

تقرير  
الاستدامة  
**SUSTAINABILITY  
REPORT**  
عام 2022



# نسير قدماً نحو مستقبل مستدام

## بنك القاهرة عمان

- ◆ الادارة العامة عمان - وادي صقره - شارع عرار - بناية رقم 113
- ◆ ص.ب 950661 عمان 11195 - المملكة الأردنية الهاشمية
- ◆ هاتف الادارة العامة : +962 6 5007700
- ◆ فاكسميلي : +962 6 5007100
- ◆ هاتف مركز الخدمة الهاتفية : +962 6 5007700
- ◆ البريد الالكتروني : info@cab.jo
- ◆ الموقع الالكتروني : www.cab.jo
- ◆ سويفت : CAABJOAM







## قائمة المحتويات:

05	----- حول هذا التقرير	✕
06	----- رسالة الرئيس التنفيذي	✕
07	----- الثوابت الاستراتيجية	✕
10	----- تركيبة مساهمي البنك	✕
11	----- نبذة عن البنك والشركات التابعة	✕
17	----- اهم المؤشرات المالية	✕
20	----- الوضع التنافسي للبنك	✕
21	----- التغير المناخي	✕
23	----- القضايا الجوهرية	✕
25	----- أصحاب المصلحة مع البنك	✕
26	----- اهداف التنمية المستدامة والعلاقة مع المجتمع المحلي	✕
26	----- خدماتنا المصرفية	✕
31	----- إدارة الموارد البشرية	✕
40	----- المسؤولية المجتمعية	✕
45	----- الحوكمة وادارة المخاطر والامتثال	✕

# حول هذا التقرير وفترة التقرير

يمثل هذا التقرير تقرير الاستدامة الأول لبنك القاهرة عمان عن عام 2022 والذي يغطي الفترة من 1 كانون الثاني 2022 ولغاية 31 كانون الأول 2022.

ويقوم هذا التقرير بتوضيح نهج البنك في تطبيق الاستدامة في نشاطاته من خلال توفير المعلومات عن الانجازات والالتزامات الاجتماعية والبيئية والحاكمية حتى تاريخ 31 كانون الأول من عام 2022 ، حيث تم اعداد هذا التقرير للتركيز على الجوانب الأكثر أهمية للجهات ذات المصلحة من داخل وخارج البنك والتي تم تحديدها من خلال تقييم المواضيع الأكثر أهمية للبنك والتي قمنا بها هذا العام ، وقد تم التركيز في هذا التقرير على تغطية أنشطتنا في المملكة الأردنية الهاشمية كونها تمثل سوق النشاط الرئيسي للبنك وأدارته العامة ، وفي حالات اخرى يتم التركيز على أنشطة البنك موحد والشركات التابعة وبما يتماشى مع متطلبات سياسات إعداد التقارير التي نعتمدها في البنك . كما يتضمن هذا التقرير استجابة البنك لأهداف التنمية المستدامة (SDGs) ، لقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمبادئ إعداد تقارير الإستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، بالإضافة الى توجيهات الإستدامة لبورصة عمان (ASE) وبما يتوافق مع رؤية التحديث الاقتصادي 2025 و 2030.

## تنويه

يتضمن هذا التقرير بيانات يمكن اعتبارها بيانات تطلعية تعبر عن الطريق التي ينوي بنك القاهرة عمان تنفيذ انشطته ، كما يمكن تحديد المصطلحات التطلعية مثل الخطط والأهداف او بعض المصطلحات مثل يمكن او يجب او سوف او ينبغي .

بذل بنك القاهرة عمان جهداً لضمان دقة التقرير وصحة المعلومات باكبر قدر ممكن وبما ان البيانات هي تطلعية بطبيعتها فمن الممكن ان ترافقها بعض التقديرات كونها تطلعية في طبيعتها او نتيجة مخاطر خارجة عن سيطرة البنك.

## نقاط الإتصال لتقديم الملاحظات

يمكنكم الإطلاع باستمرار على كافة أنشطة البنك من خلال متابعتنا على منصات التواصل الاجتماعي



CairoAmmanBank

بنك القاهرة عمان  
CairoAmmanBank



Our New Customer Call Center

06-5007700

اسألوا لبيب  
وعليكم الأمان



لييب



# رسالة الرئيس التنفيذي

## سيداتى وسادتى،

يسعدني أن أقدم لحضراتكم تقرير الاستدامة الأول لبنك القاهرة عمان، والذي يعكس مدى التزام البنك تجاه تطوير نهجه المستدام ومسؤوليته المجتمعية، وبما يؤكد سعي البنك لبناء معايير قوية لعملائنا وموظفينا وأصحاب المصالح الآخرين، حيث نرى أن مستوى الوعي حول قضايا الاستدامة في تطور وازدادت أهميته أكثر من أي وقت مضى من كافة المحاور. وبما ان البنك يتبنى نموذج أعمال واضح يسهل فهمه بما يكفل سلاسة العمليات، وبما يمكننا من تحقيق أهدافنا الاستراتيجية، ويتمثل هدفنا في المساهمة بتطور اقتصاد المملكة وخدمة المجتمع وتلبية احتياجاتهم بما يكفل مجتمع أكثر عدلا وبيئة أكثر صحة لكل أصحاب المصلحة لدينا.

نعمل في بنك القاهرة عمان نحو توجيه أهدافنا واستراتيجياتنا وسلوكياتنا وإجراءاتنا لتقديم قيم طويلة الأجل ومستدامة لنا ولأصحاب المصلحة لدينا كما ندرك أننا نعمل في ظل بيئة أعمال سريعة التطور ومعقدة ونواجه مجموعة من الصعوبات والتي نحاول تجاوزها، ونفتخر بتبنينا لخطة عمل متعددة الأوجه في مجال الشركات والأفراد، وبما يخدم الاشتغال المالي، وعلاقتنا مع مورديننا، والمنتجات والخدمات التي نقدمها لعملائنا، وبما يعزز شراكتنا مع العديد من الجهات والمؤسسات من أجل زيادة تأثيرنا المجتمعي والإقتصادي.

بنك القاهرة عمان في وضع يستطيع من خلاله مواجهة التحديات المختلفة التي تواجه العمل المصرفي بشكل عام، حيث حقق البنك نسب نمو جيدة في العديد من المؤشرات المالية بين البنوك الاردنية وخاصة فيما يتعلق بالعائد على حقوق المساهمين حيث بلغت 8.78% وبالمرتبة الثالثة بين البنوك التجارية في الاردن. ولتعزيز الانتقال نحو الإستدامة ومواكبة التطورات المستجدة في عالم الصناعة المصرفية وما توفره التكنولوجيا الحديثة في هذا المجال فان البنك يسعى الى تطوير الحلول التكنولوجية المبتكرة بما يساهم في تخفيض التكاليف وتحسين الخدمات وزيادة العائد، وسيستمر البنك في تطوير أحدث التطبيقات الإلكترونية والرقمية في المجال البنكي ضمن أفضل الممارسات المعمول بها عالمياً، وبما يحافظ على مكانة البنك الريادية في مجال تقديم الحلول المصرفية لعملاء البنك وبأفضل الوسائل المتاحة

وفي الختام أود أن أعرب عن شكري وتقديري لجميع أصحاب المصلحة مع البنك الذين شاركوا في دعم وتمكين إجراءات البنك المستدامة، وآمل أن يقدم هذا التقرير صورة واضحة حول هذه الممارسات، وبما يضمن حقوق أصحاب المصلحة ويعود بالمنفعة على المجتمع والاقتصاد.

**كمال البكري**

**الرئيس التنفيذي**

## الثوابت الاستراتيجية

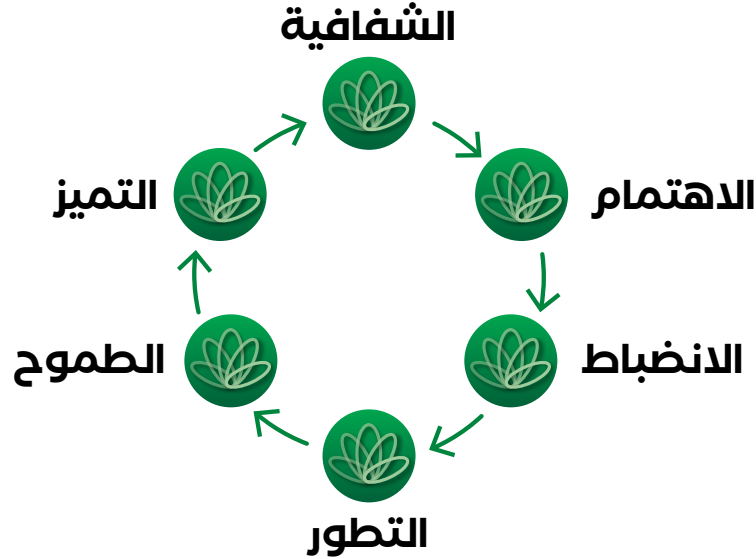
### الرؤية

“ان نكون الخيار المصرفي الأول”

### المهمة

“تقديم حلول مالية ومصرفية لكافة شرائح المجتمع، من خلال شبكة فروع متميزة، وطاقم عمل متميز وادارة تنفيذية خلاقة، وأدوات تقنية وفنية تجعل من تجربة العميل في البنك متميزة”

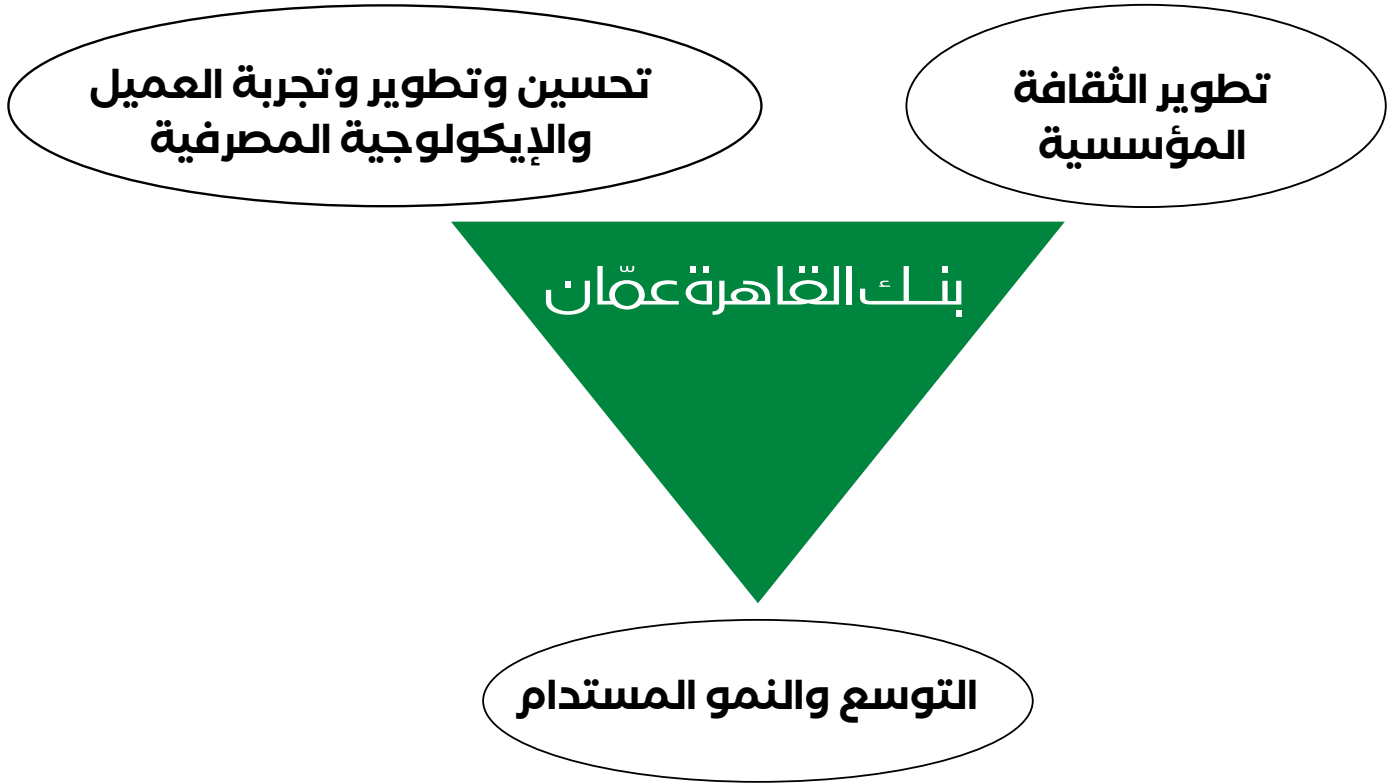
### القيم المؤسسية



- نتعامل بشفافية مع كافة العملاء والمجتمع المحلي.
- نهتم بعملائنا وموظفينا ونفي بالتزاماتنا.
- ننجز اعمالنا بالطرق والممارسات المثلى.
- نواكب التطور والتغيير في كافة اعمالنا.
- نطمح بأن نكون الشريك المالي الأول للأفراد والشركات.
- نتميز بالخدمات والمنتجات التي تلبى احتياجات عملائنا.



## الأهداف الاستراتيجية



## آليات التنفيذ الاستراتيجي

### تطوير الثقافة المؤسسية

- توسيع و تعزيز الاشرافية والاتصالية و التديمية لتنمية سلوك الولاء و البيئة الداخلية
- الاستثمار في الموهبة و تمكين الابداع والمحافظة على الكفاءات
- تحسين و تطوير آليات و أدوات الرقابة على الأداء و تدعيم مبداء الثواب و العقاب

### تحسين و تطوير تجربة العميل والايكولوجية المصرفية

- تحسين و رفع مستوى الكفاءة و الفاعلية في تقديم الخدمات المصرفية و اتمتة عمليات خدمة العملاء النمطية.
- تعزيز قدرات تحليل البيانات و استنباط المعرفة القيمة و فهم سلوكيات العملاء عن طريق استغلال مصادر البيانات المختلفة
- تعزيز قدرات التقنيات التكنولوجية المتطورة توسيع رقعة مهام الذكاء الاصطناعي و هندسة المعرفة ممن خلال اتمتة العمليات و الوصول الى العملاء عبر قنوات رقمية متنوعة تمتاز بالتطور و الابتكار
- تحسين و تطوير تجربة العميل و خلق رحلة مصرفية مميزة من خلال الريادة و الابتكار في تقديم خدمات و حلول مصرفية ديناميكية تلبى رغبات و احتياجات العميل عبر قنوات رقمية وشبكات فروع متنوعة تواكب التطور و التغير



## التوسع والنمو المستدام

- حماية الاستقلالية والحفاظ على مصالح المكونات الرئيسية للبنك
- الكفاءة و الفاعلية في إدارة الموارد المالية و المادية و البشرية و تعزيز الملائمة المالية للمحافظة على نمو مجدي و مستدام
- تمكين البنك بالدخول الى مختلف الأسواق و القطاعات و تنوع التعرضات الائتمانية و الاستثمارية لها و المشاركة في افاق نموها
- إدارة المخاطر و الرقابة و الامتثال بكفاءة و فاعلية و تطوير أدوات و اليات و انظمة الحماية الوقائية المتعلقة بالامن السيبراني و امن المعلومات و مكافحة الجرائم المالية و الامتثال و تعزيز قدراتهم

## الطموح المؤسسي

تسعى مجموعة بنك القاهرة عمان الى صناعة التميز المؤسسي لبناء ثقافة مؤسسية تتصف بالجودة والتميز والريادة والابداع هادفة الى التوسع والنمو بمفهومه الشمولي والمستدام وفقا للممارسات المثلى وبما ينسجم مع بيئة العمل المؤسسية واطر الحكومية لمختلف المستويات بحيث ترتكز الى المحاور الأساسية التالية:

المعايير الاجتماعية	المعايير البيئية	الحكومية والثقافة المؤسسية
المسؤولية المجتمعية		
المتانة المالية واستدامة الأعمال		



# تركيبة مساهمي البنك

بنك القاهرة عمان هو شركة مساهمة عامة محدودة برأس مال يبلغ 190 مليون دينار اردني تأسس عام 1960 مركزه الرئيسي في عمان - المملكة الأردنية الهاشمية ويعمل في ثلاثة اسواق مختلفة في كل من المملكة الأردنية الهاشمية ، دولة فلسطين ، مملكة البحرين .

تقع ادارته العامة ومركزه الرئيسي في المملكة الأردنية الهاشمية.

ويمارس اعماله من خلال قطاعات اعمال رئيسية:

- قطاع الأفراد
- قطاع الشركات
- قطاع الخزينة

كما يسعى البنك لخدمة عملائه من خلال التحول الرقمي ومعرفة حاجاتهم ومتطلباتهم  
أسماء المساهمين الذين يملكون (5%) أو أكثر

اسم المساهم	تصنيف الجنسية	النسبة %
شركة المسيرة للاستثمار	الأردنية	11.388
بنك مصر	المصرية	9.999
شركة المسيره الدوليه	البحرينية	9.974
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	الأردنية	8.167
الشركة العربية للتمويل و التجارة	السعودية	7.825
شركة اركاديا	البحرينية	5.877
<b>المجموع</b>		<b>53.230</b>

معاً ننمو...



# نبذة عن البنك والشركات التابعة

يعمل البنك حالياً تحت ثلاث علامات تجارية منفصلة، بهدف تلبية الاحتياجات المالية لجميع الشرائح المستهدفة في السوق الأردني:

بنك القاهرة عمان خدمة المجتمع الأردني، مع التركيز على الأفراد العاملين في القطاعين العام والخاص.

بنك لينك : تقديم المنتجات والخدمات المصرفية للشباب الأردني (الذين تتراوح أعمارهم ما بين 18 و40

عاماً). يعمل بنك لينك من خلال 7 فروع رقمية في الجامعات الأردنية وغيرها من الأماكن "التي يرتادها الشباب" مثل مراكز التسوق.

