



البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK

MORE THAN
JUST A VISION

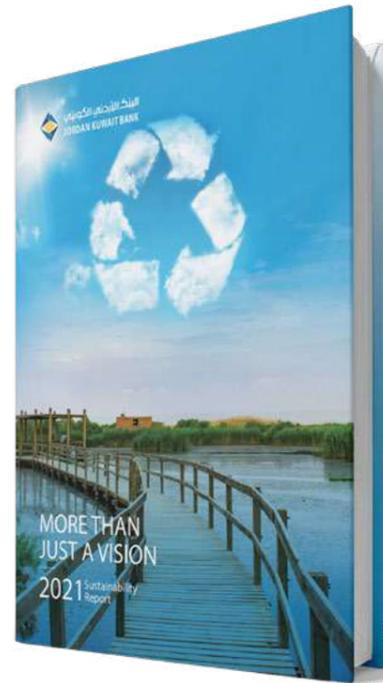
2021 Sustainability
Report



Table of Contents

ABOUT THIS REPORT	4	Financial Inclusion	35
MESSAGE FROM OUR CEO	5	<i>Customer Satisfaction</i>	36
2021 HIGHLIGHTS	7	Digital Innovation	37
JKB: THE BRIGHT FUTURE OF BANKING	8	<i>Innovation Highlights in 2021 Gender Equality</i>	38
Our Journey	10	CHAPTER 3: PEOPLE DEVELOPMENT	41
Affiliates and Partners	11	Diversity and Inclusion	42
HOW WE APPROACH SUSTAINABILITY	12	<i>Gender Equality</i>	42
Focusing on What Matters Most	13	<i>Parental Leave</i>	43
<i>Material Issues Matrix</i>	13	<i>Non-Discrimination</i>	44
<i>Stakeholder Engagement</i>	14	Employee Wellbeing	45
Our Wider Contribution	15	Talent Attraction and Retention	46
CHAPTER 1: RESPONSIBLE BUSINESS PRACTICES	16	<i>Employee Engagement</i>	49
Governance, Accountability and Transparency	17	<i>Reward and Recognition</i>	51
Risk Management	19	Human Capital Development	52
<i>Audit</i>	21	CHAPTER 4: COMMUNITIES AND ENVIRONMENT	54
<i>Legal</i>	22	Community Investment	55
Ethical Conduct	22	<i>Social Responsibility</i>	55
<i>Anti-Bribery, Corruption, & Fraud</i>	23	<i>Donation and Contributions</i>	56
<i>Whistleblowing</i>	23	<i>Our Wider Societal Contribution</i>	56
<i>Compliance "Anti-Financial Crime"</i>	24	<i>Community Partner Highlights 2021</i>	58
<i>Monitoring and Reporting</i>	25	Direct Environmental Impact	69
Information Technology	26	<i>Climate and Energy</i>	69
Data Security and Privacy	27	<i>Materials and Waste</i>	71
Economic Contribution	28	<i>Water</i>	71
CHAPTER 2: CUSTOMER EXPERIENCE	29	Sustainable Procurement	72
Responsible Investment and Financing	30	APPENDICES	73
<i>ESG Risk Management</i>	30	Appendix A - Acronyms	73
<i>ESG Lending</i>	31	Appendix B - GRI Content Index	74
<i>"Green" Financing</i>	32		

About this report



This is Jordan Kuwait Bank's (JKB) second Sustainability report, which highlights our Environment, Social, and Governance (ESG) performance throughout the calendar year, from 1 January to 31 December 2021. This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option and focuses on the material sustainability issues to both JKB and our stakeholders. It covers all operations located in the Kingdom of Jordan. Data on external contractors, suppliers and customers are not included in this report unless stated otherwise.

We welcome your feedback on this report and our performance via:

-  jkb.com
-  [JKB_Bank](https://twitter.com/JKB_Bank)
-  [JKB_Bank](https://www.facebook.com/JKB_Bank)
-  [/jordankuwaitbank](https://www.linkedin.com/company/jordankuwaitbank)

Cautionary Message

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

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

Message from our CEO

Dear Stakeholder,

Our 2021 Sustainability Report portrays our progress in implementing and providing our customers with our vision: The Bright Future of Banking. With a refreshed corporate strategy running through to 2025, we are better placed than ever to Transform, Excel, and Prosper, while operating responsibly to deliver a wider ESG value for all stakeholders. Our approach is designed to contribute to Jordan Vision 2025 and, globally, support capital shifts needed to achieve the 17 United Nations' (UN) Sustainable Development Goals (SDGs).



Alongside our governmental and non-governmental partners, we are helping to create shared and long-term value for stakeholders across four fundamental pillars: Responsible Business Practices, Customer Experience, People Development, and Communities and Environment. Our strategy and reporting are fueled by rigorous and regular stakeholder engagement, enabling us to robustly identify the most material issues to the Bank and community. This continued dialogue is vital to our ongoing journey of responsible and sustainable growth.

Materiality, in turn, enables us to address key societal and environmental challenges – from poverty, unemployment and women empowerment; to sustainable cities, responsible consumption and climate action. These issues are at the heart of the Jordan Vision 2025 and UN SDGs, and only by working collaboratively can the financial sector make its mark in improving lives and protecting the natural resources on which we all depend.

Looking at our first strategic pillar-Embedding Responsible Business Practices- in 2021 we have made solid progress. A new Board of Directors and restructured Board Committees have helped underpin the Bank's sustainable growth ambitions, while corporate governance policies and protocols were further refined. With regards to Risk and Audit, a Quality Assurance and Continuous Audit Unit was established and risk management processes aligned yet further to local and global evolving risks and Central Bank of Jordan (CBJ) regulations. Although COVID-19 remained a risk in 2021, we continued to maintain measures to protect our customers and business partners – both physically and financially. Additionally, we doubled down on our efforts to mitigate risks such as high concentration percentage (ECO), security vulnerabilities, Business Continuity (BC) and Disaster Recovery (DR). We saw robust performance across ethical conduct, including Anti-Fraud, Know-Your-Customer (KYC) and Whistleblowing. Likewise, Compliance, Data Security and Privacy processes proved resilient once again, testament to our continuous vigilance, monitoring and reporting.

I am proud of our teams across the Bank who all diligently provided outstanding service to customers in 2021. From financing small and medium-sized enterprises (SMEs) and local businesses affected by the pandemic; to increasing our renewable energy portfolio where ESG considerations have become part of the customer experience. We have combined

quality products with cutting-edge technologies, such as Robotic Process Automation (RPA) and Business Intelligence (BI) that have enhanced financial inclusion. Highlights include a new prepaid wearable product, a partnership with MasterCard to launch the first MasterCard World Elite biometric credit card in the MENA Region, the first contactless metal MasterCard World Elite credit card in Jordan, and a 24/7 voice enabled Arabic AI-powered Chabot.

Our customer satisfaction rate of 99% is testament to these innovations. Meanwhile, we have further embedded ESG criteria into financial processes, aligning with the UN Principles for Responsible Banking (PRB), the SDGs and the Paris Agreement on climate change.

Our third priority - Driving People Development - I would like to sincerely thank all for their hard work during the last year, particularly against the continued headwinds of COVID-19. In line with our commitment to SDG 10: Reducing Inequalities, we began implementing a women's empowerment and gender equality action plan. In 2021, we doubled the number of women in senior management roles and maintained momentum in our gender-rebalancing initiatives at all levels. Alongside inclusion, wellbeing remained another key HR priority. I am pleased to report zero safety incidents during the last year and continued investment in occupational health and safety, with ongoing emphasis on COVID-19 – including free PCR tests, health costs covered in positive cases, and our own internal vaccine drives for employees and their families; resulting in 99% of employees being vaccinated.

As we continue to grow along a sustainable trajectory, attracting and retaining the best talent is critical. Alongside more than doubling the number of new hires in 2021 (including recruiting three times more women than in 2020), we expanded our recruitment opportunities to attract graduates, and extending our paid internship program to Jordanian students studying abroad. I am delighted to share that we have almost tripled the number of training hours delivered to our team, with 98% of training delivered virtually, covering diverse skills and topics from Leadership and Teamwork to Communication and Information Security. We delivered many new initiatives to further engage our people including performance counselling sessions, Social Committee activities to build our family and teamwork-driven culture, and a new performance review process with enhanced feedback.

Finally, with regard to Communities and the Environment, substantive contributions were distributed to several sectors locally and internationally, as well as extensive pro bono, material and time investment to our many community partners, supporting local causes from financial literacy and healthcare, to environmental protection and the arts. In doing so, we have played a small part in raising the country's Human Development Index. Our Corporate Social Responsibility policy states that all activities should be linked to the SDGs and all our programs are to follow the guidance of international standards and organizations. On nationalization, we maintained a 99.8% level, including employing more women of Jordanian nationals. In the last year, we have focused on reducing greenhouse gas (GHG) emissions (including expanding our renewable energy portfolio), working towards ISO 14001 certification for environmental management, and becoming the first Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) Gold building in the banking industry in Jordan. And not forgetting our supply chains, we increased local procurement to 99.8% and engaged more supplier partners.

I would like to take this opportunity to extend my gratitude to H.E. the Governor of the Central Bank of Jordan and his staff, as well as our own Board of Directors, and our valued customers and shareholders for their support and continued trust. Together, we are striding forward on this vital agenda of sustainable growth, not only within JKB, but across the financial sector and more broadly in society. I look forward to another successful year ahead.

Sincerely

Haethum Buttikhi

2021 Highlights



Strategic Plan and roadmap initiative launched, covering **19** departments



JOD 57 million total value of 'green' assets



+27,900 training hours delivered



17% increase in total retail banking customers



99% Customer Satisfaction



237% increase in female employees hiring



62% increase in number of online/mobile transactions



100% retention rate after parental leave



Zero grievances and code of conduct breaches



Zero data security breaches



+28% increase in number of CSR projects

JKB: The Bright Future of Banking

Established in 1976, JKB plays a leading role in the Kingdom of Jordan's economy. Through investment advice, legal services, financial engineering, and insurance

and brokerage services, "More than Just a Bank" reflects our commitment to change and innovation.



Our vision for a bright future of banking is supported by a refreshed 2021-2025 corporate strategy.

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

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

VALUES

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

Within this strategy, our priorities to Transform, Excel and Prosper support our responsibility to operate responsibly and sustainably and make a wider ESG impact.

1

TRANSFORM

Focusing on enhancing the Bank's internal operations and supporting the existing customer base by utilizing enhanced services and products

2

EXCEL

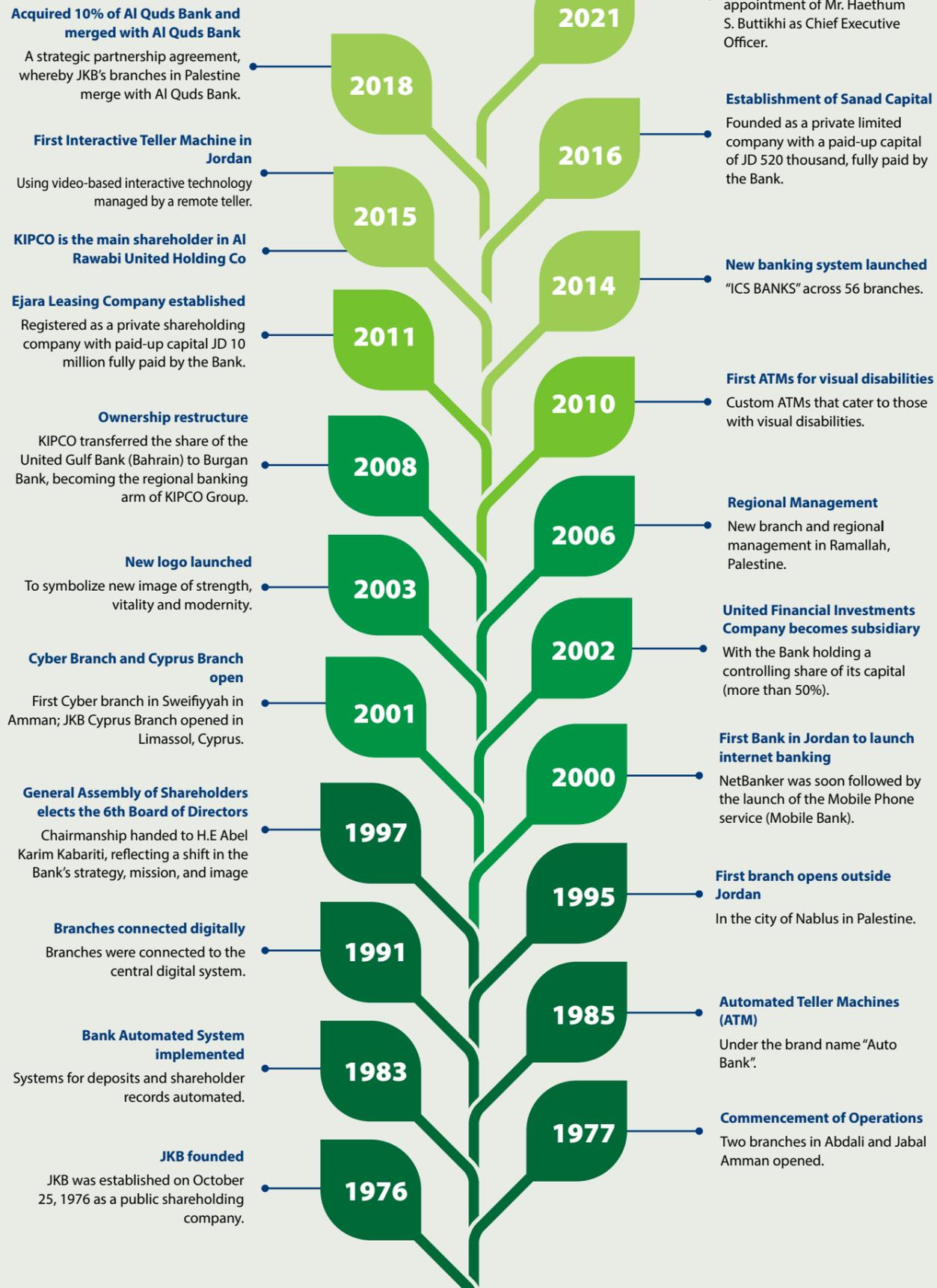
Enhancing customer acquisition with distinct customer service and increasing acquisition while expanding to new markets and delivering new digital services/products

3

PROSPER

Driving innovation in the ecosystem and delivering innovative products and services to diversify positioning and offer a unique value proposition to stakeholders

Our Journey



Affiliates and Partners



Kuwait Projects Company Holding (KIPCO)
KIPCO is the main shareholder in Al Rawabi United Holding Co., which in turn owns about 51% of JKB capital.



SANAD Capital
Specialised Management Co. for Investment & Financial Advisory (SANAD Capital) was founded in 2016 as a private limited company with a paid-up capital of JD530 thousand (USD747 thousand) fully paid by the Bank.



Ejara Leasing Company.
Ejara Leasing Company. Fully owned by Jordan Kuwait Bank.



United Financial Investments Company (UFICO)
A subsidiary of Jordan Kuwait Bank, with the Bank holding a controlling share of more than 50% of its capital.



Quds Bank
Jordan Kuwait Bank holds 10% of its capital.



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



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



United Gulf Bank
A sister company. United Gulf Bank is a subsidiary of KIPCO.



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



Burgan Bank (Kuwait and Turkey)
A sister company. Burgan Bank (Kuwait & Turkey) are fully owned subsidiaries of Burgan Bank Group.



Al Rawabi United Holding Co.
Al Rawabi United Holding Co. owns about 51% of Jordan Kuwait Bank's capital, A subsidiary of KIPCO



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

In addition to these commercial partnerships, we work closely with a number of governmental and non-governmental partners to deliver on our community priorities (see page 14).

How We Approach Sustainability

We understand that our customers' activities and decisions can have a profound influence on a sustainable future. We therefore incorporate ESG criteria into all products and services, and share sustainability insights to help customers address risks and harness opportunities. In turn, this contributes to directing capital in a sustainable manner.

Our Sustainability Framework guides our ESG impact and reporting activities. It also provides a platform for stakeholders to engage with, and a focus on our sustainability journey:

Sustainability Framework at JKB



Our Sustainability Objective:

To create shared and long-term value to all our stakeholders through sustainability



Engaging customer experience



Driving people development



Empowering our communities



Embedding responsible business practices



Focusing on What Matters Most

Diligent and regular stakeholder engagement is the underlying reason material issues have been identified. We follow the guidelines of GRI Standards in determining the material topics, last conducted formally for our

[2020 Sustainability Report](#), and incorporating formal and informal monitoring, dialog with stakeholders and relevant external studies and reports to:

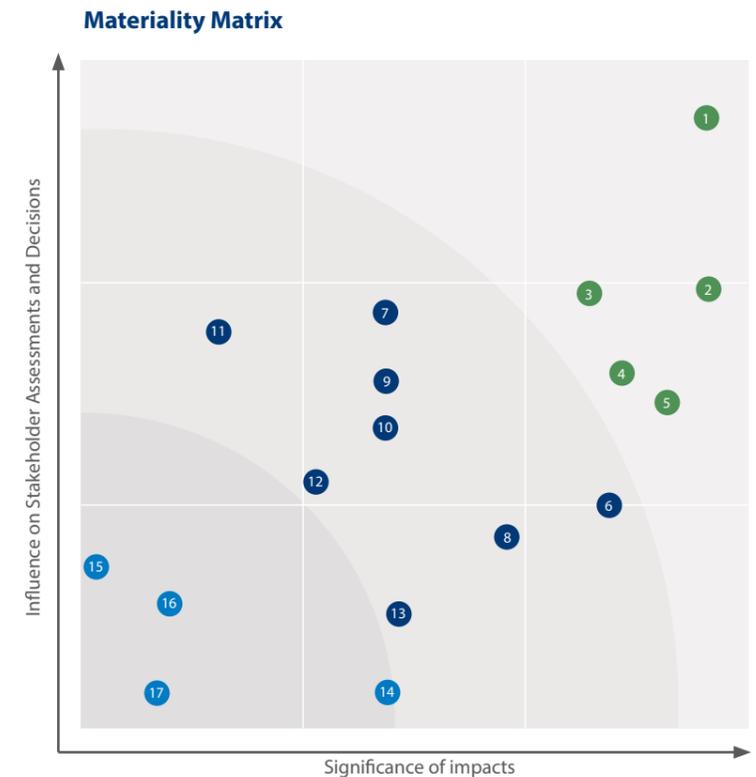
1 Identify: issues by reviewing industry peers, internal stakeholder interviews and international standards such as the GRI, Sustainability Accounting Standards Board (SASB), UN PRB, Jordan Vision 2025 and Amman Stock Exchange Guidance on Sustainability Reporting.

2 Prioritise: in terms of perceived importance to internal and external stakeholders.

3 Validate: results to ensure a complete list that reflects all stakeholder perspectives.

In 2021 we refreshed the materiality assessment, adding economic performance and re-evaluating other aspects to align with national and international standards, and to anticipate future trends.

Most Important	
1	Ethical Conduct
2	Customer Satisfaction
3	Compliance
4	Governance, Accountability and Transparency
5	Data Security & Privacy
Very Important	
6	Talent Attraction and Retention
7	Risk Management
8	Diversity and Inclusion
9	Responsible Investment and Financing
10	Digital Innovation
11	Financial Inclusion
12	Economic Performance
13	Employee Well-being
Important	
14	Human capital Development
15	Direct Environmental Impact
16	Sustainable Procurement
17	Community Support and Development



Stakeholder Engagement

In addition to the materiality process, we regularly engage with seven key stakeholder groups to better understand their needs and aspirations. Their views, in turn, enable us to reflect on our overall strategy and metrics. We acknowledge that progress can only be

achieved by an integrated and inclusive approach, therefore it is important that all stakeholders can express their opinion through diverse channels.

Key Stakeholder Groups



Our Wider Contribution

Our sustainability approach aligns with the Jordan Vision 2025 to build a prosperous and resilient country. We are working towards many of its goals, including those relating to poverty, unemployment and financial scarcity. Alongside our stakeholders, we are determined to empower the people of Jordan to prosper and realize their full potential.

One of our strategic objectives is to create a social impact. We do so through our CSR programs, including women empowerment and renewable energy initiatives. We align with the SDGs – the world’s shared plan to end extreme poverty, reduce inequality and protect the planet. The specific SDGs our efforts support found below.

Going forward, we aim to wholly align our sustainability strategy with the Goals, and to review progress for continuous convergence.



Chapter 1

Responsible Business Practices

Robust and responsible business practices underpin our leading position within the regional banking sector. Our operations are strictly aligned with Central Bank of Jordan (CBJ) requirements and international industry standards with respect to good governance, ethical conduct, human rights and data security. Our Enterprise Risk Management (ERM) framework ensures systematic identification and management of key risks.

Material topics covered:

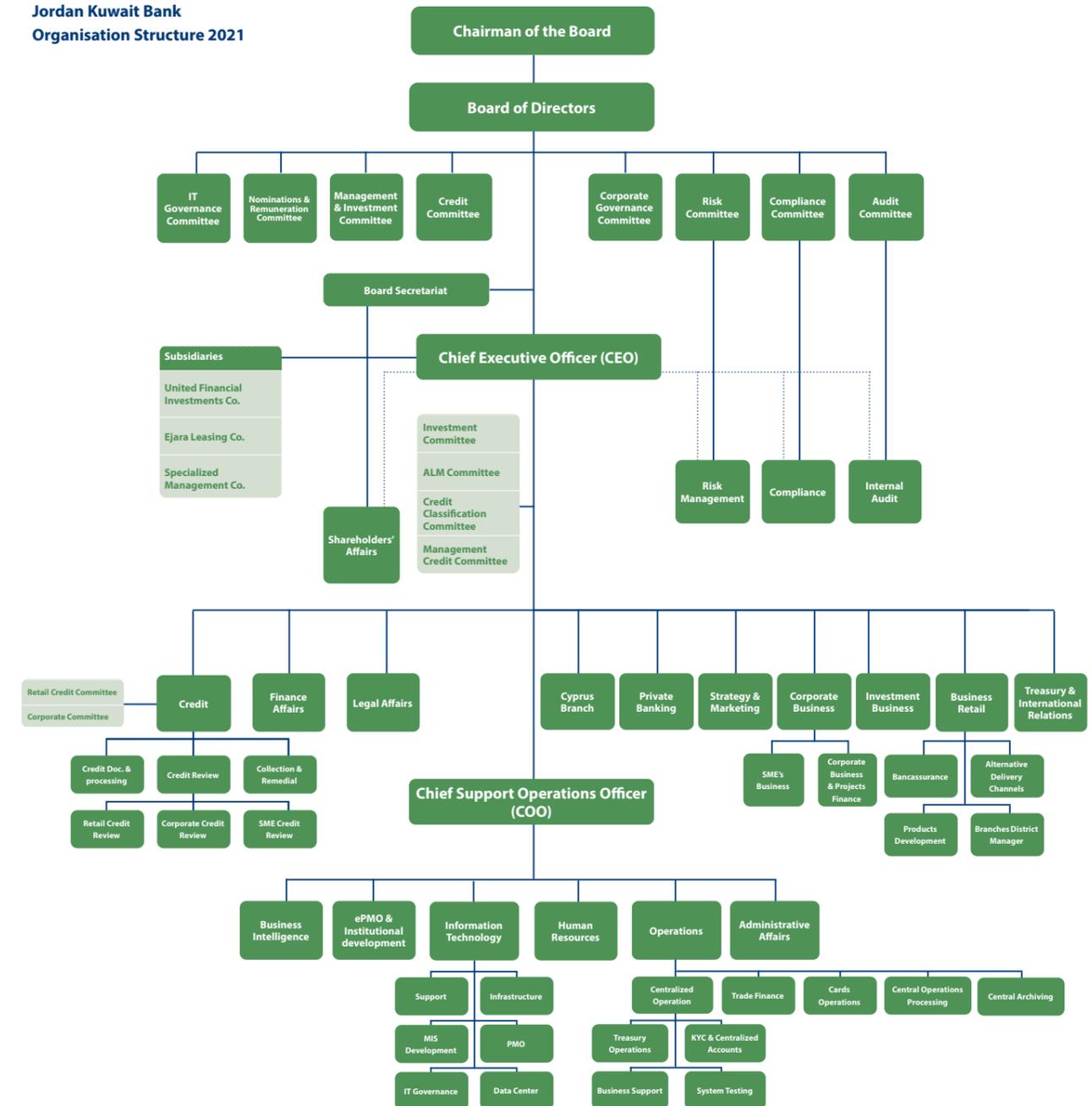
- ◆ Governance, Accountability and Transparency
- ◆ Risk Management
- ◆ Ethical Conduct
- ◆ Compliance
- ◆ Data Security and Privacy
- ◆ Economic Performance

Governance, Accountability and Transparency

Our Corporate Governance Policy is designed to provide diligence against any form of financial crime such as bribery, corruption and money laundering. Moreover, our approach to ERM provides us with a mechanism to identify possible allied risks so that these can be effectively managed and attenuated.

We acknowledge our responsibility to use sustainable financial products and services in a positive way that benefits the environment and society, and facilitates the transition to a sustainable future for us all.

**Jordan Kuwait Bank
Organisation Structure 2021**





We have implemented policies that ensure our Corporate Governance aligns with our vision, mission and aims, and that it fully integrates with our sustainability strategy. Key policies include anti-fraud, ABC and rules regarding the acceptance of gifts and hospitality. These all reinforce our commitment to maintaining the highest standards of ethics in our workplaces.

The performance of senior governance bodies is evaluated through self-assessments and objective assessments by the Board Nominations and Remuneration Committee. The Board's experience spans banking, as well as finance, insurance, economics, legal and management. With the average tenure of Board members being six to eight years, in 2021 a new Board of Directors was elected and the Board Committees restructured.

Board of Directors	2019	2020	2021	Target
Percentage of Board seats occupied by women	0%	0%	7.7%	7.7%
Percentage of Board seats occupied by independent* directors	38.5%	38.5%	46.1%	46.1%
Executive members of the Board of Directors	0	0	0	0
Non-executive members of the Board of Directors	13	13	13	13
Female members of the Board of Directors,	0	0	1	1
Male members of the Board of Directors	13	13	12	12
Independent members of the Board of Directors	5	5	6	6
Non-independent members of the Board of Directors	8	8	7	7

* An independent director is one who, apart from receiving director's remuneration, does not have any other material pecuniary relationship or transactions with the company, its promoters, its management or its subsidiaries, which in the opinion of the board would interfere with the exercise of independent judgment in carrying out the responsibilities of a director. In other words, an independent director has no material relationship with the company, either directly (as an employee) or as a partner, shareholder or officer of an organization that has a relationship with the company.

Risk Management

Our Risk Management framework is designed to identify and assess risks in order of priority faced by our workforce and to help provide them with a safe work environment. We continuously monitor operational risk indicators, analyze our employee satisfaction ratings, and turnover rate. Also, on an ongoing basis is the evaluation of safety risks to employees, customers and vendors in addition to, evaluating and monitoring our credit portfolio, changes in the internal risk rating, as well as, economic sectors (ECO) credit limits, which results in better understanding the lending approach and highlight any related risks

We have provided phishing simulation campaigns for all employees along with security tips for them to follow whilst working remotely and having online meetings. To help in digital services resiliency, the risk management department along with related stakeholders initiated a

project to establish three new data centers covering main, high-availability and DR functions. We also have well-established internal systems for internal and governance document control facilitating transparency of roles, responsibilities and risk management.

During 2021, our Risk Department worked hard amidst challenges of ongoing COVID-19 credit portfolio quality impacts and cybersecurity resource shortages to deliver Payment Cards Data Security Standard (PCI DSS), as per CBJ regulation, SWIFT Customer Security Program compliance renewal and Business Continuity (BC) Plan, as well as DR system testing. We also comply with CBJ regulations with respect to Control Objectives for Information Technologies (COBIT) governance and cybersecurity resilience frameworks.

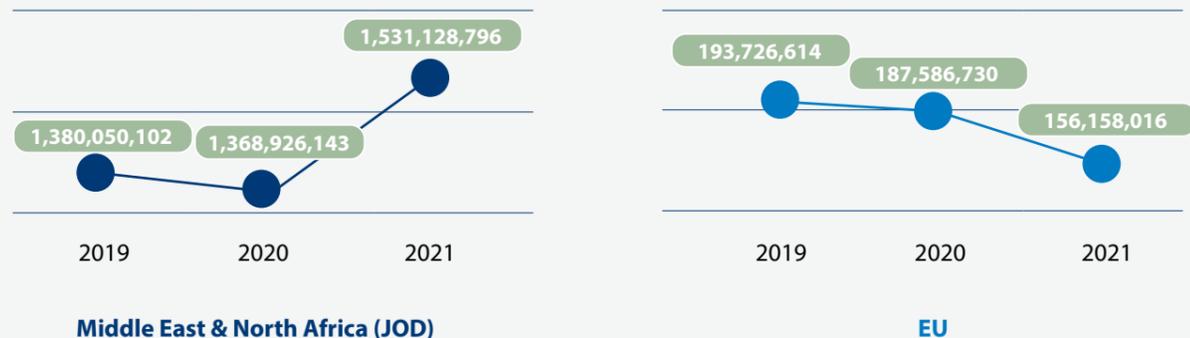
Risk Identified	Response
High Concentration Percentage (ECO)	<ul style="list-style-type: none"> Apply new Policy to maintain the risk of concentration within our Policy, and utilize the other ECO sectors that have a lower risk.
COVID-19*	<ul style="list-style-type: none"> Apply and update new credit risk reports and indicators to monitor the impact of COVID-19 as well support the decision-making process. Health care measures. Working from Home. Social distancing.
Security vulnerabilities on systems	<ul style="list-style-type: none"> Continuous monitoring and threat intelligence. Advanced Persistent Threat tools. Penetration testing and vulnerability scanning.
BC and DR	<ul style="list-style-type: none"> The Bank is in the process of acquiring an automation tool for business continuity management.
Climate change	<ul style="list-style-type: none"> The Bank's general insurance policy covers natural disasters therefore any operational risks that could result from climate change will be covered under this policy. The Bank has a business continuity plan which enables the Bank to continue working under exceptional circumstances.

* In response to the COVID-19 risk, we have conducted a comprehensive review of all risk profiles on entities level to verify coverage of all operational risks that the bank may be exposed to and to design controls to mitigate them. Meanwhile, we have activated contactless payment features on all bank cards; updated our work hours monitoring system to use face recognition devices instead of fingerprint; Participating in building provisions for customers that have been affected by the pandemic through Management Overlay; rolled out secure remote-working tools; postponed client loan payments as per CBJ instructions; and activated alternative business sites.

We remain committed to continuously improving the quality of issued reports and other indicators, including transitioning, by end 2022, to an automated system to comply with Basel regulations and improve the efficiency in the issuing of reports including on Capital Adequacy Ratio, stress testing and Internal Capital Adequacy Assessment. We will also be implementing an automated

tool to follow up on action plans and corrective measures by the end of this year. More imminently, we will launch a software for automated BC management and planning, obtain ISO27001 Security Management Certification and build a centralized alternative site for BC management. Finally, we aim to establish a 24/7 Security Operations Centre by mid-2022.

Value of loan portfolio* by region (JOD):



* The value of the portfolio as a percentage of the total, or as a total monetary value based on "on-balance sheet" assets.

Total loans given in the following CBJ economic sectors (JOD):	2019	2020	2021
Financial	62,778,442	61,592,440	92,755,784
Manufacturing	348,263,982	347,149,023	340,867,832
Commercial	222,663,207	236,628,918	231,486,201
Properties	180,650,466	173,901,107	220,846,746
Agricultural	37,380,893	30,624,965	30,859,538
Shares	7,786,209	2,476,157	3,794,998
Individuals	227,670,648	220,921,045	257,156,203
Services	358,547,947	370,887,734	332,116,741
Government and Public Sector	146,795,699	128,438,162	177,402,768

Conduct and Compliance	2019	2020	2021
Number of breaches reported against Code of Ethics	0	0	0

More imminently, we will roll out software for automated BC management and planning, obtain ISO27001 Security Management Certification and build a centralized alternative site for BC management. Finally, we aim to establish a 24/7 Security Operations Centre by mid-2022

Audit

The independent Internal Audit Department reports directly to the Board's Audit Committee. It safeguards the effectiveness of our risk management, control and governance processes. The Internal Audit Department adopts a risk-based approach to make sure that all auditable entities comply fully with Jordan Kuwait Bank internal standards beside the requirements of the relevant regulatory authorities, as well as following up on agreed corrective action plans until issues are properly resolved. The Internal Audit methodology is approved in accordance with International Internal Auditing standards and is also assessed through an external QA program concordant with the level of "Assurance Service Provider" and conducted by PricewaterhouseCoopers (PwC).

In 2021, we have established a QA and Continuous Audit Unit within the Audit Department, which is responsible for managing and refining the QA and Improvement Program for the Internal Audit Department in order to provide assurance to stakeholders that our internal auditing:

1. Operates in accordance with its Charter and is consistent with The Institute of Internal Auditors International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing's, definition of Internal Auditing and Code of Ethics;
2. Operates in an effective and efficient manner; and
3. Is perceived by stakeholders as adding value and improving the Internal Audit Department's operations.

The unit is also responsible for managing data analysis and the continuous development of internal audit methodologies and tools



Despite the ongoing COVID-19 pandemic in 2021, our Audit Department operated smoothly through the year. In 2022, it will undergo its five-yearly external QA audit. However, since we are currently restructuring several departments, the annual audit plan is likely to significantly change since new departments require modification of audit programs to assess the extent to which our strategic goals and relevant operational goals are achieved for each auditable entity. We will also rely more on our data mining system to generate more useful reports that may help in the audit process.

Legal

Our Legal Department provides advice relating to our activities and stakeholder relationships, including the companies' controller department, shareholders, stakeholders, customers, employees and suppliers. In the last year, the department has launched a new system to track legal cases from and against the Bank, and we are

working in the development of the system. Like other departments, Legal has had to adapt through COVID-19, with new technologies to enable BC, such as virtual tribunal's attendance and submitting documentation via governmental portals instead of in-person.

Ethical Conduct

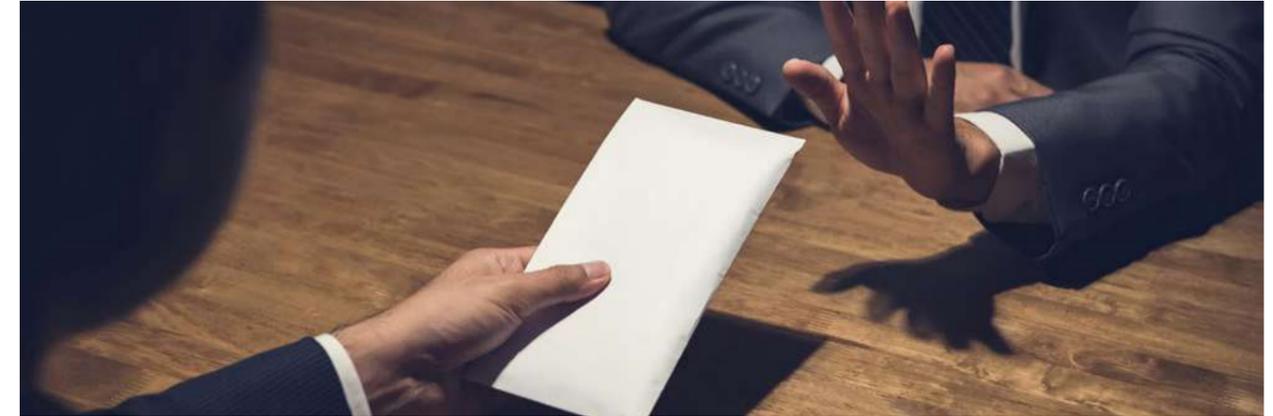
We adhere to all applicable laws, rules and regulations. We set a clear tone from the top, reinforcing individual accountability and risk-awareness empowering all of our employees through appropriate policies and training whilst supporting open communication and establishing exemplary behavioral standards and reward structures.

