

كابيتال بنك الأردن
تقرير الاستدامة
السنوي لعام
2023

جدول المحتويات

أبرز المعدّلات
في عام 2023

05

كلمة رئيس
مجلس الإدارة

04

نبذة عن
التقرير

03

لمحة عن مجموعة كابيتال بنك

08

09

10

11

الملف التعريفي لكابيتال بنك
أسس تميّز كابيتال بنك
الأداء المالي لكابيتال بنك
إنجازات كابيتال بنك المتميّزة

منهجيتنا المتّبعة لتحقيق الاستدامة

13

13

14

15

مفهوم الاستدامة لدى كابيتال بنك
إشراك أصحاب المصلحة
ترسيخ العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة لمجموعة كابيتال بنك
نهجنا المتّبع في تعزيز العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة

التمويل المستدام

17

17

توفير القروض الخضراء
أجندة الأنشطة الخضراء

العمل المناخي وحماية البيئة

- 19 حجم الانبعاثات من كابيتال بنك الأردن
19 تقليل المحروقات في عمليات كابيتال بنك
20 الاعتماد على الطاقة المتجددة في كابيتال بنك
20 الإدارة البيئية
21 قياس حجم النفايات واستخدام المياه في البنك
21 فهم أنماط الاستهلاك لدى البنك

القيمة المقدمة لموظفينا ومجتمعنا

- 23 أهمية الموظفين والثقافة في كابيتال بنك
26 مشاركة الموظفين - التشاركية مع مجتمعنا
29 التعلم والتطوير
30 علاقتنا مع عملائنا
32 الشمول المالي والثقافة المالية
33 المسؤولية الاجتماعية للشركات
36 دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة لتمكين الاقتصاد المحلي

تطبيق ممارسات الحوكمة القوية المسؤولة

- 38 لجان الحوكمة
39 الإدارة بالمسؤولية
40 مدونة الامتثال والسلوك الأخلاقي
42 إدارة المخاطر
43 خصوصية وأمن البيانات
44 خصوصية بيانات العميل
45 مراعاة العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحليل الائتمان
45 الرقمنة والابتكار

الملاحق

- 49 الملحق (1): جداول بيانات الأداء
54 الملحق (2): فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
58 الملحق (3): جدول مؤشرات بورصة عمان

نبذة عن هذا التقرير

يسر كابيتال بنك الأردن إعلانه عن إصدار تقريره الثاني للاستدامة، والذي يوضح كيفية معالجة البنك للتأثيرات الأساسية لأنشطته على الاقتصاد والبيئة والمجتمع والالتزام بالاستدامة، بما يؤكد مساعيه تجاه التنمية المستدامة وتحقيق أهدافه. تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لعام 2021، والمستخدم على نطاق واسع للإفصاح عن الاستدامة في جميع أنحاء العالم. ويشمل التقرير أدائنا في مجال الاستدامة لسنة تقويمية واحدة، من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023، ويغطي جميع عمليات وأنشطة كابيتال بنك في الأردن.

ملاحظاتكم تهمنا!

ندرك أن الاستدامة عملية متواصلة ومتطورة، ولذلك نرحب بملاحظاتكم وآراءكم واستفساراتكم المتعلقة بمحتوى هذا التقرير ومبادراتنا المستمرة في مجال الاستدامة، حيث تساعدنا آراءكم ومدخلاتكم في تشكيل مستقبلنا.

نسعد بتلقي ملاحظاتكم واستفساراتكم عبر البريد الإلكتروني:

investors.inquiries@capitalbank.jo



كلمة رئيس مجلس الإدارة

كلمة رئيس مجلس إدارة مجموعة كابيتال بنك:

إنه لمن دواعي سروري أن أضع بين أيديكم تقرير مجموعة كابيتال بنك الثاني للاستدامة لعام 2023، والذي يعرض ويبرز مدى إيماننا في كابيتال بنك بأهمية الاستدامة وأن أداؤنا ينعكس دائماً على بيئتنا ومجتمعنا واقتصادنا، فإننا نسعى وبشكل دؤوب أن نلتزم بأفضل الممارسات البيئية السليمة التي تعبر عن مبادئنا وذلك من خلال تقليل التأثير البيئي السلبي وتحفيز التأثير الإيجابي إضافة إلى تعزيز الاقتصاد والمجتمعات التي نعمل بها، فإننا دائماً نحرص على أن نستمر في تضمين العديد من معايير الاستدامة في خططنا وعملياتنا لنسهم بشكل فاعل في تنمية الوطن.

وعليه، فإنني أود أن أعتنم هذه الفرصة لتسليط الضوء على التزامنا الاستراتيجي بالاستدامة والبيئة، لا سيما بعد إطلاق استراتيجية التمويل الأخضر من قبل البنك المركزي الأردني للأعوام (2023-2025)، والعمل على تنفيذ رؤية التحديث الاقتصادي (2023-2025) التي تسعى إلى تعزيز الممارسات المستدامة للتحوّل نحو الاقتصاد الأخضر، علماً بأن هذه المبادرات تعتبر خارطة طريق واضحة نحو التنمية المستدامة، ونحن ملتزمون تماماً بدعم هذه الجهود والمساهمة فيها بشكل فعال.

علاوة على ذلك، فإن إتباعنا لقواعد وإرشادات تقارير الاستدامة الصادرة عن بورصة عمان يؤكد الاهتمام المتزايد لكابيتال بنك بشكل خاص والقطاع المالي بشكل عام بأن نكون جزءاً من رؤية مستقبلية شاملة. إذ تنبئ في كابيتال بنك هذه القواعد بكل إخلاص واحترافية وذلك بدمج المبادئ الرئيسية للاستدامة في عملياتنا التجارية الأساسية، كما نحرص على اتباع ممارسات ومبادرات مختلفة بشكل ممنهج لدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والمؤسسية في أعمالنا.

لم تعد الاستدامة فكرة ثانوية؛ وإنما إحدى الأسس التي نبني عليها مستقبلاً أفضل، ولقد أصبح التقليل من بصمتنا البيئية أمراً بالغ الأهمية، لذا قمنا في كابيتال بنك بالاستثمار في التقنيات النظيفة، وتعزيز كفاءة استخدام الطاقة والموارد، ونعمل باستمرار لإيجاد حلول للتخفيف من تأثيرنا البيئي. وفي سياق حرصنا على تنمية رأسمالنا البشري وتعزيز رفاهيته، فإننا نستثمر في موظفينا، ونعزز ثقافة الشمول والتنوع والنمو، ونؤمن أيضاً بأهمية تمكين الأفراد، ليس في مؤسستنا فحسب، ولكن في جميع أنحاء المجتمعات التي نخدمها.

في المقابل، تُمثل العلاقات المجتمعية القوية حجر الأساس لمستقبل مستدام، كما أننا نؤمن بالتشاركية مع المجتمعات المحلية، ونُدعم ريادة الأعمال والمبادرات والمشاريع البيئية، ونبني جسوراً للتعاون الفعال لتمكين المجتمعات من الازدهار.

وأما فيما يخص الحوكمة المؤسسية فهي البوصلة التي توجه رحلتنا وتُمثل إطار عملنا الذي يتم بموجبه تطبيق وتحقيق أهدافنا الاستراتيجية أخذين بعين الاعتبار ضمان الشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات المسؤولة وفقاً لأعلى المعايير.

ختاماً، أجدد التأكيد على التزامنا الثابت بالاستدامة البيئية والممارسات المصرفية المسؤولة، لنفني بواجبنا تجاه البيئة والمجتمع، كما أننا على استعداد دائم لتعاون مع جميع الأفراد والمنظمات والمؤسسات التي تشاركنا رؤيتنا في هذا المجال، لنقوم معاً بخلق التأثير الإيجابي ودفع عجلة التطور لمستقبل أفضل للأجيال القادمة.

وتفضلوا بقبول فائق الشكر والتقدير....

باسم خليل السالم



أبرز المعدّلات في عام 2023





1860

فرصة تدريب على المخاطر
تم توفيرها

%77

من العملاء يستخدمون خدمة
البنك الرقمية بفاعلية

1.5 مليون

معاملة تتم عبر تطبيق الهاتف
المحمول للخدمات المصرفية

3.3 مليون

معاملة رقمية في عام 2023



%38

نسبة الموظفين العاملات

%28

من الأدوار القيادية تضطلع بها
سيدات

6,800

فرصة تدريبية تم توفيرها

49 ماكينة صراف آلي

تم توفيرها في المناطق الريفية

2.2 مليون دينار أردني

تخصيصها للمسؤولية
الاجتماعية للشركات



%100

نسبة استخدام نظام إضاءة LED
في جميع فروعنا

3000 ميجاوات

في الساعة من الطاقة الشمسية
المستخدمة على مستوى فروع
عمّان

%70

نسبة استخدام الكهرباء من مصادر
الطاقة المتجددة

5 طن

من الورق تم إعادة تدويره

%17 نسبة الزيادة في صافي الربح

2023 - 106,592,320 دينار أردني

2022 - 90,850,127 دينار أردني



%9 نسبة الزيادة في إجمالي الأصول

2023 - 7,592,499,364 دينار أردني

2022 - 6,957,771,913 دينار أردني



لمحة عن كابيتال بنك



الملف التعريفي لكابيتال بنك

تُعد مجموعة كابيتال بنك، واحدة من أكبر المؤسسات المصرفية العاملة في السوقين الأردني والإقليمي، وتصل قيمة أصولها الى ما يقارب 7.6 مليار دينار أردني، فيما يبلغ مجموع حقوق مساهميها 728 مليون دينار أردني.

تضم مجموعة كابيتال بنك، كل من كابيتال بنك الذي تأسس في عام 1995، ومنذ ذلك الوقت نمت أعماله ليصبح اليوم واحداً من أبرز البنوك الأردنية المتخصصة في تقديم حزم متكاملة من الحلول والخدمات المصرفية الاستثمارية والتجارية المصممة لتلبية متطلبات العملاء من الشركات والأفراد على حد سواء.

وفي عام 2005، قام كابيتال بنك (الأردن) بشراء أغلبية أسهم المصرف الأهلي العراقي، الأمر الذي مكّن المصرف من تطوير منتجاته وخدماته، وتعزيز موطئ قدمه وتعزيز الشمول المالي على مستوى العراق ودعم النشاطات التصديرية وتقديم كافة الخدمات للشركات العاملة بالعراق. وقام المصرف الأهلي العراقي في العام 2023، وضمن استراتيجيته التوسعية على الصعيد الإقليمي، بإنشاء موقع له في المملكة العربية السعودية لتقديم الخدمات المصرفية والتجارية لعملائه من قطاع الشركات.

أما بالنسبة لشركة كابيتال للاستثمارات المملوكة بالكامل لكابيتال بنك، والتي تأسست في عام 2006، فهي شركة إقليمية رائدة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الاستثمارية الشاملة التي تضم إدارة الأصول والوساطة والاستشارات المالية للشركات. تقدم الشركة خدماتها لمجموعة متنوعة من العملاء المحليين والإقليميين والعالميين، بما في ذلك الشركات الكبرى والهيئات الحكومية والأفراد ذوي الأرصدة المالية الضخمة من خلال مكاتبها في الأردن وفي الإمارات /مركز دبي المالي العالمي (DIFC).

وترجمة لخططها التوسعية استحوذت مجموعة كابيتال بنك في العام 2021 على أعمال وفروع بنك عوده اللبناني في الأردن والعراق. وفي العام 2022 قام كابيتال بنك بالاستحواذ على أعمال وفروع بنك سوسيته جنرال - الأردن، الأمر الذي عاد بالنفع على مركز البنك ومكانته في السوق المصرفي الأردني ومساهميه وعملائه. وفي بداية العام 2022، قام كابيتال بنك بإطلاق البنك الرقمي Blink ليقدم خدماته من خلال منصته الرقمية الذكية التي تستهدف الشباب عموماً.

من جهة أخرى وفي العام 2022، قامت مجموعة كابيتال بنك بتعزيز قاعدتها الرأسمالية من خلال إصدار أسناد قرض دائمة بقيمة 100 مليون دولار أمريكي، ليكون هذا الإصدار الأول من نوعه في الأردن لسندات تصنف ضمن رأس المال الإضافي "Tier1"، حيث نجح في إدراج هذا الإصدار في بورصة ناسداك دبي - البورصة الدولية في الشرق الأوسط.

وفي ذات العام، عملت المجموعة على زيادة رأس مالها من خلال إدخال صندوق الاستثمارات العامة السعودي - أحد أكبر الصناديق السيادية في العالم - كشريك استراتيجي بحصة تبلغ 23.97% وهو إنجاز يمكن المجموعة من الاستمرار في تنفيذ استراتيجيتها التوسعية وتقديم منتجات وخدمات جديدة تلبية احتياجات العملاء وتعود بالنفع على المساهمين.

للمزيد من المعلومات، تفضّل زيارة الموقع الإلكتروني لكابيتال بنك: www.capitalbank.jo

تواجدنا في
4 أسواق

(الأردن، العراق، المملكة العربية
السعودية، الإمارات العربية المتحدة)

2.4 ألف
موظف

32 فرع في الأردن

28 فرع في العراق

فرع واحد

في المملكة العربية السعودية



أسس تميّز كاييتال بنك

الرؤية:

أن نكون واحدًا من البنوك الرائدة في المنطقة، وأن نضع عملائنا وموظفينا كأولوية لنا، لتمكينهم من اتخاذ قرارات مناسبة، تواكب حياتهم وقادرة على بناء مستقبلهم.

المهمة:

أن نعمل على دعم الازدهار المالي وأن نقدم تجارب مصرفية قائمة على الرقمنة والابتكار، والتي تمتاز بسهولة وسرعتها ومصممة خصيصًا لخدمة عملائنا.

قيمنا:

نتمثل، في كاييتال بنك، بمعايير الحوكمة المثلى وأعلى مستويات الموثوقية.

عملاؤنا أولويتنا



تجربة العملاء

تجربة العملاء: نضع عملائنا في محور اهتمامنا، ونقيّم نجاحنا بناءً على رضاهم عن خدماتنا. تتمحور أهدافنا حول تصميم تجربة تلبّي احتياجاتهم المتنوعة من خلال تقديم حلول مرنة ومخصصة.

نتعامل بنزاهة



النزاهة

النزاهة: نتعامل بشفافية ومسؤولية الأخلاقية، نلتزم بالنزاهة، ونسعى لاختيار وتقديم الأفضل دائماً!

موظفينا رأسمالنا



فريق العمل

فريق العمل: تكمن قوتنا في قوة موظفينا، لذا نستثمر بهم ونعزز إمكانياتهم لنكبر نجاحهم وإنجازاتهم، ونوفّر لهم بيئة عمل تُمي حواسهم وانتماءهم لكل ما يقدمونه لعملائنا.

نتكيف مع التغيير



الابتكار

الابتكار: نصنع فرصتنا من أكبر التحديات ونعزز نمونا بأفضل الابتكارات، ونعمل على تحويل التحديات إلى فرص مبتكرة تمهد الطريق للنمو المستمر، بحيث نتمكن من التكيف والتصرف بسرعة في مختلف الظروف.

نتطلع للأفضل



الطموح

الطموح: ندرك بأن الطريق إلى النجاح هو رحلة تعلم مستمرة، ونؤمن بأن شغفنا هو أساس تميّزنا وسر نجاحنا بعملائنا، لذا فنحن نركز على الحلول، ونعمل على إحداث التأثير من خلال موهبتنا وشغفنا وعملائنا الجاد.

نتشارك المساءلة



المساءلة

المساءلة: نتحمل مسؤولية قراراتنا ونتعاون لتحسّن من إمكانياتنا. نتعلّم من تجاربنا ونساعد بعضنا بعضاً لنتميّز في كل تفاصيل أعمالنا.

الركائز الاستراتيجية:

1. التميز في العمليات:

تعزيز قدراتنا الرقمية ومواصلة رحلة التحول الرقمي من خلال الابتكار المستمر وإنشاء بنية تحتية فعّالة وجاهزة للمستقبل.

2. التركيز على العملاء:

تبني مقترح شامل يلبي احتياجات العملاء المصرفية والاستثمارية ويركز على التميّز في الخدمة وتطوير تجربة العملاء.

3. النمو المستدام:

توسيع نطاق المجموعة الإقليمي، وتعزيز الخدمات المصرفية عبر الحدود، وتنويع مصادر الإيرادات وتنمية إطار إدارة المخاطر لتحقيق نمو مستدام ومربح لتعظيم القيمة السهمية.

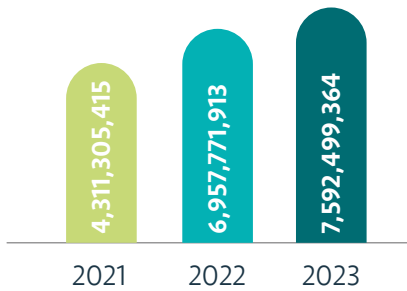
4. موظفونا:

الاستثمار في موظفينا، أهم أصولنا، من خلال بناء ثقافة مكان العمل التي تركز على بناء القدرات بشكل مستمر.

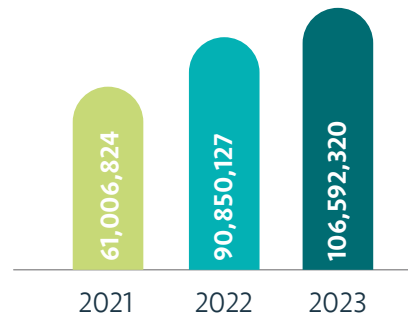
الأداء المالي لكابيتال بنك

حقق كابيتال بنك نمواً متميزاً بنهاية عام 2023، حيث وصلت أرباحنا الصافية إلى 106.6 مليون دينار أردني مقارنة بـ 91 مليون دينار أردني في عام 2022، وبلغ إجمالي أصولنا الصافية 7.6 مليار دينار أردني للمرة الأولى، مما عزز من مكانتنا المصرفية والمالية على الصعيدين المحلي والإقليمي. يمكن أن تُعزى النتائج المالية إلى نجاح البنك في تنفيذ خطته الطموحة للتوسع والنمو.

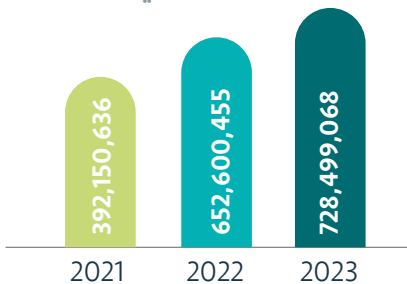
إجمالي الأصول (بالدينار الأردني)



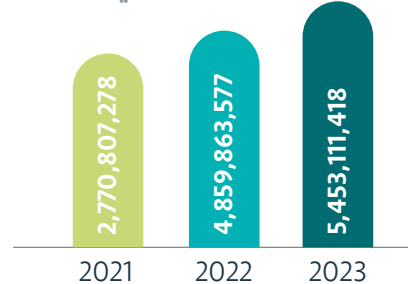
صافي الربح (بالدينار الأردني)



إجمالي حقوق الملكية (بالدينار الأردني)



ودائع العملاء (بالدينار الأردني)



التنفيذ الأفضل للخدمات المصرفية الرئيسية - 2023

حاز كابيتال بنك خلال عام 2023 على جائزة "التنفيذ الأفضل للخدمات المصرفية الرئيسية" المقدمة من آي بي إس انتليجينس التي يقع مقرها في المملكة المتحدة. حيث اعترفت آي بي إس انتليجينس بتميز كابيتال بنك وابتكاره في القطاع المصرفي.

أفضل قرض مجمع لمؤسسة مالية في منطقة الشرق الأوسط - 2023

حاز كابيتال بنك على جائزة أفضل قرض مجمع لمؤسسة مالية في منطقة أوروبا والشرق الأوسط وإفريقيا. ويسلط هذا التقدير الضوء على النجاح الذي حققه البنك في القروض المشتركة الرائدة التي تبلغ قيمتها 115 مليون دولار أمريكي تجاوز هدف الاكتتاب، مما عزز المكانة الإقليمية للبنك بمشاركة 12 بنكاً من الدول.

أفضل بنك في الأردن - 2022

يحظى كابيتال بنك بالتقدير نظير جهوده الكبيرة في التوسع المحلي والإقليمي.

أكثر البنوك الرقمية ابتكاراً في الأردن - 2022

تقدير بليتك لخدماته الرقمية المتطورة.

أفضل بنك يقدم الخدمات المصرفية للمنشآت الصغيرة والمتوسطة - 2022

يحظى كابيتال بنك بالتقدير، وذلك لدوره المحوري في دعم قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة بالأردن وكذلك قيادة جهود تمويل هذه المنشآت.

حصول المحامية نور عقل لدى كابيتال بنك على جائزة ليكس فالكون "Lex Falcon"

حصلت المحامية نور عقل/ مستشار داخلي لدى كابيتال بنك على جائزة ليكس فالكون "Lex Falcon" العالمية خلال عام 2023 عن فئة "القانوني الرائد".

مُنح بليتك "Blink" جائزة أفضل بنك رقمي لعام 2023

أعلن بليتك "Blink"، البنك الرقمي الرائد في تقديم الحلول المصرفية والرقمية الشاملة في الأردن، عن حصوله على جائزة الطاووس لأفضل بنك رقمي لعام 2023 خلال قمة التكنولوجيا المالية "Fintech" للشرق الأوسط التي عُقدت في عمان تحت شعار "الأسلوب الجديد للتقنيات المالية والمدفوعات الرقمية والخدمات المصرفية في المجتمع الرقمي".