بنك Signature : تقديم حلول مصرفية مع التركيز على احتياجات نخبة العملاء الأفراد، وكذلك الشركات المتوسطة والكبيرة. لدى بنك Signature حالياً 3 فروع، مع خطط أخرى للتوسع في السنوات القادمة.

بنك القاهرة عمان  
CairoAmmanBank **نبذة عن**

هو من بين أفضل 5 مؤسسات مالية في الأردن، بأصول تصل إلى 3,675 مليون دينار أردني في عام 2022. منذ تأسيسه في عام 1960 كشركة مساهمة عامة، حرص البنك على تعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية على الصعيدين المحلي والإقليمي من خلال خدمة الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبيرة عبر مختلف القطاعات. يخدم البنك عملاءه من خلال شبكة واسعة من الفروع التي تقدم الحلول المصرفية المبتكرة، ويقدم مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات والحلول المصممة لتلبية احتياجات العملاء.

ساهمت السياسة الائتمانية الحكيمة للبنك وممارسات إدارة المخاطر في تحقيق معدلات نمو ممتازة على مدار السنوات الماضية، مما حافظ على جودة المحفظة الائتمانية، وعلى معدلات القروض المتعثرة دون المتوسط في السوق، بالإضافة إلى استدامة نسبة تغطية عالية للمخصصات.

يدير **بنك القاهرة عمان** 98 فرعاً في الأردن تتوزع على كافة محافظات المملكة و22 فرعاً في فلسطين وفرعاً واحداً في البحرين. يمكن الوصول إلى حلول **بنك القاهرة عمان** المصرفية المتقدمة من خلال شبكة الصّرافات الآلية المؤلفة من 266 جهازاً.

وفي إطار تنفيذ رؤى البنك بإيجاد نظام فعال في الية التواصل مع العملاء على مدار الساعة، تم انشاء الرد الإلكتروني على مدار الساعة "إسألوا لبيب" بحيث يتم الإجابة على تساؤلات واستفسارات العملاء على مدار الساعة بحيث يبقى البنك مع العملاء وبشكل مستمر.

هذا بالإضافة الى وجود خدمة مركز الاتصال حاضراً مع العملاء للرد على الاستفسارات والتساؤلات الخاصة بالعملاء خلال أوقات الدوام الرسمي ولغاية منتصف الليل وبحيث يكون البنك جنباً الى جنب مع العميل لتقديم الاستشارات وتقديم الخدمة المناسبة له والرد على استفساراته بنفس اللحظة.

هذا وقد أولى البنك عناية خاصة لبيانات ومعلومات العملاء بحيث يتم اصدار وارسال نشرات توعية ورسائل للعملاء بكافة وسائل الاتصال من خلال الرسائل النصية للهواتف النقالة ووسائل التواصل الاجتماعي او الإعلانات المبوبة بعدم مشاركة اية بيانات او معلومات او ارقام سرية تخص العميل في **بنك القاهرة عمان** تجنباً لتعرض البنك الى عمليات الاحتيال المالي.

يهدف **بنك القاهرة عمان** إلى توفير السهولة والراحة للعملاء من خلال مواكبة احتياجاتهم المالية باستمرار عبر مجموعة واسعة من الحلول المصرفية المبتكرة. ويرجع ذلك إلى احتفاظ **بنك القاهرة عمان** بحصة كبيرة من قطاع التجزئة الفردي في الأردن.

### فروع ومكاتب البنك في الاردن

المحافظة	عدد الفروع	عدد المكاتب
العاصمة	42	2
اربد	16	0
الزرقاء	8	2
البلقاء	5	2
العقبة	1	1
الكرك	5	0
مادبا	2	0
معان	3	1
جرش	2	1
عجلون	1	0
الطفيلة	1	0
المفرق	3	0
متنقل	0	0
المجموع	89	9

### فروع ومكاتب البنك في فلسطين

المحافظة	عدد الفروع	عدد المكاتب
رام الله	3	0
نابلس	2	1
طولكرم	1	0
قلقيلية	1	0
جنين	1	1
الخليل	3	0
بيت لحم	2	0
اريجا	1	0
القدس	1	0
غزة	5	0
المجموع	20	2

**SIGNATURE** علامة تجارية تابعة لبنك القاهرة عمان، تُعنى بتقديم منتجات وحلول مصرفية ريادية ومخصصة، من خلال خدمة عملاء مميزة وقنوات إلكترونية مبتكرة وشبكة فروع متقدمة تلبي احتياجات العملاء المميزين، بشقيهم الأفراد والشركات. يكمن الإطار الاستراتيجي لـ **SIGNATURE** إلى خلق تجربة مصرفية تتصف بالجودة والتميز من خلال ابتكار منتجات وحلول مصرفية ديناميكية، بالإضافة إلى برامج موجهة ومزايا مصممة وفقاً لسلوحيات العملاء، وبشكل يلائم أنماط حياتهم.

تم افتتاح 3 فروع وسيتم افتتاح 3 فروع لـ **SIGNATURE** خلال العام 2023 ضمن مواقع استراتيجية تستهدف أماكن تواجد العملاء المميزين، بحيث تتضمن هذه الفروع أماكن مخصصة لخدمة كل من العملاء الأفراد والشركات.

وأيضاً تم تقديم الخدمات الخاصة للعملاء من خلال قنوات إلكترونية كتطبيق الهاتف البنكي والإنترنت للأفراد والشركات، لرفع مستوى جودة الخدمات ولتسهيل الإجراءات المالية، وتوفير حلول رقمية للمنتجات الاستثمارية من تداول العملات والأسهم والسندات والصناديق الاستثمارية.

تطمح العلامة التجارية **SIGNATURE** بأن تكون الخيار المصرفي الأول لخدمة العملاء المميزين، بالاستناد إلى مكان قوة بنك القاهرة عمان لتعزيز التوسع والنمو بمفهومه المستدام.

وهي منتشرة كالآتي:

1	زارا مول
2	الخالدي
3	أم السماق

خبرة  
مصرفية  
متميزة

هو أول بنك رقمي في الأردن مخصص لخدمة فئة الشباب التي تتراوح أعمارهم ما بين 18-40 سنة من فئة الشباب ومحبي التكنولوجيا، وهو عبارة عن علامة تجارية فرعية لبنك القاهرة عمان تأسست عام 2019 لخدمة العملاء كوحدة أعمال مميزة هدفها تقديم حلول مصرفية رقمية شاملة لتأهيل العملاء وبشكل رئيسي في قطاع الأفراد. يتيح **LINC** للعملاء إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات والحلول المصرفية بأسعار منافسة وعروض مميزة تتلاءم مع فئة الشباب ومحبي التكنولوجيا.

سيقوم **LINC** بخدمة عملائه من خلال منصات وتطبيقات إلكترونية ذكية منها التطبيق البنكي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت المتطورة للأفراد والشركات إضافةً إلى فروع ذات تصميم عصري وتقنيات عالية لخدمة العملاء. سيصبح **LINC** الرائد في تزويد الخدمات المصرفية الرقمية في القطاع المصرفي الأردني، ويعمل كشريك لعملائه ويبنى مجتمع خاص به.

منذ نشأة **LINC** كان الغرض منه هو مشاركة العملاء معنى كلمة **LINC**:

#### **Learn :التعلم**

المساعد الأول للعملاء لاتخاذ الخيارات الصحيحة من نواحي تعليمية ومهنية وتدريبية.

#### **Inspire :الإلهام**

المساعد الأول للعملاء على إطلاق خيالهم وبناء الثقة بأنفسهم.

#### **Network :الاتصال**

المساعد الأول للعملاء على توسيع شبكة التواصل الخاصة بهم وإبقاء الاتصال مع الأشخاص المهمين من خلال المحاور الرقمية ومرافق الاجتماعات الخاصة بـ **LINC** ومنصات واجتماعات التواصل الوظيفي.

#### **Create :خلق**

المساعد الأول للعملاء في إنشاء بنكهم الخاص وخلق تجربتهم الخاصة من خلال ضمان أن العملاء يتحكمون بشكل كامل في كل جانب من حياتهم. في ظل تطور وسائل التكنولوجيا والبرامج العالمية مثل وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات، والذي يحفز البنك على ان يقوم بتطوير البرامج المطروحة للمجتمع بإيجاد فروع إلكترونية فقط.

وهي منتشرة كالآتي:

1	فرع لينك الجامعة الأردنية
2	فرع لينك جامعة العلوم والتكنولوجيا
3	فرع لينك تاج مول
4	فرع لينك جامعة اليرموك
5	فرع لينك جامعة مؤتة
6	فرع لينك البوليفارد/ العبدلي
7	فرع لينك اربد

# الشركات التابعة للبنك



تأسس مصرف الصفا كشركة مساهمة عامة في فلسطين في العام 2016 وبأشهر أعماله بتاريخ 22/9/2016 كمؤسسة مصرفية تعمل وفق أحكام الشريعة الإسلامية من خلال فروعها، ويمتلك البنك ما نسبته 51% من رأسمال المصرف البالغ 75 مليون دولار أمريكي.

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



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

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



الشركة الوطنية للأوراق المالية  
Al-Watanieh Securities Co.

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



تملك للتأجير التمويلي  
Tamallak Leasing

تأسست شركة تملك للتأجير التمويلي بتاريخ 2013/11/12 وسجلت كشركة ذات مسؤولية محدودة ويبلغ رأسمالها 5 مليون دينار أردني، ومملوكة بالكامل من بنك القاهرة عمان بنسبة 100%. لتكون بمثابة ذراع استثماري في مجال تقديم خدمة التأجير التمويلي.

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

## عضويات بنك القاهرة عمان

1. جمعية البنوك في الأردن
2. اتحاد المصارف العربية
3. بورصة عمان
4. مركز ايداع الأوراق المالية
5. هيئة الأوراق المالية
6. منتدى الاستراتيجيات الأردني
7. جمعية المتداولين في الأسواق المالية
8. جمعية إدامة للطاقة والمياه والبيئة



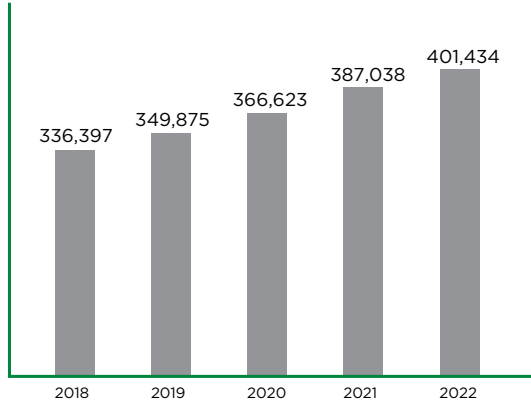
# أهم المؤشرات المالية والأداء الإقتصادي



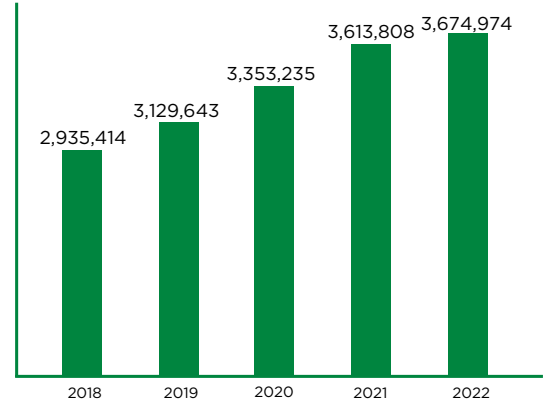
الف دينار	2022	2021	التغير
أهم بنود قائمة المركز المالي			
مجموع الموجودات	3,674,974	3,613,808	1.69%
التسهيلات الائتمانية بالصافي	2,127,194	1,951,097	9.03%
ودائع العملاء	2,454,183	2,437,900	0.67%
اجمالي حقوق المساهمين	401,434	387,038	3.72%
<b>نتائج العمليات</b>			
صافي ايراد الفوائد والعمولات	140,938	136,231	3.46%
"الدخل من العمليات التشغيلية (باستثناء ارباح بيع وتقييم موجودات مالية)"	157,387	150,162	4.81%
اجمالي الدخل	157,920	151,558	4.20%
الربح قبل الضرائب	52,651	51,308	2.62%
الربح العائد لمساهمي البنك بعد الضرائب	34,614	32,800	5.53%
حصة السهم من صافي الربح (دينار)	0.182	0.173	5.53%
<b>أهم النسب المالية</b>			
العائد على معدل الموجودات	0.95%	0.94%	
العائد على معدل حقوق المساهمين	8.78%	8.70%	
صافي ايراد الفوائد والعمولات الى معدل الموجودات	3.87%	3.91%	
كفاية رأس المال	15.59%	15.18%	
صافي التسهيلات الى ودائع العملاء	86.68%	80.03%	
صافي التسهيلات غير العاملة الى التسهيلات	4.75%	4.74%	
تغطية المخصص لصافي التسهيلات غير العاملة	73.63%	75.14%	

(ألف دينار)

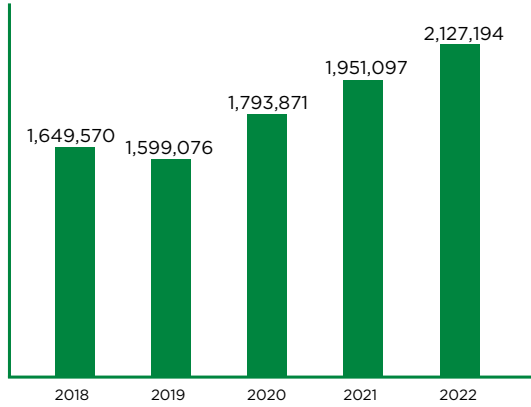
إجمالي حقوق المساهمين



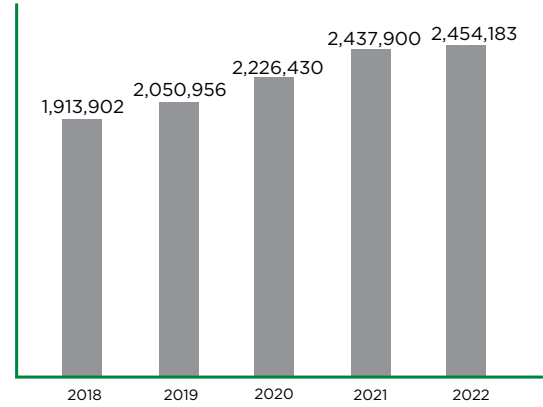
إجمالي الموجودات



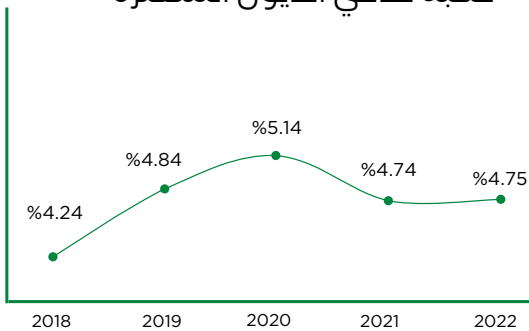
صافي التسهيلات الائتمانية



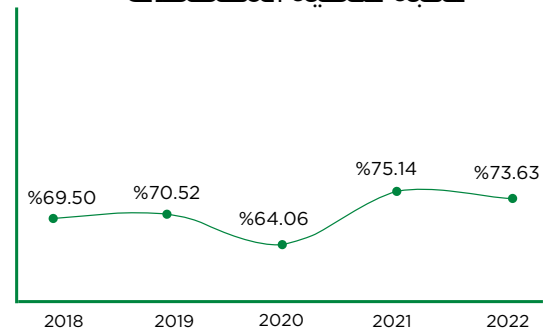
إجمالي ودائع العملاء



نسبة صافي الديون المتعثرة



نسبة تغطية المخصصات



# الوضع التنافسي للبنك

استطاع البنك تعزيز موقعه ضمن البنوك الأردنية من خلال ما حققه من إنجازات خلال العام الحالي والأعوام السابقة، حيث تبلغ حصة البنك من إجمالي الودائع والتسهيلات في الأردن 3,89% و 4,66% على التوالي، فيما تبلغ 5,24% و 5,37% في فلسطين، وحصة غير مؤثرة في البحرين.

هذا وحافظ البنك على التصنيف الائتماني له من قبل وكالات التصنيف الدولية كما يلي :

النظرة المستقبلية	العملات الأجنبية قصيرة/ طويلة الأجل	قوة المركز المالي	
إيجابي	NP/B1	b1	موديز
إيجابي	B/B+	bb	كابيتال إنتلجنس

# التغير المناخي



يشير تغير المناخ إلى التحولات طويلة الأجل في درجات الحرارة وأنماط الطقس. يمكن أن تكون هذه التحولات طبيعية، بسبب التغيرات في نشاط الشمس أو الانفجارات البركانية الكبيرة. ولكن منذ القرن التاسع عشر، كانت الأنشطة البشرية هي المحرك الرئيسي لتغير المناخ، ويرجع ذلك أساسًا إلى حرق الوقود الأحفوري مثل الفحم والنفط والغاز.

وتعود أسباب تغير المناخ بشكل رئيسي إلى:

- توليد الطاقة يتسبب توليد الكهرباء والحرارة عن طريق حرق الوقود الأحفوري في جزء كبير من الانبعاثات العالمية
- تصنيع البضائع
- قطع الغابات
- استخدام وسائل النقل
- إنتاج الغذاء
- تزويد المباني بالطاقة
- استهلاك الكثير

وتكمن اثار تغير المناخ في الجفاف والتغير العالمي في نسق سقوط الأمطار إلى فشل المحاصيل وزيادة أسعار الأغذية، مما يعني انعدام الأمن الغذائي والحرمان من الأغذية للفقراء، وهذا قد يؤدي إلى تأثيرات تمتد مدى الحياة، إضافة إلى تدمير سبل العيش، وزيادة الهجرة والنزاعات، وكبح الفرص للأطفال واليافعين.