The Code and Standards of Professional Conduct ensure that an ethical, moral and professional work environment is maintained at our Bank. Every employee contributes to the development of an ethical culture by conducting themselves in alignment with the code and remaining compliant with the best international standards of financial institutions. The code aims to establish best

practice guidelines for employees to follow in order to maintain a professional and ethical work environment. The code is provided to all existing and newly joining employees as well as being published on the HR Portal for continuous access.

Our Whistleblowing Policy provides a hotline number and email address for any individual who wish to report any suspicious activities. All calls and emails remain confidential for the purposes of evidence and investigation.

During onboarding, all employees sign the Code as part of their induction and awareness training.



Anti-Bribery, Corruption, & Fraud

To assist our customers with Bribery, Corruption, & Fraud awareness, we regularly maintain contact with them through social media and flyers. We also hold regular training sessions for our staff and stakeholders using our internal system "Salalem", which incorporates videos and assessment opportunities, as well as working with our subsidiaries to cascade this approach.

We have a Bribery and Corruption Risk Assessment Document in place to help us monitor the following various risks in different areas, such as third parties, government relations, procurement, finance, employee hiring, and political contributions. To mitigate these risks, we have the following controls and programs in place:

- The Code of Conduct and The Code of Ethics, alongside a policy on Anti-Bribery & Corruption, a policy on accepting Gifts & Hospitality, & a policy on Whistleblowing.
- Continuous training and awareness for employees.
- Employee disclosure for any relations with Politically Exposed Persons PEPs and third parties.

Whistleblowing

We seek to encourage a healthy and safe work environment in which employees feel comfortable sharing their concerns with an impartial party (Compliance Department). Employees and stakeholders can raise their concerns using an anonymous Whistleblowing system through a dedicated hotline number

- A recommendation for a centralized unit for procurement.
- ABC Provisions to put into third parties contracts.
- Performing due diligence when hiring new employees and periodical due diligence on existing ones.
- An Anti-Bribery & Corruption guide

In addition to the controls on Bribery & corruption, we have the following controls for Fraud:

- Anti-Fraud Policy & procedures.
- Anti-Fraud solution for cards called Decision Intelligence.
- Anti-Fraud solution for the Western Union Digital App transfers called Sift Science.
- We've signed an agreement with IBM for an Enterprise Fraud Risk Management Solution to mitigate and respond to any External/Internal fraud that may occur.

and email address. Our Whistleblowing states that complaints will be investigated in a confidential manner.

Conduct and Compliance	2019	2020	2021
Legal actions taken against JKB	36	27	30
Number of incidents of corruption	0	0	0
Number of complaints regarding human rights violations	0	0	0
Number of ethical incidents	0	0	0
Number of legal incidents	0	0	0
Number of incidents of non-compliance	0	0	0
Number of non-monetary penalties for non-compliance	0	0	0
The monetary value of large fines for non-compliance	0	0	0
Number of business units analyzed for corruption	0	0	0
Percentage of business units analyzed for corruption	0	0	0

Compliance “Anti-Financial Crime”

We operate in compliance with established laws and regulations. We understand that any negligence could lead to our reputation being compromised, together with incurring financial losses liabilities. We accept that transparency equates to clarity when carrying out our work, to not withholding information, and to disclosing all information as required by the law, the regulations and the highest ethical standards. As regulatory requirements

evolve, we will continue to invest in developing our Risk Management framework to ensure conformity.

Our Regulatory Compliance Unit publishes clear work procedures and instruction manuals for all employees. These provide common policies throughout the Bank, aligned to all current regulations. Our published work procedures and instruction manuals include:

These are delivered and supported by digital systems, including SironAML transaction monitoring system, SironKYC screening and risk classification system,

SironEmbargo SWIFT message screening system, GoAML, Fusion screening system), World Compliance, Word Check, and Bankers Almanac.

Monitoring and Reporting

We ensure clear and published work procedures and instruction manuals are available to all employees. General polices to all working centers are in accordance with the instructions issued by the regulatory authorities. The Regulatory Compliance Unit adopts all banking and financial laws and regulations, as well as facilitating whistleblowing. Alerts for non-compliance are in line

with the non-compliance risk assessment methodology. We disclose quantitative data on business units analyzed for AML risks to the Compliance Committee and Board of Directors.

There were no confirmed incidents of corruption involving the organization in 2021.



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

In the reporting year, complaints related to loans, card transactions for online purchases and employee ethics issues were robustly addressed with corrective actions, including responses from appropriate departments, whereby contact with the customer was initiated to inform them of the decision and corrective actions. In the context of COVID-19, we followed up instructions, particularly those issued by the CBJ, and we held a number of compliance awareness campaigns for our customers and employees.

Information Technology

Information technology importance is increasing rapidly in the banking sector, and it is no different at JKB. The Information Technology is implementing multiple projects utilizing the latest technologies aimed to achieve automation to enhance operations and enable the business to achieve its goals and objectives, mainly in digitization:

Information Technology throughout 2021:

- ◆ Utilizing Robotics Process Automation (RPA) technology to achieve faster automation and reduce the use of computers by multiple employees, hence reducing energy consumption
- ◆ Process Workflow systems to automate the largest possible number of operations' processes aiming to achieve a fully paperless environment and enhance the current operations
- ◆ Infrastructure & Data Centre Technology to replace older high-power consumption IT infrastructure with more environment friendly infrastructure that is more efficient in power utilisation and emits less heat while providing more processing power
- ◆ Online meeting solutions with collaboration tools that reduces the need for people to travel in order to attend meetings in addition to reducing the amount of paper consumed
- ◆ Middleware technology implementation to reduce time to integrate between applications and enable increased, faster digital transformation
- ◆ Enablement of new banking products to ensure immediate money transfer to Quds Bank in Palestine through the utilization of Blockchain technology over cloud setup
- ◆ Instant Payment Service (CliQ)
- ◆ Development of products like; Wearable payment technology.

Information Technology initiatives currently running:

- ◆ Utilization of Artificial Intelligence in the new mobile channel
- ◆ Automation of reports and dashboards
- ◆ Launch of enterprise portal
- ◆ Implementation of Large Exposure Limits system
- ◆ Launch of a new Fraud system
- ◆ Internal development of multiple systems (Innovation portal, New employee registration, Branches sales portal, Warehouse management system, Loan postponing system, eKYC system, eStatement system, iBANAK service with Social Security, Automation of National Support Fund processes, and multiple other systems)
- ◆ Continue with Middleware project that enables all new services and support the implementation of JKB strategy

Challenges and Commitments:

- ◆ Availability of necessary resources and delays in Supply Chain (internationally) due to COVID 19
- ◆ Providing the necessary infrastructure for existing and upcoming strategic projects and continue with the "Technology Refresh" project to replace all IT infrastructure in JKB.

Data Security and Privacy

Our cyber-risk Information Security Management System is supported by Threat Intelligence Services and Computer Emergency Response Teams. We also enforce a vulnerability scanning and penetration testing process for internal and external infrastructure components to identify potential technical or operational threats to our systems. To support a secure digital environment, we have secure back office systems, including innovation portal, new employee registration, branches sales portal, warehouse management, loan postponing, eKYC, eStatement, iBANAK with social security, automation of national support fund processes, and more.

No data security breaches occurred during the last term. Only attempts have been spotted and responded to.

JKB maintains a cybersecurity incident response procedure to deal with any attempts or incidents. Security Information and Event Management system is implemented in the bank that collects and correlates logs and audit trails in order to generate early alerts and warning for the Incident Response Team.

JKB monitors cybersecurity trends through Threat Intel services, and implements mitigation controls after conducting the necessary Risk assessment procedures. The Bank operates cutting-edge cybersecurity technologies along with strict policies and procedures.



COVID-19 prompted the relocation of our IT department, involving moving around 20% of IT employees, whilst also maintaining remote working for many. We remain committed to our "Technology Refresh" project to replace all IT infrastructure, alongside delivering our Middleware project to enable new services and automation using Workflow and RPA technologies.

Data Security Breaches	2019	2020	2021	Target
Number of data security breaches	0	0	0	0
Number of data security breaches involving customers' personally identifiable information	0	0	0	0
Percentage of data security breaches involving customers' personally identifiable information	0	0	0	0

Economic Contribution

We understand that prosperity and the creation of value are prerequisites for long-term success. We make an important contribution to the stability, resilience, and productivity of Jordan's economic system and our stakeholders.

Economic Performance (JOD '000s)	2019	2020	2021
Direct economic value generated			
Revenues	122,071.3	108,216.2	111,888.8
Economic value distributed			
Operating costs	29,336.9	27,656.3	34,905
Employee compensation	27,602.3	28,868	29,892
Payments to government (taxes and penalties)	945	1,076.5	1,344
Dividends paid to shareholders	20,000 (cash)	50,000 (shares)	10,500 (cash)
Donations and sponsorships	844.7	2563.4	545.7
Donations and sponsorships as % of pre-tax profit	2%	-46%	4.5%
Economic value retained			
Global net profits	29,937.6	-4,511.3	7,704
Total operating income (revenue JOD '000s)	122,071.3	108,216.2	111,888
Shareholders' Equity	459,532.4	456,431.9	467,674
Return on (average) equity (%)	6.62%	-0.99%	1.7%
Tier-1 Capital notes	18.91%	18.52%	17.71%



Next Steps for Responsible Business Practices

We have signed a contract with IBM for a comprehensive anti-fraud solution, where we will start the implementation process for "phase 1" that includes SWIFT, RTGS, Automated Clearing House, Block chain, Mobile Banking, Internet Banking, and all types of Cards by the end of 2022. Going forward, we aim to improve enterprise fraud management further to strengthen internal and application fraud processes, and upgrade new sanction and AML systems, and upgrade a new sanction system and AML system.

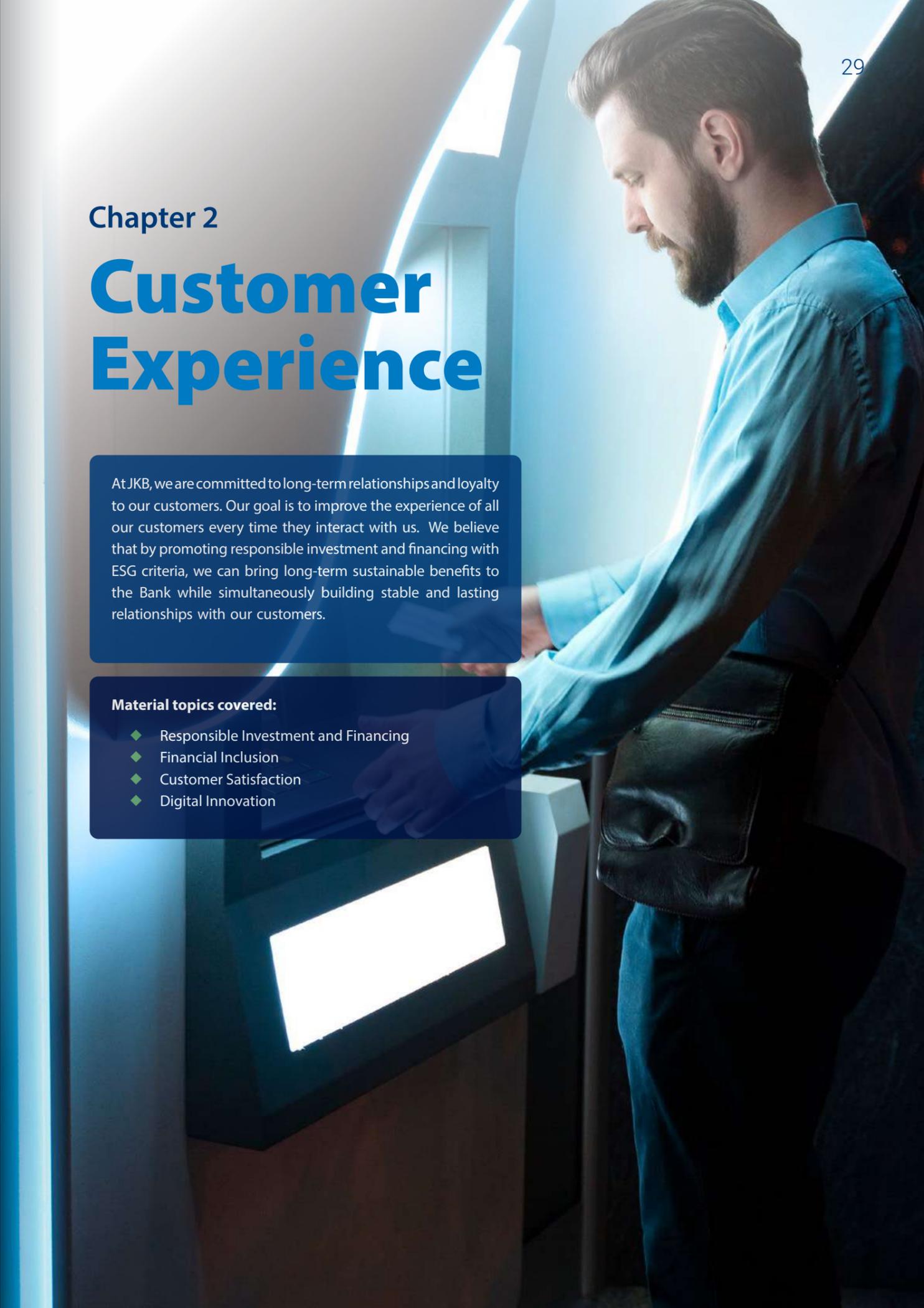
Chapter 2

Customer Experience

At JKB, we are committed to long-term relationships and loyalty to our customers. Our goal is to improve the experience of all our customers every time they interact with us. We believe that by promoting responsible investment and financing with ESG criteria, we can bring long-term sustainable benefits to the Bank while simultaneously building stable and lasting relationships with our customers.

Material topics covered:

- ◆ Responsible Investment and Financing
- ◆ Financial Inclusion
- ◆ Customer Satisfaction
- ◆ Digital Innovation



Responsible Investment and Financing

Our industry is playing an active role in addressing global issues, such as human rights, environmental protection and climate change, which are rapidly changing the regulatory and competitive environment. As a result, we continue to develop products and services that address these risks and opportunities.

The PRB provides a framework for a sustainable banking system aligned with the SDGs and the Paris Agreement. It aims to embed sustainability at strategic, portfolio

ESG Risk Management

For certain projects, namely those in economic sectors where the risk of environmental impact is higher, we go beyond government legislation to outsource independent traffic impact surveys and detailed environmental assessment reports. To ensure sound governance practices, our Compliance Department provides feedback on the borrower's shareholder structure and reputation, alongside macroeconomic valuations that are considered in all lending decisions.

Environmental and social risks are mainly considered for energy projects or those in densely populated areas. Here,

and transactional levels, across all business areas. We remain committed to responsible banking and recognize the importance of the PRB, striving to implement responsibility within our financial products and services. We have been working hard to provide our customers with a variety of services that take ESG issues into account, managed at project level to ensure the widest possible monitoring and influence.

environment and traffic impact assessments, along with appropriate governmental permits are required according to the type of project and geography. If significant risks are found, the borrower is required to rectify them or lending may be rejected. If they are significant (assessed on a case-by-case basis), we act according to the risks identified in the environmental impact assessment. Later stage monitoring is based on the borrower maintaining initial environmental requirements set during due diligence.

Customers and Loan Portfolio	2019	2020	2021
Microprojects (JOD million)	1.9 (164 customers)	4.2 (220 customers)	3.28 (204 customers)
Customers of SMEs (JOD million)	56 (262 customers)	73.9 (289 customers)	80.01 (266 customers)

ESG Lending

All loans through the CBJ and Jordan Loan Guarantee Corporation (JLGC) consider social issues as they are designed to enhance social and economic development through promoting employment and sector development. In the reporting year, our portfolio for these loans increased as follows:

- CBJ (includes Arab Fund for Economic and Social Development, the International Fund for Agricultural Development and the World Bank): JOD 57.6m (versus JOD 51.8m in 2020)
- JLGC: JOD 27.8m (versus JOD 23.4m in 2020)

The financial sector as a whole suffered negative consequences due to the COVID-19 pandemic. In 2021, our Corporate Banking division made progress on several initiatives including:

- partnering with the European Investment Bank to provide cheaper financing to SMEs through signing a loan agreement for USD 119 million;
- connecting with international financial institutions such as the FMO, International Finance Corporation, and Proparco;

- signing an agreement to implement an upgraded cash management system for our customers, currently under implementation;
- increasing lending through CBJ and JLGC to help local businesses affected by the pandemic; and
- waving certain due payments on loans in compliance with CBJ directives.

JLGC and CBJ initiatives provide cheaper lending to specific economic sectors and projects deemed to have economic and social benefits. We have also partnered with the European Investment Bank to provide cheaper financing to SMEs and are in the process of providing technical assistance to borrowers which benefit from the package.

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

Monetary value of products and services designed to deliver a specific social benefit (JOD)	2018	2019	2020	2021
Basic Bank Account	NA	309	524	1,119
JoMoPay (Jordan mobile payment system)	-	-	105,112	111,673



“Green” Financing

Having obtained Board approval to support the renewable energy sector with unique financing terms in 2017, we have increased our renewable energy portfolio by more than USD

100 million, building our reputation for renewable financing among international developers and Direct Foreign Investors.

Customers and Loan Portfolio	2018	2019	2020	2021
Total number of retail banking customers	81,804	97,009	109,966	128,251
Total value of retail banking loan portfolio (JOD)	207,875,187	230,143,426	267,239,954	507,960,292
Total value of retail banking loan portfolio as a percentage of the total (JOD)	14%	16%	19%	28%

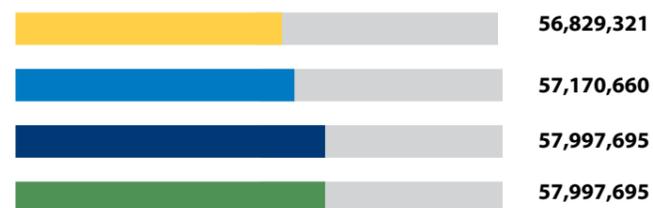
Value of retail loan portfolio by region (JOD): GRI-G4-FS6	2018	2019	2020	2021
EU (Cyprus Branch)	17,127,785	19,880,839	14,499,715	14,197,075

We advise our customers to invest in green bonds and stocks, such as solar and electric vehicles. We are continually looking for new green opportunities for our book.

Total ‘green’ lending (JOD)

Total value of ‘green’ assets*

● 2018 ● 2019 ● 2020 ● 2021



* Green assets include renewable energy, energy efficiency, green real estate / efficient buildings, sustainable waste management, clean transportation, sustainable water management, climate change adaptation, decarbonizing technologies

Our investment in bonds and stocks are primarily directed at companies with a proven track record of ESG responsibility, such as Arab Potash, Jordan Phosphate Mines Company, and Orange Solar Fields Project in Amman and Mafraq.

Distribution of JKB Net Profit by Business Segment	2018	2019	2020	2021
Personal banking	51%	44%	1.2%	15.5%
Corporate	153%	202%	48.9%	40.6%
Treasury	66%	98%	40.6%	37.8%
others	170%	-244%	9.3%	6.1%

Revenue by Business Segment	2018	2019	2020	2021
Personal banking	17%	14%	12%	15.9%
Corporate	53%	57%	48%	49.3%
Treasury	22%	24%	32%	29.4%
others	8%	5%	8%	5.4%

Revenue by Geography	2018	2019	2020	2021
Jordan	86%	92%	92%	91.8%
Cyprus	14%	8%	8%	8.2%



Financial Inclusion

Financial inclusion allows individuals and enterprises to access useful and affordable financial goods and services (transactions, payments, savings, credit, and insurance) that meet their needs in a responsible and sustainable way. Customers accessing these products are, in turn, more likely to use other financial services to start and develop enterprises, invest in education and health, manage risk, and weather financial shocks, all of which may improve the overall quality of life.

We are committed to enabling financial inclusion for undervalued individuals and markets, and we tailor our services to ensure that all individuals can access a variety

of services that meet their needs. Our key inclusion proposal is to lend through initiatives of the JLGC and the CBJ that provide loans at a lower cost to economic sectors and projects deemed to have economic and social benefits.

We are currently in the process of partnering with the European Investment Bank and Proparco to provide lower-cost financing to SMEs and technical assistance to underserved borrowers who will benefit from the package. We are also partnering with the JLGC to offer a new housing loan for marginalized customers.

Financial Inclusion	2018	2019	2020	2021
Percentage of new accounts held by first-time account holders	15,986	20,604	17,876	23,895
Percentage of new accounts held by first-time credit card holders	2,847	4,391	1,118	2,088
Loan-to-deposit ratio for overall domestic lending	20%	20%	23%	43%
Loan default rates for overall domestic lending	12.6%	11.9%	10.7%	5%
Number of branches in low populated and economically disadvantaged areas	7	7	7	7
Number of ATMS in low populated and economically disadvantaged areas	13	13	14	15

Customer Satisfaction

In 2021, we were pleased to record a customer satisfaction rate of 99% for a fourth year running. This is a testament to the many initiatives we have launched to improve the customer experience, including an upgraded cash management system, continuously updated online banking, and the JKB mobile app (find out more about our Digital Innovations on the following page). It is also a testament to our financial expertise and experience in delivering world-leading innovative solutions to meet our customers' financial needs.

Providing the highest quality service to our customers is our top priority. We consistently strive to improve customer experience by making our services faster and more accessible through automation and digitization. During the pandemic, our enhanced mobile and online banking systems have continued to give our customers access to a wide range of financial services without visiting branches in person.

Customer Satisfaction	2018	2019	2020	2021
Overall customer satisfaction (%) Based on the number of complaints received from JKB customers.	99%	99%	99%	99%
Number of complaints	175	303	176	533

As part of our efforts to continually improve the transparency of customer experience, in 2021 we enhanced digital signage at JKB's branches to display loan interest rates and all product and service-related fees. We also updated the website content with more

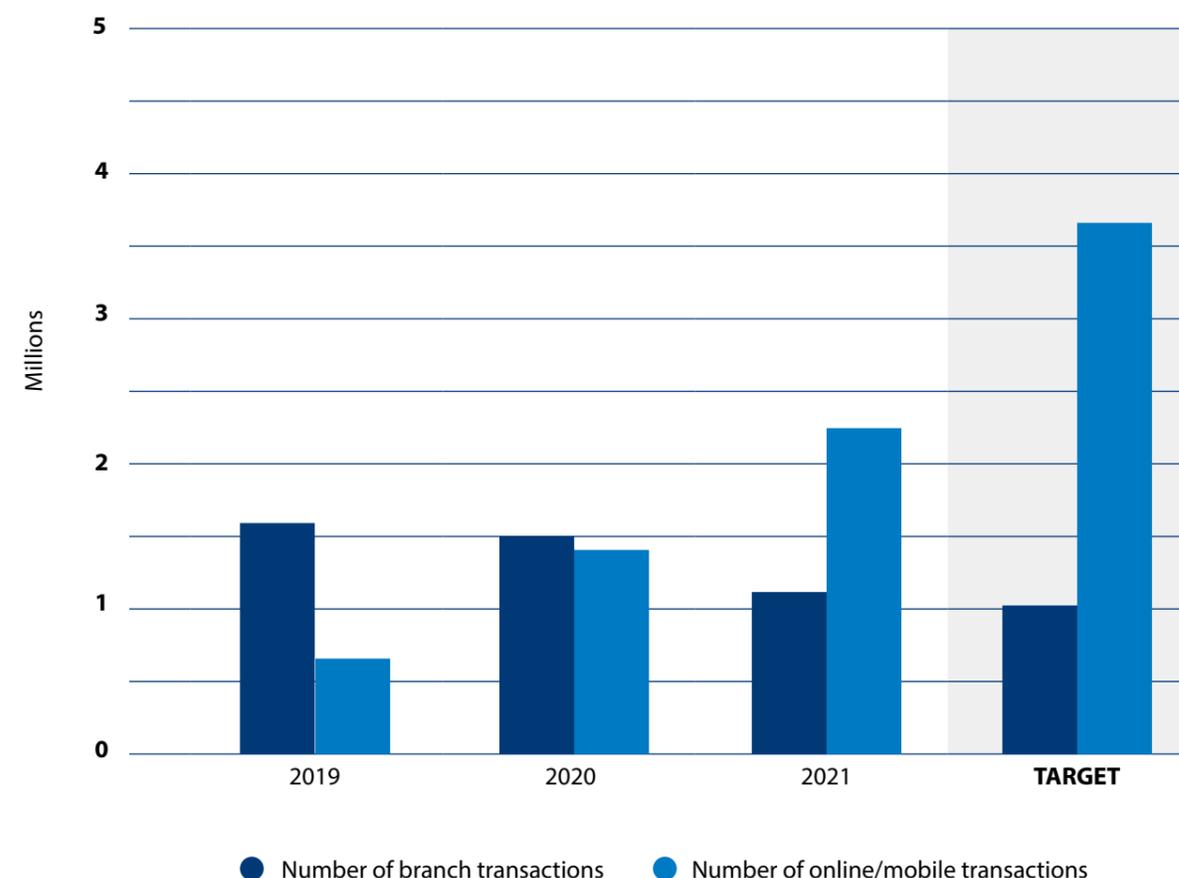
detailed information, along with products and service terms and conditions, complying with CBJ regulations. We further strengthened employee training in quality service delivery, understanding customer needs and good after-sales services.

Digital Innovation

At JKB, we understand the importance of a well-connected and competent workforce that understands customer needs. To make this possible, we take an innovative approach to the application of technical and digital

solutions, accelerating actions during the COVID-19 pandemic when both branch and mobile transactions increased by more than 10% (compared to 2020) volume of transactions shows a >10% increase compared to 2020.

Transactions at JKB



Innovation Highlights in 2021

During 2021, we introduced a number of digital innovations to improve the customer experience. They include:



AI-powered chatbot:

24/7 support that is easy to access and interact with a variety of our services. This is especially useful during off-hours or when agents are unable to respond.



The first MC World Elite Biometric Credit Card

in partnership with Mastercard.



A new wearable product:

available through our Bank's branches to support contactless pre-paid cards and facilitate ATM withdrawals.



Free money transfers:

especially useful for customers during the holiday season, this will increase the use of digital products and expand our customer base.



Auto-monitoring:

crediting of accounts promptly when any arrears instalments are received, freeing up teams from tracking outstanding payments. We have also streamlined monitoring of inward and outward transfers to better align with CBJ fee regulations.

Case study

Optimizing workflows "KYC & AC , Retail Loan origination and corporate WF"

With manual and paper-based Know Your Customer practices resulting in inconsistencies and inefficiencies, we transitioned to automated practices. Our new system enables streamlining of disparate systems, providing a reliable and consistent dataflow for any stage of the loan origination process, while delivering solid control benefits. Furthermore, it has enhanced broader account opening processes, achieving:

Reducing the amount of paper required by 90%

Reducing the operational cost by 70-80%

Improvement in the percentage of First-Time-Right outcomes to 90-95%

Increasing processing capacity three-fold

Likewise, we have systematically reviewed and improved our workflows for account openings and loan processing, raising compliance with our service level agreements. For loans, processing capacity for business and risk users has risen by over 80% and reduced the process turnaround duration from 4 days to 4 hours. We are also delivering 99% adherence to SLA rate.

Case study

Robotics for accuracy and efficiency

During the past five years, our operational units have been manually expediting tasks. This is not only time-intensive but it also comes with quality risks. In the last year, we assigned a team of analysts, developers and technical experts to test and implement RPA across various back-office functions.

fundamentally re-engineer our working processes and procedures. The next step is to extend RPA to operational work in trade finance, branches and end of day procedures.

The results have been very positive, with reduced multi-shift working hours and fewer human errors in critical manual work. We have successfully introduced RPA software for some of our internal systems and data center functions, which has led to a reduction in shift-pattern working and thereby reduced the number of disruptive working hours. We have also begun to



Case study

Process Engineering

To respond to technological, strategy and operational changes in recent years, our ePMO & Organizational Development departments have initiated a new project to re-engineer existing processes and procedures. The teams have identified opportunities of enhancements to working processes and established KPIs to measure success.

Over six months, all existing processes and procedures were optimized, with operational risk gaps decreased from red to amber or green for the majority of processes, and audit notes for process development and optimization close to 80%. The next step is to automate processes and procedures through a well-structured tool and re-engineering of remaining processes.



Next Steps for Customer Experience

Going forward, we will launch more services and products that enhance customer experience, while also creating ESG value. These include salary in advance tools, revamping the current saving account, launching new payment cards with competitive features, enhancing mobile banking for convenience and 24/7 access, additional services through ATMs to support customers with special needs, and digital branches to better reach underserved areas.

Chapter 3

People Development

Our continued success depends on the quality and competency of our talent. To this end, we invest in our workforce to develop skills and knowledge. We also work to create inclusive, family-friendly workplaces where employees are valued and empowered to grow and develop, and where they feel safe and well. Meanwhile, we work to attract and nurture new talent to build an ever-stronger team.

Material topics covered:

- ◆ Diversity and Inclusion
- ◆ Employee Wellbeing
- ◆ Talent Attraction and Retention
- ◆ Human Capital Development



Diversity and Inclusion

We are committed to gender equality at all levels of the business, including our leadership and executive teams. Our commitment includes equal pay for equal work by attracting, nurturing, and retaining female talents, and actively promoting more women in management roles.

Our strategy is to continue to innovate, provide outstanding service to our customers with equitable offers, and to form a diverse and comprehensive organization that is a great placeto

Gender Equality

Gender has long been a diversity, equity and inclusion priority for us. We want to enable women to build a long and rewarding career at JKB and increase their representation at all levels. We take a multi-faceted approach to analyze and improve the factors that support the recruitment, development and retention of women at all levels. For example, our job interview list must include a variety of qualified candidates and questions to assess comprehensive leadership abilities for executive roles.

work at. In recent years, raising awareness of inclusive leadership, training, and increased accountability have been a focus, and in 2021 we conducted a number of training sessions for employees, including partnering with the Private Sector for Women’s Empowerment; Women’s Empowerment Principles; and New Directions in Advancing the Numbers of Jordanian Women on Boards.

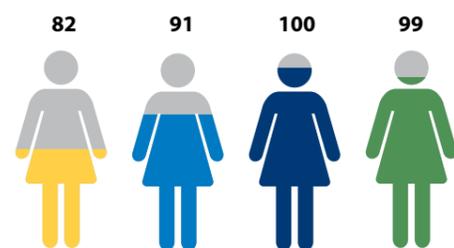
In 2021, we launched action plans on gender equality, non-discrimination in the workplace, education and training for women, and corporate governance for equality. On International Women’s Day, employees collaborated with Play99.5 Radio, and posted to show their appreciation for women in society.



Female employment

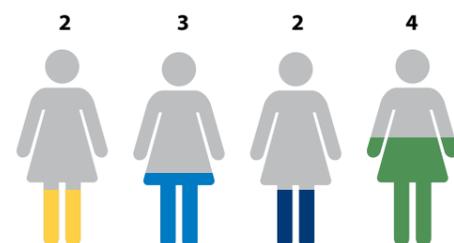
Female employees in middle management

● 2018 ● 2019 ● 2020 ● 2021



Female employees in senior management UNSDG-5

● 2018 ● 2019 ● 2020 ● 2021



Parental Leave

All new parents at JKB are entitled to paid leave following the birth or adoption of a child. Our Parental Leave Policy meets or exceeds legal requirements in all areas. Female employees are eligible to a fully compensated maternity leave for 10 weeks before and after birth, while male employees are entitled to three days of paid paternity leave. Similar to last year, we achieved a 100% return-to-work and retention rates as a result of the Policy.

Before birth, we encourage a culture of openness that invites female employees to discuss their leave, work handover and smooth reintegration after they return. Working flexibly and remotely is agreed on an individual basis.



Parental Leave	2018	2019	2020	2021
Number of female employees that took parental leave	40	41	26	29
Number of female employees who returned to work after parental leave ended (return to work)	40	40	26	29
Number of female employees returned from parental leave who were still employed twelve months after return to work (retention)	35	38	26	29
Return to work rate (%)	100%	98%	100%	100%
Retention rate (%)	88%	93%	100%	100%

Non-discrimination

We are committed to eliminating all instances of discrimination and harassment in our workplace so that everyone feels welcome and included. We comply with all Jordanian labor laws, and we work under a set of internal standards that promote a respectful work environment that does not accept any sort of discrimination, bullying, or harassment. Employee investigation, whistleblowing, and sexual harassment policies have all been put in place to assure this.

Our Employee Relations Department listens to every complaint from employees on work-related issues. We resolve each issue as per our relevant policies and procedures. A formal Grievance Policy is currently under development with a clear mechanism. During 2021, there were no incidents or complaints escalated to the Employee Relations Department related to human rights violations.

Grievances	2019	2020	2021
Number of grievances filed in the reporting period	1	0	0
Number of these grievance addressed or resolved	1	0	0
Number of grievances filed prior to the reporting period that were resolved during the reporting period	0	0	0



Employee Wellbeing

We are currently in the process of attaining ISO 45001 certification for Occupational Health and Safety Management (expected to be achieved in 2022). We are pleased to share that there were no safety incidents

reported in 2021. We also saw low incidences of diabetes, repetitive strain injuries and stress. During the year, we held First Aid courses as part of our employee occupational health and safety program.

Case study

Staying well through COVID-19

With the global pandemic continuing in 2021, our top priority has been to safeguard the health and well-being of employees and their families. Staff were provided with personal protective equipment such as face masks, gloves and hand sanitizers, and the buildings were cleaned and disinfected daily. Social distancing was enabled with additional workspaces, and we delivered campaigns, advice and support to ensure employees received clear guidance. All measures are outlined in our BC and Safety Action Plans.

All employees were entitled to free PCR tests, support, and health advice. For COVID-19 positive cases, all medical expenses were covered by JKB, while an internal team supported with daily phone check-ins. We made free vaccines accessible to all employees, with 99% of employees and their families being vaccinated. All costs of deploying the vaccine were covered to ensure it was delivered swiftly and safely. A virtual seminar on the benefits of vaccination for pregnant employees was well received.



We believe financial wellbeing contributes to a person's overall contentment; therefore, we provide comprehensive benefits and compensation packages that promote financial security to our employees and their families (see page 51).

