

تقرير كاييتال بنك
للاستدامة لعام
2024

كاييتال
بنك

جدول المحتويات



8.....	المقدمة.....
11.....	نبذة عامة حول كايبتال بنك.....
11.....	العضويات والاتحادات التي ينتمي إليها البنك.....
12.....	الملخص التنفيذي.....
12.....	أبرز الإنجازات الاقتصادية، والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2024.....
14.....	الأداء الاقتصادي.....
15.....	جوائز عام 2024.....
16.....	نظرة عامة على الاستدامة والتغير المناخي.....
16.....	نهجنا المُتبع في تحقيق الاستدامة.....
21.....	تحديث المواضيع الهامة.....
21.....	التواصل مع أصحاب المصلحة.....
23.....	العمل المناخي وحماية البيئة.....
23.....	أثرنا البيئي.....
28.....	الإقراض والاستثمار المستدام وتعزيز أجندتنا الخضراء.....
28.....	الإقراض والاستثمار المستدام.....

30	تحقيق القيمة لموظفينا ومجتمعاتنا
30	أهمية الموظفين والثقافة المؤسسية في كابيتال بنك
30	التنوع والشمولية
32	التوظيف
34	التعلّم والتطوير
35	مشاركة الموظفين ورفاهيتهم
38	الصحة والسلامة
39	علاقتنا مع العملاء
41	التنمية المجتمعية
41	دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة للنهوض بالاقتصاد المحلي
42	المسؤولية الاجتماعية للشركات والثقافة المالية
45	الحوكمة المؤسسية
46	لجان الحوكمة
47	الإدارة المسؤولة
53	التدقيق الداخلي
54	إدراج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في تحليل الائتمان
55	خصوصية وأمن البيانات
57	الابتكار والتحوّل الرقمي
60	الملحق: فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير
65	الملحق: جدول مؤشرات بورصة عمان

نبذة عامة حول هذا التقرير

يفخر كابيتال بنك بتقديم تقريره السنوي الثالث للاستدامة، الذي يوضّح التزامنا الراسخ بالإشراف البيئي والمسؤولية الاجتماعية. ويوفّر هذا التقرير نبذة عامة عن أدائنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2024، ويسلّط الضوء على جهودنا المبذولة للحد من أثر عملياتنا على البيئة، والتزامنا بالمبادئ الأساسية للاستدامة. كما يؤكد على التزامنا بالتنمية المستدامة، وبرز دورنا الفاعل في دعم أهداف الاستدامة العالمية

تم إعداد هذا التقرير استنادًا إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير لعام 2021، التي تُعد من ضمن الأطر الرائدة في مجال إعداد تقارير الاستدامة. إذ يوفّر لمحة عامة حول أدائنا في مجال الاستدامة خلال الفترة من 1 كانون الثاني 2024 إلى 31 كانون الأول 2024. كما يستعرض التقرير أداء البنك ومبادراته التي نفّذها في الأردن بما يتوافق مع إرشادات بورصة عمان بشأن إعداد تقارير الاستدامة، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. ويؤكد التزامنا بالمحافظة على أعلى معايير الملاءمة والدقة وقابلية المقارنة، فقد حرصنا على تقديم تقرير يتسم بالشفافية والتفصيل، بما يضمن تزويد جميع أصحاب المصلحة بصورة واضحة وشاملة عن جهودنا في مجال الاستدامة

نُقدّر ملاحظتكم القيمة

إن تحقيق الاستدامة مسعى يتطلب النمو والتحسين المستمر، لذلك نُرحّب بملاحظاتكم، وآرائكم واستفساراتكم حول هذا التقرير ومبادراتنا في مجال الاستدامة. كما نود الإشارة إلى أن مشاركتكم تلعب دورًا محوريًا في تحديد شكل استراتيجياتنا وتعزيز التقدّم في هذه المجالات الهامة

نرحب بتعليقاتكم واستفساراتكم عبر البريد الإلكتروني:
investors.inquiries@capitalbank.jo

الالتزام بتحقيق الازدهار والابتكار

نضع الازدهار المشترك في صميم كل ما نقوم به في كابيتال بنك، ومن خلال هذا التقرير، يمكنكم التعرّف على تطّعاتنا نحو تحقيق تقدّم ملموس في مجال الاستدامة، والآلية التي نتّبعها في تحويل كل تحدّي إلى فرصة للابتكار والتطور. ويتمثل هدفنا في المساهمة في مستقبل أكثر ازدهارًا من خلال إيماننا بأن الاستدامة هي القوة الدافعة للتغيير الإيجابي



كلمة رئيس مجلس الإدارة

في عالم تتسارع فيه وتيرة التحوّل، يعي كابيتال بنك دوره الحاسم في تعزيز التغيير نحو مستقبلًا أكثر استدامة. ولا يقتصر دورنا على مواكبة التطورات، بل نهدف إلى قيادة الابتكار في القطاع المالي من خلال تبني نهجًا شاملًا يوازن بين النمو الاقتصادي والمسؤولية الاجتماعية والبيئية

تتوافق رؤيتنا مع المبادرات الأردنية الهادفة لتعزيز التمويل الأخضر، وذلك تماشيًا مع استراتيجية البنك المركزي الأردني للفترة 2023-2028، التي تؤكد على أهمية إعداد الطول المالية الصديقة للبيئة. كما تنص رؤيتنا على التزام البنك بتوفير حلول مالية تدعم التحوّل نحو الاقتصاد الأخضر، من خلال تمويل مشاريع الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة، وتشجيع الشركات على اعتماد الممارسات المسؤولة بيئيًا

أدرجنا مبادئ الاستدامة في كافة جوانب عملياتنا، وانطلاقًا من إيماننا بدور البنوك الرئيسي في إحداث التغيير، فإننا نولي أهمية خاصة للشمول المالي، نظرًا لأنه يُمثّل ركيزة أساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية. فالشمول المالي يتيح للأفراد والشركات الوصول إلى الخدمات التي تمكّنهم من تحقيق الاستقلال المالي واستكشاف آفاق جديدة للنمو، ونعمل في بنكنا على الاستمرار في إعداد الطول والمبادرات المبتكرة التي تُسهم في تعزيز الوعي المالي، وتمكّن كافة الفئات المجتمعية من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة

علاوةً على ذلك، نحن على دراية بأهمية دور التحوّل الرقمي في تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، وندرك أيضًا الدور المحوري للتحوّل الرقمي في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية. فمن خلال تطبيقنا المتطور للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وقناة «بلينك» الرقمية المصممة خصيصًا لفئة الشباب، نوفر خدمات عصرية تسهم في تعزيز الشمول المالي لمختلف فئات المجتمع. وتُعزز هذه الجهود من دورنا كشريك اقتصادي واجتماعي فاعل في الأردن والمنطقة، وتؤكد التزامنا بتقديم حلول مالية شاملة تلبّي احتياجات المجتمع المتنوعة

إن تعزيز الثقافة المالية من ضمن أولوياتنا الاستراتيجية، وجزءًا أساسيًا من التزامنا بمسؤوليتنا الاجتماعية. فنحن نؤمن أن الرفاه المالي هو الحجر الأساس للمجتمع المستقر والمزدهر. وانطلاقًا من هذا الإيمان، نعمل على مواصلة جهودنا في تعزيز الوعي المالي من خلال العديد من المبادرات التي تستهدف مختلف فئات المجتمع. وأطلقنا منصة مخصصة لتحقيق هذا الهدف، كما نفخر بدعمنا لمنصة ترويج الوعي المالي «FINAPP»، التي تُعد مبادرة أطلقتها جمعية البنوك في الأردن. إذ تُوفّر هذه المنصة الوطنية محتوى تعليمي موثوق، وأدوات تعلّم مبتكرة تشمل مجموعة واسعة من المواضيع المصرفية، والمالية، والاقتصادية

وفي سياق التزامنا بالحوكمة الرشيدة، عملنا على إعداد إطارًا متينًا يُسهم في تعزيز الشفافية والمساءلة، وضمان تطبيق أعلى معايير الاستدامة. كما شكّلنا لجنة مخصصة للإشراف على تطبيق سياسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وإعداد الاستراتيجيات بما يتوافق مع أفضل الممارسات الدولية لضمان تحقيق الأثر الإيجابي الملموس على المجتمع

نحن ملتزمون تمامًا بمسؤوليتنا الاجتماعية، حيث نستثمر بشكل مستمر في تنمية المجتمع المحلي من خلال المبادرات التعليمية، وتمكين الشباب، ودعم ريادة الأعمال. ومن منظورنا، لا تقتصر الاستدامة على الجهود البيئية؛ فهي تشمل أيضًا بناء مجتمعات شاملة وعادلة. لذلك، نعمل على دعم المبادرات التي تعزز تساوي الفرص وتدعم التنمية المستدامة التي تعود بالنفع على الجميع

نحن نؤمن أن بناء مجتمعًا مستدامًا يقوم على التعاون الوثيق بين كافة القطاعات. ونعمل بالتعاون مع شركائنا، وعملائنا، وموظفينا على بناء نموذج مصرفي حديث يركز على الابتكار والمسؤولية. ومن خلال دعمكم المستمر، سنواصل تحقيق أهدافنا في مجال الاستدامة، وسنُعزز مكانتنا الريادية في القطاع المصرفي، للمساهمة في بناء مجتمعًا أكثر ازدهارًا واستدامةً في الأردن والمنطقة بأكملها



باسم خليل السالم
رئيس مجلس الإدارة، كابيتال بنك

كلمة الرئيس التنفيذي

يفخر كابيتال بنك بتقديم تقريره للاستدامة لعام 2024، الذي يُعد تجسيدًا لالتزامنا العميق بتطبيق مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في كافة جوانب أعمالنا. ويسلط هذا التقرير الضوء على جهودنا المبذولة في سبيل تحقيق الأثر الإيجابي والمستدام في المجتمعات التي نخدمها. ونعي الدور الهام الذي تلعبه المؤسسات المالية في تعزيز الانتقال إلى مستقبل أكثر استدامة إذ أننا نؤمن بأن النجاح الفعلي لا يقتصر على النمو المالي حصراً، بل إنه يشمل القيمة التي نحققها للمجتمع والبيئة

تُعد الاستدامة جزءاً أساسياً من استراتيجيتنا المؤسسية، إذ أنها تُشكّل الأساس الذي تُبنى عليه ثقافتنا وعملياتنا. تماشياً مع التزامات المملكة الأردنية الهاشمية ضمن رؤية التحديث الاقتصادي (2023-2025)، واتفاقية باريس والممارسات العالمية الطموحة. ونود التأكيد على التزامنا باعتماد الطول المالية التي تدعم الاقتصاد الأخضر، وتُعزز الممارسات المسؤولة بيئياً، وتُسهم في الحد من أثرنا البيئي من خلال إدارة الموارد بكفاءة. كما نُقدّم الدعم باستمرار لرواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة التي تُعد من أهم العوامل الدافعة للنمو الاقتصادي، من خلال توفير حلولاً مالية مبتكرة تساعدهم على الازدهار المستدام

شكّلنا لجنة استدامة مخصصة لإضفاء الطابع المؤسسي على مبادئ الاستدامة في مؤسستنا. وتضطلع هذه اللجنة بمسؤولية ضمان اعتماد السياسات الفاعلة والمتوافقة مع أفضل المعايير والممارسات الدولية. كما أنها مسؤولة عن إعداد الأطر التشغيلية بما يتوافق مع استراتيجيتنا للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وتتبع تقدمنا المُحرز، وتعزيز الشفافية والمساءلة في كافة جوانب أعمالنا

انطلاقاً من إيماننا بأن الاستدامة تبدأ من داخل المؤسسة، قدّمنا برامج تدريبية مخصصة لموظفينا لتعزيز وعيهم وخبراتهم في هذا المجال. وشمل نهجنا التدريبي فرص تعليمية خارجية بالتعاون مع خبراء قطاعيين، لتمكين الموظفين من اكتساب رؤى حول أفضل الممارسات وتطبيقها في بيئة عملهم. علاوةً على ذلك، عززنا ثقافة تبادل المعرفة داخلياً، ليقوم الموظفون الذين تلقوا التدريبات بنقل المعرفة التي اكتسبوها لزملائهم، إذ تُسهم هذه المبادرة في تعزيز قدراتنا المؤسسية وضمان أن تظل الاستدامة جزءاً أساسياً من عملياتنا

وانطلاقاً من التزاماتنا البيئية، نفّذنا العديد من المبادرات العملية للحد من بصمتنا الكربونية. وشمل ذلك تعزيز كفاءة الطاقة، واعتماد التكنولوجيا النظيفة، وتوسيع نطاق استخدام المركبات الكهربائية، وتحسين إدارة المخلفات والموارد في فروعنا ومكاتبنا. كما نستمر في الاستثمار في برامج المسؤولية الاجتماعية، مثل: مبادرات الثقافة المالية التي تستهدف الشباب، وبرامج تمكين المرأة، والمشاريع الهادفة لتحسين سُبل العيش في المجتمعات الأقل حظاً

نحو مستقبل أكثر استدامة

نود التأكيد على التزامنا بالاستدامة، والنمو المتوازن الذي يعود بالنفع على مساهميننا، وعملائنا، وموظفينا، والمجتمع. وترتكز رؤيتنا الهادفة لتحقيق مستقبلاً أكثر استدامة بالتركيز على الابتكار، والمسؤولية، والشراكات الهادفة. ونؤمن أنه من خلال تعاوننا، يمكننا تحقيق تغيير إيجابي ومستدام والمساهمة في بناء اقتصاد أكثر مرونة وشمولية

أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في هذه الإنجازات، وأتطلع إلى العمل معاً نحو مستقبل أكثر إشراقاً واستدامة

تامر غزالة
الرئيس التنفيذي - كابيتال بنك



المقدمة



المقدمة

نبذة عامة حول كابيتال بنك

يُعرف كابيتال بنك بكونه مؤسسة مالية رائدة تتمتع بتواجد قوي في الأردن، والعراق، والمملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة. وتضم شبكة فروعها 33 فرع في الأردن، و31 فرع في العراق، بالإضافة إلى فرع واحد في المملكة العربية السعودية، ويُقدّم خدماته للعملاء المحليين، والإقليميين، والدوليين. وتُقدّر أصول البنك بـ 8.2 مليار دينار أردني، في حين تبلغ القيمة السوقية لأسهم البنك 833 مليون دينار أردني، الأمر الذي يُمكنه من توظيف قوته المالية وشراكاته العالمية لتقديم حلول مصرفية مبتكرة

منذ تأسيس البنك في عام 1995، رسّخ البنك مكانته بصفته مؤسسة مالية رائدة، توفر مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية التجارية والاستثمارية. وفي عام 2005، استحوذ البنك على الحصة الأكبر من المصرف الأهلي العراقي، ما أسهم في توسيع نطاق خدماته وحضوره الإقليمي. وفي عام 2023، واصل المصرف الأهلي العراقي نموّه الإقليمي من خلال افتتاح فرعًا جديدًا في المملكة العربية السعودية

تأسست كابيتال للاستثمارات عام 2006، كشركة تابعة ومملوكة بالكامل لكابيتال بنك، وأصبحت من الرواد في مجال الخدمات المصرفية الاستثمارية من خلال تقديم خدمات إدارة الأصول، والوساطة، وخدمات الاستشارات المالية على مستوى الأردن

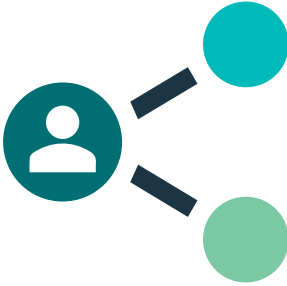
وفي سياق استراتيجية التوسع لدى البنك، تم الاستحواذ على أعمال بنك عودة في العراق والأردن في عام 2021، وبعدها تم الاستحواذ على بنك سوسيتيه جنرال في الأردن في عام 2022، لتعزيز مكانته في السوق. وفي ذات العام، أطلق البنك بلينك من كابيتال «القناة البنكية الرقمية» التي أحدثت نقلة نوعية في الخدمات المصرفية المقدمة للأفراد

في عام 2022، أصدر كابيتال بنك سندًا دائمًا من الدرجة الأولى بقيمة 100 مليون دولار أمريكي، كأول إصدار من نوعه لبنك أردني، وتم إدراجه في ناسداك دبي. كما عزز البنك قدرته على التوسع والابتكار من خلال الدخول بشراكات استراتيجية مع صندوق الاستثمارات العامة الذي أصبح يمتلك 23.97% من كابيتال بنك

8.2 مليار
إجمالي الأصول



833 مليون
قيمة الأسهم



رؤيتنا، ورسالتنا، وركائزنا الاستراتيجية



الرؤية

أن نصبح من ضمن البنوك الرائدة في المنطقة من خلال وضع عملائنا وموظفينا في جوهر استراتيجيتنا، وتمكينهم من اتخاذ قرارات حياتية مستنيرة.



الرسالة

تبسيط العمليات المصرفية اليومية، ودعم الازدهار الاقتصادي من خلال الرقمنة، والابتكار، وتقديم تجارب مخصصة تلبي احتياجات العملاء.

الركائز الاستراتيجية لكابيتال بنك

يرتكز كابيتال بنك في عملياته على الابتكار المستمر، والخدمات الاستثنائية، والتوسع المدروس، وتمكين القوى العاملة

التميز التشغيلي

تعزيز قدراتنا الرقمية ومواصلة رحلة التحول الرقمي من خلال الابتكار المستمر وإنشاء بنية تحتية فعالة ومواكبة للتغيرات المستقبلية.



التركيز على العملاء

تقديم قيمة شاملة تلبي الاحتياجات المصرفية والاستثمارية لعملائنا، وتُركز على تقديم خدمات مميزة، والارتقاء بتجربة العملاء



النمو المستدام

توسيع نطاق المجموعة إقليميًا، وتعزيز الخدمات المصرفية العابرة للحدود، وتنويع مصادر الإيرادات، وتحسين إطار إدارة المخاطر بما يساهم في تحقيق نمو مستدام ومربح يُعزز من القيمة المتحققة للمساهمين



موظفونا

نستثمر في كوادرننا البشرية التي تُمثّل أهم الأصول التي نمتلكها، من خلال توفير بيئة عمل مُلهمة تُركّز على البناء المستمر للقدرات.





للمزيد من المعلومات يرجى زيارة: www.capitalbank.jo.

العضويات والاتحادات التي ينتمي إليها البنك



الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب
World Union of Arab Bankers



جمعية رجال الأعمال الأردنيين
Jordanian Businessmen Association



جمعية البنوك في الأردن
Association of Banks in Jordan



Institute of Banking Studies
معهد الدراسات المصرفية



The American Chamber
of Commerce in Jordan

الملخص التنفيذي



الملخص التنفيذي

إن كابيتال بنك مؤسسة مالية رائدة ملتزمة بتعزيز النمو المستدام، والممارسات المصرفية المسؤولة في المنطقة. ويوفّر هذا التقرير نبذة عامة عن أدائنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، ويعكس التزامنا بالشفافية، والابتكار، والاستدامة، والمواءمة مع التطلعات المحلية وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

خلال العام الماضي، أحرزنا تقدّمًا كبيرًا في دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عملياتنا، ما عزز من دورنا في تحقيق التغيير الإيجابي. وشملت جهودنا ثلاث ركائز رئيسية

- البيئة: الارتقاء بمبادرات التمويل البيئي والمستدام، وتعزيز كفاءة الطاقة في كافة عملياتنا.
- المجتمع: تعزيز الشمول المالي، والاستثمار في التنمية المجتمعية، وتوفير بيئة عمل متنوعة، وشاملة، وديناميكية.
- الحوكمة: الالتزام بأعلى معايير الحوكمة المؤسسية، وإدارة المخاطر، وممارسات العمل الأخلاقية لضمان تحقيق القيمة طويلة الأجل لكافة أصحاب المصلحة.