جائزة الابتكار في تجربة العملاء بمنطقة الشرق الأوسط في قطاع الخدمات المصرفية - 2023

حاز كابيتال بنك على جائزة "الابتكار في تجربة العملاء" المقدمة من شركة جينيسيس لجهود البنك الاستثنائية في توفير تجربة عملاء سلسة وموحدة في مختلف القنوات. ويمثل ذلك اعترافاً بالاعتماد السريع للقدرات الرقمية والأتمتة الأكثر ذكاءً لتلبية احتياجات العمل وتعزيز تجربة العملاء والموظفين على حد سواء.



منهجيتنا المتبعة لتحقيق الاستدامة



مفهوم الاستدامة لدى كابيتال بنك

بصفتنا مؤسسة مالية رائدة في الأردن، ندرك نواحي الآثار الناتجة عن أعمالنا على البيئة والمجتمع والاقتصاد. لذلك، نلتزم في كابيتال بنك بدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في جميع جوانب عملياتنا التشغيلية. ونسعى جاهدين لإحداث التغيير الإيجابي من خلال توفير حلول تمويل مستدامة تقدّم سبل الدعم لمشاريع الطاقة المتجددة وتُسهم في تعزيز الشمول المالي ومواجهة التحديات الاجتماعية الماثلة. ونشيد برصنا على التمسك بأعلى معايير النزاهة والمساءلة من خلال الالتزام بالممارسات الأخلاقية في مزاولة أعمالنا، واتباع ممارسات التنوع والحوكمة الشفافة. ونهدف إلى تحفيز الابتكار وتوجيه النمو الاقتصادي وخلق قيمة دائمة لأصحاب المصلحة لدينا مع الحفاظ على البيئة للأجيال القادمة، وذلك من خلال الاستفادة من خبرتنا ومواردنا وشبكتنا من الجهات. نكرّس جهودنا، من خلال الشراكات والعلاقات التعاونية واستراتيجيات الاستثمار المسؤولة، للقيام بدورنا على أكمل وجه باعتبارنا محفّزاً للتنمية المستدامة وتوجيه التغيير الإيجابي عالمياً.

ومع اقترابنا من العام 2030، نعي ضرورة تسريع خطواتنا تجاه تحقيق جدول أعمال 2030، ومدى الحاجة إلى تضافر الجهود لضمان التنفيذ الناجح والملائم لأهداف التنمية المستدامة. حيث نحرص في كابيتال بنك، بصفتنا مؤسسة مالية، على مواصلة استراتيجيتنا وعملياتنا مع أهداف التنمية المُستدامة. ونحدّد فرص المساهمة الفاعلة والإيجابية في التنمية البيئية والاجتماعية والاقتصادية. كما نهدف، من خلال تمويل المشاريع والشركات التي تعمل على تلبية أهداف التنمية المستدامة الرئيسية، إلى إحداث أثر قيمّ والمساهمة في تحقيق تلك الأهداف على المستوى العالمي.

لا يقتصر التزامنا في كابيتال بنك على المساهمة في جدول أعمال 2030، بل نركّز أيضاً على الأولويات والاستراتيجيات الوطنية للأردن وتحقيق المواءمة معها، وهي: الخطة الوطنية للنمو الأخضر في الأردن، وأهداف المساهمات المُحدّدة وطنياً، والبنك المركزي الأردني، واستراتيجية التمويل الأخضر، وتوجيهات بورصة عمّان بشأن إعداد تقارير الاستدامة.

رؤية التحديث الاقتصادي: نهدف إلى تحقيق المواءمة مع ركائز الرؤية الثلاثة والمساهمة في دفع القيمة على مستوى الأولويات والقطاعات الوطنية المحدّدة ليس فقط من خلال عملياتنا التشغيلية والأثر الذي نحققه، لكن أيضاً من خلال القرارات الاستثمارية التي نتّخذها.

الخطة الوطنية للنمو الأخضر في الأردن: نهدف من خلال عملياتنا التشغيلية والمحفوظة التي نمتلكها إلى المساهمة في 6 قطاعات ذات أولوية حدّدها الخطة الوطنية، وتيسير تنفيذ الحلول للحواجز الحالية.

المُساهمات المُحدّدة وطنياً في الأردن: يستهدف كابيتال بنك دعم الجهود الوطنية الرامية إلى تسريع عملية تحقيق أهداف المُساهمات المُحدّدة وطنياً من خلال حشد رأس المال والاستثمارات.

استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر: ستهدف ممارساتنا إلى المواءمة مع الأهداف الاستراتيجية للبنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر وتعزيز الأساليب المُتبعة في التمويل الأخضر.

توجيهات بورصة عمّان بشأن إعداد تقارير الاستدامة: نلتزم عند إصدار تقارير الإفصاح عن الاستدامة السنوية الخاصة بنا بتوجيهات بورصة عمّان بشأن إعداد التقارير عن الاستدامة.

إشراك أصحاب المصلحة

ندرك أهمية التواصل مع أصحاب المصلحة لإحداث تأثير إيجابي طويل الأمد على المجتمع والبيئة والاقتصاد، كما نقدّر وجهات النظر المختلفة لأصحاب المصلحة وملتزم بالحفاظ على التواصل والشفافية والثقة، وتسترشد عملية إشراك أصحاب المصلحة لدينا بمبادئ الشمولية والاستجابة والتعاون.

ينقسم أصحاب المصلحة إلى مجموعات مختلفة، إما تتأثر بعملياتنا بشكل مباشر أو غير مباشر أو لديها القدرة على التأثير على أعمالنا. ولتعزيز الحوار البناء والتعاون، نستخدم طرق وقنوات مختلفة للتواصل تتناسب مع احتياجات أصحاب المصلحة وتفضيلاتهم.

بعض أصحاب المصلحة الرئيسيين للبنك:



ترسيخ العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة لمجموعة كابيتال بنك

تحديث إطار عمل الموضوعات البيئية، والاجتماعية، والحوكمة، والقضايا الجوهرية

أدى النمو المتسارع للبنك إلى تعميق التزامنا بتحقيق بالتميز ليس فقط في تقديم الخدمات المالية، بل أيضًا في تعميق الأثر الإيجابي للبنك على المجتمع والبيئة. وقد أعاد البنك بلورة القضايا الجوهرية التي يركز عليها وترتيبها حسب الأولوية بما يعكس تطلعاته نحو المستقبل، حيث أولى المزيد من التركيز على الإقراض، والاستثمار المستدام، والامتثال، والسلوك الأخلاقي، ورفاه الموظفين. ومن خلال التركيز على دمج الاستدامة في صميم أعمالنا، يهدف البنك إلى تحقيق تغيير إيجابية في المجتمعات التي تُسهم في تطويرها، مع التمسك بأعلى مستويات النزاهة في العمل وتحسين خدمات الرعاية لموظفينا.

اشتملت عملية تحديث الأهمية النسبية للقضايا الجوهرية للبنك على إعادة تقييم الموضوعات الجوهرية للتحقق من مواءمتها مع الأولويات الاجتماعية، والبيئية، وأولويات الحوكمة المتغيرة، بما يشمل تحديد المستجدات من القضايا من خلال تقييم التوجهات وأفضل الممارسات المتبعة عالميًا وفي الجهات المماثلة في المنطقة، فقد أسهم هذا التحليل في تحديد الموضوعات الأكثر ارتباطًا وتأثيرًا للعمليات وأصحاب المصلحة لدى البنك.

تتضمن القائمة التالية 12 موضوعًا تمثل الموضوعات الجوهرية التي تم اعتمادها حسب تحديث تقييم الأهمية النسبية لعام 2023:

الحوكمة

- تأمين البيانات
- الابتكار والرقمنة
- مراعاة العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في التحليل الائتماني
- الامتثال والسلوك الأخلاقي

المجتمع

- المساواة بين الجنسين وتنمية ورفاه القوى العاملة
- المجتمعات المحلية
- الاشتغال المالي والثقافة المالية
- نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة
- تجربة ورضا العملاء

البيئة

- تغير المناخ وإزالة الكربون
- إدارة الشؤون البيئية
- الإقراض والاستثمار المستدام



نهجنا المتّبع في تعزيز العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة

يسترشد نهجنا لتعزيز العناصر البيئية، والاجتماعية، والحوكمة بالقضايا الجوهرية للبنك والتي تشمل الإقراض، والاستثمار المستدام، والاستثمار، والامتثال، والسلوك الأخلاقي، ورفاه الموظفين. كما يُسهم دمج هذه المجالات المهمة ضمن عملية اتخاذ القرار وإجراءات العمل في دعم نهجنا لتحقيق الاستدامة وتعزيز الشفافية ومواءمة عمليات الأعمال مع التوقّعات المتغيرة لأصحاب المصلحة.

تعتبر العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة مؤشراً لقياس مدى اندماج اعتباراتها في عمليات اتخاذ القرار وممارسات إدارة المخاطر واستراتيجية الأعمال العامة. حيث يهدف البنك من دمج هذه المجالات العامة في عملياتنا إلى تعزيز جهودنا لتحقيق الاستدامة ومواكبة حجم الطلب المتغير لأصحاب المصلحة.

كما تؤكد مبادئ العناصر البيئية، والاجتماعية، والحوكمة الستة على إيماننا بأهمية التركيز على الاستدامة والسلوك المسؤول لتحقيق قيمة طويلة الأجل لعملائنا، ومستثمرينا، وموظفينا، والمجتمعات التي نعمل بها، إلى جانب مساهمتنا الإيجابية في تعزيز الاستدامة وبناء مستقبل يوفّر العدالة وتكافؤ الفرص للجميع.

مبادئ العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة الستة لدى مجموعة كابيتال بنك:

- 1 السعي إلى الحدّ من الأثر التشغيلي للبنك على تغير المناخ بالمواءمة مع الأهداف الوطنية للأردن في خفض الانبعاثات.
- 2 تعزيز ممارسات الأعمال الصديقة للبيئة لدعم حماية الموارد الطبيعية في الأردن.
- 3 إرساء ثقافة شاملة تركّز على إرساء السلوك الأخلاقي في بيئة العمل مع التأكيد على التنوع، والعدالة، والشمول.
- 4 أهمية التواصل مع المجتمعات المحلية ودعمها من خلال المشاركة الفعّالة وإقامة العلاقات.
- 5 دمج العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في تقييم المخاطر، واتخاذ قرارات الاستثمار، وأنشطة التمويل لتعزيز التنمية المستدامة.
- 6 الالتزام بمعايير الحوكمة والامتثال للوائح الأردنية بما يضمن تحقيق أعلى مستويات النزاهة والمساءلة.

علوة على ذلك، خصّصنا 141 ساعة من التدريب لموظفينا في عام 2023 لتعميق معرفتهم بالعناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة. ويعتزم البنك في المستقبل توفير المزيد من فرص التدريب بما يتيح لموظفيه في مختلف الوحدات والإدارات استيعاب العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة وآليات تطبيقها على مجالات أعمالهم.



الإدارة
الوسطى

11

عدد فرص
التعلم المتاحة

15

نوع التدريب
العناصر البيئية
والاجتماعية
والحوكمة

الإناث

5

الذكور

10

الموظفون

4

التمويل المستدام



يتزايد اتجاه المؤسسات الاستثمارية والجهات التنظيمية إلى تحقيق الاستدامة في محافظ الإقراض والاستثمار في البنوك، مما يثبت اتساع نطاق المبادرات العالمية في القطاع المالي، مثل: مبادئ الأمم المتحدة للاستثمار المسؤول (UNPRI)، ولجنة بازل للرقابة المصرفية (BCBS)، وغيرها من المبادرات العالمية ذات الصلة. وفي الأردن، يقود البنك المركزي الأردني الجهود الرامية إلى إصدار استراتيجية التمويل الصديق للبيئة لدمج العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في القطاع المصرفي بالأردن.

كما نؤكد في مجموعة كابيتال بنك على تزايد أهمية التمويل المستدام، وسارعنا بدمج العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية للبنك. كما نهدف إلى تمويل المشروعات التي تُسهم في بناء عالم صديق للبيئة، ويركز نهجنا على إجراء عمليات تقييم بصفة دورية لقياس أداء الاستدامة وأثر الاستثمارات.

مجال التركيز: إنارة الطرق باستخدام إضاءة (LED)

تولى كابيتال بنك تمويل مشروع تحديث إنارة الطرق من خلال استبدال وحدات الإضاءة التقليدية بوحدات انبعاث الإضاءة الثنائية (LED)، المعروفة بكفاءة استهلاك الطاقة في المناطق الجنوبية والوسطى، بما يشمل محافظات إربد ومفرق وعجلون وجرش. وقد تمثل الهدف الرئيسي للمشروع في التخفيف من الأعباء المالية على البلديات وتحقيق وفورات متوقعة تصل إلى 20 مليون دينار أردني.

عدا عن المنافع المالية، يُسهم المشروع أيضًا في تعزيز جودة الإنارة والحدّ من انبعاثات الكربون، إلى جانب تأثيراته الإيجابية على الصحة المالية وتحسين الخدمات المقدّمة إلى المواطنين في البلديات.

توفير القروض الخضراء

نأخذ في عين الاعتبار تأثير العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة عند اتخاذ قرارات الإقراض ونقوم بتقييم عوامل مثل التزام المقترض بالممارسات المستدامة، وتقييمات الأثر البيئي، والالتزام بمعايير المسؤولية الاجتماعية. في مجال الإقراض المستدام، يشارك بنك كابيتال بنشاط في فهم ودعم الاحتياجات التمويلية المتنوعة لعملائنا من الشركات، بالتوافق مع البنك المركزي الأردني، نروج لبرامج التمويل منخفضة التكلفة لتسهيل تحقيق استثمارات ومبادرات عملائنا من الشركات المستدامة.

مجال التركيز: الشراكة المستدامة

قدّمت GuarantCo، التابعة للمجموعة الخاصة لتطوير البنية التحتية، ضمان محفظة بمبلغ 88.5 مليون دينار (125 مليون دولار أمريكي) إلى كابيتال بنك الأردن بصفته أول بنك في الأردن يتم هذه الصفقة. ويتيح الضمان تغطية مناسبة لعدد من القروض والتسهيلات المتاحة في إطار محفظة أعمال البنك.

ستعمل هذه الشراكة على تمكين البنك من تنمية محفظة أعمال البنية التحتية بالتوافق مع استراتيجية المجموعة الخاصة لتطوير البنية التحتية للفترة 2023 - 2030 مع التركيز على معاملات التكيف مع تغير المناخ والتخفيف من حدّة أثره.

مجال التركيز: تنقية الفوسفات

تولت شركة مناجم الفوسفات الأردنية تنفيذ هذا المشروع بالشراكة مع الشركة المثالية المتطورة للصناعات التحويلية الذي يهدف إلى تعويم وغسيل كميات كبيرة من الفوسفات منخفض الجودة المكسدة لعشرات السنوات، واستخلاص وإعادة إنتاج الفوسفات عالي الجودة. حيث قدّم كابيتال بنك تسهيلات غير مباشرة إلى الشركة، تحولت فيما بعد إلى تمويل محدّد الأجل. تعالج المبادرة المخاوف البيئية من خلال إزالة الكبريت من الأفران للحدّ من انبعاثات ثاني أكسيد الكبريت خلال مرحلة ترميم الفوسفات، حيث قدّم البنك التمويل اللازم لتكريب جهاز خفض الانبعاثات للشركة المثالية المتطورة.

الأجندة الخضراء

يتطلع البنك في المستقبل إلى دراسة اعتبارات العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في محفظة الاستثمار والإقراض للبنك، بما يشمل توسيع نطاق خيارات التمويل المستدام، وتعزيز مشاركة البنك في الشراكات المهمة، وتبني حلول مبتكرة لمعالجة التحديات البيئية والاجتماعية.

تستند قرارات الإقراض التي يتخذها البنك إلى تحقيق التوازن بين الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة وبين معايير السلامة المالية التقليدية. ويحقّق هذا النهج مواءمة استراتيجية مع استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الصديق للبيئة، مع التأكيد على تمسكنا بتحقيق التنمية المستدامة.

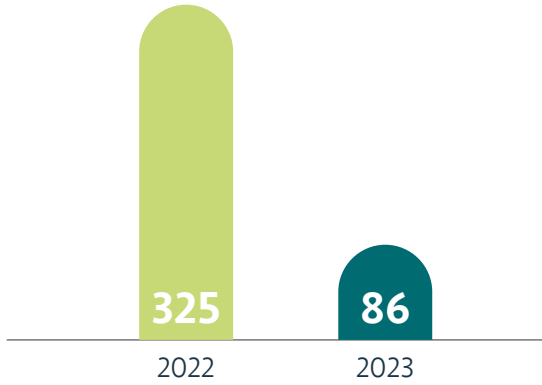
العمل المناخي وحماية البيئة



تقليل المحروقات في عمليات كابتال بنك

في إطار جهود البنك للحدّ من انبعاثات الكربون، تمكّن البنك في السنة الأولى من تخفيف استهلاك الديزل والنفط من المولدات والسيارات بنسبة تتجاوز 74%؛ مما أدى إلى خفض انبعاثات النطاق 1 إلى 86.3 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون (tCO2e)، الأمر الذي يرجع بصورة رئيسية إلى مبادراتنا الداخلية الهادفة إلى تخفيض اعتمادنا على السيارات. فقد اتجه البنك إلى بيع 10 سيارات متقادمة، وتنفيذ سياسة جديدة لتخصيص سيارات الشركة لموظفي الإدارة العليا مع توفير مخصّص كتعويض للموظفين الآخرين مقابل استخدام سياراتهم الشخصية.

انبعاثات النطاق 1 لكابتال بنك (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



مع اقتراب العالم من المرور بنقطة تحوّل غير مسبوقة لارتفاع حدّة تأثيرات تغير المناخ وعدم القدرة على معالجتها، تزداد الحاجة إلى العمل المناخي الموحد وحماية البيئة كأحد الأولويات القصوى على الأجنحة العالمية. ويتضح ذلك من خلال مؤتمر الأمم المتحدة (كوب 28)، والتزامات الدول المنصوص عليها في المساهمات المحددة على الصعيد الوطني (NDCs)، ومختلف المنتديات الدولية الأخرى. وتهدف هذه المساعي إلى قيادة الجهود الرامية إلى تفادي مخاطر المناخ وتسريع التحوّل إلى اقتصاد منخفض الكربون قادر على الصمود أمام تغير المناخ.

ومع دمج الإشراف البيئي في صميم أعمالنا، نهدف إلى تحقيق التآزر المتناغم بين النمو الاقتصادي والاستدامة البيئية، بما يشمل تعزيز استخدام مصادر الطاقة المتجددة، وتنفيذ ممارسات إدارة المياه وإدارة النفايات في جميع العمليات.

حجم الانبعاثات من كابتال بنك الأردن

لتحقيق تطلعاتنا فيما يتعلق بالمناخ، ينبغي أن يلتزم البنك بالشفافية بشأن الفرص والتحديات والمخاطر والتقدّم في هذا السياق. ولهذا الغرض، بدأ البنك في عام 2022 بحساب انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة من عملياتنا في النطاقين 1 و2 لنضع نقطة انطلاق لجهودنا في إدارة هذه الانبعاثات.

وقد أوضحت إجراءات المراقبة أن حجم انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 2 بلغ 96%، وترجع بشكل أساسي إلى استهلاك الكهرباء في مباني وفروع البنك.

إجمالي انبعاثات
الغازات الدفيئة

4%

96%



الاعتماد على الطاقة المتجددة

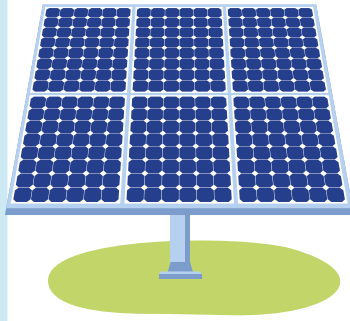
في كابيتال بنك

3000 ميغاوات

بالساعة من الطاقة
الشمسية

70%

من إجمالي استهلاك
الطاقة الكهربائية



تستعين جميع فروع ومباني البنك في عمّان بمحطات لتوليد الطاقة الشمسية حيث تصل إجمالي الطاقة المتولدة إلى أعلى مستوياتها بحجم 3000 ميغا وات بالساعة. وفي الوقت الحالي، نمتلك محطتين لتوليد الطاقة الشمسية، وتم في الآونة الأخيرة الانتهاء من تنفيذ المحطة الثالثة باستخدام نموذج البناء والتشغيل والتحويل (BOT). وستُسهّم هذه المحطة الثالثة بالإضافة إلى المحطتين السابقتين في إنتاج 70% من الطاقة الكهربائية المستهلكة في عمليات البنك في الأردن من مصادر الطاقة المتجددة.

كفاءة استخدام التكنولوجيا المتقدمة

في كابيتال بنك



جميع

فروعنا بالكامل على وحدات
الإضاءة الثنائية (LED)

تمكّن البنك في عام 2023 من تحقيق تأثير بيئي جوهري من خلال تطبيق ممارسات كفاءة استهلاك الطاقة. حيث تم تحويل الإضاءة في جميع الفروع إلى وحدات الإضاءة الثنائية (LED)، وإضافة كواشف الحركة في مكان انتظار السيارات في أحد مباني البنك. إلى جانب تركيب نظام إدارة المباني (BMS) الذي يتكامل بشكل فعّال مع أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء مما ساهم في توفير الطاقة المستهلكة من تلك الأنظمة.