Talent Attraction and Retention

Our employee on-boarding program sets our new joiners up for success in their roles by providing them with essential information and skills, while showing the value of the work they complete. In addition to extensive staff training and development programs, we offer professional opportunities to attract graduates, including tailor-made

programs for international and master graduates.

In the reporting year, we expanded our recruitment to include graduates of Industrial Engineering, IT, Data Science and Business Intelligence. We also offered a paid Internship Program for Jordanian Students studying abroad.

Workforce Overview

Total New employee hires:

● 2018 ● 2019 ● 2020 ● 2021



Full time employee equivalents (FTEs)

● 2018 ● 2019 ● 2020 ● 2021

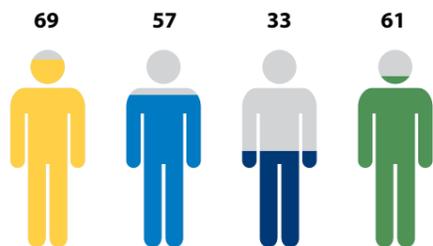


Total new employees by age:	2018	2019	2020	2021
Age 18-30	102	96	42	88
Age 31-50	13	8	10	37
Age 51+	1	0	0	0

Total new employees by gender:

Male

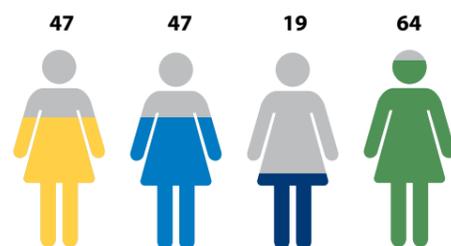
● 2018 ● 2019 ● 2020 ● 2021



Total new employees by gender:

Female

● 2018 ● 2019 ● 2020 ● 2021



New Hires and Turnover	2018	2019	2020	2021
Employee turnover (voluntary and involuntary) (#):				
Employee turnover by age:				
Age 18-30	69	40	17	25
Age 31-50	25	18	11	16
Age 51+	20	7	10	18
Employee turnover rate by gender:				
Male	82	44	25	33
Female	32	21	13	26
Employee turnover by job category:				
Senior management	1	2	5	3
Middle management	22	11	8	23
Staff	91	52	25	33
Employee turnover (voluntary and involuntary) (%)	9.5%	5.2%	3.0%	4.5%
Employee turnover (voluntary) (#):				
By age:				
Age 18-30	68	40	17	25
Age 31-50	22	18	10	12
Age 51+	1	5	1	2
By gender:				
Male	62	43	18	21
Female	29	20	10	18
By job category:				
Senior management	0	2	1	0
Middle management	10	11	3	6
Staff	81	50	24	33
Employee turnover (voluntary) (%)	7.6%	5.1%	2.20%	3.0%

Workforce Overview	2018	2019	2020	2021
Workforce by job category*:				
Senior management employees	22	26	24	25
Middle management employees	276	302	336	347
Non-management employees	904	911	893	948
Workforce by gender:				
Male	788	800	808	836
Female	414	439	445	484
Workforce by age:				
Employees age 18-30	554	569	595	492
Employees age 31-50	589	612	610	757
Employees age 51+	59	58	48	71
Workforce by nationality:				
Jordanian	99.8%	99.5%	99.8%	99.8%
Palestinian	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%
Workforce by nationality:				
Number of employees with disabilities	2	2	6	6
Number of trainees and sponsored students	0	0	0	0

*Senior management employees are executive level employees and senior managers, Middle management employees are supervisor and managers

Employee Engagement

In order to maintain skilled employees, we carry out various activities to ensure people are comfortable and satisfied with their jobs. Many of these activities are overseen by our Social Committee, whom are responsible for the friendly work environment at the office.

We perform annual and semi-annual performance assessments, internal monthly newsletters, encouragement to use open door policies, employees' feedback, complaints,

dedicated Employees' Relations department to collect and process complaints, and more. We use digital social platforms and internal communication portals to maximize engagement and enhance team spirit.

Absentee Rates	2018	2019	2020	2021
Employee absentee rate	11.0	5.5	2.8	3.4

Over the past year, we have implemented several new initiatives to further engage our employees in the years following the uncertainties associated to the pandemic. The highlights are:

- 
 performance counseling sessions that provide support, advice and guidance;
- 
 Social Committee activities to share ideas, videos, activities, games, offers, news, and learning; and
- 
 a new performance evaluation process with improved feedback on performance and development needs.



Case study

Digital workplace drive

In 2021, HR Management continued its digital transformation by adopting a new HR solutions system for Recruiting Management & Marketing, Performance and Goals Management, and Employee Self-Services. The system will improve the efficiency of recruitment, foster employee development, improve experience, and advance productivity and performance levels.

The digital Employee Central solution is a powerful self-service that provides automated workflows to quickly and intuitively access key tasks across all devices. This allows employees to easily record attendance and get real-time information about their balances, overtime, and compensation and benefits – anytime, anywhere.

We have an automated recruitment process using modern technology programs, including

remote interview technology where applicants answer pre-determined questions via video using their mobile or computer. The program uses AI to analyze responses according to international standards. This increases the objectivity of the applicant's initial choice. The program also eliminates the hassle for applicants, especially those residing in other governorates, in visiting banks for their first interviews, and brings them to a modern computerized work environment before future employees are hired.



Reward and recognition

We provide competitive compensation packages through a well-structured approach to promote a culture of motivation and equal pay. Our selective rewarding compensation system is used to reward outperforming and innovative employees, who are motivated to perform by having a dedicated annual budget for salary adjustments and promotions. All employees have access to a variety of benefits such as pensions, health insurance, maternity insurance, life insurance, accident insurance, car loans, mortgages and preferential personal loans. Employees are also entitled to annual leave, sick leave, bereavement leave, Hajj leave, maternity and paternity leave. Employee credit benefit programs were updated in 2021 with more flexible terms.

Our recognition program has been extremely important to celebrate the achievements of proficiency, excellence and creativity. This program helps build a culture of awareness that enhances employee engagement and productivity. We also award milestone awards for long-term service to emphasize that loyalty, commitment

and contribution are vital to our success. In 2021, we introduced incentive policies for employees to engage in sales, including Executives, Senior Managers, Mid Managers, and trust-focused role selection team building programs for groups. We awarded "Spot Rewards" to 24 outstanding and innovative employees.

Identifying, encouraging and retaining talent is one of the key objectives and prerequisites of a long-term partnership between employees and JKB. We are actively working to create clear and personalized development opportunities.

Unlike many global companies, we pursue an employee-first approach. Within a company-wide framework that sets the standards and methodologies for performance and talent management, and succession and leadership development. Branches are tailored to the needs of particular local requirements to attract, develop, and retain talent.

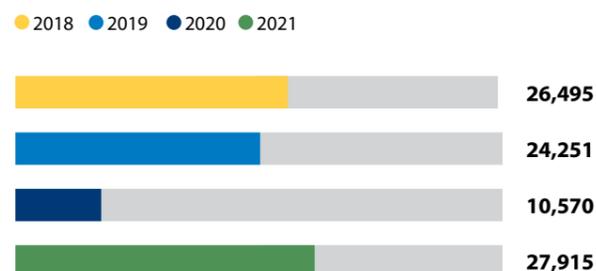


Human Capital Development

The events of 2021 have accelerated the need to change the way we are working and operating. Rethinking the approach to up-skilling, building robust digital learning programs, partnering with internationally recognized educational institutions, and transforming the workspace environment were essential to help shape the design of the Bank in an increasingly digital world.

Our Learning and Development and Performance Department is committed to further streamlining and digitizing employee learning processes and investing in digital learning tools such as e-learning platforms and gamification. In 2021, 98% of training opportunities were provided in digital format, with 33,605 digital learning opportunities offered - a 148% increase on the previous year.

Total training delivered (hours)



Training	2018	2019	2020	2021
Total training hours delivered by job category:				
Senior management employees	167	327	142	520
Middle management employees	3,496	3,943	3,428	7,236
staff	22,832	19,981	7,000	20,159
Total training hours delivered by gender:				
Male	15,980	13,782	5,829	18,677
Female	10,515	10,469	4,741	9,238
Average training per employee (hours) by job category:				
Senior management employees	7.6	12.6	5.9	20.8
Middle management employees	12.7	13.1	10.2	20.9
Staff	25.3	21.9	7.8	21.3
Average training per employee (hours) by gender:				
Male	20.3	17.2	7.2	22.3
Female	25.4	23.8	10.7	19.1
Average training per employee (hours)	22.04	19.57	8.44	21.1

Training topics in 2021 included team building, leading change, team dynamics, gender equality (see page 42) and LEED Green Associates. We continued to provide employees at all levels opportunities through the Gamification app that covers diverse skills, from leadership and teamwork; to communication, information security and emotional intelligence.

Performance Reviews	2018	2019	2020	2021
Percentage of employees who received a performance and career development review	97.1%	99.0%	99.0%	95.5%
Percentage of employees who received a performance and career development review by job category:				
Senior management employees	0.6%	0.7%	0.6%	1.7%
Middle management employees	22.8%	24.2%	26.2%	25.5%
Non-management employees	73.7%	74.0%	69.4%	68.3%
Percentage of employees who received a performance and career development review by gender:				
Male	63.1%	63.0%	61.2%	61.2%
Female	34.0%	36.0%	37.8%	34.3%



Next Steps for People Development

Going forward, we will further refine our organizational structure and governance, update relevant policies and procedures, refine our job evaluation and description cards, and strengthen performance management and employee competence systems. We remain committed to continually improving compensation and benefits practices and developing diversity and cultural transformation programs. As we continue to follow the path of growth, we will set an example by embracing the spirit of continuous learning and development.

Chapter 4

Communities & Environment

We recognize the importance of applying sustainability in our operations, and our responsibility to preserve and protect the environment while maintaining financial performance. Climate change, energy efficiency and sustainable supply chains are our focal points that we take into account in process. We also continue to invest in a variety of projects to recognize the needs of the community and ensure the development of knowledge and future opportunities.

Material topics covered:

- ◆ Community Support and Development
- ◆ Direct Environmental Impacts
- ◆ Sustainable Procurement

Community Investment

Our employees, customers and shareholders expect us to play our role in addressing social issues, and we believe this is the right path. CSR is therefore a key element of our corporate mission and conduct, which strengthens our position, shares our values and reduces strategic, reputational and operating risks. We fulfill our community commitments through a joint investment program aligned with our CSR Policy that is driven by a corporate culture and core values of professionalism, teamwork and innovation.

Our sustainable development and CSR activities contribute to the social and economic development in our communities. Our goal is to create better and sustainable lifestyles that benefit the most vulnerable in society and raise Jordan's Human Development Index. To this end, our CSR policy states that all activities should be linked to the SDGs and that all programs must follow international standards and organizational guidance.

Social Responsibility

In 2021, we continued to support various projects throughout Jordan that empower individuals and communities to achieve the SDGs and societal challenges around:

 <p>Community Services</p>	 <p>Education and Rehabilitation</p>	 <p>Health</p>
 <p>The Environment, Environmental Management, and Energy Consumption and related emissions</p>	 <p>People with Special Needs</p>	 <p>Culture and Arts</p>
 <p>Sports</p>	 <p>Events that promote the economy</p>	 <p>Women's Empowerment</p>

We continue to identify and focus on the areas where we may have a positive impact on all aspects of the SDGs.

Donations and Contributions

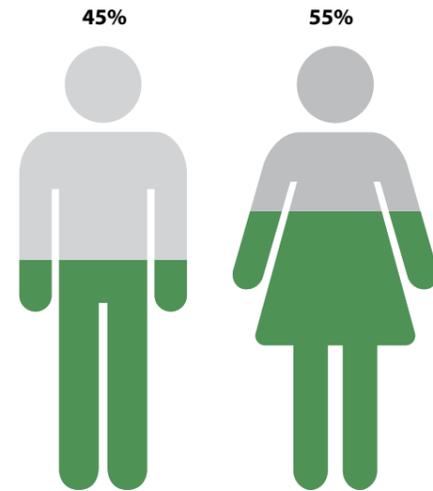
Our CSR Policy provides guidelines and parameters for responding to aid many requests for charitable donations, event sponsorships, and in-kind donations, namely validity, credibility, and objectiveness of the justification that considers:

- the organization's sources of revenue and its expenses;
- the importance of sponsorship in the event industry;
- commitment and focus;
- clear and transparent guidelines for donations;
- projects with a clear exit strategy;
- whether the project makes a real difference and addresses a high societal need; and
- projects with clear political, religious, or commercial background or purpose.

Our Wider Societal Contribution

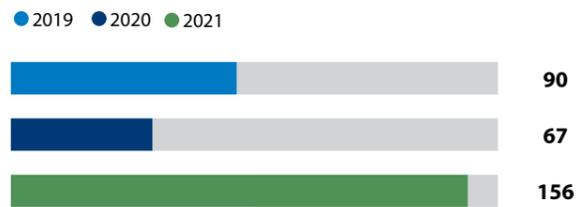
JKB's CSR mechanism aims to have a positive impact on the Jordanian community to which we belong. We carefully research local and international best practices to identify opportunities and challenges, as well as the most notable achievements. We encouraged our employees and customers to participate in discussions and help develop our new CSR pillars to meet the needs of our community and customers.

Number of CSR initiatives beneficiaries by gender*



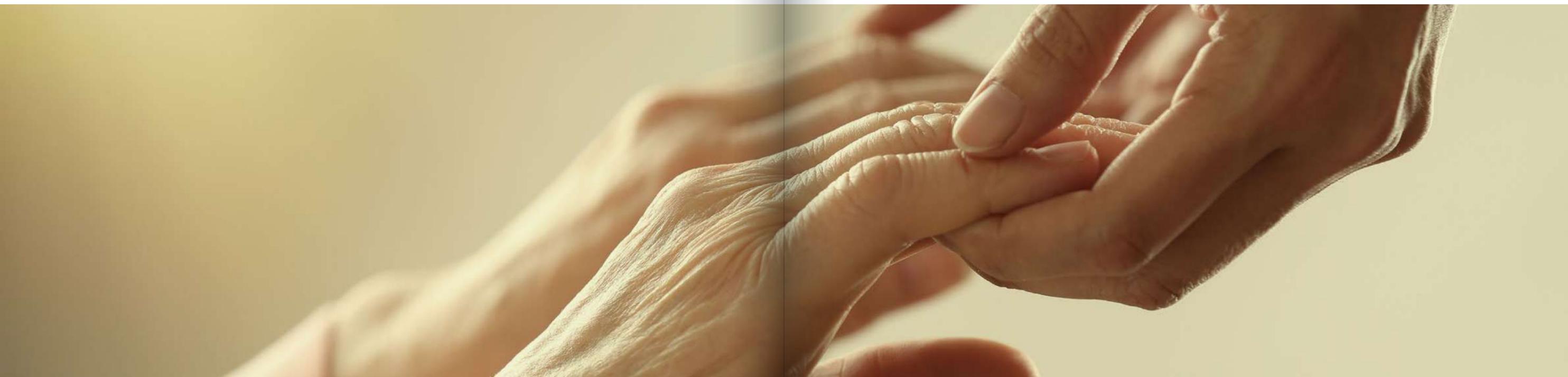
* Figures are for Q4-2021 as the reporting methodology wasn't available before that.

Sponsorships and donations



Driven by the relevant strategy and available resources, as well as local business demands and specific circumstances, we have identified the following priorities in supporting the community:

- Increasing financial literacy
- Supporting healthcare
- Promoting education, research and rehabilitation
- Sponsoring culture and arts
- Assisting socially vulnerable groups, those with special needs and the disabled
- Supporting environmental preservation initiatives
- Supporting economic activities and community organisations.



Community partner highlights 2021

Mabaret Um Al-Hussein since 2006

Providing shelter and education for Jordanian boys aged 6 to 18.

The Jordan Hashemite Charity Organization for Relief & Development (JHCO)- since 2014:

Helping people in need throughout the Kingdom and abroad by sending emergency assistance and other forms of relief to victims of both manmade and natural disasters.

Al-Aman Fund since 2008

The Fund provides education to orphans who resides in orphan care centers and orphans who live in poverty, whom are supported by Orphan-support organizations.

SOS Children’s Villages Jordan since 2004

The Association cares for over 30% of orphaned and vulnerable children in Jordan who lack parental care in 32 houses, 3 villages and 9 youth houses in the cities of Amman, Irbid and Aqaba. We provide: care, accommodation, education, skills, protection, social inclusion, food security, physical health, livelihood, social and emotional well-being.

SOS – Ibrid

5 beneficiaries

Al Fardakh Charitable Association

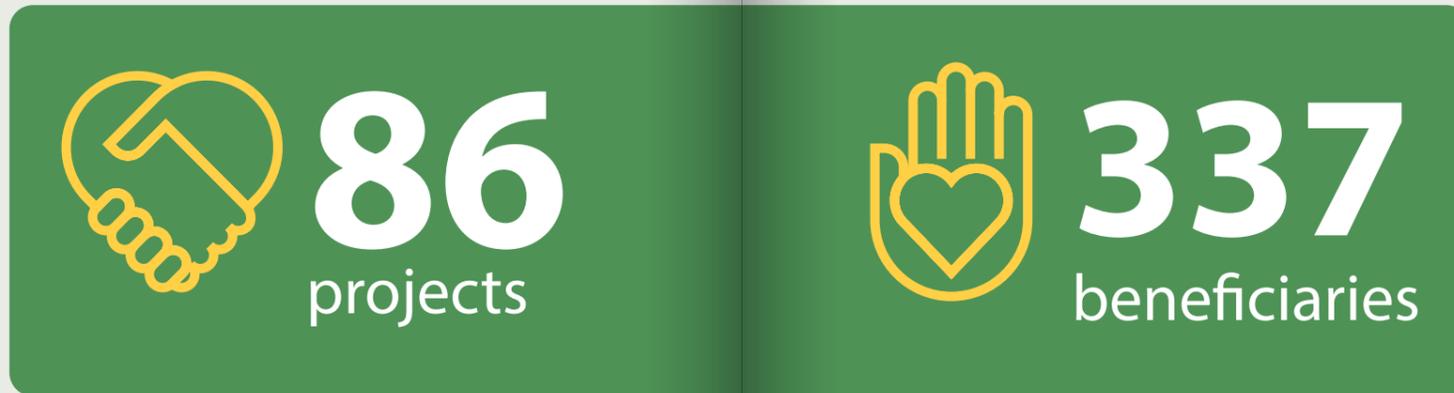
10 beneficiaries

INJAZ since 2011

Inspiring and preparing youth to become productive members of their society in order to accelerate the development of the national economy

Sons of Petra Associations

20 families (100 beneficiaries) which includes 60 females, 40 males



Al Shobak Charitable Association for the Welfare of Orphans and People with Special Needs

20 beneficiaries

Retired Military Association

50 beneficiaries

Al Zakat Committee - Al Salt

10 families and 50 beneficiaries

Edama since 2014

Cultivating an environment where innovative solutions for energy and water independence and environmental conservation emerge.

Aqaba Sons Association for Orphans Care

20 beneficiaries

Ali Sawalmeh and Abdelkareem Khattab - Special Needs

Aqaba Islamic Charitable Association

20 beneficiaries

Prince Ali Bin Al Hussein Club for the Hearing Impaired

20 beneficiaries

Tkiyet Um Ali since 2006:

Providing food and services to the less privileged sectors of Jordanian society, the needy and the hungry.

Al Fardakh Sports Club

20 beneficiaries

Shabab Al – Aqaba Club

20 beneficiaries

West Irbid Special Challenges Charitable Association

20 families, 100 beneficiaries

Sons of Jordan Valley for the Care of Orphans and the Elderly

10 families

Latin Monsatery – Anjara, Ajloun

30 beneficiaries

General Union for Voluntary Societies, Aqaba, Jerash Club

West Irbid Association

10 beneficiaries

Al Salt Charitable Association

20 families, 100 beneficiaries



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



Case study

Healthcare

To help hospital patients and other people in need, we organized a number of blood donation campaigns at our headquarters (HQ), in collaboration with the National Blood Bank Center. During the day, more than 80 employees volunteered to donate blood, and made a valuable contribution to the campaign. The Blood Bank's representatives expressed their gratitude and appreciation for our continued support and sponsorship. We organize such campaigns at least twice a year.

To help tackle the coronavirus pandemic, we donated oxygen generators to Jerash Governmental Hospital in 2021. Jerash Governmental Hospital is considered a provincial trusted medical institution, and our donations were acknowledged and valued by the Governor, Director and citizens. We have also pledged further support for the King Hussein Cancer Foundation (KHCF), with the Chemotherapy Unit at the Sheikh Khalifa Bin Zayed Al Nahyan building to be named after JKB. Our donation will also be used to purchase infrastructure, equipment and devices at the King Hussein Cancer Centre.

In October, we participated in a Breast Cancer Awareness campaign organized by the King

Hussein Cancer Foundation and Centre. This is one of the most important national health campaigns to reach all segments of the Jordanian society. In addition to extensive outreach and awareness across the media, the campaign also offered free screening of underprivileged women and mammogram examinations at a discounted price through the month of October, in collaboration with medical centers and clinics. Recognizing the importance of early detection, JKB distributed "Pink Ribbon" pins to all employees in order to promote regular medical examinations. We also held a bake sale event at our HQ organized by KHCF with displaying their products and services, to cover the costs of mammogram tests to the underprivileged, attended by radio presenter Dana Darwish.

As part of our social responsibility towards community service and lending a hand to those in need, JKB and in cooperation with the Directorate of National Centre for Blood Bank, organized a blood drive on January, 2021 at our HQ. Where a large number of employees attended and participated in the blood donation.



4 QUALITY EDUCATION



Case study

Education

We sponsored the Seventh Jordanian Novel Conference, organized by Yarmouk University and Al Hussein Bin Talal Library and the Directorate of Culture – Irbid Governorate, in October 2021. The conference was attended by local and regional writers, critics, novelists and curators.

Prof. Riyd Almomani, YU Vice President, Dr. Omar Al-Ghul, Library Director, and author Hashem Gharaibeh expressed their gratitude towards JKB's financial support to the library. The sponsorship enabled a greater number of scholars and critics to attend the Conference, during which the Ministry of Culture's Book Exhibition was inaugurated.



Culture and the Arts

We have renewed our partnership with the Royal Society of Fine Arts / Jordan National Gallery of Fine Arts. Our CEO, Mr. Haethum Buttikhi, stated: "It is our social responsibility to support the community's institutions, initiatives and programs that aim at achieving sustainable impact on society with respect to arts and culture."

The Royal Society of Fine Arts was founded in 1979 with the aim of promoting cultural diversity, disseminating artistic knowledge, and promoting contemporary art from Jordan and the Arab and developing worlds. JKB's support aims to help the Royal Society implement its projects across painting, drawing, photography, graphic arts, design, sculpture, and the production of creative works related to fine arts.

We held our annual concert in November 2021, where many young people, whether singing or playing musical instruments, shared diverse musical talents. This concert helped raise funds to buy recycling boxes that were handmade to preserve the environment, and

distributed to different parts of the Kingdom.

We donated books by Jordanian authors to the Great Salt Municipality Library, helping enrich the library's resources and literary offerings. The books cover a range of cultural, social, political and artistic topics. The donation is designed to encourage the local community to read, one of the best ways to instill positive and moral values, as well as enriching the reader's knowledge and providing cognitive intellectual stimulation.

In line with our strategic objectives to sustainable community development through supporting initiatives that contributes to promoting values, reducing inequalities, JKB supported "Hope Canvas" exhibition, organized by "Hareer Organization". The exhibition supports refugees, orphaned, and disadvantaged children. As for "Hareer" it is a non-profit organization that aims to achieve community development and support cancer patients by providing them with a wig form the profits of the exhibition.



Disabilities Inclusion

In 2021, our CEO and Head of Strategy and Marketing attended a ceremony celebrating two honorary students; Maya AlJadaan and Fatima Issa, who are both visually impaired, with excellent grades and top-class students in the High School "Tawjihi" exams, and the ceremony was attended by journalists and the Association's students and their families.

We continue our partnership with the "Green Wheels" initiative, being in line with our CSR contribution to community services, and our active role in supporting people with special needs. Wherein we collect plastic sheets and aluminum cans at HQ, deliver them to the collection points of the Green Wheels initiative, then categorize them and deliver them to local recycling factories, allocating the resulting profits to provide aid to children

with special needs, specifically those with cerebral palsy. The initiative contributed to the treatment of 200,000 children, in addition to collecting and recycling approximately 15 million plastic sheets and 20,000 aluminum cans. This initiative is aimed primarily to engaging all members of society of different ages and nationalities, without any discrimination, to take a role in supporting the environment and humanity.

We recognized the Jordanian Paralympic power lifter – Abdul Karim Khattab – for setting the world record at the Fazza International Weightlifting Championship for Persons with Disabilities. The Championship was held in Dubai, in which Khattab was able to break a record, and win the Gold Medal, qualifying him a spot at the 2021 Tokyo Paralympics.



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING

Sports

As part of our support for the provision of sports and education, we sponsored the Sports Federation of Jordanian Universities' annual sports competition, which was held at the city of Aqaba in October 2021 with the presence of former Health minister Nazir Obaidat.

During November and December of 2021, we focused on contributing to the youth in sports through supporting several school Little Leagues, where employees from the Marketing and Strategy Department attended the final games of Modern American School, Amman Baptist School, and Mashrek International School. We also sponsored the youth participation in local and international championships to promote role that sport

and physical activity can play in sustaining a healthy lifestyle.

Our basketball team participated in the second annual Jordan 3x3 Banks' Challenge, joined by teams from seven local banks. JKB's team consisted of employees from various departments, led by Mr. Haethum Buttikhi, Chief Executive Officer. We aim, through such events, to support employees to develop their athletic skills, and increase their awareness of the importance of sports and maintaining a healthy lifestyle. JKB's staff attended all the games in August and September 2021 to cheer the team, resulting in winning the Best Audience Award for 2021 from the Championship organizers.



15 LIFE ON LAND

The Environment

As part of our responsibility to the preservation of the environment, and in line with the SDGs, we recycled outdated leaflets and paper in collaboration with BE Environment, a company that specializes in recycling of plastic, timber, and other recyclable

and reusable materials. Additionally, we participated in various clean-up campaigns, where a number of employees contributed to cleaning up several areas within the Kingdom, to preserve the environment and communities.



Community Service

As part of our continued role in combating poverty and hunger, we organized a campaign in coordination with Tkiyet Um Ali, which aims to provide food to those in need. Through the campaign, food baskets were distributed to 100 underprivileged families during the Holy month of Ramadan, with the help of 14 JKB employees.

Through more than 550 Children's Villages, SOS offers orphaned and abandoned children a family and a loving home, with someone to care for and support in a safe environment where their needs for food, health and shelter are met. SOS Children's Villages also

keep families together through skill trainings and community development, offering self-sufficiency and helping prevent children from being abandoned. JKB is proud to provide annual sponsorship for SOS, knowing that our funding helps the organization carry out its vital work, benefiting thousands of individuals each year.



Gender Equality

We have joined UN Women initiatives that support the empowerment of women and their rights in the labor market and community. As part of this, we have conducted a gender equality gap assessment using the Women's Empowerment Principles' analysis tool, alongside hosting a workshop with UN Women to discuss gender equality and women's empowerment. Internally, we have established a dedicated Steering Committee to take our gender equality work forward, with representatives from JKB's Strategy & Corporate Communication, Procurement and HR departments.

We have signed a partnership agreement with Global Girl Project – an international organization that works to create true community change in the developing world, through training, education and

empowerment of young women. Our sponsorship has helped fund Madrasati, a blended learning leadership initiative for two cohorts of ten girls from underprivileged backgrounds to build community cohesion. In all, 20 girls aged 13 to 18 were selected from Al Murooj Secondary School in Shafa Badran and Al Maysaloon Elementary School in Irbid, Al Husn. Female JKB employees also took part, helping to organize the program's activities, which will support the girls over six months, through training sessions related to banking (held virtually in 2021 due to the pandemic). They also participated in the program's closing ceremony in each of the schools, honoring the girls and emphasizing our role in supporting educational initiatives in the community.



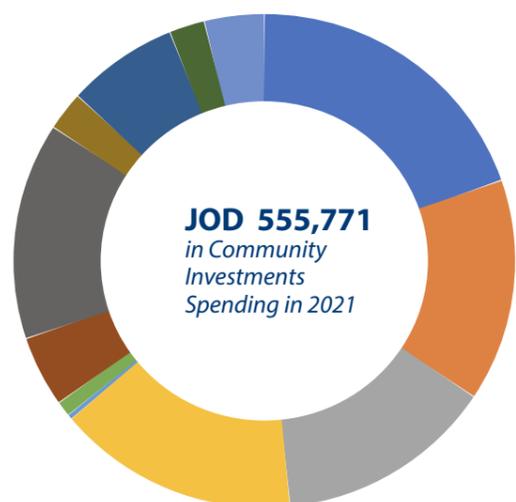
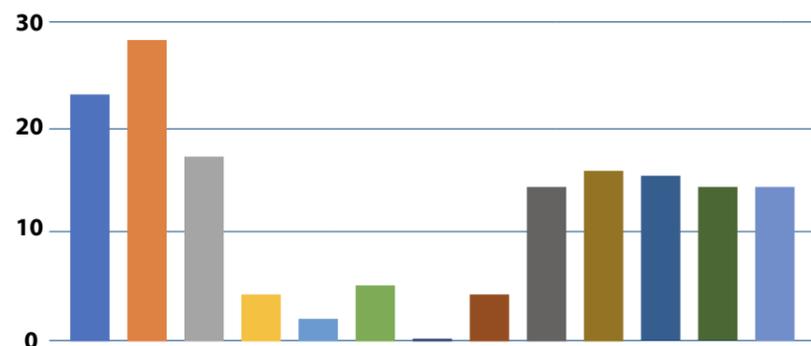
“Gender equality is a moral responsibility. Today with 38% of our work force being female, we have not reached the optimal level that we, at JKB, aspire to be. We are constantly working towards fully achieving gender equality, as it is an important aspect to any workplace in today's world and believe that our commitment in empowering women in the banking sector and economy at large is paramount to create growth to the local community.”

Haethum Samih Buttikhi, CEO



Types of Community Investment Projects in 2021

Number of Projects in 2021*



Financial Literacy	2019	2020	2021
--------------------	------	------	------

Number of participants in financial literacy initiatives for unbanked, underbanked, or underserved customers

JKB / LOYAC internship program**	14	0	0
----------------------------------	----	---	---

Donations and social responsibility	844,696	2,563,441	555,771
-------------------------------------	---------	-----------	---------

Employee volunteering	2018	2019	2020***	2021
-----------------------	------	------	---------	------

Total number of employee volunteering hours	13 hours	1	0	23
---	----------	---	---	----

Number of employees participating in volunteering programs	30	40	0	53
--	----	----	---	----

* No initiatives for Tourism & Heritage Fields due to COVID-19 governmental regulations.

** No LOYAC internships due to COVID 19 for 2020 and 2021

*** Due to the coronavirus pandemic, 2020 was subject to restrictions on many areas of professional, social, and cultural life. As a result, the Bank was unable to participate in any volunteering activity in the year.

Direct Environmental Impact

In the reporting year, we focused on reducing greenhouse gas (GHG) emissions, working towards ISO 14001 certification for environmental management, and working on opening the first LEED Gold building in Jordan's banking industry.

Climate and Energy

Our strategic priorities to reduce our GHG emissions include making our buildings more energy-efficient, increasing our use of renewable energy and reducing business travel. In addition to our HQ, in 2021 we improved our air conditioning scheduling across our sites. We are also installing motion sensors for lighting in public areas. With 8,712 solar panels (with a capacity of 2,300 kW) saved more than 90% in electricity consumption of JKB. Electricity production in 2021 was approximately 4 million Kilowatt hours.

In mid-2021, we released a new product for e-vehicles (EV), encouraging employees and customers to buy electric cars. We are currently in the process of installing EV charging stations for employees and customers.

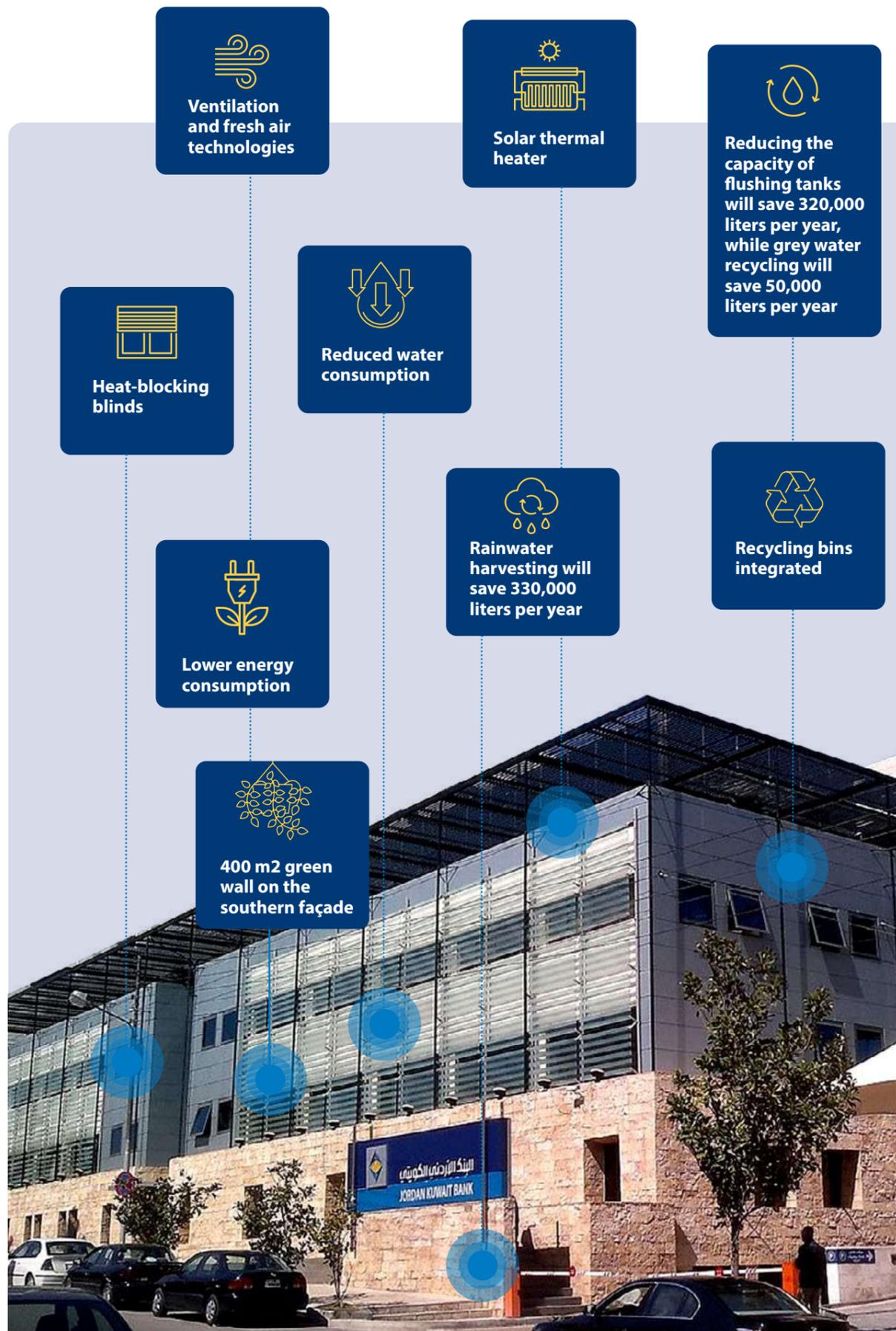
Energy Consumption	2018	2019	2020	2021
Total petrol consumption by vehicles (liters)	N/A	N/A	N/A	23,150
Total diesel consumption by vehicles (liters)	N/A	N/A	N/A	40,275
Total diesel consumption in Head Office building (liters)	7000	4500	0	0
Energy consumption from fuel consumption (GJ)	252	162	0	3,250
Total electricity consumption (kWh)*	3,830,000	1,470,000	1,320,000	1,750,000
Energy consumption from electricity (GJ)	13788	5,292	4,752	6,300
Total energy consumption (GJ) **	14,040	5,454	4,752	9,550
Energy intensity (GJ/employee)	11.68	4.40	3.79	7.23

*Approximate number after subtracting energy produced by solar energy project

**JKB enhanced the reporting methodology for calculating fuel consumption for vehicles. The figures 2021 will be used as a baseline to reduce and assess our consumption in the upcoming years.