أبرز الإنجازات الاقتصادية، والحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2024

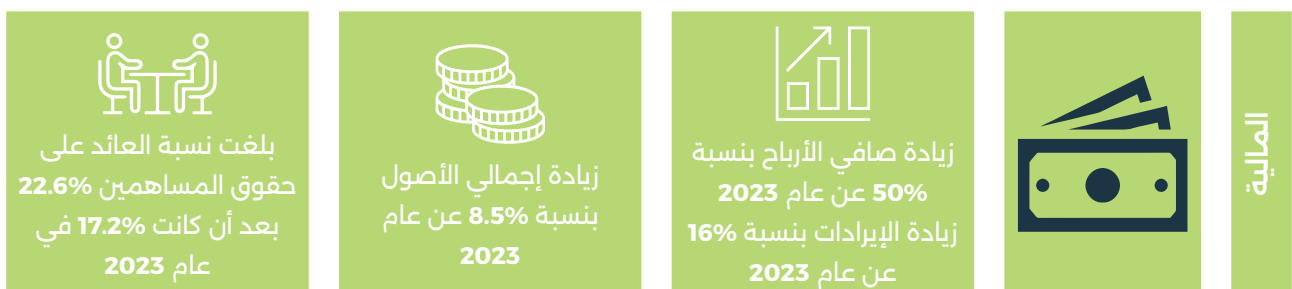


المجتمع



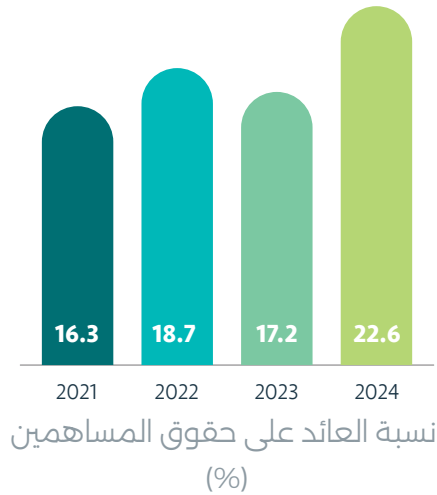
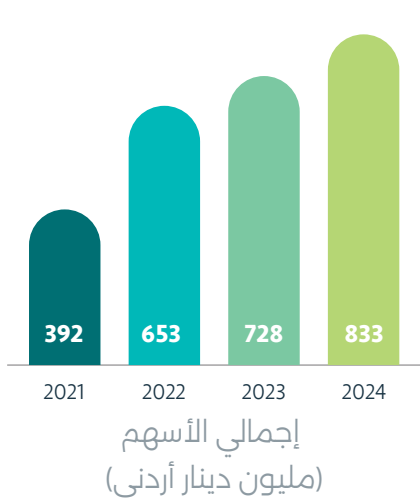
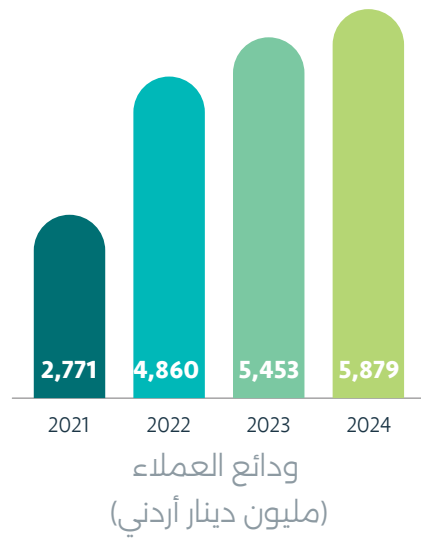
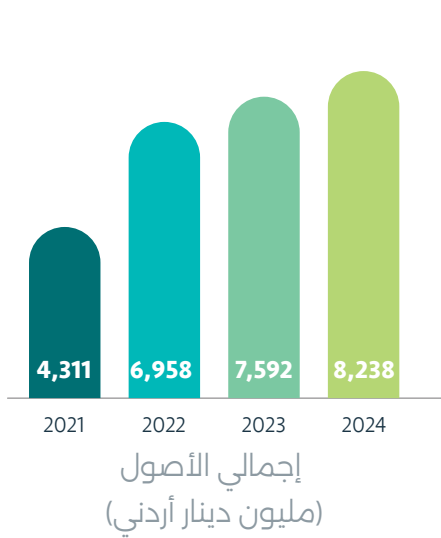
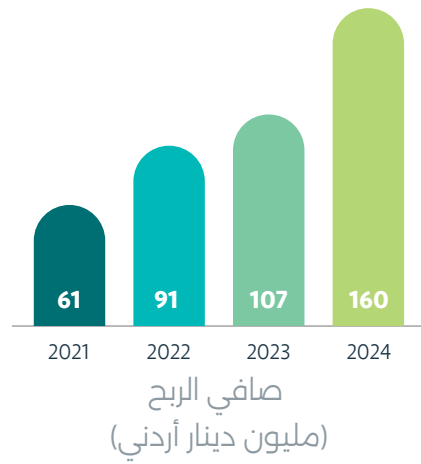
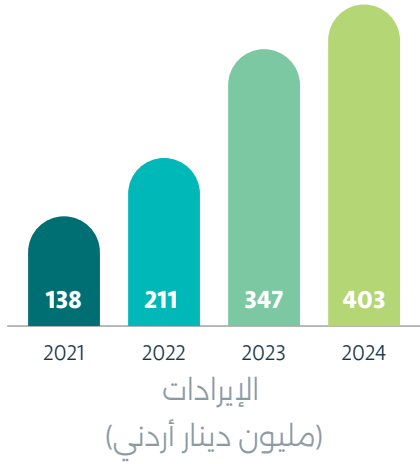
الأداء الاقتصادي

يلتزم كابيتال بنك بتعزيز الأثر الإيجابي على الاقتصاد. ولتحقيق ذلك، يُركّز البنك على زيادة تواجده في السوق، والبحث عن فرص جديدة، والاستفادة من الفرص التجارية التي تدعم النمو على المدى الطويل. ومن خلال التزام البنك بالابتكار وتوطيد العلاقات مع أصحاب المصلحة، فإنه يمنح الأولوية للممارسات الشفافة والأخلاقية، لترسيخ مكانته من ضمن الجهات الفاعلة في المشهد المالي المستقبلي في الأردن، والمساهمة في التنمية الاقتصادية الشاملة.



تقرير الاستدامة لعام 2024

ازدادت إيراداتنا الإجمالية في هذا العام بشكل ملحوظ بما يصل إلى 16% مقارنةً بعام 2023، إذ حققنا إيرادات بقيمة 403 مليون دينار أردني، بينما ازداد صافي الربح بعد الوفاء بالمستحقات الضريبية ليصل إلى 160.13 مليون دينار أردني، ما يعادل نموًا بنسبة 50% مقارنةً بالعام الماضي. حيث تُبرز هذه النتائج المالية نجاح البنك في تنفيذ مبادرات التوسع والنمو، مُسلِّطًا الضوء على الفعالية المالية والتشغيلية. ويؤكد هذا التوجُّه الإيجابي على التزامنا بتعزيز القيمة لدى أصحاب المصلحة، ويُساهم في إرساء أساسًا متينًا للنجاح المستقبلي



جوائز عام 2024

أفضل قناة رقمية في الأردن
تأكيدًا على التزام كايبیتال بنك بالاهتمام بالعملاء، والابتكار، والتميز في الخدمات المصرفية الرقمية



الأفضل في تقديم الخدمات المصرفية الأساسية
تقديرًا لتميز كايبیتال بنك وحرصه على الابتكار في القطاع المصرفي



البنك الأكثر نشاطًا في إصدار عمليات تمويل التجارة الدولية
حصل البنك على هذه الجائزة نظرًا لدوره المحوري في تمكين الشركات وتعزيز التنمية المستدامة على مستوى العالم



أفضل تطبيق بنكي في الأردن
حصل البنك على هذه الجائزة نظرًا لالتزامه بالابتكار، واهتمامه بالعملاء، وحرصه على التميز في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية



أفضل بنك في إدارة النقد في الأردن
حصل البنك على هذه الجائزة بسبب تصميماته الفريدة التي استخدمها في تلبية احتياجات عملائه من الشركات



جائزة إدارة الثروات
حصل البنك على هذه الجائزة نظرًا لمساهمته في إطلاق أول منصة رقمية متكاملة لتسجيل عملاء الاستثمار والوساطة المالية لدى كايبیتال للاستثمارات في الأردن



أفضل شركة إدارة استثمارات متخصصة وأفضل شركة استثمارية لخدمة العملاء
حصل البنك على هذه الجائزة نظرًا لمساهمته التي قدّمها للشركات المالية، بما يشمل المبادرات في مجال المسؤولية الاجتماعية للشركات، وحوكمة الشركات، بالإضافة إلى الأنشطة التي تعود بالنفع على المجتمع المالي العالمي



أفضل عروض البطاقات الائتمانية
حصل البنك على هذه الجائزة نظرًا لتوفيره لمجموعة شاملة من عروض البطاقات الائتمانية، بما يتوافق تفضيلات مختلف العملاء



نظرة عامة على الاستدامة والتغير المناخي



نظرة عامة على الاستدامة والتغير المناخي

نهجنا المُتبع في تحقيق الاستدامة

تتمحور رسالتنا حول تحقيق الأثر على النمو الاقتصادي، والبيئة، والنجاح في ريادة الأعمال، وتوفير فرص العمل، والرفاه الاجتماعي. ونسعى باستمرار لترسيخ مبادئ الاستدامة في عملياتنا، كما نكرّس جهودنا لتقديم مساهمات كبيرة ومستدامة تؤكد على التزامنا بالتحسين المستمر، والمساءلة، وتحقيق الأثر الملموس للأجيال القادمة

إطار وسياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المستقبلية

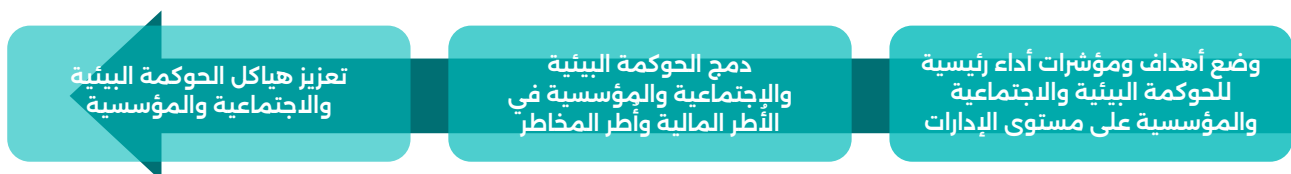
في إطار تطلعاتنا المستقبلية، سنواصل التزامنا بالاستدامة من خلال إطار ونهج حوكمة بيئية واجتماعية ومؤسسية متجدد، يتماشى مع التحديات والفرص العالمية الناشئة. ونسعى حاليًا على تطوير إطار وسياسة شاملة في هذا المجال، تهدف إلى توجيه عملياتنا التجارية، ومسؤوليتنا الاجتماعية، ونهجنا في الإقراض، بما يضمن تعزيز مرونة البنك ونموّه المسؤول على المدى البعيد. وسيُسهّم هذا النهج في تمكيننا من إدارة الاستدامة بشكل استباقي على مستوى البنك، وضمان التوافق مع المعايير والمبادرات الدولية، مثل مبادئ المبادرة العالمية للتقارير، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، والالتزامات الوطنية، بما في ذلك متطلبات بورصة عمّان لإعداد تقارير الاستدامة واستراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر

تعزيز حوكمة الاستدامة - لجنة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

استحدث البنك لجنة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عام 2024، وكُلّفت هذه اللجنة بإدراج قيم الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في استراتيجيات البنك وعملياته الرئيسية. وتخضع اللجنة لإشراف الرئيس التنفيذي، الذي يتولى منصب رئيس اللجنة، كما تشمل اللجنة مجموعة متنوعة من كبار المسؤولين التنفيذيين، الذين يقدمون خبراتهم المتخصصة في المجالات ذات الصلة إضافة لضمان تنفيذ استراتيجياتنا ومبادراتنا بفعالية، والمساهمة في تعزيز الجهود المبذولة في مجال الاستدامة

أهداف اللجنة ومسؤولياتها وصلحياتها

حددنا الأهداف الأساسية التالية لدمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عمليات اتخاذ القرارات الاستراتيجية والإجراءات التشغيلية للبنك



تتمتع اللجنة بصلاحيات إعداد واعتماد سياسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بما يتماشى مع استراتيجية البنك، وتحديد الأهداف وتتبعها، وتخصيص الموارد اللازمة للمشاريع ذات الصلة، ومراجعة الأداء في هذا المجال بشكل دوري لضمان التحسين المستمر. حيث تتواصل اللجنة مع أصحاب المصلحة لتوجيه نهج البنك في هذا الصدد، وتوافق على رفع تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لمجلس الإدارة والجهات الخارجية المسؤولة عن المراجعة، كما تعمل اللجنة على مراجعة تقييم المخاطر ذات الصلة لضمان جاهزية البنك للتوجهات الناشئة

أبرز المسؤوليات والأهداف

صُمّمت الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لتعزيز المساءلة، وضمان الشفافية، وتحقيق التوافق مع الأهداف الاستراتيجية للبنك. كما تهدف إلى التعامل بشكل استباقي مع المخاطر المتغيرة في هذا المجال، واغتنام الفرص التي تعزز النمو المستدام. وكلفت اللجنة بتحقيق الأهداف الرئيسية التالية:



تلتزم لجنة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بتوجيه كايبتال بنك نحو مستقبلًا يتّسم بالتوازن بين النجاح المالي والنتائج الإيجابية في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية: بوصلتنا الأخلاقية

تُجسّد مبادئنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية قيمنا الأساسية، وتُعد بمثابة بوصلة لدمج الاعتبارات ذات الصلة في عمليات صناعة القرار وممارسات إدارة المخاطر لدينا. ومن خلال الالتزام بمبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الواردة أدناه، يعزز كايبتال بنك تركيزه على الحد من أثره البيئي، واعتماد معايير متقدّمة في تنمية رأس المال البشري ورفاهيته، بالإضافة إلى تحسين العلاقات الاجتماعية

01. العمل المناخي
بذل أقصى جهد للحد من أثر عملياتنا على التغير المناخي، بالإضافة إلى مواومة مبادراتنا مع الأهداف الوطنية الأردنية للحد من انبعاثات الكربون
02. الإشراف على الموارد
تعزيز الموارد الطبيعية الأردنية وحمايتها من خلال دعم ممارسات العمل الصديقة للبيئة.
03. الشمولية في بيئة العمل
خلق بيئة عمل شاملة، وإيجابية، ومتناغمة تُركّز على السلوكيات المهنية الأخلاقية التي تعزز التنوّع، والمساواة، والشمولية.
04. المشاركة المجتمعية
التشجيع على المشاركة الفاعلة وبناء العلاقات الوطيدة مع المجتمعات المحلية.
05. دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية
دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في تقييم المخاطر، واتخاذ القرارات الاستثمارية، وتقييم أثر الأنشطة المالية لاكتساب رؤية شاملة حول التنمية المستدامة.
06. التميز في الحوكمة
الحفاظ على أعلى مستويات الحوكمة، بما يتوافق مع اللوائح والمعايير الأردنية ذات الصلة.

الركائز الرئيسية للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في كابيتال بنك

يعتمد نهجنا في تطبيق الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية على ثلاث ركائز رئيسية:

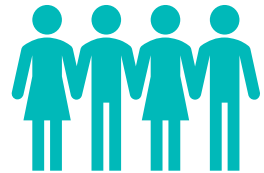
العمل المناخي وحماية البيئة

نحن ملتزمون بحماية البيئة ومعالجة التحديات المناخية من خلال الحد من أثرنا على البيئة، وتعزيز الممارسات المستدامة.



تحقيق القيمة لموظفينا ومجتمعاتنا

نحن نسهم في نمو وتطور موظفينا، وعملائنا، ومجتمعاتنا، ونعمل على ضمان تساوي الفرص، وتعزيز الرفاه المالي.



حوكمة الشركات

نلتزم بأعلى معايير النزاهة، والمساءلة، والشفافية، ونعتمد التكنولوجيا والمنهجيات المبتكرة لاتخاذ القرارات المسؤولة.



تمثل كل ركيزة محورًا أساسيًا من المحاور التي توجّه أعمالنا وقراراتنا، وتسهم في تحقيق مستقبل مستدام لكافة أصحاب المصلحة

المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة والالتزامات الوطنية

نلتزم ببناء مستقبلًا مستدامًا، من خلال التركيز بشكل رئيسي على مواءمة جهودنا مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، والالتزامات الوطنية. إذ تُمثل هذه الأهداف إطارًا عالميًا لتعزيز الشمولية، والسلام، والازدهار للإنسان والكوكب، في الوقت الحاضر وللأجيال القادمة.

الالتزام بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

نحن ملتزمون بمواءمة عملياتنا ومبادراتنا مع اتفاقية باريس وأهداف التنمية المستدامة الطموحة التي حددتها الأمم المتحدة. ويلتزم البنك بهذه الأهداف ضمن جهوده الجارية، نظرًا لإيماننا بأن أعمالنا قد تؤثر بشكل كبير على التحديات العالمية، بما يشمل الفقر، عدم المساواة، لتغير المناخ، تدهور البيئة، السلام، والعدالة



المواءمة مع الالتزامات الوطنية

في إطار سعينا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، نعمل على مواءمة عملياتنا مع الأولويات الوطنية، بما في ذلك الخطة الوطنية للنمو الأخضر في الأردن، والمساهمات المحددة وطنيًا، واستراتيجية التمويل الأخضر لدى البنك المركزي الأردني، ودليل بورصة عمان الإرشادي حول إعداد تقارير الاستدامة. وتؤكد جهودنا هذه على التزامنا برؤية التحديث الاقتصادي والنمو المستدام ضمن الإطارين الوطني والعالمي. كما نستمر في تعزيز أجندتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال دمج أهداف التنمية المستدامة والأهداف الوطنية في استراتيجية عملنا، بالإضافة إلى المساهمة في التنمية المستدامة والنمو العادل في الأردن

رؤية التحديث الاقتصادي

الخطة الوطنية للنمو
الأخضر في الأردن

المساهمات المحددة
وطنياً في الأردن

استراتيجية التمويل الأخضر
لدى البنك المركزي

دليل بورصة عمان الإرشادي
حول إعداد تقارير الاستدامة

تحديث المواضيع الهامة

بناءً على تقييمنا السابق للمواضيع ذات الأهمية، أجرينا مراجعة شاملة لتحديث المواضيع الهامة، بما يضمن المواءمة مع أولويات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية المتغيرة. وشملت عملية تحديث المواضيع الهامة إعادة تقييم القضايا الرئيسية من خلال تحليل التوجهات العالمية والإقليمية، وأفضل الممارسات القطاعية، وتوقعات أصحاب المصلحة، وتضمنت العملية تحديد المخاطر والفرص الناشئة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وتقييم أثرها على أعمالنا، ومنح الأولوية للمواضيع الأكثر أهمية في عام 2024. ومن خلال هذا التقييم، يؤكد كابيتال بنك على التزامه بتحقيق الاستدامة من خلال التركيز على المجالات التي تُسهم في تحقيق قيمة طويلة الأجل لكل من عميلينا وأصحاب المصلحة.