انبعاثات النطاق 2 لكابيتال بنك

(طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

وفقًا لهذه الإجراءات، بلغت إجمالي الانبعاثات في (النطاق 2) 1,952 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون الناتجة من استهلاك الكهرباء والتكييف من خلال المياه الساخنة والباردة.

2,555

2022

1,952

2023

الإدارة البيئية

في مواجهة التحديات العالمية التي تفرضها قضايا تغير المناخ وندرة المياه والطلب على الطاقة، كان البنك في طليعة المؤسسات المصرفية التي لجأت إلى الإدارة الاستباقية وأبرزت التزامها التام بمعالجة هذه القضايا الملحة.



فهم أنماط الاستهلاك لدى البنك

يضع البنك مشاركة الموردين المحليين في مقدّمة أولويته لدعم التنمية الاقتصادية المحلية، فقد اتخذت إدارة المشتريات عددًا من التدابير التي تركز على ثلاث مجالات أساسية: دعم البيئة، وخفض التكاليف، وتعزيز المبيعات المحلية، التي تعد جميعها من الالتزامات المحدّدة بوضوح في سياسة المشتريات لدى البنك. ومن خلال مركزية عمليات الشراء والتزامنا بالموارد المحلية، فإننا لا نسهم فقط في دعم الشركات المحلية، بل نشرك أيضًا في تخفيف الأثر البيئي الناتج عن نقل البضائع وشحنها لمسافات طويلة. فقد تم شراء 80% من مشتريات البنك محلياً خلال عام 2023 .



تم شراء 80%
من مشتريات
البنك محلياً خلال
عام 2023

قياس حجم النفايات واستخدام المياه في البنك

أخذنا في كابينال بنك خطوات جوهرية لإدارة النفايات من خلال عملياتنا الداخلية والشراكات التي يعقدها البنك، مع التركيز على خفض النفايات الورقية في ممارساتنا اليومية. وفي هذا السياق، حرص البنك على أتباع العديد من الاستراتيجيات، مثل: التحوّل إلى الحلول الرقمية، وتوزيع آلات تقطيع الورق في جميع فروع البنك، والتعاقد مع شركة متخصصة لجمع النفايات الورقية للبنك في مواعيد محدّدة. وبشكل عام، أدت هذه المبادرات إلى تمكين البنك من تدوير 5 طن من النفايات الورقية في عام 2023.

علاوة على ذلك، يمتد التزامنا بالممارسات المستدامة إلى المواد القابلة للتدوير. وقد أصدر البنك عددًا من التعليمات لجمع المواد القابلة للتدوير والتخلص منها، كما بدأ في تطبيق لوائح جديدة للحدّ من استهلاك البنك لمواد كثيفة الاستخدام، حيث انتقل البنك إلى استخدام عبوات الأحبار البلاستيكية القابلة لإعادة التعبئة من المستوى (أ). كما يتسع نطاق جهود الاستدامة من خلال المشاركة الفعّالة المتواصلة في مبادرة Green Wheelz، مع التركيز على إعادة تدوير أغطية الزجاجات البلاستيكية المجمعة من مقرات ومباني البنك.

على الرغم من طبيعة عمليات البنك التي تنطوي على أنشطة تتسم بانخفاض استهلاك المياه، شرع البنك في استخدام تقنيات توفير استهلاك المياه بالتعاون مع شركة الأمان لتعزيز كفاءة استخدام المياه في جميع المباني. ومن المتوقع أن تسهم هذه المبادرة في توفير استهلاك المياه بنسبة تصل إلى 70% في بعض منشآت البنك.



5 طن

من النفايات الورقية في
عام 2023



القيمة المقدمة لموظفينا ومجتمعاتنا



أهمية الموظفين والثقافة المؤسسية في كابتال بنك

للحفاظ على وضعنا ومكانتنا الاجتماعية في مجال أعمالنا، من الأهمية أن يحرص البنك على إرساء ثقافة مؤسسية اجتماعية قوية، وتستلزم هذه السياسة بقيمنا المتأصلة وتهدف إلى فهم وإدارة المخاطر. كما تسهم ثقافة البنك في الربط بين الموظفين وأصحاب المصلحة معًا من خلال هذه السلوكيات والقيم والاتجاهات.

تتمكن الموارد البشرية القوية من بناء مجتمعات قوية، لذا يحرص البنك باستمرار على تأييد وتجسيد مبادئ العمل الجماعي والنزاهة واتباع مستويات الأداء، والمشاركة الفعالة، والقيادة والحماس. ونفخر في البنك بتفانينا وشغفنا المتواصل بتوظيف جميع قدراتنا للالتزام بالممارسات الأخلاقية وتنفيذ أعمالنا. كما نثق بشدة في قوة تأثير التنوع، حيث يمكن أن تسهم التجارب المتباينة وأنماط التفكير والثقافات المختلفة في تحفيز الابتكارات العظيمة، ودفعنا إلى مناقشة المبادئ الراسخة وقيادتنا إلى اكتشاف طرف فعّالة للتشغيل.

ولإظهار التزامنا وحماسنا والمشاركة في المبادرات التي أطلقت في العام الماضي فيما يتعلق بالموظفين والثقافة المؤسسية، أجرى البنك تقييم الثقافة وفقًا لمؤشر الصحة التنظيمية هذا العام بالتعاون مع شركة ماكزري، والذي اشتمل على تقييم شامل وعميق لسلامة العناصر التالية في البنك: القيادة، والثقافة، والاستراتيجية، والعمليات. واشتملت عملية التقييم على جمع البيانات من خلال الاستبيانات وعقد المقابلات وغيرها من الطرق لقياس أداء البنك في هذه العناصر؛ حيث يقيس استبيان مؤشر الصحة التنظيمية أداء البنك في 9 محاور للنتائج و36 ممارسة للوصول إلى مستوى موحد من السلامة المؤسسية. وشارك في الاستبيان جميع موظفي كابتال بنك، وبلغ معدل الاستجابة 85% في الإدارة العليا من جميع المؤسسات (من بين أكثر من 1800 استجابة).

قيادة التنوع والمساواة والشمول

يشكل التنوع والشمول جزءًا رئيسيًا من ثقافتنا، حيث يُمكن البنك من استقطاب أفضل المواهب وتطوير فرق عمل من الكفاءات الاستثنائية، وتحقيق أعلى مستويات الجودة في الأداء. ويقرّ البنك بأهمية دور التنوع الثقافي بين موظفينا، ويسعى إلى تحقيق تكافؤ الفرص وتهيئة بيئة أفضل للعمل تستوعب جميع الاختلافات، مما يتيح لجميع الأفراد تحقيق الازدهار ودفع التغيير والتأثير الإيجابي على الغير.

تمكين التنوع بين الجنسين لدى البنك

يعتقد البنك أن التوازن بين الموظفين من الجنسين في موقع العمل من ممارسات العمل السليمة، كما يمثل حتمية استراتيجية للأعمال. وفي هذا السياق، يحظى البنك بالريادة في تحفيز تقدم المرأة والمساواة بين الجنسين في موقع العمل وأن تصبح مثالًا يحتذى به في مجتمع الأعمال.

كما يؤمن البنك بأهمية الدور الحيوي للمرأة في المجتمع وفي موقع العمل ويقدره، مع ضمان تمكين الموظفات على أكمل وجه. ونسعى لعرض فرص متساوية للعمل وفتح آفاق التطور المهني غير المحدود للإناث في البنك، وتسهيل التقدم الوظيفي للموظفات للوصول إلى المناصب التنفيذية والقيادية، والاعتراف بإمكاناتهن وأثرهن الجوهري على تسهيل العمليات اليومية للبنك.

بشكل عام، تشكل الإناث 40% تقريبًا من إجمالي القوى العاملة في البنك، ويضطلعن بأدوار محورية في تسيير أهم وأبرز عملياتنا وأقسامنا في جميع إدارات البنك وفروعه.

2023	2022	2021	
7.0%	6.5%	6.6%	نسبة الإناث في الإدارة
30.7%	31.9%	32.8%	نسبة الإناث من الموظفين غير الإداريين
37.7%	38.4%	39.2%	نسبة الإناث في المؤسسة

* تشير نسبة الإناث في الإدارة إلى إجمالي نسبة الإناث في الإدارة الوسطى والعليا

%28
نسبة المناصب
القيادية التي
تتولاها الإناث



%28
نسبة الموظفين
الإناث من الشباب

%38
نسبة الإناث بين
الموظفين

المناصب القيادية والقوى العاملة في البنك

نلتزم في البنك التزامًا تامًا بتحقيق تكافؤ الفرص في الوصول إلى المناصب القيادية بين الأفراد والقوى العاملة على اختلاف العمر والجنس والجنسية في جميع إدارات وفروع البنك.

2023	2022	2021	
%28	%25	%23	إناث
%72	%75	%27	ذكور
%0	%0	%0	أقل من 30 عامًا
%74	%75	%85	من 30 إلى 50 عامًا
%26	%25	%15	أكبر من 50 عامًا
%93	%92	%98	الموظفون الأردنيون
%7	%8	%2	الموظفون غير الأردنيين



نسبة الموظفين في كل فئة موزعين على مجموعات التنوع التالية:

2023	2022	2021			
%0.0	%0.0	%0.0	الإدارة العليا	أقل من 30 عامًا	
%0.3	%0.2	%0.2	الإدارة الوسطى		
%27.5	%27.8	%28.2	الموظفون		
%0.9	%0.8	%1.2	الإدارة العليا		من 30 إلى 50 عامًا
%17.7	%16.1	%15.4	الإدارة الوسطى		
%48.9	%50.4	%50.7	الموظفون		
%0.6	%0.5	%0.7	الإدارة العليا		أكبر من 50 عامًا
%1.1	%1.1	%1.3	الإدارة الوسطى		
%2.8	%3.1	%2.3	الموظفون		
%0.4	%0.4	%0.6	الإدارة العليا	إناث	
%6.6	%6.1	%6.0	الإدارة الوسطى		
%30.7	%31.9	%32.8	الموظفون		
%1.2	%0.9	%1.3	الإدارة العليا	ذكور	
%12.6	%11.3	%11	الإدارة الوسطى		
%48.5	%49.3	%48.4	الموظفون		
%1.3	%1.2	%1.8	الإدارة العليا	الأردنيون	
%18.9	%14.1	%16.7	الإدارة الوسطى		
%79.1	%80.9	%81	الموظفون		
%0.15	%0.1	%0.1	الإدارة العليا	غير الأردنيين	
%0.2	%0.3	%0.2	الإدارة الوسطى		
%0.3	%0.3	%0.3	الموظفون		

نسبة الراتب الأساسي والأجور بين الإناث والذكور

2023	2022	2021	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين الإناث والذكور
%77	%76	%74	حسب الفئة الوظيفية (الإدارة العليا)
%85	%84	%85	حسب الفئة الوظيفية (الإدارة الوسطى)
%96	%96	%91	حسب الفئة الوظيفية (الموظفين غير الإداريين)

في إطار التزامنا بالمساواة بين الجنسين، نقر بالفجوة الحالية في الرواتب بين الموظفين الذكور والإناث، ونلتزم بمواصلة الجهود لمعالجة هذه الفجوات والحد من التفاوت وضمان تقديم رواتب عادلة لجميع موظفينا في المستقبل. كما يهدف البنك إلى دعم بيئة العمل بحيث يشعر كل فرد بمكانته ويحصل على الراتب المناسب بعدالة لقاء مساهمته الإيجابية في الأعمال، وسيتم ذلك عن طريق تقييم هياكل الرواتب وتنفيذ التعديلات اللازمة.

مشاركة الموظفين - التشاركية مع مجتمعنا

ندرك في كابيتال بنك أن مشاركة الموظفين من الأمور المهمة لترسيخ ثقافة البنك.

يولي البنك الأولوية لمصالح موظفيه من خلال تنفيذ برامج التنوع لدعم التواصل مع الموظفين ومشاركتهم، بما يشمل الاحتفال بمختلف المناسبات ومراحل الإنجاز الرئيسية في حياة فريقنا، ومنحهم مزايا وعروض مميزة، إلى جانب تنظيم الأنشطة التي تتجاوب مع اهتماماتهم وتضم العديد من الأحداث المتنوعة، مثل: الفعاليات الصحية والترفيهية، وغيرها.

أقام البنك في عام 2023 مسابقة الشطرنج السنوية التي انطلقت لأول مرة في عام 2019، وأقيمت في مقر الاتحاد الملكي الأردني للشطرنج، والتي تعكس تفاني البنك في تهيئة بيئة عمل إيجابية لموظفين. حيث كرم البنك موظفيه الذين حصلوا على المراكز الثلاثة الأولى في هذه المسابقة السنوية.

علوة على ذلك، قام البنك في عام 2023 بإنشاء نادي كرة قدم للموظفين في إطار تطلعاته لتعزيز مشاركة الموظفين وتحسين صحتهم.

كما نلتزم بمواصلة دعم وترسيخ ثقافة العمل التي تشجع على التواصل بحرية وشفافية؛ وبالتالي نسعى للتحقق من مشاركة جميع موظفينا في التقييم الدوري للأداء ومراجعات التطور الوظيفي، كما نشرك موظفينا في مختلف أنشطة مشاركة الموارد البشرية ومن بينها استبيانات الرأي ومجموعات استطلاع الرأي. وتتيح هذه الفعاليات لموظفينا التعبير عن رأيهم وتقديم ملاحظاتهم حول مختلف الموضوعات، مثل: الثقافة المؤسسية ومعدل رضا الموظفين والملاحظات حول برامج التدريب، وغيرها. ونقوم بجمع آراء الموظفين وتعليقاتهم والاستفادة منها في إعداد خطط عمل مناسبة.

خضع جميع الموظفين لإجراءات تقييم الأداء ومراجعة التطور الوظيفي بصورة دورية خلال فترة التقرير.

2023	2022	نسبة تقييم الأداء ومراجعة التطور الوظيفي
%100	%100	إناث
%100	%100	ذكور
%100	%100	الإدارة العليا
%100	%100	الإدارة الوسطى
%100	%100	الموظفون

برامج المكافآت والتقدير

برنامج مكافآت Capital Stars

يستمر كابيتال بنك في تقديم برنامج مكافآت Capital Stars على أساس ربع سنوي بهدف غرس ثقافة التقدير التي تتوافق مع قيمنا الأساسية، حيث تركز هذه المبادرة على إيجاد ثقافة عمل تحفيزية للثروة البشرية. كما تهدف هذه المبادرة إلى إدارة نظام مكافآت وتقدير الموظفين بحيا و مرونة وفاعلية، مما يسهم في تعزيز قيم البنك من خلال تقديم مساهمات غير تقليدية وتحقيق تأثيرات ملموسة ودعم التميز.

رعاية موظفينا من خلال مبادرات الصحة والرفاهية الشاملة

نؤمن في كابيتال بنك بأن موظفينا أحد الأصول الاستراتيجية التنافسية التي تسهم في نجاح الأعمال المستدام، كما نكرس جهودنا لتعزيز الصحة العامة والرفاهية للموظفين.

نمنح الأولوية القصوى لصحة ورفاهية موظفينا، حيث تؤدي الصحة والسلامة في موقع العمل دورًا محوريًا في استمرار عمليات الأعمال ونجاحها. كما نضمن لموظفينا بيئة عمل آمنة وصحية وشاملة لجميع عملائنا وموظفينا وضيوفنا، ويشمل هذا الالتزام اتخاذ أي تدابير مجدية لدعم صحة ورفاهية جميع الأفراد المرتبطين بأعمالنا.

وفي إطار التزامنا بتهيئة بيئة عمل صحية وآمنة، يحظى البنك بفريق عمل مدرب ومؤهل ومتخصّص في ضمان الصحة والسلامة، وتقديم المشورة بشأن إدارة حالات الطوارئ. كما نعمل في الوقت الحالي على تشكيل لجنة الصحة والسلامة لضمان رفع الوعي وتنفيذ تدابير الأمان الدائمة.

علاوة على ذلك، ندرك التغييرات التي تحدث في حياة موظفينا تبعًا لمراحل الحياة والظروف الشخصية، ونكرس جهودنا بصورة مستمرة للحفاظ على صحتهم وسلامتهم في مختلف هذه المراحل، ومواصلة تقديم الدعم اللازم لتلبية الاحتياجات اللازمة لتحقيق الرفاهية لموظفينا.

ولغرس ثقافة العمل في بيئة آمنة وصحية، اتّخذنا التدابير التالية خلال عام 2023:

إصدار تعليمات الصحة والسلامة المهنية وتعميمها على الموظفين من خلال الفيديوهات والعروض المقدّمة على شاشات العرض بالبنك.

إصدار خطة إخلاء المباني الرئيسية واعتمادها بما يشمل إجراء تجربة إخلاء بالتعاون مع جهات الأمن المدني.

التزام البنك بإصدار تقارير دورية حول نتائج إجراءات التفتيش الأسبوعية للمباني الإدارية، وعمليات فحص الفروع فيما يتعلق بجميع جوانب الأمن والسلامة المهنية.

وضع خطط الإخلاء وسهولة الوصول إليها في كل دور من أدوار المباني الإدارية.

تركيب مواد منع الانزلاق على الدرج في المباني الإدارية والفروع.

تركيب مواد عازلة للأدوار في الغرف الرئيسية المخصّصة لحفظ اللوحات الكهربائية.

إصدار تعليمات بشأن الصحة والسلامة المهنية وإدراجها في جميع العقود التي يبرمها البنك مع إضافة غرامات للمخالفين.

وضع علامات واضحة لممرات المشاة في أماكن انتظار السيارات في المباني وإزالة جميع العوائق من هذه الممرات ومخارج الطوارئ.

وضع بطاقات مميّزة لغرف الشبكات والكهرباء وتزويدها بالعلامات التحذيرية المناسبة.

تركيب خزانات حاويات تحت خزانات الديزل لتجنب التسريب.

إنشاء عيادة طبية في موقع العمل لمعالجة الموظفين فور وقوع أي مشاكل صحية، مما يعزز الصحة العامة للموظفين ويقلل من وقت تعطل الأعمال.

توفير التأمين الصحي للموظفين وعائلاتهم.

تمنح سياسة التعويضات لكابيتال بنك إجازات إضافية عند حاجة الموظف لتمديد الفترة المخصّصة للإجازة، مثل:

الإجازات التعليمية

إجازة رعاية الأطفال

إجازة الزواج

الإجازة لأسباب الوفاة

تدابير الصحة والسلامة المهنية

تدابير الصحة والرفاهية

مبادرات الصحة والرفاهية

أقام البنك شراكة مع منصة "كن" التي تعدّ من خبراء الصحة والرفاهية لاختصاصهم في دعم برامج الرفاهية التفاعلية في موقع العمل. ويستمر التعاون بين البنك والمنصة لمدة عام كامل، حيث تتولى المنصة تنظيم مجموعة متنوعة من الأنشطة والأحداث لتعزيز الرفاهية بمختلف أنماطها. وتساعد هذه المبادرات في توعية الموظفين وتحقيق التوازن الصحي بين العمل والحياة وتحسين الإنتاجية والمشاركة وزيادة رضا الموظفين عن بيئة العمل.

تُجري منصة "كن" تقيماً شاملاً لموقع العمل بما يتيح لنا تحديد مجالات التحسين، وتطوير مبادرات الرفاهية لدعم هذه المجالات. كما تعمل المنصة على تطوير مبادرات وأحداث شهرية للبنك بالمواءمة مع برنامج العافية، كما يضمن المشاركة المستمرة لموظفينا. علاوة على ذلك، تعرض المنصة أداة رقمية وتطبيق على الجوال، للإعلان عن أنشطتها للموظفين ودمج برنامج ألعاب ومكافآت لتعزيز مستوى مشاركتهم.

يتولى كابيتال بنك تنظيم ورشة عمل لموظفيه بالتعاون مع منصة "كن"

نظّم كابيتال بنك جلسة حوارية حول الرفاهية وتحسين الصحة البدنية والسلامة العقلية للموظفين بالتعاون مع منصة "كن" في إطار برنامج "كن معكم" لدمج أنشطة الرفاهية كجزء من الجهود المتواصلة لتهيئة بيئة عمل مثالية لتحفيز الموظفين على زيادة الإنتاج وتحسين الأداء.

شارك في حضور ورشة العمل نحو 80 موظفًا و10 من الخبراء المتخصصين في مختلف المجالات لإدارة المناقشة وتحفيز الحوار البناء بين المشاركين. وقد ركّزت المناقشات حول طرق دعم رفاهية الموظفين من خلال تخفيف الضغوط وتحقيق الصفاء الذهني والسلامة البدنية لدورهما الأساسي في حياتهم بشكل عام.

دعم الوالدين الجدد في موقع العمل

نقدم الدعم اللازم لتمكين الوالدين من رعاية أطفالهم والعودة إلى العمل بسهولة. بلغ معدل استبقاء الوالدين الجدد والعودة إلى العمل بعد إجازة الأمومة والأبوة على التوالي في عام 2023 أعلى معدلاته بنسبة 96% و98% للذكور؛ ما يثبت دعمنا الكامل لموظفينا ومساعدتهم على الاستمرار في مساهمهم الوظيفي وتحقيق التوازن بين العمل والحياة.