كما يؤثر تغير المناخ بالفعل على الصحة بطرق عديدة، منها التسبب في الوفاة والمرض نتيجة الظواهر الجوية المتطرفة التي تزداد تواترًا، مثل موجات الحر والعواصف والفيضانات وتعطل النظم الغذائية، وزيادة الأمراض الحيوانية المنشأ والأمراض المنقولة بالأغذية والمياه والنواقل، ومشاكل الصحة النفسية.

على الرغم من أن الأردن يعتبر من الدول ذات الانبعاثات القليلة نظرا لمناخه، الا انه يعد من الدول الأكثر فقرا في المياه بالعالم نتيجة انخفاض هطول الأمطار الناتج عن تغير المناخ فإذا ارتفعت درجة الحرارة بمقدار درجتين



مئويتين، فإن زيادة الهطول بنسبة 20% لن تعوض الزيادة في التبخر مما يؤدي إلى انخفاض الجريان السطحي. يتأثر القطاع الزراعي بشكل خاص بتغير المناخ وآثاره، لأنه أكبر مستخدم للمياه في الأردن. لا يغير تغير المناخ التحديات في الأردن، والتي ترتبط بشكل أساسي بندرة المياه، ونتيجة لذلك صادق الأردن على العديد من الاتفاقيات التي تحكم هذا المجال

وتكمن حلول تغير المناخ في زيادة قدرة النباتات والحيوانات على مقاومة الآفات والأمراض. وتغيير مواعيد الدورات الزراعية وفقاً للتغيرات الحالية والمستقبلية وتعزيز نظم الإنذار المبكر والتنبؤ بالمناخ الموسمي للحد من المخاطر وزيادة رقعة المساحات الخضراء والتشجير في كافة المدن العمرانية الجديدة.

قطاع الطاقة في الأردن يعتبر مصدر رئيسي لانبعاثات الغازات الدفيئة حيث تعمل الحكومة وحسب خطة البرنامج التنفيذي لرؤية التحديث الإقتصادي 2023-2025 على التحول نحو استخدام الطاقة النظيفة من خلال تحديث استراتيجية قطاع الطاقة وإعداد خارطة طريق لإستخدام وإنتاج الهيدروجين، ودراسة التحول نحو وسائل النقل الكهربائية، واستكمال دراسات الجدوى الاقتصادية لمشروع إنتاج الهيدروجين الأخضر والأمونيا الخضراء.

تعتبر مصادر المياه في الأردن على درجة عالية من الأهمية وخاصة انه يعتبر من الدول الفقيرة مائياً، وفي ضوء زيادة متوسط درجات الحرارة السنوية وتوقعات انخفاض معدل الهطول المطري السنوي سيؤدي الى تفاقم شح المياه في الأردن، ويعتبر الأردن من الدول الرائدة في تخزين مياه الأمطار في السدود وتنقية مياه الصرف الصحي .

ليس للبنك تأثير جوهري مباشر على تغير المناخ من خلال انبعاثات الغاز الدفيئة الا انه يشارك بصورة غير مباشرة في تمويل الطاقة الخضراء من خلال برامج القروض وبالتعاون مع وزارة الطاقة والثروة المعدنية.

كما يدرك البنك بأنه يمكنه المساهمة بالمزيد لمعالجة تغير المناخ وهو ملتزم باتخاذ اجراءات بالتعاون مع اصحاب المصلحة لدينا للتصدي لتغير المناخ من كافة النواحي .

# القضايا الجوهريّة

من خلال تقييم الأهمية النسبية المستند الى المبادرة العالمية لاعداد التقارير ورؤية التحديث الإقتصادي اطلاق  
الإمكانيات لبناء المستقبل 2025 - 2030 والبرنامج التنفيذي لرؤية التحديث الاقتصادي اولويات 2023 - 2025،  
والدليل الارشادي لبورصة عمان حول اعداد تقارير الاستدامة والتواصل مع اصحاب المصلحة واشراكهم بشكل  
منظم تم تحديد القضايا الجوهرية التي نوليها الأهمية.

## الموضوعات المهمة

### 1. رضا العملاء

يبلغ عدد عملاء البنك في الأردن 133,207 عميل ويقوم البنك بخدمة عملائه من خلال ثلاثة علامات تجارية وهي  
علامة SIGNATURE خاصة بالعملاء الشركات الكبرى والعملاء المميزين ويتم خدمتهم من كافة فروع البنك  
بالإضافة الى 3 فروع تحمل العلامة التجارية SIGNATURE  
علامة بنك القاهرة عمان CAB وهي خاصة بكافة العملاء ويتم خدمة العملاء من خلال 88 فرع موزعة على  
كافة محافظات المملكة  
علامة LINC وهي خاصة بالعملاء الشباب ويتم خدمة العملاء من خلال 7 فرع  
ولدى البنك شبكة واسعة من الصرافات الآلية المنتشرة في كافة انحاء المملكة ويبلغ عددها 201 صراف وتبلغ  
نسبة الاناث من العملاء %35.2  
ويبلغ عدد العملاء في فلسطين 120,271 عميل ويقوم البنك بخدّمتهم من خلال 22 فرعاً وتبلغ نسبة الإناث من  
العملاء %38.

### 2. تعزيز تجربة العميل والتحول الرقمي

يسعى البنك الى تطوير اجراءاته وخدماته الرقمية على كافة المستويات وذلك لتقديم تجربة مميزة ورائدة  
للعلاء للحفاظ على سمعة البنك وتشجيع العملاء على استخدام التقنيات المصرفية الآلية كما ان وحدة شكاوي  
العملاء ( دائرة الامتثال ) مفتوحة لاستقبال اية ملاحظات قد ترد وبإية وسيلة كانت ويتم التواصل من خلال  
الموقع الالكتروني للبنك او مركز الاتصال او شبكات التواصل الاجتماعي او فروع البنك .

### 3. التطور التكنولوجي والابتكار

يهدف البنك من خلال استراتيجته الى تعزيز التطور التكنولوجي لخدمة عملائه بأبسط الطرق ومما يسهل الوصول  
الى خدمات البنك المالية بكل سهولة ويسر، وزيادة كفاءة العمليات المالية وخفيض التكاليف عن طريق تخفيض  
استهلاك الورق وبما يحافظ على الاشتغال المالي بتعزيز الخدمات المالية عبر الانترنت ،  
وانطلاقاً من رؤى البنك في تطوير الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء والنهوض بها هو استخدام بصمة  
العين في التعريف الشخصي للعميل وعن حساباته بحيث يتم الاستغناء عن وسائل التعريف الأخرى المعتمدة  
للبنوك مثل (الهوية الشخصية، شهادة التعيين ...)، في اجراء العمليات المالية كالسحب والايذاع من خلال الكاونتر  
والسحب من خلال الصراف الالي باستخدام البصمة.



#### 4. أمن البيانات والأمن السبراني

يعمل البنك وبكافة الوسائل على الحفاظ على بيانات العملاء وذلك عن طريق الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية وبرامج منع الاختراق بما يكفل سلامة بيانات العملاء.

#### 5. الامتثال

يلتزم البنك بكافة المعايير والممارسات العالمية التي تحكم عمل البنك كما يوفر البنك بيئة عمل مناسبة حيث يعمل على توفير التدريب المناسب لكافة موظفيه والالتزام بالقوانين والأنظمة ويتوفر لدى البنك نظام وثقافة امتثال فعالة وحرايات عمل تتناسب مع تعليمات الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

#### 6. ادارة المخاطر

يلتزم البنك بأفضل الممارسات العالمية في ادارة المخاطر والتي تضمن تحديد المخاطر وتوقعها وادارتها بما يتناسب معها وبما يحد من اثارها ، كما يمتلك البنك اطار خاص بآدارة المخاطر يرتبط بكافة الأنشطة البنكية عن طريق مراجعة كافة السياسات والاجراءات التي يعمل من خلالها البنك.

#### 7. الشفافية والمساءلة

يلتزم البنك بالشفافية لكافة اصحاب المصلحة لديه ويتوفر لدى البنك اجراءات وسياسات للمكافآت والعقوبات .

#### 8. الاشتغال المالي

يلتزم البنك بتعزيز الإشتغال المالي وذلك من خلال التحول الرقمي وتمكين المرأة وزيادة عدد العملاء وتحسين خدمات الدفع الإلكترونية.

#### 9. استقطاب المواهب

يقوم البنك باستقطاب المواهب لغايات التوظيف حيث يتوفر لدى البنك برامج استقطاب للموظفين على سوية عالية مما ينعكس على أداء البنك وتطوره .

#### 10. تطوير الموظفين

بنك القاهرة عمان سبق في تطوير الموظفين حيث يعتبر بنك القاهرة عمان مؤسس برنامج مصرفيو المستقبل والذي يعمل على تفرير الموظفين الجدد وتدريبهم بشكل مكثف .

#### 11. الأداء الاقتصادي

يعمل البنك من خلال برامجه المميزة على تطوير الاداء الاقتصادي من خلال مساهمته في دعم المشاريع التي ترفد الاقتصاد وبما يساهم في حل مشكلة البطالة، وزيادة الحصة السوقية ودخول اسواق جديدة وتحسين الخدمات المصرفية ، وتحسين العائد للمساهمين عن طريق استغلال الفرص في القطاع المصرفي وابتكار منتجات مصرفية تلائم المطلب من الشركات والأفراد.

#### 12. تنمية المجتمع المحلي والبيئة

كون بنك القاهرة عمان جزء من المجتمع فهو يؤمن بمسؤوليه الاجتماعية من خلال دعم القطاعات الوطنية التي تحتاج الى الدعم والمساعدة، والمشاريع ذات الارتباط البيئي وتوفير الطاقة وبرامج وزارة الطاقة المتعلقة بعمليات الاقراض الأخضر.



# أصحاب المصلحة مع البنك

يتم التواصل وبصورة دائمة مع اصحاب المصلحة لفهم احتياجاتهم بشكل افضل بكافة وسائل التواصل وبما ينعكس ذلك على بيئة العمل واستراتيجية البنك وقيمه ومعاييرته ونحن ملتزمون بخطوط التواصل المفتوحة بكل شفافية ووضوح.

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

## • العملاء

لفهم احتياجات العملاء بشكل افضل يتم التواصل مع العملاء من خلال الفروع ومراكز خدمة العملاء وكافة قنوات التواصل المتاحة سواء ادارة الخدمات المصرفية الخاصة وادارة الفروع والتسويق ومن خلال البريد الالكتروني ومن خلال الحملات الاعلانية وعن طريق استقبال ومعالجة الشكاوي وذلك لغايات الحفاظ على مستوى خدمات متقدم وضمن حصولهم على خدمات بنكية باسعار منافسة وضمن سرية المعلومات .

## • المساهمون

يتم من خلال قسم المساهمين في البنك تزويد المساهمين بالمعلومات في الوقت المناسب وحسب ما تسمح به القوانين والانظمة والحفاظ على تواصل وعلاقات قوية مع المساهمين وذلك لضمان الحوكمة الرشيدة وزيادة الثقة المتبادلة وذلك من خلال الموقع الالكتروني للبنك والتقارير الدورية التي يصدرها البنك وكذلك اجتماعات الهيئة العامة للمساهمين.

## • الموظفون

يقوم البنك بفهم احتياجات الموظفين ويوفر لهم بيئة عمل آمنة وصحية ومناسبة وفهم تخوفهم من المستقبل وذلك من خلال اطلاعهم بالتوجه الاستراتيجي واعلامهم باية أنشطة جديدة من خلال الاجتماعات الدورية وفرق العمل وبرامج التدريب والتطوير والمكافآت في البنك كما يدعم البنك النشاطات والأعمال التطوعية للموظفين .

## • الموردون

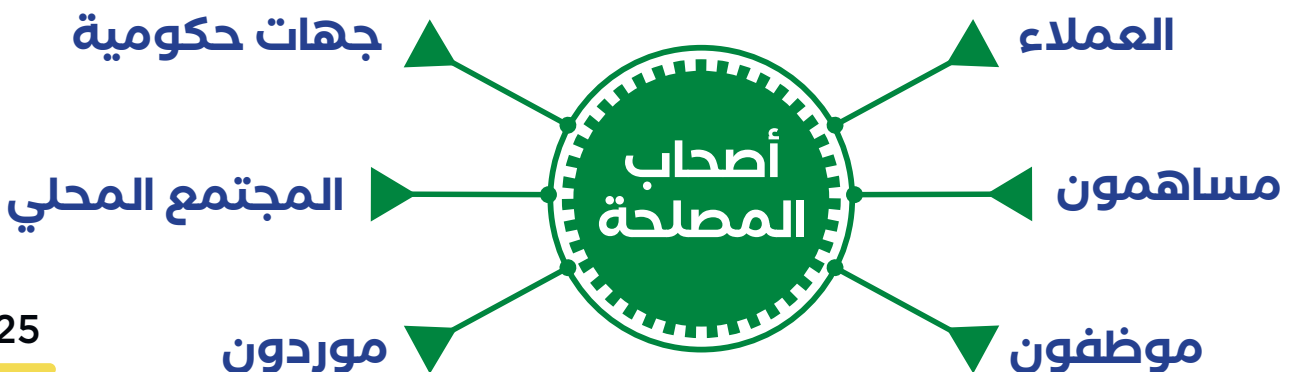
يقوم البنك بالتواصل المستمر مع الموردين وذلك لتحسين الخدمات المقدمة سواء عن طريق عطاءات او المفاوضات المباشرة وذلك للوصول الى العرض الأمثل لتلبية احتياجات البنك من المنتجات او الخدمات وذلك لاستمرار سلسلة التوريد .

## • الجهات الحكومية

يلتزم بنك القاهرة عمان بالقوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة عن الجهات التنظيمية والمساهمة في دعم المبادرات الوطنية كون البنك مساهم في النمو الاقتصادي وشريك في التنمية المستدامة للمملكة والحفاظ على علاقات تبادلية مع الجهات التنظيمية بما ساهم في تطوير التشريعات ذات العلاقة.

## • المجتمع المحلي والبيئة

من خلال مساهمة البنك في الكثير من النشاطات لخدمة المجتمع المحلي والتقارير الدورية وتقرير الاستدامة ومن خلال قنوات التواصل مع المجتمع والحملات الاعلانية المختلفة وذلك لغايات تعزيز الاشتغال المالي لافراد المجتمع والمساهمة في تعزيز العلاقة التبادلية بين المجتمع والبنك بما يتعلق بالاستدامة .



# اهداف التنمية المستدامة والعلاقة مع المجتمع المحلي

نعمل على تحقيق العديد من الاهداف المرتبطة باصحاب المصلحة لدينا والمرتبطة بتنمية المجتمع المحلي من خلال مسؤولية البنك الاجتماعية والحفاظ على بيئة نظيفة وذلك من خلال مساهمة البنك في مبادرات الطاقة المتجددة وبما يتوافق مع رؤية الاردن وملامح البرنامج التنفيذي لرؤية التحديث الاقتصادي 2023-2025 ورؤية التحديث الاقتصادي 2025 - 2030 اطلاق الامكانيات لبناء المستقبل.



لأجل غدٍ مثمر وبيئة خضراء

يوم البيئة العالمي

2023.06.05

# خدماتنا المصرفية

## خدمات الافراد

أكمل بنك القاهرة عمان مسيرته خلال عام 2022 في تقديم منتجات وخدمات تواكب التطور المصرفي وترتكز على سلوكيات واحتياجات عملاءه تحت ثلاث علامات تجارية.

يسعى البنك الى تعزيز هويته المؤسسية والحفاظ على ميزته التنافسية ضمن السوق المحلي والاقليمي من خلال التوسع في نطاق المنح وتقديم مزايا منافسة لمختلف القطاعات بهدف استقطاب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين. في مجال القروض الشخصية وفي ظل الارتفاع المستمر لسعر فائدة الانترنت خلال العام، قام البنك بتخفيض نسبة الفائدة لبعض القطاعات لتشجيع المنح وبما يتناسب مع احتياجات العملاء. هذا وقد قدّم البنك العديد من العروض لتشجيع عملية الشراء في السوق المحلي، ان كانت من خلال البطاقات المصرفية أو الائتمانية، أو من خلال منتج التقسيط الميسر. وقام البنك بالتركيز على برنامج الخصومات من خلال حملات بالشراكة مع تجار محليين من مختلف القطاعات لتوفير السلع بأفضل الاسعار.

باشرت العلامة التجارية الجديدة Signature اعمالها بداية العام، حيث يتم تقديم خدمات مصرفية لفئة العملاء المميزين والشركات من خلال فروع وقنوات الكترونية مخصصة للشريحة. تم تطوير العديد من المنتجات والخدمات للعلامة التجارية وفقاً لمتطلبات الفئة المالية، ومن أبرزها البرامج الخاصة بتمويل العقارات بسياسات سهلة ومرنة وبالشراكة مع العديد من المطورين العقاريين. تم أيضاً إتاحة منتج خاص للأطباء لتمويل العيادات والمراكز الصحية. أطلقت العلامة التجارية تطبيق هاتفي وانترنت بنكي خاص بها، وذلك لتلبية احتياجات الفئة ومتطلباتها.

وبما يخص العلامة التجارية LINC والتي تُعنى بفئة الشباب، تم العمل على اضافة خدمات الكترونية بالتماشي مع هوية البنك الرقمية، ومن أبرزها إتاحة خدمة شراء السلع للعملاء عبر منصة الشراء الالكتروني Marketplace، بالشراكة مع مختلف تجار المملكة من خلال التطبيق البنكي. تم ايضا اطلاق العديد من العروض والحملات المخصصة لفئة الشباب مع شركائنا من مختلف القطاعات كالتعليم، والسياحة، والازياء، والتجارة الالكترونية وغيرها. وبما يخص منتج السيارات، تم تطوير قروض خاصة للسيارات الصديقة للبيئة بمزايا فريدة من نوعها، تماشياً مع أهداف البنك للمساهمة في دعم البيئة وتوفير عروض خاصة لشباب المملكة.