وتوضّح القائمة الواردة أدناه المواضيع التي اعتبرناها بالاتفاق مع أصحاب المصلحة على أنها هامة:

E

- أمن البيانات
- الابتكار والتحوّل الرقمي
- دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التحليلات الانتمانية
- الامتثال والسلوك الأخلاقي

S

- المساواة بين الجنسين وتنمية القوى العاملة والحفاظ على رفاهتها
- المجتمعات المحلية
- الشمول والثقافة المالية
- تنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة
- تجربة العملاء ورضاهم

G

- التغير المناخي وإزالة الكربون
- الإدارة البيئية
- الإقراض والاستثمار المستدام



التواصل مع أصحاب المصلحة

يُعد التواصل مع أصحاب المصلحة أمرًا محوريًا في تحديد أولويات البنك في مجال الاستدامة، ولا يقتصر التواصل على تبادل المعلومات، بل يشمل بناء علاقات طويلة الأمد تقوم على احترام الآراء المختلفة، وتعزيز التعاون الذي يسهم في تحقيق النمو والنجاح للجميع. ويلتزم البنك بالحفاظ على تواصل مستمر، وشفاف، واستباقي بما يضمن مواكبة احتياجات وتوقعات أصحاب المصلحة المتغيرة

تهدف جهودنا في هذا المجال إلى تحقيق التوافق بين أهدافنا الاستراتيجية ومصالح أصحاب المصلحة، للمساهمة في تحسين أثرنا الاجتماعي، والبيئي، والاقتصادي. ويوضح هذا القسم نهجنا في التواصل مع أصحاب المصلحة، والمجموعات الرئيسية التي نتعامل معها، والأساليب التي نطبقها لضمان الاستماع إلى وجهة نظرهم ودمجها في عمليات صنع القرار. حدّد كاييتال بنك مجموعات أصحاب المصلحة التالية استنادًا إلى مدى تأثيرهم ومصالحهم من عملياتنا:



أساليب التواصل

نستخدم مجموعة من الأساليب للتواصل مع كل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة، بما يضمن تلبية احتياجاتهم وتفضيلاتهم المحددة، ويُلخّص الجدول أدناه أساليب التواصل المستخدمة مع كل مجموعة من مجموعات أصحاب المصلحة

مجموعات أصحاب المصلحة	أساليب التواصل
العملاء	مراكز خدمة العملاء، واستطلاعات مستوى رضا العملاء، ومنصات التواصل الاجتماعي، والفعاليات المجتمعية، وورش عمل ابتكار المنتجات والخدمات
المساهمون والمستثمرون	الاجتماعات السنوية العامة، والتحديثات ربع السنوية عبر البريد الإلكتروني، واللقاءات مع المستثمرين، وتقارير الاستدامة، ومنصات العلاقات مع المستثمرين، والمؤتمرات
الموظفون	منصات التواصل الداخلي، واستطلاعات الموظفين، والاجتماعات الدورية، وبرامج التدريب والتطوير، ومراجعات الأداء
الهيئات الحكومية والتنظيمية	تقارير الامتثال، ودمج السياسات، وتقديم الوثائق التنظيمية، والمشاريع التعاونية، والشراكات بين القطاعين العام والخاص
الموردون	مدونة قواعد سلوك المؤدّين، والتقييمات الدورية للأداء، وجلسات التخطيط التعاونية، والتواصل المستمر
المجتمع	مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، وبرامج التنمية المحلية، والشراكات التعليمية، والأنشطة التطوعية

يلتزم كاييتال بنك بتعزيز ثقافة التواصل المفتوح والبناء مع كافة أصحاب المصلحة. ونحن نؤمن أن النهج التعاوني في التواصل مع أصحاب المصلحة أمرًا هامًا لتحقيق أهدافنا وتعزيز التغيير الإيجابي. وسنواصل تحسين ممارسات التواصل لتلبية الاحتياجات الديناميكية لأصحاب المصلحة، وتعزيز التزامنا بتحقيق القيمة المشتركة

العمل المناخي وحماية البيئة



العمل المناخي وحماية البيئة

نسعى للحد من أثرنا البيئي وتعزيز الاستدامة في مؤسستنا. وانطلاقًا من إدراكنا للدور الحيوي الذي تلعبه البيئة في رفاهنا واقتصادنا، فإننا ملتزمون بالممارسات المسؤولة وتحقيق الأهداف الطموحة لحماية الموارد

في إطار التزامنا بالاستدامة، نضع الطاقة النظيفة والحفاظ على المياه في صميم أولوياتنا، ونسهم من خلال ذلك في دعم الالتزامات الوطنية. ويعتمد نهجنا على تنفيذ تدابير استباقية لتقليل استهلاك الطاقة والمياه، وتعزيز كفاءة إدارة النفايات، إلى جانب مراقبة دقيقة لاستخدام الموارد في جميع مواقع عملنا

أثرنا البيئي

بصفتنا مؤسسة مالية، فإن تأثيرنا البيئي أقل نسبيًا من حيث نسبة الانبعاثات، لكننا لا نتهاون في التزامنا البيئي. إذ نحصر على تعزيز كفاءة الطاقة واعتماد مصادر الطاقة المستدامة كجزء أساسي من منظومة عملياتنا

شهد هذا العام استمرارًا لجهودنا الرامية إلى الحد من بصمتنا البيئية. وقد قيّمنا ونفّذنا مبادرات كفاءة الطاقة في منظومة عملياتنا لتحسين أدائنا في هذا المجال، بالإضافة إلى دمج نظام إدارة المباني لتحسين استخدام الموارد. وتتوافق هذه المبادرة مع مبادئنا الأساسية في مجال الاستدامة، ما يعزز من التزامنا بنموذج العمل المستدام والصديق للبيئة

لمحة عن مبادراتنا

لمعالجة ضعف الأداء التشغيلي والحد من هدر الطاقة، نفّذ كابتال بنك سلسلة من المبادرات الاستراتيجية. فقد أدرك البنك أن كمية كبيرة من الطاقة كانت تُهدر نتيجة ترك أجهزة التكييف والإضاءة قيد التشغيل بعد انتهاء ساعات العمل.

المبادرات:

- لمعالجة ذلك، ربط البنك أجهزة التكييف والتدفئة بنظام إدارة المباني، لإتاحة إمكانية التحكم المركزي بدرجات الحرارة وساعات التشغيل.
- سعيًا لتحسين الاستجابة ومعالجة الأعطال بشكل أسرع، أطلق البنك نظامًا للإبلاغ عن أي مشكلات في إدارة المباني، الأمر الذي ساهم في تقليل فترات التعطل، ويجري حاليًا تحديث هذا النظام لتعزيز فعاليته.

تُعد هذه المبادرات من ضمن المبادرات الأكثر أهمية بالنسبة للبنك، نظرًا لأنها تهدف إلى الحد من الانبعاثات، وتعزيز ثقافة الاستخدام المسؤول للطاقة بين الموظفين. وتتمثل الأهداف الرئيسية في التحكم الكامل بأصول المبنى، وتحديد مجالات تحسين استهلاك الطاقة، ووضع مستهدفات واضحة في هذا الصدد

تلقى تنفيذ هذه المبادرات تأييدًا مُختلف أصحاب المصلحة، ما يشير إلى جهودنا التعاونية في تحسين إدارة الطاقة على مستوى البنك.

محطات الطاقة الشمسية

عزز البنك من استخدام الطاقة المتجددة من خلال إضافة محطة طاقة شمسية ثالثة، أنشأت في عام 2023 وجرى تفعيلها في عام 2024. وقد أسهم تأثير هذه المحطات، إلى جانب جهودنا في الحفاظ على الطاقة، في الحد من استهلاك الكهرباء بشكل ملحوظ، ما مكّننا من تلبية مُعظم احتياجاتنا من الكهرباء من خلال مصادر الطاقة المتجددة.

أدّى الاعتماد على الطاقة الشمسية، إلى جانب ممارساتنا الأخرى الموفرة للطاقة، إلى توليد 79% من الطاقة الكهربائية التي نحتاجها من خلال مصادر الطاقة المتجددة. ويُمثّل هذا التغيير خطوة عملية نحو الحد من أثرنا البيئي، بالإضافة إلى المواءمة مع هدفنا المتمثل في الإدارة الرشيدة

مراقبة استهلاكنا للطاقة

كانت هذه السنة محوريّة بالنسبة للبنك، إذ نجحنا في الحد من استهلاك الوقود (الديزل، والبترين) من خلال التحوّل نحو استخدام المركبات الكهربائية، إلى جانب خفض استهلاكنا للطاقة في التدفئة والتبريد مقارنةً بالنطاق 1 العام الماضي

لمحة عن مبادراتنا

لتقليل أثرنا البيئي وبصمتنا الكربونية، قرّرنا استبدال ثمان مركبات تقليدية بثمان مركبات كهربائية. ونظرًا لأن عملياتنا والمصادر المباشرة لانبعثاتنا محدودة، فإن هذه المبادرة تتيح لنا استخدام الكهرباء المولدة من محطاتنا الشمسية القائمة، ما يسهم في تقليص انبعثات النطاق 1 بشكل كبير. إذ تتماشى هذه الخطوة الاستباقية مع أهدافنا في مجال الاستدامة، وتؤكد على التزامنا بتعزيز المستقبل الأخضر.

استهلاك الوقود -الديزل والبترين (جيجا جول)

2024	2023	2022	الوقود
304	289	1,441	الديزل
680	871	1,379	البترين
984	1,160	2,820	إجمالي الاستهلاك

استهلاك الطاقة في التدفئة والتبريد (جيجا جول)

2024	2023	2022	التدفئة/التبريد
4,506	5,493	1,439	التدفئة
9,966	9,689	3,053	التبريد
14,473	15,182	4,492	إجمالي الاستهلاك

4,000

ميغا واط من الكهرباء تم توليدها من خلال محطات الطاقة الشمسية

79%

من كهرباء البنك تم توليدها من خلال مصادر الطاقة المتجددة مقارنةً بـ 70% في عام 2023



استهلاك الكهرباء (جيجا جول)

نجحنا في إدارة الحجم الأكبر من استهلاكنا للطاقة من خلال محطات الطاقة الشمسية، حيث ولّدنا 79% من الكهرباء من خلال هذه المحطات مقارنةً بـ 70% في العام الماضي

2024	2023	2022	استهلاك الكهرباء ومصدرها
14,228	12,493	9,576	إجمالي استهلاك الكهرباء من محطات الطاقة الشمسية
3,844	5,467	7,813	استهلاك الكهرباء من الشبكة القياسية
18,073	17,960	17,389	إجمالي الاستهلاك

أدائنا في مجال الطاقة والانبعاثات على مر السنين

2024	2023	2022	الوحدة	مؤشرات الطاقة
18,073	17,960	17,389	جيجا جول	إجمالي الطاقة الكهربائية المستهلكة (من مصادر الطاقة المتجددة وغير المتجددة)
14,473	15,182	4,492	جيجا جول	إجمالي الطاقة المستهلكة في التدفئة/التبريد
984	1,160	2,820	جيجا جول	إجمالي الطاقة المستمدة من الوقود
33,531	34,303	24,701	جيجا جول	إجمالي استهلاك الطاقة
26.09	-	-	جيجا جول/موظف	كثافة الطاقة

نعمل على تتبّع انبعاثات الغازات الدفيئة بعناية، بما يتيح لنا وضع أساس نسترشد به في إدارة البيئة ووضع أهداف تقليل تلك الانبعاثات.

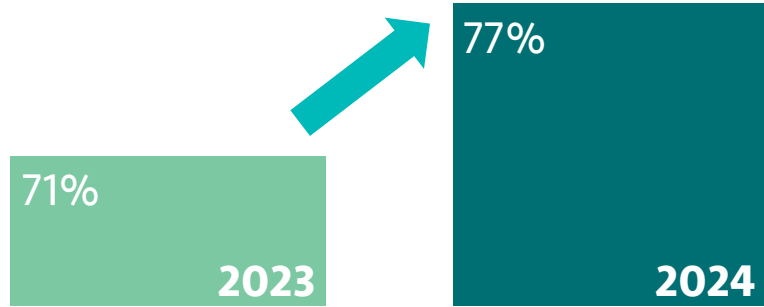
تمكّننا هذا العام من تقليص انبعاثات النطاق 1 بشكل طفيف، وحافظنا على مستوى شبه ثابت لانبعاثات النطاق 2 مقارنةً بالعام الماضي

2024	2023	2022	الوحدة	مؤشرات الانبعاثات
70	86	325	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (TCO _{2e})	إجمالي انبعاثات النطاق 1
1,990	1,952	2,555	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (TCO _{2e})	إجمالي انبعاثات النطاق 2
2,061	2,038	2,880	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (TCO _{2e})	إجمالي انبعاثات (النطاق 1 و 2)
1.60	1.55	2.62	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون/موظف	كثافة الانبعاثات

فهم عاداتنا الاستهلاكية: وعي يقود التغيير

المشتريات

نحن نُدرِك أهمية دعم الشركات المحلية، وتعزيز سلاسل التوريد الأكثر استدامةً فقد حرصنا في هذا العام على رفع نسبة الشراء من الموردين المحليين لتصل إلى 77.2% عن اجمالي المشتريات. ونواصل التزامنا بتحسين هذه الممارسات، من خلال إعطاء الأولوية للموردين المحليين وتقليل الاعتماد على المشتريات الخارجية التي تتطلب عمليات نقل، وبالتالي نسهم في دعم الاقتصاد المحلي والحد من الأثر البيئي



إدارة المياه والمخلفات

في إطار التزامنا بالاستدامة والإدارة الرشيدة للموارد المائية، يتوقع بنك كاييتال تحقيق انخفاض ملحوظ في استهلاك المياه من خلال تجديد صنابير المياه فقط. وتأتي هذه المبادرة ضمن برنامج «كفاءة المياه والحفاظ عليها» الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID)، والذي يهدف إلى تعزيز كفاءة استخدام المياه في مختلف القطاعات الزراعية والصناعية والتجارية في الأردن. يُنفذ هذا المشروع بالتعاون مع صندوق الأمان، وشركة تيترا تيك، ووزارة المياه والري، وعدد من شركاء القطاع الخاص، ويهدف إلى تعزيز ممارسات ترشيد استهلاك المياه من خلال تركيب أجهزة تقلل من هدر المياه في عدد من فروع البنك

منذ عام 2023، ونحن نمضي قدماً في التزامنا بحماية البيئة، واضعين تقليل النفايات الورقية ضمن أولوياتنا. إذ يُعزز نظامنا الشامل لإدارة المخلفات من إعادة تدوير الورق من خلال اعتماد الطول الرقمية، وتركيب آلات تمزيق الورق في كافة فروع البنك. وعلى الرغم من محدودية نفاياتنا الورقية، إلا أن مقدّم خدمات إدارة المرافق لدينا يعمل على جمعها يوميًا، ونقلها بشكل آمن إلى أمانة عمان الكبرى ليتم إعادة تدويرها. ونؤكد هذه الجهود على التزامنا الراسخ بتحقيق الاستدامة، وإدراج الممارسات الصديقة للبيئة في عملياتنا اليومية

5,300 متر مكعب

من المياه تم استهلاكها في عام 2024

16 طن

من الورق تمت إعادة تدويره في عام 2024 مقارنةً بـ 5 طن في عام 2023

الإقراض والاستثمار المستدام وتعزيز أجندتنا الخضراء

اتخذنا في هذا العام خطوة كبيرة في مسيرة تحقيق الاستدامة من خلال تحسين قدراتنا الداخلية. واستحدثنا منصبًا وظيفيًا تحت مسمى «مسؤول الشؤون البيئية والاجتماعية»، انطلاقًا من إيماننا بأهمية المعرفة المتخصصة في هذا المجال. ويضطلع هذا المسؤول بمهمة البحث عن فرص التعاون مع مؤسسات التمويل التنموي، والمساعدة في توسيع نطاق الخدمات المالية المستدامة التي يقدمها كايبتال بنك. كما يلعب هذا المسؤول دورًا محوريًا في ضمان التزام استراتيجيات النمو لدينا بأعلى معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، ما يؤدي إلى توفير فرص النمو المبتكرة والمستدامة

الإقراض والاستثمار المستدام

أصبح التمويل المستدام جانبًا لا غنى عنه في القطاع المصرفي الحديث، ما يشير إلى التحول الاستراتيجي في نهج القطاع نحو المسؤولية البيئية. ويدرك كايبتال بنك الدور المحوري الذي يلعبه القطاع المالي في تشكيل المستقبل المستدام. وقد شهد السوق المالي المستدام على مستوى العالم نموًا ملحوظًا، حيث بلغت قيمة إصدارات السندات الخضراء ما يزيد على 575 مليار دولار أمريكي في عام 2023. وتسلط هذه الإنجازات الضوء على الأهمية الملحة لدمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في عملية اتخاذ القرارات المالية

يُشكّل التمويل المستدام محورًا رئيسيًا نحو تحقيق التنمية المستدامة من خلال توجيه الاستثمارات في المجالات الهامة مثل: الطاقة المتجددة، الإسكانات ميسورة التكلفة، والزراعة المستدامة، ما يساعد على سد الفجوة المالية السنوية المطلوبة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. وعلاوةً على ذلك، تعزز الاستثمارات القائمة على مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من مسؤولية الشركات من خلال التشجيع على تبني الممارسات المستدامة، بما يضمن الربحية على المدى البعيد، والحد من المخاطر البيئية والاجتماعية

عززنا خلال العام الماضي التزامنا بتحقيق الاستدامة في سياق أجندة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وحققنا تقدّمًا ملحوظًا في دمج ممارسات الإقراض المستدام. وأسهمت الشراكات البارزة التي أقمناها مع شركة «GuarantCo»، و«Proparco»، و«DEC» في تحسين قدرتنا على تمويل المشاريع الخضراء والاجتماعية من خلال تسهيلات مالية مصمّمة خصيصًا لإحداث أثر طويل الأمد على الصعيدين البيئي والاجتماعي

نعمل على توجيه رأس المال نحو المبادرات التي تُسهم في تحقيق العوائد المالية والآثار الإيجابية في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية. ومن خلال تطبيق معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في ممارسات الإقراض لدينا، نعمل على دعم الأنشطة الاقتصادية التي تُعزز الاستدامة، وتُساهم في الحد من المخاطر البيئية والاجتماعية. وأسهمت شراكاتنا في توفير الحلول المالية المبتكرة، ما مكّننا من تمويل مشاريع الطاقة المتجددة، وتوليد الطاقة الشمسية، ودعم الشركات الصغيرة المتوسطة، والقطاعات الأخرى. وبينما نعمل على توسيع نطاق خدماتنا في مجال الاستدامة، فإننا نسعى للحفاظ على التزامنا بممارسات الإقراض المسؤول، وإحراز التقدّم في التحول نحو الاقتصاد المستدام

تؤكد شراكاتنا الاستراتيجية واتفاقياتنا المالية الجديدة والمستمرة على هذا الالتزام

التطلع نحو المستقبل

في إطار تطلّعنا نحو المستقبل، نسعى لدمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بشكل أكبر في كافة عمليات الإقراض والاستثمار لدينا. ونحن ملتزمون بتوسيع مجموعة خدماتنا في مجال التمويل المستدام، ونسعى لإقامة الشراكات التي تعود بالنفع على البيئة والمجتمع، بالإضافة إلى اعتماد الحلول الحديثة لمعالجة التحديات البيئية والاجتماعية الحالية الملحة. ونهدف من خلال هذه الجهود إلى تعزيز مكانتنا الريادية في مجال التمويل المستدام، والاستمرار في تحقيق الأثر الإيجابي في القطاع والمجتمع

تحقيق القيمة لموظفينا ومجتمعاتنا



تحقيق القيمة لموظفينا ومجتمعنا

أهمية الموظفين والثقافة المؤسسية في كابيتال بنك

نسعى إلى تعزيز ثقافة التنوع، والشمولية، والمساواة بما يضمن شعور كافة أصحاب المصلحة بالتقدير والتمكين. كما نستثمر في نمو موظفينا من خلال برامج التدريب والتطوير، ومبادرات الموازنة بين الحياة العملية والشخصية، والرفاهية. ويمتد التزامنا بالتفاعل مع المجتمع، والمسؤولية الاجتماعية ليشمل دعم الشمول المالي، وازدهار المجتمع

لتلبية الاحتياجات الناشئة وضمان تبني إدارة الموارد البشرية لأحدث الممارسات القطاعية، عملنا في عام 2024 على إعداد ومراجعة مجموعة من سياسات الموارد البشرية بما يشمل سياسات استقطاب المواهب، والتصميم التنظيمي، والتعلم، وتركز إدارة الموارد البشرية لدينا على التطوير الاستراتيجي، وتطبيق السياسات الرئيسية في مجال التعويضات والمزايا، وإدارة المواهب، والإعارات، والتدريب الداخلي. وتتم مراجعة هذه السياسات وتحديثها دوريًا وباستمرار لتلبي احتياجات الموظفين والاحتياجات الناشئة. وعلاوةً على ذلك، عملنا على تحسين كفاءة عمليات إدارة الموارد البشرية من خلال اعتماد نظام جديد لإدارة الموارد البشرية، ما مكننا من اتخاذ القرارات القائمة على البيانات، وتبسيط عمليات إدارة الموارد البشرية.

عنوان السياسة
التعويضات والمزايا
استقطاب المواهب
التصميم التنظيمي
التعلم
إدارة المواهب
السفر والتنقل
الترقيات
الإعارات
المتدربون
برنامج مساعدة الموظفين

التنوع والشمولية

ندرك أن قوتنا الحقيقية تنبع من تنوعنا، وأن الشمولية ليست خيارًا، بل أساسًا للنجاح. فمبادراتنا ترسم بيئةً يتساوى فيها الجميع، ويشعرون بالانتماء، ويُمنحون الفرصة للنمو والمشاركة الفاعلة في رسم ملامح نجاحنا المشترك. كما تجدر الإشارة إلى أن تعزيز التنوع هو السبيل لتحسين الثقافة المؤسسية، وتعزيز الابتكار، وخدمة قاعدة عملائنا المتنوعة بشكل أفضل

تضمن سياسة استقطاب المواهب لدينا حُلُو كافة ممارسات التوظيف من التمييز القائم على نوع الجنس، أو العرق، أو الدين، أو المعتقدات الشخصية، أو الإعاقات. كما نفخر بثقافة التواصل المفتوح التي تُشجّع على حرية التعبير عن الرأي.