28 أم حصلت على إجازة أمومة في عام 2023.

40 أب حصل على إجازة أبوة في عام 2023.

100% بلغ معدل العودة إلى العمل بنجاح.



2023	2022	2021	
28	20	18	عدد الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: إناث
40	42	28	عدد الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: ذكور
23	20	18	العائدون من إجازة رعاية الأطفال: إناث
40	42	28	العائدون من إجازة رعاية الأطفال: ذكور
29*	20	16	العائدون من إجازة رعاية الأطفال واستمروا بالعمل لدى البنك لمدة 12 شهرًا بعد ذلك: إناث
39	41	26	العائدون من إجازة رعاية الأطفال واستمروا بالعمل لدى البنك لمدة 12 شهرًا بعد ذلك: ذكور
%100	%100	%100	معدل العودة إلى العمل بين الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: إناث
%100	%100	%100	معدل العودة إلى العمل بين الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: ذكور
%96	%100	%89	معدل الاستبقاء بين الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: إناث
%98	%98	%93	معدل الاستبقاء بين الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: ذكور

* في بعض الحالات، تتزامن إجازات الأمومة مع سنوات التقرير.

التعلم والتطوير

يلتزم كابيتال بنك باتباع استراتيجية شاملة لتنمية الكفاءات والكوادر الداخلية والاستثمار في المواهب، بما يشمل إعداد وتطبيق إطار مؤسسي للتعلم والتطوير مُصمّم خصيصًا لدعم الوظائف الأساسية والفنية والقيادية المُحدّدة، مع التركيز على الارتقاء بالمهارات الرقمية.

يمثل التعلم عملية يومية متواصلة متعدّدة الجوانب تستند إلى العديد من الطرق، مثل الممارسة والتفاعل مع الآخرين والالتحاق ببرامج تعليمية معينة؛ من بينها برامج تعلّم إلزامية يجب تقديمها بانتظام لضمان التزامنا بالامتثال في جميع الأوقات. ومن ناحية أخرى، يشجع البنك موظفيه على المشاركة في برامج التعلّم الرسمية وغير الرسمية تبعًا لاهتماماتهم، مما يساهم في دفع مسيرتهم المهنية. كما يساهم البنك في تعزيز صقل مهارات الموظفين واكتساب مهارات مهنية جديدة من خلال إتاحة أكثر من 6,800 فرصة للتعلم.

في إطار جهودنا المستمرة لتطوير مبادرات التدريب الحالية وتعزيزها بالبنك، طرحنا برامج جديدة تهدف إلى الارتقاء بمهارات موظفينا وتنميتها؛ حيث قدّمنا في عام 2023 الدورات والبرامج التالية:

الوصف	اسم البرنامج
يهدف هذا البرنامج إلى تحقيق أعلى مستويات الكفاءة في استيعاب هيكل التسهيلات الائتمانية التجارية أو المخصصة للشركات وإجراءات منحها	برنامج أكاديمية موديز لإدارة مخاطر الائتمان
يجري تصميم هذا البرنامج خصيصًا لموظفينا في قطاع التمويل التجاري بهدف توسيع نطاق معرفتهم وخبرتهم بالمبادئ الأساسية في هذا المجال	برنامج التعلّم الإلكتروني للتمويل التجاري
يهدف هذا البرنامج المتميز إلى غرس أفضل مهارات وسلوكيات خدمة العملاء لدى جميع فرق العمل على مستوى شبكة فروعنا	برنامج تجارب وخدمة العملاء المُخصّصة - بالتعاون مع شركة ديل كارنيجي للتدريب
تركز هذه البرامج في التدريب على أبرز مجالات تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الداخلية والخارجية، واللوائح التنظيمية الداخلية والخارجية	برامج التدريب على تكنولوجيا المعلومات والامتثال والأمن السيبراني
يشجّع كابيتال بنك احترام التنوّع وتمكين المرأة عبر تشجيع موظفينا من الإناث على المشاركة في برامج تأهيلية لتعزيز قدراتهن ومعرفةن ليصبحن أعضاء نشطين في مجلس الإدارة في المستقبل	برنامج "كوني على المجلس Get on Board" بنسخته لعام 2023
يرصد البنك على تأهيل قادة الكفاء من خلال تقديم هذه البرامج التي تركز على الشمول والمرونة، وأهمية إرساء الثقة في العلاقات بين أعضاء فرق العمل	برامج التدريب على القيادة
وجهنا المزيد من الاستثمارات لدعم برنامج المدربين الداخلي لبناء مكتبة رقمية متخصصة لبرامج التدريب بالشراكة مع أفضل مُقدّمي الحلول التدريبية بهدف تنويع طرق التعلّم مثل برامج التدريب عبر الإنترنت، وعلى رأس العمل، والتوجيه والتعلم في قاعات التدريب التقليدية	الاستثمار في مواهبنا الداخلية

تركز برامج التعلّم في كابيتال بنك على رفع مستوى الكفاءة؛ وتهدف جميع حلول التعلّم إلى تمكين موظفي البنك من تحقيق أعلى مستويات الكفاءة للاضطلاع بأدوارهم الوظيفية الحالية أو المستقبلية. كما يواصل البنك اهتمامه بتقديم برامج التدريب المعتادة، مثل التعريف بالمنتجات المصرفية، والتدريب على مهارات البيع ونُظْم العمل، واللوائح التنظيمية للامتثال وأمن المعلومات والتوعية بالمخاطر والاحتيال.

ويستمر البنك في علاقات الشراكة مع الموردين الخارجيين ومنصّات التعلّم الإلكتروني التي تقدم برامج تدريب عالية الجودة لتلبية الاحتياجات الفنية لمختلف الوظائف، من بينها منصّات تومسون رويترز "Thomson Reuters"، وموديز للتطبيقات "Moody's Analytics"، ويوديمي "Udemy".

2023	2022	2021	متطلبات إعداد التقارير
6,800	7,379	4,177	إجمالي فرص التعلّم
1,300	1,311	1,222	إجمالي عدد الموظفين المشاركين في برامج التدريب
28	19	13	إجمالي عدد الشهادات الممنوحة
95	78	35	إجمالي عدد الموظفين المشاركين برامج التدريب على القيادة
41	29	-	إجمالي عدد الموظفين المُسجّلين في أكاديمية موديز
19.2	15.6	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للموظفين
18.4	15.2	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للموظفين من الإناء
18.6	14.8	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للموظفين من الذكور
8.5	22.9	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للإدارة العليا
17.2	22.3	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للإدارة الوسطى
19.5	13.2	-	متوسط ساعات التدريب المقدّمة للموظفين

علاقتنا مع عملائنا

نتمسك في كابيتال بنك بالتزامنا التام بتحقيق رضا عملائنا من خلال تقديم خدمات مصرفية مُخصّصة ومناسبة وبسيطة، وتمثل المحور الرئيسي في جميع عملياتنا.

يرتكز البنك على أسس متينة في مسيرته نحو التطور إلى مؤسسة مالية كبيرة ومؤثرة؛ حيث يعتبر كابيتال بنك من أفضل البنوك الموثوق بها في الأردن، ويستند نجاحه الملموس والمزايا التي ينفرد بها إلى التفاني في خدمة العملاء والسعي الدائم لتقديم إسهامات جوهرية؛ من خلال تلبية احتياجات عملائنا والتأكد من تصميم منتجاتنا وخدماتنا للوفاء بمتطلباتهم.

تستند استراتيجية كابيتال بنك إلى محورين رئيسيين وهما "التركيز على العملاء" وتحقيق "التميز التشغيلي"؛ كما نعطي الأولوية القصوى للارتقاء بخبرات العملاء والمواءمة بفاعلية مع تميّز الأعمال. ونهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتعزيز مستوى رضاهم وتطوير خدماتنا كجزء أساسي من مهام العمل المعتادة؛ مع التركيز على التمسك بمبادئ الشفافية والسهولة، وسلاسة الإجراءات التي يتبعها العملاء في جميع تعاملاتهم.

وفي الوقت الحاضر، نسعى إلى تخصيص تجربة العملاء عبر تصميم رحلات العملاء بما يتناسب مع طبيعة معاملاتهم المصرفية ومتطلباتهم.



مجال التركيز:

على مدار العام، اتخذ البنك خطوات جوهرية لمعالجة بعض النقاط الإجرائية الأساسية على ضوء تعليقات العملاء المستمدة من برنامج "صوت العميل"، مع توفير الدعم والمشاركة الفعّالة لهذا الغرض؛ حيث حقق البنك إنجازات ملموسة تتمثل في تحويل العملاء غير الراضين إلى مرؤجين لخدمات البنك، ومعالجة مشاكل العملاء بنجاح بناءً على ملاحظاتهم من خلال الجهود الدؤوبة التي تبذلها فرق العمل المختصة. فضلاً عن ذلك، اتبع البنك نهجاً استباقياً ينطوي على التواصل مع العملاء لتزويدهم بمعلومات مفصلة، ما يضمن تقديم خدمات مصرفية مخصصة للعملاء وكسب رضاهم. وتبرز هذه الاستراتيجية الشاملة التزام البنك الراسخ ببناء علاقات إيجابية مع العملاء والارتقاء بمستوى جودة الخدمة في جميع الأوقات.

جهود كاييتال بنك للارتقاء بتجربة العملاء

أطلق البنك العديد من المبادرات والبرامج في عام 2023 لضمان تقديم تجربة مميزة وخدمات عالية الجودة للعملاء، وتتمثل أبرز إنجازاتنا لعام 2023 فيما يلي:

- تصميم برنامج "صوت العميل" لجمع ملاحظات وتعليقات العملاء مباشرةً من خلال تفاعلاتهم مع الإعلانات الرقمية والقنوات التقليدية، حيث نستعين بآراء العملاء في مختلف الموضوعات ذات الصلة بتطوير منتجاتنا وخدماتنا وقنواتنا.
- تخطيط رحلة العملاء، وتضمين تجربة العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية كجزءٍ من لوحات متابعة الأداء لدينا.
- التزامنا الدائم بتحسين عملياتنا، وخاصةً في مجالات المعرفة والتواصل لضمان تقديم تجربة مخصصة في خدمة العملاء. وفي هذا الإطار، أطلقنا برنامج "جنباً إلى جنب" Side by Side الذي يضمن التواصل المباشر بين فرق العمل بالإدارة العليا وجميع الإدارات الأخرى وبين العملاء من خلال الفروع ومراكز خدمة العملاء لدى البنك.

كما نستفيد من جميع الآراء والأفكار والمهارات والخبرات المتوفرة لتحديث منتجاتنا وجذب العملاء المحتملين والارتقاء برضا العملاء العام.

- يجوز لجميع مسؤولي قنوات التواصل الاطلاع على لوحات المتابعة الإلكترونية التي تعرض ملاحظات العملاء عن الخدمات المُقدّمة. كما نرفع تقارير شهرية وربع سنوية لكل قناة إلى المسؤولين المعنيين والإدارة العليا؛ حيث تستخدم إدارة القنوات تلك التقارير لتحسين مستوى الخدمة وضمان رضا العملاء.
- يتلقّى المسؤولون طلبات شهرية لمشاركة الملاحظات للمساعدة في تحسين منتجاتنا وخدماتنا بناءً على آراء العملاء.
- تتضمن المؤشرات المتبعة حالياً مؤشر صافي نقاط الترويج ونقاط جهد العميل ورضا الموظفين.
- نشارك قصص نجاحنا في كسب رضا العملاء الذين سبق لهم إبداء عدم رضاهم، ورحلة تحولهم إلى مرؤجين لخدمات البنك ومنتجاته.



كابيتال بنك يختتم حملة التوفير "طريقك ذهب" ويعلن عن أسماء الفائزين بالجوائز الخمس الكبرى لعام 2023

تأكيداً على التزامه بمكافأة عملائه الأوفياء، اختتم كابيتال بنك حملة التوفير "طريقك ذهب" والتي تُعدّ الأكبر من نوعها وذلك بالإعلان عن أسماء الرابحين بالجوائز الخمس الكبرى وهي عبارة عن سيارة BMW IX عام 2024 الجديدة كلياً و20 ألف دينار لكل منهم؛ بالإضافة إلى تقديم جوائز شهرية بقيمة 999 دينار لمائة رابح، وجوائز موسمية بقيمة تتراوح بين 2000 و5000 آلاف دينار لسبعين رابحاً.

كابيتال بنك يعقد شراكة حصرية مع Nota Bene Global لتوفير خدمات السفر والعقارات الفاخرة ذات المستوى العالمي لعملائه

أعلن كابيتال بنك عن شراكته الحصرية مع شركة Nota Bene Global ومقرها لندن، وهي شركة خدمة إدارة عملاء خاصة وشهيرة ومتخصصة في تصميم وتنظيم تجارب السفر ذات المستوى العالمي، إلى جانب شراء العقارات السكنية عالية الجودة. ويهدف هذا التعاون إلى تحسين الخدمات المُقدّمة للعملاء، وخاصّة ذوي الملاءة المالية العالية الذين يفضلون حياة الرفاهية والسفر. وبدأت الشراكة بين الجانبين في صيف 2023 مع تحديد عدد مُختار من العملاء المرموقين للاستفادة من الخدمة، من بين المستفيدين من خدمة الأعمال البنكية الخاصة التي تقدّم لعملائها حلول استثمارية ومصرفية حصرية وشاملة مُصمّمة وفقاً لمجموعة من المعايير المميزة.

الشمول المالي والثقافة المالية

نؤكد في كابيتال بنك باستمرار على أهمية الشمول المالي لتوسيع نطاق تغطية خدماتنا ومنتجاتنا ووصولها إلى العملاء في مختلف الشرائح المجتمعية؛ كما نسعى دائماً إلى تجربة قنوات وطرق متنوعة لتقديم خدماتنا المالية، مما يساهم في توسيع قاعدة عملائنا في سوق الخدمات المالية.

ويحرص البنك على دعم القطاعات التي تعاني من نقص الخدمات، والشركات التي تديرها النساء، ورواد الأعمال وشركات التقنيات المالية، كما يلتزم بتحسين قدراتهم على الوصول إلى الحلول المالية ودعمهم في جميع مراحل رحلتهم المالية.

علاوةً على ذلك، ينبغي أن نؤكد على اتساع نطاق اهتمامنا بالشمول المالي ليمتد إلى الشمول المالي الرقمي، وتطوير القنوات المصرفية الرقمية والتقنيات المالية، وتوفير منتجات وأدوات مبتكرة تضمن تقديم الخدمات المطلوبة ميسورة التكلفة لجميع المؤسسات.

وفي هذا السياق، اتخذ البنك خطوات عديدة للتأكد من سهولة وصول جميع عملائنا إلى الخدمات المصرفية، ومنها:

- قام كابيتال بنك بزيادة عدد أجهزة الصراف الآلي خارج عمّان، وتوسيع نطاق توزيعها في المحافظات الشمالية والشرقية والجنوبية، من بينها جرش، وعجلون، والمفرق، وإربد، والعقبة.
- نحرص على تصميم جميع صرّافاتنا الآليّة لتراعي العملاء ذوي الاحتياجات الخاصّة عبر إتاحة خاصية الدعم الصوتي ولغة برايل.
- 117 من أجهزة الصراف الآلي يلبّي متطلبات الأفراد ذوي الإعاقة.
- وفي إطار خطتنا للتوسّع في جميع أنحاء المملكة الأردنية، أضف البنك 49 جهازاً من أجهزة الصراف الآلي في المناطق الريفية.
- يعزّز تطبيق كابيتال موبايل، الذي يمكن استخدامه داخل الأردن وخارجها، إمكانية حصول العملاء على الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة الفروع لتنفيذ المعاملات وتلبية الاحتياجات المالية اليومية.

كما أطلق كابيتال بنك مبادرات تهدف إلى تشجيع الادخار وتهيئة العملاء حول الخدمات المالية:

- نشجّع الادخار من خلال نشر رسائل مُنظمة عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة.
- يساهم كابيتال بنك في تشجيع عملائه على فتح حسابات الادخار، ومكافأتهم على تنمية مدخراتهم من خلال برنامج مكافآت مُخصّص للادخار.
- يصدر البنك سلسلة من مقاطع الفيديو التوعوية الموجزة عبر تطبيق البنك الرقمي "Blink" بهدف تهيئة العملاء حول أسس الخدمات المالية. ويعد بليנק؛ البنك الرقمي، تجربة مصرفية جديدة رقمية بالكامل، حيث يمتاز التطبيق بالسهولة وإمكانية استخدامه في أي وقت ومن أي مكان.

المسؤولية الاجتماعية للشركات

تساهم الشركات في بناء مجتمعات صحية مزدهرة قائمة على التعليم، وإرساء الأسس السليمة لتحقيق النجاح المُستدام على المدى الطويل. لذلك نؤمن بأنّ التنمية المجتمعية تساهم في حصول الجميع على الرعاية الصحية، والرفاه، ومصادر الثروة، وتحقيق العدالة، وتكافؤ الفرص. وفي الواقع، يهدف كابيتال بنك إلى:

- تمكين المجتمعات الأقل حظاً، سواءً بناءً على الموقع أو الهوية المشتركة، للاستفادة من مواردهم وتعزيز معايير المشاركة المجتمعية.
- تيسير التعاون بين المجتمعات والمنظمات غير الحكومية لدعم رسالتها لتعزيز رفاه المجتمعات الأقل حظاً.

شارك البنك بشكل فاعل في العديد من المبادرات والبرامج القائمة على سياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات، والتي تهدف إلى تقديم الدعم اللازم لمختلف القطاعات والشرائح الأقل حظاً في المجتمع، والتأكيد على التزامه بالمساهمة في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. وواصل البنك خلال عام 2023 جهوده لمساعدة المنظمات غير الحكومية والمؤسسات المحلية ودعمها، لتحقيق أثر إيجابي ملموس في حياة المستفيدين.

فقد ركزت استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات ومبادراتها التي وضعها البنك على الركائز الأساسية وأهم المجالات التي تضم التعليم، والبيئة، والتنمية الاجتماعية والاقتصادية، بالإضافة إلى تقديم المساعدات للمساعي الخيرية. ويؤكد إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات على التزام البنك بتحقيق أثر دائم في المجتمع المحلي.

حجم الإنفاق على المخصص لسياسة المسؤولية الاجتماعية للشركات:

2.2 مليون دينار أردني



كما يؤكد البنك على التزامه لتحديد مجالات التحسين في مختلف القطاعات بالمجتمع المحلي بالمواءمة مع هذه الغايات والأهداف، بالإضافة إلى أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:

التعليم والتدريب:

- **مؤسسة الملكة رانيا في - برنامج تعليم الآباء والأمهات.** حيث عقد كابتال بنك شراكة مع مؤسسة الملكة رانيا لتنفيذ برنامج تعليم الآباء والأمهات، وهو مشروع يهدف إلى مساعدة الآباء والأمهات للأطفال من سن الولادة وحتى الخامسة. كما قام كابتال بنك أيضاً بدعم مشروع "افراً!" الذي يهدف إلى تجديد المكتبات في مدارس التعليم الأساسي الحكومية في جميع أنحاء الأردن.
- **برنامج الصندوق التعليمي لأبناء الموظفين:** يمثل مبادرة أُطلقت في عام 2019 لمساعدة الموظفين على تغطية النفقات التعليمية الجامعية لأبنائهم، ويؤكد البرنامج على أهمية التعليم، كما يتبع مؤشرات ومعايير متميزة لاختيار المشاركين بما يضمن العدالة والوضوح.
- **الشراكة مع إنجاز للتعليم وريادة الأعمال:** يشارك كابتال بنك، بصفته عضواً في شركة إنجاز، في مجموعة متنوعة من البرامج المصممة لتحفيز الطلاب من خلال الدورات التدريبية التحفيزية.
- **مركز البنات للتربية الخاصة:** يسهم البنك في دعم المركز لتغطية النفقات التعليمية للأشخاص ذوي الإعاقة.
- **مؤسسة إيليا نقل:** يهدف البنك إلى مساعدة المؤسسة في تغطية النفقات الدراسية لطلابها.

مكافحة الجوع والقضاء على سوء التغذية

- **وقف ثريد:** يدعم كابتال بنك مبادرة "وقف ثريد" التي تسعى جاهدةً لمكافحة الجوع
- **تكية أم علي:** يواصل كابتال بنك دعم تكية أم علي في رسالتها لمكافحة الجوع في الأردن

الصحة والرفاهية

يهتم البنك بدعم البرامج الصحية في إطار مبادرة "همتنا" من خلال توفير موارد ضخمة لتحسين العمليات التشغيلية ورفع جودة خدمات الرعاية الصحية؛ ليس فقط من خلال تقديم المساعدات المادية، بل نؤكد على تقديرنا واحترامنا لرسالتها النبيلة في تعزيز صحة ورفاهية المجتمع.

توظيف وتطوير الشباب

- **لويك الأردن لتوظيف الشباب:** يعكس دعمنا لرسالة المؤسسة التزامنا المشترك بتهيئة الشباب لدخول سوق العمل وتعزيز فرصهم الوظيفية، كما يؤكد على تمسكنا المستمر بالاستثمار في الشباب ودعم مسيرتهم في الحصول على فرص عمل مجزية ودائمة.

