورة الإفصاح عنها وإدارتها بصورة سليمة وفعّالة. من خلال التوجيهات المحددة بدقة في إطار هذه السياسة، نسعى إلى منع أي سلوكيات غير أخلاقية وضمان اتخاذ القرارات التي تساهم في تحقيق مصالح المؤسسة وأصحاب المصلحة فيها.

تتمثل أهداف هذه السياسة في تعزيز ثقافة المساءلة والمساءلة المؤسسية، وحماية سمعة المؤسسة، بالإضافة إلى بناء وتعزيز الثقة بين الموظفين والعملاء والشركاء. كما تُعد هذه السياسة بمثابة الإطار الذي يوجه اتخاذ القرارات الأخلاقية ويضمن الالتزام بالقيم المؤسسية، مما يعزز قدرتنا على تحقيق أهداف المؤسسة في بيئة من الشفافية والعدالة

الهيكل التنظيمي لبنك القاهرة عمان



الخطة الاستراتيجية

هذا واستكمالاً لإنجازات البنك المستمرة التي تم تحقيقها خلال الأعوام المنصرمة الرامية إلى تعزيز التوسع والنمو المستدام بالتوازي مع الحفاظ على مصالح المكونات الرئيسية للبنك وبشكل منسجم ومتوائم مع استراتيجية البنك المركزي الأردني بما يضمن الإسهام الفعال في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية لمجتمعنا. فان خطة العمل للعام 2025 تتلخص بما يلي:

الإسهام الفعال في تعزيز التنمية المستدامة لمختلف أصحاب المصالح وتعزيز عمليات التمويل المستدام والاستثمار المسؤول عن طريق الاستمرار في غرس مبادئ الاستدامة ودمج المعايير والممارسات البيئية والاجتماعية ضمن أنشطة أعمال وعمليات البنك وضمان تكاملها الفعال.

- المساهمة الفعالة في تعزيز الاشتغال المالي.
- زيادة الحصة السوقية وتعزيز الحضور المحلي للبنك ومكانته السوقية.
- تقديم منتجات وحزم ومزايا جاذبة تلبي احتياجات مختلف شرائح ومجموعات العملاء.
- تمكين أنشطة أعمال الدمج الافقي مع مختلف القطاعات الاقتصادية لتقديم خدمات مالية وغير مالية تلبي احتياجات العملاء.
- المشاركة في آفاق نمو الاقتصاد الاقليمي.
- تطوير نموذج الاعمال ليصبح اكثر تركيزا على العملاء والاستجابة السريعة لمتطلباتهم وتلبية احتياجاتهم عبر منصة رقمية تركز على العميل وتدمج ما بين البعد البشري والرقمي.
- تسهيل وتبسيط نماذج الأعمال والعمليات عن طريق الإستثمار في التكنولوجيا المالية الناشئة وتعزيز رقعة مهام الذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة نظراً لمرونتها وكفاءتها وفعاليتها. الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في الإجراءات والتكنولوجيا المستخدمة. كما أنه يجب إعادة النظر في آلية عمل الفروع والبدء بالتحول التدريجي إلى فروع خدمة ذاتية تخدم العميل بسهولة وسرعة ودقة على مدار الساعة.
- الاستثمار في الموهبة وتمكين الابداع والقدرات لاحتضان الأفكار الخلاقة للوصول إلى عقلية مبتكرة ورائدة تواكب تطورات العصر.
- تجميع وهيكلة وإدارة اصول البيانات المؤسسية المشتقة من مختلف المصادر بما يمكن البنك من استنباط المعرفة القيمة لتسهيل خلق تجربة مميزة للعميل وإدارة عمليات البنك والمخاطر بشكل كفؤ وفعال.
- الاستغلال الأمثل لموارد البنك المادية والبشرية والمالية وتعزيز الفعالية والإنتاجية المؤسسية
- الإستثمار في برامج وأنظمة الأمن السيبراني وأمن المعلومات والامتثال لاستباق الحدث ودوام الجاهزية في احتواء المخاطر قبل حدوثها والحد منها من خلال الاستحواذ على تقنيات دفاعية متطورة حديثة تعتمد على التقنيات الناشئة لتحليل السلوكيات والأنماط الجرمية بهدف حماية عمليات البنك في ظل وجود بيئة رقمية عدائية تنشط فيها أعمال القرصنة والاحتيال وغيرها.
- تعزيز الاستحواذ على فئة العملاء من طلبة الجامعات والشراكة معهم بما يلبي احتياجاتهم المالية والمصرفية ضمن مراحل دورة حياتهم المهنية والجامعية .

إدارة المخاطر المصرفية:

يقوم البنك بإدارة مخاطره المصرفية المختلفة من خلال سياسات شاملة لإدارة المخاطر يتم من خلالها تحديد الأدوار الخاصة بكل الأطراف المعنية التي تعنى بتطبيق هذه السياسات وهي مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه مثل لجنة إدارة المخاطر، لجنة الامتثال، لجنة التدقيق، لجنة الحوكمة المؤسسية، لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات، لجنة الترشيح والمكافآت، لجنة الاستراتيجيات ولجنة التسهيلات بالإضافة إلى الإدارة التنفيذية واللجان المنبثقة عنها مثل لجنة الموجودات والمطلوبات، لجنة المشتريات والعطاءات، لجنة تطوير أنظمة الضبط والرقابة الداخلية، لجنة الاستراتيجية والتفرع، اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات و لجان التسهيلات بالإضافة إلى إدارات أخرى متخصصة مثل إدارة المخاطر، إدارة الامتثال وإدارة التدقيق الداخلي إدارة أمن المعلومات ومكافحة الجرائم المالية.

هذا وتعتبر كافة دوائر وفروع البنك مسؤولة عن تحديد المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية والالتزام بالضوابط الرقابية المناسبة ومراقبة استمرارية فعاليتها بما يتلاءم ونظام الرقابة الداخلية.

إن عملية إدارة المخاطر لدى البنك تشمل على أنشطة التعرف، قياس، تقييم وإدارة المخاطر سواء كانت المخاطر المالية أو غير المالية التي يمكن أن تؤثر بشكل سلبي على أداء البنك وسمعته أو على أهدافه وبما يضمن تحقيق العائد الأمثل مقابل المخاطر المقبولة.