GHG Emissions	2018	2019	2020	2021
Direct GHG emissions (Scope 1) (tonnes of CO2eq)	18,880	12,137	0	640
Indirect GHG emissions (Scope 2) (tonnes of CO2eq)	2,714	1,042	935	1,240
Total GHG emissions (tonnes of CO2eq)	21,594	13,179	935	1880
GHG emissions intensity (tonnes of CO2eq/employee)	17.23	10.52	0.75	1.422
SOx emissions (tonnes)*	NA	NA	NA	1
NOx emissions (tonnes)*	NA	NA	NA	15

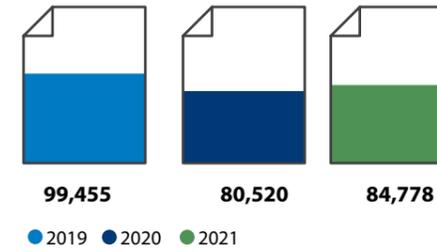
* Numbers were calculated based on the Minnesota Pollution Control Agency's (MPCA)



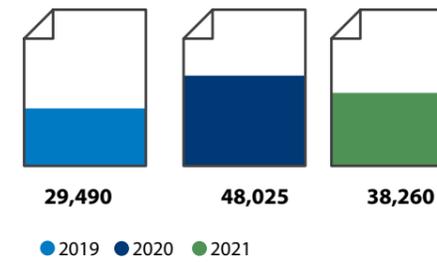
Materials and Waste

Materials Consumption and Waste:

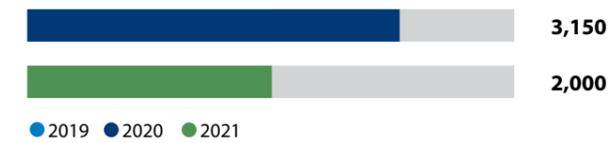
Total paper consumption (kg)



Total paper recycled (kg)



Printer cartridges (number)*



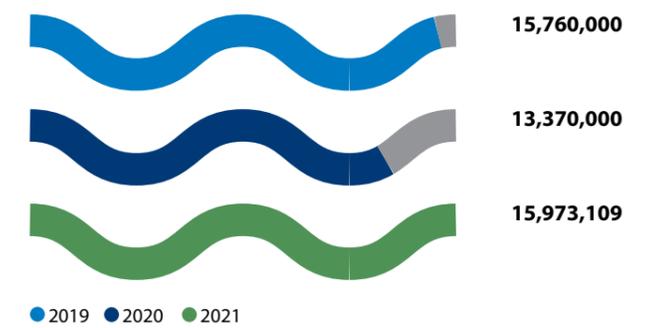
*Approximated

Water

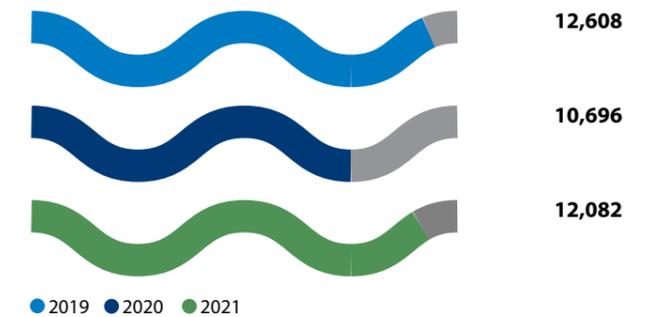
While we are not a water-intensive business, we recognize that we operate in a region of water scarcity. In addition to our water harvesting system at HQ, we installed sensors on all water fixtures and further reduced the flow of water from these fixtures. We aim to reduce water consumption by 100,000 liters a year.

Water Consumption:

Total water consumption (litres)



Water consumption intensity (litres / employee)



Sustainable Procurement

Our Supply Chain Department manages procurement, contracts, and inventory with a centralized approach to serve the needs of all internal stakeholders. Currently, the Department intends to automate its budget-to-pay cycle through an Enterprise Resource Planning (ERP) system to offer more effective ways to manage procurement and

supply of products, services, and other resources across the chain. Despite the market conditions and presence of COVID-19 in 2021, we developed a plan to ensure the availability of all items at all times. Where possible, we work with local suppliers to improve economic development in communities close to our operations.

Local Procurement	2019	2020	2021
Total number of suppliers engaged	270	295	303
Total number of local suppliers engaged	260	282	288
Total number of startup suppliers engaged	0	0	1
Total number of women-owned suppliers engaged	6	6	6
Total procurement spending (JOD)	2,953,671	4,776,788	4,781,173
Procurement spending on local suppliers (JOD)	1,122,355	4,760,000	4,770,073
Percentage of spending on local suppliers (%)	100%	99.50%	99.76%
Number of suppliers assessed against sourcing Code	0	0	0



Next Steps for Communities & Environment

We will continue to work towards ISO 14001, while achieving our environmental LEED targets. On transport, we will deploy GPS tracking and routing systems for all vehicles to optimize fuel consumption and reduce emissions. On solar, we aim to produce another 500,000 kilowatts. With regard to sustainable procurement, we are aiming to automate budget-to-pay cycles through an enterprise resource planning system to offer more effective ways to manage procurement and supply of products, services, and other resources across the chain.

Appendix A Acronyms

Abbreviation	Full form
ABC	Anti-Bribery & Corruption
AI	Artificial Intelligence
AML/CTF	Anti-Money Laundering and Counter Terrorist Financing
ATM	Automated Teller Machine
BCP	Business Continuity
CBJ	Central Bank of Jordan
CEO	Chief Executive Officer
CSR	Corporate Social Responsibility
DR	Disaster Recovery
ECO	Economic sectors
ERM	Enterprise Risk Management
ESG	Environment, Social, And Governance
EU	European Union
GHG	Greenhouse Gas
GJ	Giga Joules
GRI	Global Reporting Initiative
HQ	Headquarters
HR	Human Resources
ISO	International Organization For Standardization
IT	Information Technology
ITM	Interactive teller machine
JKB	Jordan Kuwait Bank
JLGC	Jordan Loan Guarantee Corporation
JOD	Jordanian Dinar
KHCF	King Hussein Cancer Foundation
kWh	Kilowatt Hours
KIPCO	Kuwait Project company holding
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
PRB	Principles for Responsible Banking
QA	Quality Assurance
RPA	Robotic Process Automation
SASB	Sustainability Accounting Standards Board
SDGs	Sustainable Development Goals
SME	Small and Medium-Sized Enterprises
UN	United Nations

Appendix B

GRI Content Index



This report has been prepared in accordance with the GRI Standards: Core option. For the Materiality Disclosures Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented and the references for Disclosures 102-40 to 102-49 align with appropriate sections in the body of the report. This service was performed on the English version of the report.

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answer
GRI 101: Foundation 2016		
General Disclosures		
Organizational profile		
	102-1 Name of the organization	8
	102-2 Activities, brands, products, and services	8
	102-3 Location of headquarters	8
	102-4 Location of operations	8
	102-5 Ownership and legal form	8, 11
	102-6 Markets served	8
	102-7 Scale of the organization	7, 8
	102-8 Information on employees and other workers	8, 48
	102-9 Supply chain	8, 72
	102-10 Significant changes to the organization and its supply chain	No significant changes in the reporting period.
	102-11 Precautionary Principle or approach	19
	102-12 External initiatives	60-68
	102-13 Membership of associations	58, 59
Strategy		
GRI 102: General Disclosures 2016	102-14 Statement from senior decision-maker	5, 6
Ethics and integrity		
	102-16 Values, principles, standards, and norms of behavior	8, 9
Governance		
	102-18 Governance structure	17
Stakeholder engagement		
	102-40 List of stakeholder groups	14
	102-41 Collective bargaining agreements	The Bank complies with the laws and regulations applied in Jordan, in relation to collective bargaining agreements.
	102-42 Identifying and selecting stakeholders	14, 15
	102-43 Approach to stakeholder engagement	14, 15
	102-44 Key topics and concerns raised	13, 15
Reporting practice		
	102-45 Entities included in the consolidated financial statements	8, 11
	102-46 Defining report content and topic Boundaries	4
	102-47 List of material topics	13, 15

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answer
GRI 102: General Disclosures 2016	102-48 Restatements of information	There was no restatement of information during the reporting period.
	102-49 Changes in reporting	There were no changes during the reporting period.
	102-50 Reporting period	4
	102-51 Date of most recent report	4
GRI 102: General Disclosures 2016	102-52 Reporting cycle	4
	102-53 Contact point for questions regarding the report	4
	102-54 Claims of reporting in accordance with the GRI Standards	4
	102-55 GRI content index	74
	102-56 External assurance	Jordan Kuwait Bank does not require external assurance for its sustainability reports.
Material Topics		
GRI 200 Economic Standard Series		
Economic Performance		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	13, 28
	103-2 The management approach and its components	28
	103-3 Evaluation of the management approach	28
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	28
Procurement Practices		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	13, 72
	103-2 The management approach and its components	72
	103-3 Evaluation of the management approach	72
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	72
Anti-corruption		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	23
	103-2 The management approach and its components	23
	103-3 Evaluation of the management approach	23
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	24, 26
GRI 300 Environmental Standards Series		
Energy		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	13, 69
	103-2 The management approach and its components	69
	103-3 Evaluation of the management approach	69
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	69
	302-2 Energy consumption outside of the organization	69
	302-3 Energy intensity	69
	302-4 Reduction of energy consumption	69
Emissions		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	13, 69
	103-2 The management approach and its components	69
	103-3 Evaluation of the management approach	69

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answer
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	69
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	69
	305-4 GHG emissions intensity	69
	305-5 Reduction of GHG emissions	69
Waste		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	71
	103-2 The management approach and its components	71
	103-3 Evaluation of the management approach	71
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	71
	306-2 Management of significant waste-related impacts	71
	306-4 Waste diverted from disposal	71
GRI 400 Social Standards Series		
Employment		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	13, 45, 46, 49, 52
	103-2 The management approach and its components	13, 45, 46, 49, 52
	103-3 Evaluation of the management approach	13, 45, 46, 49, 52
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	46, 47
	401-3 Parental leave	43
Occupational Health and Safety		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	19, 45, 51
	103-2 The management approach and its components	19, 45, 51
	103-3 Evaluation of the management approach	19, 45, 51
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	45
	403-3 Occupational health services	45, 51
	403-6 Promotion of worker health	45, 51
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	51
Training and Education		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	52
	103-2 The management approach and its components	52
	103-3 Evaluation of the management approach	52
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	52
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	52, 53
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	53
Diversity and Equal Opportunity		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	13, 42
	103-2 The management approach and its components	42
	103-3 Evaluation of the management approach	42
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	42

GRI Standard	Disclosure	Page number(s) and/or direct answer
Non-discrimination		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	44
	103-2 The management approach and its components	44
	103-3 Evaluation of the management approach	44
Local Communities		
GRI 103: Management Approach 2016	103-1 Explanation of the material topic and its Boundary	13, 55
	103-2 The management approach and its components	55
	103-3 Evaluation of the management approach	55
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	55, 56



البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK

البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK



أكثر من مجرد رؤية

تقرير
الاستدامة 2021

جدول المحتويات

35	الشمول المالي	4	معلومات عن هذا التقرير
36	رضا العملاء	5	كلمة المدير العام التنفيذي
37	الابتكار الرقمي	7	أبرز ملامح أداء الاستدامة لعام 2021
38	أبرز إنجازات الابتكار في عام 2021	8	البنك الأردني الكويتي: المستقبل المشرق للخدمات المصرفية
41	الفصل الثالث: تنمية الأفراد	10	مسيرتنا
42	التنوع والشمول	11	الشركاء والحلفاء
42	المساواة بين الجنسين	12	كيف نحقق الاستدامة
43	الإجازة الوالدية	13	التركيز على أكثر القضايا أهمية
44	عدم التمييز	13	مصفوفة القضايا الجوهرية
45	رفاهية الموظفين	14	إشراك أصحاب المصلحة
46	جذب المواهب وإستبقاؤها	15	مساهمتنا على نطاق أوسع
49	إشراك الموظفين	16	الفصل الأول: ممارسات الأعمال المسؤولة
51	المكافأة والتكريم	17	الحوكمة والمساءلة والشفافية
52	تنمية رأس المال البشري	19	إدارة المخاطر
54	الفصل الرابع: المجتمعات والبيئة	21	التدقيق
55	الاستثمار المجتمعي	22	الشؤون القانونية
55	المسؤولية الاجتماعية	22	السلوك الأخلاقي
56	التبرعات والمساهمات	23	مكافحة الاحتيال والرشوة
56	المساهمة المجتمعية على نطاق أوسع	23	الإبلاغ عن المخالفات
58	أبرز ملامح الشراكات المجتمعية لعام 2021	24	الامتثال "مكافحة الجرائم المالية"
69	التأثير البيئي المباشر	25	الرصد والإبلاغ
69	المناخ والطاقة	26	تكنولوجيا المعلومات
71	المواد والنفايات	27	أمن البيانات وخصوصيتها
71	المياه	28	المساهمة الاقتصادية
72	المشتريات المستدامة	29	الفصل الثاني: تجربة العملاء
73	الملاحق	30	الاستثمار والتمويل المسؤولان
73	الملحق (أ) - الاختصارات	30	إدارة مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة
74	الملحق (ب) - دليل محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	31	الإقراض فيما يتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة
		32	التمويل الأخضر



كلمة المدير العام التنفيذي



السادة أصحاب العلاقة بالبنك الأردني الكويتي الأعزاء،

يسرني أن أضع بين يديكم تقرير الإستدامة الثاني للسنة المالية 2021، ويتناول هذا التقرير الخطوات التي قام بها البنك في مجال الإستدامة، وبيّن الإجراءات التي تم تنفيذها في إطار السعي لتعزيز جميع جوانب أداء البنك المتعلقة بهذا المجال، على نحو يتوافق مع رؤيته التي تتمثل في خلق مستقبل مشرق للقطاع المصرفي، كما يوضح التزام البنك بالمساهمة محلياً في تحقيق رؤية الأردن للعام 2025، ويوضح مساهمته على المستوى العالمي بأهداف التنمية المستدامة السبعة عشر الصادرة عن الأمم المتحدة، وبما يتوافق مع معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI.

إضافة إلى ما تقدم، يتضمن هذا التقرير الأنشطة والمبادرات التي تبناها البنك الأردني الكويتي في سبيل تكوين قيماً مشتركة وطويلة

الأجل بين أصحاب العلاقة بالبنك، حسب ركائز الإستدامة المعتمدة والتي تشمل: ممارسة الأعمال المسؤولة، وخبرة العملاء، وتنمية الموارد البشرية، واستدامة المجتمعات والبيئة، علماً بأن استراتيجيات البنك وتقاريره تستند إلى التشارك الفعال مع ذوي العلاقة بالبنك، لنتمكن معاً من تحديد أهم القضايا الجوهرية والتحديات المجتمعية والبيئية الأساسية مثل: الفقر والبطالة، وتمكين المرأة، وكذلك المدن المستدامة، والإستهلاك المسؤول، والعمل المناخي. حيث تعتبر جميع هذه القضايا من صميم رؤية الأردن للعام 2025، كما أنها من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ويعتبر هذا المنهج التعاوني أمراً حيوياً وسنداً مهماً لمسيرتنا نحو النمو المسؤول والمستدام.

فيما يتعلق برؤية الإستدامة الأولى وهي (تضمين ممارسات الأعمال المسؤولة في العمل المؤسسي)، فقد حقق البنك تقدماً ملحوظاً على هذا الصعيد في العام 2021، حيث ساهم مجلس الإدارة الجديد ولجانه في تعزيز طموحات النمو المستدام للبنك، إضافة إلى تعزيز سياسات وإجراءات الحوكمة، وفيما يتعلق بالمخاطر والتدقيق، فقد أنشأ البنك دائرة توكيد الجودة والتدقيق المستمر، وبقيت إجراءات دائرة المخاطر متماشية مع التشريعات المحلية والعالمية ومتوافقة مع تعليمات البنك المركزي.

وبالرغم من استمرار تأثيرات جائحة كورونا خلال العام 2021، إلا أن البنك واصل الحفاظ على تدابير الحماية لعملائه وشركائه في العمل على الصعيدين الصحي والمالي، كما ضاعف البنك جهوده في التخفيف من المخاطر العالية ونقاط الضعف الأمنية، وركز على مواضيع استمرارية العمل والتعافي من الكوارث، وركز على السلوك الأخلاقي من خلال مكافحة الإحتيال والإهتمام بمبدأ إعرف عميلك (KYC)، والإبلاغ عن المخالفات. يضاف إلى ما تقدم، فإن عملية الإمتثال والإهتمام بأمن المعلومات والخصوصية قد أثبتت لدى البنك مرونتها التي تشير إلى اليقظة المستمرة والمراقبة والإبلاغ.

أما فيما يخص الركيزة الثانية للإستدامة وهي (استحسان تجربة العملاء)، فقد قام البنك خلال العام 2021 بالإهتمام بتقديم الحوافز التمويلية للمشاريع التي تضع نصب عينها البعد البيئي، وتخفيف كمية الإنبعثات مما يساهم في بناء أردن نظيف. كما وجه البنك إهتمامه إلى دعم الشركات المحلية الكبيرة والمتوسطة والصغيرة، وإلى تشجيع ريادة الأعمال في سبيل تحقيق المنفعة للأجيال القادمة. وقام البنك في الوقت نفسه بدمج المنتجات والخدمات عالية الجودة مع التقنيات المتطورة، مثل التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية، وتطبيق ذكاء الأعمال، وذلك لتعزيز مفهوم (الإستثمار المالي) على مستوى المملكة.

معلومات عن هذا التقرير

يمثل هذا التقرير تقرير الاستدامة الثاني للبنك الأردني الكويتي لعام 2021، حيث يسلط الضوء على أداء البنك فيما يتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة على مدار العام التقويمي اعتباراً من 1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2021. وقد أعد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير: الخيار الأساسي، حيث يركز التقرير على القضايا الجوهرية المتعلقة بالاستدامة لكل من البنك الأردني الكويتي وأصحاب المصلحة. ويغطي هذا التقرير جميع العمليات المنفذة في المملكة الأردنية. ولا يتضمن أي بيانات عن المقاولين والموردين والعملاء الخارجيين، ما لم يرد خلاف ذلك.

نرحب بتعليقاتكم على هذا التقرير وعلى أدائنا عبر:

jkb.com



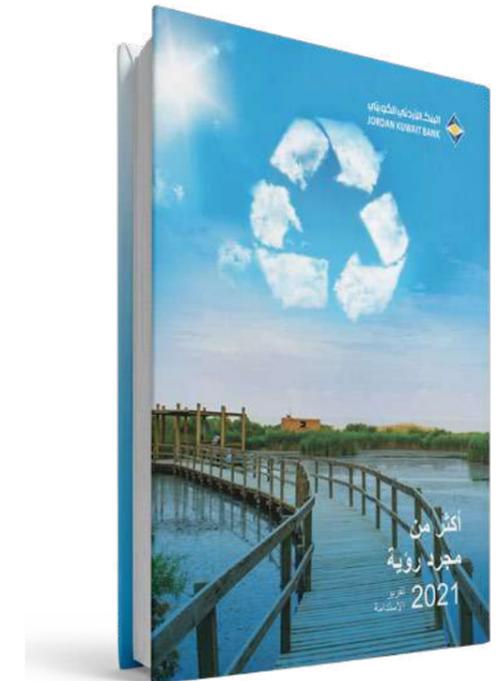
[JKB_Bank](https://www.tiktok.com/@jkb_bank)



[JKB_Bank](https://www.facebook.com/jkb.bank)



[/jordankuwaitbank](https://www.linkedin.com/company/jordankuwaitbank)



تنويه

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

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

أبرز ملامح أداء الاستدامة لعام 2021



عدد الساعات التدريبية
للموظفين
27,900+ ساعة



57 مليون دينار
أردني
إجمالي قيمة الأصول "الخضراء"



إطلاق الخطة الاستراتيجية
والخارطة الزمنية
للمبادرات الاستراتيجية على
مستوى **19** إدارة.



زيادة بنسبة
237%
في تعيينات الموظفين الجدد



معدل رضا العملاء بنسبة
99%



زيادة بنسبة
17% إجمالي
عدد عملاء الأفراد



صفر
تظلمات ومخالفات لقواعد
السلوك



معدل الاستبقاء ما نسبته
100%
بعد الإجازة الوالدية



62%
زيادة في عدد المعاملات
عبر الإنترنت/عبر الهاتف
المحمول



ارتفاع عدد مشاريع الاستثمار
المجتمعي بنسبة
28%+



صفر
إختراقات أمنية
للبيانات

ومن أهم الميزات التي قدمت للعملاء، أنه تم إطلاق نوع جديد من البطاقات المدفوعة مسبقاً، وذلك في إطار التعاون ما بين شركة Mastercard والبنك الأردني الكويتي، حيث تم تفعيل بطاقة Mastercard Word Elite، التي تتضمن المصادقة البيومترية، لتكون هذه الخدمة هي الأولى في الأردن والمنطقة.

ولعل معدل رضا العملاء عن البنك والبالغ 99% يمثل شهادة على نجاعة الابتكارات التي أشرنا إليها، علماً بأننا قمنا بدمج معايير البيئة والمجتمع والحوكمة بالعمليات المصرفية المالية، بما يتوافق مع المبادئ المصرفية المسؤولة التابعة للأمم المتحدة، ويتواءم مع أهداف التنمية المستدامة، وإتفاقية باريس بشأن التغير المناخي.

أما فيما يخص ركيزة الإستدامة الثالثة وهي (تنمية الموارد البشرية)، فقد وجه البنك اهتماماً خاصاً لتطوير الموارد البشرية بما في ذلك إستقطاب الكفاءات من الشباب والخريجين الجدد على نحو خاص، حيث قمنا بمضاعفة عدد التعيينات الجديدة في العام 2021. كما عمل البنك على توسيع برامج نطاق التدريب الداخلي ليشمل الطلاب الأردنيين الذين يدرسون في الخارج، وقام بمضاعفة الساعات التدريبية لموظفي البنك، واستمر في متابعة مبادراته لدعم وتمكين المرأة، وتعزيز مشاركتها في إدارة البنك، على نحو يتماشى مع الإستراتيجية المستدامة والهدف العاشر من أهداف التنمية المستدامة (الحد من أوجه عدم المساواة)، ومن ذلك أن البنك قد قام خلال العام الماضي بمضاعفة عدد الإناث اللاتي يشغلن المناصب الإدارية، كما عمل على إعادة التوازن بين الجنسين ضمن القوى العاملة، وعلى جميع المستويات الإدارية، يضاف إلى كل ما تقدم استمرار البنك في الإستثمار في الصحة والسلامة المهنية، حيث قام بتوفير لقاح كوفيد – 19 للموظفين وعائلاتهم، وكان نتيجة ذلك أن تلقى نحو 99% من الموظفين المطعم.

أما فيما يتعلق باستدامة المجتمعات والبيئة، فقد نفذ البنك عدة مبادرات تخدم قطاعات مختلفة، وقام باستثمارات مجتمعية واسعة تشمل العديد من شركائنا في المجتمع، وذلك بدعم القضايا المحلية، ابتداءً من التوعية المالية والرعاية الصحية، ومروراً بحماية البيئة والفنون، وذلك في سبيل سعينا المستمر للمساهمة برفع مؤشر التنمية البشرية على مستوى المملكة.

وختاماً، فإنني أتوجه بجزيل الشكر والتقدير لعطوفة محافظ البنك المركزي وموظفيه كافة، وللمجلس إدارتنا الموقر ولعملائنا وموظفينا على ما وجدناه منهم من دعم وثقة، وسوف نمضي سويماً على طريق تحقيق النمو المستدام، سواء على مستوى البنك ذاته، أو على مستوى القطاع المالي أو المستويات الأوسع، متطلعين إلى عام جديد فيه المزيد من الإنجاز والتفوق والإبداع وتحقيق الأهداف.

مع خالص تحياتي،

هيثم البطيخي

تدعم أولوياتنا «للتحول والتميز والازدهار» التزامنا بالعمل بمسؤولية وبشكل مستدام، من أجل التأثير بشكل أكبر على البيئة والمجتمع والحوكمة:

التحول



1

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

التميز



2

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

الازدهار



3

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

البنك الأردني الكويتي: المستقبل المشرق للخدمات المصرفية

والخدمات القانونية والهندسة المالية وخدمات التأمين والوساطة المالية، يوضح شعار "أكثر من بنك" التزامنا بالتغيير والابتكار.

تأسس البنك الأردني الكويتي في عام 1976 ليؤدي دورًا رائدًا في اقتصاد المملكة الأردنية. ومن خلال خدمات الاستشارات الاستثمارية

ربحية السهم بقيمة

0.052

دينار أردني

1332

موظف



إيرادات بقيمة

111,888,757

دينار أردني



16,543,171

دينار أردني

* الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك وإطفاء الدين

صافي ربح بقيمة

7,704,837

دينار أردني

13

شريك



إن رؤيتنا «لمستقبل مشرق للخدمات المصرفية» مدعومة بإستراتيجية الشركة المحدثة للأعوام 2021-2025.



قيمنا

- ◆ ننمو من خلال التمكين
- ◆ نعمل معاً
- ◆ نعامل الجميع كعائلة
- ◆ نُرحب بالتغيير
- ◆ نحن من مواطني الشركات



رسالتنا

تقديم تجارب بنكية متكاملة وسلسة عن طريق خدمات مبتكرة رشيقة



رؤيتنا

إن نجعل المستقبل المشرق للقطاع البنكي هو الواقع لعملائنا اليوم

الشركاء والحواف



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



شركة إجارة للتأجير التمويلي.
مملوكة بالكامل للبنك الأردني الكويتي.



شركة الاستشارات المالية (سند كابيتال)
تأسست الشركة الإدارية المتخصصة للاستثمار والاستشارات المالية (سند كابيتال) كشركة مساهمة خاصة محدودة ورأس مال مقداره 530 ألف دينار مدفوع من البنك.



الشركة المتحدة للاستثمارات المالية
شركة تابعة للبنك الأردني الكويتي ويمتلك البنك حصة مسيطرة (أكثر من 50%) من رأسمالها.



بنك القدس
يملك البنك الأردني الكويتي 10% من رأسماله.



مصرف بغداد
شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان.



بنك تونس
شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان.



بنك الخليج المتحد
شركة شقيقة تابعة لمجموعة شركة مشاريع الكويت القابضة (كيبكو).



FIMBank
شركة شقيقة تابعة لشركة مشاريع الكويت القابضة (كيبكو).



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



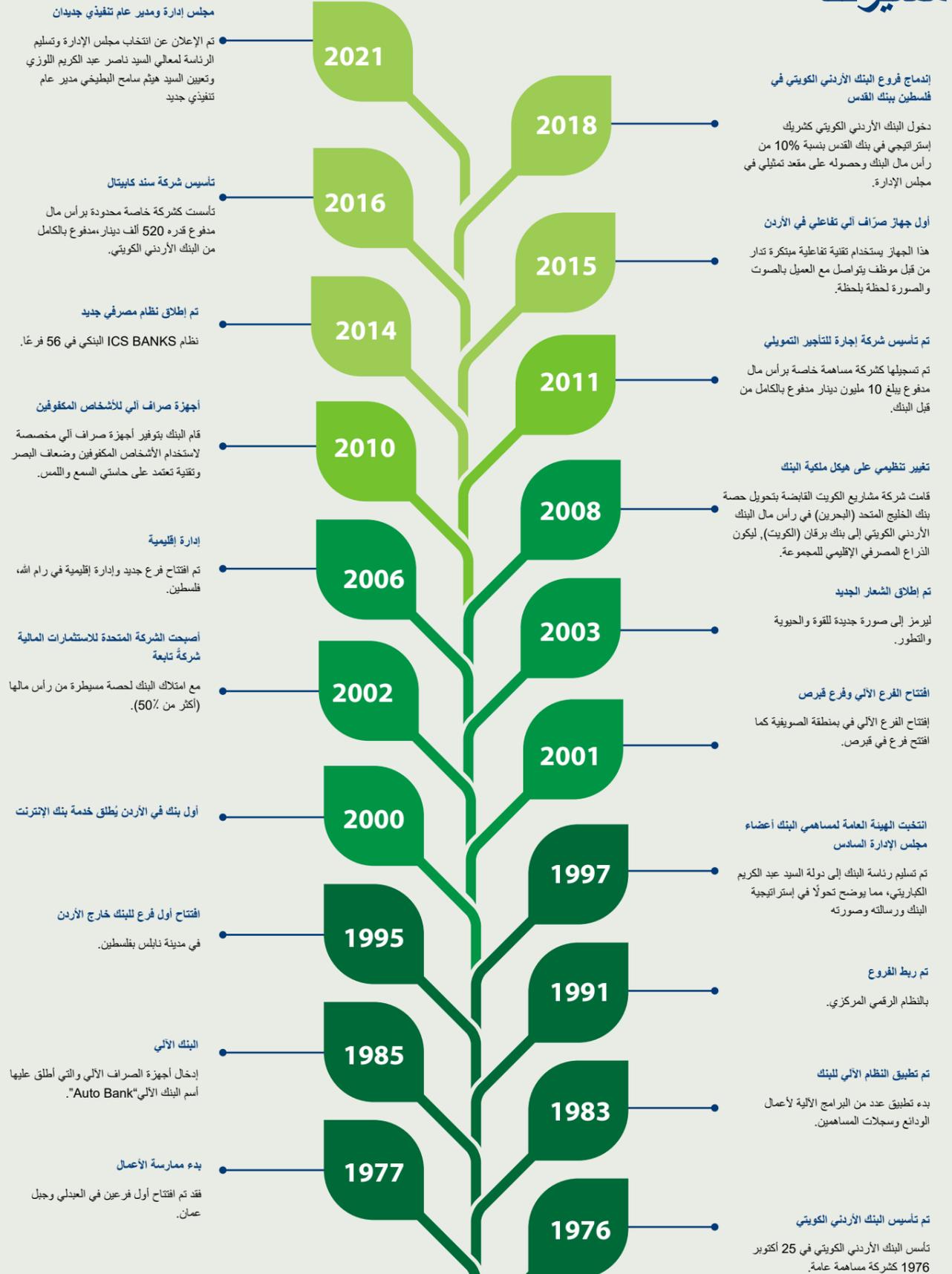
بنك برقان (الكويت و تركيا)
شركة شقيقة تابعة لمجموعة بنك برقان (الكويت و تركيا).



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

بالإضافة إلى هذه الشراكات التجارية، نعمل بشكل وثيق مع عدد من الشركاء الحكوميين وغير الحكوميين لتحقيق أولويات مجتمعنا (انظر الصفحة 14).

مسيرتنا



التركيز على القضايا المهمة

إن الحرص على إشراك أصحاب المصلحة بشكل منتظم هو السبب الأساسي وراء تحديد القضايا الجوهرية. كما نولي الأولوية لمثل هذه القضايا من خلال تقييم الأهمية النسبية المستند إلى المبادرة العالمية لإعداد التقارير، والذي تم إجراؤه آخر مرة بشكل رسمي من أجل [تقرير الاستدامة 2020](#) الخاص بنا، ودمج المراقبة الرسمية وغير الرسمية، والحوار مع أصحاب المصلحة، والدراسات والتقارير الخارجية ذات الصلة من أجل:

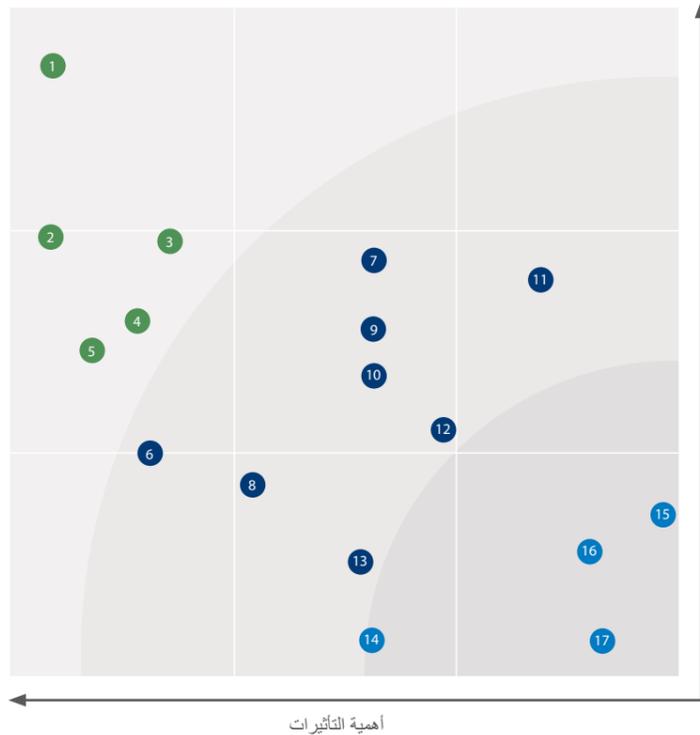
1 **تحديد:** القضايا من خلال مراجعة النظراء في المجال نفسه، وإجراء مقابلات مع أصحاب المصلحة الداخليين، ومراجعة المعايير الدولية مثل معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، ومجلس معايير محاسبة الاستدامة، ومبادئ الصيرفة المسؤولة لدى الأمم المتحدة، وروية الأردن 2025، والدليل الإرشادي لبورصة عمان حول إعداد تقارير الاستدامة.

2 **منح الأولوية للقضايا:** من حيث الأهمية المتصورة لأصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين.

3 **التحقق:** من صحة النتائج، للتأكد من وجود قائمة كاملة توضح جميع جهات نظر أصحاب المصلحة.

لقد قمنا بتحديث تقييم الأهمية النسبية في عام 2021، من خلال إضافة الأداء الاقتصادي وإعادة تقييم الجوانب الأخرى لتتماشى مع المعايير الوطنية والدولية، ولتوقع الاتجاهات المستقبلية.