التبرعات

يقوم كابتال بنك بدعم المبادرات الهامة، حيث تبرّع كابتال بنك بمبلغ 700 ألف دينار أردني للهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية من أجل شراء المستلزمات الطبية للمستشفيات في غزة.



الأعمال التطوعية لكابيتال بنك

إنّ البنك على ثقة تامة في أهمية المشاركة المجتمعية والأثر الملموس للعمل التطوعي؛ كما ينبع التزامنا بالعمل التطوعي في مجتمعنا المحلي من رغبتنا في بناء مجتمع صحي قوي. ونسعى إلى إحداث تغيير فعلي في مجتمعنا يهدف إلى حسن استغلال الموارد والمهارات والوقت، مما يتيح لموظفينا فرصة تحقيق النمو والرضا الشخصي، بينما يستفيد المجتمع من مهاراتهم وجهودهم.

النقاط الهامة: كابيتال بنك ينظم لموظفيه معرض الكتاب لعام 2023

نظم كابيتال بنك بالتعاون مع الدار الأهلية للنشر والتوزيع معرضاً للكتاب لموظفيه، والذي عُقد داخل المقر الرئيسي للبنك على مدار يومين متتاليين.

وتم تخصيص عائد هذا المعرض لصالح مركز الحسين للسرطان، بعد إضافة دينار واحد إلى سعر كل كتاب قام بشرائه الموظفون، فيما قام البنك بالتبرع بنفس قيمة المبلغ الإجمالي الذي قدمه الموظفون.

وقالت رئيس إدارة التسويق والاتصال المؤسسي في كابيتال بنك، تولين بارطو: "نحن فخورون بتنظيم هذا المعرض لموظفينا كونه فرصة مثالية لتشجيع الثقافة والقراءة بين فريق العمل؛ كما يعكس مساهمتنا الفاعلة في المجتمع عبر تقديم الدعم اللازم لمرضى الحسين للسرطان، والمساهمة في تحسين الرعاية الصحية المقدمة لهم".

النقاط الهامة: كابيتال بنك يشارك في معرض توظيف الجامعة الألمانية الأردنية

شارك كابيتال بنك في معرض التوظيف الذي نظّمه قسم الابتكار ونقل التكنولوجيا والريادة في الجامعة الألمانية الأردنية؛ حيث قدم البنك، بوصفه من أكبر البنوك في الأردن، عرضاً للفرص الوظيفية التي يقدمها لخريجي الجامعات في مختلف التخصصات؛ كما عقد لقاءات مع عددٍ من الطلاب للتعرف على اهتماماتهم ومهاراتهم ومناقشة فرص العمل المحتملة.

وأكدّ كابيتال بنك حرصه على المشاركة في معارض التوظيف بوصفه أحد المؤسسات المالية الرائدة في استقطاب المواهب ودعم الشباب في إيجاد فرص التدريب والتوظيف. كما تعكس مشاركة البنك في هذا الحدث سعيه الدائم لاستقطاب أفضل الكفاءات، والالتزام باستراتيجية البنك الرامية إلى دعم الشباب الأردني وتوفير فرص العمل والبرامج التدريبية لهم وتعزيز تطوّرهم، من خلال هذا الحدث الذي يفتح آفاقاً واسعة للشباب الأردني.

النقاط الهامة: كابيتال بنك يعقد اجتماعاً تواصلياً مع 8 من طلبة مؤسسة إيليا نقل المدعومين من قبل البنك

في إطار حرصه على استدامة روابط التواصل وتعزيز خبرات الطلبة في القطاع المصرفي، نظّم كابيتال بنك مؤخرًا لقاءً تواصلياً مع 8 من طلبة مؤسسة إيليا نقل المستفيدين من المنح الجامعية التعليمية التي يقدمها البنك سنويًا للمؤسسة.

خلال اللقاء، قدّم فريق البنك للطلبة نصائح عملية ركزت بشكل عام على أهمية التخطيط السليم والجداد لمستقبلهم وأهمية وضع الأهداف قصيرة وطويلة المدى وسبل تحقيقها وتنفيذها، مع التأكيد على أهمية المثابرة وتطوير المهارات العلمية والعملية لتمكينهم من دخول سوق العمل.

النقاط الهامة: نادي كابيتال بنك التطوعي

أطلق نادي كابيتال بنك التطوعي في عام 2019، ويضم عددًا من الأعضاء المتحمسين الذين يبذلون جهودًا دؤوبة مع البنك للوفاء بمسؤولياته المجتمعية من خلال مشاركتهم في مختلف الأنشطة في إطار مبادرات البنك للمسؤولية الاجتماعية، وتشمل إسهامات هذا النادي التطوعي العديد من الفعاليات، مثل المشاركة في أنشطة غرس الأشجار وحضور إفطار الأيتام وتوزيع الطرود الغذائية بالتعاون مع تكية أم علي، ودعم شركة إنجاز، مما يبرز التزام موظفي البنك المستمر بالمسؤولية الاجتماعية.



دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة لتمكين الاقتصاد المحلي

تشكّل الشركات الصغيرة والمتوسطة عماد الاقتصاد الأردني، وإدراكاً منا للدور المحوري لهذا القطاع الاقتصادي في ثروتنا ككل، يواصل كابيتال بنك تقديم حلول مُصمّمة خصيصاً لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق أنشطة تجارية مربحة.

كما استمر البنك في دعم وتطوير القطاعات الاقتصادية الحيوية وتمويلها، موفراً لها تمويلات متوسطة الأجل بأسعار فائدة تفضيلية تماشياً مع تعليمات وقرارات البنك المركزي الأردني، والتي تشمل قطاعات الصناعة والطاقة المتجددة والسياحة والزراعة وتكنولوجيا المعلومات والاستشارات الهندسية والصحة والتعليم الفني والمهني والنقل والتصدير.

ومن أجل تسهيل آلية حصول أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة على التمويل اللازم لتطوير مشاريعهم في غياب الضمانات الكافية للحصول على القروض، واصل البنك تعاونه مع شركة ضمان القروض الأردنية ومؤسسات أجنبية مثل البنك الأوروبي للاستثمار والبنك الهولندي للتنمية و GuarantCo، حيث توفر هذه الاتفاقيات تغطية ضمان تفضيلية مقدّمة للنساء والشباب والشركات الصغيرة والمتوسطة النشطة خارج العاصمة عمان.

وكذلك يسهل البنك حصول الشركات الصغيرة والمتوسطة على التمويل من خلال الشركات التالية:

- الإقراض من خلال برامج البنك المركزي الأردني المتخصصة
 - تسهيلات التمويل من الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي والبنك الدولي للإعمار والتنمية المباشرة عبر البنك المركزي الأردني
 - الإقراض عبر صناديق البنك الأوروبي للاستثمار
 - تقديم الضمانات من الشركة الأردنية لضمان القروض
 - مبادرة دعم المرونة الاقتصادية، البرنامج العالمي لتسهيلات التمويل الميسر (ضمانات بنك الاستثمار الأوروبي)
- نحرص في كابيتال بنك على الارتقاء بمنتجاتنا وخدماتنا ومواءمتها باستمرار حتى تتمكن من دعم الدور الذي تؤديه الشركات الصغيرة والمتوسطة الأردنية في توفير فرص العمل والقضاء على الفقر ودفع عجلة النمو الاقتصادي ككل؛ مما يضمن قدرتها على تلبية الاحتياجات المتغيرة في الاقتصاد الكلي وبيئة الأعمال.

كما نستمر في تقديم حزمة متكاملة من الخدمات للشركات الصغيرة والمتوسطة، منها منصّة الخدمات المصرفية الإلكترونية للأعمال، وبطاقات الائتمان للشركات، وآلات الإيداع النقدي، ومراكز خدمة العملاء المُخصّصة للشركات والمستشارين الماليين المُتمرسين.



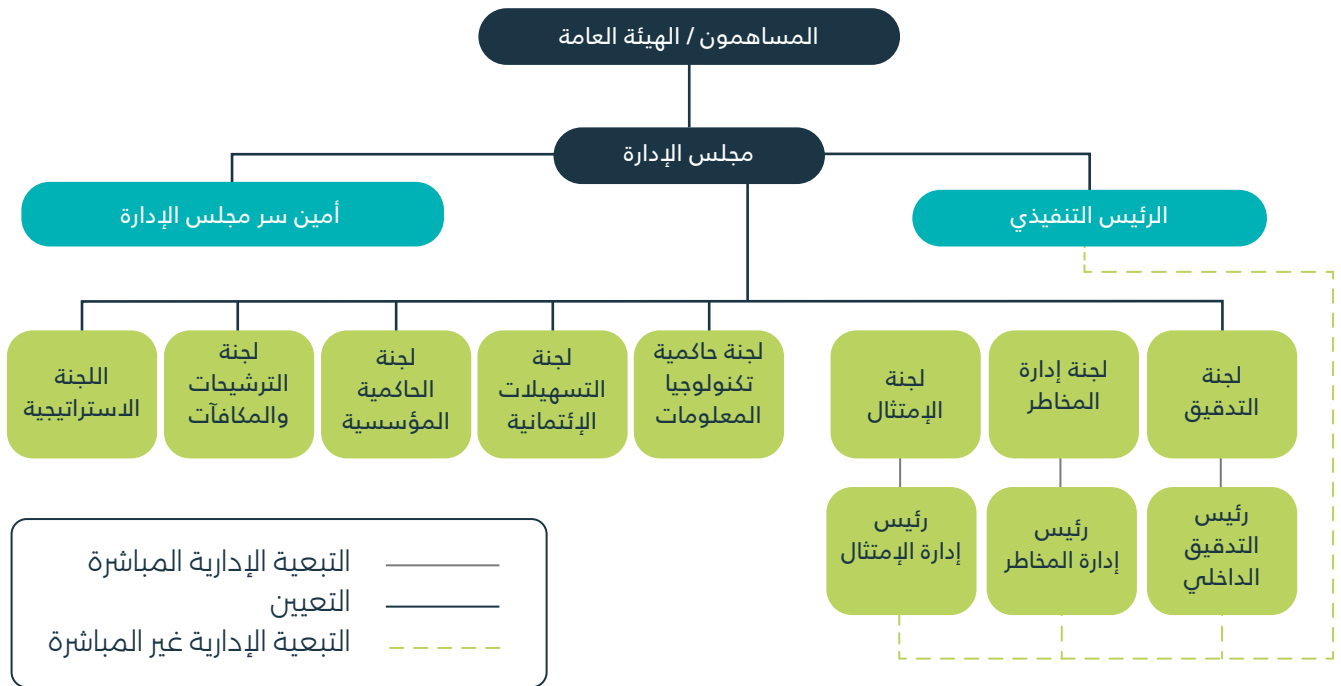
تطبيق ممارسات الحوكمة القوية المسؤولة



يتألف إطار حوكمة الشركات في كابيتال بنك من مستويات متعدّدة تضم الهيئات التشغيلية والإشرافية، التي تتعاون معًا لضمان الامتثال للأنظمة المعمول بها والممارسات الأخلاقية وخطط إدارة المخاطر. ويأتي مجلس الإدارة على رأس هيكل الحوكمة، ويضطلع بمسؤولية صياغة الاستراتيجية العامة للبنك وتخصيص الميزانيات والإشراف على تسيير عملياته.

تشكّل الإدارة التنفيذية جزءًا أساسيًا من هيكل الحوكمة، وينحصر دورها في تنفيذ الاستراتيجيات المعتمدة من مجلس الإدارة، وإدارة العمليات اليومية للبنك، والتأكد من الامتثال لجميع الأنظمة ذات الصلة.

أمّا على المستوى التشغيلي، تتولّى الإدارات والفرق المختلفة بقيادة المديرين المختصين تنفيذ العمليات المعتادة في البنك وتحقيق أهداف العمل الإستراتيجية. وتؤدي كل جهة من هذه الجهات دورًا بالغ الأهمية في هيكل حوكمة البنك، حيث تضمن حُسن إدارة أنشطة البنك والامتثال للأنظمة وحماية مصالح أصحاب المصلحة والالتزام بالنزاهة بشكل عام.



لجان الحوكمة

تضطلع لجان الحوكمة في كابيتال بنك بدور أساسي في التخطيط الاستراتيجي وإدارة المخاطر والامتثال التنظيمي وإعداد التقارير المالية. وتتولى هذه اللجان وضع وتوجيه تنفيذ رؤية البنك ورسالته وأهدافه الاستراتيجية، بجانب تحديد المخاطر المحتملة بدقة والتخفيف من حدتها. وتتولى لجان الحوكمة باستمرار تدقيق العمليات والإجراءات لضمان الامتثال وتحديد مجالات التحسين، لضمان الالتزام بالمتطلبات القانونية والأنظمة القطاعية والمعايير الأخلاقية. كما تراقب اللجان دقة ونزاهة البيانات المالية للبنك، بما يضمن تحقيق الشفافية لأصحاب المصلحة. لذا، فإن أدوار اللجان أساسية للحفاظ على نزاهة البنك وسمعته وتحسين أدائه بوجه عام.

تنبثق العديد من اللجان من مجلس الإدارة، مثل لجنة التدقيق، ولجنة إدارة المخاطر، ولجنة الترشيحات والمكافآت، وغيرها من اللجان، ويناط بكل لجنة مسؤوليات محدّدة. وعادةً ما تتولى لجنة التدقيق الإشراف على أنظمة الرقابة الداخلية، وإعداد التقارير المالية وإجراء عمليات التدقيق القائمة على المخاطر. وتتولى لجنة إدارة المخاطر تحديد وتقييم مختلف المخاطر التي قد تواجه البنك وإدارتها، مع ضمان اتخاذ التدابير المناسبة للتخفيف من حدة هذه المخاطر.

تضطلع لجنة الترشيحات والمكافآت بتعيين أفراد الإدارة العليا ومنح الحوافز المالية، بما يضمن تعيين الأفراد المؤهلين في المناصب الرئيسية داخل البنك.

مدونة الامتثال والسلوك الأخلاقي

نغز في كابيتال بنك بالحفاظ على سمعتنا المهنية والأخلاقية المتميزة، من خلال تطبيق مجموعة من السياسات والأنظمة والممارسات الداخلية. كما يطبق البنك تدابير الامتثال ومدونة قواعد السلوك التي تكشف بوضوح عن عدم التهاون المطلق مع ممارسات غسل الأموال والرشوة والفساد والاحتيال المالي والتداول من الداخل وغيرها من المخالفات القانونية والأخلاقية ذات الصلة.

الامتثال في كابيتال بنك

اضطلعت إدارة الامتثال بدورها في تقييم امتثال البنك للقوانين والأنظمة والتعليمات الصادرة عن جميع التوجيهات والقواعد والقوانين المحلية والدولية:

كما اتبعت أفضل الممارسات العالمية في مجالات الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات الدولية بهدف التخفيف من حدة المخاطر أو المخالفات المحتملة التي قد تؤثر سلباً على سمعة المجموعة.

خضعت إدارة الامتثال بالمجموعة لإعادة الهيكلة، التي اشتملت على إنشاء وحدات جديدة متخصصة تابعة لإدارة مكافحة غسل الأموال واستحداث "إدارة حوكمة الامتثال". استهدفت إعادة الهيكلة تعزيز الخبرات وحشد القدرات ووضع خطط عمل جديدة. ويشمل الهيكل المُحدَّث وحدة الإشراف والاختبار لضمان فاعلية الضوابط الرقابية على مستوى المجموعة، ووحدة العملاء ذوي المخاطر العالية لمراقبة الحسابات عالية المخاطر، ووحدة إدارة الحالات لمراجعة التنبيهات التي يصدرها النظام والتحقق منها، ووحدة التحقيق في الأنشطة المشبوهة لإجراء تحقيقات مفصلة في الحالات الواردة إليها من وحدة إدارة الحالات. كما يضم الهيكل الجديد وحدة إعداد التقارير، التي تتولى إعداد كافة التقارير المطلوبة وعرضها على الجهات التنظيمية؛ بالإضافة إلى وحدة "اعرف عميلك" المختصة بتحديث بيانات العملاء تبعاً لمستويات المخاطر.

تمارس إدارة الامتثال في المجموعة كوحدة وظيفية مستقلة، وتتولى تحديد وتقييم وتتبع مخاطر الامتثال، مع تقديم المشورة اللازمة لحماية المجموعة من الخسائر المالية والانتهاكات المحتملة؛ من خلال توعية الموظفين وتدريبهم، مع تحسين استيعابهم للأنظمة ذات الصلة واكتساب المهارات اللازمة على مستوى المجموعة. ولهذا الغرض، تم وضع والبدا بتنفيذ خطة شاملة لثلاث سنوات للدائرة للمساعدة في تحقيق أهدافها الاستراتيجية للأعوام 2023 - 2025.

تضمنت الخطة السنوية وضع إطار لمهام الامتثال وتحديث كافة الوثائق لتعكس الإطار الجديد على مستوى المجموعة؛ بما في ذلك تحديد أدوار ومسؤوليات لجنة الامتثال والإدارة التنفيذية ومدير الإبلاغ عن ممارسات غسل الأموال لإتاحة أدوات إدارة المخاطر المناسبة للتصدي لهذه الجرائم المالية بفاعلية.

استندت جميع السياسات والإجراءات إلى النهج القائم على المخاطر، بالإضافة إلى تحديث إطار الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة، ومراجعة المبادئ التوجيهية لسياسة "اعرف عميلك" بغرض مواكبتها مع أحدث التعليمات الصادرة عن البنك المركزي الأردني. بالإضافة إلى ذلك، وضعنا استراتيجية تدريب جديدة تركز على تصميم برامج التدريب المتخصصة للجميع على مستوى المجموعة، بما في ذلك فريق الامتثال وجميع موظفي البنك والإدارة العليا ومجلس الإدارة.

في عام 2023، وفرّنا 4,273 فرصة تعلّم في مجال الامتثال لموظفينا في مختلف الإدارات:

نوع التدريب	عدد فرص التعلّم	الإدارة الوسطى	الموظفون	ذكور	إناث	إجمالي ساعات التعلم
الامتثال	4,273	273	1,094	856	511	4,621

مدونة قواعد السلوك في كاييتال بنك

تُعد مدونة قواعد السلوك مكوناً مهماً في الإطار الأخلاقي لأي مؤسسة. وتشمل المدونة مجموعة من المبادئ التوجيهية والتوقعات فيما يتعلق بالسلوك والمهنية وعمليات اتخاذ القرارات التي يجب على كل موظف اتباعها. وتنص مدونة قواعد السلوك في كاييتال بنك بوضوح على التزامنا بدعم النزاهة والمسؤولية والاحترام والشفافية في جميع عملياتنا.

وللتأكيد على ذلك، تلتزم كافة السياسات والممارسات والمعاملات في البنك، الداخلية أو الخارجية، بأعلى المعايير الأخلاقية فيما يتعلق بالشفافية والموثوقية والنزاهة.

تحدد مدونة قواعد السلوك والأخلاق في البنك مسؤوليات البنك وموظفيه. وتشمل أوجه التفاعل داخل البنك بين الرؤساء والمرؤوسين والزلاء من مختلف المناصب والمستويات الوظيفية، علاوة على التفاعل الخارجي مع الجهات المختلفة التي يتعامل معها البنك. ويهدف تصميم المدونة إلى توجيه سلوك الموظف وتهيئة بيئة عمل عادلة وآمنة خالية من التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين؛ لتحسين أداء الموظفين والتأكيد على مبادئ الجدارة والكفاءة ومعايير العمل بوصفها حجر الزاوية للتقدم الوظيفي والتنفيذ الفعال لمهام العمل، بما يعكس صورة صادقة عن قيم البنك.

يتمسك كاييتال بنك بالركائز الرئيسية في مدونة قواعد السلوك، التي يرد سردها بالتفصيل، بما يضمن سهولة فهمها والالتزام الصارم بها. ولا يقبل البنك بالمساومة في إنفاذ هذه الركائز على مستوى البنك، كما لا يسمح بالتهاون في التصدي لأي مخالفات.

الركائز الأساسية لمدونة قواعد السلوك في كاييتال بنك:

- السريّة والخصوصية
- القيم والأخلاقيات
- مكافحة غسل الأموال
- علاقات الأعمال
- الصحة والسلامة المهنية
- تضارب المصالح
- تكافؤ فرص العمل
- التحقيقات والإفصاح
- المضايقات



سياسة مكافحة غسل الأموال

لسياسة مكافحة غسل الأموال دور مهم في أي مؤسسة، لا سيما المؤسسات في القطاع المالي. ويتمثل جوهر هذه السياسة في منع واكتشاف أي محاولة لغسل الأموال أو أنشطة تمويل الإرهاب من خلال منصة البنك. ويسهم الالتزام بسياسات مكافحة غسل الأموال في الحفاظ على نزاهة البنك وسمعته، حيث لا يسهم غسل الأموال في تسهيل ارتكاب جرائم جنائية خطيرة فحسب، بل يشكل خطرًا كبيرًا على سلامة الاقتصاد.

تنطبق سياسة مكافحة غسل الأموال على جميع فروع كايبتال بنك، وتتوافق مع قانون مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات الصادر عن البنك المركزي الأردني أو الجهات الرقابية الأخرى ذات الصلة.