تمكين التنوع بين الجنسين

نقدّر مشاركات المرأة في كل من المجتمع ومكان العمل، ونعمل على ضمان تلقي الموظفات للدعم الكافي. ونحرص على دعم التطور الوظيفي للإناث، بما يشمل توليهنّ للمناصب التنفيذية والقيادية، وتمكينهن من التأثير بشكل ملموس على عمليات البنك. وسعيًا لدعم وتمكين المرأة بشكل أكبر، استضفنا فعالية أكتوبر الوردي بالتعاون مع «كُن» ومركز الحسين للسرطان

لم تُسجّل
أي حالات تمييز



تشغل الإناث 27%
من المناصب القيادية
تُشكّل الإناث
38.5% من إجمالي
الموظفين

أطلق كابيتال بنك في عام 2024 برنامج «تعزيز المهارات القيادية لدى المرأة» لدعم ثقافة الشمولية، والاعتراف بدور المرأة المحوري في القيادة. إذ تُسهم هذه المبادرة في تمكين الموظفات من التدرّج في المناصب في القطاع المالي. ويضم البرنامج منهجًا شاملاً يُعطي المجالات القيادية الأساسية. حيث يبدأ بتحديد الأهداف، وتوجيه المشاركات في مواءمة تطلّعاتهن مع الأهداف المهنية. كما تُعزّز مَلَكة الذكاء العاطفي التي يمتلكنها من قدرتهنّ على التعامل مع ديناميكيات مكان العمل، وحل النزاعات، بالإضافة إلى تزويدهنّ بأساليب إدارة الخلافات بشكل بناء



يوضّح الجدول أدناه مستوى تمثيل المرأة في مُختلف المستويات الإدارية والوظائف على مر السنوات الماضية، ويسلّط هذا الجدول الضوء على الجهود الجارية لزيادة تمثيل المرأة في مُختلف مستويات البنك

الفئة	2024	2023	2022
الإناث في الإدارة العليا	0.4%	0.4%	0.4%
الإناث في الإدارة الوسطى	6.8%	6.6%	6.1%
الإناث في المناصب الوظيفية الأساسية	31.3%	30.7%	31.9%

تعزيز التنوّع بين شرائح الموظفين المختلفة

يؤكد الجدول أدناه على التزامنا الراسخ بالتنوّع، إذ يوفّر تفصيلًا دقيقًا لنسبة الموظفين من مُختلف الشرائح، مصنّفين حسب العمر، ونوع الجنس، والجنسية

فئات التنوّع	2024	2023	2022
أقل من 30 عام			
الإدارة العليا	0%	0%	0.0%
الإدارة الوسطى	0.23%	0.30%	0.2%
المناصب الوظيفية الأساسية	26.4%	27.5%	27.8%
بين 30-50 عام			
الإدارة العليا	0.9%	0.9%	0.8%
الإدارة الوسطى	18.5%	17.7%	16.1%
المناصب الوظيفية الأساسية	49.8%	48.9%	50.4%
أكبر من 50 عام			
الإدارة العليا	0.5%	0.6%	0.5%
الإدارة الوسطى	1.1%	1.1%	1.1%
المناصب الوظيفية الأساسية	2.6%	2.8%	3.1%
الإناث			
الإدارة العليا	0.4%	0.4%	0.4%
الإدارة الوسطى	6.8%	6.6%	6.1%
المناصب الوظيفية الأساسية	31.3%	30.7%	31.9%
الذكور			
الإدارة العليا	1.0%	1.2%	0.9%
الإدارة الوسطى	13.0%	12.6%	11.3%
المناصب الوظيفية الأساسية	47.5%	48.5%	49.3%
المواطنون الأردنيون			
الإدارة العليا	1.4%	1.3%	1.2%
الإدارة الوسطى	19.7%	18.9%	17.1%
المناصب الوظيفية الأساسية	78.6%	79.1%	80.9%
غير الأردنيون			
الإدارة العليا	0.00%	0.15%	0.1%
الإدارة الوسطى	0.2%	0.2%	0.3%
المناصب الوظيفية الأساسية	0.2%	0.3%	0.3%

تقرير الاستدامة لعام 2024

تُبذل المزيد من الجهود من أجل جذب المواهب الشابة والحفاظ عليها، إذ أنّ نسبة كبيرة من موظفينا تقل أعمارهم عن 30 عام. وتشكل هذه الشريحة جزءًا حيويًا من قوانا العاملة، وتسهم في تقديم رؤى جديدة، وأفكار مُبتكرة

وعلاوة على ذلك، نود التأكيد على التزامنا بتوظيف المواطنين، إذ أنّ المواطنين الأردنيين يشكلون الجزء الأكبر من قوانا العاملة، ما يبرز التزامنا بدعم الاقتصاد المحلي، والمجتمعات الأصلية، وتوفير الفرص للمواهب المحلية. كما نُقدّر جهود موظفينا من غير الأردنيين، حيث إنهم يُقدّمون خبراتهم ورؤاهم الواسعة للبنك

تحقيق المساواة في الأجور بين الجنسين

يتمتع كابيتال بنك بسياسة موحدة للأجور والحوافز لا تسمح بأي تمييز بين الجنسين أو الجنسيات أو الخلفيات الثقافية. وقد شهدنا تطورات إيجابية في المساواة بين الذكور والإناث في الرواتب الأساسية والتعويضات الإجمالية في مختلف الفئات الوظيفية

2024	2023	2022	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين الذكور والإناث
88%	77%	76%	حسب الفئة الوظيفية (الإدارة العليا)
82%	85%	84%	حسب الفئة الوظيفية (الإدارة الوسطى)
98.5%	96%	96%	حسب الفئة الوظيفية (المناصب الوظيفية الأساسية)

التوظيف

نلتزم بممارسات التوظيف العادلة، والشفافة والشاملة. ويضم نهجنا الشامل تعويضات مميزة، ومزايا متنوعة، وبرامج تطوير مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات قوانا العاملة. ومن خلال هيكلنا التنظيمي المُحدد بوضوح، فإننا نضمن مواءمة الأدوار والمسؤوليات مع أهدافنا الاستراتيجية، بالإضافة إلى رفع معدلات مشاركة الموظفين وتعزيز أدائهم. وعلاوةً على ذلك، فإننا نُقدّم المزايا للموظفين المؤقتين، مؤكدين على التزامنا بالعدالة، والامتنال للوائح التوظيف، وقوانين العمل المحلية

2024	2023	Employees
1,285	1,341	إجمالي عدد الموظفين
الذكور = 790 الإناث = 495	الذكور = 837 الإناث = 504	حسب نوع الجنس
1265	1307	إجمالي عدد الموظفين الدائمين
الذكور = 780 الإناث = 485	الذكور = 822 الإناث = 485	حسب نوع الجنس
20	34	إجمالي عدد الموظفين المؤقتين
الذكور = 10 الإناث = 10	الذكور = 15 الإناث = 19	حسب نوع الجنس
صفر	صفر	إجمالي عدد الموظفين بدوام جزئي

عملنا في عام 2024 على تحديث الأوصاف الوظيفية بما يتماشى مع احتياجات البنك المتجددة، كما أجرينا عملية مسح للمواهب لرسم خريطة شاملة لرأس المال البشري لدينا، وعلاوةً على ذلك، اعتمدنا نظامًا جديدًا لإدارة الموارد البشرية، أسهم في تعزيز الكفاءة واتخاذ القرارات المستندة إلى البيانات

وتُعد هذه المبادرات محطات رئيسية في مسيرتنا، ومؤشرات أداء رئيسية تقيس نجاح الإدارة على المدى الطويل.

تحليلات التوظيف ومعدل دوران الموظفين

تسهم بيانات التوظيف لعام 2024، المصنفة حسب نوع الجنس والفئة العمرية، في توفير تحليلات قيّمة تُثري استراتيجيتنا المُتبعة في التوظيف، وتساعد في ترسيخ ثقافتنا المؤسسية الحيوية. ويوفّر الجدول أدناه لمحة عامة عن توجّهاتنا في التوظيف

الموظفون الجدد	2024	2023	2022
إجمالي عدد الموظفين الجدد	163	218	268
نسبة الموظفين الجدد	13%	17%	21%
حسب نوع الجنس (الإناث)	51	72	93
حسب نوع الجنس (الذكور)	112	146	175
حسب العمر (تحت سن الـ 30)	102	121	156
حسب العمر (بين 30-50 عام)	59	95	111
حسب العمر (أكبر من 50 عام)	2	2	1

* بلغت ذروة التوظيف في عامي 2022 و 2023 بعد الاستحواذ على بنك سوسيتيه جنرال - الأردن

يُعد فهم أسباب معدّلات دوران الموظفين وإدارتها أمرًا محوريًا للحفاظ على استقرار القوى العاملة ورضاها. ونحن نعمل على مراقبة معدلات دوران الموظفين وتقييمها دوريًا لتحديد مجالات التحسين، وتعزيز استراتيجيات الاستبقاء على الموظفين

دوران الموظفين	2024	2023	2022
معدل دوران الموظفين (%)	15%	14%	11%
إجمالي عدد الموظفين المستقلين خلال فترة التقرير	190	189	143
حسب نوع الجنس (الإناث)	59	68	50
حسب نوع الجنس (الذكور)	131	121	93
حسب العمر (تحت سن الـ 30)	66	47	43
حسب العمر (بين 30-50 عام)	116	132	89
حسب العمر (أكبر من 50 عام)	8	10	11

التعلّم والتطوير

نسعى إلى تحويل التطوير المهني من مجرد هدف إلى رحلة ملهمة، نُجسّد فيها الطموح عبر سد فجوات الكفاءات وتعزيز الأداء، لنمكّن موظفينا من النمو بثقة وباستمرار.

ونسعى من خلال سياستنا إلى تعزيز التعلّم الرقمي الذاتي منخفض التكلفة، ما يُمكن موظفينا من تطوير مهاراتهم على النحو الذي يفضلونه. كما نولي اهتمامًا كبيرًا لتأهيل المواهب الداخلية ليصبحوا مدربين أكفاء يقدمون برامج تدريبية مصممة خصيصًا لاحتياجاتنا.

تطوير المهارات ودعم التحوّل الوظيفي

نلتزم بدعم النمو المهني، وتعزيز القدرة على التكيف من خلال برامج تطوير المهارات والتحوّل الوظيفي. فمن خلال توفير فرص التطوير لموظفي الفروع، ومسارات خاصة للمواهب الواعدة، نعمل على ضمان جاهزية فريقنا للتميّز في القطاع المالي المتطور

برنامج "BITES" لموظفي الفروع	برنامج "مهارات النجاح" للمواهب الواعدة	برنامج مديري الفروع
برنامج تدريبي لفريق الامتثال	برامج تعليم المهارات الشخصية	برنامج تسريع تطوير الموظفين ذوي الإمكانيات العالية

بالتعاون نُحقق التنمية

نحن ملتزمون بتعزيز أعمال التعاون الاستراتيجية مع الشركاء الخارجيين المرموقين لإثراء بيئتنا التعليمية. وقد وسّعنا آفاق التعلّم والتطوير لدى موظفينا من خلال التعاون مع شركة «Degrees 180» لتقديم الدورات التدريبية في مجال المهارات الشخصية الداخلية، ومؤسسة رندا عازر للاستشارات لتقديم برنامج قيادة المرأة، وشركة «Better Business» لتقديم برنامج تسريع النمو.

شركة «Degrees 180» لتقديم الدورات التدريبية في مجال المهارات الشخصية الداخلية

مؤسسة رندا عازر للاستشارات لتقديم برنامج قيادة المرأة

شركة «Better Business» لتقديم برنامج تسريع النمو

المبادرات والإنجازات

نقدّنا مؤخرًا مجموعة متنوّعة من مبادرات التعلّم. ونحن ملتزمون بتعزيز ثقافة التعلّم المستمر من خلال برنامج قيادة المرأة المصمم لتعزيز وجود المرأة في المناصب التنفيذية، وأكاديمية تكنولوجيا المعلومات الشاملة. وقد صمّمنا برنامج التدريب على التميّز في الفروع، وبرنامج مديري الفروع لتعزيز الكفاءة التشغيلية لشبكة فروعنا. كما توفّر برامج المواهب، والتعلّم بالمراقبة، وبرنامج التكنولوجيا المالية المُقام بالتعاون مع معهد الدراسات المصرفية، الخبرة العملية القيّمة. وعلاوةً على ذلك، تُسهم برامج البيانات، وتطوير المهارات الرقمية عبر منصة يوديمي، وبرنامج تأهيل القيادات العليا في ضمان تزويد موظفينا بأحدث المهارات التي تُمكنهم من التعامل مع التعقيدات في القطاع المصرفي

أحدث مبادراتنا
برنامج قيادة المرأة.
برنامج تسريع تطوير الموظفين ذوي الإمكانيات العالية.
أكاديمية تكنولوجيا المعلومات.
برنامج التدريب على التميّز في الفروع المُقدّم لكافة موظفي الفروع.
برنامج مديري الفروع.
برنامج المواهب.
برنامج التعلّم بالمراقبة.
برنامج التكنولوجيا المالية المُقدّم بالتعاون مع معهد الدراسات المصرفية.
برنامج البيانات.
برنامج تعزيز المهارات الرقمية من خلال الدورات التدريبية عبر منصة يوديمي.
برنامج تأهيل القيادات العليا.

مركز التدريب المتطور Capital Campus

يلتزم كابيتال بنك بتمكين موظفيه من خلال توفير فرص التطوير المهني، وتجلّي ذلك بإطلاق مركز «Capital Campus» في 15 شباط 2024. ويُعد هذا المركز التدريبي، المزود بأحدث التقنيات وبيئة تعليمية تفاعلية، منصةً رائدةً لنشر المعرفة وتعزيز النمو، وبإشراف نخبة من المدربين ذوي الخبرة، يسهم المركز في تزويد فرق العمل بالكفاءات اللازمة التي تُمكنهم من تقديم أفضل مستوى من الخدمة والخبرات المصرفية لعملائنا

شهدنا ارتفاعًا ملحوظًا في إجمالي فرص وساعات التعلّم مقارنةً بالعام الماضي، حيث شارك المزيد من الموظفين في برامج القيادة المخصصة

وقد أسفرت جهود البنك عن زيادة ملحوظة في عدد الشهادات التي حصل عليها موظفونا، وذلك يدل على نجاحهم في اكتساب المؤهلات والمهارات القطاعية ذات الصلة

حصل الموظفون على **50** شهادة مقارنةً بـ **28** شهادة في عام 2023

11,419 فرصة تدريبية للموظفين مقارنةً بـ **6,800** فرصة في عام 2023

حضر **257** موظفًا برامج القيادة مقارنةً بـ **95** موظف في عام 2023

1,415 موظف تلقى التدريب في عام 2024 مقارنةً بـ **1,300** موظف في عام 2023

2024	2023	2022	الفئة
11,419	6800	7,379	إجمالي فرص التعلّم
1,415	1300	1311	إجمالي عدد الموظفين الحاصلين على التدريب
50	28	19	إجمالي عدد الشهادات
257	95	78	إجمالي عدد الموظفين الحاضرين لبرامج القيادة
-	41	29	إجمالي عدد الموظفين المُسجّلين في موديز أكاديمي
19.9	19.2	15.6	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
19.5	18.4	15.2	متوسط عدد ساعات التدريب المُقدّمة للموظفات
19.1	18.6	14.8	متوسط عدد ساعات التدريب المُقدّمة للموظفين
7.1	8.5	22.9	حسب الفئة الوظيفية: الإدارة العليا
14.3	17.2	22.3	حسب الفئة الوظيفية: الإدارة الوسطى
12.7	19.5	13.2	حسب الفئة الوظيفية: المناصب الوظيفية الأساسية

مشاركة الموظفين ورفاهيتهم

تُعد مشاركة الموظفين ورفاهيتهم محورًا رئيسيًا لنجاحنا. فنحن نولي أهمية قصوى لرفاه الموظفين من خلال تقديم مجموعة متنوعة من برامج صحة الموظفين والمبادرات ذات الصلة. كما نقوم بتنظيم أنشطة بناء الفرق شهريًا لتعزيز روح التعاون والانسجام بين الموظفين. ومن خلال ترسيخ ثقافة قائمة على المشاركة والرفاه، لنضمن تهيئة بيئة عمل محفزة تُمكن موظفينا من الأداء بأفضل ما لديهم والمساهمة في ازدهار المؤسسة

الشراكة مع كُن
لتنفيذ مبادرات
شاملة لرفاهية
الموظفين.

دعم صحة الموظفين واندماجهم

في إطار شراكتنا المستمرة مع «كُن»، نعمل على تعزيز رفاه موظفينا، والاهتمام بجوانبهم النفسية، والجسدية، والعاطفية، والمالية من خلال مجموعة من ورش العمل التفاعلية، والمحاضرات التوعوية، والندوات الإلكترونية، والأنشطة الميدانية الحيوية. كما تسهم الفعاليات الميدانية في إضفاء المزيد من الحيوية وزيادة الاندماج من الاعمال

إدارة الأداء

نعمل على ضمان مشاركة كافة الموظفين في التقييمات الدورية للأداء والتطوير المهني لدعم تدرّجهم الوظيفي. وقد عملنا من خلال مجموعة من أنشطة التواصل مع الموارد البشرية، واستطلاعات الرأي، والجلسات النقاشية الجماعية، على تزويد موظفينا بإمكانية التعبير عن آرائهم وتقديم ملاحظاتهم حول مختلف المواضيع، بما في ذلك الثقافة المؤسسية، ومستوى رضاهم عن وظائفهم، وجودة برامج التدريب التي تلقوها.

«Capital Stars» برنامجنا الفصلي لتكريم الموظفين الذين يجسدون قيمنا الأساسية، ويعززون ثقافة التميّز والتقدير.

نسبة الموظفين الذين تلقوا مراجعات دورية لأدائهم وتطورهم الوظيفي:

2024	2023	2022	الفئات
100%	100%	100%	حسب نوع الجنس: الإناث
100%	100%	100%	حسب نوع الجنس: الذكور
100%	100%	100%	حسب الفئة الوظيفية: الإدارة العليا
100%	100%	100%	حسب الفئة الوظيفية: الإدارة الوسطى
100%	100%	100%	حسب الفئة الوظيفية: المناصب الوظيفية الأساسية

دعم الأمهات العاملات

انطلاقاً من إيماننا بأهمية الموازنة بين متطلبات العمل ومسؤوليات رعاية الأطفال، صممتنا مبادرات دعم شاملة للأمهات العاملات، تضمن لهن الحصول على الدعم اللازم للموازنة بين الحياة الشخصية والعمل

توفير خيار العمل عن بعد: نقدّم خيار العمل عن بُعد لتوفير المرونة اللازمة للأمهات العاملات



بدل الحضانه: حرصاً على تخفيف الأعباء المالية المرتبطة برعاية الأطفال، نقدم بدل حضانه شهرياً عن كل طفل دون سن الرابعة. وقد تم رفع قيمة البدل هذا العام لتعزيز دعمنا للأمهات والآباء العاملين.



تُقدّم البيانات التالية نظرة شاملة على الأداء في عام 2024، وأحقية الموظفين في الحصول على إجازات الأمومة/رعاية الأطفال:

2024	2023	2022	إجازة رعاية الأطفال
260	268	-	عدد الموظفين الذين يحق لهم الحصول على إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الإناث)
477	526	-	عدد الموظفين الذين يحق لهم الحصول على إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الذكور)
35	28	20	عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الإناث)
51	40	42	عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الذكور)
26	23	20	العائدون من إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الإناث)
51	40	42	العائدون من إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الذكور)
25	29	20	العائدون من إجازة رعاية الأطفال الذين ما زالوا يعملون لدى البنك بعد 12 شهراً: حسب نوع الجنس (الإناث)
35	39	41	العائدون من إجازة رعاية الأطفال الذين ما زالوا يعملون لدى البنك بعد 12 شهراً: حسب نوع الجنس (الذكور)
74%	82%	100%	معدّل عودة الموظفين إلى العمل بعد انقضاء إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الإناث)
100%	100%	100%	معدّل عودة الموظفين إلى العمل بعد انقضاء إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الذكور)
71%	96%	100%	نسبة الحفاظ على الموظفين بعد انقضاء إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الإناث)
69%	98%	98%	نسبة الحفاظ على الموظفين بعد انقضاء إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الذكور)

* في بعض الحالات، قد تمتد فترة إجازات رعاية الأطفال عبر أكثر من سنة تقريرية

الصحة والسلامة

نضع الصحة والسلامة في قلب عملياتنا، فهي أكثر من مجرد التزام، إنها ركيزة أساسية لبيئة عمل آمنة. فمن خلال التدريبات الدورية، والتقييمات الشاملة للمخاطر، والالتزام بأفضل الممارسات القطاعية، نعمل بشكل استباقي على الحد من الحوادث في مكان العمل وتعزيز مستوى الرفاه العام. إذ زوّدنا كل موظف بالأدوات والمعرفة اللازمة للحفاظ على بيئة العمل الآمنة والصحية. ويعكس سجّلنا الحافل المتمثل بعدم تسجيل أي حالة إصابة متعلقة بالصحة والسلامة في مكان العمل، التزامنا الراسخ بالصحة والسلامة في العمل، كما يُعدّ شاهدًا على فعالية بروتوكولات السلامة لدينا، وتفاني فريقنا بتعزيز مكان العمل الآمن.