أما بالنسبة لمشروع البطاقات الجامعية، والذي يضم 16 جامعة حكومية وخاصة، تم تزويد الطلاب ببطاقات مدفوعة مسبقاً تحت العلامة التجارية LINC وتم إتاحة خدمة التحكم بالبطاقة عبر التطبيق الهاتفي، وتم التعاقد لتنزيل رواتب المكرمة الملكية السامية على البطاقات بدل من الاجراء التقليدي، لتسهيل عملية السحب للطلاب، وبما يتوافق مع تعزيز الاشتغال المالي.

وأما بخصوص القنوات الالكترونية، تم تحديث التطبيق الهاتفي والموقع الالكتروني بشكل جذري ليشمل العديد من الحلول التي تحلّل رحلة العميل من ناحية، وتساهم في رفع مستوى كفاءة الاعمال من الناحية الاخرى. تم أيضاً تحديث نظام مركز الاتصال الهاتفي بشكل متكامل واطافة خدمات جديدة لتسهيل المعاملات البنكية ورفع مستوى رضا العملاء.

سوف يستمر بنك القاهرة عمان بتلبية احتياجات عملاءه المالية وتحسين رحلتهم المصرفية عبر تقديم خدمات وحلول ريادية، وبما يضمن تحقيق أهداف الاستدامة ودعم جميع شرائح المجتمع.



## خدمات لذوي الاحتياجات الخاصة

وضعت إدارة البنك نصب عينيها أن تشمل الخدمات المصرفية كافة فئات المجتمع، بما فيهم ذوي الاحتياجات الخاصة، مجموعة من الخدمات لعملائه ذوي الإعاقة البصرية والسمعية والحركية لتمكينهم من إتمام معاملاتهم المصرفية اليومية بكل سهولة وأمان وخصوصية، وتشمل هذه الخدمات التي يقدمها البنك:

- لوحة مفاتيح كبيرة بتقنية بريبل متوفرة لدى مجموعة من أجهزة الصّراف الآلي التابعة لنا، وذلك بهدف تسهيل إتمام المعاملات المصرفية لفئة المكفوفين وضعاف البصر، والتي تشمل خدمات السحب النقدي والاستعلام عن الرصيد.
- مجموعة من أجهزة الصّراف الآلي ومداخل الفروع ومواقف سيارات للعملاء ذوي الإعاقة الحركية لتيسير وصولهم للبنك واستخدام مرافقه المتعددة بكل يسر واستقلالية.
- صناديق أمانات للودائع مريحة وملائمة للاستخدام من حيث موقعها وسهولة الوصول إليها.
- خدمة السحب للمكفوفين من خلال الصّراف الآلي عن طريق الصوت. وقد مكّنت هذه الخدمة فاقدي البصر من الاعتماد على ذاتهم من خلال مفاتيح التحكم التي خصص لها رموز خاصة لتسهيل عملية التعامل مع الصّراف الآلي من قبل هذه الفئة.

### الفروع التي تم تحديدها لهذه الغاية مبينة تالياً:

- عمان / فرع شميمساني
- المفرق / فرع شارع الأمير حسن (يتوفر صّراف آلي لذوي الاحتياجات الخاصة)
- البلقاء / فرع شارع الملك عبدالله (يتوفر صّراف آلي لذوي الاحتياجات الخاصة)
- إربد / فرع مجمع السفريات (يتوفر صّراف آلي لذوي الاحتياجات الخاصة)
- الكرك / فرع الثنية
- الزرقاء / فرع الزرقاء مول
- الطفيلة / فرع الطفيلة
- معان / فرع معان
- العقبة / فرع العقبة
- عجلون / فرع عجلون
- جرش / فرع جرش
- مادبا / فرع الجامعة الألمانية

وحرصاً من البنك على حماية مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية على أساس المساواة بين كافة فئات المجتمع دون أي شكل من أشكال التمييز أو الانتقاص لحقوق أي منها، وبهدف تعميق الاشتغال المالي في المملكة وإتاحة وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية والمصرفية، وذلك وفقاً للمبادئ الأساسية لحماية المستهلك المالي وأفضل الممارسات الدولية وعلى أساس المساواة مع الآخرين في إدارة شؤونهم المالية باستقلالية وحرية وخصوصية تامة، حيث قام البنك المركزي بإصدار تعليمات حماية المستهلك رقم 27/3/14966 والتي تتلخص بتحقيق العدالة والشفافية في التعامل مع العملاء ذوي الإعاقة حيث يحظر على مزود الخدمة استبعاد أو تقييد وصول الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أي من الخدمات المالية والمصرفية لأي سبب كان وتحت أي ذريعة على أساس الإعاقة أو بسببها دون وجود مسوغ قانوني لذلك، كما يحظر على مزود الخدمة التعامل بممارسات تعسفية ومجحفة مع العملاء ذوي الإعاقة، ويجب أن يتم التعامل معهم باحترام وعدالة وعلى أساس المساواة مع العملاء الآخرين دون أي تمييز، ويسمح للعملاء ذوي الإعاقة بتعيين وكلاء لهم لإدارة حساباتهم المصرفية في حال رغبتهم بذلك، وعلى أن يتم توضيح المخاطر المرتبطة بذلك.

## إدارة الخدمات المصرفية الخاصه / للشركات

من مختلف القطاعات فقد تمت دراسته كاهه احتياجاتهم والعمل على تلبينها بشكل مدروس ومبرر لتطوير اعمالهم والتوسع باعمالهم بحيث تكون استراتيجيه عمل الدائره بناء قاعدة متينة من العملاء المميزين من خلال الاستخدام الأمثل لادوات وآليات التسويق الفعال وخلق تجربة مصرفية تتصف بالجودة والتميز من خلال تقديم منتجات وحلول ريادية ديناميكية تلبى احتياجات العملاء وتكون مكتملة لقاعدة عملاء البنك ككل.

ولم يغفل البنك عن تلبيه احتياجات العملاء القائمين من خلال التواصل المستمر معهم والوقوف على احتياجاتهم و التحديات التي تواجههم والعمل على حلول استباقية لتمكينهم من الاستمرار باعمالهم وتطويرها حيث يعتبر البنك شريك رئيسي لهذه الشركات ونجاحهم واستمراريتهم من جوده المحافظه الائتمانيه الذي ينعكس ايجابا على قدره البنك على تحقيق اليرادات .

ولمواكبه تطور اعمال الشركات اقليميا ودوليا فان فرعنا بالبحرين يقوم بتقديم الخدمات لهذه الشركات وتطوير اعمالهم.

شهد عام 2022 ارتفاع مستمر لاسعار الفائدة ولمساعدته القطاعات المشموله من ضمن سلف البنك المركزي فلم يتوانى البنك بالمشاركة مع البنك المركزي بمنحهم هذه القروض باسعار فائده منخفضة وثابته طليه مده القرض لتطوير اعمالهم وزيادة قدره التنافسيه بالاضافه الى التشاركيه مع الشركه الاردنيه لضمان القروض بمنح العملاء التسهيلات المطلوبه وللحفاظ على استمرارية عملاء البنك في اعمالهم بما يكفل تعزيز النمو الإقتصادي ودعم الأداء الاقتصادي.

ولكي يستمر البنك بنهجه بتطوير اعماله والعمل على استتباب عملاء جدد و المحافظه على العملاء القائمين فكان لا بد من النظر الى تطوير منظومه الخدمات الرقمييه لادائره الخدمات البنكيه الخاصه بتوسيع نطاق عملها لتلبى احتياجات الشركات ورجال الاعمال والافراد بشكل اوسع باعلى معايير السريه والامان والموثوقيه .

ونظرها لاهميه البيئه ان تكون نظيفه وخاليه من التلوث فقد تم توقيع اتفقيه Green Lending مع البنك الاوروبي/ GEFF من خلالها يتم الحصول على قروض واعاده اقراضها للشركات الكبرى والصغيره والمتوسطه وحتى الافراد والقطاع المنزلي الهدف منها التوسع باستخدام مباني واجهزه والات تكون صديق للبيئه بالاضافه الى توليد الطاقه من خلال الطاقه الشمسيه لتخدم كاهه القطاعات سواء الصناعيه او الزراعيه وغيرها من القطاعات بالاضافه الى القطاع المنزلي.

## الخزينة وتنمية مصادر الأموال

حمل العام 2022 عديدا من التحديات, و لعل ابرزها كان التداعيات الناجمة من جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي و تداعيات الحرب الروسيه-الاوكرانيه, رغم ذلك تمكن البنك من ادارة موجوداته و مطلوباته بكفاءة و فاعليه توازن بين المحافظه على جوده الموجودات و نوعيتها و تحسين العائد عليها و تنويع مصادر الاموال. و كذلك المحافظه على نسب سيولة ملائمة و بما يساهم في تعزيز ربحية البنك و المحافظه على نسب مخاطر مقبولة.

عمل البنك خلال العام 2022 على تعزيز شبكة علاقاته مع البنوك المراسلة بكفاءة و فاعليه و عمل على انشاء علاقات جديدة بالرغم الظروف المحيطه المستجدة التي تشهدها المنطقه و في ظل التغيرات المتجددة التي تفرضها الجهات الرقابيه. بالاضافه الى توظيف و ادامة العلاقات المصرفية مع البنوك و المؤسسات الماليه في المملكة الاردنيه الهاشميه و خارجها في عدة مجالات من حيث التمويل التجاري و الحولات المصرفية, الامر الذي ساهم في تحسين جوده الخدمات المقدمة لعملاء البنك.

استمر بنك القاهرة عمان بتزويد عملائه بالخيارات الاستثمارية المبتكرة, من خلال منصة التداول الالكتروني التي اطلقها البنك و التي تتيح للعملاء خيارات تداول الاسهم و السندات و الصناديق الاستثمارية المتاحة للتداول في شتى الاسواق العالمية.



## التأجير التمويلي

يقدم البنك من خلال شركة تمكّن للتأجير التمويلي مجموعة متكاملة من خدمات التأجير التمويلي تناسب وطبيعة نشاط المستأجر وتدفقاته النقدية، ولكافة القطاعات الاقتصادية. كما وتسعى الشركة لرفع مستوى الاهتمام بالخدمات المقدمة للأسواق المستهدفة لتلبية احتياجاتها التمويلية من خلال نشر مفهوم التأجير التمويلي لما له من مزايا اقتصادية ومالية للقطاعات المستهدفة.

## الخدمات الاستثمارية

يقوم البنك ومن خلال أذعه الاستثمارية، شركة أوراق للاستثمار في الأردن والشركة الوطنية للأوراق المالية في فلسطين، بتقديم خدمات الوساطة في الأسواق المحلية، الإقليمية والدولية. بالإضافة إلى خدمات إدارة الأصول كإدارة محافظ استثمارية للعملاء، تأسيس وإدارة صناديق الاستثمار ذات الغايات المختلفة، وتقديم المشورة المالية والاستثمارية وإعداد الدراسات والأبحاث.

## الصناديق الحديدية:

ونظراً لما يتمتع به القطاع المصرفي من ثقة وبالأخص بنك القاهرة عمان من ثقة عالية ومتبادلة مع عملائه المميزين فقد قام البنك بتوفير خدمة الصناديق الحديدية للحفاظ على مقتنيات العملاء بحيث يوفر البنك الخدمة في 20 فرع موزعة على المناطق الجغرافية والتي يتطلب العملاء توفير مثل هذه الخدمة.

# إدارة الموارد البشرية



# موظفينا

إستمر البنك في سياسته بمنح أولوية منح الشواغر داخليا من خلال آلية تنافس عادلة تمنح الموظفين الحق بالتنافس على الوظائف الشاغرة لا سيما الوظائف الادارية والقيادية وذلك لضمان سير الموظفين في مسارهم الوظيفي والحفاظ على الكوادر المؤهلة . ومن ناحية أخرى فإن ذلك يضمن استمرار البنك في إتاحة فرص التطور المعرفي وتعزيز الخبرة العملية للموظفين من خلال برامج الإحلال المؤقت والتدريب والتعليم والتطوير. كما يراعي البنك ضرورة رفد كوادره بخبرات خارجية تعزز الفكر التجديدي الابتكاري والمنافسة الداخلية لدى الموظفين وذلك من خلال استقطاب أفضل الكوادر المناسبة لقيم وبيئة المؤسسة ولمتطلبات الوظيفة على حد سواء.

بلغ معدل الدوران الوظيفي الكلي 7.697% للعام 2022 ويعتبر معدل الدوران الوظيفي ضمن المعدل الطبيعي وفق أفضل الممارسات لمعدل الدوران الوظيفي.

## سياسة المكافآت

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

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

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

يبلغ إجمالي عدد موظفي البنك والشركات التابعة 2,213 مصنفين حسب التحصيل العلمي:

المجموع	الوطنية للأوراق المالية	تملك للتأجير التمويلي	مصرف الصفا	أوراق للاستثمار	البنك	
5	-	-	-	-	5	دكتوراه
130	1	2	17	4	106	ماجستير
1,601	8	10	116	13	1,454	بكالوريوس
218	-	1	7	1	209	دبلوم
259	2	4	14	2	237	توجيهي فما دون
<b>2,213</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>154</b>	<b>20</b>	<b>2,011</b>	<b>المجموع</b>



## موظفينا

### بناء بيئة عمل مثالية

في نهاية عام 2022 بلغ عدد أفراد الموظفين العاملين في المملكة الأردنية الهاشمية 947 موظف و597 موظفة، منهم 15 موظف و 15 موظفة من الإدارة التنفيذية العليا و 15 موظف و موظفة من برنامج مصرفيو المستقبل

### أولاً: بيانات الموارد البشرية في البنوك العاملة في الأردن لعام 2022 (فروع الأردن فقط)

#### جدول رقم (1): توزيع العاملين حسب الحالة الاجتماعية كما في نهاية عام 2022

المجموع		متزوج		أعزب	
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
597	947	436	672	161	275

#### جدول رقم (2): توزيع العاملين حسب العمر كما في نهاية عام 2022

المجموع		60 فما فوق		59 - 40		39 - 25		اقل من 25 سنة	
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
597	947	3	8	162	348	411	562	21	29

#### جدول رقم (3): توزيع العاملين حسب المؤهل العلمي والجنس كما في نهاية عام 2022

المجموع		دون التوجيهي		توجيهي		دبلوم معهد		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه	
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
597	947	4	113	20	32	56	89	482	653	4	2	30	54	1	4

#### جدول رقم (4) : التعيينات خلال سنة 2022

المجموع		خريجون جدد		لديهم خبرة	
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
44	97	24	45	20	52

#### جدول رقم (5) الاستقالات والتقاعدات خلال عام 2022

المجموع	التقاعدات		الاستقالات	
	إناث	ذكور	إناث	ذكور
118	0	2	38	78

#### جدول رقم (6) الرواتب والأجور خلال كما في نهاية عام 2022

مجموع الرواتب والأجور المدفوعة في عام 2022	فروع الأردن
28,037,888 دينار	

## جدول رقم (7): عدد العاملين في الوظائف الإدارية القيادية\* كما في نهاية عام 2022

عدد العاملين في الوظائف الإدارية القيادية		
المجموع	إناث	ذكور
155	47	108

\* تشمل الوظائف القيادية المناصب في الإدارة التنفيذية والإدارة العليا والإدارة الوسطى.

## جدول رقم (8): توزيع العاملين على فروع البنك في المحافظات كما في نهاية عام 2022

المجموع	عدد العاملين من الإناث	عدد العاملين من الذكور	المحافظة
731	230	501	موظفي الإدارة العامة
توزيع الموظفين على الفروع			
386	183	203	محافظة العاصمة
131	53	78	محافظة اربد
65	13	52	محافظة الزرقاء
20	8	12	محافظة العقبة
59	36	23	محافظة البلقاء
47	27	20	محافظة الكرك
26	11	15	محافظة المفرق
20	14	6	محافظة مادبا
16	6	10	محافظة جرش
22	7	15	محافظة معان
10	6	4	محافظة الطفيلة
11	3	8	محافظة عجلون
1,544	597	947	المجموع

## جدول رقم (9): عدد الموظفين الذين اشتركوا في دورات تدريبية خلال عام 2022:

دورات تدريب الكترونية		في مراكز تدريب خارج الأردن		في مراكز تدريب محلية		في مراكز التدريب التابعة للبنك	
اناث	ذكور	اناث	ذكور	اناث	ذكور	اناث	ذكور
214	310	0	2	127	246	1,022	1,232

## جدول رقم (10): الرواتب والأجور كما في نهاية عام 2022

مجموع الرواتب والأجور المدفوعة في عام 2022	البنك موحد
45,959,936 دينار	

## دائرة ادارة المواهب وتقييم الاداء

### قسم التدريب و التطوير

#### قسم تخطيط الموارد البشرية و تقييم الاداء

هدفنا: نعمل بجد لخلق بيئة عمل صحية وايجابية واخلاقية من خلال استقطاب المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها

## دائرة ادارة المواهب و تقييم الاداء

### بناء بيئة عمل مثالية

بيئة تمكّن موظفينا وتعود بالفائدة عليهم وتساعدنا كمؤسسة - ونسعى نحو بناء مكان عمل متوازن بين الجنسين وتوفير فرص متساوية للأشخاص ذوي الإعاقة.