فيما يلي المبادئ الرئيسية لهذه السياسة:

- الامتثال لقوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب في الأردن والبلدان الأخرى التي يعمل فيها البنك
- تنفيذ برنامج قوي لتحديد هوية العملاء
- تطبيق المعايير الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والعقوبات الاقتصادية
- حماية البنك من المخاطر القانونية والمالية ومخاطر السمعة
- الحفاظ على أعلى معايير النزاهة في جميع مجالات العمليات
- إنفاذ الإجراءات الإدارية ضد الموظفين الذين ينتهكون سياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- توفير الحماية للموظفين الذين يبلغون عن الجرائم المالية المشتبه فيها

علوة على مدونة قواعد السلوك المذكورة أعلاه، يلتزم البنك بشكل صارم بالسياسات التالية، دون السماح بأي حال من الأحوال بالانحراف عن هذه المبادئ التوجيهية:

سياسة الإبلاغ عن المخالفات

ترى هيئة الحوكمة في البنك أن وجود سياسة الإبلاغ عن المخالفات داخل البنك من الأمور الحيوية لترسيخ بيئة عمل تتسم بالانفتاح والمسؤولية والسلوك الأخلاقي؛ بما يحافظ على سمعة البنك ويرسي أسس الثقة مع أصحاب المصلحة.

ويجب أن يلتزم جميع المديرين والموظفين والمسؤولين بالبنك والشركات التابعة له بسياسة الإفصاح عن الانحرافات والأنشطة غير القانونية والمخاطر التي تستلزم أن يتحلى كافة الموظفين بأعلى مستويات السلوك الأخلاقي في تنفيذ مهام العمل وأوجه التفاعل المختلفة، مع الوفاء بمسؤولياتهم بدرجة مرضية. كما تضمن هذه السياسة سرعة الإبلاغ عن أي انتهاكات محتملة أو مخاطر ناشئة أو سلوك غير لائق يؤثر على البنك أو عملائه أو موظفيه، ومعالجتها على النحو الأمثل.

تهدف هذه السياسة إلى تحفيز جميع موظفي البنك، بما في ذلك موظفي الشركات التابعة والأطراف ذات العلاقة، بالإفصاح عن أي مخاطر أو مخالفات أو أنشطة غير أخلاقية. كما تطمئن الموظفين بأن هذه الإفصاحات آمنة ومقبولة ولا ينجم عنها أي مسؤوليات، كما سيتم حماية الموظفين من أي إجراءات انتقامية أو مضايقات ناتجة عن هذه الإفصاحات. وتضمن السياسة المعاملة العادلة لمقدمي الإفصاحات، ومعالجة مشاكلهم بجدية تامة. والأهم من ذلك، لن يتعرض مقدمو الإفصاح لأي آثار سلبية إدارية. وينبغي التحقق من صدق النوايا التي دفعت الموظف إلى الإفصاح وعدم ارتباطها بأي دوافع شخصية أو انتقامية.



إدارة المخاطر:

في ضوء المخاطر المصاحبة لطبيعة عملنا، فإنه من الضروري قيامنا بتطبيق أفضل الممارسات المتقدمة في مجال إدارة المخاطر وتوجيه المزيد من الاستثمارات لتعزيزها باعتبارها من الدعائم الأساسية للمحافظة على متانة البنك وتحقيق الاستدامة وبناء الثقة لدى أصحاب المصلحة.

كما يستمر التزامنا بتحديث أطر وممارسات إدارة المخاطر ودمجها في العمليات لدفع عجلة التطور في البنك من خلال تحفيز الاستثمار في تعزيز قدراتنا على إدارة المخاطر مع الاستعانة بمواردنا البشرية والحوكمة والمخاطر والامتثال والبيانات.

النهج المتبع في كابتال بنك لإدارة المخاطر في البنك

تتسم إدارة المخاطر في كابتال بنك بالإدارة الحسنة والفعالة، وتخضع للإشراف المباشر من مجلس الإدارة والإدارة العليا. ونعمل على تعزيز حوكمة إدارة المخاطر باتباع إطار شامل من السياسات والإجراءات والمبادئ التوجيهية، ووضع حدود المخاطر المعدة بدقة لتناسب حجم عملياتنا وتعقيدها، مما يضمن الامتثال التام للمعايير التنظيمية وأفضل الممارسات العالمية.

يتقيد البنك في إطار تمسكنا الدائم بالامتثال التنظيمي باستيفاء جميع الالتزامات الصادرة عن البنك المركزي الأردني للفترة من 2023 إلى 2025، باعتباره من البنوك ذات الأهمية النظامية محلياً.

ولعل أبرز إنجازاتنا في عام 2023 هو نجاحنا في تنفيذ نظام متطور لإدارة البيانات. فقد أحدث هذا النظام تغييراً جذرياً في عملياتنا، وأسهم في تيسير مهام العمل مثل أتمتة تكامل وتنقية البيانات بكفاءة وفاعلية، مما أدى إلى حدوث طفرة في كفاءة سير العمل، وتمكين فرق العمل من التركيز على الأنشطة عالية القيمة مثل تحليل البيانات واتخاذ القرارات الاستراتيجية، ومن ثم، تعزيز مرونة واستجابة إطار إدارة المخاطر بالبنك.

علاوة على ذلك، تلتزم إدارة المخاطر بالبنك التزاماً كبيراً بتعزيز ثقافة إدارة المخاطر ورفع الوعي لدى الموظفين من خلال نشر التعميمات الداخلية باستمرار في البنك. كما نعمل على دمج وحدات التدريب على إدارة المخاطر بسلسلة في جميع البرامج التعريفية للموظفين، لضمان الإلمام التام لجميع أعضاء الفريق بممارسات إدارة المخاطر بالبنك.

تشمل استراتيجيتنا الشاملة لإدارة المخاطر العديد من الجوانب، من بينها مخاطر الائتمان ومخاطر التشغيل ومخاطر السوق ومخاطر السيولة ومخاطر الفائدة ومخاطر أمن المعلومات. وتنطوي هذه الاستراتيجية على المسؤولية المشتركة عبر جميع المستويات الوظيفية في البنك، ويضطلع مجلس الإدارة واللجان التابعة له بدور محوري في مراجعة واعتماد سياسات حدود المخاطر المقبولة وإدارة المخاطر من أجل ضمان المواءمة مع التطورات التي يشهدها القطاع ومع أهدافنا الاستراتيجية.

تضم العناصر الرئيسية في إطار إدارة المخاطر إشراف الرئيس التنفيذي ورئيس إدارة المخاطر، وتحسين مستوى الامتثال للمعايير الدولية باستمرار، وتفعيل مشاركة جميع الموظفين في ممارسات إدارة المخاطر. كما نركز على مبادرات محددة لضمان فاعلية التخفيف من حدة المخاطر المحتملة، مثل تقييم رأس المال الداخلي وتحديث حدود المخاطر المقبولة، وتنفيذ أطر أمن المعلومات وتحسين أنظمة إدارة مخاطر التشغيل.

ومن ناحية أخرى، تؤدي بعض التدابير الإضافية، مثل منع تسرب البيانات والضوابط الأمنية الصارمة والتخطيط الدقيق لاستمرارية الأعمال، إلى تعزيز مرونة البنك في التصدي للتهديدات والأعطال المحتملة، مع ضمان استقرار عملياتنا واستدامتها.

في عام 2023، وفّرنا 1,860 فرصة تعلّم في مجال إدارة المخاطر للموظفين في مختلف الإدارات:

نوع التدريب	عدد فرص التعلّم	الإدارة الوسطى	الموظفون	ذكور	إناث	إجمالي ساعات التعلّم
الامتثال	1,860	273	1,094	856	511	5,408

التدقيق الداخلي في كابتال بنك

تقدم إدارة التدقيق الداخلي لمجلس الإدارة ولجنة التدقيق تأكيدات معقولة بشأن كفاءة وفاعلية أنظمة الرقابة الداخلية ومستوى الالتزام بتطبيق السياسات والإجراءات الداخلية وكفاءتها من خلال الخدمات الاستشارية والتأكيدية.

وتقر الإدارة بدور أنشطة التدقيق الداخلي في تعزيز الأنظمة الداخلية وتخفيف حدة المخاطر المرتبطة بالعديد من أنشطة البنك. وتسير الإدارة أعمالها وفق الميثاق المُعتمد من مجلس الإدارة، وتؤكد الإدارة على أهمية مبادئ النزاهة والموضوعية والسرية وكفاءة جهة التدقيق، كما تتبع الإدارة معايير التدقيق الداخلي الدولية التي ينص عليها معهد التدقيق الداخلي وكذلك التوجيهات الصادرة عن البنك المركزي الأردني.

خصوصية وأمن البيانات

ندرك أن نجاح أعمالنا يعتمد إلى حد كبير على بناء علاقات قائمة على الثقة والحفاظ عليها مع العملاء والمساهمين وشركاء الأعمال والجهات الأخرى التي نزاول معها أعمالنا، كما نلتزم التزاماً تاماً بالحفاظ على سلامة وأمن المعلومات الشخصية التي نجمعها. وتكمن مسؤوليتنا الرئيسية في التأكيد على خصوصية وسلامة وأمن عملاتنا وبياناتهم. وفي هذا الصدد، يتخذ البنك خطوات مهمة لضمان تخزين البيانات الشخصية التي نجمعها بشكل آمن، واستخدامها بطريقة مسؤولة، مع مراعاة توقعات الخصوصية لعملائنا في جميع الأوقات. كما نتمسك بالحفاظ على ثقة عملائنا في إجراءات معالجتنا للبيانات، ونتعهد بالحفاظ على هذه الثقة والخصوصية في جميع جوانب أنشطتنا التشغيلية.

تضطلع إدارة أمن المعلومات بدور حيوي في الحفاظ على سرية كافة المعلومات بالبنك، وتحجيم الوصول إليها والتأكد من دقتها وسلامتها، كما تضع الإدارة الضوابط الرقابية والأساليب اللازمة لتجنب المخاطر بما يتوافق مع سياسات إدارة المخاطر في البنك وبالمواءمة مع أفضل المعايير الدولية في هذا المجال. ولضمان الالتزام بمختلف سياسات أمن المعلومات، تعقد الإدارة ورش عمل دورية لرفع مستوى وعي الموظفين، مع توجيه العملاء وتحفيزهم على اليقظة الأمنية، وتقديم المعرفة اللازمة لحماية معلوماتهم الشخصية بكفاءة.

المخاطر والأمن السيبراني

يولي كابتال بنك المزيد من التركيز على إدارة المخاطر المتعلقة بالقنوات الرقمية، حيث يزداد التعرض للمخاطر الإلكترونية مع رقمنة المزيد من المنتجات والخدمات المصرفية. ونتيجة لذلك، نلتزم بحوكمة إطار إدارة المخاطر في كابتال بنك مع الالتزام التام بكافة توجيهات البنك المركزي الأردني علاوة على المتطلبات والتكليفات التنظيمية. ونحرص على التعاون مع فرق أمن المعلومات وأمن تكنولوجيا المعلومات في البنك، وتنفيذ اختبارات دقيقة متعددة المستويات لجميع الإصدارات الرقمية عبر كافة القنوات، كما تعمل على دمج ممارسات أمنية موثوقة أثناء بناء القنوات الرقمية، بالإضافة إلى تطبيق إجراءات تفويض رسمية في جميع مراحل القناة الرقمية أو تطوير الخدمة.

وخلال مرحلة تصميم القنوات والخدمات رقمية، نتأكد من مراعاة كافة المتطلبات الأمنية ومتطلبات الأمن السيبراني الواردة من الجهات التنظيمية أو المعايير القطاعية. وتخضع أي مشكلات أو فجوات محددة للتقييم بالتعاون مع الأطراف المعنية داخل البنك، مع إمكانية اتخاذ إجراءات إضافية لمعالجة المشكلات تبعاً لمستوى الخطورة وتقييمات احتمالية الحدوث.

فضلاً عن ذلك، نعمل على إضافة تقنيات المراقبة المباشرة وكشف التهديدات في قنواتنا فور إطلاق أي خدمة أو قناة رقمية وتشغيلها، بما يمكننا من تحديد التهديدات أو الاختراقات المحتملة، وسرعة الاستجابة لها بمشاركة جميع الأطراف المعنية. ويجري إبلاغ لجنة إدارة المخاطر بجميع المشكلات الكبيرة التي تتخذ الإجراءات المناسبة بشأنها، وتفوض الصلاحيات اللازمة عند الاقتضاء.

خصوصية بيانات العميل

تضطلع مجموعة الأعمال الرقمية في كايبتال بنك بمسؤولية التحقق من موافقة العملاء على الشروط والأحكام المرتبطة بالمنتجات والخدمات الرقمية وفق الشروط القانونية العامة للبنك، وعلى وجه التحديد، يوافق العملاء على الشروط المرتبطة بحقوق المنتجات الرقمية واستخدامها. وتخضع هذه الشروط للمراجعة بانتظام مع تحديثها حسب الاقتضاء، والتصديق عليها من فريق الشؤون القانونية بالبنك (وجهة قانونية خارجية عند الحاجة). ويجب على العملاء عند إجراء التحديثات قبول هذه الشروط قبل استخدام الخدمات أو المنتجات الرقمية لأول مرة أو عند إجراء تحديثات لاحقة.

وتلتزم مجموعة الأعمال الرقمية بحماية بيانات العملاء وسريتها على القنوات الرقمية. كما يلتزم العملاء بقبول سياسة الخصوصية في البنك، بما يشمل الجوانب المتعلقة بجمع بيانات العملاء واستخدامها ومشاركتها وتخزينها على القنوات الرقمية.

تستلزم بعض الخدمات الرقمية عرض موافقات خاصة من العملاء وقبولها، وقد ترتبط هذه الموافقات بقبول استخدام خدمات من طرف خارجي (مثل خدمات الشركة الأردنية لأنظمة الدفع والتفاس) أو مشاركة بيانات عملاء محددة مع طرف خارجي (مثل ويسترن يونيون).

كما تتوفر جميع الشروط والأحكام وسياسات الخصوصية على الموقع الإلكتروني للبنك المتاح للجمهور، وعلى تطبيق الموبايل لضمان الشفافية وسهولة الاطلاع.

يتسم البنك بسمعة قوية في هذا الصدد، حيث لم نسجل أي حالة تسريب بيانات أو سرقة أو خسارة بيانات للعام الثالث على التوالي:

2023	2022	2021	الوحدات	إجمالي عدد الشكاوى الواردة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من أطراف خارجية والمُثبتة من البنك
0	0	0	عدد	الشكاوى الواردة من الهيئات التنظيمية
0	0	0	عدد	إجمالي عدد حالات التسريبات أو السرقات أو الخسائر المُحددة ببيانات العملاء

خصوصية البيانات من مجلس معايير محاسبة الاستدامة:

2023	2022	2021	الوحدات	متطلبات الإبلاغ
0	0	0	عدد	FN-CB-230a.1 عدد انتهاكات البيانات
0	0	0	نسبة مئوية	FN-CB-230a.1 النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تعريف الشخصية
0	0	0	عدد	FN-CB-230a.1 عدد أصحاب الحساب المتأثرين
			الوصف	FN-CB-230a.2 وصف النهج المُتبَّع لتحديد مخاطر أمن البيانات ومعالجتها
				تخطيط البيانات، وتقييم أثر حماية البيانات، وتقييم مخاطر تقنية المعلومات والأمن السيبراني، وتصنيف الأصول



مراعاة العناصر البيئية والاجتماعية والحوكمة في تحليل الائتمان

شرع كابيتال بنك في عملية إدراج نظام إدارة العوامل الاجتماعية والبيئية في عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالائتمان للمشاريع التي تحصل على تمويل من خلال مؤسسات تمويل التنمية. ويشمل ذلك إدراج تقييمات الأداء البيئي والاجتماعي بانتظام باتباع معايير مؤسسة التمويل الدولية، وإدراج إجراءات الأداء البيئي والاجتماعي في نظام الموافقة على الائتمان والتدريب الشامل للموظفين المعنيين. ويؤكد تعاوننا مع PROPARGO للحصول على الدعم الفني على التزامنا بتحسين نظام إدارة الأداء البيئي والأداء الاجتماعي بما يتماشى مع استراتيجية الاستدامة المتبعة في البنك بوجه عام.

أدرج كابيتال بنك قائمة التحقق من العناية الواجبة للأداء الاجتماعي والبيئي، وتنطبق هذه القائمة على المشاريع الحاصلة على تمويل من مؤسسات تمويل التنمية، وتتضمن قائمة التحقق الشاملة العوامل الواردة في سياسة البنك الائتمانية بهدف معالجة القضايا البيئية، مع مراعاة الاعتبارات الخاصة بأنظمة الإدارة وموقع المشروع والتفاعلات المجتمعية والمخاوف الاجتماعية والعمالة.

يعمل البنك بالمواءمة مع توجيهات البنك المركزي الأردني على تصنيف الشركات من حيث المخاطر استناداً إلى تقييم الأداء البيئي والاجتماعي وأداء الحوكمة إلى الفئة "أ" (مخاطرة مرتفعة)، والفئة "ب" (مخاطر متوسطة) والفئة "ج" (مخاطر منخفضة)، حيث يتيح لنا هذا النهج التعرف على تفاصيل المخاطر والآثار البيئية والاجتماعية. وفي هذا السياق، يتبع البنك مجموعة من التدابير لتتبع ومراقبة إدارة المخاطر التنظيمية، مثل السياسات المتعلقة بالبيئة والمناخ، والامثال التنظيمي والعناية الواجبة، والأنظمة والمبادرات البيئية والقانونية والحكومية، وأنظمة التمويل الأخضر، وتقييمات ملاءمة رأس المال (إجراء اختبارات الضغط وتحليل السيناريوهات). وسنباشر بطرح اختبار الضغط للمقترضين في 2024، من أجل تحسين ممارسات تقييم المخاطر.

الرقمنة والابتكار

يستمر كابيتال بنك بخطوات ثابتة في رحلة الابتكار والرقمنة مدعوماً بسياسة قوية تحدد بمنتهى الدقة كيفية إنشاء قنواتنا المصرفية الرقمية وتشغيلها، حيث تعد هذه السياسة حجر الزاوية الأساسي في تحديد أهدافنا واستراتيجيتنا ونطاق عملنا وأدوارنا الأساسية، كما نسترشد بها في التعامل مع العملاء الداخليين والعملاء من الأفراد والشركات.

أنواع عملاء الخدمات المصرفية الرقمية النشطين

أفراد	شركات	نوع العميل
%77	%64	نسبة مئوية
71,265	2,350	عدد العملاء

التحول الرقمي - قيادة النمو المستدام

في إطار سعينا الدائم لتحقيق النمو المستدام، يطبق كابيتال بنك استراتيجية تحول رقمي متينة ومبتكرة يضطلع بها مكتب التحول الرقمي. وتهدف هذه الاستراتيجية للارتقاء بتجارب العملاء بما يتجاوز المعاملات المصرفية التقليدية، عن طريق اتباع نهج متطور وذكي ومبني على مبدأ الاستدامة في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية.

تتضمن قنوات كابيتال بنك الرقمية لتقديم الخدمات المصرفية، الخدمات المصرفية على تطبيقات الهواتف الذكية (يتولى تنفيذ أكثر من 1.5 مليون معاملة للعملاء الأفراد)، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت للأعمال (ويتولى تنفيذ أكثر من 135,000 معاملة للعملاء من الشركات)، وتشمل أيضاً الخدمات المصرفية عبر تطبيق "واتساب" وقناة المحادثة الذكية الآلية "Chatbot" وشبكة الصراف الآلي واسعة النطاق، فضلاً عن شبكة الأكشاك الآلية المصرفية وطول الرد الآلي التفاعلي "IVR" للخدمات المصرفية الهاتفية.

كما شرع كابيتال بنك بدمج مختلف التقنيات التي تشمل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وأتمتة عمليات الأعمال التي تستخدم روبوتات البرامج الافتراضية والخدمات المصرفية المفتوحة، ضمن الطول الرقمية التي يقدمها، الأمر الذي يمثل نهجاً ديناميكياً غير تقليدي، ويعمل على ربط ودمج الخدمات البنكية مع الخدمات الغير مصرفية لخلق بيئة متكاملة لعملائنا.

نستعرض فيما يلي بعض الإنجازات التي تعكس نجاح خطواتنا الأولى في التبنى الاستراتيجي لأحدث الابتكارات والتي لا تمثل ذروة جهودنا المبذولة في مسار التحول الرقمي.

تطوير الخدمة الذاتية

نجحت القنوات الرقمية لكابيتال بنك في تحقيق معدل مرتفع لانخراط العملاء في القنوات الرقمية، مع تزايد مطرد لعدد العملاء الذين يقبلون على استخدامها بدلاً من الطرق التقليدية لتلبية احتياجاتهم المصرفية اليومية، حيث تتيح هذه القنوات للعملاء العديد من الخدمات الإلكترونية ومنها إمكانية فتح أي نوع من الحسابات المصرفية، وإنشاء ودائع محددة الأجل مباشرة عن طريق التطبيق، الأمر الذي ساهم في زيادة متوسط أرصدة مدخرات العملاء بشكل ملحوظ.

التركيز على العملاء وتجربة العميل

ساهم تقديم الخدمات الرقمية، بما في ذلك فتح الحسابات الإلكترونية، في تراجع الاعتماد على التدخل البشري وبالتالي تقليل الوقت المستغرق في المعاملات، والحد من معدلات تنفيذ المعاملات وإعادتها يدويًا وبالتالي تحسين تجربة العملاء. كما تتيح البنك قنوات رقمية متنوعة لإدارة العملاء والتواصل معهم، بما في ذلك نظام الرسائل الآمن عن طريق محادثة المندوب عبر تطبيق الهاتف الذكي وبرنامج الدردشة الآلي الخاص بتطبيق "واتساب". وقد تمكّن 2,600 عميل من العملاء الأفراد من فتح حساباتهم الإلكترونية في عام 2023.