هذا و يتعرض البنك لمجموعة من المخاطر خلال السنة المالية التي يغطيها التقرير السنوي و اللاحقة:

مخاطر الائتمان

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

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

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

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

مخاطر السوق

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

يتم مراقبة هذه المخاطر وفقا لسياسات وإجراءات محددة ومن خلال لجان ودوائر متخصصة.

يتم قياس مخاطر السوق والرقابة عليها بعدة أساليب منها جدول الاستحقاق/إعادة التسعير واختبارات الأوضاع الضاغطة Stress Testing إضافة إلى حدود وقف الخسائر Stop loss Limits .

مخاطر السيولة

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

للمواجهة من هذه المخاطر تقوم إدارة البنك ولجنة الموجودات و المطلوبات بإدارة مخاطر السيولة عن طريق تنويع مصادر التمويل وعدم حصول تركيز في مصادر التمويل، كما يتم وضع اجراءات ادارية يتم العمل بها لتوفير سيولة في الحالات الطارئة متضمنة في خطة الإنعاش Recovery plan.

مخاطر التشغيل

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

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

الاطار العام لإدارة المخاطر

إن الإطار العام لإدارة المخاطر لدى البنك يسير وفق منهجية وأسس رئيسية منسجمة مع حجم نشاطاته وتركزها وطبيعة عملياته وتعليمات السلطات الرقابية بالإضافة إلى مراعاة أفضل الممارسات الدولية بهذا الخصوص، وتتمثل مجموعة المبادئ بما يلي:

مسؤولية مجلس الإدارة :

- اعتماد السياسات والاستراتيجيات والاطار العام لإدارة المخاطر والتي من ضمنها حدود درجة المخاطر المقبولة
- ضمان وجود اطار فعال لاختبارات الاوضاع الضاغطة بالاضافة الى اعتماد الفرضيات الخاصة بها.
- اعتماد سياسات البنك .
- اعتماد منهجية التقييم الداخلي لكفاية رأسمال البنك، و بحيث تكون هذه المنهجية شاملة و فعالة و قادرة على تحديد جميع المخاطر التي من الممكن ان يواجهها البنك، وتأخذ بالاعتبار خطة البنك الاستراتيجية وخطة راس المال ومراجعة هذه المنهجية بصورة دورية والتحقق من تطبيقها والتأكد من احتفاظ البنك برأس مال كاف لمقابلة جميع المخاطر التي يواجهها.

- مسؤولية لجنة ادارة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة :

- مراجعة دورية للسياسات واستراتيجيات وإجراءات إدارة المخاطر لدى البنك ومن ضمنها حدود المخاطر المقبولة.
- مواكبة التطورات التي تؤثر على ادارة المخاطر بالبنك .
- تطوير عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال و تحليل المتطلبات الحالية والمستقبلية لرأس المال وبما يتناسب مع هيكل مخاطر البنك والأهداف الاستراتيجية واتخاذ الاجراءات المتعلقة بالخصوص.
- ضمان وجود انظمة جيدة لتقييم أنواع المخاطر التي يواجهها البنك وتطوير الانظمة لربط هذه المخاطر بمستوى رأس المال المطلوب لتغطيتها.
- مراجعة سياسات اختبارات الأوضاع الضاغطة والتنسيق لمجلس الادارة لاعتمادها بما تشمل:
- الفرضيات والسيناريوهات المستخدمة لاختبارات الاوضاع الضاغطة.
- الاجراءات الواجب اتخاذها بناء على هذه النتائج.
- الاطلاع على التقارير والنتائج الصادرة للبنك المركزي الاردني.
- التأكد من اعداد اختبارات الأوضاع الضاغطة بشكل دوري والاطلاع على النتائج وتقييمها.
- مسؤولية إدارة المخاطر:

- رفع التقارير ومنظومة المخاطر إلى لجنة ادارة المخاطر.
- مراقبة التزام مختلف دوائر البنك لحدود المخاطر المقبولة للتأكد من أن هذه المخاطر ضمن الحدود المقبولة Risk Appetite ، Risk Tolerance

- تحليل جميع انواع المخاطر بالإضافة إلى تطوير منهجيات القياس والضبط لكل نوع من أنواع هذه المخاطر
- تطبيق الانظمة المرتبطة بتقييم أنواع المخاطر التي يواجهها البنك وتطوير اجراءات العمل ذات العلاقة .
- إدارة وتطبيق منهجية عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال ICAAP لدى البنك بطريقة كافية وشاملة تتناسب وهيكल المخاطر التي يواجهها البنك.
- تنفيذ اختبارات الاوضاع الضاغطة ضمن السياسات والمنهجيات المعتمدة من قبل مجلس الادارة .
- المشاركة في احتساب الخسائر الائتمانية المتوقعة ضمن المعيار الدولي للتقارير المالية 9 (IFRS9) وذلك باستخدام أنظمة متخصصة من قبل احدى الشركات العالمية .
- التنسيق مع الجهات المعنية على تنفيذ عمليات فحص خطط استمرارية العمل وتحديثها بشكل دوري
- توجيه وتدريب وارشاد موظفي البنك فيما يتعلق بثقافة إدارة المخاطر في البنك .
- تطبيق وتنفيذ تعليمات البنك المركزي الأردني المرتبطة بإدارة المخاطر .
- اعداد وتطبيق ومراجعة خطة الإنعاش (Recovery Plan).

منهجيات وأدوات إدارة المخاطر

حدود المخاطر المقبولة

يقوم البنك بإدارة مخاطره من خلال وضع حدود مخاطر مقبولة وفق أساليب القياس الكمية وتحديد لها ضمن وثيقة منفصلة تشمل اهم مؤشرات المخاطر التي يتعرض لها البنك حيث تتم مراقبتها لضمان عدم انحراف اداء البنك عن الحدود المقبولة، بما يضمن استمرار البنك في تحقيق أهدافه الاستراتيجية. والمساهمة في تحقيق الحوكمة المؤسسية بالاستناد الى تعليمات الحوكمة المؤسسية الصادرة عن البنك المركزي الأردني. وتعتبر تقارير الأداء المرتبطة بهذه الحدود أداة للتحقق من عدم وجود تفاوت بين المخاطر الفعلية التي يأخذها البنك ومستوى المخاطر المقبولة التي وافق عليها المجلس.