- **إدارة المواهب،** من خال استقطاب المواهب وتطويرها والاحتفاظ بها وتطويرها والاحتفاظ بها، وبما يخدم توجهاتنا وخطتنا المستقبلية.
- **التنوع والشمول،** من خال بناء بيئة عمل مفضلة، تعكس المجتمع ككل ويكون شاملاً ومتساوياً بين الجنسين والأشخاص ذوي الإعاقة.
- **صحة موظفينا،** من خلال إلهام وتمكين موظفينا لبناء مستقبل أكثر صحة ورفاهية لأنفسهم ولأسرهم، مع توفير بيئة عمل صحية.
- **إشراك موظفينا،** من خلال التزامنا بأن نكون مؤسسة يتم فيها التعامل مع الموظفين بثقة وإنصاف متبادلين وحيث يشعر موظفينا على اختلاف مستوياتهم الإدارية بأنهم ملتزمون بأهدافنا وقيمنا ومبادئنا.
- **التصميم التنظيمي وإدارة التغيير،** من خلال ترسيخ قيم ثقافتنا ودعمها بسياسات محدثة بانتظام ويتم إيصالها من خلال تدريبنا الدائم لموظفينا.
- **تمكين موظفينا،** من خال تقديم حزمة من المزايا المصممة خصيص لموظفينا والتي تدعم استقرارهم.



## برنامج مصرفيو المستقبل

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

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

ويهدف ايضا الى جذب استقطاب الكفاءات من الخريجين الجدد حسب المتطلبات المشروطه لما يحسن من جوده مخرجات التوظيف في البنك وتعزيز البيئه الوظيفيه.

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

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

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

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

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

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

## الاستقالات و معدل الدوران

معدل الدوران %	عدد الاستقالات	عدد الموظفين	
7.64	118	1,544	معدل الدوران 2022
7.93	115	1,450	معدل الدوران 2021
3.83	57	1,486	معدل الدوران 2020

## تمكين المرأة و دورها الفعال في العمل لدى بنك القاهرة عمان

يسعى بنك القاهرة عمان الى تعزيز دور المرأة و تمكينها بالمجتمع من خلال اندراطها ببيئة عمل صحية و بوظائف تناسب مجهودها

بحيث ان نسبة الموظفات المنخرطات ببيئته عمل البنك تدرج على النحو التالي : و مجموعهم 597 امرأة عاملة لدى المملكة الاردنية الهاشمية فقط

### جدول رقم (3): توزيع العاملين حسب المؤهل العلمي والجنس كما في نهاية عام 2022

المجموع		دون التوجيهي		توجيهي		دبلوم معهد		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه	
إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور	إناث	ذكور
597	947	4	113	20	32	56	89	482	653	4	2	30	54	1	4

\* بحيث يوجد امرأة من حاملة درجة الدكتوراة

\* و 30 امرأة من حملة شهادة الماجستير

\* 482 من حملة درجة البكالوريوس الخ

### و ايضا تشغل 47 امرأة لدى البنك الوظائف القيادية على النحو التالي :

عدد العاملين في الوظائف الإدارية القيادية		
المجموع	إناث	ذكور
155	47	108

## الايام الوظيفية لبنك القاهرة عمان

كما اهتم بنك القاهرة عمان بالعمل على توفير فرص عمل كبيرة للخريجين الجدد و قام على عقد اكثر من يوم وظيفي لدى الجامعات على النحو التالي :

قام على التركيز على فئة الشباب على النحو التالي :

اقل من 25 سنة	
إناث	ذكور
21	29

### اليوم الوظيفي = 5 ايام وظيفية على النحو التالي :

1. جامعة عمان العربية
2. جامعة فيلادلفيا
3. جامعة عمان الاهلية
4. جامعة اليرموك
5. الجامعة العربية المفتوحة



## خطط تطوير وتدريب الموارد البشرية

كما كان لإدارة الموارد البشرية دوراً بالمساهمة بالمسؤولية المجتمعية من خلال الاستمرار بتدريب الطلاب و خريجين الجامعات تدريباً عملياً على أعمال البنك يهدف الى تأهيلهم وتمكينهم للإنخراط بسوق العمل، كما وحرصت إدارة الموارد البشرية على الاستمرار بالمشاركة بالفعاليات الوظيفية لدى الجامعات الأردنية المختلفة بهدف استقطاب الكفاءات الشابة من الخريجين الجدد .

وبما له الأثر الكبير في دعم المجتمع المحلي وما يشمل ذلك من زيادة الوعي العام لدى موظفين وموظفات البنك شاركت إدارة الموارد البشرية بإقامة فعالية التوعوية بمرض سرطان الثدي، وذلك بمناسبة شهر التوعية من سرطان الثدي.

وعزز البنك خلال عام 2022 أيضاً ثقافة التعلم من خلال التكنولوجيا E-Learning ففي عام 2022 تم الاعتماد بشكل كبير على التكنولوجيا في البرامج التدريبية و تقديم المعرفة، فقد تم الاعتماد و اعداد دورات تدريبية متخصصة من خلال المنصات الالكترونية، إذ اتاحت الفرصة لتدريب أكبر عدد ممكن من الموظفين و خلق قيادات مؤهلة للمراحل القادمة، ففي نفس العام تم الاعتماد بشكل اوسع على استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ برامج التدريب والتطوير، فقد تم اعداد وتنفيذ دورات تدريبية متنوعة من خلال المنصات الإلكترونية رفعت فرص التدريب والتطوير للموظفين و أتاحت الفرصة لتدريب أكبر عدد ممكن من الموظفين في مختلف مجالات عملهم بطريقة تخدم اهداف التدريب والتطوير للكادر البشري لتحقيق الأهداف المؤسسية

وفي مجال تخطيط القوى العاملة و التوظيف و استناداً لرؤية البنك و اهدافه الاستراتيجية لتطوير و دعم الاستثمار في الكوادر البشرية وتعزيز مفهوم الشمول و التنوع. فقد تم تعيين 162 موظف وموظفة مع التركيز على فئة الشباب حيث بلغت نسبة الاناث من الموظفين الجدد في عام 2022 30 % من اجمالي التعيينات، وكما شكلت نسبة السيدات 37% من اجمالي فريق عملنا في البنك، وشكلت نسبة السيدات ايضاً في المناصب الادارية العليا 27% وذلك في عام 2022.

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

## الصحة والسلامة المهنية

في اطار اجراءات الصحة والسلامة المهنية في بنك القاهرة عمان يتوفر صناديق الاسعافات الأولية في كافة طوابق الادارة العامة والفروع كما يتوفر في كافة مكاتب البنك الاضاءة والهواء النقي بما يضمن بيئة عمل صحية و تقوم ادارة الموارد البشرية بالتحقق من تفاصيل الحوادث والإصابات للإبلاغ عنها للضمان الاجتماعي ضمن الموعد القانوني.

## العاملين الآخرين

لغايات تنفيذ اعمال البنك يقوم بنك القاهرة عمان بالتعاقد مع شركات خارجية لتوفير الأمن والحماية لمنشآت البنك والتي تتوفر لديها رجال امن مدربون على سياسات واجراءات السلامة العامة وحقوق الإنسان ويتمتعون بالكفاءة والخبرة والتعامل مع كافة الظروف .

شركات تنظيف تتوفر لدى العاملين لديهم الخبرة والكفاءة واستخدام المواد المحافظة على البيئة والتقليل من هدر مصادر الطاقة والمحافظة على سلامة المباني والصحة المهنية .

## جدول الدورات التدريبية التي قام بها البنك خلال عام 2022

عدد الساعات التدريبية	عدد المشاركين	عدد البرامج التدريبية	مجال التدريب
61	40	2	الورشات التوعوية
1,430	386	11	الأنظمة البنكية
1,631	476	20	الامتثال ومكافحة غسل الأموال
1,261	230	12	التسهيلات الائتمانية
938	142	13	خدمة العملاء
1,874	79	7	المحاسبة والمالية
1,330	308	18	تكنولوجيا المعلومات
1,080	68	9	الإدارة
210	16	2	الجوانب القانونية للعمل
1,340	781	43	المخاطر
4,404	389	17	المهارات السلوكية
122	12	1	التمويل التجاري
152	25	3	الخبزينة والاستثمار
1,756	241	15	المهارات والمعرفة البنكية الأساسية
1,424	30	2	اللغة الإنجليزية

# المسؤولية المجتمعية

لم تمنع الظروف الاقتصادية الطارئة التي تأثرت بها دول واقتصاديات العالم خلال عام 2022، بنك القاهرة عمّان من مواصلة نهجه في اعطاء خدمة المجتمع المحلي أولوية قصوى ضمن خطته وبرامجه وسياساته. إذ واصل البنك التأكيد على أن خدمة المجتمع المحلي هي إحدى أهدافه الأساسية، وجسّد ذلك بتقديمه خدمات متفرّدة ودعم أنشطة ومبادرات وفعاليات انعكست ايجاباً على المجتمع.

كان ولا يزال بنك القاهرة عمان من الممولين الرئيسيين لمؤسسة رواد التنمية في الأردن وذلك منذ عام 2006، حيث ان رواد مؤسسة غير ربحية تسعى لتمكين المجتمعات بالتغلب على التهميش عن طريق مشاركة الشباب في خدمة المجتمع والتعليم، والتي تضع في مقدمتها إتاحة المزيد من الفرص للشباب وإيجاد فرص متكافئة لهم، وتعزيز المجتمعات المدنية وتشجيع إيجاد الحلول الجذرية الشاملة.

ولأن الحقّ في الحياة هو أسمى حقوق الإنسان، ركّز بنك القاهرة عمّان جهوده خلال عام 2022 على دعم المصابين بمرض السرطان، وذلك عبر رعاية العديد من الأنشطة والفعاليات، إذ جدد البنك وللعام السادس عشر على التوالي اتفاقيته مع مؤسسة الحسين للسرطان بهدف تقديم الدعم اللازم لإقامة المخيم الصيفي السنوي للمرضى الأطفال. كما رعى البنك أيضاً فعاليات اليوم الطبي والترفيهي الذي أقامه قسم أورام الدم والسرطان / الأطفال في مستشفى الملك المؤسس عبدالله الجامعي، والتي تضمّن توزيع هدايا على الأطفال من أجل تشجيعهم ورفع معنوياتهم. كما رعى بنك القاهرة عمّان فعاليات رياضية في جامعة العلوم والتكنولوجيا أقيمت لصالح مركز الحسين للسرطان، وقد خصّ ريع الفعالية لمركز الحسين للسرطان.

وفي مجال محاربة مرض السرطان أيضاً، شارك بنك القاهرة عمّان بفعاليات شهر التوعية بسرطان الثدي، حيث أقام فعاليات توعوية بالمرض، ومحاضرات توعوية، بالإضافة إلى منح فحوصات سريرية مجانية للراغبات بإجراء الفحص.

كما رعى بنك Signature من بنك القاهرة عمان فعالية أقيمت في واحة أيلة العقبة، بهدف تعزيز صحّة المرأة، وتوعيتها بالممارسات السليمة في مجالات الصحة والتغذية واللياقة، حيث قدّم البنك رعاية ماسية للفعالية التي تخللها محاضرات تمحورت حول التثقيف المالي.

وانطلاقاً من مسؤوليته المجتمعية والوطنية في معالجة مشكلة البطالة، وتجسيدا لإيمانه الراسخ بضرورة تمكين الشباب والشابات من الحصول على فرص عمل لائقة، شارك بنك القاهرة عمّان في فعاليات اليوم الوظيفي الذي أقيم تحت رعاية وزير العمل في الجامعة العربية المفتوحة /الأردن. كما شارك البنك في فعاليات اليوم الوظيفي الذي أقيم في جامعة اليرموك، وشهدت الفعاليات إقبالا لافتاً من الباحثين عن العمل في المجال المصرفي والمالي.

وفي مجال حماية البيئة والتصدي لظاهرة التغير المناخي، نجح بنك القاهرة عمّان بالحصول على قرض بقيمة (10) مليون دولار أمريكي بهدف تعزيز الاستثمارات المناخية في الأردن، وتقديم قروض للشركات الصغيرة والمتوسطة التي تستثمر في التقنيات المساهمة في الحدّ من تأثير التغيّر المناخي.

وحرصاً على سلامة العاملين لديه، أجرى بنك القاهرة عمّان تجربة إخلاء وهمية معلنة لمباني الإدارة العامة ومبنى وادي ققرة وكافة مباني الإدارة العامة، حيث هدفت العملية إلى التأكد من مدى الالتزام بالتعليمات الخاصة خلال عمليات الإخلاء.

وفي فلسطين، قام بنك القاهرة عمّان برعاية فعاليات ونشاطات مختلفة على مدار العام وفي مختلف المحافظات، وقد ركّز البنك جهوده على دعم جيل الشباب من خلال رعاية الفرق الرياضية لكرة السلة لنادي دلاسال القدس، ورعاية مشاركة الاتحاد الفلسطيني للتايكوندو في كأس العرب، ورعاية المشاركة في بطولة العالم للكيك بوكسينج - تركيا.

كما أقام بنك القاهرة عمّان حملة لتوزيع هدايا عيد الأضحى في المحافظات الفلسطينية، وتحديدًا دور اليتامي ومراكز أطفال التوحد والمستشفيات، كما رعى البنك حفل تكريم الطلبة في الثانوية العامة في محافظات طولكرم وقلقيلية،



بالإضافة إلى رعاية حفل تكريم المعلمين المتقاعدين في جنوب محافظة الخليل. ورعى بنك القاهرة عمّان دورة تدريبية لجمعية مدققي الحسابات القانونيين الفلسطينيين في محافظة أريحا، وجوائز يوم المرأة العالمي الذي أقامته هيئة التوجيه السياسي.



## Leaf a Mark

**مبادرة "Leaf a Mark" مكونة من مجموعة من السيدات والتي تعنى بتسليط الضوء على هدف رقم 15 الحياة على الأرض من أهداف التنمية المستدامة. المبادرة بدعم من بنك القاهرة عمّان.**

تهدف المبادرة بزراعة مليون شجرة بحلول عام 2030 وزيادة نسبة المساحات الخضراء في المملكة والتي تبلغ 1%. على مدار العامين الماضيين، قام فريق "Leaf a Mark" بحملة من أجل أردن أكثر اخضراراً، وذلك من خلال إطلاق حملات توعوية عبر الإنترنت وإجراء زيارات مدرسية لتوعية الجيل الصاعد وزرع آلاف الأشجار وتنظيم فعاليات لمجموعات من الأطفال لزراعة الأشجار وتنظيم حملات تمويل جماعي لزراعة أشجار مثمرة للأسر المحرومة لخلق مصدر دخل دائم لهم. وصرح فريق "Leaf a Mark" أن كأس العالم للأهداف المستدامة في الأردن هو ما ألهمهم وحفزهم للبدء بالعمل، وأنهم لم يتخيلوا أبداً أن بإمكانهم البدء بهذه السلسلة التي أثرت وتسببت بإحداث فرق ملموس، وأن الأمر الذي يجعل من هذه البطولة مميزة للغاية هو الروح الرياضية والدعم المتبادل بين جميع المشاركين، والأجمل من ذلك هو أننا جميعاً تنافسنا من أجل التغيير والوصول إلى عالم أفضل، الأمر الذي يجعل جميع المشاركين فائزين، هذا وأنتشار أعضاء فريق "Leaf a Mark" إلى فخرهم بتمثيل الأردن على المستوى العالمي.

في مايو 2021، توج فريق "Leaf a Mark" بطلاً لكأس العالم للأهداف المستدامة الأولى في الشرق الأوسط التي أقيمت في الأردن. حيث تنافس في البطولة 19 فريقاً للفوز بالكأس، واتخذ كل فريق خطط وإجراءات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

لقد أدى فوز "Leaf a Mark" في كأس الأردن إلى تأهل الفريق للمنافسة في نهائيات (GGWCUP) التي أقيمت في أيسلندا في نوفمبر 2021 وأيضاً توج الفريق بطلاً لكأس العالم للأهداف المستدامة في الدنمرك 2022.

من الحملات والأنشطة التي قامت بها المبادرة:

- زرع الأشجار المثمرة للعائلات المحتاجة بالتعاون مع المنظمات المحلية في مناطق مختلفة في الأردن: البلقاء، مأدبا، الطفيلة، إربد، عمان، الزرقاء، عجلون، وجرش.
- نشاط توعي مع الطلاب من خلال زراعة البذور والتحدث عن المبادرة.
- حملات عبر الإنترنت لزيادة الوعي بأهمية الأشجار والحفاظ على البيئة.
- جمع التبرعات لزراعة أراضي العائلات المحتاجة لتمكين المجتمع وخلق مصدر دخل لهم. تنتج كل شجرة ناضجة إيرادات قدرها 50 دينار أردني سنوياً من المحصول.
- تعاون مع عدد من الجهات التي تعمل على الزراعة والتوعية والتطوع.

- أكثر من 1700 متابع على إنستجرام مع تأثير يتجاوز 400 ألف شخص منذ انطلاق المبادرة.
- تأهيل وزرع أكبر حديقة عامة في دير علا التي تخدم أكثر من 900 عائلة و4500 فرد.
- حملة لجمع التبرعات وزيادة الوعي مع ملابس، يتم بيع منتجات لزراعة الأشجار.
- عمل العديد من الأنشطة التوعوية وزرع الأشجار مع الأطفال في المدارس الخاصة والعامة للأعمار 4 - 10.
- زرع 200 شجرة في مأدبا مع برنامج EIR بمشاركة 200 مدرب محلي ودولي.

## غاليري بنك القاهرة عمّان

وفي سياق الحديث عن المسؤولية الاجتماعية، كان للثقافة والفنون نصيب من نشاطات البنك، وذلك من خلال غاليري بنك القاهرة عمّان، حيث أقيم معرض فني لخمسة فنانين أردنيين عرضوا خلاله تجاربهم الجديدة.

كما افتتحت في غاليري بنك القاهرة عمّان فعاليات معرض فني متحوّل لثلاثة فنانين، في فعالية اعتبرت الأولى من نوعها، حيث انطلقت رحلة العروض الفنية من غاليري بنك القاهرة عمان إلى معارض أخرى في قارات «آسيا واوروبا وأفريقيا».

وواصل غاليري بنك القاهرة عمّان إقامة مسابقة رسوم الأطفال السنوية المخصصة لكافة طلبة المدارس، حيث تهدف الفعالية إلى تعزيز الهوية الوطنية في نفوس الأطفال، وتعظيم قيمة القدس في قلوبهم، بالإضافة إلى تنمية مواهبهم.