زيادة الكفاءة والإنتاجية

تمكّن كابيتال بنك من توسيع نطاق عروضه عن طريق تقديم أكثر من 30 خدمة رقمية جديدة، بما في ذلك خدمة كليك "CliQ" لتحويل الأموال فورًا، وخدمة الدفع "Apple Pay" وويسترن يونيون، وفتح حساب فرعي بعمليات متنوعة، وخطة الدفع عبر الإنترنت لمعاملات بطاقات الائتمان، فضلًا عن تنويع طرق السداد. وأدت تلك التدابير إلى تراجع حاجة العملاء إلى زيارات الفرع التقليدية، وتنفيذ معاملات منظمة ومُيسّرة مما أدى إلى رفع مستوى رضاهم.

النظام البيئي والشراكات

في ظل الدمج التام مع شركة كابيتال للاستثمارات، تمكّن العملاء من ربط حساباتهم المصرفية بمحافظهم الاستثمارية بسهولة ويسر، الأمر الذي أدى إلى تسهيل الإدارة المالية وتعزيز التجربة المصرفية بشكل عام. كما يوفر برنامج التقسيط المريح المعدل الذي يقدمه كابيتال بنك حاليًا المزيد من الراحة للعملاء عند الشراء من خلال توفير خيار القسط الشهري، مما يساعدهم في إدارة نفقاتهم بمزيد من المرونة واليسر. بالإضافة إلى برنامج المكافآت الذي يكافئ العملاء حيث يمكن إتمام عملية الاسترداد آنيًا من خلال خدمات التطبيق.

الابتكار في عمليات الدفع

قدم كابيتال بنك في عام 2023 خدمة "Apple Pay" الذي يتيح للعميل إضافة بطاقته المصرفية على محفظة أبل "Apple Wallet" الخاصة به وإجراء عمليات سداد سريعة وآمنة عبر الإنترنت. أما بالنسبة لمستخدمي نظام آندرويد، يعمل كابيتال بنك على تسهيل عمليات السداد الإلكترونية باستخدام بطاقته على أجهزة الدفع المعززة بتقنية اتصالات المدى القريب اللاسلكية NFC. علاوة على ذلك، قدم البنك خدمة مبتكرة تتيح لعملائه إصدار بطاقات الائتمان من خلال التطبيق وإمكانية إدارة معاملاتهم المالية بسهولة ويسر، وتعزيز التجربة المصرفية بشكل عام.

زيادة الاعتماد الرقمي

استهدف تقديم كابيتال بنك برنامج نقاط البيع الذكية توسيع شبكة التجار ودعم تبني المعاملات غير النقدية، مما أدى إلى زيادة كبيرة في استخدام البطاقات وتبني طرق المدفوعات الإلكترونية. وفي الوقت ذاته، يتزايد عدد عمليات تسجيل دخول العملاء والمعاملات المصرفية الرقمية اليومية بشكل كبير، مما يؤكد على الاتجاه الإيجابي لتبني المعاملات الرقمية ويشير إلى تعزيز تجربة العملاء مع استخدام الخدمات المصرفية الرقمية.



تشجيع الابتكار

إدراكًا للإمكانيات الواعدة التي يمتلكها فريق العمل بالبنك، نظمت اللجنة الثقافية للابتكار مسابقة داخلية لتعزيز القنوات الرقمية لخدمة العملاء الأفراد، وشارك في هذه الفاعلية الموظفون من مختلف الإدارات من خلال تحفيزهم على المشاركة بأفكار مبتكرة لتحسين عروضنا الرقمية.

استعرض المتسابقون خلال المسابقة 11 مقترحًا مبتكرًا للمنتجات المصرفية لتحصل الفكرة الفائزة بعد ذلك على رعاية البنك من خلال تطويرها على نطاق واسع واحتمال تطبيقها على أرض الواقع.

بليتك (البنك الرقمي)

صُمم "بليتك"، وهو بنك رقمي تم إطلاقه في شهر شباط 2022، لتلبية احتياجات العملاء في قطاع الخدمات المصرفية للأفراد في الأردن، بهدف تعزيز الخدمات المالية عن طريق تقديم تجربة رقمية حصرياً بلا أي تعامل وجاهي مع العملاء لتسهيل التعامل مع البنك وتعزيز الاشتغال المالي. ويتميز بليتك بتوفير واجهة مستخدم مبتكرة وتجربة متميزة وبسيطة تنافس السبل التقليدية، ومبتكرة في تقديم الخدمات المالية للعملاء من منظور جديد. كما يتميز بليتك بالسهولة والشفافية في المعاملات المصرفية لنشر الثقافة المالية وثقافة العملاء وتمكينهم من بلوغ الاستقلال المالي.

يقدم بليتك إجراءات وافية وآمنة لفتح حساب إلكتروني، إلى جانب إمكانية التعرف على العملاء إلكترونياً، بما يتيح للعملاء القدرة على فتح حساب مصرفي متكامل وإصدار رقم IBAN.

يسعى بليتك إلى توسيع نطاق خدماته فيما يتعلق ببطاقات الدفع المباشر والائتمانية الفعلية والافتراضية، من خلال تسهيل المدفوعات الإلكترونية بدون أي تعقيدات. كما يمكن للمستخدمين إدارة بطاقتهم إلكترونياً، وإجراء تحويلات الأموال الفورية الإلكترونية والشراء بواسطة البطاقات بشكل لا تلامسي من خلال خدمة Apple Pay، إلى جانب القسائم الشرائية الإلكترونية التي يقدمها أيضاً بليتك. ومن ناحية أخرى عقد بليتك شراكات في قطاعات أخرى بخلاف قطاع الخدمات المالية لتزويد عملائه بخدمات ذات قيمة مضافة لنمط الحياة، بما في ذلك العروض الترويجية والخصومات والاسترداد النقدي وغير ذلك الكثير.

النقاط الهامة:

يقدم كاييتال بنك الحساب المصرفي الإلكتروني الذي يتيح للعملاء فتح حساب مصرفي رقمي في دقائق بصرف النظر عن المكان والزمان من خلال استخدام تطبيق الخدمات المصرفية للموبايل المقدم من كاييتال بنك.

أدى التطبيق المتميز لفتح حسابات إلكترونية للعملاء إلى تغيير مشاركة العملاء، وتسهيل إمكانية الوصول إلى الخدمات مثل خدمة التوصيل المجاني لبطاقة الخصم في اليوم ذاته. ولا شك أن تطوير عمليات مبسطة والآراء الإيجابية لمستخدميها من عملائنا تسهم في تعزيز مستوى رضا العملاء وولائهم.



الملحقات



ملحق 1: جداول بيانات الأداء

2023	2022	البيانات البيئية	GRI
الانبعاثات			
86	325	(النطاق 1) (لتر/طن ثاني أكسيد الكربون)	GRI 305
1,952	2,555	الانبعاثات غير المباشرة لغازات الدفينة من الطاقة (النطاق 2) (كيلوواط ساعة/طن ثاني أكسيد الكربون)	
1.55	2.62	نسبة كثافة انبعاثات غازات الدفينة (جول/موظف)	
الطاقة			
34,303	24,701	استهلاك الطاقة داخل المنظمة (جول)	GRI 302
12,493	9,576	الكهرباء المتجددة (الطاقة الشمسية) (جول)	
5,467	7,813	الكهرباء غير المتجددة (الكهرباء) (جول)	
5,493	1,439	الكهرباء غير المتجددة (التدفئة) (جول)	
9,689	3,053	الكهرباء غير المتجددة (التبريد) (جول)	
1,160	2,820	الوقود غير المتجدد (جول)	
871	1,379	الوقود غير المتجدد (البنزين) (جول)	
289	1,441	الوقود غير المتجدد (الديزل) (جول)	
النفايات			
5	40	أطنان الورق المعاد تدويره	GRI 306
البيانات الاقتصادية			
الأداء الاقتصادي (بالدينار الأردني)			
106,592,320	90,850,127	صافي الربح	GRI 201
7,592,499,364	6,957,771,913	إجمالي الأصول	
5,453,111,418	4,859,863,577	ودائع العملاء	
728,499,068	652,600,455	إجمالي حقوق الملكية	
346,905,871	210,567,287	القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة (الإيرادات)	
219,418,645	138,376,736	إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة (التكاليف)	
165,147,632	86,324,000	تكاليف التشغيل	
54,271,013	49,112,718	أجور ومزايا الموظفين	
14,039,143	13,773,947	المدفوعات للحكومة حسب الدولة	
2,171,496	1,504,452	الاستثمارات المجتمعية	
127,487,226	72,190,551	القيمة الاقتصادية المحتجزة (الإيرادات مطروحة منها التكاليف)	
الأداء الاقتصادي (بالدينار الأردني)			
2,378,398	2,373,329	القيمة النقدية الإجمالية للمساعدات المالية المستلمة	GRI 201
%23.97	%23.97	حصة صندوق الاستثمار العام (PIF)	
%7.19	%7.19	مؤسسة الضمان الاجتماعي	

الأداء المالي (بالدينار الأردني)			
728,499,068	652,600,455	إجمالي حقوق الملكية	GRI 201-1
7,592,499,364	6,957,771,913	إجمالي الأصول	
657,570,102	617,347,902	إجمالي حقوق المساهمين	
46,393,932	41,777,644	مزايا الموظفين	
20,894,906	6,085,101	ضريبة الدخل	
%15.36	%13.74	نسبة كفاية رأس المال (%)	
%17.2	%18.7	نسبة العائد على حقوق الملكية (%)	
3,715,273,618	3,512,788,165	القروض	
3,431,013,881	3,264,579,905	صافي القروض والسلفيات	
5,453,111,418	4,859,863,577	إجمالي الودائع	
%62.9	%67.2	نسبة القروض إلى الودائع (%)	
106,592,320.00	90,850,127.00	صافي الربح بعد الضرائب	

2023	2022	البيانات الاجتماعية	GRI
التعيينات الجديدة			GRI 401-1
218	268	إجمالي عدد التعيينات الجديدة	
72	93	حسب الجنس (الإناث)	
146	175	حسب الجنس (الذكور)	
121	156	حسب العمر (تحت 30 سنة)	
95	111	حسب العمر (بين 30 و50 سنة)	
2	1	حسب العمر (أكثر من 50 سنة)	
الدوران الوظيفي			GRI 401-1
%14	%11	معدل الدوران الوظيفي (%)	
189	143	إجمالي الدوران الوظيفي	
68	50	حسب الجنس (الإناث)	
121	93	حسب الجنس (الذكور)	
47	43	حسب العمر (تحت 30 سنة)	
132	89	حسب العمر (بين 30 و50 سنة)	
10	11	حسب العمر (أكثر من 50 سنة)	

الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة

28	20	عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة: حسب الجنس (الإناث)
40	42	عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة: حسب الجنس (الذكور)
23	20	عدد الموظفين الذين عادوا من إجازة الأبوة: حسب الجنس (الإناث)
40	42	عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة الأبوة: حسب الجنس (الذكور)
29	20	العائدون من إجازة الأبوة: حسب الجنس (الإناث)
39	41	العائدون من إجازة الوالدين: حسب الجنس (الذكور) العائدون من إجازة الوالدين الذين لا يزالون يعملون في البنك بعد 12 شهرًا: حسب الجنس (الذكور)

GRI 401-3

نسبة الأفراد في المناصب القيادية في المنظمة

%28	%25	حسب الجنس (الإناث)
%72	%75	حسب الجنس (الذكور)
%0	%0	حسب العمر (تحت 30 سنة)
%74	%75	حسب العمر (بين 30 و50 سنة)
%26	%25	حسب العمر (أكثر من 50 سنة)
%93	%92	حسب الجنسية (الموظفون الأردنيين)
%7	%8	حسب الجنسية (الموظفون غير الأردنيين)

GRI 405-1

نسبة الموظفين لكل فئة من فئات الموظفين في كل من الفئات المتنوعة التالية

%0.0	%0.0	تحت 30 سنة في الإدارة العليا
%0.3	%0.2	تحت 30 سنة في الإدارة الوسطى
%27.5	%27.8	تحت 30 سنة في الموظفين
%0.9	%0.8	بين 30 و50 سنة في الإدارة العليا
%17.7	%16.1	بين 30 و50 سنة في الإدارة الوسطى
%48.9	%50.4	بين 30 و50 سنة في الموظفين
%0.6	%0.5	أكثر من 50 سنة في الإدارة العليا
%1.1	%1.1	أكثر من 50 سنة في الإدارة الوسطى
%2.8	%3.1	أكثر من 50 سنة في الموظفين
%0.4	%0.4	الإناث في الإدارة العليا
%6.6	%6.1	الإناث في الإدارة الوسطى
%30.7	%31.9	الإناث في الموظفين
%1.2	%0.9	الذكور في الإدارة العليا
%12.6	%11.3	الذكور في الإدارة الوسطى
%48.5	%49.3	الذكور في الموظفين
%1.3	%1.2	الأردنيون في الإدارة العليا

GRI 405-1

%18.9	%17.1	الأردنيون في الإدارة الوسطى	GRI 405-1
%79.1	%80.9	الأردنيون في الموظفين	
%0.15	%0.1	غير الأردنيين في الإدارة العليا	
%0.2	%0.3	غير الأردنيين في الإدارة الوسطى	
%0.3	%0.3	غير الأردنيين في الموظفين	

نسبة الراتب الأساسي والمكافآت بين النساء والرجال

%77	%76	حسب فئة الوظيفة (الإدارة العليا)	GRI 405-2
%85	%84	حسب فئة الوظيفة (الإدارة الوسطى)	
%96	%96	حسب فئة الوظيفة (الموظفين)	

التدريب

19.2	15.6	متوسط ساعات التدريب لكل موظف	GRI 404-1 GRI 2-4
18.4	15.2	حسب الجنس (الإناث)	
18.6	14.8	حسب الجنس (الذكور)	
8.5	22.9	حسب فئة الوظيفة (الإدارة العليا)	
17.2	22.3	حسب فئة الوظيفة (الإدارة الوسطى)	
19.5	13.2	حسب فئة الوظيفة (الموظفين)	

مراجعة الأداء

%100	%100	نسبة الموظفين الإجمالية التي تلقت مراجعة منتظمة للأداء	GRI 404-3
------	------	--	-----------

2023

2022

البيانات الحوكمة

GRI

مجلس الإدارة

%31	%31	نسبة المديرين المستقلين في المجلس	GRI 2-9
13	13	إجمالي أعضاء المجلس	
11	10	الأعضاء الذكور في المجلس	
2	3	الأعضاء الإناث في المجلس	

نسبة الأفراد في هيئات حوكمة المنظمة حسب:

%15 نساء %85 رجال	%23 نساء %77 رجال	الجنس	GRI 405-1
----------------------	----------------------	-------	-----------

مكافحة الفساد: إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا تدريبًا على مكافحة الفساد، موزعين حسب فئة الموظف والمنطقة:

36	20	الإدارة العليا	GRI 205
221	236	الإدارة الوسطى	
1006	1017	الموظفين	

مكافحة الفساد: إجمالي نسبة الموظفين التي تم إبلاغهم بسياسات وإجراءات المنظمة لمكافحة الفساد، موزعين حسب فئة الموظف والمنطقة:

%100	%91	الإدارة العليا	GRI 205
%100	%100	الإدارة الوسطى	
%100	%98	الموظفين	

أخلاقيات العمل

0	0	إجمالي المبالغ المالية التي فقدت نتيجة للإجراءات القانونية المرتبطة بالاحتيال، التداول الداخلي، مكافحة الاحتكار، السلوك المناف للمنافسة، التلاعب بالسوق، سوء الممارسة، أو القوانين واللوائح الأخرى المتعلقة بالصناعة المالية	SASB
---	---	--	------

خصوصية العملاء: العدد الإجمالي للشكاوى المؤكدة المستلمة بشأن انتهاكات خصوصية العملاء، مصنفة حسب:

0	0	الشكاوى المستلمة من الأطراف الخارجية ومؤكدة من قبل المنظمة	GRI 418
0	0	الشكاوى من الهيئات التنظيمية	
0	0	العدد الإجمالي للتسريبات، السرقات، أو فقدان بيانات العملاء	

أمن البيانات

0	0	عدد اختراقات البيانات	SASB
0	0	النسبة التي تشمل المعلومات الشخصية القابلة للتحديد (PII)	
0	0	عدد حاملي الحسابات المتأثرين	

ممارسات المشتريات

%80	%80	نسبة الإنفاق على الموردين المطيعين	GRI 204
-----	-----	------------------------------------	---------

الملحق (2): فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

لقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، للفترة من 1 كانون الثاني 2023 إلى 31 كانون الأول 2023، ويقدم الجدول أدناه مرجعية لمحتويات المبادرة في هذا التقرير.

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
الإفصاحات العامة		
8	1-2 التفاصيل التنظيمية	المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021
3	2-2 الكيانات المدرجة في تقرير الاستدامة	
3	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير وتكرارها ونقطة الاتصال	
لا يوجد أي إعادة لصياغة المعلومات	4-2 إعادة صياغة المعلومات	
لم يتم التحقق من هذا التقرير من جانب أطراف خارجية، حيث لا يستلزم البنك إجراء تحقق خارجي لتقارير الاستدامة الخاصة به.	5-2 التحقق الخارجي	
8	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	
8	7-2 الموظفين	
لا ينطبق	8-2 العاملين الآخريين	
38	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	
38	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	
38	11-2 رئيس أعلى هيئة حوكمة	
38	12-2 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على التأثيرات الإدارية	
38	13-2 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	
38	14-2 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقرير الاستدامة	
40	15-2 تضارب المصالح	
15, 14, 13	16-2 التواصل بشأن الموضوعات والمخاوف الرئيسية	
38	17-2 المعرفة المشتركة لدى أعلى هيئة حوكمة	
38	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	
سري	19-2 سياسات الأجور	
سري	20-2 عملية تحديد الأجور	
سري	21-2 نسبة التعويضات الإجمالية السنوية	
14, 13	22-2 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
الإفصاحات العامة		
13	23-2 التزامات السياسة	المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021
13	24-2 تضمين التزامات السياسة	
لا ينطبق	25-2 العمليات الرامية إلى معالجة التأثيرات السلبية	
لا ينطبق	26-2 آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف	
13	27-2 الامتثال للقوانين والأنظمة	
34	28-2 جمعيات العضوية	
13	29-2 منح إشراك أصحاب المصلحة	
لا ينطبق	30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	
الموضوعات الجوهرية		
14	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
14	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	
14	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
الأداء الاقتصادي		
10	1-201 توليد القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها	المعيار 201: الأداء الاقتصادي 2016
25	1-202 نسبة الأجر الأساسي للمستوى المبتدئ حسب الجنس مقارنةً بالحد الأدنى المحلي للأجور	المعيار 202: التواجد في السوق 2016
25	2-202 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	
17	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	المعيار 203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة 2016
17	2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
ممارسات الشراء		
21	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المعيار 204: ممارسات الشراء 2016

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
مكافحة الفساد		
43,39	1-205 العمليات التي خضعت للتقييم على أساس المخاطر المتعلقة بالفساد	المعيار 205: مكافحة الفساد 2016
42,39	2-205 التواصل والتأهيل حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
44	3-205 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
السلوك المناهض للمنافسة		
44	1-206 الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات الاحتكار	المعيار 206: السلوك المناهض للمنافسة 2016
الطاقة		
20	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
20,6	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المعيار 302: الطاقة 2016
21	2-302 إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	المعيار 303: المياه والنفائيات السائلة لعام 2018
19	1-305 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	المعيار 305: الانبعاثات لعام 2016
19	2-305 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
لا ينطبق	3-305 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	
49	4-305 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	
20,19	5-305 الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	
21	1-306 تكوين النفائيات والتأثيرات الهامة المرتبطة بالنفائيات	المعيار 306: النفائيات لعام 2020
21	2-306 إدارة التأثيرات الكبيرة المرتبطة بالنفائيات	
21	4-306 النفائيات المحولة من المواد المستهلكة	
الوظائف		
50	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك العمل	المعيار 401: الوظائف 2016
29	3-401 إجازة رعاية الطفل	

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
العلاقة بين العمال والإدارة		
26	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	المعيار 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018
27	3-403 خدمات الصحة المهنية	
27	5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
28	6-403 تعزيز صحة العمال	
التدريب والتعليم		
30	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المعيار 404: التدريب والتعليم 2016
29	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
التنوع وتكافؤ الفرص		
23,6	1-405 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
25	2-405 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	
المجتمع المحلي		
33	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المعيار 413: المجتمع المحلي 2016
خصوصية العملاء		
44	1-418 شكاوى جوهرية تتعلق بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المعيار : 418 خصوصية العميل لعام 2016