يُساهم خبراء الصحة والسلامة المعتمدين لدينا، مدعومين بسياسة السلامة المهنية وسياسة الصحة والسلامة والبيئة المعتمدة، في زيادة فعالية تنفيذ عمليات وإجراءات إدارة الصحة والسلامة. وعلاوةً على ذلك، فإن الفريق مُجهّز تمامًا لإدارة وتحديد المواد الخطرة في مكان العمل ومعالجتها. إذ يجري الفريق عمليات تفتيش دورية لضمان الامتثال، وتلبية معايير السلامة. وبعد انتهاء هذه العمليات، يُقدّم الفريق توصيات لمعالجة أي أخطار صحية، أو مواد خطيرة تم التعرّف عليها، بما يضمن الإدارة الفاعلة لهذه المسائل، وحماية رفاه جميع الموظفين.

عززنا في عام 2024 من التزامنا برفاه الموظفين من خلال استحداث تدابير شاملة وبرامج تدريبية مكثّفة في مجال الصحة والسلامة. وقد شملت خطواتنا الاستباقية ما يلي

- إعداد خطة إخلاء مُعتمدة من مديرية الدفاع المدني، وإجراء تدريبات دورية بالتعاون مع الأمن العام في كافة مبانينا وفروعنا.
- عملنا على تحسين تدابير السلامة لدينا من خلال عزل أرضيات غرف الكهرباء.
- تقديم تقارير التفتيش الدورية لضمان الالتزام المستمر بمعايير السلامة.
- تعيين ثلاثة موظفين متخصصين ومُعتمدين للإشراف على مبادرات الصحة والسلامة والبيئة.
- تشكيل لجنة الصحة والسلامة والبيئة المسؤولة عن إنفاذ السياسات في البنك، بالإضافة إلى تطبيق معايير السلامة.

نُقدّم من خلال منصة سلايم الإلكترونية جلسات توعية حول تدابير السلامة، بما يضمن تقديم الإرشادات اللازمة لكافة الموظفين الحاليين والجدد. وعلاوةً على ذلك، وضعنا مقاطع فيديو توعية على الشاشات الرئيسية في مبانينا للتأكيد على التزامنا بالصحة والسلامة في عملياتنا اليومية



ضمان السلامة

لدينا خطة إخلاء مُعتمدة من مديرية الأمن العام، ونعمل على إجراء تدريبات دورية على السلامة، كما عززنا من عزل الغرف الكهربائية، بإشراف خبراء معتمدين في مجال الصحة والسلامة والبيئة.

علاقتنا مع العملاء

نولي أهمية خاصة لفهم احتياجات عملائنا بشكل مفصّل، بما يضمن توافق منتجاتنا وخدماتنا مع هذه الاحتياجات. إذ أن التركيز على العملاء والتميز امن ضمن الركائز الأساسية لاستراتيجيتنا، كما نسعى إلى تحسين تجربة العميل وتعزيز كفاءة العمليات. ونحن ملتزمون بالاستمرار في تحسين خدماتنا، بهدف تجاوز توقعات عملائنا، وتوفير تجربة مميزة تتسم بالشفافية، والوضوح.

المبادرات المتمحورة حول العملاء

الشمولية وتوفير الخدمات للجميع: التزامنا تجاه المجموعات الأقل حظاً

يُعد مبدأ الشمولية أحد القيم الأساسية لدى كابيتال بنك، إذ أنه التزام يتجسد في جهودنا الرامية لضمان توفير خدماتنا لعملائنا من ذوي الإعاقة. ونفخر بشبكة فروعنا وأجهزة الصراف الآلي التي تُلبّي احتياجات كافة العملاء، بصرف النظر عن قدراتهم البدنية. وتُعد مبادراتنا مثل: إنتاج كتيبات الامتثال بلغة «بريل»، ونشر مقاطع الفيديو التوعوية، شاهداً على التزامنا بإعداد بيئة مصرفية مهيأة وشاملة لجميع عملائنا

الفروع وأجهزة الصراف الآلي المهيأة للجميع



- 7 فروع مجهزة بالكامل للعملاء من ذوي الإعاقة
- 128 صراف آلي مهيأ للجميع

برنامج صوت العميل: تحسين تجربة العميل

يُعد برنامج صوت العميل دليلاً على التزامنا بفهم احتياجات العملاء وتلبيتها. وقد شارك هذا العام 33 ألف عميل في هذا البرنامج، وتمكننا من جمع مشاهدات قيّمة تُساعدنا في تحسين خدماتنا من خلال الاستطلاعات التقليدية والرقمية. وقد أسهمت هذه الملاحظات في تحقيق زيادة ملحوظة في صافي نقاط الترويج، حيث وصلت إلى 66% مقابل 55% في عام 2023، بالإضافة إلى زيادة معدّل رضا العملاء ليصل إلى 96% مقابل 95% في العام الماضي. كما تُوفّر لوحات المتابعة وتقاريرنا الشهرية نظرة تفصيلية على معاملات العملاء ورحلاتهم، ما يمكننا من معالجة المشكلات بشكل استباقي، وتعزيز التحسين المستمر

التواصل والشفافية: بناء الثقة

يُعد التواصل الشفاف والواضح أمرًا محوريًا في بناء الثقة مع عملائنا. حيث عملنا على توحيد اللغة المستخدمة في الرسائل القصيرة والإشعارات لضمان الوضوح والاتساق في جميع قنواتنا، مع مراعاة خصوصية عملائنا. كما نحرص على أن تكون رسائل الترحيب المُقدّمة للعملاء الجدد بداية إيجابية لهم مع كابيتال بنك، موضحين من خلالها مزايا المنتجات التي اختاروها، لتسهيل انضمامهم إلى البنك والتعرّف على خدماتنا

تبسيط رحلة العملاء

عملنا خلال العام الماضي على توسيع نطاق رحلة العملاء، من خلال إضافة المزيد من نقاط التواصل لضمان حصولهم على تجربة جذابة خالية من التعقيدات. حيث عمل مركز الاتصال لدينا على إدارة كمية هائلة من الاتصالات والتفاعلات الرقمية، من خلال نظام الاستجابة الصوتية التفاعلية الذي يساعد العملاء على استكمال معاملاتهم بشكل مستقل. وقد تم الاعتراف بتميز هذا المركز في تقرير المتسوق الخفي، حيث حصل على أعلى تصنيف على مستوى القطاع

الابتكار المستمر: الحلول الآلية والجوائز

يتجلى التزامنا بالابتكار في التحسينات التي أجريناها على أنظمتنا الداخلية، المصممة لتلبية احتياجات عملائنا المتجددة. كما نفخر بحصول تطبيقنا المصرفي على جائزة تقديرية بسبب مزاياه المتطورة، ما يعزز مكانتنا الريادية في تقديم الحلول المصرفية الرقمية

تقدير التميز: إنجاز جديد لتطبيق كابيتال بنك

تم تكريم تطبيق كابيتال بنك المصرفي بجائزة مرموقة، تأكيدًا على نهجنا المبتكر في تقديم الخدمات المصرفية. ويأتي هذا الإنجاز تنويجًا لتصميم التطبيق السلس، وميزاته الأمنية المتقدمة، وتوفير مجموعة متكاملة من الخدمات المالية التي تلبي تطلعات العملاء العصريين.

ونُسهم من خلال تركيزنا على التعليم، والشمولية، والاستماع لملاحظات العملاء، وضمان التواصل الواضح، وتعزيز الابتكار التكنولوجي، في تعزيز الرفاه الاقتصادي والاجتماعي للمجتمعات التي نخدمها، إلى جانب الارتقاء بتجربة العملاء

حصل كابيتال بنك مؤخرًا على جائزة 'أفضل بنك في إدارة النقد في الأردن' وذلك خلال حفل توزيع جوائز الابتكار في المعاملات المصرفية العالمية 2024 الذي نظّمته مجلة «ذا ديجيتال بانكر». وتعد هذه الجائزة بمثابة شهادة على تميز خدمات ومنتجات إدارة النقد التي يقدمها كابيتال بنك لعملائه من قطاع الشركات، حيث تم تصميم هذه الحلول لتلبية الاحتياجات المتطورة للعملاء، وضمان أفضل إدارة للسيولة ورأس المال العامل بطرق مبتكرة، سهلة وآمنة

التحسينات الرئيسية على الخدمات المُقدّمة لعملائنا من قطاع الشركات

فيما يلي أبرز التحسينات التي أجريناها هذا العام لإثراء التجربة المصرفية لعملائنا من قطاع الشركات.

التمويل التجاري وتحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية: أحرز كابيتال بنك تقدّمًا ملحوظًا في تحسين التجربة المصرفية الإلكترونية لعملائنا من قطاع الشركات. حيث أصبحت منصتنا المصرفية الإلكترونية للأعمال تتضمن قدرات متقدمة في مجال التمويل التجاري، تتيح لعملائنا استعراض معاملاتهم وتقديمها وإدارتها بكل سهولة. كما أعيد تصميم واجهة المنصة بما يعزز تفاعل العملاء ويجعل تنفيذ المعاملات أكثر كفاءة وسلاسة.



التنمية المجتمعية

تُعد التنمية المجتمعية من ضمن أبرز المحاور التي تُسهم في تحقيق أثرًا إيجابيًا ومستدامًا على المجتمع. ونسعى من خلال دعم النمو الاقتصادي، والممارسات المسؤولة، وتوفير التوعية المالية للجميع إلى تمكين المجتمعات وتحقيق تغيير ملموس.

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة للنهوض بالاقتصاد المحلي

نُدرك الدور الهام الذي تلعبه الشركات الصغيرة والمتوسطة في النمو الاقتصادي والاستدامة في الأردن. إذ أنها تُمثل ركيزة من ركائز الاقتصاد المحلي نظرًا لكونها من العوامل الرئيسية الدافعة للابتكار، وتوفير فرص العمل، والتنمية المجتمعية. كما أن قدرتها على تبني الممارسات المستدامة، وتعزيز كفاءة استخدام الموارد، والمساهمة في المبادرات الخضراء تجعلها شريكًا أساسيًا في بناء مستقبل أكثر مرونة وشمولية. ومن منظورنا، فإن هذه الشركات تُمثل فرصة لإعداد الطول المالية التي تُسهم في تعزيز النمو. كما نسعى من خلال توفير التمويل الميسر، والخدمات الاستشارية المتخصصة، والمنتجات المصرفية المبتكرة، إلى تمكين هذه الشركات من النجاح، وتحقيق أثرًا اقتصاديًا واجتماعيًا إيجابيًا.

في إطار التزامنا بدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، يوجد لدينا فريقًا متخصصًا يُعنى بتلبية احتياجاتها الخاصة. كما نوفر مجموعة كبيرة من الطول المصرفية المخصصة لهذه الشركات من مُختلف القطاعات الاقتصادية. ونعمل من خلال مراكز أعمالنا، ومنصاتنا الرقمية، على تنفيذ مشاريع تنموية تتماشى مع توجيهات البنك المركزي الأردني، وتغطي مجالات متنوعة مثل الطاقة المتجددة، والرعاية الصحية، والتعليم

في إطار سعينا لتعزيز قدرة الشركات الصغيرة والمتوسطة على الحصول على التمويل، نواصل شراكاتنا مع المؤسسات المحلية والدولية، لتخصيص جزء من التمويل للمرأة، والشباب، والشركات الصغيرة والمتوسطة النشطة في مُختلف أنحاء المملكة

صممنا طول الإقراض الخارجي وضمائنات المحفظة لتعزيز قدرة الشركات الصغيرة والمتوسطة على الحصول على التمويل، وذلك من خلال تسهيلات تشمل تخفيض أسعار الفائدة، ورفع نسب تغطية الضمان. ونعمل على تعزيز هذه الجهود من خلال عمليات التعاون الاستراتيجية التالية

- التمويل من خلال الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، والبنك الدولي للإنشاء والتعمير، التي يُسهم البنك المركزي في الحصول عليها (للإقراض)
- تسهيلات تقاسم المخاطر من محفظة شركة «Guarantco» (تسهيلات الضمان)
- تسهيلات التمويل المُقدّمة من بروباكو الفرنسية ودي أي جي الألمانية
- عمليات التمويل المُقدّمة من البنك الأوروبي للاستثمار
- الضمانات المقدمة من الشركة الأردنية لضمان القروض
- تسهيلات الضمانات المُقدّمة من خلال مبادرة المرونة الاقتصادية، وآلية التمويل الميسر العالمية (ضمانات البنك الأوروبي للاستثمار)
- الإقراض من خلال برامج البنك المركزي الأردني المخصصة

أطلقنا هذا العام مبادرة حُزم الخدمات المبتكرة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة:

مبادرة حُزم الخدمات المبتكرة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

صُممت هذه المبادرة لتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال تسهيل الإدارة المالية، والحد من التكاليف التشغيلية. ونعمل من خلال حُزمننا القيّمة والمدروسة بعناية، على تقديم مجموعة من الخدمات المُخصصة لتلبية احتياجات هذه الشركات، ومساعدتها على تعزيز كفاءة عملياتها. كما نسعى من خلال التشجيع على استخدام منصاتنا المصرفية الرقمية المتقدمة إلى توفير السهولة لعملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتمكينهم من التركيز على تعزيز النمو، وتحقيق أهدافهم التجارية.

المسؤولية الاجتماعية للشركات والثقافة المالية

يؤمن كاييتال بنك بالدور المحوري للمسؤولية الاجتماعية للشركات في تحقيق الأثر الملموس على مجتمعنا المحلي. وقد صممنا نهجنا في هذا الصدد بعناية لمعالجة أبرز التحديات المحلية، بما يتوافق مع التزامنا بالنمو والتطور المستدامين

1 مليون
دينار أردني مُخصصة للمسؤولية
الاجتماعية للشركات

تعتمد استراتيجيتنا للمسؤولية الاجتماعية على العديد من الركائز الرئيسية، بما في ذلك الثقافة المالية، وريادة الأعمال، بالإضافة إلى الركائز الفرعية والتي تضم تمكين المرأة، والاستدامة البيئية، والأعمال الخيرية. وتسهم هذه الركائز في توجيه أعمالنا، وضمان توافق جهودنا مع احتياجات مجتمعنا

الركائز التي تقوم عليها المسؤولية الاجتماعية للشركات

الركائز الفرعية

تمكين المرأة



الاستدامة البيئية



الأعمال الخيرية



الركائز الرئيسية

الثقافة المالية



ريادة الأعمال



تماشيًا مع اهتمامنا بمسؤوليتنا الاجتماعية، حددنا أبرز مجالات الاحتياجات، وعملنا على توجيه جهودنا نحو المبادرات التي تُسهم في تحقيق الأثر الملموس. ووضعنا الثقافة المالية التي تُعد من الركائز التي يُشجّع البنك المركزي الأردني على ترسيخها، في صميم استراتيجيتنا. وقمنا بإعداد خطة عمل شاملة تتضمن أنشطة تثقيفية لطلاب المدارس، والجمهور، وموظفينا، لتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة. وقد شاركنا خلال العام الماضي في الأيام الوظيفية التي نظمتها مبادرتي إنجاز ومدرستي - التابعة لمؤسسة الملكة رانيا - في المدارس الحكومية لتعزيز الثقافة المالية، وكان لموظفينا المتطوعين في هذه الأيام الوظيفية دورًا فاعلاً في تعزيز قدرات الطلاب في هذا المجال

تمتد أعمالنا الخيرية لتشمل تقديم الدعم لمبادرات مثل: تكية أم علي، ووقف ثريد لمكافحة الجوع ونقص التغذية، بالإضافة إلى تقديم الدعم المجتمعي من خلال العديد من المؤسسات مثل: همتنا، وجمعية قرى الأطفال، ومركز إيواء للاحتياجات الخاصة، ومركز البنيات للتربية الخاصة، وصندوق الأمان، ونوى، ومبادرة إنجاز، ومؤسسة الملكة رانيا، وغيرها من المؤسسات

تقرير الاستدامة لعام 2024

انطلاقاً من إيماننا بأهمية تمكين المرأة ودعم رائدات الأعمال، اتخذنا خطوات فاعلة في رعاية الفعاليات والمؤتمرات مثل: منتدى «SHETECHS» السنوي الذي يهدف لتمكين رائدات الأعمال في مجال التكنولوجيا علاوةً على ذلك، عقدنا شراكة مع شركة وصل للتوعية والتثقيف، وهي مؤسسة غير حكومية متخصصة بتعزيز مشاركة الشباب من مختلف الخلفيات الثقافية، ومساعدتهم على إطلاق المبادرات الاجتماعية من خلال البرامج التفاعلية

مبادرة «دير مالك»

انطلاقاً من أهمية الوعي المالي كعنصر أساسي في بناء مجتمع مستقر ومزدهر، ومن منطلق تمكين الأفراد والمجتمعات بالمعرفة والأدوات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية مدروسة تسهم في بناء مستقبل أفضل، أطلق البنك مبادرة «دير مالك»، والتي تُعد خطوة رائدة نحو تعزيز الشمول المالي وتسهيل وصول الثقافة المالية للأردنيين. تهدف المبادرة إلى دعم رؤية البنك المركزي من خلال تعزيز الحوار المفتوح حول الأمور المالية، وتشجيع النقاش حول مواضيع تلامس التحديات المالية اليومية. وتهدف المبادرة إلى توجيه الأردنيين من مختلف الفئات المستهدفة في رحلة نحو تعزيز الوعي المالي، من خلال مجموعة من الأنشطة والمبادرات المتنوعة، وتسعى إلى جعل الثقافة المالية مفهومة وميسرة، وعملية قابلة للتطبيق.

مساهماتنا في عام 2024

حافظ كاييتال بنك في عام 2024 على التزامه بدعم المجتمع، من خلال التركيز على التعليم، والشباب، والصحة، والمساعدات الإنسانية، وواصلنا تقديم برنامج المنح الدراسية لأبناء موظفينا، بالإضافة إلى دعم مبادرات التعليم الخارجية، حيث أقمنا شراكات مع صندوق الأمان، ومؤسسة إيليا نُقل لتغطية الرسوم الدراسية، بالإضافة إلى التعاون مع مركز البنات للتربية الخاصة لدعم الطلاب ذوي الإعاقات

علاوةً على ذلك، تضمنت حملتنا السنوية للمسؤولية الاجتماعية في رمضان التعاون مع جمعية أطفالنا، التي تُعد مؤسسة غير ربحية تُقدّم خدمات الرعاية الصحية للأطفال المحتاجين، لتمويل 29 عملية جراحية هذا العام

اللجان التطوعية

يدعم كاييتال بنك العمل التطوعي، ويُشجّع موظفيه على المشاركة الفاعلة في مبادرات المسؤولية الاجتماعية. وقد شاركت فرقنا بأعمال التغليف والتوزيع مع تكية أم علي، بالإضافة إلى المشاركة في الأيام الترفيهية مع مركز هيا الثقافي، وجمعية قرى الأطفال. كما شارك موظفونا خبراتهم من خلال المشاركة في مبادرة «مدرستي»، مساهمين بتعزيز الثقافة المالية لدى الطلاب

الشمول المالي

يُعد الشمول المالي أمراً محورياً للاستقرار والفرص الاقتصادية، إذ أنه يتيح للأفراد إمكانية الحصول على الخدمات المالية الأساسية. ولدعم ذلك، وفّرنا قناة رقمية بالكامل، يوفّر عملية تسجيل رقمية سلسة، وحلول مصرفية مخصصة للفئات التي لا تمتلك حسابات بنكية

قناة بليتك الرقمية: تعزيز الشمول المالي

يعد بليتك من كاييتال «القناة البنكية الرقمية» في طليعة هذا التوجه، إذ تُسهّل المعاملات المصرفية من خلال توفير الحسابات المجانية، وسهولة الوصول، والتجربة الرقمية المريحة والسلسة. وتماشياً مع رؤيتنا في إتاحة الخدمات للجميع، تستهدف منصة بليتك فئات الشباب، وربات المنازل، وذوي الدخل الثابت، سواء من المتعاملين مع القطاع المصرفي أو ممن لا يملكون حسابات بنكية، ما يساهم في تمكين مختلف شرائح المجتمع، بما في ذلك ذوي الثقافة المالية المحدودة. تُقدّم قناة بليتك خدمة دعم العملاء على مدار الساعة من خلال المكالمات داخل التطبيق، والردشة المباشرة، والخط الساخن، ما يساهم في تعزيز الثقافة المالية وإمكانية الحصول على الخدمات المصرفية. وانطلاقاً من التزامنا بالتمكين المالي، نعمل حالياً على إعداد سلسلة من الفيديوهات التثقيفية القصيرة لتقديم التوجيهات اللازمة لعملائنا حول المنتجات المصرفية الأساسية، وأسس الأمن السيبراني

الإنجازات

شهدت منصة بليتك نموًا ونجاحًا ملحوظًا:

- زيادة بنسبة 85% في العملاء المنضمين مقارنةً بالعام الماضي.
- زيادة بنسبة 209% في عدد العملاء النشطين مقارنةً بالعام الماضي.
- زيادة ودائع العملاء بنسبة 350%.
- زيادة بنسبة 365% في الإنفاق بواسطة بطاقة الدفع المباشر مقارنةً بالعام الماضي.
- سجل الإنفاق باستخدام البطاقات الائتمانية إرتفاع بنسبة 144% مقارنة بالعام الماضي 2023.
- تم الحفاظ على معدل رضا العملاء ثابتًا مقارنةً بالعام الماضي، متجاوزًا 93%.
- تحسّن تقييم التطبيق بشكل ملحوظ حيث ارتفع من 3.7 ليصل إلى 4.6.
- تعزيز قدرات علم البيانات، وذكاء الأعمال واستخدامها في صناعة القرارات، واستهداف العملاء.
- التحسين المستمر لتجربة العملاء، والدعم المُقدّم لهم، لضمان تقديم أفضل الخدمات.