مصفوفة الأهمية النسبية



الموضوعات الأكثر أهمية	
1	السلوك الأخلاقي
2	رضا العملاء
3	الامتثال
4	الحوكمة والمساءلة والشفافية
5	أمن البيانات وخصوصيتها
الموضوعات المهمة للغاية	
6	جذب المواهب واستبقاؤها
7	إدارة المخاطر
8	التنوع والشمول
9	الاستثمار والتمويل المسؤولان
10	الابتكار الرقمي
11	الشمول المالي
12	الأداء الاقتصادي
13	رفاهية الموظفين
الموضوعات المهمة	
14	تعمية رأس المال البشري
15	التأثير البيئي المباشر
16	المشتريات المستدامة
17	دعم المجتمع وتنميته

كيف نحقق الاستدامة

نحن نتفهم أن أنشطة وقرارات عملنا يمكن أن تشكل مستقبلاً مستداماً. فنحن ندمج معايير البيئة والمجتمع والحوكمة في جميع المنتجات والخدمات، ونشارك رؤى الاستدامة لمساعدة العملاء على معالجة المخاطر وتسخير الفرص. وهذا بدوره يساهم في إدارة رأس المال بطريقة مستدامة. يوجه إطار عمل الاستدامة الخاص بنا تأثيرنا على البيئة والمجتمع والحوكمة وأنشطة إعداد التقارير. كما أنه يوفر منصة لأصحاب المصلحة للمشاركة، ويركز على رحلتنا تجاه الاستدامة:

إطار الاستدامة في البنك الأردني الكويتي



هدفنا فيما يتعلق بالاستدامة:

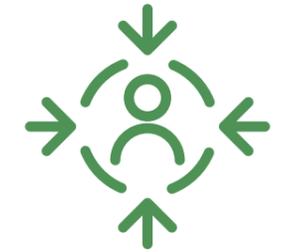
خلق قيمة مشتركة وطويلة الأجل لجميع أصحاب المصلحة لدينا من خلال الاستدامة



تمكين مجتمعاتنا



تحفيز تنمية الأفراد



إشراك التجارب مع العملاء



ترسيخ ممارسات الأعمال المسؤولة



مساهمتنا على نطاق أوسع

يتوافق نهج الاستدامة لدينا مع رؤية الأردن 2025 لبناء دولة مزدهرة وقادرة على الصمود. إذ نعمل على تحقيق العديد من أهدافها، بما في ذلك تلك المتعلقة بالفقر والبطالة والندرة المالية. وإلى جانب أصحاب المصلحة لدينا، نحن مصممون على تمكين الشعب الأردني من التطور والاستفادة من كامل إمكاناته.

يتمثل أحد أهدافنا الاستراتيجية في إحداث تأثير اجتماعي. ونقوم بذلك من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية للشركات لدينا، بما في ذلك تمكين المرأة ومبادرات الطاقة المتجددة. كما نجعل أهدافنا متوافقة مع أهداف التنمية المستدامة - خطة العالم المشتركة لإنهاء الفقر المدقع، والحد من عدم المساواة، وحماية الكوكب. فيما يلي أهداف التنمية المستدامة المحددة التي تدعمها جهودنا.



إشراك أصحاب المصلحة

بالإضافة إلى إجراء عملية الأهمية النسبية، فنحن نتواصل بانتظام مع سبع مجموعات رئيسية من أصحاب المصلحة لفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم بشكل أفضل. وتمكننا وجهات نظرهم بدورها من التفكير ملياً في إستراتيجيتنا ومقاييسنا الشاملة. كما ندرك أنه لا يمكن تحقيق التقدم إلا من خلال نهج متكامل وشامل، لذلك من المهم أن يتمكن جميع أصحاب المصلحة من التعبير عن آرائهم بطرق متنوعة.

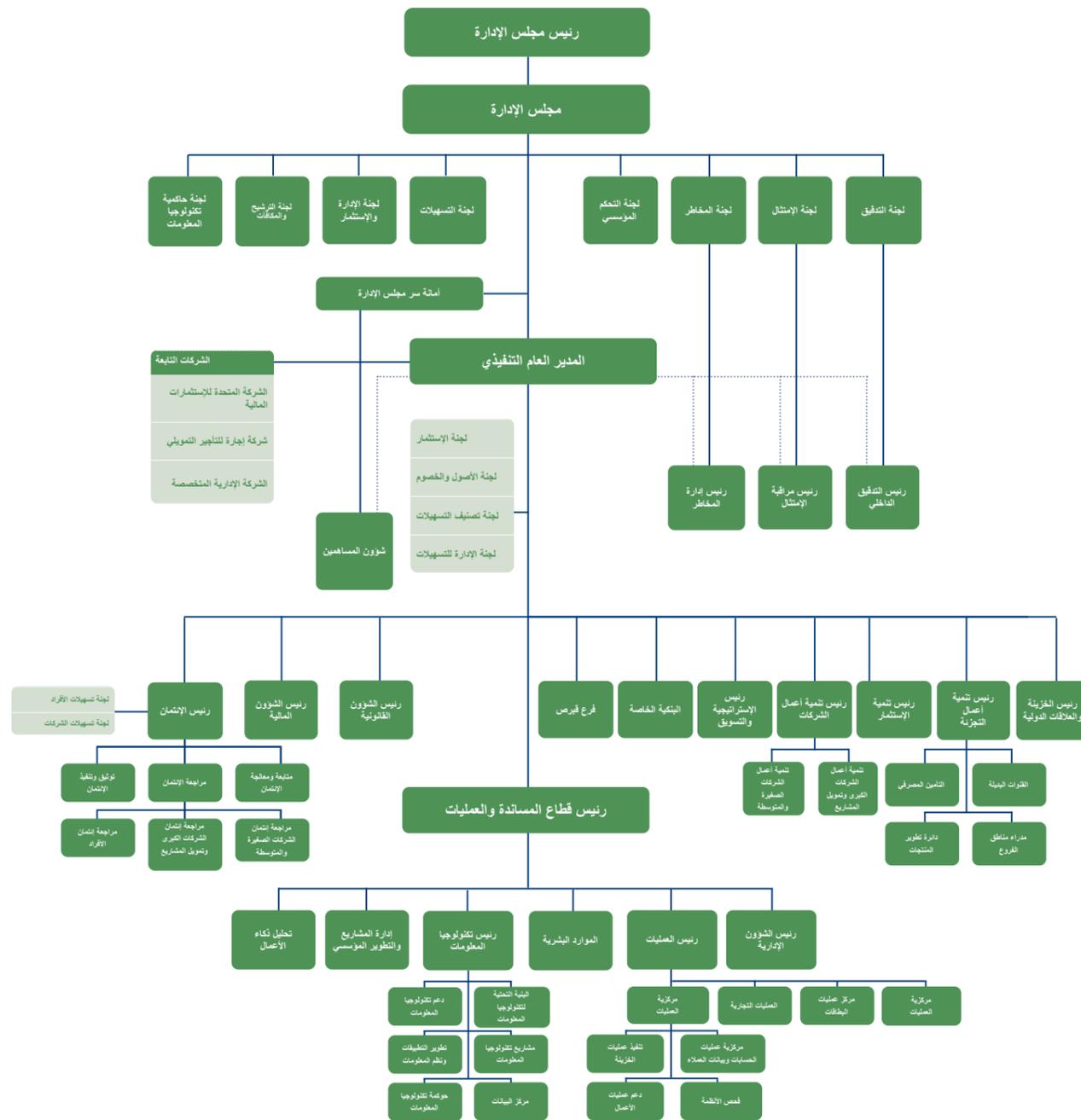
مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسيين



الحوكمة والمساءلة والشفافية

صُممت سياسة حوكمة الشركات الخاصة بدرجة عالية من الكفاءة، لمنع أي شكل من أشكال الجرائم المالية، مثل: الرشوة، والفساد، وغسيل الأموال. وعلاوةً على ذلك، يوفر لنا نهجنا في إدارة مخاطر المؤسسة آليةً لتحديد المخاطر المجتمعة المحتملة، بحيث يمكن إدارتها والتخفيف من حدتها بفعالية. كما ندرك مسؤوليتنا في توظيف المنتجات والخدمات المالية المستدامة بطريقة إيجابية تفيد البيئة والمجتمع، وتسهل الانتقال إلى مستقبل مستدام لنا

الهيكل التنظيمي للبنك الأردني الكويتي لعام 2021



الفصل الأول

ممارسات الأعمال المسؤولة

تدعم ممارسات الأعمال المثبتة والمسؤولة مكانتنا الرائدة في القطاع المصرفي الإقليمي. كما تتوافق عملياتنا مع متطلبات البنك المركزي الأردني ومعايير الصناعة الدولية فيما يتعلق بالحوكمة الرشيدة والسلوك الأخلاقي وحقوق الإنسان وأمن البيانات. كما يضمن إطار عمل إدارة مخاطر المؤسسة الخاص بنا تحديد المخاطر الرئيسية وإدارتها بشكل منهجي.

- القضايا الجوهرية التي يغطيها التقرير:
- ◆ الحوكمة والمساءلة والشفافية
 - ◆ إدارة المخاطر
 - ◆ السلوك الأخلاقي
 - ◆ الامتثال
 - ◆ أمن البيانات وخصوصيتها
 - ◆ الأداء الاقتصادي



لقد قمنا بتنفيذ سياسات تضمن أن حوكمة الشركة لدينا تتوافق مع رؤيتنا ورسالتنا وأهدافنا، وأنها تتكامل تماماً مع إستراتيجيتنا للاستدامة. كما تتضمن السياسات الرئيسية مكافحة الاحتيال، ومكافحة الرشوة والفساد، والقواعد المتعلقة بقبول الهدايا والضيافة. ويعمل كل ذلك على تعزيز التزامنا بالحفاظ على أعلى معايير الأخلاق في أماكن العمل لدينا.

يتم تقييم أداء هيئات الحوكمة العليا من خلال التقييمات الذاتية والتقييمات الموضوعية التي تُجريها لجنة الترشيح والمكافآت. كما تشمل خبرة مجلس الإدارة الخدمات المصرفية، فضلاً عن الشؤون المالية والتأمين والاقتصاد والقانون والإدارة. وفي عام 2021، تم انتخاب مجلس إدارة جديد وأعيد تشكيل لجان المجلس، ويتراوح متوسط فترة عضوية أعضاء مجلس الإدارة من ست إلى ثماني سنوات.

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

*عضو مجلس الإدارة المستقل هو الشخص الذي يصرف النظر عن تلقي مكافآت أعضاء مجلس الإدارة. ليس له أي علاقة مادية أخرى أو معاملات مع الشركة أو مروجيها أو إدارتها أو الشركات التابعة لها، والتي في رأي مجلس الإدارة قد تتعارض مع ممارسة سلطة إصدار القرار المستقل تنفيذاً لمسؤوليات عضو مجلس الإدارة. أي بمعنى آخر، ليس لعضو مجلس الإدارة المستقل علاقة مادية مع الشركة، سواء بشكل مباشر (كموظف) أو كشريك أو مساهم رئيسي أو مسؤول في مؤسسة لها علاقة بالشركة.

إدارة المخاطر

صُمم إطار عمل إدارة المخاطر لدينا لتحديد وتقييم المخاطر حسب الأولوية التي تواجهها القوى العاملة لدينا وللمساعدة في توفير بيئة عمل آمنة لهم. كما نراقب باستمرار مؤشرات المخاطر التشغيلية، ونحلل تقييمات رضا الموظفين ومعدل الدوران. وبالإضافة إلى ذلك، يتم على أساس مستمر تقييم مخاطر السلامة للموظفين والعملاء والموردين بالإضافة إلى تقييم ومراقبة محفظتنا الائتمانية، والتغيرات في تصنيف المخاطر الداخلية، وكذلك حدود الائتمان للقطاعات الاقتصادية، والتي ينتج عنها فهم أفضل لنهج الإقراض وتُسلط الضوء على أي مخاطر ذات صلة

لقد قدمنا حملات محاكاة التصيد الاحتمالي لجميع الموظفين، وكذلك نصائح أمنية يمكنهم اتباعها أثناء العمل عن بُعد وأثناء عقد اجتماعات عبر الإنترنت. وللمساعدة في مرونة الخدمات الرقمية، بدأ قسم إدارة المخاطر جنباً إلى جنب مع الأطراف ذات العلاقة المعنيين مشروعاً لإنشاء ثلاثة مراكز بيانات جديدة

تشمل الموقع الرئيسي، وموقع التوافرية، وموقع التعافي من الكوارث. ولدينا أيضاً أنظمة داخلية راسخة لرقابة الوثائق الداخلية والوثائق المتعلقة بالحوكمة، مما يسهل شفافية الأدوار والمسؤوليات وإدارة المخاطر.

خلال عام 2021، عملت إدارة المخاطر لدينا بجد في خضم تحديات تأثيرات جائحة كوفيد-19. المستمرة على جودة محفظة الائتمان وفي ظل نقص موارد الأمن السيبراني، وذلك من أجل تطبيق معيار (PCIDSS) أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع، وفقاً للوائح البنك المركزي الأردني، وتجديد الامتثال لبرنامج أمان العملاء التابع لنظام السوفيت وخطة استمرارية الأعمال، وكذلك اختبار نظام التعافي من الكوارث. ونحن نلتزم أيضاً بلوائح البنك المركزي الأردني فيما يتعلق بأهداف الرقابة المتعلقة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات وأطر مرونة الأمن السيبراني.

المخاطر المحددة	الاستجابة
نسبة التركزات المرتفعة (القطاعات الاقتصادية)	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق سياسة جديدة للحفاظ على مخاطر التركزات ضمن سياستها، والاستفادة من القطاعات الاقتصادية الأخرى ذات المخاطر الأقل.
جائحة كوفيد - 19*	<ul style="list-style-type: none"> تطبيق وتحديث مؤشرات وتقارير جديدة حول مخاطر الائتمان ولمراقبة تأثير جائحة كوفيد-19 وكذلك لدعم عملية صنع القرار. تنفيذ تدابير الرعاية الصحية. العمل عن بعد. التباعد الاجتماعي.
الثغرات الأمنية في الأنظمة	<ul style="list-style-type: none"> المراقبة المستمرة واستخدام خدمات تلقي التحذيرات الاستباقية. أدوات مكافحة التهديد المستمر المتقدمة. إجراء اختبار الاختراق وفحص نقاط الضعف.
الحرص على استمرارية الأعمال والتعافي من الكوارث	<ul style="list-style-type: none"> نحن بصدد الحصول على أداة لأتمتة إدارة استمرارية الأعمال.
التغير المناخي	<ul style="list-style-type: none"> تغطي بوليصة التأمين العامة الخاصة بنا الكوارث الطبيعية، وبالتالي فإن أي مخاطر تشغيلية قد تنجم عن التغير المناخي ستغطيها هذه البوليصة. كما نمتلك خطة لاستمرارية الأعمال، والتي تمكننا من مواصلة العمل في ظل ظروف استثنائية.

*استجابة لمخاطر جائحة كوفيد - 19 أجرينا مراجعة شاملة لجميع ملفات تعريف المخاطر على المستوى المؤسسي، للتحقق من تناولها جميع المخاطر التشغيلية التي قد يتعرض لها البنك ووضع ضوابط للتخفيف منها. وفي الوقت ذاته، فعلنا ميزات الدفع اللاتلامسي على جميع البطاقات المصرفية، وحددنا نظام مراقبة ساعات العمل لدينا إذ استخدمنا أجهزة التعرف على الوجه بدلاً من بصمات الأصابع، وشاركنا في بناء مخصصات للعملاء الذين تأثروا بالوباء من خلال التعديلات الإدارية المقبولة، وأصدرنا أدوات لأتمتة العمل عن بعد، وأجلنا مدفوعات قروض العملاء وفقاً لتعليمات البنك المركزي الأردني، وفعلنا مواقع أعمال بديلة.

2021	2020	2019	السلوك والامتثال
0	0	0	عدد الاختراقات المُبلغ عنها ضد مدونة قواعد السلوك

التدقيق

تتمتع إدارة التدقيق الداخلي بالاستقلالية وترفع تقاريرها مباشرة إلى لجنة التدقيق المنتبذة عن مجلس الإدارة. وهي تعمل على تحسين فاعلية عمليات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة لدينا. كما تتبنى إدارة التدقيق الداخلي نهجاً قائماً على المخاطر؛ للتأكد من امتثال جميع مراكز العمل والأنشطة الخاضعة للتدقيق للمعايير الداخلية بشكل كامل بالإضافة إلى متطلبات الجهات الرقابية ذات الصلة، وكذلك متابعة خطط الإجراءات التصحيحية المتفق عليها لحين معالجتها أصولياً.

إن منهجية التدقيق الداخلي تتفق عموماً مع معايير التدقيق الداخلي الدولية، حيث تم تقييمها من قبل مدقق خارجي مؤهل لتنفيذ برنامج ضمان الجودة الخارجي (شركة برايس ووترهاوس كوبرز (PWC)) بمستوى "مقدم خدمات توكيدية".

في عام 2021، أنشأنا وحدة لتوكيد الجودة والتدقيق المستمر داخل إدارة التدقيق، وهي مسؤولة عن إدارة وتحسين برنامج توكيد الجودة والتحسين لإدارة التدقيق الداخلي؛ بحيث يتم التأكيد لأصحاب المصلحة بأن نشاط التدقيق الداخلي:

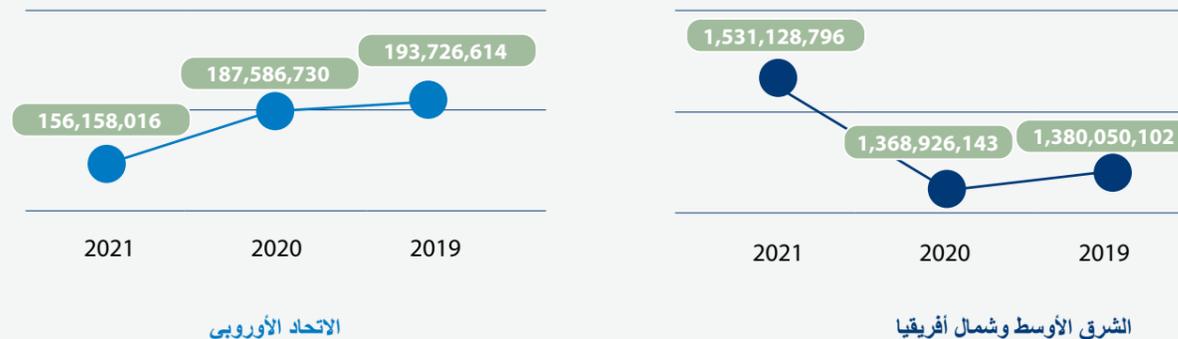
1. متفق مع الميثاق المعتمد و تعريف التدقيق الداخلي السواردي في المعايير الدولية للممارسات المهنية للتدقيق الداخلي الخاصة بمعهد المدققين الداخليين وكذلك مبادئ أخلاقيات المهنة.
2. يتسم بالفاعلية والكفاءة.
3. ينظر إليه من قبل أصحاب المصلحة على أنه يضيف قيمة، كما أن الوحدة مسؤولة أيضاً عن إدارة تحليل البيانات والتطور المستمر لمنهجيات التدقيق الداخلي وأدواتها.

وعلى الرغم من استمرار تفشي جائحة كوفيد-19 خلال عام 2021، فقد عملت إدارة التدقيق لدينا بسلاسة على مدار العام، ولقد دفعنا التعلم من الوباء إلى الإلمام لتحسين القدرة على الصمود في المستقبل.

نحن لا نزال ملتزمين بالتحسين المستمر لجودة التقارير الصادرة والمؤشرات الأخرى، ويشمل ذلك تطبيق نظام آلي بحلول نهاية عام 2022، للامتثال للوائح بازل وتحسين الكفاءة في إصدار التقارير بما في ذلك نسبة كفاية رأس المال، وإختبارات الأوضاع الضاغطة، و عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال. وسنقوم أيضاً بتفعيل أداة آلية لمتابعة خطط العمل والإجراءات التصحيحية بحلول نهاية هذا العام. وفي وقت قريب جداً،

سنقوم بتطبيق برنامج لامتنة ادارة استمرارية العمل، والحصول على شهادة إدارة الأمن ISO 27001، وإنشاء موقع بديل مركزي لإدارة استمرارية الأعمال. وأخيراً، نهدف إلى إنشاء مركز عمليات أمنية يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع بحلول منتصف عام 2022.

قيمة محفظة القروض* حسب المنطقة (بالدينار الأردني):

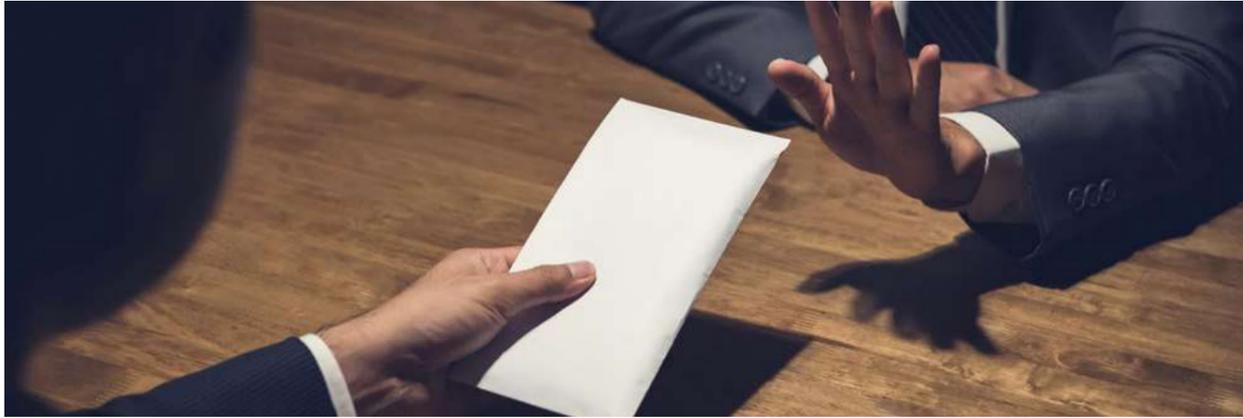


*قيمة المحفظة كنسبة مئوية من الإجمالي، أو كقيمة نقدية إجمالية على أساس الأصول "في الميزانية العمومية".

2021	2020	2019	إجمالي القروض الممنوحة للشركات في القطاعات الاقتصادية التالية التابعة للبنك المركزي الأردني (بالدينار الأردني):
92,755,784	61,592,440	62,778,442	القطاع المالي
340,867,832	347,149,023	348,263,982	القطاع الصناعي
231,486,201	236,628,918	222,663,207	القطاع التجاري
220,846,746	173,901,107	180,650,466	القطاع العقاري
30,859,538	30,624,965	37,380,893	القطاع الزراعي
3,794,998	2,476,157	7,786,209	الأسهم
257,156,203	220,921,045	227,670,648	الأفراد
332,116,741	370,887,734	358,547,947	الخدمات
177,402,768	128,438,162	146,795,699	الحكومة والقطاع العام

وسوف يخضع نشاط التدقيق خلال عام 2022 للمراجعة الخارجية لتوكيد الجودة (تستحق كل خمس سنوات). نظراً إلى أننا نقوم حالياً بإعادة هيكلة العديد من الإدارات، فإن خطة التدقيق السنوية سوف تأخذ ذلك بالحسبان كما أن برامج التدقيق ستتضمن فحوصات للتحقق من مدى التزام مراكز العمل الخاضعة للتدقيق للأهداف الاستراتيجية والتشغيلية ذات الصلة بها.

وكذلك سوف تعتمد إدارة التدقيق بشكل متزايد على أنظمة استخراج وتحليل البيانات في تكوين تقارير أكثر فائدة لنشاط التدقيق وتضيف قيمة.



مكافحة الرشوة والفساد والاحتيال

بالإضافة إلى ضوابط الرشوة والفساد، لدينا الضوابط الآتية الخاصة بمخاطر الاحتيال:

- ◆ إجراءات عمل وسياسة لمكافحة الاحتيال.
- ◆ نظام Decision Intelligence المقدم من شركة ماستركارد لمكافحة الاحتيال على البطاقات.
- ◆ نظام Sift science لمكافحة الاحتيال على الحوالات التي تتم من خلال شركة ويسترن يونيون، والتي يتم اجرائها من خلال تطبيق ويسترن يونيون الرقمي.
- ◆ تم توقيع اتفاقية مع شركة IBM من اجل شراء نظام إدارة مخاطر الاحتيال المؤسسي للتخفيف من عمليات الاحتيال الخارجي / الداخلي والاستجابة السريعة لها.

لزيادة وعي العملاء بمخاطر الرشوة، الفساد، والاحتيال يقوم البنك وبشكل دوري بعمل نشرات توعوية لمكافحة هذه الجرائم على مواقع التواصل الاجتماعي، كما تم عقد مجموعة من الدورات التدريبية للموظفين في هذا الشأن من خلال منصة تدريب خاصة بالبنك (سلام) حيث تضمنت شروحات، مقاطع فيديو، واسئلة تقييم، كما نتبع نفس النهج مع الشركات التابعة.

يتبنى البنك سياسة خاصة بتقييم مخاطر الرشوة والفساد والتي تساعد في مراقبة المخاطر المختلفة ومن محاور مختلفة مثل الاطراف الثالثة، العلاقة مع الجهات الحكومية، المشتريات، التسهيلات، تعيين الموظفين، والمساهمات السياسية. وللتخفيف من هذه المخاطر لدينا الضوابط والبرامج التالية:

- ميثاق اخلاقيات العمل وميثاق السلوك المهني، جنبًا إلى جنب مع سياسة مكافحة الرشوة والفساد، سياسة قبول الهدايا والضيافة، وسياسة الإبلاغ عن المخالفات.
- التدريب المستمر والتوعية للموظفين.
- إفصاح الموظف عن أي علاقات مع الأشخاص السياسيين المعرضين للخطر سياسيًا والأطراف الثالثة.
- توصية بإنشاء وحدة مركزية للمشتريات.
- اضافة أحكام لمكافحة الرشوة والفساد للعقود المبرمة مع أطراف ثالثة.
- اجراء العناية الواجبة عند تعيين الموظفين الجدد والعناية الواجبة للموظفين الحاليين وبشكل دوري.
- دليل مكافحة الرشوة والفساد.

الإبلاغ عن المخالفات

نسعى إلى انشاء بيئة عمل صحية وأمنة يشعر فيها الموظفون بالراحة عند مشاركة مخاوفهم مع طرف محايد (إدارة الامتثال). يمكن للموظفين والأطراف الثالثة إثارة مخاوفهم باستخدام نظام الإبلاغ عن المخالفات بشكل يخفي هوية المبلغ ومن خلال رقم الخط الساخن المخصص وعنوان البريد الإلكتروني المخصص، تنص سياسة الإبلاغ عن المخالفات لدينا على انه سيتم التحقيق في الابلاغات بشكل سري.

الشؤون القانونية

الإدارات الأخرى، كان على إدارة الشؤون القانونية التكيف خلال جائحة كوفيد-19 مع تقنيات جديدة، لتمكين استمرارية الأعمال، مثل حضور المحاكم بشكل افتراضي، وتقديم الوثائق عبر البوابات الحكومية بدلاً من الحضور الشخصي.

تقدم إدارة الشؤون القانونية لدينا المشورة فيما يتعلق بأنشطتنا وعلاقتنا مع أصحاب المصلحة، بما في ذلك قسم رقابة الشركات والمساهمين وأصحاب المصلحة والعملاء والموظفين والموردين. كما أطلقت الإدارة في العام الماضي نظامًا جديدًا لتتبع القضايا القانونية الصادرة عن البنك والمرفوعة ضده، ونحن نعمل على تطوير هذا النظام. ومثل

السلوك الأخلاقي

والحفاظ على الالتزام بأفضل المعايير الدولية للمؤسسات المالية. كما تهدف قواعد السلوك إلى وضع مبادئ توجيهية لأفضل الممارسات، لاتباعها الموظفون من أجل توفير بيئة عمل مهنية وأخلاقية. وتعرض هذه القواعد على جميع الموظفين الحاليين والجُدد، بالإضافة إلى نشرها على بوابة الموارد البشرية كي يتم الاطلاع عليها باستمرار. توفر سياسة الإبلاغ عن المخالفات الخاصة بنا رقم خط ساخن وعنوان بريد إلكتروني لأي فرد يرغب في الإبلاغ عن أي أنشطة مشبوهة. كما تظل جميع المكالمات ورسائل البريد الإلكتروني سريةً، لأغراض الإثبات والتحقيق.

نحن نلتزم بجميع القوانين والقواعد واللوائح السارية. كما وضعنا نهجًا واضحًا للإدارة العليا، من أجل تعزيز المساءلة الفردية والوعي بالمخاطر، لتمكين جميع موظفينا، وهذا من خلال تطوير السياسات والتأهيل المناسبين وفي الوقت نفسه دعم التواصل المفتوح ووضع معايير سلوكية نموذجية وهياكل المكافآت.

تضمن قواعد ومعايير السلوك المهني توفير بيئة عمل أخلاقية ومهنية وتنطوي على سلوك قوي في مصرفنا. ويساهم كل موظف في تطوير ثقافة أخلاقية من خلال التصرف بما يتماشى مع قواعد السلوك





وحدة غسل الأموال (GoAML)، ونظام فحص الاسماء (Fusion) و World Compliance Word Check, and Bankers Almanac.

ويتم تقديم ما سبق ودعمه بواسطة الأنظمة الرقمية، وتشمل نظام مراقبة الحركات المالية (SironAML)، ونظام مقارنة أسماء العملاء مع قوائم العقوبات الدولية وتصنيف مخاطرهم (SironKYC)، ونظام فحص بيانات رسائل السويفت (SWIFT SironEmbargo)، ونظام

الرصد والإبلاغ

عدم الامتثال. كما تكشف عن البيانات الكمية الخاصة بوحدات الأعمال التي تم تحليلها لكشف مخاطر مكافحة غسل الأموال إلى لجنة الامتثال ومجلس الإدارة.

لم يتم تسجيل أي حالات فساد مؤكدة انخرطت فيها المؤسسة في عام 2021.

نحن نضمن أن تكون إجراءات العمل وكتيبات التعليمات المنشورة والواضحة متاحة للموظفين كافة. كما أن السياسات العامة المطبقة على جميع مراكز العمل تكون وفقاً للتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية. كما تتبنى دائرة الامتثال بالتشريعات جميع القوانين واللوائح المصرفية والمالية، فضلاً عن تسهيل عملية الإبلاغ عن المخالفات. وتتماشى التنبيهات التي تتم عن عدم الامتثال مع منهجية تقييم مخاطر

رصد الامتثال الداخلي والإبلاغ عنه	2021	2020	2019
عدد الاستفسارات أو الشكاوى أو المشكلات التي تلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال من خلال نظام رصد أو إعداد تقارير داخلي	533	505	303
نسبة الاستفسارات أو الشكاوى أو المشكلات التي تلقاها مكتب الشؤون القانونية والامتثال من خلال نظام رصد أو إعداد تقارير داخلي والتي تم إثباتها	24.39%	34%	لا يوجد

المؤشر	2021	2020	2019
الإجراءات القانونية المتخذة ضد البنك الأردني الكويتي	30	27	36
عدد حالات الفساد	0	0	0
عدد الشكاوى المتعلقة بانتهاكات حقوق الإنسان	0	0	0
عدد الحوادث الأخلاقية	0	0	0
عدد الحوادث القانونية	0	0	0
عدد حالات عدم الامتثال	0	0	0
عدد العقوبات غير المالية المفروضة لعدم الامتثال	0	0	0
القيمة النقدية للغرامات الكبيرة المفروضة لحالات عدم الامتثال	0	0	0
عدد وحدات الأعمال التي تم تحليلها للكشف عن الفساد	0	0	0
النسبة المئوية لوحدات الأعمال التي تم تحليلها للكشف عن الفساد	0	0	0

”الامتثال“ مكافحة الجرائم المالية

تنشر دائرة الامتثال بالتشريعات لدينا إجراءات عمل واضحة وكتيبات للتعليمات لجميع الموظفين. وسيوفر ذلك سياسات مشتركة تُطبق في جميع أنحاء البنك، بما يتماشى مع جميع اللوائح الحالية. وتشمل إجراءات العمل وكتيبات التعليمات المنشورة لدينا ما يلي:

نحن نعمل وفقاً للوائح والقوانين السارية. كما نتفهم أن أي إهمال قد يؤدي إلى تعريض سمعتنا للخطر، إلى جانب تكبد خسائر مالية. كما نقبل أن الشفافية تعني التزام الوضوح عند القيام بعملنا، وعدم حجب المعلومات، والكشف عن جميع المعلومات على النحو المطلوب بموجب القانون واللوائح وأعلى المعايير الأخلاقية. ومع تطور المتطلبات التنظيمية، سنواصل الاستثمار في تطوير إطار عمل إدارة المخاطر لدينا لضمان الامتثال والمطابقة.



في السنة المشمولة بالتقرير، تمت معالجة الشكاوى المتعلقة بالقروض ومعاملات البطاقات للمشتريات عبر الإنترنت وقضايا أخلاقيات الموظفين بحزم من خلال الإجراءات التصحيحية، والتي تشمل توفير الاستجابات من الإدارات المناسبة، حيث تم البدء في الاتصال بالعميل لإبلاغه بالقرار والإجراءات التصحيحية. وفي سياق جائحة كوفيد-19، التزمنا بالتعليمات، لا سيما تلك الصادرة عن البنك المركزي الأردني، كما أقمنا عددًا من حملات التوعية بالامتثال لعملائنا وموظفينا.

تكنولوجيا المعلومات

تزايد أهمية تكنولوجيا المعلومات بشكل سريع في القطاع المصرفي، ولا يختلف ذلك في البنك الأردني الكويتي. حيث يتم تنفيذ مشاريع متعددة باستخدام أحدث التقنيات التي تهدف إلى تحقيق الأتمتة لتعزيز العمليات وتمكين الأعمال من تحقيق أهدافها وغاياتها، لا سيما في الرقمنة:

أبرز إنجازات الابتكار في عام 2021

- توفير التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية، لأتمتة أسرع وتقليل استخدام أجهزة الكمبيوتر من قبل العديد من الموظفين وبالتالي تقليل استهلاك الطاقة.
- استخدام نظم سير العمل لأتمتة أكبر عدد ممكن من العمليات التي تهدف إلى تحقيق بيئة خالية تمامًا من الأوراق وتعزيز العمليات الحالية.
- توفير تقنيات تحل محل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات القديمة ذات الاستهلاك العالي للطاقة بأخرى صديقة أكثر للبيئة حيث تستخدم الطاقة بطريقة فعالة وتصدر حرارة أقل خلال التشغيل.
- توفير حلول لعقد اجتماعات آمنة عبر الإنترنت باستخدام أدوات التعاون لتقليل احتياج الأفراد لحضور الاجتماعات ولتقليل كمية الأوراق المستهلكة.
- توفير تقنية البرامج الوسيطة، لجعل التحول الرقمي أسرع.
- توفير منتجات مصرفية آمنة، لضمان التحويل الفوري للأموال إلى بنك القدس في فلسطين من خلال تقنية "البلوك تشين".
- توفير خدمة نظام CliQ لخدمات الدفع الفوري.
- توفير الإسوارة الإلكترونية.