اختبارات الأوضاع الضاغطة

تعتبر اختبارات الأوضاع الضاغطة جزء أساسي من عملية إدارة مخاطر لدى البنك على مختلف المستويات وأداة هامة تستخدم في قياس قدرة البنك على تحمل الصدمات والمخاطر المرتفعة التي قد يواجهها، وتقييم الوضع المالي للبنك ضمن سيناريوهات شديدة ولكنها ممكنة الحدوث.

يتم افتراض سيناريوهات واختبارات ذات بعد مستقبلي في تقييم المخاطر المختلفة بناء على البيانات التاريخية والعلاقات الإحصائية وحجم وطبيعة المخاطر التي يتعرض لها البنك، ويتم تطبيقها على بيانات البنك المالية وعكس أثرها على نسبة كفاية رأس المال والأرباح والخسائر والسيولة من خلال مجموعة من المستويات التي تندرج ضمن (المعتدلة، المتوسطة والحادة).

تشكل اختبارات الأوضاع الضاغطة جزء اساسيا من منظومة الحوكمة المؤسسية وثقافة ادارة المخاطر من خلال مساعدة مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا على فهم ظروف البنك في أوقات الازمات والمساهمة في اتخاذ القرارات الإدارية والاستراتيجية واستخدام نتائج هذه الاختبارات في وضع وتحديد درجة تحمل المخاطر لدى البنك وفي عملية التخطيط لرأس المال والسيولة.

التقييم الداخلي كفاية رأس المال الداخلي (ICAAP)

تمثل هذه العملية مجموعة الإجراءات التي يتم من خلالها التخطيط الرأسمالي للبنك بهدف المحافظة على نسب كفاية رأس مال مستهدفة ومقبولة استناداً إلى خطط التوسع والنمو بالإضافة إلى المخاطر المختلفة المتوقع أن يواجهها. وبالتالي فإن هذه العملية تجمع ما بين مخاطر البنك ورأس المال بأسلوب يدعم القرارات الإدارية في البنك.

تهدف عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال إلى:

- التعرف على المخاطر التي قد يتعرض لها البنك بهدف التأكد من رأس المال الكافي بما يتناسب مع هيكل مخاطر البنك
- تقييم قدرة البنك ضمن خطته الاستراتيجية والتوسعات المستقبلية بالتحوط بشكل ملائم لهذه المخاطر بحيث لا تنخفض نسبة الكفاية لرأس المال التنظيمي عن النسب المحددة ضمن تعليمات البنك المركزي الأردني.
- تأخذ بعين الاعتبار متطلبات البنك المركزي الأردني بتقييم ملائمة رأس المال للمخاطر التي تواجه البنك ضمن معايير لجنة بازل خصوصاً الدعامات الأولى و الدعامات الثانية .

خطة الإنعاش

تشمل خطة الإنعاش على اهم مؤشرات الانذار المبكر الخاصة بالمخاطر الرئيسية واهم الاجراءات الواجب اتباعها في حال تحقق أي من هذه المؤشرات والتي قد تستدعي تفعيل خطة الإنعاش بما يضمن استمرار البنك في تحقيق أهدافه الاستراتيجية

وتهدف خطة الإنعاش إلى ما يلي:

- تحديد المخاطر/ التهديدات الداخلية والخارجية التي قد يواجهها البنك والاجراءات الواجب اتخاذها في حال تحققها.
- تحديد مؤشرات الخطر الرئيسية التي تستدعي تفعيل خطة الإنعاش وتحديد وتوضيح أدوار ومسؤوليات مختلف الوحدات التنظيمية ذات العلاقة في حال تحقق تلك المؤشرات.
- التأكد من توفر الأطر الرئيسية لآلية تطبيق خطة الإنعاش والتعافي وأنها تحقق أكبر قدر من الاتصال بين الأطراف الداخلية والخارجية في حال وقوع أزمات.
- الحفاظ على حقوق ذوي المصالح من مودعين ودائنين ومساهمين وغيرهم.

ادارة استمرارية العمل

يلتزم البنك بتحديث وتطوير وفحص خطط استمرارية العمل بشكل مستمر لضمان استمرار أعمال البنك في خدمة مصالح العملاء في حالات الطوارئ.

دائرة الرقابة على الامتثال

يدرك البنك أهمية الرقابة على الامتثال حيث يطبق البنك سياسات واجراءات عمل معتمدة من قبل مجلس الادارة تتوافق وتعليمات مراقبة الامتثال رقم 33/2006 الصادرة عن البنك المركزي الاردني وأفضل الممارسات الدولية في هذا المجال لإدارة مخاطر الامتثال على مستوى المجموعة البنكية لبنك القاهرة عمان للحد من مخاطر عدم الامتثال التي يتعرض لها البنك. كما يتوافر لدى دائرة الرقابة على الامتثال سياسات واجراءات عمل معتمدة وبرامج رقابية لمراقبة الامتثال للقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية والرقابية التي تحكم وتنظم اعمال وانشطة البنك حيث يتم ادارة كافة عمليات رقابة الامتثال من خلال النظام الالي للامتثال المطبق لدى الدائرة كما وتساهم الدائرة بتطوير ومراجعة وتحديث اطار الحوكمة المؤسسية لدى البنك وفق تعليمات الجهات الرقابية وافضل الممارسات الدولية في هذا المجال.

كما تقوم الدائرة واستنادا لتعليمات الاجراءات الداخلية للتعامل مع شكاوى عملاء مزودي الخدمات المالية والمصرفية الصادرة عن البنك المركزي الاردني وسياسة شكاوى

العملاء المعتمدة من مجلس الادارة واجراءات العمل الداخلية باستلام ومعالجة كافة شكاوى العملاء بطريقة فاعلة بما فيها التواصل مع العملاء واعلامهم بجهود ونتائج متابعة ومعالجة تلك الشكاوى وتوثيقها على النظام الالي لشكاوى العملاء بطريقة يسهل الرجوع اليها عند الحاجة.