الخط المستقبلي

يتطلع بليتك من كايبیتال إلى زيادة عدد العملاء الراغبين في التعاملات الرقمية وتعزيز التواصل معهم، خاصةً خارج عمّان، نظرًا لأن 8% فقط من عملائنا يتواجدون خارجها. كما نسعى من خلال تقديم العروض إلى تعزيز الشمول المالي، والتوعية بأهمية الادخار عبر منصاتنا

كما نسعى إلى زيادة نسبة الإناث، والأطفال، والوافدين في قاعدة عملائنا. ونحن نعي فرصة النمو في هذا المجال، وملتزمون بإعداد عروض رقمية مستهدفة لخدمة هذه الفئة المتنوعة من العملاء بشكل أفضل وتعزيز تفاعلهم في السوق الأردني

تسعى منصة بليتك من خلال هذه الخطط الاستراتيجية، إلى الاستمرار في قيادة التغيير في الشمول المالي، بما يضمن امتلاك كافة شرائح المجتمع للأدوات والمعرفة التي تُمكنهم من الانخراط بشكل تام في المشهد المالي الأردني



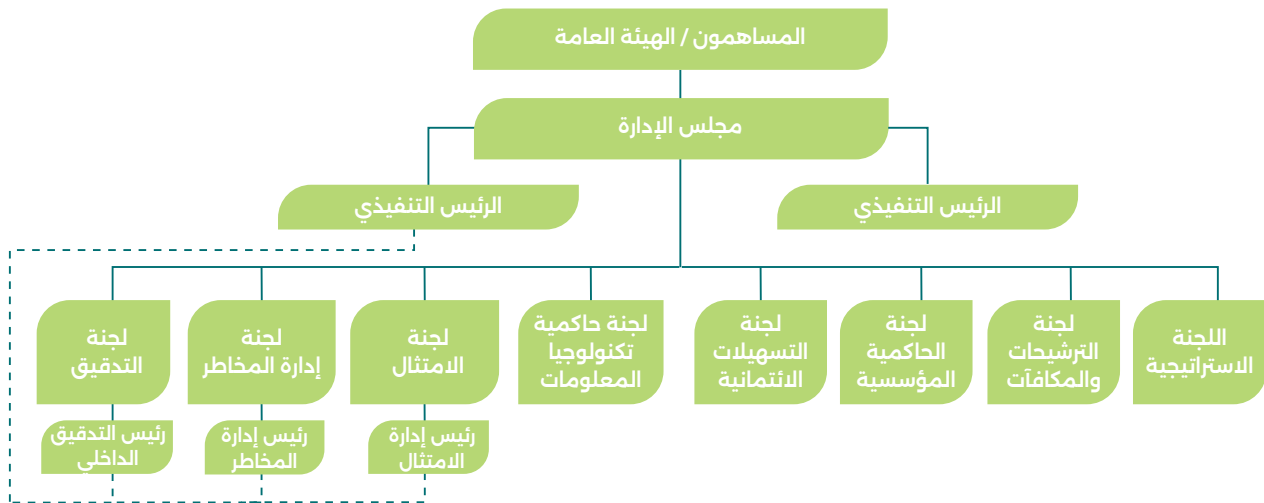
الحوكمة المؤسسية



الحوكمة المؤسسية

يُعد هيكل الحوكمة المؤسسية لدى كاييتال بنك إطارًا متعدد المستويات، مصممًا لضمان تطبيق أعلى معايير الإشراف والإدارة. إذ أنه يركز على المساءلة، لشفافية، والامتثال للمتطلبات التنظيمية. كما يُعد هذا الهيكل محوريًا في الحفاظ على سلامة عمليات البنك، والحفاظ على مصالح كافة أصحاب المصلحة، بما يشمل المساهمين، والعملاء، والموظفين، والمجتمع الأوسع.

يتألف إطار حوكمتنا من عدة مستويات رئيسية، حيث يأتي المساهمون/الهيئة العامة في أعلى الهرم، يليهم مجلس الإدارة ولجانه التابعة. وتتولى الإدارة التنفيذية، بقيادة الرئيس التنفيذي، تنفيذ استراتيجيات المجلس والإشراف على العمليات اليومية لضمان الامتثال والكفاءة. وعلى الصعيد العملي، تُسهم الإدارات والفرق المختصة في تنفيذ المهام اليومية بما يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية لتحقيق التميز في تقديم المنتجات والخدمات.



يُعد هذا الهيكل شاهدًا على التزامنا بالتمسك بأعلى معايير السلوك المؤسسي، وضمان النمو والنجاح المستدام للبنك.



لجان الحوكمة

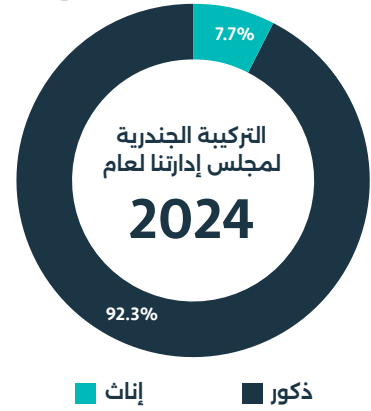
تلعب لجان الحوكمة دورًا محوريًا في تحديد التوجه الاستراتيجي، والإشراف على المخاطر، وضمان الامتثال التنظيمي، والحفاظ على سلامة الممارسات المالية. كما تضطلع هذه اللجان بمسؤولية المساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك، وإدارة المخاطر بشكل استباقي، وتعزيز المرونة في مواجهة التحديات المحتملة لضمان تطبيق أفضل المعايير التشغيلية

يتجلى تفاني هذه اللجان في الامتثال القانوني والأخلاقي في عمليات التدقيق التفصيلية، والمراجعات المنهجية، بما يضمن الالتزام بالمتطلبات التنظيمية، والمواءمة مع أفضل الممارسات القطاعية. كما تُسهم هذه اللجان من خلال الإشراف الدقيق على القوائم المالية، في تحسين الشفافية، وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة، التي تُعد أمرًا هامًا لسمعة البنك، والنجاح طويل الأجل

يضم مجلس إدارتنا لجان متخصصة، بما في ذلك لجان التدقيق، والتسهيلات الائتمانية، والامتثال، وإدارة المخاطر، والمكافآت، وتضطلع كل منها بمهام ومسؤوليات محددة.

ضمان استقلالية مجلس الإدارة وتنوعه

يُشكّل مجلس إدارتنا حجر الأساس في منظومة الحوكمة لدينا، حيث يتألف من 13 عضوًا ثابتًا، 4 أعضاء منهم من المديرين المستقلين أي ما يعادل 31% من إجمالي الأعضاء على مدار السنوات الثلاث الأخيرة. إذ تُعزز هذه البنية من التزامنا بالقيادة الموضوعية والاستراتيجية. وتجدر الإشارة هنا إلى التزامنا الراسخ بالتنوع والشمولية للجنسين في قيادتنا، إذ تألف مجلسنا في عام 2024 من 7.7% من الإناث، و92.3% من الذكور. ونسعى إلى الاستمرار بالاهتمام بتواجد المرأة ضمن قيادتنا، لضمان أن تعكس حوكمتنا التنوع الموجود في المجتمعات التي نخدمها.



يلتزم كابتال بنك بتطبيق تعليمات الحوكمة المؤسسية الصادرة عن البنك المركزي الأردني فيما يتعلق بتركيبه مجلس الإدارة، بما يشمل عدد أعضاء مجلس الإدارة، وعدد الأعضاء المستقلين، وآلية انتخابهم وتعيينهم. وتُعد لجنة الترشيحات والمكافآت لجنة تابعة لمجلس الإدارة، وتضطلع بمسؤولية تحديد المتطلبات اللازمة لضمان استقلالية أعضاء مجلس الإدارة. كما أعد البنك سياسة الملاءمة لضمان امتلاك أعضاء مجلس الإدارة لأعلى مستويات المصداقية، والنزاهة، والكفاءة، والخبرات ذات الصلة. وتحدد هذه السياسة المعايير، والمتطلبات، والشروط التي يجب على كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة استيفاؤها، ويجري العمل على مراجعتها دوريًا لضمان الامتثال المستمر لجميع الأعضاء

يتم تزويد الأعضاء المنتخبين بالنصوص القانونية الحاكمة للعمليات المصرفية، إلى جانب تعليمات البنك المركزي الأردني ذات الصلة بمهام المجلس. كما يتم إطلاع الأعضاء على حقوقهم، ومسؤولياتهم، والتزاماتهم. ويخضع الأعضاء الجدد لبرنامج توجيهي يتناسب مع خلفياتهم المصرفية. حيث يشمل هذا البرنامج الهيكل التنظيمي للبنك، وإطار الحوكمة المؤسسية، ومدونة قواعد السلوك المهني، والأهداف المؤسسية، والخطة الاستراتيجية، والسياسات المعتمدة، والمركز المالي للبنك، وهيكل المخاطر لديه. ويعمل البنك أيضًا على ضمان تلبية احتياجات أعضاء المجلس من التطوير والتعلم المستمر

يلتزم البنك بمتطلبات الحوكمة المؤسسية ذات الصلة بتشكيل لجان مجلس الإدارة، وتحديد أدوار ومسؤوليات واضحة لكل منها. ومن ضمن هذه اللجان، لجنة الحوكمة المؤسسية المعنية بالإشراف على إعداد دليل الحوكمة المؤسسية، وتحديثه، ومراقبته، ولجنة الترشيحات والمكافآت المسؤولة عن تحديد المرشحين المؤهلين للحصول على عضوية المجلس، ومراعاة مهارات وكفاءات المرشحين. وتطبق هذه اللجنة أيضًا منهجية معتمدة ومُحددة بوضوح لتقييم أداء المجلس والرئيس التنفيذي بموضوعية تامة

الإدارة المسؤولة

الامتثال والسلوك الأخلاقي

تُشكّل مدونة قواعد السلوك أساس ثقافتنا المؤسسية، والدليل الذي يسترشد به موظفونا كما تُمثّل إطارًا أخلاقيًا يُسهم في تحديد المعايير، والمبادئ، والسلوكيات الأخلاقية التي يُراعيها موظفونا ويلتزمون بها. ويعمل البنك على ضمان تعميم هذه المدونة وترسيخ ما تنص عليه لدى كافة الموظفين من خلال الجلسات التدريبية، وورش العمل، وعمليات التواصل الدورية. ونود التأكيد على أن الامتثال لهذه المدونة أمرًا إلزاميًا، وسيتم التعامل مع أي خرق لها على الفور، وقد يترتب على ذلك اتخاذ إجراءات تأديبية. وإننا من خلال الالتزام بهذه المدونة، نؤكد على التزامنا بالنزاهة، وأخلاقيات العمل، والحفاظ على سمعتنا بصفتنا مؤسسة مالية مسؤولة وموثوقة

		
مكافحة غسل الأموال	القيم والأخلاقيات	السرية والخصوصية
		
تضارب المصالح	البيئة والصحة والسلامة	علاقات العمل
		
التحرّش	التحقيقات الإفصاحات	تكافؤ فرص العمل





قيمنا المؤسسية

ترتكز مدونة قواعد السلوك بشكل رئيسي على قيمنا المؤسسية. إذ أنها تُسهم في تحديد هويتنا، وتوجيه مبادئنا، ونهجنا في العمل. كما نود التأكيد على التزامنا بالاهتمام بتحسين تجربة العميل، والنزاهة، والطموح، والموظفين، والابتكار.

مسؤوليات الموظفين			
التعزيز المستمر لثقافة النزاهة والمساءلة	الإبلاغ عن أي سلوك مُخالف لهذه المدونة أو الإطار الأخلاقي للبنك	اتخاذ القرارات بما يتوافق مع قيم البنك ومعايير الأخلاقية	فهم مدونة قواعد السلوك والامتثال لها

بالإضافة إلى مدونة قواعد السلوك، يلتزم البنك تمامًا بالسياسات التالية ولا يقبل أي تجاوز لهذه التوجيهات المقررة

- سياسة الإبلاغ عن المخالفات
- ملاءمة الإدارة التنفيذية
- مساءلة الإدارة التنفيذية
- سياسة صلاحيات التوقيع
- سياسات وإجراءات الامتثال التنظيمي
- السياسات والإجراءات ذات الصلة بشكاوى العملاء
- سياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال
- سياسات وإجراءات العقوبات

تضارب المصالح

تُمثل سياسة تضارب المصالح أهمية كبيرة للحفاظ على النزاهة والشفافية في مؤسستنا. إذ تهدف إلى تحديد حالات تضارب المصالح الشخصية مع المسؤوليات المهنية، والإفصاح عنها، وإدارتها. ومن خلال الإرشادات المُحددة بوضوح ضمن هذه السياسة، يتم العمل على منع السلوكيات غير الأخلاقية، وضمان اتخاذ القرارات بما يصب في مصلحة المؤسسة وأصحاب المصلحة لديها. وتتمثل أهداف هذه السياسة في تعزيز ثقافة المساءلة، وحماية سمعة المؤسسة، وتعزيز الثقة بين الموظفين، والعملاء، والشركاء. وتُمثل هذه السياسة في المقام الأول إطارًا لاتخاذ القرارات الأخلاقية، ما يساعد على حماية قيم المؤسسة وأهدافها



مبادرات الامتثال المُنفّذة في عام 2024

واصلنا خلال عام 2024 التزامنا بتحديث السياسات دوريًا لضمان الامتثال والتميّز التشغيلي، إلى جانب إطلاق مبادرات لإعداد البرامج التدريبية الشاملة، وتحديث تكنولوجيا الامتثال، وأتمتة مسارات العمل. واستكملنا التحديثات لهذا العام، وخططنا لإجراء المزيد من المراجعات في السنوات المقبلة ضمن جهودنا المستمرة للتحسين. كما قمنا بإطلاق المبادرات والبرامج التالية لتعزيز الحوكمة، وتحسين عمليات إعداد التقارير، والارتقاء بمستوى الامتثال على مستوى المؤسسة

المبادرات/المشاريع المُنفّذة	الوصف
خطة الامتثال الممتدة لثلاث سنوات	أعدنا ونفّذنا خطة شاملة مدّتها 3 سنوات (2024-2026) لإدارة الامتثال.
استراتيجية إعداد التقارير	أعدنا استراتيجية إعداد التقارير ونجّحنا في تنفيذها لأتمتة تقارير الامتثال الصادرة عن إدارة الامتثال.
نموذج الاعتماد على الامتثال التنظيمي	عملنا على إعداد نموذج الاعتماد على الامتثال التنظيمي للإشراف على جميع وحدات الأعمال والأقسام المساندة.
توحيد تقارير الامتثال ربع السنوية	صممنا نموذجًا موحدًا لتوحيد تقارير الامتثال ربع السنوية الصادرة عن كابيتال بنك والشركات التابعة له.
سياسات المجموعة	أعدنا في عام 2024 سياسات شاملة لكابيتال بنك والشركات التابعة له .
استراتيجية التدريب	تشمل هذه الاستراتيجية العديد من العناصر الرئيسية مثل: برنامج شهادات الامتثال، والتدريبات المتخصصة، والتدريبات المكثفة، وجلسات التوعية الدورية، والدورات التدريبية المخصصة لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية.

الخطط المستقبلية	
تحديث تكنولوجيا الامتثال	نستثمر في تحديث تكنولوجيا الامتثال واستبدالها، بما يشمل نظام كشف حالات غسل الأموال وأدوات وحلول تصفية البيانات.
تطبيق نظام إدارة عمليات الأعمال	نعمل على تنفيذ مسار عمل آلي متطور، متكامل مع النظام المصرفي الأساسي، بهدف تعزيز عمليات فتح الحسابات وتحديث بيانات اعرف عميلك.



قصة نجاح: استراتيجية تحويل قسم الامتثال

تُرَكِّزُ في هذه الاستراتيجية التي بدأت في عام 2022 ومن المقرر استكمالها في عام 2025، على إعادة هيكلة إدارة الامتثال لدينا من خلال أربع ركائز رئيسية

- الحوكمة
- الموظفون
- العمليات
- التكنولوجيا

صُمِّمَ هذا النهج الشامل للارتقاء بإدارة الامتثال وتعزيز فعاليتها، بما يشمل تلبيتها لأعلى معايير التوقعات التنظيمية والتميز التشغيلي، بالإضافة إلى التأكد من جاهزيتنا لتلبية المتطلبات التنظيمية، والحد من المخاطر بصورة فعالة

كانت أهداف هذه المبادرة شاملة وطموحة، ومن ضمنها:

- إعداد هيكل حوكمة قوي: نهدف لإرساء أساسًا متينًا من خلال التحديد الواضح لخطوط الدفاع الثلاثة، إلى جانب أدوارها ومسؤولياتها. حيث كان ذلك مهمًا لضمان فهم كافة أصحاب المصلحة لمهامهم، والعمل الجماعي للحد من المخاطر بصورة فعالة.
- استقطاب المواهب المناسبة، والاحتفاظ بهم: انطلاقًا من إيماننا بأهمية وجود المتخصصين المَهْرَة وذوي الخبرة، ركّزنا على استقطاب أبرز المواهب، وتزويدهم بفرص التدريب والتطوير باستمرار، بالإضافة إلى تعزيز ثقافة التحسين المستمر على مستوى إدارة الامتثال لدينا.
- تحديد العمليات والضوابط القوية والقائمة على المخاطر: يُمثل هذا الهدف حجر الأساس في سعينا نحو امتثال أكثر اتساقًا وكفاءة، بما يضمن مواءمة أنشطتنا مع أفضل الممارسات. ونحن نسعى من خلال تطبيق العمليات والضوابط الموحدة إلى تعزيز قدرتنا على تحديد المخاطر والحد منها، ما يسهم في تعزيز الفعالية العامة لإدارة الامتثال لدينا.
- اعتماد أنظمة متخصصة وملائمة لمكافحة الجرائم المالية: سعيًا للاستثمار في الأنظمة المتقدمة التي تدعم احتياجات الامتثال لدينا بفعالية لتلبية متطلباتنا على مستوى المجموعة كاملة، وكان هذا الهدف محوريًا لتعزيز قدرتنا على كشف الجرائم المالية ومنعها، وبالتالي حماية سلامة عملياتنا.

نفخر بتنفيذنا لهذه الاستراتيجية من خلال خبراتنا الداخلية. وعلى الرغم من مواجهتنا للعديد من المخاطر، إلا أننا تمكنا من خلال الالتزام بالتميز والتخطيط الاستراتيجي من تجاوز هذه العقبات. ومن خلال الطول الاستباقية للمشاكل، نجحنا في المضي قُدَمًا في استراتيجية تحويل قسم الامتثال.

إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا تدريبًا في مجال مكافحة الفساد:

بيانات 2024	بيانات 2023	بيانات 2022	فئة الموظف
18	36	20	الإدارة العليا
255	221	236	الإدارة الوسطى
1012	1006	1017	المناصب الوظيفية الأساسية

إدارة المخاطر

أهمية إدارة المخاطر

تقوم عملياتنا على أسس راسخة من الثقة والمصداقية مع مختلف أصحاب المصلحة، ونحرص باستمرار على تطوير أطر وممارسات إدارة المخاطر، لما لها من دور محوري في ترسيخ مكانتنا كمؤسسة مالية قادرة على التكيف والنمو في مختلف الظروف، ويضطلع مجلس إدارتنا والإدارة العليا بدور فاعل في الإشراف على السياسات والإجراءات المطبقة وفقاً لأعلى المعايير التنظيمية. وكان إطلاق نظام متطور لإدارة البيانات من أبرز الإنجازات التي شهدتها عام 2024، إذ ساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية، ورفع جودة عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية

وكما قمنا باعتماد اختبارات التحمل للمقترضين، في خطوة نوعية تعزز قدرتنا على تقييم المخاطر البيئية والتنظيمية، ما يضمن المرونة المالية والاستدامة على المدى البعيد.