مبادرات تكنولوجيا المعلومات الجارية حاليًا:

- الاستفادة من الذكاء الاصطناعي في قناة الموبايل البنكي الجديدة
- أتمتة التقارير ولوحات المتابعة
- إطلاق منصة إلكترونية للموظفين
- تنفيذ نظام واسع النطاق للحد من التعرض للمخاطر
- إطلاق نظام جديد لمكافحة الاحتيال
- التطوير الداخلي للنظم المتعددة (بوابة الابتكار، تسجيل الموظفين الجدد، بوابة مبيعات الفروع، نظام إدارة المستودعات، نظام تأجيل القروض، نظام (eKIKC)، نظام البيانات الإلكترونية، خدمة (iBANAK)، الضمان الاجتماعي، أتمتة عمليات صندوق الدعم الوطني ونظم أخرى متعددة)
- مواصلة تنفيذ مشروع البرامج الوسيطة الذي يتيح جميع الخدمات الجديدة ويدعم تنفيذ استراتيجية بناء القدرات المشتركة

التحديات والالتزامات

- توافر المواد اللازمة مع وجود التأخيرات في سلسلة التوريد بسبب كوفيد - 19
- توفير البنية التحتية اللازمة للمشاريع الاستراتيجية الحالية والقادمة والاستمرار في مشروع "التحديث التكنولوجي" لاستبدال جميع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في سلسلة البنك الأردني الكويتي (على الصعيد الدولي) بسبب كوفيد - 19

أمن البيانات وخصوصيتها



تسببت جائحة كوفيد-19- في نقل موظفو ادارة تكنولوجيا المعلومات للعمل في الموقع البديل، بما نسبته 20% من إجمالي موظفي الدائرة، مع الحفاظ أيضًا على عمل الكثيرين عن بُعد. بالإضافة إلى أننا لانزال ملتزمين بتنفيذ مشروعنا لتحديث التقنيات، من أجل استبدال جميع البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات، جنبًا إلى جنب مع تقديم مشروع "البرمجيات الوسيطة" لتمكين الخدمات الجديدة والأتمتة باستخدام تقنيات تسيير الأعمال والتشغيل.

يراقب البنك الأردني الكويتي اتجاهات الأمن السيبراني من خلال خدمات Threat Intel، يستخدم وينفذ الضوابط الأمنية اللازمة لتقليل من المخاطر ويستخدم البنك نظام منطور لتجميع وتحليل التقارير الرقابية الصادرة عن أنظمة الحماية والذي يصدر تقارير تحذيرية استباقية ترسل لفرق الاستجابة لاتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الهجمات السيبرانية. ونجري أيضًا عملية مسح للثغرات الأمنية واختبار الاختراق لمكونات البنية التحتية الداخلية والخارجية، وذلك لاكتشاف أي تهديدات تقنية أو تشغيلية محتملة على أنظمتنا. لدعم بيئة رقمية آمنة تم توفير أنظمة المكتب الخلفي الآمنة، بما في ذلك بوابة الابتكار، وتسجيل الموظفين الجدد، وبوابة مبيعات الفروع، وإدارة المستودعات، وتأجيل القروض، وبروتوكول اعرف عميلك الرقمي، وكشوفات الحساب الإلكترونية، وخدمة iBANAK مع الضمان الاجتماعي، وأتمتة عمليات صندوق الدعم الوطني، وغيرها.

لم تحدث أي انتهاكات لأمن البيانات خلال الفترة الماضية. تم رصد المحاولات فقط والرد عليها. يحتفظ البنك الأردني الكويتي بإجراءات الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني للتعامل مع أي محاولات أو حوادث

لدينا آليات قوية للتخفيف من مخاطر أي خرق أمني، بما في ذلك تقييمات المخاطر المنتظمة، لاكتشاف التهديدات ونقاط الضعف. كما نقوم بتحديد اختبارات التحكم في تخفيف المخاطر وتنفيذها، للتحقق من صحة عملنا في هذا المجال. وفي حالة حدوث أي محاولات، نُجري تحليل تأثير الأعمال، لتحديد العمليات التجارية المتأثرة وتقييم مدى خطورة تأثيرها. وأخيرًا، نقوم باختبار الإجراءات والضوابط المنفذة، والتحقق من صحتها، وإعداد التقارير بشأنها.

يُسرنا أن نعلن أننا لم نسجل أي خروقات أمنية في عام 2021.

الهدف	2021	2020	2019	خروقات أمن المعلومات
عدد حالات خروقات أمن البيانات	0	0	0	عدد حالات خروقات أمن البيانات
عدد حالات خروقات أمن البيانات التي تنطوي على معلومات التعريف الشخصية للعملاء	0	0	0	عدد حالات خروقات أمن البيانات التي تنطوي على معلومات التعريف الشخصية للعملاء
النسبة المئوية لحالات خروقات أمن البيانات التي تنطوي على معلومات التعريف الشخصية للعملاء	0	0	0	النسبة المئوية لحالات خروقات أمن البيانات التي تنطوي على معلومات التعريف الشخصية للعملاء

الفصل الثاني تجربة العملاء

نحن في البنك الأردني الكويتي ملتزمون بإقامة علاقات طويلة الأمد والولاء لعملائنا. كما يتمثل هدفنا في تحسين تجربة جميع عملائنا في كل مرة يتفاعلون فيها معنا. نحن نؤمن أنه من خلال تعزيز الاستثمار والتمويل المسؤولين وفقاً لمعايير البيئة والمجتمع والحوكمة ESG، يمكننا تحقيق فوائد مستدامة طويلة الأجل للبنك مع بناء علاقات مستقرة ودائمة مع عملائنا في الوقت نفسه.

القضايا الجوهرية التي يغطيها التقرير:

- ◆ الاستثمار والتمويل المسؤولين
- ◆ الشمول المالي
- ◆ رضا العملاء
- ◆ الابتكار الرقمي

المساهمة الاقتصادية

نحن ندرك أن الازدهار وخلق القيمة الشروط الأساسية للنجاح على المدى الطويل. كما نساهم إسهاماً هاماً في استقرار ومرونة وإنتاجية النظام الاقتصادي الأردني وأصحاب المصلحة في الأردن.

2021	2020	2019	الأداء الاقتصادي - بالآلاف دينار أردني
القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة			
111,888.8	108,216.2	122,071.3	الإيرادات
القيمة الاقتصادية الموزعة			
34,905	27,656.3	29,336.9	التكاليف التشغيلية
29,892	28,868	27,602.3	أجور الموظفين
1,344	1,076.5	945	المبالغ المدفوعة لمقدمي رؤوس الأموال
10,500 نقداً	50,000 سهم	20,000 نقداً	المبالغ المدفوعة للحكومة (الضرائب والغرامات)
545.7	2563.4	844.7	توزيعات الأرباح المدفوعة للمساهمين
4.5%	-46%	2%	التبرعات والرعاية
القيمة الاقتصادية المحتفظ بها			
7,704	-4,511.3	29,937.6	صافي الأرباح العالمية
111,888	108,216.2	122,071.3	(إجمالي الدخل التشغيلي) الإيرادات بالآلاف - دينار أردني
467,674	456,431.9	459,532.4	حقوق المساهمين
1.7%	-0.99%	6.62%	(%) العائد على (متوسط) حقوق الملكية
17.71%	18.52%	18.91%	إيضاحات رأس مال الفئة الأولى

الخطوات التالية لممارسات الأعمال المسؤولة

لقد وقّعنا عقداً مع شركة آي بي إم (IBM) للحصول على حل شامل لمكافحة الاحتيال، حيث سنبداً عملية التنفيذ للمرحلة الأولى التي تشمل نظام السويفت (SWIFT) ونظام التسوية الإجمالية في الوقت الفعلي (RTGS)، وغرفة المقاصة الآلية، وسلسلة الكتل (البلوك تشين)، والخدمات المصرفية عبر الهاتف، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وجميع أنواع البطاقات بحلول نهاية عام 2022. وبينما نمضي قدماً، نهدف إلى تحسين إدارة الاحتيال المؤسسي بشكل أكبر، لتعزيز عمليات اكتشاف الاحتيال الداخلي وعبر التطبيقات، وتحديث أنظمة جديدة للعقوبات ومكافحة غسل الأموال.

الاستثمار والتمويل المسؤولين

يلعب مجالنا دورًا نشطًا في معالجة القضايا العالمية مثل حقوق الإنسان والحماية البيئية والتغير المناخي، والتي تُغير البيئة التنظيمية والتنافسية سريعًا. ونتيجة لذلك، نحن نواصل تطوير المنتجات والخدمات التي تعالج هذه المخاطر والفرص.

توفر مبادئ الصيرفة المسؤولة إطار عمل لنظام صيرفة مستدام بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة واتفاقية باريس. وتهدف إلى ترسيخ الاستدامة على المستوى الإستراتيجي وعلى مستوى المحافظ

إدارة مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة

بالنسبة لبعض المشاريع، وتحديدًا تلك الموجودة في القطاعات الاقتصادية التي يزيد فيها خطر التأثير البيئي أعلى، فإننا نطبق تشريعات تفوق التشريعات الحكومية، كي نستعين بمصادر خارجية لإجراء استقصاءات مستقلة حول تأثير حركة المرور وتقارير التقييم البيئي التفصيلية. ولضمان تنفيذ ممارسات حوكمة سليمة، تقدم دائرة الامتثال لدينا ملاحظات حول هيكل المساهمين للمقترض وسمعه، جنبًا إلى جنب مع تقييمات الاقتصاد الكلي التي يتم أخذها في الاعتبار في جميع قرارات الإقراض.

يتم أخذ المخاطر البيئية والاجتماعية في الاعتبار بشكل أساسي

والمعاملات في جميع مجالات الأعمال. كما نحافظ على التزامنا بالصيرفة المسؤولة، ونُدرك أهمية مبادئ الصيرفة المسؤولة، إذ نسعى جاهدين إلى تحقيق المسؤولية في منتجاتنا وخدماتنا المالية. ولقد كنا نعمل بجد من أجل تزويد عملائنا بمجموعة من الخدمات تراعي في اعتبارها القضايا المتعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة، والتي يتم إدارتها على مستوى المشروع، لضمان أقصى قدر ممكن من الرصد والتأثير.

بالنسبة لمشاريع الطاقة أو تلك المشاريع الموجودة في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية. ويلزم هنا إجراء تقييمات الأثر البيئي وحركة المرور، جنبًا إلى جنب مع استخراج التصاريح الحكومية المناسبة وفقًا لنوع المشروع والمنطقة الجغرافية. وإذا تم اكتشاف مخاطر كبيرة، فيلتزم المقترض بتصحيحها أو قد يتم رفض الإقراض. وإذا كانت تلك المخاطر جسيمة (يتم تقييمها على أساس كل حالة على حدة)، فإننا نتصرف وفقًا للمخاطر المحددة في تقييم الأثر البيئي. وتعتمد مراقبة المرحلة اللاحقة على قيام المقترض بتنفيذ المتطلبات البيئية الأولية المحددة بحرص أثناء تنفيذ العناية الواجبة.

المشروعات ومتاهية الصغر (مليون دينار أردني)	2021	2020	2019
	3.28 (204 عميل)	4.2 (220 عميل)	1.9 (164 عميل)
(عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة) مليون دينار أردني	80.01 (266 عميل)	73.9 (289 عميل)	56 (262 عميل)

الإقراض فيما يتعلق بالبيئة والمجتمع والحوكمة

تضع جميع القروض المقدمة من خلال البنك المركزي الأردني والشركة الأردنية لضمان القروض في اعتبار القضايا الاجتماعية، لأنها تهدف لتعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال تعزيز العمالة وتنمية القطاع. وفي السنة المشمولة بالتقرير، زادت محفظتنا لهذه القروض على النحو التالي:

- ◆ البنك المركزي الأردني (ويشمل الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، والصندوق الدولي للتنمية الزراعية، والبنك الدولي): 57.6 مليون دينار أردني (مقابل 51.8 مليون دينار أردني في عام 2020)
- ◆ الشركة الأردنية لضمان القروض: 27.8 مليون دينار أردني (مقابل 23.4 مليون دينار أردني في عام 2020)

عانى القطاع المالي ككل من عواقب سلبية بسبب جائحة كوفيد-19. وفي عام 2021، أحرز قسم الخدمات المصرفية للشركات لدينا تقدمًا في العديد من المبادرات بما في ذلك:

- ◆ الشراكة مع بنك الاستثمار الأوروبي، لتوفير تمويل أقل تكلفة للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال توقيع اتفاقية قرض بمبلغ 119 مليون دولار أمريكي.
- ◆ التواصل مع المؤسسات المالية الدولية، مثل: مؤسسة التمويل الدولية، وشركة بروباركو.
- ◆ توقيع اتفاقية لتنفيذ نظام إدارة نقدي مُطوّر لعملائنا، وهو قيد التنفيذ حاليًا.

- ◆ زيادة الإقراض من خلال البنك المركزي الأردني والشركة الأردنية لضمان القروض، لمساعدة الشركات المحلية المتضررة من الجائحة.
- ◆ التنازل عن بعض المدفوعات المستحقة على القروض امتثالًا لتوجيهات البنك المركزي الأردني.

تقدم مبادرات الشركة الأردنية لضمان القروض والبنك المركزي الأردني إقراضًا أقل تكلفة لقطاعات ومشاريع اقتصادية محددة يُعتقد أنها ذات فوائد اقتصادية واجتماعية. ولقد عقدنا شراكة أيضًا مع بنك الاستثمار الأوروبي، لتوفير تمويل أقل تكلفة للشركات الصغيرة والمتوسطة، كما أننا بصدد تقديم المساعدة التقنية للمقترضين الذين يستفيدون من هذا العرض.

تشمل المبادرات الأخرى من أجل دعم التأثير الاجتماعي جعل الأموال في متناول العملاء الذين ليس لديهم حسابات مصرفية، بأن يستخدموا محفظة رقمية عبر شبكة ماكينات الصراف الآلي الخاصة بنا، مما يسمح لهم بالدخول والدفع أو التحويل من خلال رموز الاستجابة السريعة. وهذا بالإضافة إلى إطلاق طرق جديدة لاتلامسية لخدمة الشباب (أجهزة مسبقة الدفع يمكن ارتداؤها).

القيمة النقدية للمنتجات والخدمات المصممة لتقديم مزايا اجتماعية محددة	2021	2020	2019	2018
الحساب البنكي الأساسي	1,119	524	309	NA
خدمات نظام الدفع بواسطة الهاتف الخليوي الأردني (JoMoPay)	111,673	105,112	-	-



2021	2020	2019	2018	توزيع صافي ربح البنك الأردني الكويتي حسب قطاع الأعمال
15.5%	1.2%	44%	51%	[الخدمات المصرفية الشخصية]
40.6%	48.9%	202%	153%	[الشركات]
37.8%	40.6%	98%	66%	[الخبزينة]
6.1%	9.3%	-244%	170%	أخرى

2021	2020	2019	2018	العائدات حسب قطاع الأعمال
15.9%	12%	14%	17%	[الخدمات المصرفية الشخصية]
49.3%	48%	57%	53%	[الشركات]
29.4%	32%	24%	22%	[الخبزينة]
5.4%	8%	5%	8%	أخرى

2021	2020	2019	2018	العائدات حسب المنطقة الجغرافية
91.8%	92%	92%	86%	[الأردن]
8.2%	8%	8%	14%	[قبرص]

التمويل "الأخضر"

في مجال التمويل المتجدد بين المطورين الدوليين والمستثمرين الأجانب المباشرين.

بعد الحصول على موافقة مجلس الإدارة لدعم قطاع الطاقة المتجددة بشروط تمويل فريدة في عام 2017، زوّدنا رصيد محفظة الطاقة المتجددة لدينا بأكثر من 100 مليون دولار أمريكي، ورستخنا سمعتنا

2021	2020	2019	2018	العملاء ومحفظة القروض
128,251	109,966	97,009	81,804	إجمالي عدد العملاء الأفراد
507,960,292	267,239,954	230,143,426	207,875,187	(إجمالي قيمة محفظة القروض المصرفية للأفراد (دينار أردني)
28%	19%	16%	14%	إجمالي قيمة محفظة القروض المصرفية للأفراد كنسبة مئوية من الإجمالي (دينار أردني)

2021	2020	2019	2018	قيمة محفظة قروض الأفراد حسب المنطقة
14,197,075	14,499,715	19,880,839	17,127,785	الاتحاد الأوروبي (فرع قبرص)

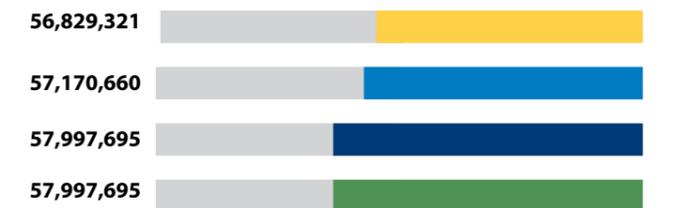


نحن ننصح عملائنا بالاستثمار في السندات والأسهم الخضراء، مثل السيارات الشمسية والكهربائية. كما نبحث باستمرار عن فرص خضراء جديدة لدقترنا.

إجمالي الإقراض "الأخضر" (دينار أردني)

إجمالي قيمة الأصول "الخضراء"*

2021 ● 2020 ● 2019 ● 2018 ●



* تشمل الأصول الخضراء الطاقة المتجددة، وكفاءة الطاقة، والمخارات الخضراء/المباني ذات الكفاءة، وإدارة النفايات المستدامة، والنقل النظيف، والإدارة المستدامة للمياه، والتكيف مع التغير المناخي، وتقنيات إزالة الكربون

يتجه استثمارنا في السندات والأسهم بشكل أساسي إلى الشركات التي تتمتع بسجل حافل من المسؤولية البيئية والاجتماعية والمسؤولية المتعلقة بالحوكمة، مثل: شركة اليوتاس العربية، وشركة مناجم الفوسفات الأردنية، ومشروع أورانج لحقول الطاقة الشمسية في عمان والمفرق.

الشمول المالي

إلى مجموعة متنوعة من الخدمات التي تلبي احتياجاتهم. كما يتمثل اقتراحنا الرئيسي للشمول في الإقراض من خلال مبادرات الشركة الأردنية لضمان القروض والبنك المركزي الأردني، والتي تقدم بدورها قروضًا بتكلفة أقل للقطاعات الاقتصادية والمشاريع التي تعتبر ذات فوائد اقتصادية واجتماعية.

نحن حاليًا في طور عقد شراكة مع بنك الاستثمار الأوروبي وشركة بروباركو، لتوفير تمويل منخفض التكلفة للشركات الصغيرة والمتوسطة وتقديم مساعدة تقنية للمقترضين الذين لا يحصلون على خدمات كافية والذين سيستفيدون من هذا العرض. كما نتشارك أيضًا مع الشركة الأردنية لضمان القروض، لتقديم قرض إسكان جديد للعملاء المهمشين.

يسمح الشمول المالي للأفراد والمؤسسات بالحصول على السلع والخدمات المالية المفيدة وميسورة التكلفة (من معاملات ومدفوعات ومدخرات وانتمان وتأمين) والتي تلبي احتياجاتهم بطريقة مسؤولة ومستدامة. ويكون العملاء الذين يحصلون على هذه المنتجات بدورهم أكثر عرضة لاستخدام الخدمات المالية الأخرى، لبدء المشاريع وتطويرها، والاستثمار في التعليم والصحة، وإدارة المخاطر، ومواجهة الصدمات المالية، وكل ذلك قد يؤدي إلى تحسين جودة الحياة بشكل عام.

نحن ملتزمون بالتمكين من إدراج الأفراد والأسواق متدنية القيمة في الشمول المالي، ونصمم خدماتنا بحيث نضمن وصول جميع الأفراد

2021	2020	2019	2018	الشمول المالي
23,895	17,876	20,604	15,986	الحسابات الجديدة التابعة لأصحاب الحسابات الذين يمتلكون حسابًا لأول مرة
2,088	1,118	4,391	2,847	الحسابات الجديدة التابعة لحاملي بطاقات الائتمان الذين يمتلكون بطاقة ائتمان لأول مرة
43%	23%	20%	20%	نسبة القروض إلى الودائع للإقراض المحلي الإجمالي
5%	10.7%	11.9%	12.6%	معدلات التخلف عن سداد القروض بالنسبة للإقراض المحلي الإجمالي
7	7	7	7	عدد الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والمحرومة اقتصاديًا
15	14	13	13	عدد مكينات الصراف الآلي في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والمحرومة اقتصاديًا



رضا العملاء

في عام 2021، كان من دواعي سرورنا تسجيل معدل رضا العملاء بنسبة 99% للعام الرابع على التوالي. ويعد هذا دليلاً على العديد من المبادرات التي أطلقناها لتحسين تجربة العملاء، بما في ذلك تطوير نظام إدارة النقد، وتحديث مستمر للخدمات المصرفية عبر الإنترنت،

وتطبيق البنك الأردني الكويتي للهاتف المحمول (تعرف على المزيد حول ابتكاراتنا الرقمية في الصفحة التالية)، كما أنها شهادة على خبرتنا المالية وتجربتنا في تقديم حلول مبتكرة رائدة على مستوى العالم لتلبية الاحتياجات المالية لعملائنا.

رضا العملاء	2021	2020	2019	2018
إجمالي رضا العملاء (%) بناءً على عدد الشكاوى الواردة من عملاء البنك الأردني الكويتي	99%	99%	99%	99%
عدد الشكاوى	533	176	303	175

إن تقديم خدمة عالية الجودة لعملائنا أولويتنا القصوى. إذ نسعى باستمرار لتحسين تجربة العملاء من خلال جعل خدماتنا أسرع وأيسر وصولاً من خلال الأتمتة والرقمنة. وقد استمرت أنظمتنا المصرفية المحسنة عبر الهاتف المحمول وعبر الإنترنت خلال الجائحة في منح عملائنا إمكانية الوصول إلى مجموعة كبيرة من الخدمات المالية دون زيارة الفروع شخصياً.

وكجزء من جهودنا الرامية إلى التحسين المستمر لتجربة العملاء مع الشفافية، قمنا في عام 2021 بتطوير اللاتقات الرقمية في فروع البنك الأردني الكويتي لعرض أسعار الفائدة على القروض وجميع الرسوم

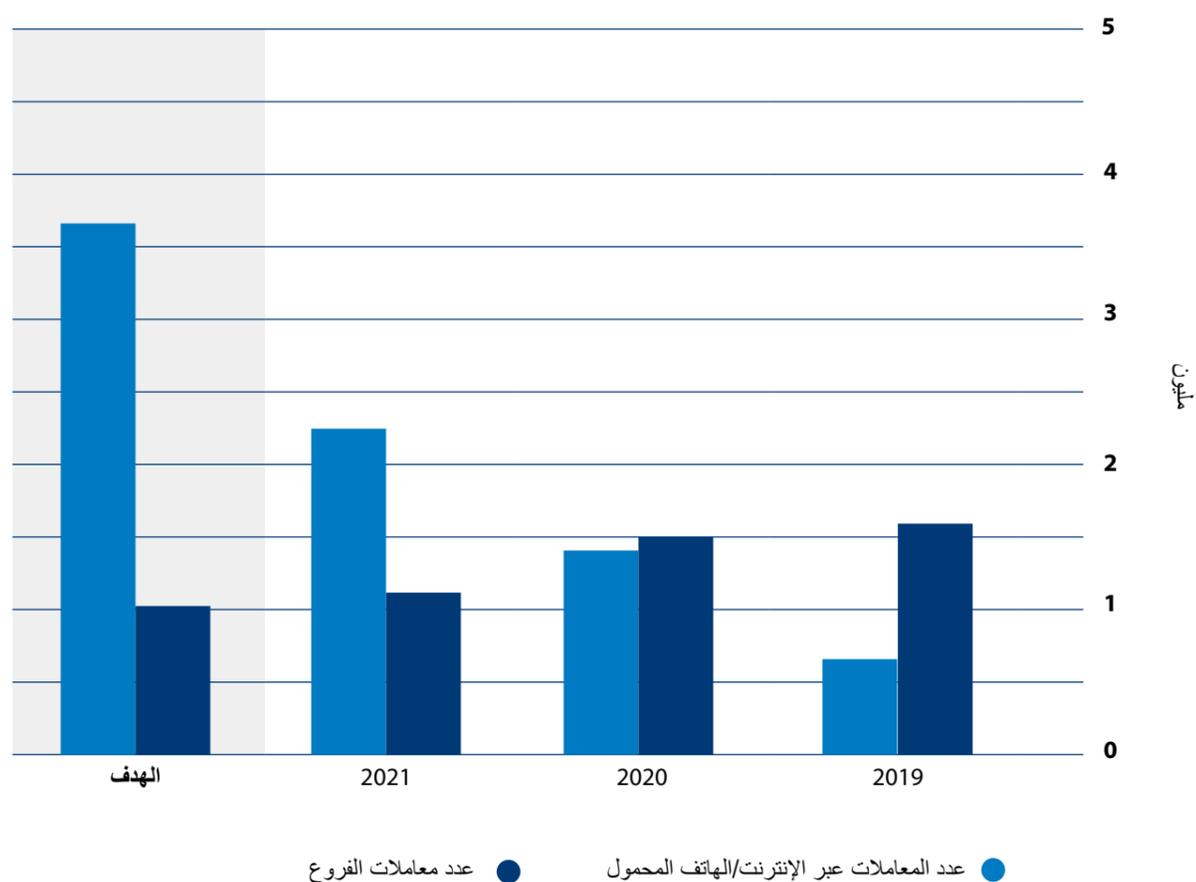
المتعلقة بالمنتجات والخدمات. وقد قمنا أيضاً بتحديث محتوى الموقع بمزيد من المعلومات التفصيلية، بالإضافة إلى شروط وأحكام المنتجات والخدمات، وهذا بما يتوافق مع لوائح البنك المركزي الأردني. كما زدنا من فعالية تأهيل الموظفين على تقديم خدمات عالية الجودة، وفهم احتياجات العملاء، وتوفير خدمات ما بعد البيع الجيدة.

الابتكار الرقمي

نتفهم في البنك الأردني الكويتي أهمية وجود قوة عاملة مؤهلة ومترابطة تتفهم احتياجات العملاء. كما نتبع نهجاً مبتكراً لتطبيق الحلول التقنية والرقمية، مما عمل على تسريع الإجراءات أثناء جائحة كوفيد-19

عندما زادت معاملات الفروع وعبر الهاتف المحمول بأكثر من 10% (مقارنةً بعام 2020).

المعاملات



أبرز إنجازات الابتكار في عام 2021

قدمنا خلال عام 2021 عددًا من الابتكارات الرقمية، لتحسين تجربة العملاء. وتشمل تلك الابتكارات:



روبوت الدردشة الذي يعمل بالذكاء الاصطناعي دعم على مدار الساعة يسهل الوصول إليه والتفاعل مع مجموعة متنوعة من خدماتنا. وهذا مفيد خاصةً خلال ساعات الراحة أو عندما لا يتمكن الوكلاء من الاستجابة.



أول بطاقة انتمان بالبيضة البيومترية والتي تم إطلاقها بالشراكة مع شركة ماستر كارد.



منتج جديد يمكن ارتداؤه متوفرة في فروع البنك لدينا، حيث يدعم بطاقات الدفع المسبق اللاتلامسية ويسهل عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي.



تحويلات مالية مجانية مفيد خاصةً للعملاء خلال موسم الأعياد، حيث سيؤدي ذلك إلى زيادة استخدام المنتجات الرقمية وتوسيع قاعدة عملائنا.



المراقبة التلقائية الإيداع في الحسابات على الفور عند استلام أي أقساط متأخرة، وإعفاء الموظفين من تتبع المدفوعات المستحقة. ولقد قمنا أيضًا بتبسيط مراقبة التحويلات الداخلية والخارجية لتتماشى بشكل أفضل مع لوائح رسوم البنك المركزي الأردني.

دراسة حالة

تحسين عمليات تسيير الأعمال وإنشاء قروض التجزئة والصدوق العالمي للشركات

نحن ننقل إلى تنفيذ ممارسات المكتب الخلفي المؤتمنة، بسبب أن العديد من ممارسات العمل اليدوية والورقية التي تُنفَّذ تُؤدي إلى عدم الاتساق وعدم الكفاءة. وبالنسبة لعمليات "اعرف عميلك" على سبيل المثال، يتيح النظام الجديد تبسيط الأنظمة المختلفة، مما يوفر تدفقًا موثوقًا ومتسقًا للبيانات لأي مرحلة من مراحل عملية إنشاء القرض، مع تقديم مزايا رقابة قوية. وعلاوة على ذلك، فقد عزز تنفيذ عمليات أوسع لفتح الحسابات، مما حقق:

تقليل استهلاك الورق
بنسبة 90%.

تخفيض التكلفة التشغيلية
70-80%.

90 - 95 % نتائج
صحيحة لأول مرة.

زيادة قدرة معالجة
المعلومات ثلاثة
أضعاف.

وبالمثل، قمنا بمراجعة وتحسين العمليات لدينا بشكل منهجي فيما يتعلق بفتح الحسابات ومعالجة القروض وزيادة الامتثال لاتفاقيات مستوى الخدمة الخاصة بنا. وبالنسبة للقروض، ارتفعت قدرة التعامل مع الأعمال والمستخدمين الذين يمثلون خطرًا على المؤسسة بنسبة تزيد عن 80%، وانخفضت مدة العملية من 4 أيام إلى 4 ساعات. كما وصل معدل امتثالنا لاتفاقيات مستوى الخدمة إلى 99%.

دراسة حالة

التشغيل الآلي للالتزام بالدقة والكفاءة

في توسيع نطاق التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية ليشمل العمل التشغيلي في مجال التمويل التجاري والفروع وإجراءات نهاية اليوم.



كانت وحدتنا التشغيلية تسهل أداء المهام يدويًا خلال الخمس سنوات الماضية. وكان ذلك يستغرق وقتًا طويلاً، بالإضافة إلى أنه يتسبب في مخاطر تتعلق بالجودة. وفي العام الماضي، كلفنا فريقًا من المحللين والمطورين والخبراء التقنيين باختبار التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية وتنفيذها عبر وظائف المكاتب الخلفية المختلفة.

لقد كانت النتائج إيجابية للغاية، بالإضافة إلى أنه تم تقليل ساعات العمل متعددة الدوريات والأخطاء البشرية في الأعمال اليدوية الحرجة. ولقد نجحنا في تقديم برنامج للتشغيل الآلي للعمليات الروبوتية لبعض أنظمتنا الداخلية ووظائف مركز البيانات، مما أدى إلى تقليل ساعات العمل بنمط الدوريات وبالتالي تقليل عدد ساعات العمل المضطربة. ولقد بدأنا أيضًا في إعادة هندسة عمليات وإجراءات العمل لدينا بشكل أساسي. حيث تمثل الخطوة التالية

الفصل الثالث تنمية الأفراد

يعتمد نجاحنا المستمر على جودة وكفاءة المواهب لدينا، ونحن نستثمر في القوى العاملة لدينا لتطوير المهارات والمعرفة، من أجل تحقيق هذه الغاية. كما نعمل على إنشاء أماكن عمل شاملة ذات طابع عائلي ودود حيث يتم تقدير قيمة الموظفين وتمكينهم من النمو والتطور، حيث يشعرون فيه بالأمان والرفاهية. وفي إطار ذلك، نسعى لجذب المواهب الجديدة ورعايتها، لبناء فريق أقوى من ذي قبل.

القضايا الجوهرية التي يغطيها التقرير:

- ◆ التنوع والشمول
- ◆ رفاهية الموظفين
- ◆ جذب المواهب واستبقاؤها
- ◆ تنمية رأس المال البشري

دراسة حالة

هندسة العمليات

من أجل الاستجابة للتغيرات التكنولوجية والإستراتيجية والتشغيلية في السنوات الأخيرة، بدأت إدارتنا المشروعات والمؤسسية والتطوير التنظيمي لدينا تنفيذ مشروع جديد لإعادة هندسة العمليات والإجراءات الحالية. وبتابع نهج هندسة العمليات، تم تحسين العمليات وتم وضع مؤشرات الأداء الرئيسية للتمكن من إجراء تحسينات أفضل للقياس الكمي.

تم تحسين جميع العمليات والإجراءات الحالية على مدار ستة أشهر، مع تقليل فجوات المخاطر التشغيلية من الأحمر إلى الأصفر أو الأخضر لمعظم العمليات، ووصول ملاحظات التدقيق لتطوير العمليات وتحسينها إلى ما يقارب 80%، تتمثل الخطوة التالية هي أتمتة العمليات والإجراءات من خلال أداة منظمة جيداً وإعادة تنظيم العمليات المتبقية.



الخطوات التالية لتعزيز تجربة العملاء

للمضي قدماً، سنطلق المزيد من الخدمات والمنتجات التي تعزز تجربة العملاء، مع خلق قيمة متعلقة بالبيئة والمجتمع والحوكمة أيضاً. وتشمل هذه الخدمات أدوات صرف الرواتب مقدماً، وتجديد حساب التوفير الجاري، وإطلاق بطاقات دفع جديدة ذات ميزات تنافسية، وتعزيز الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من أجل راحة العملاء وتمكينهم من الوصول على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وتشمل كذلك الخدمات الإضافية من خلال ماكينات الصراف الآلي، لدعم العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة، والفروع الرقمية للوصول بشكل أفضل إلى المناطق التي تقل فيها هذه الخدمات.

الإجازة الوالدية

وقبل الولادة، نشجع ثقافة الانفتاح التي تدعو الموظفين إلى مناقشة إجازتهم وتسليم العمل وإعادة الاندماج السلس بعد عودتهم. كما يتم الاتفاق على العمل المرن عن بُعد على أساس فردي.

يحق لجميع الآباء والأمهات، العاملين لدى البنك، أخذ إجازة مدفوعة الأجر بعد ولادة أو تبني طفل. حيث تفي سياسات إجازة الوالدين بالمعايير القانونية في جميع المواقع وتتجاوزها في معظم الأحيان. ويحق للموظفات الحصول على الإجازة أمومة مدفوعة الأجر بالكامل لمدة 10 أسابيع قبل الولادة وبعدها، بينما يحق للموظفين الذكور الحصول على إجازة أبوة لمدة ثلاثة أيام مدفوعة الأجر. ولقد وجدنا أنه من خلال هذه السياسة حققنا معدلات عودة إلى العمل ومعدلات استبقاء بنسبة 100% كما في العام الماضي.