وبلغت الشكاوي الواردة خلال عام 2024 عدد 729 شكوى تم معالجتها وفقا لسياسات واجراءات المعتمدة المستندة الى القوانين و التعليمات ذات الصلة.

كما تقوم الدائرة بمراقبة ومتابعة تطبيق قانون الالتزام الضريبي الامريكي للحسابات الخارجية او ما يعرف بالفاتكا من خلال سياسات واجراءات عمل داخلية معتمدة للتعرف على العملاء الامريكيين وبذل العناية الواجبة وحصر وتصنيف العملاء الامريكيين والابلاغ عنهم وفق متطلبات القانون وبما يتوافق وسياسة واجراءات الفاتكا المعتمدة بهذا الخصوص.

فضلا عن ذلك تم رفد الدائرة بموظفي امثال مدربين ومؤهلين وتطبيق برنامج تدريبي شامل ومستمر على مواضع رقابة الامثال لرفع وتحسين كفاءات موظفي البنك في حماية البنك من مخاطر عدم الامثال.

من ناحية اخرى ولحماية البنك من مخاطر عدم الامثال فقد قام البنك وخلال عام 2024 وبشكل عام بما يلي:

- تطبيق سياسة وخطة رقابة الامثال المعتمدة.
- التطوير المستمر لبرامج وسياسات واجراءات عمل دائرة رقابة الامثال
- الاستمرار بتدريب العاملين في البنك على متطلبات مراقبة الامثال
- تطبيق البرنامج الرقابي المتبع لدى الدائرة على مستوى البنك والاشراف على الوحدات النظيرة في الفروع الخارجية والشركات التابعة.
- متابعة اخر المستجدات الرقابية والرسمية.
- مساعدة الادارة التنفيذية في البنك بادرة مخاطر عدم الامثال التي تتعرض لها.
- توثيق مخاطر الامثال التي يتم اكتشافها او العلم بها.

دائرة مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب :

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

هذا وقد قام البنك في هذا المجال خلال عام 2024 بما يلي:

- التزاما بتعليمات البنك المركزي الاردني لمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب رقم 14/2018 وتطبيقا لما هو وارد ضمن منهجية تقييم المخاطر وسياسة مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب المعتمدة لبنك القاهرة عمان فقد قامت دائرة مكافحة غسل الاموال بإجراء تقييم شامل لمخاطر عمليات غسل الاموال وتمويل الارهاب وانتشار التسليح لغايات تحديد وتقييم وفهم المخاطر المرتبطة بالعملاء والدول والمناطق الجغرافية والخدمات والمنتجات وقنوات تقديم الخدمات حيث شمل التقييم كافة فروع البنك العاملة في المملكة والفروع الخارجية والشركات التابعة.
- قامت دائرة مكافحة غسل الاموال بالاستمرار بتحديث وتطوير سياسات واجراءات العمل بما يتناسب مع كافة

التعليمات والتعاميم الصادرة عن البنك المركزي الاردني والخاصة بمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب بالإضافة الى تعليمات تطبيق قرارات مجلس الامن بخصوص تمويل الارهاب وأسلحة الدمار الشامل وانتشار التسليح واجراء التعديلات اللازمة على الانظمة البنكية والنماذج المرتبطة بهذه التعديلات.

- التطوير المستمر للنظام الالي لمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب (FCM) والنظام البنكي الاساسي بما يتوافق مع تعليمات البنك المركزي الاردني لمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب 14/2018 ومنهجية تقييم المخاطر المعتمدة من مجلس الادارة (Risk Based Approach) بالإضافة الى تهيئة النظام لتحديث وتطوير قواعد التنبيهات التي تقوم بدراسة سلوك وانماط العمليات المالية المنفذة على حسابات العملاء.
- الاستمرار بعقد برامج التدريب من خلال ورشات عمل خاصة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب واسلحة الدمار الشامل وانتشار التسليح لتشمل اعضاء مجلس الادارة والادارة التنفيذية العليا بالإضافة لجميع الموظفين الجدد وموظفي الفروع ومراكز العمل والاهتمام بالتدريب المتخصص وذلك حسب المسمى الوظيفي والمهام والمسؤوليات المناطة بكل موظف ومدى ارتباطها بمهمة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على مستوى البنك ككل والتعليمات المحدثة والصادرة بهذا الخصوص.
- الاستمرار برفع التقارير على نظام الاخطار الالكتروني والتحليل المالي AML go وفقاً لمتطلبات وحدة مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب والمتعلقة بالعمليات التي يشتبه ارتباطها بعمليات غسل الاموال او تمويل الارهاب والتي ترسل من خلال ادارة امن المعلومات ومكافحة الجرائم المالية
- تعزيز مركزية الرقابة فيما يتعلق بأمن المعلومات والأمن السيبراني للبنك والفروع الخارجية والشركات التابعة
- تم ضم التبعية الفنية لعمليات امن المعلومات والامن السيبراني للفروع الخارجية والشركات التابعة لمهام ادارة امن المعلومات ومكافحة الجرائم المالية في الإدارة العامة لبنك القاهرة عمان.
- قياس مدى كفاءة وفاعلية سياسة وبرنامج أمن المعلومات والأمن السيبراني.
- قام البنك بتنفيذ ومراجعة ضوابط أمن المعلومات والأمن السيبراني في عدة مجالات ضمن إدارة تقنية المعلومات وتقييمها وذلك لتحديد مدى كفاءة وفاعلية سياسات وبرامج أمن المعلومات والأمن السيبراني.