نهجنا في إدارة المخاطر

يتمثل الهدف من نهجنا في إدارة المخاطر في حماية أصول البنك، وسمعته، وضمان استمرارية الربحية، ويقوم هذا النهج على ثلاث عناصر رئيسية مُصممة بعناية ودقة:

العنصر	المخاطر	نهجنا
إدارة المخاطر الاستراتيجية	<ul style="list-style-type: none"> المخاطر الائتمانية مخاطر السوق مخاطر السيولة مخاطر معدل الفائدة المخاطر السيبرانية 	نعتمد في نهجنا على موازنة مدروسة بين المخاطر والعوائد، وندير هذه المخاطر بعناية بهدف تعظيم العائدات. وينبع هذا النهج من فلسفة قائمة على تحمّل المخاطر بحكمة، بما ينسجم مع أهدافنا الاستراتيجية العامة
الإدارة الوقائية للمخاطر	<ul style="list-style-type: none"> المخاطر التشغيلية الداخلية إدارة استمرارية الأعمال مخاطر التركيز مخاطر السمعة الداخلية 	تهدف استراتيجيتنا إلى رفع كفاءة الضوابط الداخلية، للحد من احتمالية وقوع المخاطر، وتقليل أثرها على سلامتنا المالية، وكفاءة عملياتنا
إدارة المخاطر الخارجية	<ul style="list-style-type: none"> المخاطر التشغيلية الخارجية المخاطر السيبرانية الخارجية مخاطر السمعة الخارجية 	نستخدم خطتنا الشاملة لاستمرارية الأعمال، إلى جانب ضوابطنا الداخلية القوية للحد من آثار المخاطر الخارجية على أوضاعنا المالية، وضمان استمرارية الربحية



تعزيز الخبرة في مجال المخاطر من خلال التدريب الشامل للموظفين

نُفذنا مجموعة من المبادرات التدريبية المتخصصة لتعزيز كفاءة موظفينا في إدارة المخاطر، وشملت هذه المبادرات عددًا من المواضيع، بما في ذلك الامتثال واللوائح المالية، والتميز التشغيلي، وآليات الحد من المخاطر، والخدمات المصرفية الاستراتيجية، والحوكمة، والتكنولوجيا، والأمن السيبراني. ونوفر هذه البرامج التدريبية من خلال مجموعة من ورش العمل الإلكترونية والتفاعلية، وقد صُممت كل منها بعناية لتعزيز الفهم الشامل للأبعاد المُعقَّدة للمخاطر.

الجلسات التدريبية	
<ul style="list-style-type: none"> • الاحتيال في نظام الدفع الوطني • التدريب على استخدام بوابة «SWIFT RMA» • التدقيق الداخلي والبيئة التنظيمية في ظل التغيرات العالمية: الحوكمة، والتحوّل الرقمي، وتغيّر المناخ • إدارة مخاطر السيولة ومعدّل الفائدة وأثرها على المخاطر الائتمانية وفقًا لأحكام اتفاقية بازل • بازل 4: الإطار الشامل • التحليل الفعّال للعمليات المالية والكشف عن الأنشطة المشبوهة 	إدارة المخاطر والامتثال
<ul style="list-style-type: none"> • المعيار الدولي للتقارير المالية 9 • ورشة عمل حول الأدوات المالية وتمويل سلاسل التوريد • أساسيات التمويل التجاري 	المنتجات والخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none"> • ورشة عمل الخدمات المصرفية المفتوحة • الفوائد التي يحققها إطار منظومة الثقة الرقمية للقطاع المصرفي • قنوات الدفع الإلكتروني وأساليب الاحتيال • مُقدّمة للأمن السيبراني في مجال المدفوعات • تعزيز قيمة إدارة البيانات بصفته الركن الأساسي للخدمات المصرفية المستقبلية 	التحوّل الرقمي والأمن السيبراني

ضمان المعالجة الفعّالة للتطلّعات والامتثال للسياسات

نلتزم بتحديد التطلّعات ومعالجتها من خلال الآليات الواضحة التي تشرف عليها إدارات الامتثال، والموارد البشرية، والتدقيق لدينا، ويشمل نهجنا نظامًا للإبلاغ عن الحوادث التشغيلية يتيح لنا إمكانية تحديد المشكلات واتخاذ الإجراءات التصحيحية بشكل سريع، بما في ذلك مراجعة العمليات، وتعديل السياسات، وتقديم التعويضات عند الاقتضاء. كما نقوم بمتابعة فعالية آليات التظلم وعمليات معالجتها بشكل مستمر، إلى جانب مراعاة ملاحظات أصحاب المصلحة لتحسين ممارساتنا، والحفاظ على التزامنا بالتميز التشغيلي.

نوفّر أيضًا لموظفينا آليات فعّالة تُمكنهم من طلب المشورة، وطرح التساؤلات المتعلقة بسلوكيات العمل. ويمكن لموظفينا من خلال منصة «iGrafx»، الاطلاع على أحدث السياسات والإجراءات، ما يضمن وعيهم الكامل، وقدرتهم على تطبيق الممارسات المهنية المسؤولة بثقة مُطلقة. ونعمل على تعميم التحديثات الدورية، المُستندة إلى المراجعات الدورية والتعليمات التنظيمية، على فرقنا من خلال الإشعارات الأسبوعية، والتنبيهات من خلال منصة «مايكروسوفت تيمز»، للمساهمة في تعزيز ثقافة الشفافية، والمشاركة الفاعلة في الامتثال للسياسات.

علاوةً على ذلك، تُشجّع سياسة الإبلاغ عن المخالفات الموظفين على الإبلاغ عن أي سلوك غير أخلاقي، أو انتهاكات لسياسات البنك دون الخوف من أية تداعيات. وتُعد هذه السياسة عنصرًا أساسيًا في إطار الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر في البنك.

التدقيق الداخلي

يلعب قسم التدقيق الداخلي دورًا محوريًا في تزويد مجلس الإدارة ولجنة التدقيق بالمطالعات والتوجيهات اللازمة بشأن فعالية أنظمة الرقابة الداخلية. وتتمثل المهمة الأساسية للإدارة في ضمان الالتزام بالسياسات والإجراءات الداخلية وفعالية تطبيقها. كما تُعد الإدارة عنصرًا أساسيًا في تعزيز الأنظمة الداخلية والحد من المخاطر المرتبطة بأنشطة البنك المتنوعة

تعمل إدارة التدقيق الداخلي بموجب ميثاق معتمد من مجلس الإدارة، وبما يتماشى مع المعايير الدولية للتدقيق الداخلي الصادرة عن معهد المدققين الداخليين، ووفقًا لتعليمات ولوائح البنك المركزي الأردني

عمليات وإجراءات التدقيق الداخلي

يضمن نهجنا في التدقيق الداخلي اتباع نهجًا منظمًا، ومتسقًا، ومتوافق مع أفضل الممارسات القطاعية في تنفيذ عمليات التدقيق. إذ تعمل إدارة التدقيق الداخلي ضمن هيكل واضح، يستند إلى الوثائق التي تؤكد على النزاهة والدقة المهنية

تتبع الإدارة دليل إجراءات التدقيق الداخلي في تنفيذ عملياتها، الذي يُحدد آلية تنفيذ عمليات التدقيق، بالإضافة إلى ميثاق إدارة التدقيق الداخلي، الذي يُحدد هدف هذه الإدارة، وصلاحياتها، ومسؤولياتها. وعلاوةً على ذلك، تضمن مدونة الأخلاقيات الالتزام بأعلى المعايير المهنية، ويُسهّم برنامج إدارة عمليات التدقيق «TeamMate+» في تعزيز الكفاءة من خلال تسهيل إجراءات سير العمل. وتعزز هذه السياسات والأدوات من التزامنا بتنفيذ ممارسات التدقيق الصارمة والفعّالة

التقدّم المُحرز والإنجازات الرئيسية

أحرزت إدارة التدقيق الداخلي لدينا في عام 2024 تقدّمًا ملحوظًا في تعزيز القدرات التشغيلية. وكان تحديث نظام إدارة عمليات التدقيق وتحديث برنامج «TeamMate» ببرنامج «Team Mate Plus» من ضمن أبرز الإنجازات التي حققتها الإدارة. إذ يُمثّل هذا التحوّل تحسینًا استراتيجيًا في عمليات التدقيق لدينا، نظرًا لتوفير مزايا متقدّمة تُسهّم في تسهيل إجراءات سير العمل، وتُعزز التعاون بين أفراد الفريق، وتُحسّن جودة وكفاءة هذه العمليات





أهم المحطات
النجاح في استبدال نظام «TeamMate»
نظام «TeamMate+»، ما أسهم في تحسين
قدرات إدارة عمليات التدقيق.

الخط المستقبلي

في إطار تطلعاتنا المستقبلية، تظل إدارة التدقيق الداخلي ملتزمة بتجاوز التحديات، والاستمرار في تحسين أدائها. كما أننا ملتزمون بتوظيف المدققين الجدد وتدريبهم لسد الفجوات الناجمة عن الاستقالات، بالإضافة إلى استكشاف سُبل جديدة لتحقيق تحسينات إضافية على عمليات التدقيق لتحقيق أهدافنا المُخط لها

الرؤية الاستراتيجية ومستهدفات الأداء

انطلاقاً من التزامنا بالتميز والتحسين المستمر، نعمل على مراجعة استراتيجيتنا المتبّعة في التدقيق بهدف تحسين فعالية وكفاءة إدارة التدقيق الداخلي. وتُحدد النقاط التالية رؤيتنا الاستراتيجية، إلى جانب مؤشرات الأداء الرئيسية، ومستهدفات الأداء ذات الصلة للسنة القادمة وما بعدها، وذلك ضمن أفق زمني يمتد حتى خمس سنوات بحسب الحاجة.

رفع كفاءة
وفعالية عمليات
التدقيق

تعزيز استقلالية
ونزاهة عمليات
التدقيق

تحسين أداء
عمليات
التدقيق

إعداد فريق
تدقيق ماهر
ومؤهل

01. تعزيز مكانة ودور التدقيق الداخلي

- تعزيز استقلالية عمليات التدقيق الداخلي والحفاظ عليها
- تعزيز موضوعية موظفي التدقيق الداخلي ونزاهتهم

02. رفع كفاءة وفعالية عمليات التدقيق الداخلي

- التوثيق الكامل لمسؤوليات ومهام التدقيق الداخلي
- تطوير عمليات التدقيق الداخلي وأتممتها
- الامتثال للمعايير الدولية وأفضل الممارسات المتبّعة في التدقيق الداخلي
- وضع عمليات تقييم المخاطر والتخطيط لها
- تقديم خدمات التدقيق وفقاً لتقييم المخاطر
- تقديم الاستشارات الداخلية بشأن إدارة المخاطر، والرقابة، والحوكمة

03. رفع مستوى الكفاءات، وتوفير العدد الكافي من القوى العاملة المؤهلة

- تنفيذ برامج تدريبية وتطويرية لتعزيز المهارات الفنية والقيادية لموظفي التدقيق الداخلي
- تعزيز ثقافة التعلّم المستمر، والنمو المهني من خلال برامج الإرشاد، والشهادات، والتعاون المشترك بين إدارات المجموعة

إدراج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في تحليل الائتمان

طبّق كاييتال بنك منذ عام 2018 نظام الإدارة البيئية والاجتماعية بما يتوافق مع معايير مؤسسة التمويل الدولية، حيث عملنا على إدراج تقييمات المخاطر البيئية والاجتماعية في عمليات الإقراض. وفي إطار التزامنا بالممارسات المصرفية المسؤولة، نسعى إلى تعزيز نظام الإدارة البيئية والاجتماعية لتحسين عمليات العناية الواجبة، بما يضمن توجيه أموالنا نحو مشاريع الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية

تتطلب شراكتنا مع مؤسسات التمويل التنموي تقديم تقارير دورية حول نظام الإدارة البيئية والاجتماعية، ما دفعنا إلى تحديث هذا النظام سنويًا استجابةً للتحديات البيئية والاجتماعية المتجددة. ويسهم هذا التحديث في تعزيز قدرتنا على تقييم الآثار المباشرة وطويلة الأجل، بما يتماشى مع استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر

عملنا على إدراج التقييمات البيئية والاجتماعية، واعتماد الممارسات المتوافقة مع مؤسسة التمويل الدولية، وتقديم التدريبات الشاملة لموظفينا، تأكيدًا على التزامنا بمراعاة مبادئ الاستدامة في عمليات اتخاذ القرارات الائتمانية. وتعاونًا مع بروبازكو لتقديم المساعدة الفنية في هذا المجال. وعلاوةً على ذلك، نستخدم قائمة تدقيق متكاملة للعناية الواجبة الاجتماعية والبيئية في المشاريع المدعومة من مؤسسات التمويل التنموي، تتناول تقييم بعض العوامل مثل: الأثر البيئي والمشاركة المجتمعية، وظروف العمل

تماشيًا مع توجيهات البنك المركزي الأردني، عملنا على تصنيف الشركات حسب مستوى المخاطر البيئية والاجتماعية والمؤسسية، إلى ثلاث مستويات: مرتفع (أ)، ومتوسط (ب)، ومنخفض (ج)، لضمان اتباع نهجًا شاملًا في تقييم المخاطر



خصوصية وأمن البيانات

في ظل التحول الرقمي المتسارع، أصبحت خصوصية وأمن البيانات من الأولويات الجوهرية للبنوك والمؤسسات المالية. ونحن نتحمل مسؤولية حماية بيانات عملائنا من الوصول غير المصرح به، والاختراقات، والهجمات السيبرانية.

حماية خصوصية بيانات العملاء

تُعد حماية بيانات العملاء عنصرًا أساسيًا للحفاظ على الثقة بالنظام المالي. ولا تقتصر أهمية ذلك على الجوانب القانونية والتنظيمية، بل تمتد لتشمل مسؤولية أخلاقية راسخة، وأحد أركان تقديم الخدمة المتميزة للعملاء.

نُطبّق في كايبتال بنك سياسة صارمة لخصوصية البيانات، ومتوافقة مع قوانين حماية البيانات الأردنية، تُحدد حقوق الأفراد، وتوجّه الآليات التي نتبّعها في جمع المعلومات الشخصية، واستخدامها، ومشاركتها، والاحتفاظ بها. ونود التأكيد على امتثالنا التام لهذه القوانين، بما يضمن تطبيق أعلى معايير الخصوصية والأمان.



النقاط البارزة

لم يتلق البنك أي شكاوى تتعلق بانتهاك خصوصية العملاء
لم يسجل البنك أي حالات لخرق بيانات العملاء، أو تسريبها، أو سرقتها، أو فقدانها

نهجنا

نعتمد إطارًا متكاملًا يجمع بين أدوات الحماية الفنية المتقدمة، وحوكمة البيانات الصارمة، والثقافة المؤسسية الراسخة التي تعزز الوعي بأهمية الخصوصية. وتُساهم بعض التدابير مثل: التشفير، والتحكم في إمكانية الوصول للبيانات في حماية بيانات العملاء، في حين تضمن السياسات الواضحة والشفافة معالجة البيانات والاحتفاظ بها بصورة دقيقة ومسؤولة. كما نوّفر لعملائنا قنوات سهلة الاستخدام لإدارة بياناتهم الشخصية، وفي حال حدوث خرقًا نادرًا للبيانات، يضمن نظام الاستجابة للحوادث لدينا اتخاذ إجراءات سريعة للتقليل من أثر الخروقات وتعزيز ثقة عملائنا.

السياسات والالتزامات

يلتزم كايبتال بنك التزامًا صارمًا بقوانين حماية البيانات، وقد طبّق سياسات شاملة تُحدد حقوق أصحاب البيانات، وآليات معالجتها، وحمايتها، والاحتفاظ بها، والتخلص منها.

تم تحديث هذه السياسة في هذا العام لمواءمتها مع قوانين حماية البيانات الأردنية، لضمان تطبيق أعلى معايير الخصوصية والأمان. وانطلاقًا من التزامنا بالحفاظ على ثقة العملاء، أدرجنا مبادئ حماية البيانات في قيمنا الأساسية، للتأكيد على اهتمامنا بالحوكمة الأخلاقية، والشفافية، وحماية مصالح أصحاب المصلحة.

تُمثّل إدارة أمن المعلومات

لدينا عنصرًا محوريًا في حماية سرية بيانات البنك، وتوافرها، ودقّتها. وسعيًا لضمان الامتثال لسياسات الأمان، تُجرى هذه الإدارة تدريبات دورية للموظفين، بالإضافة إلى توعية العملاء بآليات حماية بياناتهم. كما تُطبّق ضوابط وإجراءات هامة للحد من المخاطر، والمواءمة مع سياسات البنك لإدارة المخاطر، وأفضل الممارسات المُتبّعة في هذا الصدد.

الأمن السيبراني

ندير بشكل فعّال المخاطر المرتبطة بقنواتنا الرقمية تزامناً مع التوسع في خدماتنا الرقمية. ونسعى من خلال الالتزام بإطارنا للمخاطر، إلى ضمان الامتثال التام للوائح البنك المركزي الأردني. ونعمل من خلال التعاون بين فريق أمن المعلومات وتكنولوجيا المعلومات على تنفيذ اختبارات متعددة المستويات لكافة الإصدارات الرقمية. ونود التأكيد على التزامنا بإدراج معايير الأمان في كافة مراحل إعداد القنوات الرقمية، بالإضافة إلى اعتماد آلية تفويض رسمية في كل مرحلة

التدريبات والشهادات

عزز كاييتال بنك في عام 2024 من قدراته في مجال أمن المعلومات من خلال تزويد الموظفين بالبرامج التدريبية الشاملة وتمكينهم من الحصول على شهادات معتمدة. فقد أتم الموظفون دورة «CompTIA Security+»، التي اكتسبوا من خلالها معرفة واسعة في مجال الأمن السيبراني. كما تعاونوا مع شركة «فيزا» لتقديم تدريب حول الأمن السيبراني في قطاع المدفوعات. وبالإضافة إلى ذلك، حصل كبار موظفو الأمن السيبراني على شهادة مدير أمن المعلومات، ما عزز من خبراتهم، ومهاراتهم القيادية في هذا المجال

التدريبات والشهادات

شهادة «CompTIA Security+»

مُقدّمة للأمن السيبراني في مجال المدفوعات

شهادة مدير أمن المعلومات

جهودنا في مجال تعزيز أمن المعلومات في عام 2024

سجّلنا في عام 2024 تقدّمًا ملحوظًا في برنامج أمن المعلومات لدينا، إذ عزّزنا من حماية البيانات، والبنية التحتية السيبرانية

عملنا بالتعاون مع إدارة تكنولوجيا المعلومات على تخصيص ميزانية لتنفيذ أبرز التدابير الأمنية، بما يشمل أنظمة كشف الشبكات والاستجابة لها، وتعزيز أمن واجهة برمجة التطبيقات، بالإضافة إلى تبني آليات فعالة لحماية الهوية المؤسسية، ما انعكس إيجابًا على المستوى العام للأمن لدى البنك

وقد وسّعنا نطاق نظام الحماية من تسرّب البيانات، وأصبح يتميز بالحماية المشددة. إذ يعمل هذا النظام على منع اختراق البيانات الشخصية من خلال مراقبة تدفق البيانات وضبطه، بما يضمن عدم مشاركة البيانات الشخصية عن غير قصد، وتقييد الطباعة والتحميل الخارجي للملفات الحساسة، ومنع الاستخراج غير المصرّح به للبيانات

تؤكد هذه الإنجازات على التزامنا المستمر بحماية خصوصية البيانات وتعزيز الأمن السيبراني. وسنستمر بتحسين الاستراتيجيات الأمنية لدينا لمواكبة التحوّلات المتسارعة في العالم الرقمي

الأهداف الاستراتيجية للتميز السيبراني

وفي إطار رؤيتنا المستقبلية، حدّد البنك مجموعة من مستهدفات الأداء التي ستوجّه جهودنا في مجال الأمن السيبراني خلال السنوات القادمة، بما يضمن مواكبة متطلبات أمن المعلومات المتجددة في القطاع المالي.

مراجعة سياسة الأمن السيبراني وتحديثها

نلتزم بالحفاظ على سياسة أمن سيبراني فعّالة ومتجددة، تواكب التطورات المتسارعة عبر مراجعات وتحديثات دورية تُرسّخ الثقة وتعزز الحماية الرقمية. وتضمن هذه العملية المتسمة مواكبة سياساتنا لأحدث التهديدات، وشمولها لأفضل الممارسات، ما يمكننا من إرساء إطارًا متينًا نستند إليه عند تنفيذ التدابير الأمنية

خطة تقييم المخاطر ومعالجتها

سنجري تقييمًا شاملًا للمخاطر السيبرانية المُحتملة بهدف تحديد مواطن الضعف بصورة منهجية وخلال إطار زمني مُحدد، عادةً ما يُقاس بالأشهر، وإعداد خطط قوية لمعالجة هذه المخاطر. إذ سيمكننا هذا النهج الاستباقي من معالجة المخاطر قبل حدوثها، ما يضمن الحماية المستمرة لأنظمتنا وبياناتنا

تحديث خطة الاستجابة للحوادث السيبرانية

في الختام، نحن ملتزمون بتحديث خطة الاستجابة للحوادث السيبرانية بشكل دوري وضمان قابليتها للتنفيذ. وستساعد المراجعات الدورية في التحقق من توافق استراتيجياتنا مع التهديدات السيبرانية الراهنة، وضمان استعداد فريقنا لاتخاذ الإجراءات المناسبة على الفور في حالة وقوع أي خرق أمني

يُعد استحداث هذه التدابير أمرًا أساسيًا للحفاظ على أمن المنظومة المصرفية، وحماية الأصول المالية، والبيانات الشخصية للعملاء. ونعمل من خلال تحديد هذه الأهداف، على تجهيز أنفسنا لمواجهة التحديات السيبرانية، وتعزيز مكانتنا كبنك موثوق وذي رؤية مستقبلية.