## التبرعات والرعاية

بلغ إجمالي ما قام به البنك من تبرعات ورعاية فعاليات مختلفة خلال العام ضمن المجالات التالية:

المبلغ	البيان
69,926	المجال الصحي
404,765	المجال التعليمي
57,210	الخدمات الاجتماعية
147,118	المجال الثقافي والفني
495,672	المؤسسات الوطنية
<b>1,174,691</b>	<b>المجموع</b>

## تحسين الأداء البيئي

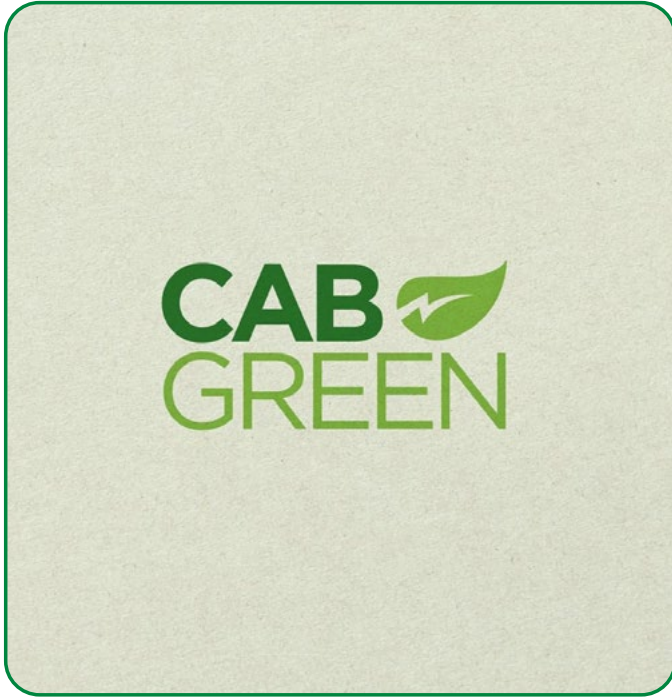
ضمن رؤية ادارته البنك باستدامة المباني الخضراء و مفهومها الذي يهدف إلى تصميم وتشبيد المباني بالاضافة الى تحويل المباني الحالية إلى مباني خضراء عن طريق إجراء التحسينات اللازمة لتحقيق الاستدامة البيئية والاقتصادية والاجتماعية. هذا النوع من التحويلات يسمى "الترميم الخضراء" أو "التجديد الخضراء" بطريقة مستدامة من حيث استخدام الموارد والطاقة عن طريق تحليل جميع الجوانب المرتبطة بالمبنى بما في ذلك تصميمه وتكوينه ومعداته ونظام التكييف والإضاءة وغيرها من التحسينات..

## تحويل المباني الحالية إلى مباني خضراء يوفر العديد من الفوائد الاقتصادية، منها

**التكاليف:** يمكن لتحويل المباني الحالية إلى مباني خضراء توفير تكاليف الطاقة والمياه والصيانة والتشغيل على المدى الطويل.

**تحسين صحة الموظفين:** يمكن لتحويل المباني الحالية إلى مباني خضراء تحسين جودة الهواء الداخلي وتقليل التعرض للملوثات الداخلية وبالتالي تحسين الصحة.

تضمنت التحسينات في مبنى الاداره العامه (زارا ) كالاتي:





## 1. تحسين جودة الهواء الداخلي:

كان تكييف المبنى يعمل بنظام Chilled water والذي يشمل 13 طابقاً بمساحة مكيفة تقدر بـ 8710 م<sup>2</sup> مخدومة بنظام تكييف غير موثر للطاقة والذي كان عمره يزيد عن 25 سنة ويشمل اربع وحدات مناولة هواء في كل طابق مخدومة من وحدات تبريد تشلرز للماء البارد ومراجل (بويلرات) للماء الساخن ، حيث تغذي كل وحدة مناولة هواء ما نسبته 25% من مساحة الطابق يشملها عدة مكاتب عن طريق تغذية تلك المكاتب بأقنية هواء ( دكت ) دون وجود تحكم منفصل لكل مكتب بالاضافة الى تشغيل النظام بحيث يغطي مساحات كبيرة بغض النظر عن عدد الاشخاص الموجودين في المكان و استخدام مضخات كبيرة لرفع الماء ودفعها من مصدر الحرارة الباردة او الساخنة الى وحدات مناولة الهواء.

حيث تم استبدال النظام القديم بنظام تكييف مركزي جديد موثر للطاقة وذو كلف تشغيلية منخفضة يشمل اجهزة تكييف داخلية بقدرات مختلفة تم توزيعها على جميع المكاتب والممرات بالاضافة الى جهاز تحكم مركزي يتحكم بنظام التكييف الذي يخدم كل أجزاء المبنى حيث يقوم بضبط درجات الحرارة حسب اللازم والاصول لتقليل من صرف الطاقة والوصول الى أعلى درجات الراحة والتوفير و امكانية تقدير الوقت اللازم لعمل صيانة دورية لوحدات التكييف وغيرها من الامور الفنية الخاصة بالاعطال التي قد تطرأ على النظام.

## 2. استخدام تكنولوجيا الإضاءة الذكية:

حيث تم تركيب اضاءة جديدة ذكية (LED) بدلا من الانارة القديمة (FLUORESCENT) مما كان لها الاثر الكبير بانخفاض تكلفه الطاقه وتحسين لرؤيه الموظفين اثناء العمل .

## 3. ترشيد استهلاك المياه :

يعد الاردن من الدول المحدوده في مصادر المياه مما يضعنا امام مسؤوليه مجتمعيه في الترشيد من استخدام المياه , حيث تم تركيب مخففات على جميع المرافق الصحيه لترشيد استهلاك المياه بالاضافه الى الصيانه الدوريه لشبكة المياه والابار والمضخات مما انعكس ايجابا على فواتير المياه .

بشكل عام، التحويل إلى مباني خضراء يمكن أن يكون استثماراً مربحاً للبنك و على المدى الطويل، حيث يمكن للتحويل الناجح أن يؤدي إلى توفير التكاليف وتحسين الكفاءة والاستدامة وتوفير بيئة عمل جيدة للموظفين والذي ينعكس على الانتاجية الفردية والكلية ككل بشكل ممتاز وحسب الاصول.

## الموردين المحليين

يعتمد البنك بصورة جوهرية على الموردين المحليين بما يدعم النشاط الإقتصادي في المملكة ويتوفر لدى البنك سلسلة توريد واسعة من الموردين المحليين بحيث يتم انتقاؤهم بناء على خبرات البنك السابقة والتقييم الفني للموردين ودراسة وضع الشركة المالي والمهني ويتم مشاركتهم سواء من خلال العطاءات او الشراء المباشر الأمر الذي ينعكس ايجابا على الصعيد الاجتماعي والبيئي وتتجاوز نسبة الانفاق على الموردين المحليين 95%.

# الحوكمة وادارة المخاطر والامتثال

## الحاكمية المؤسسية

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

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

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

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

## الأولويات الاستراتيجية على مستوى مجلس الادارة

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

## الأولويات الاستراتيجية على مستوى الإدارة التنفيذية

تحويل / تطوير نموذج الاعمال ليصبح مركزا على العميل والاستجابة السريعة لمتطلباتهم وتلبية احتياجاتهم عبر منصة الكترونية مركزية تركز على العميل وتدمج ما بين البعد البشري والرقمي بالإضافة الى تحليل السلوك الشخصي وتلبية احتياجات



كل عميل على حدى لتعزيز تجربة العميل المصرفية بالتوازي مع ضمان المحافظة على مستوى متدنٍ لمخاطر التشغيل. الإدارة الأمثل للمصاريف من خلال استخدام التكنولوجيا المالية (التحول الرقمي) نظراً لمرونتها وكفاءتها وتدني مصاريفها التشغيلية. الأمر الذي يتطلب إعادة النظر في الإجراءات والتكنولوجيا المستخدمة. كما أنه يجب إعادة النظر في آلية عمل الفروع وتحويلها إلى فروع خدمة ذاتية تخدم العميل بسهولة وسرعة ودقة على مدار الساعة.

تسهيل وتبسيط نماذج الاعمال والعمليات نظراً لارتفاع توقعات العميل بجودة الخدمات المقدمة وازدياد متطلبات الجهات الرقابية. وبالنتيجة فإن إعادة هندسة اجراءات الاعمال والعمليات بكفاءة يعمل على تحسين تجربة العميل وخفض كل من التكاليف والمخاطر التشغيلية.

تجميع وترتيب وهيكلية البيانات المشتقة من مختلف المصادر و بالأخص قواعد البيانات الداخلية ومركزية استخراجها من نظام واحد يسمى بنظام الاستخبارات المؤسسي. الأمر يؤدي إلى استنباط المعرفة القيمة لتسهيل خلق تجربة مميزة للعميل وإدارة عمليات البنك بما فيها الإيرادات والمصاريف والمخاطر بشكل كفؤ وفعال وانشاء قنوات ربحية جديدة.

الاستثمار في الموهبة وتمكين الابداع والقدرات لاحتضان الأفكار الخلاقة للوصول إلى عقلية مبتكرة ورائدة تواكب تطورات العصر.

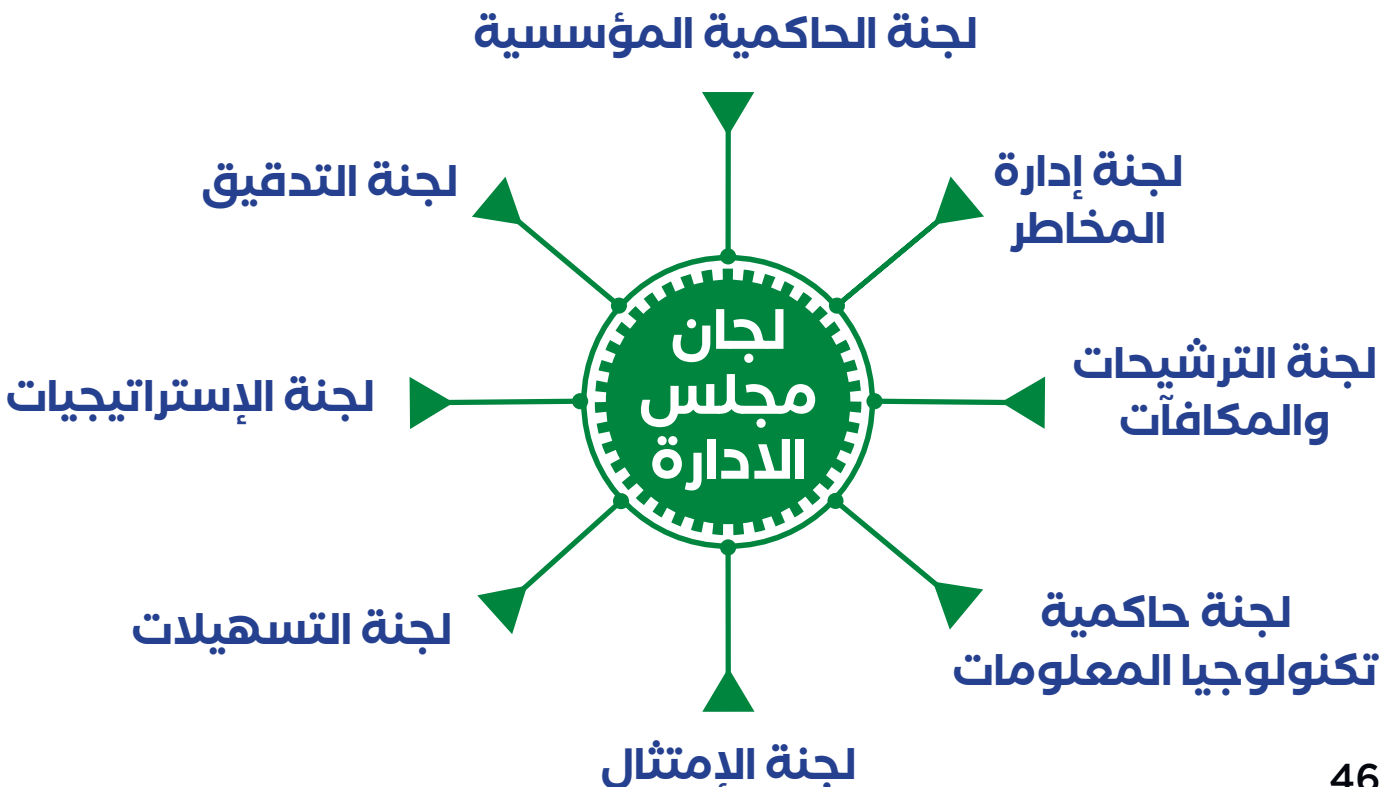
الاستثمار في برامج وأنظمة الامن السيبراني وامن المعلومات والامتثال لاستباق الحدث ودوام الجاهزية في احتواء المخاطر قبل حدوثها والحد منها من خلال الاستحواذ على تقنيات دفاعية متطورة حديثة تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي لتحليل السلوكيات والأنماط الجرمية بهدف حماية عمليات البنك في ظل وجود بيئة عدائية تنشط فيها أعمال القرصنة والاحتيال وغيرها.

## سياسة النزاهة والشفافية في التعاملات مع بنك القاهرة عمان

قام بنك القاهرة ببيان حدود التعامل مع الأشخاص ذوي الصلة والأطراف ذات العلاقة حسب التعليمات الصادرة والمعتمدة من قبل البنك المركزي الأردني .

### تعارض المصالح

قام بنك القاهرة بتحديد المسائل التي قد ينتج عنها أي تضارب بالمصالح كما نظم عمل الإدارات ووجوب الإفصاح عن أي تضارب للمصالح و المعاملات الخاضعة لنطاق السياسة و المعاملات المستثناة من الإفصاح والمعاملات الخاضعة لسرية المعلومات .



## لجنة الحاكمية المؤسسية

السيد كليمان معمارباشي / رئيس اللجنة - مستقل

السيد سامي سميرات / نائب الرئيس - مستقل

السيد يزيد المفتي / عضو

تتكون هذه اللجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل من بينهم رئيس المجلس بحيث يكون غالبية أعضاء اللجنة من الأعضاء المستقلين ويجب أن يكون رئيس اللجنة من الأعضاء المستقلين.

تكون اللجنة مسؤولة عن عدة أمور أهمها:

- تولي اللجنة التوجيه والإشراف على إعداد دليل الحاكمية المؤسسية وتحديثه ومراقبة تطبيقه وتقوم برفع توصياتها بأية مقترحات أو تعديلات لمجلس الإدارة.
- دراسة ملاحظات الجهات الرقابية ذات العلاقة بخصوص تطبيق الحوكمة في الشركة ومتابعه ما تم بشأنها.

## لجنة إدارة المخاطر

السيد عصام المهدي / رئيس اللجنة - مستقل

السيد حسام الدين محمد / نائب الرئيس

السيدة سهى عناب / عضو - مستقل

السيد سامي سميرات / عضو - مستقل

تتكون هذه اللجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل من المجلس على أن يكون من بينهم عضواً مستقلاً بحد أدنى، كما ويجب أن يكون رئيس اللجنة من الأعضاء المستقلين ويجوز أن يشارك في عضويتها أعضاء من الإدارة التنفيذية العليا.

تكون اللجنة مسؤولة عن عدة أمور أهمها:

- مراجعة إطار إدارة المخاطر في البنك.
- مراجعة استراتيجية إدارة المخاطر.
- التحقق من توائم المخاطر الفعلية للبنك ومستوى المخاطر المقبولة (قابلية المخاطر) المعتمدة في مجلس الإدارة.
- مواكبة التطورات التي تؤثر على إدارة المخاطر في البنك ورفع تقارير دورية عنها للمجلس.
- تهيئة الظروف المناسبة التي تضمن التعرف على المخاطر ذات الأثر الجوهري وأي أنشطة يقوم بها البنك يمكن أن تعرضه لمخاطر أكبر من مستوى المخاطر المقبولة ورفع تقارير بذلك للمجلس ومتابعة معالجتها.

## لجنة التدقيق

السيد سامي سميرات / رئيس اللجنة - مستقل

السيدة سهى عناب / نائب الرئيس - مستقل

السيد غسان عقيل - عضو

مع مراعاة ما ورد في التعليمات والقوانين سارية المفعول يجب أن يكون غالبية أعضاء اللجنة بمن فيهم رئيس اللجنة من الأعضاء المستقلين وأن لا يكون رئيس المجلس رئيساً للجنة أو عضواً فيها كما ولا يجوز أن يكون رئيس اللجنة رئيساً لأية لجنة أخرى منبثقة عن المجلس، كما ويجب أن يكون جميع أعضاء اللجنة حاصلين على مؤهلات علمية ويتمتعون بخبرة عملية مناسبة في مجالات المحاسبة أو المالية أو أي من التخصصات أو المجالات المشابهة ذات العلاقة بأعمال البنك.



يجب أن تتوفر لدى اللجنة صلاحية الحصول على أي معلومات من الإدارة التنفيذية ولها الحق في استدعاء أي إداري لحضور اجتماعاتها على أن يكون على ذلك في ميثاقها.

تقوم اللجنة بالإجتماع مع المدقق الخارجي والداخلي ومسؤول الإمتثال مرة واحدة على الأقل في السنة بدون حضور أي من أعضاء الإدارة التنفيذية العليا.

لا يجوز دمج أعمال أي لجنة أخرى مع أعمال هذه اللجنة.