أمن المعلومات والأمن السيبراني

خصوصية وأمن المعلومات :-

إن المحافظة على سرية وأمن معلوماتك الشخصية من أهم الأولويات في بنك القاهرة عمان، حيث اتخذنا التدابير المناسبة لحماية سرية معلوماتك الشخصية ووقايتها من الدخول غير المصرح به، إذ أن حماية معلوماتك الشخصية تعتبر مسؤولية كل موظف من موظفينا ويقوم بنك القاهرة عمان بشكل متواصل بمتابعة التطورات المتعلقة بحماية المعلومات وتحديث عملياته وإجراءاته بناء على افضل المعايير الدولية هذا المجال. تعتبر خصوصية وحماية معلوماتك الشخصية أمراً هاماً بالنسبة لنا، حيث أننا في بنك القاهرة عمان نعتبر معلوماتك الشخصية خاصة وسرية حيث يقوم البنك باتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة والملائمة للحفاظ على معلوماتك الشخصية التي في حوزتنا بشكل آمن يضمن حمايتها من فقدان أو الدخول غير المصرح به أو إساءة الاستخدام، أو التعديل والإفصاح غير المصرح بهما، ومن أهم التدابير المعمول بها في بنك القاهرة عمان لحماية معلوماتك الشخصية، الإجراءات والتدابير المتشددة لحماية أمن المعلومات والتكنولوجيا التي نستخدمها للوقاية من عمليات الاحتيال والدخول غير المصرح به إلى أنظمتنا.

استراتيجية أمن المعلومات والأمن السيبراني:-

قام البنك بتحديث استراتيجيته تتضمن المبادرات والأهداف لأمن المعلومات والأمن السيبراني من خلال عمل مقارنة للمستوى الحالي والمستوى المطلوب الوصول إليه مع ضمان مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية

الامتثال للمعايير الدولية والجهات الرقابية :-

يواصل البنك تعزيز التزامه بالمعايير الدولية المعتمدة في مجال الأمن السيبراني، مثل معيار ISO 27001 و NIST و Cybersecurity Framework و PCI DSS و SWIFT CSP و GDPR لضمان حماية أصوله الرقمية وبيانات عملائه. بالإضافة إلى ذلك، يحرص البنك على الامتثال الكامل لتوجيهات وتعليمات الجهات الرقابية المحلية - CBJ Frame-work ، مما يساهم في تعزيز الثقة لدى العملاء والمساهمين على حد سواء .

كفاءة البيئة التقنية لبنك القاهرة عمان من النواحي الأمنية

حرصاً على رفع كفاءة البيئة الأمنية التقنية، قام بنك القاهرة عمان بتوظيف أنظمة حديثة ومتطورة تختص بعمليات أمن المعلومات والأمن السيبراني، مع الاستمرار بشكل دوري في استحداث وترقية وتعزيز هذه الأنظمة، مما ساهم في تحقيق أتمتة الإجراءات الرقابية والاستباقية لتأمين بيئة البنك من الهجمات السيبرانية أو منع تسريب أي بيانات.

فحص المشاريع التقنية ودراستها :-

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

تقييم الثغرات الأمنية وفحوصات الاختراق :-

يقوم البنك و بشكل مستمر بتقييم الفجوات أمن المعلومات والأمن السيبراني مع التأكيد على فحص الثغرات الأمنية وتنفيذ فحوصات الاختراق والعمل على إغلاق جميع الثغرات التي يتم تحديدها بشكل دوري و مستمر وذلك لضمان اتباع أفضل الممارسات العالمية بهذا الخصوص.

الدور التوعوي :-

تماشياً مع سياسة وبرنامج أمن المعلومات والأمن السيبراني في البنك يتم بشكل دوري التأكيد على رفع مستوى الوعي والحس الأمني لكل من موظفي وعملاء البنك لتوعيتهم بالمخاطر الناتجة عن الممارسات الخاطئة المتعلقة بأمن معلومات الأمن السيبراني من خلال قنوات الاتصال الرسمية أو من خلال مواقع التواصل الاجتماعي، ويتم و بشكل دوري تنفيذ دورات تدريبية متخصصة في أمن المعلومات والأمن السيبراني لجميع موظفي البنك على مختلف المستويات الإدارية، وذلك لضمان رفع مستوى الوعي الأمني وحماية المعلومات المتداولة.

مراقبة الأحداث الأمنية

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

تعزيز نشر وتشارك المعلومات الخاصة بأمن المعلومات ما بين مؤسسات القطاع المالي :-

يقوم البنك بتعزيز تبادل المعلومات المتعلقة بالهجمات الإلكترونية مع البنك المركزي الأردني ووحدة الاستجابة للحوادث السيبرانية للقطاع المالي والمصرفي (FinCERT). كما يتلقى البنك مؤشرات التهديدات الأمنية (IoC) من أكثر من 75 مصدرًا موثوقًا، وذلك بهدف حماية القطاع المالي والمصرفي بشكل عام و البنك بشكل خاص من الهجمات الإلكترونية، خاصة الهجمات المستحدثة مثل هجمات (Zero-Day-Attacks).

مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال :-

عمل في بنك القاهرة عمان على منع وتحجيم مخاطر الجرائم المالية بكافة الوسائل والطرق الممكنة عن طريق قيام مجلس الادارة باعتماد سياسة مكافحة الجرائم المالية لبنك القاهرة عمان وذلك لترسيخ وتجسيد مبادئ النزاهة والشفافية وبما يشمل حماية مصالح البنك وكافة الاطراف المتعاملة معه، حيث تعمل ادارة امن المعلومات ومكافحة الجرائم المالية على تحجيم المخاطر المرتفعة للجريمة المالية مثل (الفساد والاحتيال والرشوة، الاختلاس ...) وقد تم انشاء هذه السياسة أيضا لبيان الشروط والمتطلبات الخاصة التي من شأنها ان تساهم في الحد من وقائع الاحتيال ورصد وقوعها والتعامل معها حال حدوثها كما يهدف بنك القاهرة عمان على ترسيخ السلوك المؤسسي القوي والمستدام من خلال اتاحة التوجيهات العامة وتحديد المسؤوليات ووضع ضوابط واجراءات التحقيق التزاما مع تعليمات الجهات الرقابية الصادرة بهذا الخصوص .