الرؤية المستقبلية وأهداف الأداء



مراجعة سياسة الأمن
السيبراني وتحديثها



خطة تقييم المخاطر ومعالجتها



تحديث خطة الاستجابة للحوادث
السيبرانية

الابتكار والتحوّل الرقمي

ينبع التزامنا بالتحوّل الرقمي من الحاجة إلى توفير حلولاً مصرفية آمنة، وفعّالة، و متمحورة حول العملاء. ونسهم من خلال استخدام أحدث التقنيات في تعزيز الممارسات المصرفية المستدامة، وتحسين الكفاءة التشغيلية، إلى جانب تحسين تجربة العميل

نهجنا والتطورات التي حققناها

يتماشى البرنامج الرقمي لكاييتال بنك بصورة استراتيجية مع الرؤية العامة والتوجهات الاستراتيجية للبنك، ويشتمل على خارطة طريق واضحة تدمج بين الضوابط الداخلية، والتقنيات الحديثة، ومفاهيم الاستدامة في تصميمه. يضمن الإطار الرقمي لكاييتال بنك التشغيل السلس لقنواتنا الرقمية، ما يتيح للعملاء الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية من خلال منصات حديثة ومؤتمتة. وتغطي خدماتنا المصرفية الرقمية مختلف شركات مجموعة كاييتال بنك، كما أنها مصممة خصيصاً لتلبية متطلبات الأسواق المختلفة، بإشراف مباشر من القيادة التنفيذية

أبرز التحسينات على الخدمات المصرفية الرقمية في عام 2024

- الإذّار والإقراض المسؤول
 - أطلقنا خدمة فتح وإدارة الودائع لأجل للتشجيع على الإذّار.
 - أطلقنا برنامج الإقراض المسؤول، الذي نُقدّم من خلاله قروضاً شخصية للعملاء المؤهلين بناءً على معايير القدرة على السداد.
 - تمكين العملاء من الاطلاع على تقاريرهم الائتمانية الصادرة عن كريف للمعلومات الائتمانية ومراجعتها، لتحسين التقييمات المالية.
- تحسين خدمات تحويل الأموال
 - أطلقنا خدمة تحويل الأموال من خلال ويسترن يونيون من خلال التطبيق، لتمكين العملاء من إرسال الحوالات بسهولة وسرعة.
- تحسين أنظمة التخزين والأرشفة الرقمية
 - تطبيق نظام مُتقدّم للتخزين والأرشفة، أسهم في تعزيز الكفاءة، والحد من المخلفات الرقمية من خلال أحدث التقنيات.
- تحقيق التحوّل الكامل نحو التعرّف على هوية العميل إلكترونياً
 - توفير آلية سلسلة لتحديث بيانات هوية العميل إلكترونياً عبر التطبيق، بما يتماشى مع المتطلبات التنظيمية.

علاوةً على ذلك، أحرز البنك تقدماً ملحوظاً في تنفيذ أجندته الرقمية من خلال مواءمتها مع الاستراتيجية العامة للبنك، وتعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ووضع خرائط الطريق الرقمية. وشملت هذه الجهود إعداد السياسة الرقمية، وتوسيع نطاق الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية بهدف دعم الابتكار الرقمي. كما أسهم تبسيط آليات تنفيذ الحلول الرقمية في رفع الكفاءة التشغيلية، في حين تجاوزت مؤشرات الأداء الرئيسية لاعتماد الحلول الرقمية نسبة 90%، مما سرّع وتيرة التحوّل من المعاملات التقليدية في الفروع إلى القنوات الرقمية. وتُرسّخ هذه المبادرات مكانة البنك بصفته مؤسسة رائدة في مجال التحوّل الرقمي المصرفي، من خلال تقديم خدمات رقمية سلسلة وفعّالة تتمحور حول العميل

تحسين استراتيجيتنا الرقمية

نهدف خلال السنوات الثلاث المقبلة إلى ترسيخ نجاحاتنا السابقة، والسعي نحو التحسين المستمر، وتبني أحدث التقنيات بما يتوافق مع البيئة الاقتصادية الجديدة، وذلك عبر منصات رقمية بالتعاون مع الشركاء في المنظومة.

تستند هذه الاستراتيجية إلى الاستراتيجية المؤسسية لدى مجموعة كابيتال بنك، ونسعى من خلالها إلى قيادة برنامج تحوّل موحد على مستوى المجموعة تحت إشراف مكتب التحوّل، الذي يقوم بدور «المصنع الرقمي» لتحقيق التحوّل الرقمي. ويُحدد هذا البرنامج الأولويات وخرائط الطريق للقنوات الرقمية، ويتم تحديثه فصليًا وسنويًا، ويُعرض على اللجان التوجيهية ومنتديات مجلس الإدارة ضمن الفصل الرقمي



الرؤية

لا تقتصر رؤيتنا على تحقيق التحوّل الرقمي في البنك، بل نسعى لإعداد نمط حياة رقمي، ومنظومة مبتكرة تُعزز تجربة العملاء في منطقتنا من خلال شركائنا وموظفينا.



الرسالة

توفير خدمات مصرفية سلسة للعملاء والشركاء الدوليين، بالإضافة إلى السعي إلى تحقيق قيمة فعلية، وتجارب غامرة ومخصصة بطريقة آمنة ومريحة.



تعزيز الاستراتيجية

في إطار سعينا لتعزيز استراتيجيتنا الرقمية، حددنا بعض المستهدفات ومؤشرات الأداء الرئيسية لتتبع أثر الإجراءات الاستراتيجية، ورصد فعاليتها

تعتمد استراتيجيتنا الرقمية على ست ركائز رئيسية:

والاستدامة الابتكار	والشراكات المنظومة	الجديدة الإيرادات	البنية التحتية التكنولوجية	التشغيلي التميز	تجربة العميل

خارطة طريق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للفترة 2025-2027

أطلقنا منصة متكاملة للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، مدعومة بخطة تطوير طموحة تهدف إلى إعادة رسم ملامح التجربة المصرفية الرقمية وتطويرها خلال العامين المقبلين.

القيمة الرقمية المحققة: تحقيق قيمة متميزة من خلال الحلول الرقمية المبتكرة

التواصل نوفر آليات تواصل مناسبة قائمة على تفضيلات العملاء، وتراعي الوقت، والموقع، ومنصات التواصل الاجتماعي التي يفضلون استخدامها، بالإضافة إلى إرسال إشعارات بالعروض والخصومات المميزة من شركائنا الموثوقين	التسويق يعتمد تصنيفنا المستهدف على نمط حياة العملاء، والتسويق والتنبؤي، والعروض الذكية، وتوسيع نطاق خدماتنا	تسجيل العملاء نقدم خدمة التسجيل الفوري للعملاء الجدد، والتحديثات الاستباقية على سياسة اعرف عميلك، وخدمة تحويل الرواتب رقميًا، وإمكانية التكامل السلس مع شركائنا والشبكات التابعة لنا	المبيعات توفر للعملاء إمكانية الوصول الفوري عبر الإنترنت إلى الأصول، والالتزامات، والاستثمارات، والتأمين، المطالبات البسيطة، والقيمة المضافة من خلال التعاون مع الشركاء	الخدمات تتضمن خدماتنا المصادقة البيومترية، ورؤية شاملة حول العميل، ورحلات سلسة عبر مختلف القنوات، والخدمات الإلكترونية الفورية، والتنبؤات الاستباقية المدعومة بالذكاء الاصطناعي، والإدارة الذكية لمخاطر الاحتيال	المعاملات نقدم لعملائنا الخدمات المصرفية الفورية، والإشعارات الذكية، والأهداف المالية المخصصة، والتخطيط المالي، بالإضافة إلى المكافآت الفورية، وبرنامج نقاط الولاء

يؤكد كابيتال بنك على التزامه بقيادة التغيير في الابتكار والتحول الرقمي في القطاع المصرفي. ونعمل من خلال التزامنا بهذه المسيرة الرقمية على إعادة إعداد التجربة المصرفية، وجعلها أكثر كفاءة، وتوافقًا مع نمط حياة عملائنا.

الملحق: فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير



الملحق: فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير

بيان الاستخدام	أعد كايبيتال بنك التقرير استنادًا لمعايير المبادرة العالمية للتقارير للفترة من 1 كانون الثاني 2024 إلى 31 كانون الأول 2024.
تم استخدام معيار المبادرة العالمية للتقارير 1	معيار المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021
المعيار (المعايير) القطاعية المعمول بها ضمن المبادرة العالمية للتقارير	لا ينطبق

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير / المصادر الأخرى
الإفصاحات العامة		
10.8	1-2 التفاصيل المؤسسية	المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021
4	2-2 كيانات مُتضمّنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	
4	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير، والوتيرة، ونقطة الاتصال	
غ/م	4-2 إعادة صياغة المعلومات	
لم يتم التحقق من هذا التقرير من جانب أطراف خارجية. حيث لا يستلزم البنك إجراء تحقيق خارجي لتقارير الاستدامة الخاصة به.		
10.8	6-2 الأنشطة، وسلسلة القيمة، وعلاقات العمل الأخرى	
33	7-2 الموظفون	
غ/م	8-2 العمال غير الموظفين	
الصفحة 46، 47/ والصفحة 298-299، و309 من التقرير السنوي	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه	
46، 47	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
الصفحة 18/ والصفحة 10 من التقرير السنوي	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	
18، 19، 46، 47	12-2 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة الآثار	
18، 19، 46، 47	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	
الصفحة 18، 19	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة	
49	15-2 تضارب المصالح	
53	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة	
الصفحة 300-302 من التقرير السنوي/ والصفحة 46، 47	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير / المصادر الأخرى
الصفحة 289 من التقرير السنوي	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021
الصفحة 289 من التقرير السنوي	19-2 سياسات الأجور	
الصفحة 289 من التقرير السنوي	20-2 عملية تحديد الأجور	
سري	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	
18, 6, 5	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	
49, 48, 31	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
49, 48, 31	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
53, 48	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	
53, 48	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
47, 46	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	
11	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
23	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
يلتزم كابيتال بنك بالقوانين واللوائح الحاكمة لاتفاقيات المفاوضة الجماعية في الأردن	30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	
الموضوعات الجوهرية		
22	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
22	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	
استهلاك الطاقة وكفاءتها		
27-25	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
27, 26	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المعيار 302: الطاقة 2016
27	3-302 كثافة الطاقة	
27, 26	4-302 خفض استهلاك الطاقة	
التغير المناخي وإزالة الكربون		
27-25	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
27	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	المعيار 305: الانبعاثات 2016
27	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (النطاق 2)	
27	4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
27	5-305 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير / المصادر الأخرى
الإدارة البيئية		
28, 25	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
28	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المعيار 204: ممارسات الشراء 2016
28	1-306 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	المعيار 306: النفايات لعام 2020
28	2-306 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
28	3-306 النفايات المتولدة	
م/غ	4-306 النفايات المحولة من التخلص	
28	5-303 استهلاك المياه	المعيار 303: المياه والنفايات السائلة لعام 2018
الإقراض والاستثمار المستدام		
29, 28	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
المساواة بين الجنسين وتنمية القوى العاملة والحفاظ على رفاهها		
38-31	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
34	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المعيار 401: التوظيف 2016
33	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
37	3-401 إجازة رعاية الطفل	
38	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	المعيار 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018
38	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	
38	3-403 خدمات الصحة المهنية	
38	4-403 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	
38	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
38	6-403 تعزيز صحة العمال	
38	9-403 الإصابات المرتبطة بالعمل	
36	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المعيار 404: التدريب والتعليم 2016
35, 34, 32	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
37	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير / المصادر الأخرى
47, 32	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
33	2-405 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	
31	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المُتخذة	المعيار 406: عدم التمييز 2016
تجربة العملاء ورضاهم		
40, 39	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الشمول والثقافة المالية		
44, 43	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
المجتمعات المحلية		
43-41	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
43-41	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المعيار 413: المجتمع المحلي 2016
تنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة		
41	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الابتكار والتحول الرقمي		
62-60	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التحليلات الائتمانية		
56	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
أمن البيانات		
59-57	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
57	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المعيار 418: خصوصية العميل لعام 2016
الامتثال والسلوك الأخلاقي		
51-48	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
51	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	المعيار 205: مكافحة الفساد لعام 2016

الملحق: جدول مؤشرات بورصة عمان

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد للتقارير	
27	انبعاثات غازات الدفيئة	ب1.1) مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 1 (إذا انطبق)	المعيار 305: الانبعاثات لعام 2016	الأداء البيئي
27		ب1.2) مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 2 (إذا انطبق)		
م/غ		ب1.3) مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 3 (إذا انطبق)		
27	كثافة الانبعاثات	ب2.1) مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة لكل معامل لقياس الناتج	المعيار 305: الانبعاثات لعام 2016	
م/غ		ب2.2) مجموع انبعاثات الغازات غير الدفيئة لكل معامل لقياس الناتج		
27	استخدام الطاقة	ب3.1) مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل مباشر	المعيار 302: الطاقة لعام 2016	
27		ب3.2) مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر		
27	كثافة الطاقة	مجموع كميات الطاقة المستخدمة بشكل مباشر لكل معامل لقياس الناتج	المعيار 302: الطاقة لعام 2016	
27	مزيج الطاقة	نسبة مئوية: استخدام الطاقة حسب نوع توليد الطاقة	المعيار 302: الطاقة لعام 2016	
28	استخدام المياه	ب6.1) مجموع كميات المياه المستهلكة	المعيار 303: المياه والنفايات السائلة لعام 2018	
م/غ		ب6.2) مجموع كميات المياه المعالجة		
نعم، 38	العمليات البيئية	ب7.1) هل تتبع الشركة سياسة بيئية رسمية؟ نعم، لا	المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	
م/غ		ب7.2) هل تتبع الشركة سياسات محددة لإعادة تدوير النفايات أو المياه أو الطاقة أو جميعها؟ نعم، لا		
نعم، 25		ب7.3) هل تعتمد شركتك نظاماً معتمداً لإدارة الطاقة؟ نعم، لا		
لا	المراقبة البيئية	هل يتولى مجلس الإدارة / فريق الإدارة بالشركة الإشراف على المخاطر المتعلقة بالمناخ و/أو إدارتها؟ نعم، لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
نعم	المراقبة البيئية	هل يتولى مجلس الإدارة / فريق الإدارة الإشراف على و/أو إدارة مسائل أخرى في مجال الاستدامة؟ نعم/لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
م/غ	التخفيف من مخاطر تغير المناخ	مجموع الاستثمارات السنوية المخصصة لتطوير البنية التحتية والتكيف مع تغير المناخ وتطوير المنتجات المتصلة بالمناخ		

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
معلومات سرية	نسبة أجور المديرين التنفيذيين	م1.1 نسبة مئوية: راتب وعلاوات المدير التنفيذي نسبة الى متوسط أجر العامل بدوام كامل	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	المجتمع
نعم		م1.2 هل تفصح شركتك عن هذا المقياس في التقارير التنظيمية؟ نعم/لا		
33	نسبة الأجور بين الجنسين	متوسط أجور الذكور العاملين في الشركة الى متوسط أجور الإناث العاملات في الشركة	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016	
34	معدل دوران الموظفين	م3.1 نسبة مئوية: تغيير الموظفين بنظام الدوام الكامل سنويا	المعيار 401: التوظيف لعام 2016	
م/غ		م3.2 نسبة مئوية: تغيير الموظفين بنظام الدوام الجزئي سنويا		
م/غ		م3.3 نسبة مئوية: تغيير المقاولين و/أو المستشارين سنويا		
-	التنوع بين الجنسين	م4.1 نسبة مئوية: مجموع الوظائف التي يشغلها الرجال والنساء في المنشأة	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016 المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016	
32		م4.2 نسبة مئوية: المناصب التي يشغلها الرجال والنساء في المستويات الوظيفية المبتدئة والمتوسطة		
32		م4.3 نسبة مئوية: المناصب التي يشغلها الرجال والنساء في المستويات الوظيفية العليا والتنفيذية		
م/غ	معدل العمال المؤقتين	م5.1 نسبة مئوية: مجموع الوظائف التي يشغلها موظفون بنظام الدوام الجزئي في المنشأة	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
م/غ		م5.2 نسبة مئوية: مجموع الوظائف التي يشغلها مقاولون و/أو مستشارون في المنشأة		
نعم	عدم التمييز	هل تتبع الشركة سياسة لمناهضة التحرش الجنسي و/أو عدم التمييز؟ نعم، لا	المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	
م/غ	نسبة الإصابات	النسبة المئوية: تكرار الإصابات بالنسبة لمجموع ساعات عمل العاملين	المعيار 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018	
نعم	الصحة والسلامة الشاملة	هل تتبع الشركة سياسة الصحة المهنية و/أو الصحة والسلامة العالمية؟ نعم، لا	المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	
لا	عمل الأطفال والعمل القسري	م9.1 هل تنتهج الشركة سياسة لمناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري؟ نعم، لا	المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	
م/غ		م9.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة مناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري الموردين أو البائعين؟ نعم، لا		
لا	حقوق الإنسان	م10.1 هل تتبغ الشركة سياسة تتعلق بحقوق الإنسان؟ نعم، لا	المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	
م/غ		م10.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان الموردين والبائعين؟ نعم، لا		

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد للتقارير	
47	التنوع في مجلس الإدارة	ح1.1) نسبة مئوية: بيان مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الأعضاء من الرجال ومن النساء	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016*	الحوكمة
-		ح1.2) نسبة مئوية: بيان مقاعد اللجان التي يشغلها الأعضاء من الرجال ومن النساء		
لا	استقلالية مجلس الإدارة	ح2.1) هل تحظر الشركة الرئيس التنفيذي من رئاسة مجلس إدارتها؟ نعم، لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
47		ح2.2) نسبة مئوية: بيان مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون		
لا	الحوافز التشجيعية	هل تُصرف حوافز للمسؤولين التنفيذيين بصفة رسمية لتفعيل نهج الاستدامة؟ نعم، لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
م/غ	المفاوضة الجماعية	النسبة المئوية: مجموع الموظفين في المنشأة المشمولين باتفاقية/اتفاقيات المفاوضة الجماعية	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا	مدونة قواعد سلوك الموردين	ح5.1) هل يلتزم البائعون أو الموردون في الشركة باتباع مدونة لقواعد السلوك؟ نعم، لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
م/غ		ح5.2) إن كانت الإجابة نعم، ما هي نسبة الموردين الذين أقرروا رسمياً بالتزامهم بالقواعد؟		
نعم	الأخلاق ومكافحة الفساد	ح6.1) هل تنتهج الشركة سياسة مكافحة الفساد و/أو سياسة الالتزام بالأخلاقيات؟ نعم، لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
100%		ح6.2) إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية للعمالة بالشركة التي أقرت رسمياً امثالها للسياسة؟		
نعم	سرية البيانات	ح7.1) هل تنتهج الشركة سياسة لحماية سرية البيانات؟ نعم، لا	المعيار 103: النهج الإداري لعام 2016*	
نعم		ح7.2) هل اتخذت شركتك خطوات للتقيد بقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)؟ نعم/لا		
نعم	تقارير الاستدامة	ح8.1) هل تنشر الشركة تقريراً عن الاستدامة؟ نعم، لا		
نعم		ح8.2) هل بيانات الاستدامة مدرجة في نظام العمل الخاص لشركتك؟ نعم/لا		
لا	ممارسات الإفصاح	ح9.1) هل تقدم الشركة بيانات عن الاستدامة ضمن أطر إعداد التقارير الاستدامة؟ نعم، لا		
نعم		ح9.2) هل تركز الشركة على بنود التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم، لا		
لا		ح9.3) هل تضع الشركة أهدافاً وترفع تقارير عن تقدمها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم، لا		
لا	التدقيق الخارجي	هل يظطلع طرف ثالث بتوكيد أو التحقق من صحة الإفصاحات التي تقدمها الشركة عن الاستدامة؟ نعم، لا		المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016

تقرير كابتال بنك
للاستدامة لعام
2024