مع مراعاة ما ورد في قانون البنوك وتعديلاته تكون اللجنة مسؤولة عن مراجعة الأمور التالية:

- على لجنة التدقيق التحقق من تدوير موظفي التدقيق الداخلي على تدقيق أنشطة البنك كل 3 سنوات كحد أعلى.
- على لجنة التدقيق التحقق من عدم تكليف موظفي التدقيق الداخلي بأية مهام تنفيذية.
- على لجنة التدقيق التحقق من إخضاع كافة أنشطة البنك للتدقيق بما فيها المسندة لجهات خارجية.
- على المجلس التحقق من أن دائرة التدقيق الداخلي خاضعة للإشراف المباشر من لجنة التدقيق وأنها ترفع تقاريرها مباشرة إلى رئيس لجنة التدقيق.
- على لجنة التدقيق تقييم أداء مدير وموظفي التدقيق الداخلي وتحديد مكافآتهم.
- نطاق ونتائج ومدى كفاية التدقيق الداخلي والخارجي للبنك.
- القضايا المحاسبية ذات الأثر الجوهري على البيانات المالية للبنك.
- أنظمة الضبط والرقابة الداخلية في البنك.
- توصي اللجنة للمجلس بخصوص تعيين المدقق الخارجي وإنهاء أعماله وأتعابه وأي شروط تتعلق بالتعاقد معه، بالإضافة إلى تقييم إستقلاليته سنوياً.
- تكون أيضاً مسؤولة عن مراجعة ومراقبة إجراءات الإبلاغ السري عن أي أخطاء في التقارير المالية وأي أمور أخرى وضمن وجود الترتيبات اللازمة للتحقيق المستقل والتأكد من متابعة نتائج التحقيق ومعالجتها بموضوعية.
- وضع الاليات المناسبة لضمان توفير الشركة للعدد الكافي من الكوادر البشرية المؤهلة لاشغال مهام الرقابة الداخلية بحيث يتم تدريبها ومكافآتها بشكل مناسب.
- دراسة و تقييم اية اعمال إضافية خارج نطاق التدقيق يقوم بها مدقق الحسابات الخارجي كتقديم الاستشارات الإدارية و الفنية و التأكد على عدم تأثيرها على استقلاليته و التوصية لمجلس الإدارة لاتخاذ القرار بشأنها.

## لجنة الترشيحات والمكافآت

السيدة سهى عناب / رئيس اللجنة - مستقل

السيد حسن أبو الراغب / نائب الرئيس

السيد هشام المصري / عضو

السيد عصام المهدي / عضو - مستقل

السيد كليمان معمارباشي / عضو - مستقل

تتكون هذه اللجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل بحيث يكون غالبية أعضاء اللجنة بمن فيهم رئيس اللجنة من الأعضاء المستقلين، وتكون اللجنة مسؤولة عن عدة أمور أهمها:

- تحديد الأشخاص المؤهلين للإنضمام إلى عضوية المجلس بناءً على قدرات ومؤهلات الأشخاص المرشحين، كما يؤخذ بعين الاعتبار في حالة إعادة ترشيح العضو عدد مرات حضوره وفعالية مشاركته في اجتماعات المجلس.
- ترشيح الأشخاص المؤهلين للإنضمام إلى الإدارة التنفيذية العليا وموظفي الادارة الرئيسيين.



- التأكد من حضور أعضاء مجلس الإدارة ورش عمل وندوات في المواضيع المصرفية وبالأخص إدارة المخاطر والحاكمة المؤسسية وآخر تطورات العمل المصرفي.
- التأكد من صفة الإستقلالية للأعضاء المستقلين ومراجعة ذلك سنوياً.
- تقييم أداء مجلس الإدارة وأعضائه ولجانه والرئيس التنفيذي من خلال نظام التقييم المعتمد وإعلام البنك المركزي الأردني وهيئة الأوراق المالية بنتيجة هذا التقييم.
- التأكد من وجود سياسة منح مكافآت إداري البنك ومراجعتها بشكل دوري وتطبيق هذه السياسة كما توصي بتحديد رواتب الرئيس التنفيذي وباقي الإدارة التنفيذية العليا وموظفي الإدارة الرئيسيين ومكافآتهم وامتيازاتهم الأخرى.
- توفير معلومات وملخصات حول خلفية بعض المواضيع الهامة على البنك لأعضاء المجلس عند الطلب والتأكد من إطلاعهم المستمر حول أحدث المواضيع ذات العلاقة بالعمل المصرفي.

### لجنة الاستراتيجية

السيد غسان عقيل / رئيس اللجنة

السيدة سهى عناب / نائب الرئيس - مستقل

السيد يزيد المفتي / عضو

السيد عصام المهدي / عضو - مستقل

يتم تشكيل اللجنة بموجب قرار من مجلس الإدارة بحيث تقوم اللجنة بمساعدة المجلس لوضع الاهداف الاستراتيجية ومساعدة الإدارة التنفيذية في تصميم الإستراتيجية وإصدار التوصيات للمجلس للمصادقة عليها، وبحيث تتولى هذه اللجنة المهام والمسؤوليات التالية:

- تحديد الأهداف الاستراتيجية بالتنسيق مع الإدارة التنفيذية والتنسيق لمجلس الإدارة لاعتمادها.
- ضمان إعداد الخطط الاستراتيجية والتشغيلية والتأكد من شمول الأهداف الاستراتيجية ضمنها.
- متابعة تحقيق الأهداف الاستراتيجية من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية.
- رفع تقرير نصف سنوي إلى مجلس الإدارة عن أعمال وأنشطة اللجنة.
- مراجعة ميثاق اللجنة كل 3 سنوات و/أو كلما دعت الحاجة لذلك ورفع أي تعديلات عليه لمجلس الإدارة لاعتمادها.
- دراسة أي موضوع يعرض على اللجنة من قبل مجلس الإدارة أو ترى اللجنة ضرورة بحثه وإبداء لرأي والتوصية بشأنه إلى مجلس الإدارة.

### لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات

السيد كليمان معمارياشي / رئيس اللجنة - مستقل

السيد هشام المصري / نائب الرئيس

السيد سامي سميرات / عضو - مستقل

السيد عصام المهدي / عضو - مستقل

تتكون هذه اللجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل ويفضل أن تضم في عضويتها أشخاص من ذوي الخبرة أو المعرفة الاستراتيجية في تكنولوجيا المعلومات بحيث تتولى هذه اللجنة المهام والمسؤوليات التالية:

- اعتماد الأهداف الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات والهيكل التنظيمية المناسبة بما في ذلك اللجان التوجيهية على مستوى الإدارة التنفيذية العليا وعلى وجه الخصوص (اللجنة التوجيهية لتكنولوجيا المعلومات) وبما يضمن تحقيق وتلبية الأهداف الاستراتيجية للبنك وتحقيق أفضل قيمة مضافة من مشاريع واستثمارات



موارد تكنولوجيا المعلومات، واستخدام الأدوات والمعايير اللازمة لمراقبة والتأكد من مدى تحقق ذلك، مثل استخدام نظام بطاقات الأداء المتوازن لتكنولوجيا المعلومات (IT Balanced Scorecards) واحتساب معدل العائد على الاستثمار (ROI) (Return On Investment)، وقياس أثر المساهمة في زيادة الكفاءة المالية والتشغيلية.

• اعتماد الإطار العام لإدارة وضبط ومراقبة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات يحاكي أفضل الممارسات الدولية المقبولة بهذا الخصوص وعلى وجه التحديد (COBIT)، يتوافق ويلبي تحقيق أهداف ومتطلبات تعليمات حاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المطابقة لها من خلال تحقيق الأهداف المؤسسية الواردة المبينة في التعليمات المذكورة بشكل مستدام، وتحقيق مصفوفة أهداف المعلومات والتكنولوجيا المطابقة لها، ويغطي عمليات حاكمية تكنولوجيا المعلومات.

• اعتماد مصفوفة الأهداف المؤسسية الواردة في المرفق رقم (1) من تعليمات حاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المطابقة لها والتحديث الوارد عليها في تعميم البنك المركزي 10-6-984، وأهداف المعلومات والتكنولوجيا المطابقة لها الواردة في المرفق رقم (2) والتحديث الوارد عليها في تعميم البنك المركزي 10-6-984 واعتبار معطياتها حداً أدنى، وتوصيف الأهداف الفرعية اللازمة لتحقيقها.

• اعتماد مصفوفة للمسؤوليات (RACI Chart) تجاه العمليات الرئيسية لحاكمية تكنولوجيا المعلومات في المرفق رقم (3) والتحديث الوارد عليها في تعميم البنك المركزي 10-6-984 والعلميات الفرعية المنبثقة عنها من حيث: الجهة أو الجهات أو الشخص أو الأطراف المسؤولة بشكل أولي (Responsible)، وتلك المسؤولة بشكل نهائي (Accountable)، وتلك المستشارة (Consulted)، وتلك التي يتم اطلاعها (Informed) تجاه كافة العمليات في المرفق المذكور مسترشدين بمعيار COBIT 2019 بهذا الخصوص.

• اعتماد أهمية وترتيب أولوية أهداف المؤسسة (Enterprise Goals) ومدى ارتباطها بأهداف التوافق (Align-ment Goals) وأهداف الحاكمية والإدارة (Governance and Management Objectives) بالإضافة لارتباطها بباقي عناصر التمكين (Enablers/Components) وذلك بناءً على دراسة نوعية و/أو كمية تعد لهذا الغرض بشكل سنوي على الأقل تأخذ بعين الاعتبار العوامل المؤثرة في تشكيل إطار حاكمية تكنولوجيا المعلومات (COBIT Design Factors - 2019) بما يتناسب مع خصوصية واستراتيجيات البنك، على أن يتم تضمين مواضيع الأمن السيبراني، وإدارة المخاطر وخصوصية وحماية البيانات والامتثال والمراقبة والتدقيق والتوافق الاستراتيجي على أنها Focus Area وذات أهمية وأولوية عليا. على أن يتناسب مستوى النضوج للنشاطات المتعلقة بأهداف الحاكمية والإدارة وباقي عناصر التمكين السبعة بشكل طردي مع درجة الأهمية والأولوية بحسب نتائج الدراسة المذكورة أعلاه، على أن لا يقل مستوى النضوج للأهداف ذات الأهمية والأولوية العليا عن مستوى 3 Fully Achieved بحسب سلم النضوج الوارد في إطار العمل COBIT 2019، ويسمح باعتبار ما لا يزيد عن 26% من الأهداف الواردة في سادس اعلاه ضمن أهداف الإدارة (بما لا يزيد عن 9 أهداف بحد اقصى من اصل 35 هدف) على انها ذات اهمية واولوية ادنى اعتمادا على نتائج الدراسة المشار اليها.

• التأكد من وجود إطار عام لإدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات يتوافق ويتكامل مع الإطار العام الكلي لإدارة المخاطر في البنك وبحيث يأخذ بعين الاعتبار ويلبي كافة عمليات حاكمية تكنولوجيا

• اعتماد موازنة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات بما يتوافق والاهداف الاستراتيجية للبنك.

• الاشراف العام والاطلاع على سير عمليات وموارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات للتأكد من كفايتها ومساهمتها الفاعلة في تحقيق متطلبات وأعمال البنك.

• الاطلاع على تقارير التدقيق لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ ما يلزم من إجراءات لمعالجة الانحرافات.

• التوصية للمجلس باتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيح أية انحرافات.

• اعتماد سياسة الأمن السيبراني (Cyber Security Policy).

• اعتماد برنامج الأمن السيبراني (Cyber Security Program).

• فحص الإمتثال لسياسة وبرنامج الأمن السيبراني.

• رفع تقرير نصف سنوي إلى مجلس الإدارة عن أعمال وأنشطة اللجنة.

• مراجعة ميثاق اللجنة كل 3 سنوات و/أو كلما دعت الحاجة لذلك ورفع أي تعديلات عليه لمجلس الإدارة لاعتماده.

- دراسة أي موضوع يعرض على اللجنة من قبل مجلس الإدارة أو ترى اللجنة ضرورة بحثه وإبداء الرأي والتوصية بشأنه إلى مجلس الإدارة.

## لجنة التسهيلات

السيد يزيد المفتي / رئيس اللجنة

السيد عصام المهدي / نائب الرئيس - مستقل

السيد ياسين التلهوني / عضو

السيد مازن الصحاح / عضو

السيد حسن أبو الراغب / عضو

تتكون هذه اللجنة من خمسة أعضاء على الأقل ويجوز أن يكون أحد أعضاء اللجنة مستقلاً على أن لا يكون عضواً في لجنة التدقيق، ويعين أعضاء اللجنة بمن فيهم الرئيس ونائب الرئيس بموجب قرار من مجلس الإدارة، كما ويجوز أن يشارك أعضاء من الإدارة التنفيذية العليا في إجتماعات اللجنة لعرض توصياتهم، ويكون النصاب القانوني لإجتماعات اللجنة بحضور أربعة أعضاء على الأقل وتتخذ قراراتها بأغلبية عدد أعضائها بغض النظر عن عدد الحاضرين منهم.

ويتم تحديد حدود عليا للصلاحيات المناطة بهذه اللجنة والمتعلقة بمنح أو تعديل أو تجديد أو هيكلية التسهيلات الائتمانية وبحيث يكون هناك صلاحيات واضحة للمجلس بالخصوص، كما يجوز بموجب قرار من مجلس الإدارة تفويض بعض أو جميع صلاحيات هذه اللجنة في تعديل شروط أو هيكلية التسهيلات للجنة الإدارة التنفيذية، مع ضرورة إطلاع لجنة التسهيلات على ما تم إتخاذ من قرارات ضمن هذه الصلاحيات.

وتتولى هذه اللجنة المهام التالية:

- النظر في التسهيلات التي تتجاوز صلاحية أعلى لجنة في الإدارة التنفيذية.
- تنحصر صلاحياتها بإتخاذ القرار المناسب بخصوص التسهيلات التي تم التوصية بالموافقة عليها من قبل لجنة الإدارة التنفيذية.
- أن ترفع اللجنة إلى المجلس بشكل دوري تفاصيل التسهيلات التي تمت الموافقة عليها من قبلها.
- مراجعة ميثاق اللجنة كل 3 سنوات و/أو كلما دعت الحاجة لذلك ورفع أي تعديلات عليه لمجلس الإدارة لاعتمادها.
- دراسة أي موضوع يعرض على اللجنة من قبل مجلس الإدارة أو ترى اللجنة ضرورة بحثه وإبداء الرأي والتوصية بشأنه إلى مجلس الإدارة. في حال تعارض أي من توصيات اللجنة وقرارات مجلس الإدارة يتعين على مجلس الإدارة أن يضمن تقرير الحوكمة بياناً يفصل بوضوح هذه التوصيات وأسباب عدم تقيد مجلس الإدارة بها.

## لجنة الامتثال

السيد حسن أبو الراغب / رئيس اللجنة

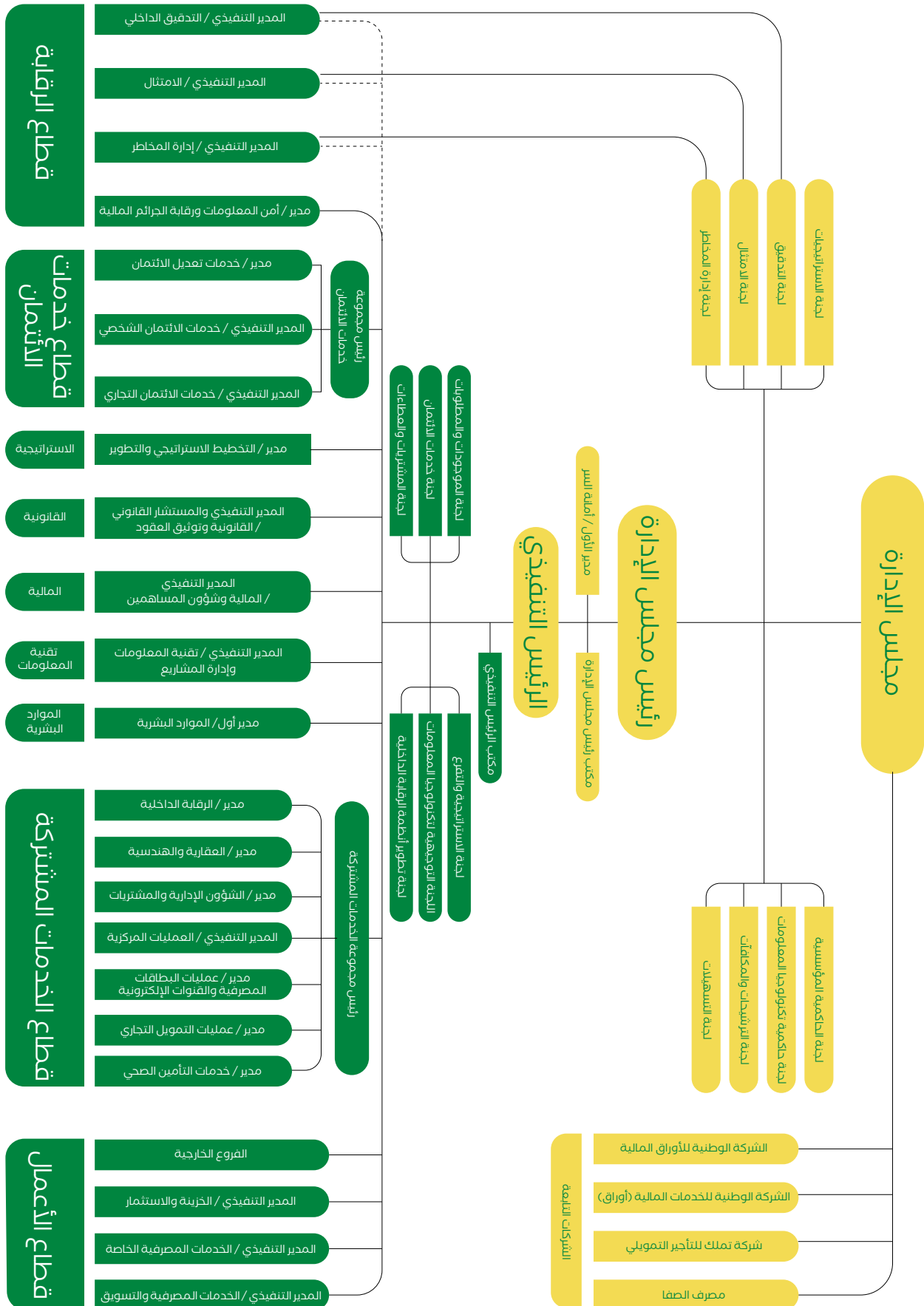
السيدة سهى عناب / عضو - مستقل

السيد سامي سميرات / عضو - مستقل

تتكون هذه اللجنة من ثلاثة أعضاء على الأقل وبحيث يكون غالبية أعضائها من الأعضاء المستقلين، وتتولى هذه اللجنة المهام التالية:

- التأكد من توفر السياسات وإطار عمل لإدارة الإمتثال والبرامج والأدوات اللازمة لذلك، مع مراجعتها بشكل دوري للتأكد من فعاليتها وتعديلها إذا لزم الأمر.
- مناقشة تقارير الإمتثال ومكافحة غسل الأموال.
- إستلام ومتابعة تقارير الإمتثال وتقارير الرقابة الداخلية التي تتعلق بإدارة الإمتثال.
- ومهام أخرى بموجب ميثاق اللجنة المعتمد

# الهيكل التنظيمي للبنك



## إدارة المخاطر المصرفية :

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

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

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

هذا وقد يتعرض البنك لمجموعة من المخاطر الرئيسية التالية:

### مخاطر الائتمان

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

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

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

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

### مخاطر السوق

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

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

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

### مخاطر السيولة

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

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



## مخاطر التشغيل

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

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

## دائرة الجرائم المالية والأمن السيبراني

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

تم تطوير واعتماد منهجية مشاركة المعلومات وآليات تبادلها وفق الإطار التشغيلي الصادر من خلال البنك المركزي والعمل وفق التعليمات الواردة فيه بإعتماد على منصة (MISP) بهدف أتمتة آلية تشاركية وتحليل البيانات الخاصة بالهجمات الإلكترونية التي تستهدف القطاعات المالية

### • الدور التوعوي

تماشيا مع سياسة وبرنامج أمن المعلومات والأمن السيبراني في البنك يتم بشكل دوري التأكيد على رفع مستوى الوعي والحس الأمني لكل من موظفي وعملاء البنك لتوعيتهم بالمخاطر الناتجة عن الممارسات الخاطئة المتعلقة بأمن المعلومات الأمن السيبراني من خلال قنوات الإتصال الرسمية أو من خلال مواقع التواصل الإجتماعي بالإضافة الى العديد من الطرق الأخرى

### • فحص المشاريع التقنية ودراساتها

قامت دائرة امن المعلومات ورقابة الجرائم المالية في بنك القاهرة عمان بدراسة المشاريع الجديدة بما يتعلق بأمن المعلومات الأمن السيبراني وتطبيق فحوصات أمنية على جميع الأنظمة الجديدة خلال عام 2022 وذلك لضمان تطبيق المشاريع بصورة آمنة وفقا لأفضل الممارسات الأمنية العالمية.

### • تنفيذ محاكاة لهجمات تصيد الكترونية على نطاق البريد الإلكتروني الخاص بالبنك

حرصا على تقييم مدى فهم موظفي البنك لمخاطر الأمن السيبراني وقياس مدى فعالية الدورات التدريبية تم تنفيذ محاكاة هجمات التصيد الإلكتروني الوهمية لجميع موظفي البنك مع التأكيد على شمول مختلف مستويات الموظفين الإدارية.

### • تقييم الثغرات الأمنية وفحوصات الإختراق

يتم اجراء تقييم للثغرات الأمنية وتنفيذ فحوصات الإختراق لتحديد المخاطر المتعلقة ببيئة البنك والعمل على وضع خطط تنفيذية لمعالجتها بالسرعة الممكنة وذلك بشكل دوري.

### • تنفيذ برامج مختصة بأمن المعلومات

تم تنفيذ عدة برامج تختص بأمن المعلومات الأمن السيبراني وتعزيز الضبط والرقابة على بيئة البنك

### • مراقبة الأحداث الأمنية

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

### • مكافحة الرشوة والفساد والإحتيال

نعمل في بنك القاهرة عمان على منع الرشوة والفساد والاحتيال بكافة الوسائل والطرق حيث تشكل هذه الممارسات خطرا كبيرا على سمعتنا واستقرارنا المالي وامثالنا للقوانين والأنظمة والتعليمات ، حيث اناط البنك

مسؤولية هذه الاجراءات الى دائرة الجرائم المالية الأمن السيبراني حيث يتم العمل حسب افضل الممارسات العالمية وكذلك من خلال تدريب الموظفين والتعميم عليهم لتطبيق سياسة دق ناقوس الخطر في حال وجود اي من هذه الممارسات

## الامتثال

يدرك البنك أهمية الرقابة على الامتثال حيث يطبق البنك سياسات واجراءات عمل معتمدة من قبل مجلس الادارة تتوافق وتعليمات مراقبة الامتثال رقم 33/2006 الصادرة عن البنك المركزي الاردني وافضل الممارسات الدولية في هذا المجال لادارة مخاطر الامتثال على مستوى المجموعة البنكية لبنك القاهرة عمان للحد من مخاطر عدم الامتثال التي يتعرض لها البنك . كما يتوافر لدى الدائرة برنامج رقابي لمراقبة الامتثال للقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية والرسومية والتي تحكم طبيعة عمل ونشاط البنك بما يتوافق وسياسة رقابة الامتثال المعتمدة من قبل مجلس ادارة البنك وكذلك نظام الي لادارة الامتثال وبحيث يتم تنفيذ كافة عمليات الدائرة من خلاله.

تم استحداث وحدة شكاوى العملاء والتي تتبع لادارة الامتثال في البنك لتلقي ومعالجة كافة شكاوى العملاء وفق سياسات واجراءات البنك المستندة للتعليمات والقوانين ذات الصلة وافضل الممارسات المصرفية في هذا المجال ضمن الاهداف والمعايير التالية:

1. وجود سياسة وإجراءات عمل معتمدة لاستلام ومعالجة شكاوى العملاء تساهم في تحقيق رؤية واستراتيجية البنك.
  2. حماية البنك من مخاطر عدم الامتثال للقوانين والتعليمات والمحافظة على سمعة البنك.
  3. معالجة شكاوى العملاء بمهنية عالية لضمان استمرارية تعاملهم مع البنك واستخدام شكاوى العملاء كوسيلة لتحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل دوائر وفروع البنك ومكاتبه.
  4. تطوير شراكة دائمة وقيمه من خلال تقديم خدمة مميزة تفوق توقعات عملائنا.
  5. وضع معايير لتقديم الخدمة المتميزة وترسيخها لدى كافة موظفي البنك وبنان شكاوى العميل حق من حقوقه ويجب النظر اليها من وجهة نظر محايدة وليس من وجهة نظر الموظف.
  6. إيجاد الحلول المناسبة والجدرية لشكاوى العملاء للحد من تكرارها والسعي المستمر الى تخفيض عدد الشكاوى وتقليل الفترة الزمنية لمعالجتها.
  7. التعامل مع كافة الشكاوى بدون تمييز او تفرقة بين العملاء وبصورة واضحة وفعالة تحقق العدالة للعملاء.
  8. عدم فرض اي محددات او شروط تعيق حق العميل في تقديم الشكاوى او الاشتراط بالتنازل عن اي شكاوى او ممارسة اي تأثير او ضغوطات بشكل مباشر او غير مباشر او باي وسيلة الا في حال قام العميل بسحب الشكاوى من تلقاء نفسه.
  9. عدم اخضاع الشكاوى المقدمة لأي عمولات او رسوم باستثناء الحالات المنصوص عليها في التعليمات النافذة بهذا الخصوص.
  10. إتاحة العديد من القنوات الالكترونية وغير الالكترونية لتلقي كافة شكاوى العملاء
  11. تبنى برنامج تدريبي شامل ومستمر لتدريب العاملين على التعامل بمهنية عالية مع كافة شكاوى العملاء
- علما ان البنك قام برفد الوحدة بموظفين مؤهلين ومدربين وقد تلقى البنك وخلال عام 2022 ( 430 ) شكاوى تم اتخاذ الاجراءات اللازمة لمعالجتها وتفادي تكرارها مستقبلا وتوثيقها واعلام العملاء بنتائج معالجتها حسب الاصول وتقع تلك الشكاوى بشكل عام ضمن الفئات الرئيسية التالية:

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

خدمات الكترونية	عقود و شروط التعامل
بطاقات الدفع	عمولات ورسوم
سلوك تعامل مهني	بيئة العمل

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

استمرت الدائرة ايضا بالمساهمة في تطوير ومراجعة اطار الحاكمية المؤسسية في البنك والمستند للتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية وافضل الممارسات المصرفية في هذا المجال من ناحية اخرى ولحماية البنك من مخاطر عدم الامتثال فقد قام البنك وخلال عام 2022 وبشكل عام بما يلي :

- تطبيق سياسة وخطة رقابة الامتثال
- تطبيق البرنامج الرقابي المتبع لدى الدائرة على مستوى البنك والاشراف على الوحدات النظيرة في الفروع الخارجية والشركات التابعة
- متابعة اخر المستجدات الرقابية والرسومية
- مساعدة الادارة التنفيذية في البنك بادرة مخاطر عدم الامتثال التي تتعرض لها
- توثيق مخاطر الامتثال

## دائرة مكافحة غسل الأموال

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



## هذا وقد قام البنك في هذا المجال خلال عام 2022 بما يلي:

- التزاما بتعليمات البنك المركزي الاردني لمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب رقم 14/2018 وتطبيقا لما هو وارد ضمن منهجية تقييم المخاطر وسياسة مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب المعتمدة لبنك القاهرة عمان فقد قامت دائرة مكافحة غسل الاموال بإجراء تقييم شامل لمخاطر غسل الاموال وتمويل الارهاب لغايات تحديد وتقييم وفهم المخاطر المرتبطة بالعملاء والدول والمناطق الجغرافية والخدمات والمنتجات وقنوات تقديم الخدمات حيث تشمل التقييم كافة فروع البنك العاملة في المملكة والفروع الخارجية والشركات التابعة.
- قامت دائرة مكافحة غسل الاموال بالاستمرار بتحديث وتطوير كافة سياسات واجراءات العمل بما يتناسب مع كافة التعليمات والتعاميم الصادرة عن البنك المركزي الاردني والخاصة بمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب واجراء التعديلات اللازمة على الانظمة البنكية والنماذج المرتبطة بهذه التعديلات.
- تطوير النظام الالي لمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب (FCM) بما يتوافق مع تعليمات البنك المركزي الاردني لمكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب 14/2018 ومنهجية تقييم المخاطر المعتمدة (Risk Based Approach) بالإضافة الى تهيئة النظام لتحديث وتطوير قواعد التنبيهات التي تقوم بدراسة سلوك وانماط العمليات المالية المنفذة على حسابات العملاء.
- الاستمرار بعقد برامج التدريب من خلال ورشات عمل خاصة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب لتشمل جميع الموظفين الجدد وموظفي الفروع ومراكز العمل و تدريب كافة ضباط الاخطار للوكلاء الفرعيين لخدمة تحويلات الوسترن يونيون والاهتمام بالتدريب المتخصص وذلك حسب المسمى الوظيفي والمهام والمسؤوليات المناطة بكل موظف ومدى ارتباطها بمهمة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب على مستوى البنك ككل والتعليمات المحدثة والصادرة بهذا الخصوص.
- الاستمرار برفع التقارير على نظام الاخطار الالكتروني والتحليل المالي AML ووفقا لمتطلبات وحدة مكافحة غسل الاموال وتمويل الارهاب والمتعلقة بالعمليات التي يشتبه ارتباطها بعمليات غسل الاموال او تمويل الارهاب والتي ترسل من خلال نظام AML go.

## الملاحق

ملحق 1: فهرس محتويات المبادرة العالمية للتقارير

لقد تم إعداد هذا التقرير وفقا لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) للفترة من 1 كانون الثاني 2022 الى 31 كانون الاول 2022، ويشير مؤشركم محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير أدناه إلى إفصاحات التقرير ومكان وجود المعلومات في هذا التقرير:

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الشروحات و / أو الروابط	اسباب عدم الإفصاح
المعيار 1: الأساسيات 2021 لا يوجد افصاحات			
الإفصاحات العامة			
1-2 معلومات المنظمة	بنك القاهرة عمان 1116		
2-2 الكيانات المدرجة في تقرير الإستدامة	4		
3-2 الفترة المشمولة بالتقرير وتكرارها ونقطة الإتصال	5		
4-2 اعادة صياغة البيانات	لا يوجد أي بيانات مهمه تم إعادة صياغتها		
5-2 التدقيق الخارجي	لم يخضع التقرير للتحقق الخارجي		
6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	11		
7-2 الموظفين	24 , 32		
8-2 العاملين الآخرين	38		
9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	45		
10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة			
11-2 رئيس أعلى هيئة حوكمة	45		
12-2 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على ادارة التأثيرات	46,45		
13-2 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	46,45		
14-2 دور أعلى هيئة حوكمة في اعداد تقارير الإستدامة	44		
15-2 تضارب المصالح	46,45		
16-2 آلية تواصل الشؤون الحرجة	46,45		
17-2 المعرفة المشتركة لأعلى هيئة حوكمة	46,45		
18-2 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	46,45		
19-2 سياسات الأجور والمكافآت	35		
20-2 عملية تحديد الأجور والمكافآت	48		
21-2 نسبة التعويضات الاجمالية السنوية	48		
22-2 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	9		
23-2 التزامات السياسة	9		
24-2 تضمين التزامات السياسة	9		
25-2 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	24		
26-2 آليات طلب المشورة والمخاوف	24		
27-2 الإمتثال للقوانين والأنظمة	24		
28-2 العضوية في الجمعيات	16		
29-2 نهج اشراك اصحاب المصلحة	25		
30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	41		

المعيار 2 (GRI 2)  
الإفصاحات العامة 2021

اسباب عدم الافصاح	رقم الصفحة و / او الشروحات و / او الروابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>الموضوعات الجوهرية</b>			
	23	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	23	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	
<b>الأداء الإقتصادي</b>			
	23	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	22	1-201 القيمة الإقتصادية المباشرة والموزعة	المعيار 201 (GRI 201) الأداء الإقتصادي 2016
<b>الآثار الإقتصادية غير المباشرة</b>			
	23	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	25, 24, 23	1- 203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	المعيار 203 (GRI 203) الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016
	25, 24, 23	2- 203 الآثار الإقتصادية غير المباشرة الهامة	
<b>ممارسات الشراء</b>			
	23	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	25	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المعيار 204 (GRI 204) ممارسات الشراء 2016
<b>مكافحة الفساد</b>			
	54	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	55-56	1-205 العمليات التي خضعت للتقييم على اساس المخاطر المتعلقة بالفساد	المعيار 205 (GRI 205) مكافحة الفساد 2016
	54	2-205 التواصل والتدريب حول سياسات واجراءات مكافحة الفساد	
	لا يوجد	3-205 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
<b>السلوك المناهض للمنافسة</b>			
	20	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	لم يتلق البنك أي عقوبات خلال 2022	1-206 الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات الإحتكار	المعيار 206 (GRI 206) السلوك المناهض للمنافسة 2016
<b>الطاقة</b>			
	38	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	42-44	1-302 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	المعيار 302 (GRI 302) الطاقة 2016
	42-44	2-302 استهلاك الطاقة خارج المؤسسة	
	42-44	3-302 كثافة الطاقة	
	42-44	4-302 الحد من استهلاك الطاقة	
	42-44	5-302 تخفيض متطلبات الطاقة من المنتجات والخدمات	
<b>التوظيف</b>			
	32-36	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	32-36	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك العمل	المعيار 401 (GRI 401) التوظيف 2016
	32-36	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين او الموظفين بدوام جزئي	
	32-36	3-401 اجازة رعاية الأطفال	
<b>الصحة والسلامة المهنية</b>			



اسباب عدم الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الشروحات و / أو الروابط	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
	38	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	38	403-1 نظام ادارة الصحة والسلامة المهنية	المعيار 403 (GRI 403) الصحة والسلامة المهنية 2018
	38	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق بالحوادث	
	38	403-3 خدمات الصحة المهنية	
	38	403-4 مشاركة العمال والتشاور معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	
	38	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
	38	403-6 تعزيز صحة العمال	
	38	403-7 منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	
	38	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	
	لا يوجد	403-10 اعتلال الصحة المرتبطة بالعمل	
	38-39	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	39	404-1 متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	المعيار 404 (GRI 404) التدريب والتعليم 2016
	38-39	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
	38-39	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
	37	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021
	37	405-1 تنوع هيئة الادارة والموظفين	المعيار 405 (GRI 405) التنوع وتكافؤ الفرص 2016
	37	405-2 نسبة الرجال إلى النساء من حيث الراتب الأساسي والمكافآت	

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و / أو الشروحات و / أو الروابط	اسباب عدم الافصاح
<b>عدم التمييز</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية		
المعيار 406 (GRI 406) عدم التمييز 2016	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	لم يتم الإبلاغ عن حالات تمييز	
<b>ممارسات الأمان</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	38	
المعيار 410 (GRI 410) الممارسات الأمنية 2016	410-1 موظفي الأمن المدربون على سياسات واجراءات حقوق الإنسان	38	
<b>المجتمعات المحلية</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	38-40	
المعيار 413 (GRI 413) المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر وبرامج التنمية	38-40	
	413-2 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمع المحلي	38-40	
<b>خصوصية العميل</b>			
المعيار 3 (GRI 3) الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 ادارة الموضوعات الجوهرية	55	
المعيار 418 (GRI 418) خصوصية العميل 2016	418-1 الشكاوي الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	لم يتم الإبلاغ عن عمليات شكاوي متعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	

CairoAmmanBank