الحوكمة المؤسسية وبيانات الإفصاح

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

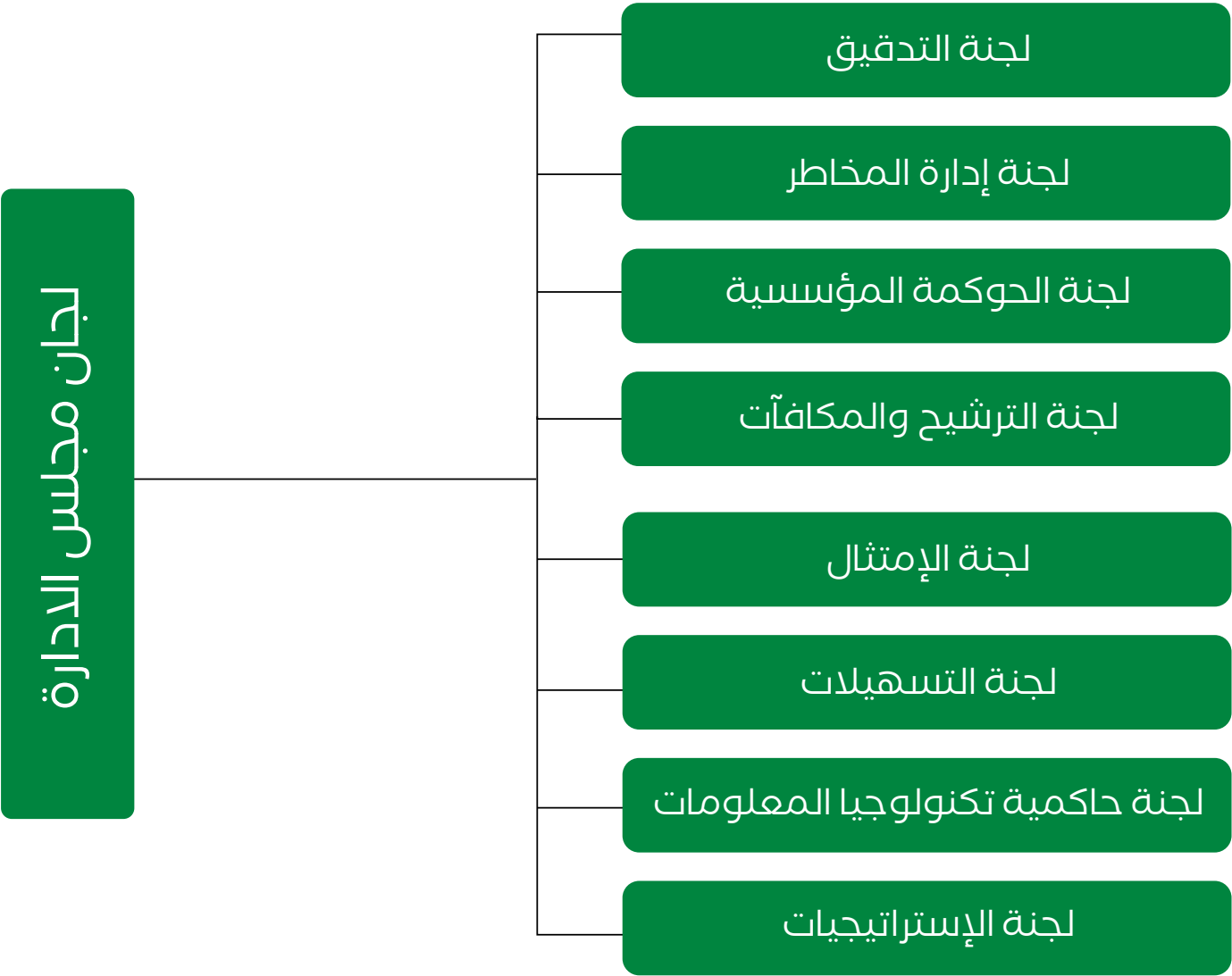
وجود مجلس إدارة فعال مهني ومستقل من أهم متطلبات الحوكمة المؤسسية الفعالة حيث تقع على مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف ومراقبة كافة أعمال وأنشطة البنك وإدارته التنفيذية والتأكد من مواءمة الأنشطة مع متطلبات البنك المركزي الأردني وكافة الجهات الرقابية الأخرى وذلك حرصاً على مصلحة المساهمين، المودعين وكافة الجهات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

ويتألف مجلس الإدارة من 11 عضواً منتخبين من قبل الهيئة العامة للبنك، ويتمتع أعضاء المجلس بخبرات ومهارات مختلفة ومتنوعة تزيد من فعالية وكفاءة المجلس، كما وأن جميع أعضاء مجلس الإدارة هم أعضاء غير تنفيذيين.

إن البنك ملتزم بتطبيق ما جاء في دليل الحوكمة المؤسسية المعتمد لدى البنك والمنشور على موقع البنك الإلكتروني.

يوجد لدى البنك دليل حاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها معتمد من مجلس الإدارة ومنشور على موقع البنك الإلكتروني.

ينبثق عن مجلس الإدارة عدة لجان متخصصة، لكل منها أهدافها وصلاحياتها الخاصة والتي تعمل بشكل متكامل مع مجلس الإدارة لتحقيق أهداف البنك. وهذه اللجان هي:



الالتزام بأهداف التنمية المستدامة

في إطار التوجه الاستراتيجي لبنك القاهرة عمّان، نلتزم بدعم وتحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs) الـ 17 التي أطلقتها الأمم المتحدة، ونعمل بشكل منهجي على مواءمة أهدافنا الاستراتيجية الداخلية مع هذه الأهداف العالمية.

ويُمثل هذا الربط إطارًا مرجعيًا مهمًا يساعدنا على تحديد أولوياتنا بدقة، وفهم مدى تأثير أنشطتنا وعملياتنا على البيئة والمجتمع. كما يساهم في تعزيز مساهمتنا في التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المستدامة ضمن المجتمعات التي نعمل فيها.

من خلال هذه الممارسة، يؤكد البنك التزامه العميق بالمسؤولية المؤسسية، والعمل على إيجاد قيمة مستدامة لجميع أصحاب العلاقة، انسجامًا مع رؤية البنك في إحداث أثر إيجابي طويل الأمد.