2021	2020	2019	2018	الإجازة الوالدية
29	26	41	40	عدد الموظفات اللاتي حصلن على إجازة الوالدين
29	26	40	40	عدد الموظفات العائدات إلى العمل بعد انتهاء إجازة الوالدين (العودة إلى العمل)
29	26	38	35	عدد الموظفات العائدات من إجازة الوالدين واللاتي ما زلن يعملن بعد مرور اثني عشر شهرًا من عودتهن إلى العمل (الاستبقاء)
100%	100%	98%	100%	معدل العودة إلى العمل (%)
100%	100%	93%	88%	معدل الاستبقاء (%)

التنوع والشمول

نحن ملتزمون بالمساواة بين الجنسين على جميع مستويات العمل، بما في ذلك الفرق القيادية والتنفيذية. ويشمل التزامنا في هذا الصدد دفع الأجر المتساوي عن العمل عن طريق استقطاب المواهب النسائية وتطويرها واستبقائها، والعمل بفعالية على ترقية المزيد من الموظفات إلى المناصب الإدارية.

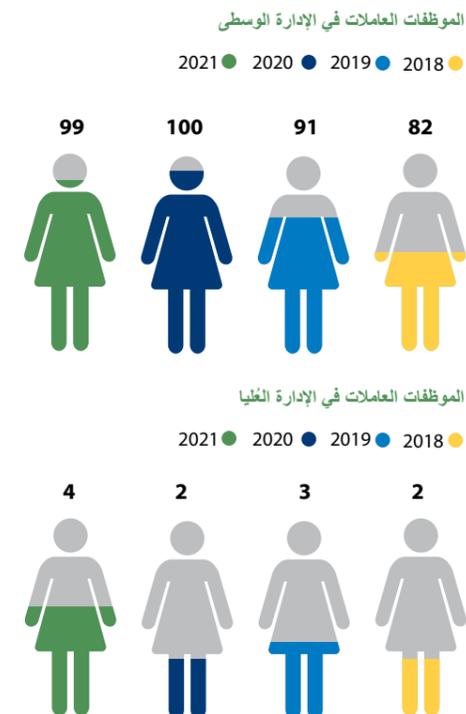
تتمثل إستراتيجيتنا، في مواصلة الابتكار وتقديم خدمة متميزة لعملائنا بعروض منصفة، وبناء مؤسسة متنوعة وشاملة توفر بيئة رائعة

المساواة بين الجنسين

لقد أطلقنا خطط عمل في عام 2021 بشأن المساواة بين الجنسين، وعدم التمييز في مكان العمل، وتعليم المرأة وتأهيلها، وحوكمة الشركات من أجل المساواة. وفي اليوم العالمي للمرأة، تعاون الموظفون مع المحطة الإذاعية Play99.5 ونشروا رسائل لإظهار تقديرهم للمرأة في المجتمع.

إن الاستمرار في زيادة تنوع قوانا العاملة، وبناء بيئة عمل شاملة أمر مهم لنجاح أعمالنا. حيث نرغب في تمكين المرأة من بناء مسارات مهنية مُرضية وطويلة الأجل في البنك الأردني الكويتي، مع زيادة تمثيل المرأة على جميع المستويات. كما نتخذ نهجًا متعدد الجوانب من خلال تحليل وتحسين العناصر المختلفة التي تدعم توظيف وتطوير الموظفات واستبقائهن، وهذا على جميع المستويات. فعلى سبيل المثال، يجب أن تتضمن قوائم المقابلات الخاصة بالوظائف مرشحين متنوعين وموهبين، بالإضافة إلى طرح أسئلة لقياس الكفاءات القيادية الشاملة لتولي الأدوار التنفيذية.

توظيف الإناث



رفاهية الموظفين

بمرض السكري وإصابات الإجهاد المتكررة والتوتر. وعقدنا دورات إسعافات أولية خلال هذا العام كجزء من برنامج الصحة والسلامة المهنية لموظفينا.

نحن حاليًا بصدد الحصول على شهادة المواصفة الدولية (ISO 45001) لإدارة الصحة والسلامة المهنية (ومن المتوقع تحقيق ذلك في عام 2022). ويسعدنا مشاركة أنه لم يتم الإبلاغ عن حوادث تتعلق بالسلامة في عام 2021. كما شهدنا انخفاض معدلات الإصابة

دراسة حالة

البقاء بصحة جيدة خلال جائحة كوفيد-19

حيث أتيح لجميع الموظفين إجراء اختبارات تفاعل البوليميراز المتسلسل (PCR) مجانًا، وكذلك الحصول على الدعم والمشورة الصحية. وقام البنك أيضًا بتغطية جميع النفقات الطبية لحالات كوفيد-19 الإيجابية، وقدم فريق داخلي الدعم من خلال عمليات التحقق اليومية عبر الهاتف. ولقد جعلنا اللقاحات في متناول جميع الموظفين، حيث حصل 99% من الموظفين وأسره على اللقاح. وتمت تغطية جميع تكاليف نشر اللقاح لضمان تسليمه بسرعة وأمان، وقد لقيت ندوة افتراضية حول فوائد اللقاح للموظفات الحوامل ترحيبًا جيدًا.

مع استمرار الوضع الوبائي العالمي في عام 2021، كانت أولويتنا القصوى هي حماية صحة ورفاهية الموظفين وأسره. وتم تزويد الموظفين بمعدات الوقاية الشخصية مثل أقنعة الوجه والقفازات ومعقمات الأيدي، وتم تنظيف المباني وتطهيرها يوميًا. كما تم تمكين التباعد الاجتماعي عن طريق توفير مساحات عمل إضافية، لضمان حصول الموظفين على إرشادات واضحة قمنا بإطلاق حملات وقدمنا نصائح ودعم، لضمان حصول الموظفين على إرشادات واضحة، وتم تحديد جميع التدابير في خطط استمرارية الأعمال والسلامة الخاصة بنا.



نحن نؤمن أن الرفاهية المالية تساهم في تحقيق الرضا العام للفرد، لذلك، نقدم مزايًا شاملة وحزم رواتب تعزز الأمن المالي لموظفينا وأسره، (انظر صفحة 51).

عدم التمييز

تنظر إدارة علاقات الموظفين لدينا في كل شكوى واردة من الموظفين بشأن القضايا المتعلقة بالعمل، كما نعمل على حل كل مشكلة وفقًا لسياساتنا وإجراءاتنا ذات الصلة. ويجري وضع سياسة رسمية للتظلم مع آلية واضحة. وخلال عام 2021، لم يتم تلقي أي حوادث أو شكاوى تتعلق بانتهاكات حقوق الإنسان إلى إدارة علاقات الموظفين.

نلتزم بالقضاء على جميع حالات التمييز والمضايقة في مكان عملنا، لضمان شعور الجميع بالترحيب والاندماج. وملتزم بجميع قوانين العمل الأردنية ونعمل بموجب مجموعة من المعايير الداخلية التي تعزز بيئة عمل قائمة على الاحترام ولا تقبل بأي شكل من أشكال التمييز أو التمييز أو المضايقة، وتتضمن التدابير التي تم تنفيذها لضمان ذلك، سياسات التحقيق مع الموظفين، والإبلاغ عن المخالفات والتحرش الجنسي.

التظلمات	2021	2020	2019
عدد التظلمات المُقَّمة في الفترة المشمولة بالتقرير	0	0	1
عدد التظلمات التي تمت معالجتها أو حلها	0	0	1
عدد التظلمات المُقَّمة قبل الفترة المشمولة بالتقرير التي تم حلها خلال الفترة المشمولة بالتقرير	0	0	0



UN
WOMEN

WOMEN'S
EMPOWERMENT
PRINCIPLES

Established by UN Women and the
UN Global Compact Office

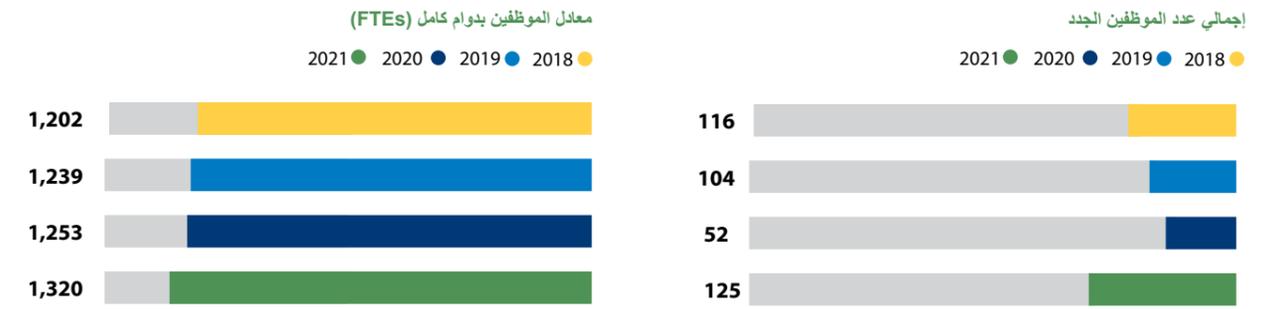
2021	2020	2019	2018	التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين
معدل دوران الموظفين (الطوعي وغير الطوعي) (#)				
معدل دوران الموظفين حسب الفئة العمرية:				
25	17	40	69	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 30 عامًا
16	11	18	25	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 50 عامًا
18	10	7	20	الموظفون الذين يبلغون من العمر 51 عامًا فأكثر
معدل دوران الموظفين حسب الجنس				
33	25	44	82	ذكر
26	13	21	32	أنثى
معدل دوران الموظفين حسب الفئة الوظيفية				
3	5	2	1	الإدارة العليا
23	8	11	22	الإدارة الوسطى
33	25	52	91	طاقم العمل
4.5%	3.0%	5.2%	9.5%	معدل دوران الموظفين (الطوعي وغير الطوعي) (%)
معدل دوران الموظفين (الطوعي) (#)				
حسب الفئة العمرية				
25	17	40	68	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 30 عامًا
12	10	18	22	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 50 عامًا
2	1	5	1	الموظفون الذين يبلغون من العمر 51 عامًا فأكثر
حسب الجنس:				
21	18	43	62	ذكر
18	10	20	29	أنثى
حسب الفئة الوظيفية				
0	1	2	0	الإدارة العليا
6	3	11	10	الإدارة الوسطى
33	24	50	81	طاقم العمل
3.0%	2.20%	5.1%	7.6%	معدل دوران الموظفين (الطوعي) (%)

جذب المواهب واستبقاؤها

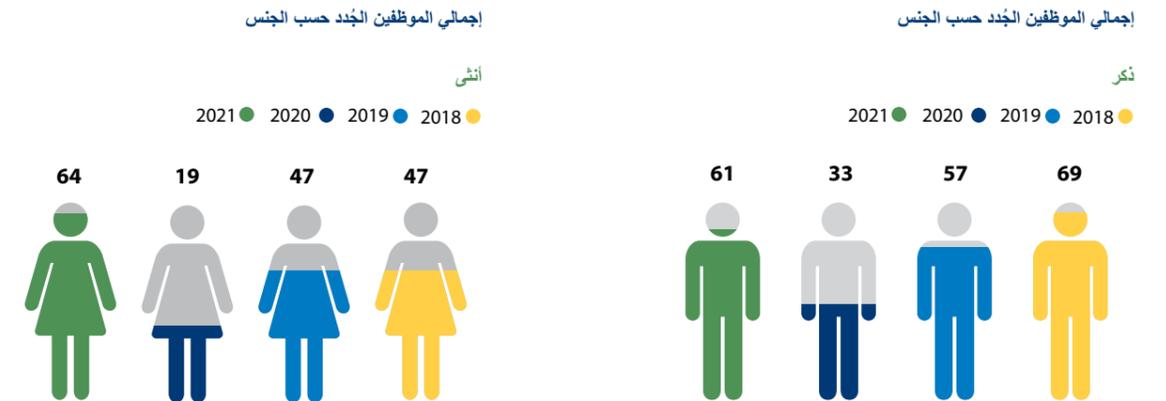
التوظيف ليشمل خريجي الهندسة الصناعية وتكنولوجيا المعلومات وعلوم البيانات ونكاه الأعمال. كما قدمنا برنامج تدريب داخلي مدفوع الأجر للطلاب الأردنيين الذين يدرسون في الخارج.

يقوم برنامج التأهيل في البنك بتهيئة الموظفين الجدد للنجاح في أدوارهم من خلال تزويدهم بالمعلومات والمهارات الأساسية ودمجهم بسرعة في ثقافة البنك، بالإضافة إلى تقدير قيمة العمل الذي ينجزنه. وعلاوة على ذلك، نقدم فرصًا مهنية لاستقطاب الخريجين، بما في ذلك البرامج المصممة خصيصًا للخريجين الدوليين والحاصلين على درجة الماجستير. وكذلك قمنا، في السنة المشمولة بالتقرير، بتوسيع نطاق

نظرة عامة على القوى العاملة



2021	2020	2019	2018	إجمالي الموظفين الجدد حسب الفئة العمرية
88	42	96	102	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 30 عامًا
37	10	8	13	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 50 عامًا
0	0	0	1	الموظفون الذين يبلغون من العمر 51 عامًا فأكثر



إشراك الموظفين

توجد نشرات إخبارية شهرية للموظفين ومنصات اجتماعية رقمية إلى جانب تقييمات الأداء السنوية ونصف السنوية، من أجل زيادة المشاركة وتعزيز روح الفريق. كما يمكن الوصول بسهولة إلى السياسات والملاحظات أو قنوات الشكاوى عبر إدارة علاقات الموظفين.

تقدم العديد من الأنشطة لضمان راحة الأفراد ورضاهم، وذلك من أجل استقطاب الخبرات واستبقائهم. وتُشرف لجنتنا الاجتماعية على العديد من هذه الأنشطة، وهي مكلفة بخلق بيئة عمل ودية في مكان العمل.

معدلات التغيب	2021	2020	2019	2018
معدل تغيب الموظفين	3.4	2.8	5.5	11.0

قمنا بتنفيذ العديد من المبادرات الجديدة على مدار السنة الماضية، لزيادة إشراك موظفينا وبالأخص بعد جائحة كوفيد-19. وتتضمن هذه المبادرات ما يلي:

جلسات الأداء الإستشارية التي تقدم الدعم والمشورة والتوجيه.



أنشطة اللجنة الاجتماعية لمشاركة الأفكار ومقاطع الفيديو والأنشطة والألعاب التعليمية والعروض والأخبار والتعلم.



عملية التغذية الراجعة من الملاحظات المتعلقة بالأداء واحتياجات التطوير.



نظرة عامة على القوة العاملة	2021	2020	2019	2018
*القوى العاملة حسب الفئة الوظيفية				
موظفو الإدارة العليا	25	24	26	22
موظفو الإدارة الوسطى	347	336	302	276
الموظفون غير الإداريين	948	893	911	904
القوى العاملة حسب الجنس				
ذكر	836	808	800	788
أنثى	484	445	439	414
القوى العاملة حسب الفئة العمرية				
الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 إلى 30 عامًا	492	595	569	554
الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 50 عامًا	757	610	612	589
الموظفون الذين يبلغون من العمر 51 عامًا فأكثر	71	48	58	59
القوى العاملة حسب الجنسية				
أردني	99.8%	99.8%	99.5%	99.8%
فلسطيني	0.2%	0.2%	0.2%	0.2%
القوة العاملة حسب القدرة:				
عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة	6	6	2	2
عدد المتدربين والطلاب المكفولين	0	0	0	0

* موظفو الإدارة العليا موظفون من المستوى التنفيذي وكبار المديرين، وموظفو الإدارة الوسطى مشرفون ومديرون

المكافأة والتكريم

للمشاركة في المبيعات، بما في ذلك المديرين التنفيذيين وكبار المديرين والمدراء المتوسطين وبرامج بناء فرق اختيار الأدوار التي تركز على الثقة لتشكيل المجموعات. وقدمنا مكافأة فورية لعدد 24 من الموظفين المبدعين والمتفوقين.

يعد تحديد المواهب وتشجيعها واستبقاؤها أحد الأهداف والمتطلبات الرئيسية للشراكة طويلة الأمد بين الموظفين والبنك الأردني الكويتي، ونسعى جاهدين لخلق فرص تطوير واضحة ومخصصة.

وعلى عكس العديد من الشركات العالمية، نتبع نهجاً يضع موظفينا في المقام الأول. حيث يعملون ضمن إطار عمل على مستوى المؤسسة يحدد المعايير والأساليب لإدارة الأداء وإدارة المواهب وتخطيط التعاقب الوظيفي وتطوير موظفي الإدارة، كما أن الفروع تلبى الاحتياجات والمتطلبات المحلية المحددة، من أجل استقطاب الخبرات وتطويرهم واستبقائهم.

نحن نوفر حزم رواتب تنافسية من خلال نهج جيد التنظيم، لتعزيز ثقافة التحفيز والمساواة في الأجور، ويُستخدم نظام المكافآت الانتقائي لدينا لمكافأة الموظفين المتفوقين والمبدعين والمتحمسين لأداء العمل، وهذا من خلال تخصيص ميزانية سنوية لتعديل الرواتب والترقيات. وإضافة إلى ذلك، يمكن لجميع الموظفين الحصول على مجموعة متنوعة من المزايا، ومنها الرواتب والتأمين الصحي وتأمين الأمومة والتأمين على الحياة والتأمين ضد الحوادث وقروض السيارات وقروض الرهن العقاري والقروض الشخصية بأسعار فائدة تفضيلية، كما يحق لموظفينا الحصول على الإجازة السنوية والإجازة المرضية وإجازة الوفاة وإجازة الحج والإجازة الودية. كما يتم تحديث برامج مزايا انتماء الموظفين في عام 2021 بشروط أكثر مرونة.

ولقد كان برنامج التكريم الخاص بنا في غاية الأهمية للاحتفال بإنجازات الإلتقان والامتياز والإبداع، ويساعد هذا البرنامج على خلق ثقافة الوعي التي تعزز مشاركة الموظفين وإنتاجيتهم، كما تمنح جوائز الإنجازات للخدمة طويلة الأجل، للتأكيد على أن الولاء والالتزام والمساهمة أمور مهمة لنجاحنا. وفي عام 2021، وضعنا سياسات حوافز للموظفين

دراسة حالة

التحول الرقمي في مكان العمل

وقت ومن أي مكان.

لدينا عملية توظيف مؤتمتة حيث نستخدم البرامج الرقمية بما في ذلك برنامج إجراء المقابلة عن بُعد، حيث يجيب المتقدمون للوظائف على أسئلة محددة مسبقاً من خلال مقطع فيديو، وذلك باستخدام هواتفهم المحمولة أو أجهزة الحاسوب، ويستخدم هذا البرنامج تقنية الذكاء الاصطناعي لتحليل إجابات المتقدمين وفقاً للمعايير الدولية، مما يرفع مستوى الموضوعية في الاختيار الأولي للمتقدمين، يحد البرنامج من متاعب بعد المسافات الجغرافية للمتقدمين، خاصةً المقيمين في المحافظات الأخرى.

في عام 2021، واصلت إدارة الموارد البشرية مسيرتها في التحول الرقمي من خلال إطلاق المرحلة الأولى من نظام الموارد البشرية الجديد لإدارة التوظيف، والتسويق، وإدارة الأداء والأهداف والخدمات الذاتية للموظفين. وسيساهم هذا النظام في تحسين كفاءة التوظيف وتعزيز تطوير الموظفين وتجربتهم، ورفع مستويات الإنتاجية والأداء.

ويُعد الحل المركزي لشؤون الموظفين الرقمي خدمة ذاتية توفر عمليات مؤتمتة للوصول السريع والتلقائي إلى المهام الرئيسية من خلال جميع الأجهزة. كما أنه يمكّن الموظفين من تسجيل الحضور والمغادرات بسهولة، والحصول على معلومات عن أرصدة إجازاتهم والعمل الإضافي بشكل فوري، ومعرفة معلومات عن رواتبهم ومزاياهم في أي



تضمنت موضوعات التدريب في عام 2021 بناء الفرق، وقيادة التغيير، وديناميكيات الفريق، والمساواة بين الجنسين (انظر الصفحة 42) والشركات المرتبطة الحاصلة على شهادة الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة الخضراء. وقد اصلنا توفير الفرص للموظفين على جميع المستويات من خلال تطبيق Gamification الذي يغطي مهارات متنوعة بدءاً من القيادة والعمل الجماعي وصولاً إلى التواصل وأمن المعلومات والذكاء العاطفي.

2021	2020	2019	2018	عمليات تقييم الأداء
95.5%	99.0%	99.0%	97.1%	النسبة المئوية للموظفين الذين حصلوا على تقييم الأداء والتطوير الوظيفي
النسبة المئوية للموظفين الذين حصلوا على تقييم الأداء والتطوير الوظيفي حسب الفئة الوظيفية				
1.7%	0.6%	0.7%	0.6%	موظفو الإدارة العليا
25.5%	26.2%	24.2%	22.8%	موظفو الإدارة الوسطى
68.3%	69.4%	74.0%	73.7%	الموظفون غير الإداريين
النسبة المئوية للموظفين الذين حصلوا على تقييم الأداء والتطوير الوظيفي حسب الجنس				
61.2%	61.2%	63.0%	63.1%	الموظفون الذكور
34.3%	37.8%	36.0%	34.0%	الموظفات



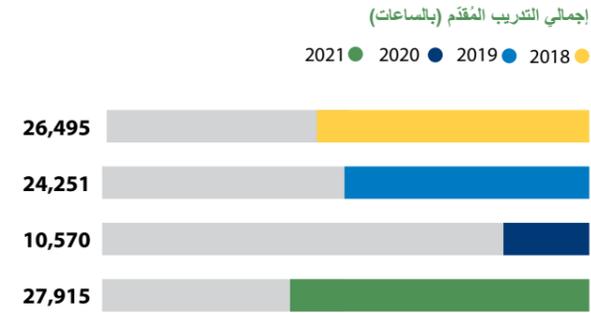
الخطوات التالية لتنمية الأفراد

للمضي قدماً، سنعمل على صقل الهيكل التنظيمي والحوكمة لدينا، وتحديث السياسات والإجراءات ذات الصلة، وتحسين تقييم الوظائف وبطاقات الوصف الوظيفي، وتعزيز إدارة الأداء وأنظمة كفاءة الموظفين. كما نواصل التزامنا بالتحسين المستمر لممارسات الرواتب والمزايا وتطوير برامج التنوع والتحول الثقافي. ومع استمرارنا في اتباع طريق النمو، سنقدم مثلاً يُحتذى به من خلال تبني روح التعلم والتطوير المستمر.

تنمية رأس المال البشري

لقد سرّعت أحداث عام 2021 وتيرة نهجنا لإعادة التفكير في صقل المهارات والتعلم الرقمي. حيث إن تأسيس شراكة مع مؤسسات تعليمية معترف بها دولياً لتطوير بيئة العمل أصبح أمر ضروري للمساعدة في تولينا دوراً في العالم الرقمي المتطور باستمرار.

يلتزم قسم التعلم والتطوير والأداء لدينا بزيادة تبسيط ورقمنة عمليات التعلم للموظفين والاستثمار في أدوات التعلم الرقمية، مثل: منصات التعلم الإلكتروني والتحفيز. وفي عام 2021، تم توفير 98% من فرص التدريب على شكل رقمي، حيث تم توفير 33,605 فرصة تعلم رقمي، بزيادة 148% عن العام الماضي.



التدريب	2021	2020	2019	2018
إجمالي ساعات التدريب المُقدمة حسب الفئة الوظيفية				
موظفو الإدارة العليا	520	142	327	167
موظفو الإدارة الوسطى	7,236	3,428	3,943	3,496
طاقم العمل	20,159	7,000	19,981	22,832
إجمالي ساعات التدريب المُقدمة حسب الجنس				
الموظفون الذكور	18,677	5,829	13,782	15,980
الموظفات	9,238	4,741	10,469	10,515
متوسط التدريب لكل موظف (بالساعات) حسب الفئة الوظيفية				
موظفو الإدارة العليا	20.8	5.9	12.6	7.6
موظفو الإدارة الوسطى	20.9	10.2	13.1	12.7
طاقم العمل	21.3	7.8	21.9	25.3
متوسط التدريب لكل موظف (بالساعات) حسب الجنس				
الموظفون الذكور	22.3	7.2	17.2	20.3
الموظفات	19.1	10.7	23.8	25.4
متوسط التدريب لكل موظف (بالساعات)	21.1	8.44	19.57	22.04

الاستثمار المجتمعي

وتساهم أنشطتنا للتنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية للشركات في التنمية الاجتماعية والاقتصادية في مجتمعاتنا، حيث نهدف إلى بناء أساليب حياة أفضل ومستدامة للمناطق الأقل حظاً في المجتمع ورفع مؤشر التنمية البشرية في الأردن. ولتحقيق هذه الغاية، تنص سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات على أنه يجب ربط جميع الأنشطة بأهداف التنمية المستدامة، وأن جميع برامجنا تتبع إرشادات المعايير والمنظمات الدولية.

يتوقع موظفونا وعملاؤنا ومساهمونا أن نلعب دورنا في معالجة القضايا الاجتماعية، ونرى نحن بدورنا أن هذا هو المسار الصحيح. وبالتالي تمثل المسؤولية الاجتماعية للشركات عنصراً أساسياً في مهمة البنك وسلوكه المؤسسي، مما يعزز مكانتنا وأسهمنا وقيمنا ويقلل من المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية والمخاطر المتعلقة بالسمعة، حيث نفي بالتزاماتنا تجاه المجتمعات من خلال برنامج استثمار مشترك، والذي يتبع سياستنا للمسؤولية الاجتماعية للشركات والتي تستند إلى القيم المهنية المؤسسية والثقافية والأساسية والعمل الجماعي والابتكار.

المسؤولية الاجتماعية

في عام 2021، اصلنا دعم المشاريع المختلفة في جميع أنحاء الأردن والتي تمكن الأفراد والمجتمعات من تحقيق أهداف التنمية المستدامة والتحديات المجتمعية حول ما يلي:

الصحة	التعليم والتأهيل	خدمات المجتمع
الثقافة والفنون	الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة	البيئة والإدارة البيئية واستهلاك الطاقة والانبعاثات ذات الصلة
تمكين المرأة	الأحداث التي تعزز الاقتصاد	الرياضة

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

الفصل الرابع

المجتمعات والبيئة

ندرك أهمية الاستدامة في جميع عملياتنا، ومسؤوليتنا في المحافظة على البيئة وحمايتها. ويُعتبر تغير المناخ وكفاءة الطاقة وسلسلة التوريد المستدامة كلها مجالات تركيز يضعها البنك في الاعتبار أثناء تنفيذ عملياته، كما يدرك البنك احتياجات المجتمعات المحلية ويواصل الاستثمار في مختلف المشروعات التي تضمن تطوير معارفها وفرصها المستقبلية.

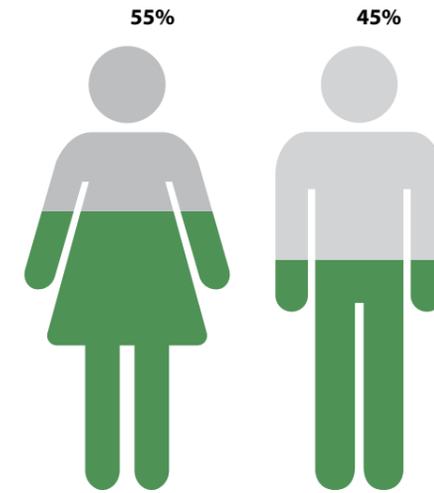
القضايا الجوهرية التي يغطيها التقرير:

- دعم المجتمع وتنميته
- التأثيرات البيئية المباشرة
- المشتريات المستدامة

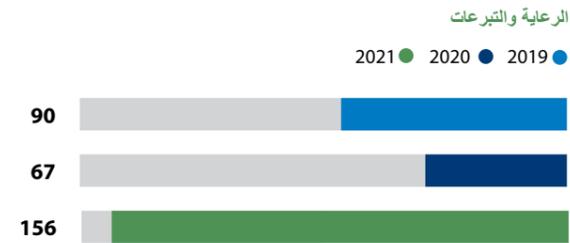
بناءً على الإستراتيجية النسبية والموارد المتاحة، فضلاً عن متطلبات الأعمال المحلية وظروفها الخاصة، حدّدنا الأولويات التالية في دعم المجتمع:



عدد المستفيدين من مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات حسب الجنس*



الأرقام خلال الربع الرابع من عام 2021 حيث لم تكن منهجية إعداد التقارير متاحة قبل ذلك.



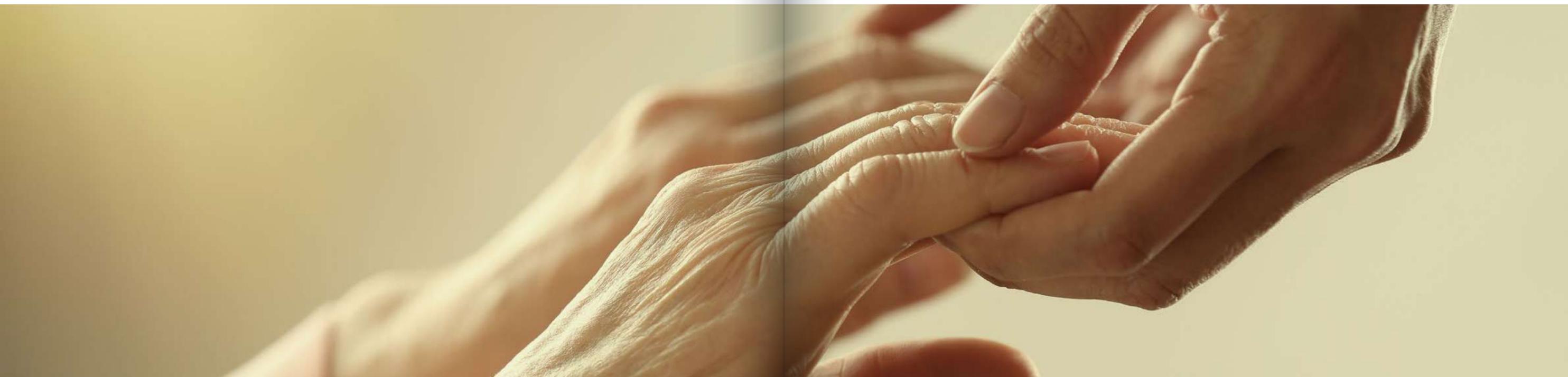
التبرعات والمساهمات

تقدم سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات إرشادات وأسس للاستجابة لطلبات التبرعات الخيرية، ورعاية الفعاليات، والتبرعات العينية، كما تتحقق صحة ومصداقية وموضوعية المسوغات الذي يأخذ في الاعتبار ما يلي:

- ◆ مصادر إيرادات المؤسسة ونفقاتها.
- ◆ أهمية الرعاية في قطاع صناعة الأحداث.
- ◆ الالتزام والتركيز.
- ◆ إرشادات واضحة وشفافة للتبرعات.
- ◆ مشاريع ذات إستراتيجية خروج واضحة.
- ◆ ما إذا كان المشروع يحدث فرقاً حقيقياً ويلبي احتياجات مجتمعية عالية أم لا.
- ◆ مشاريع ذات خلفية أو غرض سياسي أو ديني أو تجاري واضح.

المساهمة المجتمعية على نطاق أوسع

تهدف آلية المسؤولية الاجتماعية للشركات لدى البنك إلى إحداث تأثير إيجابي على المجتمع الأردني الذي ننتمي إليه. فنحن نبحت بعناية عن أفضل الممارسات المحلية والدولية لتحديد الفرص والتحديات، فضلاً عن أبرز الإنجازات التي حققناها. ولقد شجعنا موظفينا وعمالنا على المشاركة في المناقشات والمساعدة في وضع ركائز المسؤولية الاجتماعية للشركات الجديدة لدينا، لتلبية احتياجات مجتمعنا وعمالنا.



تكية أم علي، منذ عام 2006

تم تقديم الطعام والخدمات للفئات الأقل حظاً في المجتمع الأردني، والمحتاجين والجوعى.

نادي الفرزح الرياضي

مستفيداً 20

نادي شباب العقبة (رياضي - ثقافي - اجتماعي):

مستفيداً 20

جمعية غرب إربد الخيرية للتحديات الخاصة

20 أسرة و 100 مستفيد

وادي أبناء الأردن لرعاية الأيتام وكبار السن

دعم 10 أسر

دير اللاتين - عترة بمدينة عجلون

مستفيداً 30

مساعدة الاتحاد العام للجمعيات الخيرية، العقبة، نادي جرش**جمعية غرب إربد**

مستفيدين 10

جمعية السلط الخيرية

20 أسرة - 100 مستفيد

جمعية إدامة، منذ عام 2014

تعمل على تهيئة بيئة مناسبة لإيجاد حلول مبتكرة لتحقيق الاستقلال في مجال الطاقة والمياه والحفاظ على البيئة.

جمعية أبناء العقبة لرعاية الأيتام

20 مستفيداً

337
مستفيد



86
مشروع

**دعم جمعيات علي سائلة وعبد الكريم خطاب الخيرية لذوي الاحتياجات الخاصة****جمعية العقبة الخيرية الإسلامية**

20 مستفيداً

نادي الأمير علي بن الحسين للصم

20 مستفيداً

أبرز ملامح الشراكات المجتمعية لعام 2021**ميرة أم الحسين، منذ عام 2006**

توفير المسكن والتعليم للشباب الأردنيين الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و18 عاماً.

الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية للإغاثة والتنمية JHCO، منذ عام 2014

تمديد العون للمحتاجين في الأردن وفي الخارج من خلال إرسال المساعدات في حالات الطوارئ وغيرها من أشكال الإغاثة لضحايا

صندوق الأمان، منذ عام 2008

يوفر التعليم للأيتام الذين يقيمون في دور رعاية الأيتام، والأيتام غير المقيمين في دور رعاية الذين يعيشون مع أحد الأوصياء عليهم أو أحد الأقارب المباشرين، والذين تدعمهم مؤسسات دعم الأيتام.

جمعية قرى الأطفال الأردنية (SOS)، منذ عام 2004

توفر هذه الجمعية الرعاية لأكثر من 30% من الأطفال الأيتام في الأردن والذين يفتقرون إلى رعاية الوالدين في 32 بيتاً و3 قرى و9 بيوت للشباب في مدن عمان وإربد والعقبة. كما تزود الأطفال في هذه البيوت بما يلي: الرعاية والسكن والتعليم والمهارات والأمان والشمول الاجتماعي والأمن الغذائي واحتياجات الصحة البدنية، وسبل العيش والرفاهية الاجتماعية والعاطفية.

إربد - (SOS) جمعية قرى الأطفال الأردنية

دعمت خمسة أطفال

مؤسسة إنجاز، منذ عام 2011

تلهم الشباب وتهينهم ليصبحوا أعضاء منتجين في مجتمعهم ولتسريع وتيرة تنمية الاقتصاد الوطني

جمعيات أبناء البتراء

20 أسرة (100 فرد) - 60 من الإناث و40 من الذكور

جمعية الشوبك الخيرية لرعاية الأيتام وذوي الاحتياجات الخاصة: دعمت 20 يتيمًا.**جمعية المتقاعدين العسكريين**

دعمت 50 فردًا

لجنة الزكاة/السلط:

10 أسر و50 مستفيداً

جمعية الفرزح الخيرية (دعم الأسر الفقيرة)

أسر 10



دراسة حالة

التعليم

تولينا رعاية مؤتمر الرواية الأردنية السابع، الذي نظّمته جامعة اليرموك ومكتبة الحسين بن طلال ومديرية الثقافة - محافظة إربد، في أكتوبر 2021. وحضر المؤتمر والمؤلف هاشم غرايبة عن امتنانهم للدعم المالي الذي يقدمه البنك الأردني الكويتي للمكتبة. ومكنت هذه الرعاية حضور عددًا أكبر من العلماء والنقاد للمؤتمر، الذي تم خلاله افتتاح معرض الكتاب التابع لوزارة الثقافة.

٤ التعليم الجيد



دراسة حالة

الرعاية الصحية

لمساعدة مرضى المستشفيات وغيرهم من المحتاجين، قمنا بتنظيم عدد من حملات التبرع بالدم في مقرنا الرئيسي، بالتعاون مع المركز الوطني لبنك الدم. وخلال اليوم، تطوع أكثر من 80 موظفًا للتبرع بالدم، وقدموا مساهمة قيمة في الحملة. وقد أعرب ممثلو بنك الدم عن امتنانهم وتقديرهم لدعمنا المستمر ورعايتنا. ويقوم البنك الأردني الكويتي بتنظيم مثل هذه الحملات مرتين على الأقل في السنة.

للمساعدة في التصدي لوباء فيروس كورونا، تبرعنا بمولدات أكسجين لمستشفى جرش الحكومي في عام 2021. ويُعتبر مستشفى جرش الحكومي مؤسسة طبية إقليمية موثوقة، وقد أعرب المحافظ والمدير والمواطنين عن تقديرهم وامتنانهم للتبرعات التي قدمناها. كما تعهدنا بتقديم المزيد من الدعم لمؤسسة الملك حسين للسرطان، مع تسمية وحدة العلاج الكيميائي في مبنى الشيخ خليفة بن زايد آل نهيان على اسم البنك الأردني الكويتي. كما سُتخدم التبرعات التي قدمناها لشراء البنية الأساسية والمعدات والأجهزة في مركز الملك حسين للسرطان. في شهر أكتوبر، شاركنا في حملة توعية بسرطان الثدي

٣ الصحة الجيدة والرفاه





دراسة حالة

دعم ذوي الاحتياجات الخاصة

لمساعدة الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، ولا سيما المصابون بالشلل الدماغي. وساهمت هذه المبادرة في علاج 200,000 طفل، بالإضافة إلى تجميع وإعادة تدوير 15 مليون غطاء بلاستيك و 20,000 علبه الألمنيوم تقريباً. وتهدف هذه المبادرة في المقام الأول إلى إشراك جميع أفراد المجتمع من مختلف الأعمار والجنسيات، دون أي تمييز، لتأدية دورهم في دعم البيئة والإنسانية.

في عام 2021، حضر المدير العام التنفيذي ورئيس قسم الإستراتيجية والتسويق لدينا حفلاً للاحتفال بطالبتين فخريتين لديهما إعاقة بصرية وحاصلتان على درجات ممتازة ومن الطلبة المتفوقين في امتحانات الثانوية العامة "التوجيهي"، وهما مايا الجدعان وفاطمة عيسى، وحضر الحفل صحفيون وطلبة الجمعية وأسراهم.

كما نواصل شراكتنا مع مبادرة "العجلات الخضراء"، بما يتماشى مع مساهمتنا في المسؤولية الاجتماعية للشركات في الخدمات المجتمعية، ودورنا الفعال في دعم الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة. وتتضمن هذه المبادرة جمع الأغطية البلاستيكية وعلب الألمنيوم في المقر الرئيسي، وتسليمها إلى نقاط التجميع الخاصة بمبادرة العجلات الخضراء، ثم تصنيفها وتسليمها إلى مصانع إعادة التدوير المحلية، وتخصيص إيراداتها

2021.

الحد من أوجه عدم المساواة



دراسة حالة

الثقافة والفنون

قد تبرعنا أيضاً بكتب لمؤلفين أردنيين إلى مكتبة بلدية السلط الكبرى، مما ساعد على إثراء موارد المكتبة والأعمال الأدبية. وتتناول الكتب مجموعة متنوعة من الموضوعات الثقافية والاجتماعية والسياسية والفنية. ويهدف التبرع إلى تشجيع المجتمع المحلي على القراءة، إذ أن القراءة إحدى أفضل الطرق لغرس القيم الإيجابية والأخلاقية، فضلاً عن إثراء معرفة القارئ وتوفير التحفيز الفكري المعرفي.

جددنا شراكتنا مع الجمعية الملكية للفنون الجميلة/المتحف الوطني الأردني للفنون الجميلة. وصرح المدير العام التنفيذي لدينا: "تتمثل مسؤوليتنا الاجتماعية في دعم مؤسسات المجتمع والمبادرات والبرامج التي تهدف إلى تحقيق تأثير مستدام على المجتمع فيما يتعلق بالفنون والثقافة".

تماشياً مع أهدافنا الإستراتيجية للتنمية المجتمعية المستدامة من خلال دعم المبادرات التي تساهم في تعزيز القيم والحد من حالات عدم المساواة، دعم البنك الأردني الكويتي معرض "لوحة أمل" الذي نظّمته "منظمة حرير". حيث يدعم هذا المعرض الأطفال اللاجئين والأيتام والأقل حظاً. علماً بأن "حرير" منظمة غير ربحية، تهدف إلى تحقيق التنمية المجتمعية ودعم مرضى السرطان من خلال تزويدهم بشعر مستعار يتم شراؤه من أرباح المعرض.

تأسست الجمعية الملكية للفنون الجميلة عام 1979 بهدف تعزيز التنوع الثقافي، ونشر المعرفة الفنية، والترويج للفن المعاصر في الأردن والعالم العربي والعالم النامي. ويهدف دعم البنك الأردني الكويتي إلى مساعدة الجمعية الملكية في تنفيذ مشاريعها المتعلقة بالرسم، والتصوير الفوتوغرافي، والفنون الرسومية، والتصميم، والنحت، وإنتاج الأعمال الإبداعية المتعلقة بالفنون الجميلة.

لقد عقدنا حفلنا الموسيقي السنوي في نوفمبر 2021، حيث شارك به العديد من الشباب ممن كانوا يغنون أو يعزفون على الآلات الموسيقية أو يقدمون مواهب موسيقية متنوعة. وساعد هذا الحفل الموسيقي على جمع الأموال لشراء صناديق إعادة التدوير المصنوعة يدوياً للمحافظة على البيئة، وتوزيعها على مناطق مختلفة من المملكة.

مدن ومجتمعات محلية مستدامة





دراسة حالة

البيئة

التدوير والاستخدام. وبالإضافة إلى ذلك، شاركنا في حملات تنظيف مختلفة، حيث ساهم عدد من الموظفين في تنظيف عدة مناطق داخل المملكة، للحفاظ على البيئة والمجتمعات.

في إطار مسؤوليتنا تجاه الحفاظ على البيئة، وتماشياً مع أهداف التنمية المستدامة، أعدنا تدوير المنشورات والأوراق غير المستخدمة بالتعاون مع شركة "BE Environment"، وهي شركة متخصصة في إعادة تدوير البلاستيك والأخشاب والمواد الأخرى القابلة لإعادة

10 الحياة في البئر



دراسة حالة

الرياضة

من سبعة بنوك محلية. وتآلف فريق البنك الأردني الكويتي من موظفين من مختلف الإدارات، بقيادة السيد هيثم البطيحي، المدير العام التنفيذي. ونهذف من خلال مثل هذه الأحداث إلى دعم الموظفين لتطوير مهاراتهم الرياضية، وزيادة وعيهم بأهمية الرياضة والحفاظ على أسلوب حياة صحي. لذا، حضر موظفو البنك الأردني الكويتي جميع المباريات في شهري أغسطس وسبتمبر 2021 لتشجيع الفريق، مما أدى إلى منحنا جائزة أفضل جمهور لعام 2021 من الجهات المنظمة البطولة.

في إطار دعمنا للرياضة والتعليم، قدمنا الدعم للمسابقة الرياضية السنوية التي ينظمها الاتحاد الرياضي للجامعات الأردنية والتي أقيمت في مدينة العقبة في أكتوبر 2021 بحضور وزير الصحة الأسبق نذير عبيدات.

وخلال شهري نوفمبر وديسمبر 2021، ركزنا على تقديم الدعم للشباب في الرياضة من خلال دعم العديد من اتحادات المدارس الصغيرة، حيث حضر موظفون من قسم التسويق والإستراتيجية الألعاب النهائية للمدرسة الأمريكية الحديثة، ومدرسة عمان المعمدانية، ومدرسة المشرق الدولية. ودعمنا مشاركة الشباب في البطولات المحلية والدولية، لتعزيز الدور الذي يمكن أن تؤديه الرياضة والنشاط البدني في الحفاظ على أسلوب حياة صحي.

كما شارك فريق كرة السلة لدينا في تحدي بنوك الأردن 3x3 السنوي الثاني، والذي انضمت إليه فرق

الصحة الجيدة والرفاه



دراسة حالة



المساواة بين الجنسين

وتعليمهن وتمكينهن. وساعد دعمنا في تمويل "مدرستي"، وهي مبادرة قيادة تعليمية مختلطة لمجموعتين من عشر فتيات ينتمين إلى أوساط أقل حظًا بهدف تعزيز التماسك المجتمعي. وإجمالاً، اخترنا 20 فتاة تتراوح أعمارهن بين 13 و18 عامًا من مدرسة المروج الثانوية في شفا بدران ومدرسة الميسلون الابتدائية في إربد، الحصن. كما شاركت موظفات البنك الأردني الكويتي وساعدن في تنظيم أنشطة البرنامج الذي سيدعم الفتيات على مدى ستة أشهر من خلال الدورات التدريبية المتعلقة بالخدمات المصرفية (التي عُقدت افتراضياً في عام 2021 بسبب الوباء). كما شاركن في الحفل الختامي للبرنامج في كل مدرسة، لتكريم الفتيات والتأكيد على دورنا في دعم المبادرات التربوية في المجتمع.

كما وقّعنا اتفاقية شراكة مع Global Girl Project - وهي منظمة دولية تعمل على إحداث تغيير مجتمعي حقيقي في العالم النامي، من خلال تدريب الشابات

لقد انضمنا إلى مبادرات هيئة الأمم المتحدة للمرأة التي تدعم تمكين المرأة وتعزيز حقوقها في سوق العمل والمجتمع. وكجزء من هذه المبادرات، أجرينا تقييمًا لفجوة المساواة بين الجنسين باستخدام أداة تحليل مبادئ تمكين المرأة، بالإضافة إلى استضافة ورشة عمل مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة، لمناقشة المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة. وعلى المستوى الداخلي، أنشأنا لجنة توجيهية مخصصة للمضي قدمًا في عملنا المتعلق بالمساواة بين الجنسين، وذلك بالتعاون مع ممثلين من الإدارات الاستراتيجية والاتصالات المؤسسية والمشتريات والموارد البشرية لدى البنك.



إن المساواة بين الجنسين مسؤولية أخلاقية. اليوم تصل نسبة الإناث في البنك الأردني الكويتي إلى 38% من القوى العاملة، ولم نصل بعد إلى المستوى الأمثل الذي نطمح إليه. ونحن نعمل باستمرار من أجل تحقيق المساواة بين الجنسين بشكل كامل، لكونها جانبًا مهمًا لأي مكان عمل في عالمنا، ونرى أن التزامنا بتمكين المرأة في القطاع المصرفي والاقتصادي بشكل عام هو أمر بالغ الأهمية، لتحقيق النمو للمجتمع المحلي

هيثم سميح البطيخي، المدير العام التنفيذي



دراسة حالة



خدمة المجتمع

والمساعدة على منع التخلي عن الأطفال. كما يفخر البنك الأردني الكويتي بتقديم الرعاية السنوية لجمعية قرى الأطفال الأردنية (SOS)، مع العلم أنّ تمويلنا يساعد الجمعية في تنفيذ عملها الحيوي، ليستفيد من ذلك آلاف الأفراد سنويًا.

في إطار دورنا المستمر في مكافحة الفقر والجوع، نظمنا حملة بالتنسيق مع "تكية أم علي"، تهدف إلى توفير الغذاء للمحتاجين. ومن خلال هذه الحملة، وزعنا سلاسل غذائية على 100 أسرة فقيرة في شهر رمضان المبارك بمساعدة 14 من موظفي البنك الأردني الكويتي.

ومن خلال توفير أكثر من 550 قربة للأطفال، توفر جمعية قرى الأطفال الأردنية (SOS) للأطفال الأيتام والمهجورين أسرةً ومنزلًا لطيفًا، كما توفر لهم أشخاصًا لرعايتهم ودعمهم في بيئة آمنة حيث يتم تلبية احتياجاتهم المرتبطة بالغذاء والصحة والماوى. وتعمل جمعية قرى الأطفال الأردنية (SOS) أيضًا على الحفاظ على تماسك الأسر من خلال تنظيم دورات تدريبية لإكتساب المهارات وتنمية المجتمع، مما يوفر الاكتفاء الذاتي



التأثير البيئي

عملنا على الحصول على الشهادة الذهبية في السنة المشمولة بالتقرير، وركزنا أيضاً على الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، والعمل من أجل الحصول على شهادة المواصفة الدولية (ISO 14001) للإدارة البيئية، والعمل على افتتاح أول مبنى حاصل على الشهادة الذهبية للريادة في تصميمات الطاقة والبيئة في القطاع المصرفي الأردني.

المناخ والطاقة

وتشمل أولوياتنا الاستراتيجية للحد من انبعاثات غازات الدفيئة لدينا جعل مبانينا أكثر كفاءة في استخدام الطاقة، وزيادة استخدامنا للطاقة المتجددة والحد من سفر رجال الأعمال. بالإضافة إلى مقرنا الرئيسي، قمنا في عام 2021 بتحسين جدولة تكييف الهواء عبر مواقعنا الأخرى. نقوم أيضاً بتركيب أجهزة استشعار الحركة للإضاءة في المناطق العامة. مع 8,712 لوحة شمسية (بسعة 2,300 كيلو واط) وقد وفرنا أكثر من 90% في استهلاك الكهرباء في البنك. لقد بلغ إنتاج الكهرباء في عام 2021 حوالي 4 ملايين كيلووات ساعة.

في منتصف عام 2021، أصدرنا منتجاً جديداً للسيارات الإلكترونية (EV)، لتشجيع الموظفين والعملاء على شراء السيارات الكهربائية. ونحن حالياً بصدد تركيب محطات شحن EV للموظفين والعملاء.

استهلاك الطاقة	2021	2020	2019	2018
إجمالي استهلاك المركبات للبنزين (باللتر)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
إجمالي استهلاك المركبات للديزل (باللتر)	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق	لا ينطبق
إجمالي استهلاك الديزل في مبنى المقر الرئيسي (باللتر)	0	0	4500	7000
استهلاك الطاقة من استهلاك الوقود (بالجيجا جول)	3,250	0	162	252
إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط في الساعة)*	1,750,000	1,320,000	1,470,000	3,830,000
استهلاك الطاقة من الكهرباء (بالجيجا جول)	6,300	4,752	5,292	13,788
إجمالي استهلاك الطاقة (بالجيجا جول)**	9,550	4,752	5,454	14,040
كثافة الطاقة (جيجا جول/موظف)	7.23	3.79	4.40	11.68

*العدد التقريبي بعد طرح الطاقة الناتجة عن مشروع الطاقة الشمسية

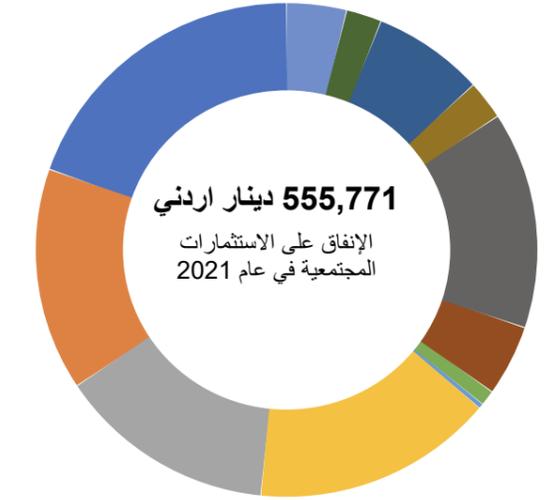
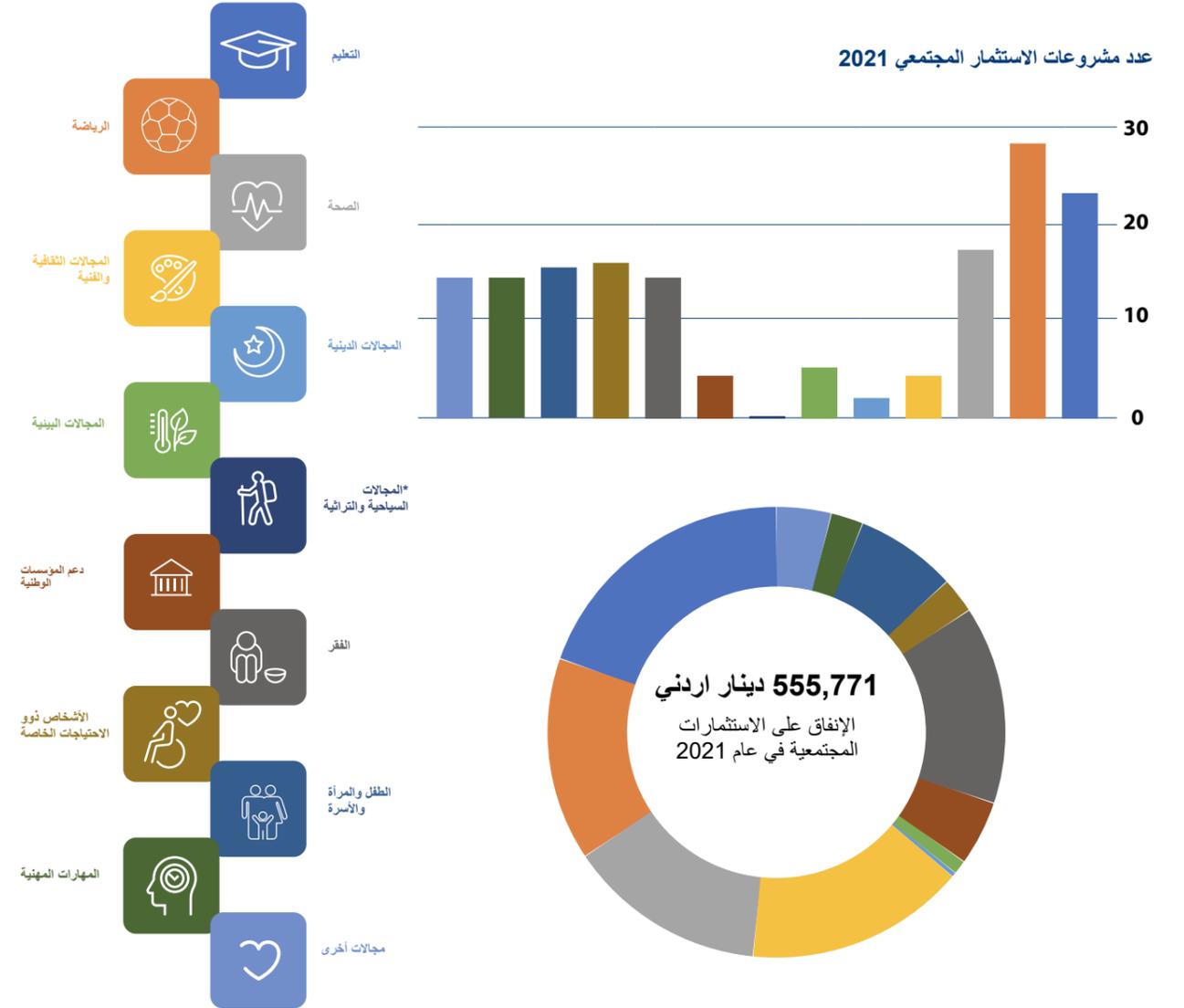
**عزز البنك الأردني الكويتي منهجية إعداد التقارير الخاصة باحتساب استهلاك المركبات للوقود، ومن هنا جاءت الزيادة في أرقام عام 2021. وسُتستخدم هذه الأرقام كأساس لتقليل وتقييم استهلاكنا في السنوات القادمة.

انبعاثات الغازات الدفيئة	2021	2020	2019	2018
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق الأول) (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	640	0	12,137	18,880
انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق الثاني) (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	1,240	935	1,042	2,714
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	1,880	935	13,179	21,594
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة (أطنان من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/موظف)	1.422	0.75	10.52	17.23
انبعاثات أكاسيد الكبريت (بالطن)*	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد
انبعاثات أكاسيد النيتروجين (بالطن)*	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد

** تم حساب الأرقام بناءً على إرشادات وكالة مكافحة التلوث في مينيوتا (MPCA)

أنواع مشاريع الاستثمار المجتمعي في عام 2021

عدد مشروعات الاستثمار المجتمعي 2021



برامج التثقيف المالي	2021	2020	2019
عدد المشاركين في مبادرات التثقيف المالي للعملاء الذين لا يتعاملون مع المصارف وغير المشمولين بالخدمات المصرفية والذين لا يملكون حساباً مصرفياً.	0	0	14
برنامج التدريب الداخلي بالتعاون بين البنك الأردني الكويتي ومؤسسة لويك**	555,771	2,563,441	844,696
التبرعات والمسؤولية الاجتماعية			

تطوع الموظفين	2021	2020***	2019	2018
إجمالي عدد ساعات تطوع الموظفين	23	0	1	13 ساعة
عدد الموظفين المشاركين في برامج التطوع	53	0	40	30

* لا توجد مبادرات لمجالات السياحة التراث بسبب القوانين الحكومية كوفيد-19

** لا يوجد تدريب داخلي في لويك بسبب كوفيد-19 لعامي 2020 و 2021

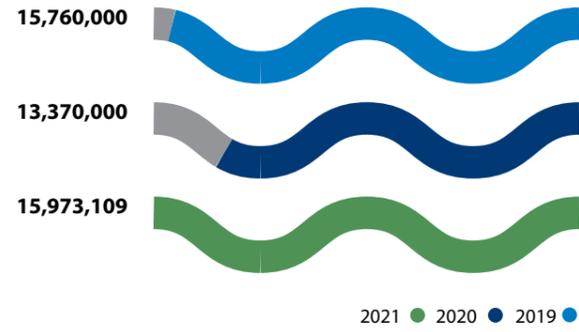
*** بسبب جائحة فيروس كوفيد-19، خضع عام 2020 لقيود على العديد من مجالات الحياة المهنية والاجتماعية والثقافية. ونتيجة لذلك، لم يتمكن البنك من المشاركة في أي نشاط تطوعي في السنة.

المياه

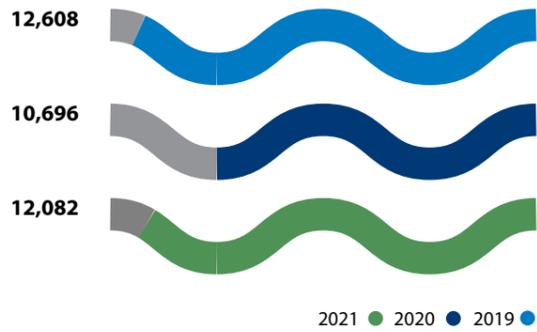
رغم أننا لسنا شركة تستخدم المياه بكثرة، إلا أننا ندرك أننا نعمل في منطقة تعاني من ندرة المياه. وبالإضافة إلى نظام تجميع المياه الخاص بنا في المقر الرئيسي، قمنا بتركيب أجهزة استشعار على جميع تركيبات المياه وقللنا تدفق المياه من هذه التركيبات. ونهدف إلى تقليل استهلاك المياه بمقدار 100,000 لتر سنويًا.

استهلاك المياه

إجمالي استهلاك المياه (بالتر)



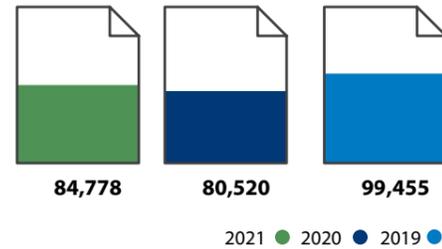
كثافة استهلاك المياه (الترتات/الموظف)



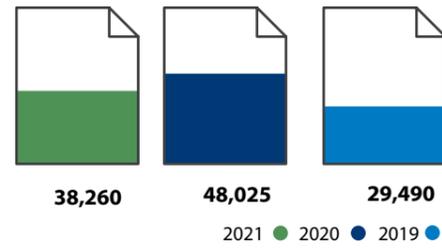
المواد والنفايات

استهلاك المواد والنفايات

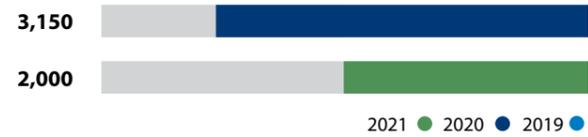
إجمالي استهلاك الورق (كجم)



إجمالي الورق المُعاد تدويره (كجم)



(عدد) عيوب الطابعة*



تقريبي *



الملحق (أ) الاختصارات

الاختصار	تعريفه بالكامل
AFS	الخدمات المالية البديلة
AML/CTF	مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
ATM	ماكينة الصراف الآلي
BIA	تحليل تأثير الأعمال
CBJ	البنك المركزي الأردني
CEO	الرئيس التنفيذي
COBIT	أهداف الرقابة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات
CSR	المسؤولية الاجتماعية للشركات
DFI	الاستثمارات الأجنبية المباشرة
EBITDA	الأرباح قبل الفوائد والضرائب والإهلاك وإطفاء الدين
EDR	اكتشاف نقطة النهاية والاستجابة لها
ERM	إدارة مخاطر المؤسسة
ESG	البيئة والمجتمع والحوكمة
GDPR	النظام العامة لحماية البيانات
GHG	الغازات الدفيئة
GJ	جيجا جول
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير
HR	الموارد البشرية
HVAC	التدفئة والتهوية وتكييف الهواء
ISO	المنظمة الدولية للمعايير
JKB	البنك الأردني الكويتي
JLGC	الشركة الأردنية لضمان القروض
LEED	الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة
LOYAC	(مركز لوزان لإنجازات الشباب (لويك)
MIC	مركز (Master Card Intelligence Centre)
PCI DSS	معايير أمن بيانات بطاقات الدفع
PPE	معدات الوقاية الشخصية
PRB	مبادئ الصيرفة المسؤولة
RPA	التشغيل الآلي للعمليات الروبوتية
SASB	مجلس معايير محاسبة الاستدامة
SDGs	أهداف التنمية المستدامة
SME	الشركات الصغيرة والمتوسطة
UN	الأمم المتحدة
USGBC	المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء
VRF	تدفق المبردات المتغيرة

المشتريات المستدامة

على الرغم من ظروف السوق الحالية ووجود جائحة كوفيد-19 في عام 2021، فقد قمنا بوضع خطة متكاملة لضمان توافر كافة اللوازم بجميع الأوقات، كما قمنا بالتعامل مع موردين محليين كجزء من المساهمة في تنمية الاقتصاد المحلي.

إن دائرة سلسلة التوريد هي المسؤولة عن إدارة المشتريات والعقود والمخزون من خلال تطبيق نهج مركزي تلبية لإحتياجات كافة أصحاب دوائر البنك، كما تسعى الدائرة إلى أتمتة دورة مشتريات متكاملة من خلال نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP) لتوفير سبل أكثر فاعلية لمنظومة الشراء.

المشتريات المحلية	2021	2020	2019
إجمالي عدد الموردين المتعاقد معهم	303	295	270
إجمالي عدد الموردين المحليين المتعاقد معهم	288	282	260
إجمالي عدد الموردين الناشئين المتعاقد معهم	1	0	0
إجمالي عدد الموردين المملوكين للنساء المتعاقد معهم	6	6	6
إجمالي الإنفاق على المشتريات (دينار أردني)	4,781,173	4,776,788	2,953,671
نققات المشتريات على الموردين المحليين (دينار أردني)	4,770,073	4,760,000	1,122,355
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (%)	99.76%	99.50%	100%
عدد الموردين الذين تم تقييمهم وفقاً لقواعد السلوك الخاصة بالاستعانة بمصادر خارجية	0	0	0

الخطوات التالية للمجتمعات والبيئة

سنواصل العمل من أجل الحصول على المواصفة الدولية (ISO 14001)، بالتوازي مع تحقيق أهدافنا البيئية الخاصة بالريادة في تصميمات الطاقة والبيئة. وفيما يتعلق بوسائل النقل، سننشر أنظمة تتبع وتوجيه GPS لجميع المركبات، لتحسين استهلاك الوقود وتقليل الانبعاثات. وفيما يتعلق بالطاقة الشمسية، نهدف إلى إنتاج 500,000 كيلواط أخرى. أما بما يتعلق بالمشتريات المستدامة، نهدف إلى أتمتة دورات الميزانية إلى الدفع من خلال نظام تخطيط موارد المؤسسة، لتقديم طرق أكثر فعالية لإدارة المشتريات وتوريد المنتجات والخدمات والموارد الأخرى عبر السلسلة.

رقم (أرقام) الصفحة، و/أو و/أو الإيجابية، (URL) عناوين المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
لا توجد إعادة صياغة للمعلومات خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	102-48 إعادة صياغة المعلومات	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 102: إفصاحات عامة 2016
لا توجد تغييرات خلال الفترة المشمولة بالتقرير.	102-49 التغييرات في إعداد التقارير	
4	102-50 الفترة المشمولة بالتقرير	
4	102-51 تاريخ أحدث تقرير	
4	102-52 تاريخ آخر تقرير	
4	102-53 جهة الاتصال لطرح الأسئلة المتعلقة بالتقرير	
4	102-54 ادعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 102: إفصاحات عامة 2016
74	102-55 فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير (GRI)	
لا يتطلب البنك الأردني الكويتي ضماناً خارجياً لتقريره المتعلقة بالاستدامة.	102-56 التحقق الخارجي	
الموضوعات الجوهرية		
سلسلة المعايير الاقتصادية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير 200		
الأداء الاقتصادي		
13, 28	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
13, 28	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
28	103-3 تقييم منهج الإدارة	
28	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016
ممارسات الشراء		
13, 72	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
72	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
72	103-3 تقييم منهج الإدارة	
72	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 204: ممارسات الشراء 2016
مكافحة الفساد		
23	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
23	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
23	103-3 تقييم منهج الإدارة	
24, 26	205-3 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد 2016
سلسلة المعايير البيئية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير 300		
الطاقة		
13, 69	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
69	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
69	103-3 تقييم منهج الإدارة	
69	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016
69	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
69	302-3 كثافة الطاقة	
69	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
الانبعاثات		
13, 69	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
69	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
69	103-3 تقييم منهج الإدارة	



الملحق (ب) دليل محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

أن دليل محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) بالنسبة لخدمة الإفصاح عن الأهمية النسبية، تشير خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير معروض بوضوح وأن مراجع الإفصاحات من 102-40 إلى 102-49 تتماشى مع الأقسام الملزمة لها في متن التقرير، حيث تم تنفيذ هذه الخدمة وفقاً للنسخة الإنجليزية من التقرير.

رقم (أرقام) الصفحة، و/أو و/أو الإيجابية، (URL) عناوين المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس 2016		
إفصاحات عامة		
التعريف بالمؤسسة		
8	102-1 اسم المؤسسة	
8	102-2 الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	
8	102-3 موقع المقر الرئيسي	
8	102-4 موقع العمليات	
8, 11	102-5 الملكية والشكل القانوني	
8	102-6 الأسواق المخدومة	
7, 8	102-7 نطاق المؤسسة	
8, 48	102-8 معلومات عن الموظفين والعاملين الآخرين	
8, 72	102-9 سلسلة التوريد	
لا توجد تغييرات جوهرية في الفترة المشمولة بالتقرير	102-10 تغييرات كبيرة في المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة بها	
19	102-11 المبدأ أو النهج التحوطي	
60-68	102-12 المبادرات الخارجية	
58, 59	102-13 عضوية الجمعيات	
الاستراتيجية		
5, 6	102-14 بيان من صانع القرار الأول	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 102: إفصاحات عامة 2016
الأخلاق والنزاهة		
8, 9	102-16 القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	
الحوكمة		
17	102-18 هيكل الحوكمة	
مشاركة أصحاب المصلحة		
14	102-40 قائمة مجموعات أصحاب المصلحة	
لا يلتزم البنك بالقوانين واللوائح المطبقة في الأردن فيما يتعلق بتفويضات المفاوضات الجماعية	102-41 اتفاقيات المفاوضات الجماعية	
14, 15	102-42 تحديد أصحاب المصلحة واختيارهم	
14, 15	102-43 النهج المتبع في مشاركة أصحاب المصلحة	
13, 15	102-44 الموضوعات والشواغل الرئيسية التي أثرت	
ممارسة إعداد التقارير		
8, 11	102-45 كينانات مدرجة في القوائم المالية الموحدة	
4	102-46 تعريف محتوى التقرير ومحددات الموضوعات	
13, 15	102-47 قائمة الموضوعات الجوهرية	

رقم (أرقام) الصفحة، و/أو عناوين و/أو الإيجابية المباشرة، (URL)	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية (GRI) لإعداد التقارير
	عدم التمييز	
44	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
44	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
44	103-3 تقييم منهج الإدارة	
	المجتمعات المحلية	
13, 55	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 406: عدم التمييز 2016
55	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
55	103-3 تقييم منهج الإدارة	
55, 56	413-1 العمليات التي تتطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمعات المحلية 2016

رقم (أرقام) الصفحة، و/أو عناوين و/أو الإيجابية المباشرة، (URL)	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية (GRI) لإعداد التقارير
69	305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات 2016
69	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
69	305-4 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	
69	305-5 الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	
	النفائات	
71	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
71	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
71	103-3 تقييم منهج الإدارة	
71	306-1 ولید النفائات والأثار المهمة المتعلقة بالنفائات	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 306: النفائات السائلة والمخلفات 2016
71	306-2 إدارة الأثار المهمة المتعلقة بالنفائات	
71	306-4 النفائات المحولة من التخلص	
	سلسلة المعايير الاجتماعية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير 400	
	التوظيف	
13, 45, 46, 49, 52	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
13, 45, 46, 49, 52	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
13, 45, 46, 49, 52	103-3 تقييم منهج الإدارة	
46, 47	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: العمل 2016
43	401-3 إجازة رعاية الطفل	
	الصحة والسلامة المهنية	
19, 45, 51	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
19, 45, 51	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
19, 45, 51	103-3 تقييم منهج الإدارة	
45	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2016
45, 51	403-3 خدمات الصحة المهنية	
45, 51	403-6 تعزيز صحة العمال	
51	403-8 الموظفون المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	
	التدريب والتعليم	
52	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
52	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
52	103-3 تقييم منهج الإدارة	
52	404-1 متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم 2016
52, 53	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
53	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
	التنوع وتكافؤ الفرص	
13, 42	103-1 شرح الموضوع الجوهري وحدوده	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: النهج الإداري 2016
42	103-2 منهج الإدارة ومكوناته	
42	103-3 تقييم منهج الإدارة	
42	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016

البنك الأردني الكويتي
JORDAN KUWAIT BANK