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS



الملاحق

ملحق 1 : فهرس محتويات المبادرة العالمية للتقارير

في إطار التزامنا بالشفافية والمساءلة، قمنا بإعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) - الخيار الأساسي - وذلك عن الفترة من 1 كانون الثاني (يناير) 2024 وحتى 31 كانون الأول (ديسمبر) 2024. ويهدف هذا التقرير إلى توفير معلومات شاملة وموثوقة حول الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي للمؤسسة، بما يعكس التزامنا بالتنمية المستدامة وتلبية تطلعات أصحاب المصلحة. يوضح مؤشر محتوى GRI أدناه تفاصيل الإفصاحات التي يتضمنها هذا التقرير، مع الإشارة إلى مواقعها ضمن فصول التقرير المختلفة، لضمان سهولة الوصول والمرجعية.

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الشروحات و / أو الروابط	اسباب عدم الإفصاح
المعيار 1 : الأساسيات 2021 لا يوجد افصاحات			
الإفصاحات العامة			
المعيار 2 (GRI 2) الإفصاحات العامة 2021	1-2 معلومات المنظمة	بنك القاهرة عمان	
	2-2 البيانات المدرجة في تقرير الإستدامة	3	
	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير وتكرارها ونقطة الإتصال	3	
	4-2 اعادة صياغة البيانات	لا توجد معلومات مهمة تم اعادة صياغتها	
	5-2 التدقيق الخارجي	لم يخضع التقرير للتحقق الخارجي	
	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	9-12	
	7-2 الموظفين	30-33	
	8-2 العاملين الآخرين	42	
	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	49-53	
	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	50-52	
	11-2 رئيس أعلى هيئة حوكمة	50-52	
	12-2 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على ادارة التأثيرات	50-52	
	13-2 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	50-52	
	14-2 دور أعلى هيئة حوكمة في اعداد تقارير الإستدامة	50-52	
	15-2 تضارب المصالح	52	
	16-2 آلية تواصل الشؤون الحرجة	55-58 50 - 52	
	17-2 المعرفة المشتركة لأعلى هيئة حوكمة	50-52	
	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	50-52	
	19-2 سياسات الأجور والمكافآت	34	
	20-2 عملية تحديد الأجور والمكافآت	31	
	21-2 نسبة التعويضات الاجمالية السنوية	34	
	22-2 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	5-6	
	23-2 التزامات السياسة	27	
	24-2 تضمين التزامات السياسة	50	
	25-2 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	55	
	26-2 آليات طلب المشورة والمخاوف	49-53	
	27-2 الإمتثال للقوانين والأنظمة	58	
	28-2 العضوية في الجمعيات	12	
	29-2 نهج اشراك اصحاب المصلحة	26	
	30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	يلتزم البنك بالقوانين و اللوائح الحاكمة لاتفاقيات المفاوضة الجماعية في الاردن	
الموضوعات الجوهرية			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	-	
	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	25-26	
الأداء الإقتصادي			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-	
المعيار 201 (GRI 201) الأداء الإقتصادي 2016	1-201 القيمة الإقتصادية المباشرة المولدة والموزعة	13-15	

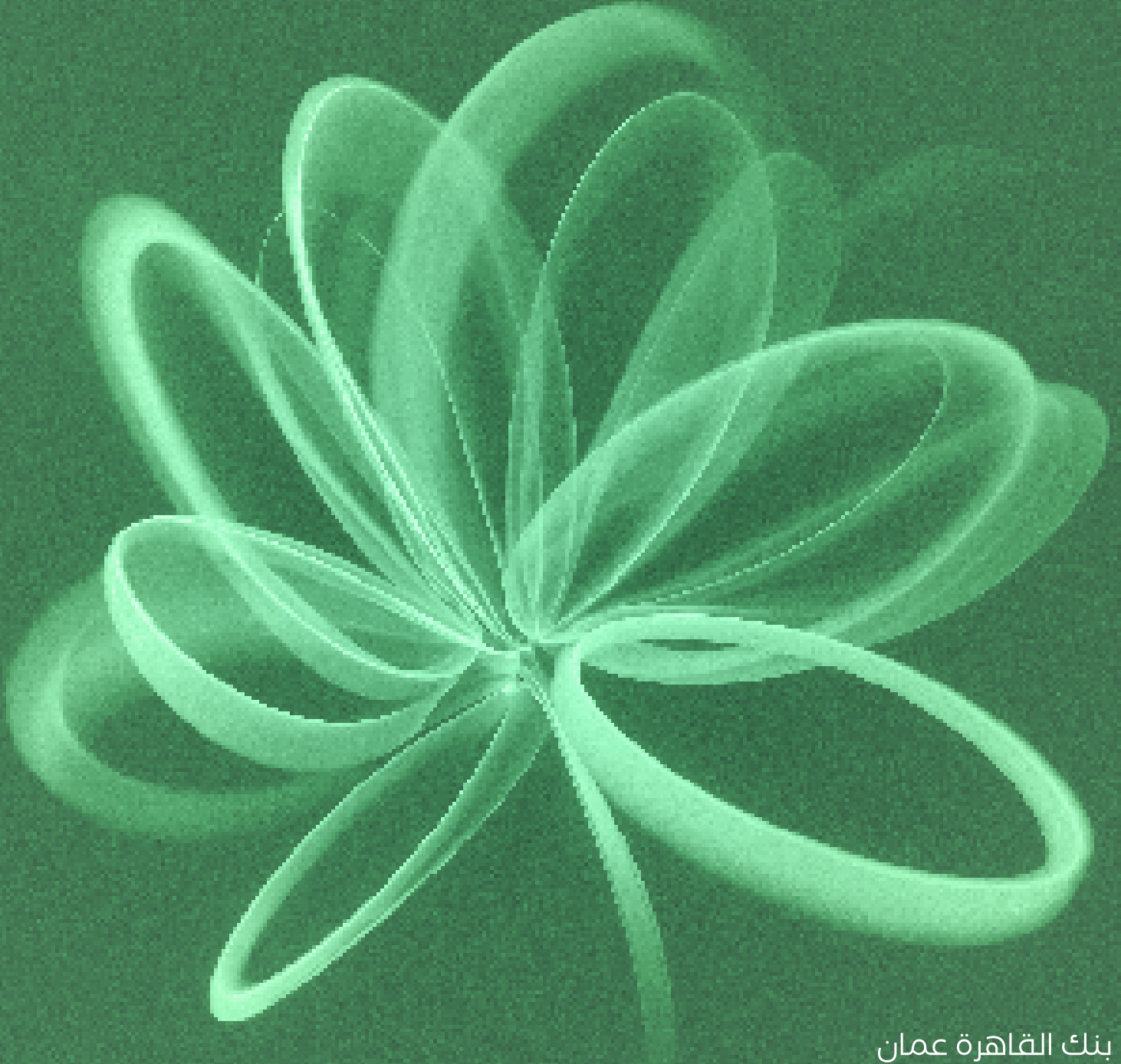
الآثار الاقتصادية غير المباشرة	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الشروحات و / أو الروابط	اسباب عدم الافصاح
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-		
المعيار 203 (GRI 203) الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة 2-203 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	17-22 43-48		
ممارسات الشراء				
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-		
المعيار 204 (GRI 204) ممارسات الشراء 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	48		
مكافحة الفساد				
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-		
المعيار 205 (GRI 205) مكافحة الفساد 2016	1-205 العمليات التي خضعت للتقييم على اساس المخاطر المتعلقة بالفساد 2-205 التواصل والتدريب حول سياسات واجراءات مكافحة الفساد 3-205 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	55-58 62 62		
السلوك المناهض للمنافسة				
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-		
المعيار 206 (GRI 206) السلوك المناهض للمنافسة 2016	1-206 الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات الإحتكار	9, 51		
الطاقة				
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-		
المعيار 302 (GRI 302) الطاقة 2016	1-302 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة 2-302 استهلاك الطاقة خارج المؤسسة 3-302 كثافة الطاقة 4-302 الحد من استهلاك الطاقة 303 استهلاك المياه	24 18, 19 24, 45 20, 24 20, 24		
التوظيف				
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-		
المعيار 401 (GRI 401) التوظيف 2016	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك العمل 2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين او الموظفين بدوام جزئي 3-401 اجازة رعاية الأطفال	34 31, 34 41		
الصحة والسلامة المهنية				
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-		
المعيار 403 (GRI 403) الصحة والسلامة المهنية 2018	1-403 نظام ادارة الصحة والسلامة المهنية 2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقق بالحوادث 3-403 خدمات الصحة المهنية 4-403 مشاركة العمال والتشاور معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية 5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية 6-403 تعزيز صحة العمال 7-403 منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	42 42 42 42 42 41 41		

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و / او الشروحات و / او الروابط	اسباب عدم الافصاح
	304-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	42	
	304-01 اعتلال الصحة المرتبطة بالعمل	41	
التدريب والتعليم			
المعيار3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-	
المعيار 404 (GRI 404) التدريب والتعليم 2016	1-404 متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	34-40	
	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	32	
	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	32	
التنوع وتكافؤ الفرص			
المعيار3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-	
المعيار 405 (GRI 405) التنوع وتكافؤ الفرص 2016	1-405 تنوع هيئة الادارة والموظفين	33	
	2-405 نسبة الرجال إلى النساء من حيث الراتب الأساسي والمكافآت	33	
عدم التمييز			
المعيار3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-	
المعيار 406 (GRI 406) عدم التمييز2016	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	-	
ممارسات الأمان			
المعيار3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	-	
المعيار 410 (GRI 410) الممارسات الأمنية 2016	1-410 موظفي الأمن المدربون على سياسات واجراءات حقوق الإنسان	42	
المجتمعات المحلية			
المعيار3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	45-48	
المعيار 413 (GRI 413) المجتمعات المحلية 2016	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر وبرامج التنمية		
	2-413 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية او المحتملة على المجتمع المحلي		
خصوصية العميل			
المعيار3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	59	
المعيار 418 (GRI 418) خصوصية العميل 2016	1-418 الشكاوي الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل		

الملحق: جدول مؤشرات بورصة عمان

الفئة	المؤشر	الوصف	
البيئة	مؤشر الاستدامة البيئية	يقيم أداء الشركات في الحد من الانبعاثات الكربونية، وترشيد استهلاك الموارد مثل الطاقة والمياه.	ملتزم
الحوكمة	مؤشر الحوكمة	يقيم ممارسات الحوكمة الرشيدة مثل الشفافية في اتخاذ القرارات، واستقلالية مجلس الإدارة، والالتزام بالقوانين.	ملتزم
الاجتماعي	مؤشر المسؤولية الاجتماعية	يقيس دور الشركات في تحسين المجتمع من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية مثل التعليم والصحة.	ملتزم
الاجتماعي	مؤشر التنوع والشمول	يقيم التنوع داخل القوى العاملة في الشركات، بما في ذلك تمثيل المرأة والفئات العمرية المختلفة.	ملتزم
الاجتماعي	مؤشر حقوق الإنسان	يقيم التزام الشركات بحماية حقوق الإنسان، سواء داخل بيئة العمل أو في علاقاتها مع المجتمع المحلي.	ملتزم
البيئة	مؤشر الابتكار البيئي	يقيس استثمارات الشركات في تقنيات ومنتجات مبتكرة تساهم في الحد من التأثيرات البيئية.	ملتزم
البيئة	مؤشر الأداء البيئي	يقيم مدى التزام الشركات بتطبيق سياسات بيئية فعّالة مثل تقليل النفايات وزيادة كفاءة الطاقة.	ملتزم
الحوكمة	مؤشر الشفافية والإفصاح	يقيس مدى شفافية الشركات في تقديم البيانات المالية وغير المالية المتعلقة بالاستدامة.	ملتزم
الاجتماعي	مؤشر الممارسات العمالية	يقيم التزام الشركات بمعايير العمل الدولية مثل حقوق العمال، الأجور العادلة، وظروف العمل.	ملتزم

معاً ننمو...



بنك القاهرة عمان

ص.ب 950661 عمان 11195 المملكة
الأردنية الهاشمية



الإدارة العامة عمان وادي صقرة شارع عرار بناية رقم 113



فاكس: +962 6 5007100



الإدارة العامة: +962 6 5007700



info@cab.jo



مركز الخدمة الهاتفية: +962 6 5007700



سويفت: CAABJOAM



www.cab.jo