الملحق (3): جدول مؤشرات بورصة عمان

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
19	انبعاثات الغازات الدفيئة	(E1.1) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون في النطاق 1 (إن وجد)	GRI 305: الانبعاثات لعام 2016	الأداء البيئي
20		(E1.1) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون في النطاق 2 (إن وجد)		
لا ينطبق		(E1.3) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون في النطاق 3 (إن وجد)		
49	كثافة الانبعاثات	(E2.1) إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل عامل قياس للنتائج	GRI 305: الانبعاثات لعام 2016	
49		(E2.2) إجمالي انبعاثات المصادر الأخرى بخلاف غازات الدفيئة حسب معامل قياس المخرجات		
49	استخدام الطاقة	(E3.1) إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل مباشر	GRI 302: الطاقة لعام 2016	
49		(E3.2) إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر		
49	كثافة الطاقة	إجمالي استخدام الطاقة المباشر حسب معامل قياس المخرجات	GRI 302: الطاقة لعام 2016	
49	مزيج الطاقة	النسبة المئوية: استخدام الطاقة وفقاً لنوع المصدر	GRI 302: الطاقة لعام 2016	
لا ينطبق	استخدام المياه	(E6.1) إجمالي كمية المياه المستهلكة	GRI 303: المياه والنفائات السائلة لعام 2018	
لا ينطبق		(E6.2) إجمالي كمية المياه المستعملة المعالجة		
نعم	العمليات البيئية	(E7.1) هل تتبع الشركة سياسة بيئية رسمية؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام 2016*	
لا		(E7.2) البيئية هل تتبع الشركة سياسات محددة لإعادة تدوير النفائات أو المياه أو الطاقة أو جميعها؟ نعم، لا		
لا		(E7.3) البيئية هل تستخدم الشركة نظام معتمد لإدارة الطاقة؟ نعم، لا		
لا	الإشراف البيئي	هل يتولى مجلس الإدارة/ فريق الإدارة بالشركة الإشراف على المخاطر المتعلقة بالمناخ و/أو إدارتها؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا	الإشراف البيئي	هل يشرف مجلس الإدارة/ فريق الإدارة بالشركة على مشكلات الاستدامة الأخرى؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا ينطبق	التخفيف من مخاطر المناخ	إجمالي المبلغ المستثمر سنوياً في البنية التحتية المناخية، والصمود، وتطوير المنتجات؟		

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
سري	نسبة رواتب الرئيس التنفيذي	S1.1 النسبة: إجمالي تعويضات الرئيس التنفيذي إلى متوسط إجمالي تعويضات موظفي الدوام الكلي	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	الأداء الاجتماعي
نعم		S1.2 هل تسجل الشركة هذا المقياس في الملفات التنظيمية؟ نعم، لا		
25	نسبة الرواتب حسب الجنس	النسبة: متوسط تعويضات الموظفين الذكور إلى متوسط تعويض الموظفات الإناث	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016	
50	معدل ترك العمالة للعمل	S3.1 النسبة المئوية: التغيير السنوي لموظفي الدوام الكامل	GRI 401: العمالة لعام 2016	
لا ينطبق		S3.2 النسبة المئوية: التغيير السنوي لموظفي الدوام الجزئي		
لا ينطبق		S3.3 النسبة المئوية: التغيير السنوي للمقاولين و/أو الاستشاريين		
25		S4.2 النسبة المئوية: المناصب التي يشغلها الموظفون والموظفات في مستوى الوظائف المبتدئة والمتوسطة	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016 GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016	
25		S4.3 النسبة المئوية: نسبة المناصب العليا والتنفيذية التي يشغلها الرجال والنساء		
لا ينطبق	نسبة العمالة المؤقتة	S5.1 النسبة المئوية: إجمالي عدد الموظفين العاملين بدوام جزئي بالمنظمة	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا ينطبق		S5.2 النسبة المئوية: إجمالي عدد موظفي الشركة لدى المقاولين و / أو الاستشاريين		
نعم	عدم التمييز	هل تتبع الشركة سياسة لمناهضة التحرش الجنسي و/أو عدم التمييز؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام * 2016	
لا ينطبق	معدل الإصابات	النسبة المئوية: تكرار الإصابات بالنسبة لإجمالي زمن القوى العاملة	GRI 403: السلامة والصحة المهنية لعام 2018	
نعم	الصحة والسلامة العالمية	هل تتبع الشركة سياسة الصحة المهنية و/ أو الصحة والسلامة العالمية؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام * 2016	

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
لا	عمل الأطفال والعمل القسري	S9.1 هل تنتهج الشركة سياسة لمناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام * 2016	الأداء الاجتماعي
لا ينطبق		S9.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة مناهضة عمل الأطفال و/ أو العمل القسري هذه الموردين والبائعين؟ نعم، لا		
لا	حقوق الإنسان	المجتمع (10.1) هل تتبع الشركة سياسة تتعلق بحقوق الإنسان؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام * 2016	
لا ينطبق		S10.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان هذه الموردين والبائعين؟ نعم، لا		
51	التنوع في مجلس الإدارة	G1.1 النسبة المئوية: مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال والنساء	GRI 405: التنوع تكافؤ الفرص لعام 2016 *	الحكومة
لا يوجد		G1.2 النسبة المئوية: رئاسة اللجان التي يشغلها الرجال والنساء		
لا	استقلالية مجلس الإدارة	G2.1 هل تحظر الشركة الرئيس التنفيذي من رئاسة مجلس إدارتها؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
52		G2.2 النسبة المئوية: إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلين		
لا	الحوافز التشجيعية	هل تُصرف حوافز للمسؤولين التنفيذيين بصفة رسمية لتفعيل نهج الاستدامة؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا ينطبق	30-2 اتفاقيات المساومة الجماعية	النسبة المئوية: مجموع عدد الموظفين في المنشأة المشمولين باتفاقية/اتفاقيات المساومة الجماعية	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا	مدونة قواعد سلوك الموردين	G5.1 هل يلتزم البائعون أو الموردون في الشركة باتباع مدونة لقواعد السلوك؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	
لا ينطبق		G5.2 إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية للموردين الذين اعتمدوا رسميًا امثالهم للمدونة؟		

الصفحة	المؤشرات	المقياس	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
نعم	الأخلاقيات ومكافحة الفساد	G6.1 هل تنتهج الشركة سياسة مكافحة الفساد و/أو سياسة الالتزام بالأخلاقيات؟ نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	الحكومة
لا ينطبق		الحكومة 6.2) إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية للعمالة بالشركة التي أقرت رسميًا امتثالها للسياسة؟	GRI 103: نهج الإدارة لعام 2016 *	
نعم	سرية البيانات	G7.1 هل تنتهج الشركة سياسة لحماية سرية البيانات؟ نعم، لا	GRI 103: نهج الإدارة لعام 2016 *	
نعم		G7.2 هل اتخذت الشركة خطوات للامتثال لقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)؟ نعم، لا		
نعم	تقارير الاستدامة	G8.1 هل تنشر الشركة تقريرًا عن الاستدامة؟ نعم، لا		
نعم		G8.2 هل تُحفظ بيانات الاستدامة في الملفات التنظيمية؟ نعم، لا		
لا	ممارسات الإفصاح	هل تقدم الشركة بيانات عن الاستدامة ضمن أطر إعداد تقارير الاستدامة؟ نعم، لا		
نعم		G9.2 هل تركز الشركة على بنود التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم، لا		
لا		G9.3 هل تضع الشركة أهدافاً وترفع تقارير عن تقدمها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم، لا		
لا	التدقيق الخارجي	هل يضطلع طرف ثالث بتوكيد أو التحقق من صحة الإفصاحات التي تقدمها الشركة عن الاستدامة نعم، لا	GRI 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	



**CAPITAL BANK OF JORDAN
ANNUAL SUSTAINABILITY
2023 REPORT**

Content

**About
This Report**

03

**Message
From the
Chairman**

04

**2023
Highlights**

05

About Capital Bank

Capital Bank's Profile	08
Capital Bank's Foundations of Excellence	09
Capital Bank's Financial Performance	10
Capital Bank's Outstanding Achievements	11

Our Approach toward Sustainability

What Sustainability means for Capital Bank	13
Stakeholder Engagement	13
Institutionalizing ESG at Capital Bank	14
Our Approach towards ESG	15

Sustainable Finance

Advancing Green Loans	17
Green Agenda	17

Climate Action and Protecting Our Environment

Capital Bank's Emission Profile	19
Capital Bank Reducing Combustion	19
Capital Bank Embracing Renewables	20
Environmental Management	20
Navigating Waste and Water Usage at Capital Bank	21
Understanding our Consumption Habits	21

Creating Value for Our People and Communities

The Importance of People and Culture at Capital Bank	23
Employee Engagement – Bringing our people together	26
Learning & Development	29
Our Relationship with Our Customers	30
Financial Inclusion and Literacy	32
Corporate Social Responsibility	33
Supporting SMEs to Empower the Local Economy	36

Implemented Robust and Responsible Corporate Governance

Governance Committees	38
Management With Responsibility	39
Risk Management	42
Data Privacy and Security	43
Customer Data Privacy	44
Incorporation of ESG factors into credit analysis	45
Digitization and Innovation	45

Appendices

Appendix A: GRI Index Table	49
Appendix B: ASE Index Table	54
Appendix C: ASE Index Table	57

About This Report

Capital Bank of Jordan is pleased to introduce its second annual sustainability report. This document delineates how Capital Bank tackles the primary impacts of its operations on the environment and society, while showcasing our dedication to sustainability. It reaffirms our pledge towards sustainable development and the attainment of sustainability goals. This report has been crafted in reference to the Global Reporting Initiative (GRI) Standards 2021, a widely recognized and utilized sustainability disclosure framework globally. It encapsulates our sustainability performance for the calendar year, commencing from January 1, 2023, to December 31, 2023, encompassing all of Capital Bank's endeavors and undertakings in Jordan.

Your Feedback Is Important to Us

At Capital Bank, we recognize that sustainability performance is a journey of continuous improvement. As such, we encourage your feedback, opinions, and inquiries regarding both the content of this report and our ongoing sustainability efforts. Your input will help shape our future progress in these areas.

We welcome your feedback and queries at:

investors.inquiries@capitalbank.jo.



Message from the Chairman

Dear Stakeholders,

I am delighted to present Capital Bank's Sustainability Report for the year 2023, underscoring our unwavering dedication to sustainability. This report is a testament to our belief that our performance is reflected on the environment, society, and economy, as we pursue the highest environmental standards.

Our commitment extends beyond mere compliance; we actively seek out and implement best practices to minimize our environmental footprint and maximize positive impacts. By integrating sustainability into our core business operations, we strive to be a catalyst for Jordan's development.

We are committed to align our strategic objectives with key national initiatives such as the Green Finance Strategy (2023-2028) and the Economic Modernization Vision (2023-2025). These frameworks provide a clear roadmap for sustainable development, and we are fully dedicated to playing our part in their realization.

Our adherence to the Amman Stock Exchange's Guidance to Sustainability Reporting showcases our steadfast commitment to transparency and accountability. By embedding sustainability principles into our decision-making processes and operations, we aim to set new benchmarks for responsible banking practices.

Sustainability is not just a trend for us; it is a fundamental pillar of our corporate ethos. We have invested in cutting-edge technologies, optimized our energy and resource usage, and actively seek innovative solutions to minimize our environmental impact. Moreover, we prioritize the wellbeing and development of our employees, fostering a culture of inclusion, diversity, and growth within Capital Bank and the wider communities we serve.

We are firm believers in strengthening community relations to build a sustainable future, through effective engagement with local communities, supporting entrepreneurship and environmental initiatives, and forging meaningful partnerships to enable holistic development.

Corporate governance serves as our guiding compass, ensuring that we operate with integrity, transparency, and accountability at all times. Upholding the highest standards of governance is non-negotiable for us as we strive to earn the trust and confidence of our stakeholders.

In conclusion, Capital Bank remains steadfast in its commitment to environmental sustainability and responsible banking practices. We invite individuals, organizations, and institutions who share our vision to join hands with us in creating a positive impact and driving sustainable development for a better future.

Warm regards,
Bassem Khalil Al Salem



2023 Highlights





100%

LED lighting across all our branches

3000 MWh

of solar energy utilized across Amman branches

70%

Renewable electricity

5 tons

of paper recycled



38%

women employees

28%

of leadership roles are held by women

6,800

training opportunities provided

49 ATMs

in rural areas

2.2 million JOD

for CSR



1860

training opportunities on risk

77%

customers actively using digital banking services

1.5 million

transactions via mobile banking app

3.3 million

digital transactions in 2023



17% increase in Net Profit

2023 – JOD 106,592,320

2022 – JOD 90,850,127



9% increase in Total Assets

2023 – JOD 7,592,499,364

2022 – JOD 6,957,771,913

About Capital Bank



Capital Bank's Profile

Capital Bank Group is considered one of the top financial institutions operating in the Jordanian and regional markets, with assets of approximately JOD 7.6 billion, while the total equity is nearly JOD 728 million.

Capital Bank Group includes Capital Bank, which since its inception in 1995, has grown to become one of the top financial institutions in Jordan, offering the Jordanian market a comprehensive set of commercial and investment banking services and solutions tailored to the needs of retail and corporate clients alike.

In 2005, Capital Bank (Jordan) purchased majority shares of the National Bank of Iraq, which enabled NBI to develop its products and services, strengthen its foothold and enhance financial inclusion at the country level, support export activities provide banking services to companies operating in Iraq. In 2023, the National Bank of Iraq continued to realize its expansion strategy by launching its first branch in the Kingdom of Saudi Arabia to provide financial and trade services to its corporate clients.

As for Capital Investments, it is a wholly owned subsidiary of Capital Bank established in 2006 and is set as a regional leader in providing comprehensive investment banking services that include asset management, brokerage as well as corporate financial advisory. The company serves a diverse array of local, regional, and international clientele, including major corporations, government entities, and high-net-worth individuals through its offices in Jordan and the United Arab Emirates / Dubai International Financial Center (DIFC).

Further building on its ambitious expansion strategy, Capital Bank Group also acquired Bank Audi's operations in both Jordan and Iraq in 2021 and followed that milestone in 2022 with the acquisition of the branches and operations of Société Générale Bank in Jordan, strengthening its competitive position in the Jordanian banking market. In early 2022, Capital Bank launched its digital bank - Blink, to re-imagine the way people conduct their banking operations, targeting young individuals.

In 2022, Capital bank bolstered its capital base with the issuance of a Tier 1 perpetual bond for USD 100m – the bond is the first issuance of its kind for a Jordanian bank in the local market and listed on the region's international financial exchange (NASDAQ). Later in 2022, Capital Bank raised its capital through issuing new shares in favor of the Public Investment Fund (PIF) – one the largest sovereign funds worldwide – as a strategic investor in Capital Bank. With a 23.97% stake, a milestone which will enable the Group to implement its expansion strategy and introduce new products and services to meet the needs of its clients and benefit its shareholders.

For more information, please visit Capital Bank website: www.capitalbank.jo.



Global Presence Across

4 MARKETS

Jordan KSA
Iraq UAE

2.4K

Employees Globally

32 Branches in Jordan

28 Branches in Iraq

1 Branch in KSA

Capital Bank's Foundations of Excellence

Our Vision:

To be one of the leading banks in the region placing our customers and people at the heart of our journey and enabling them to make informed life decisions.

Our Mission:

To simplify daily banking and support economic prosperity through digitization, innovation, and personalized customer experience.

Our Values:

we at capital bank adhere to exemplary governance standards and dependability.

WE PUT OUR CLIENTS FIRST



CUSTOMER EXPERIENCE

Our clients are the best of all we do. We make every decision and measure every outcome based on how well it serves our customers. We listen to our customers and strive to create an experience catered to their individual and unique needs through offering dynamic and personalized treatment.

We are honest, transparent, and committed to do what is best for our customers. We openly collaborate in pursuit of the truth. When choosing between what is right and what is easy, we always choose what is right. Our ethical accountability is our corporate identity.

WE ACT WITH INTEGRITY



INTEGRITY

OUR PEOPLE OUR CAPITAL



PEOPLE

Our people are the cornerstone of everything we do. The strength of Capital Group lies in the strength of our people. We invest in our people to maximize their potential and excel as leaders. We care for each other, and we create a work environment that enables employees to have both pride and enthusiasm towards the impact they are creating.

At Capital, we are resilient, and our strong foundation empowers us to approach every day with curiosity, and to seek out challenges by turning them into innovative opportunities that pave the way for constant growth. We adopt, adapt, and act.

WE EMBRACE THE JOURNEY



INNOVATION

WE THINK BIG



AMBITION

We acknowledge that the path to success is a continuous learning journey. Our shared and common drive towards growth and achievement makes us vibrate at a higher frequency with contagious enthusiasm toward accomplishment, we focus on solutions, and we arrive every day inspired to make an impact through our talent, passion, and hard work.

We take responsibility for outcomes, and we are empowered to make the decisions that lead to those outcomes. We use our critical thinking capabilities and learnings from the past to take initiatives that allow us to collaboratively reach excellence.

WE ARE ALL OWNERS AT CAPITAL



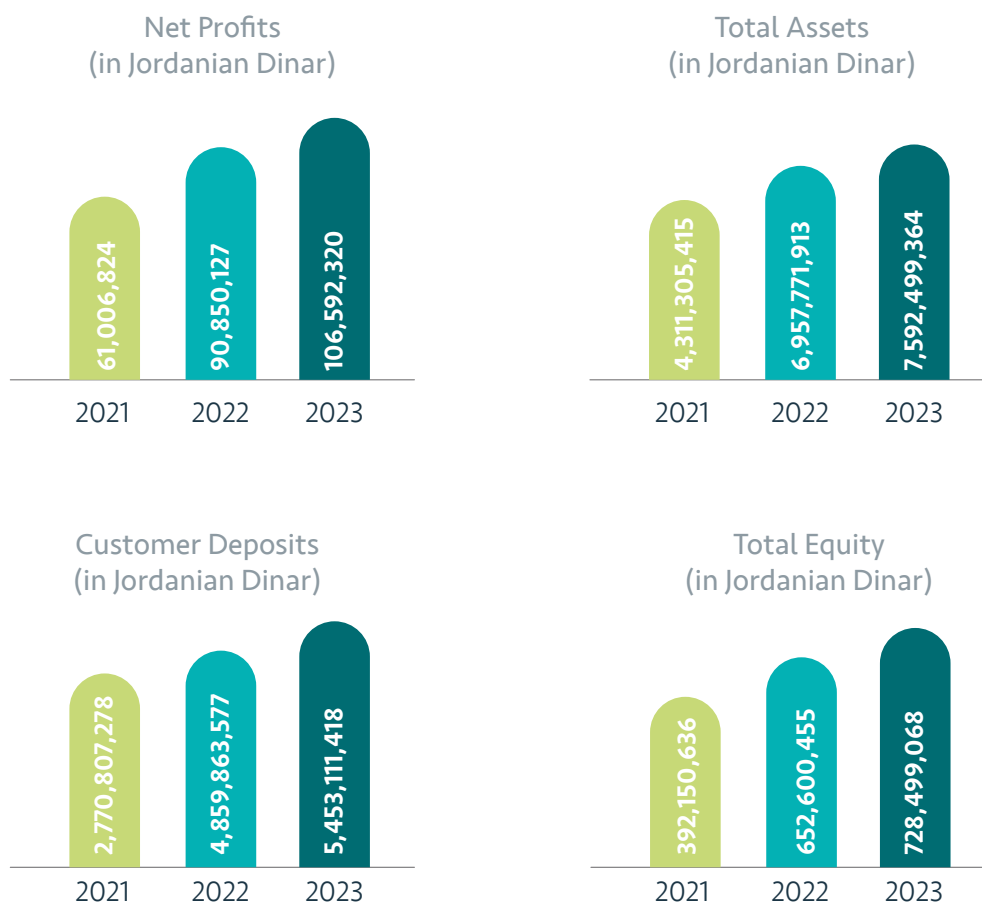
ACCOUNTABILITY

Our Strategic Pillars

- 1. OPERATIONAL EXCELLENCE:**
Enhance our digital capabilities and continue our digital transformation journey through continuous innovation while building an efficient future-ready infrastructure.
- 2. CUSTOMER CENTRICITY:**
Expand into a holistic value proposition that meets the banking and investment needs of our clients and revolves around service excellence and elevated customer experience.
- 3. SUSTAINABLE GROWTH:**
Grow the Group's regional footprint, promote cross-border banking, diversify sources of revenue, and optimize risk management framework to create sustainable and profitable growth that maximizes shareholders' value..
- 4. OUR PEOPLE:**
Invest in our strongest asset; our people, through creating an inspiring workplace culture focused on the continuous building of capabilities..

Capital Bank's Financial Performance

Capital Bank achieved outstanding growth by the end of 2023, with our net profits reaching JOD 106.6 million compared to JOD 91 million in 2022 and total net assets reaching JOD7.6 billion for the first-time which strengthened our banking and financial position locally and regionally. The financial results can be attributed to the bank's success in implementing its ambitious expansion and growth plans.



Capital Bank's Outstanding Achievements

Best Bank Jordan - 2022

Capital Bank was acknowledged for its dedication to local and regional expansion.

Most Innovative Digital Bank Jordan - 2022

Blink was acclaimed for its cutting-edge digital banking offering.

Best Bank For SME Banking in Jordan - 2022

Capital Bank was acknowledged for its vital role in supporting Jordan's SME sector and leading in SME financing.

Best syndicated Loan for a financial institution in the Middle East - 2023

Capital Bank won EMEA Finance's Best Syndicated Loan award in the Middle East. This recognition highlights the success in a pioneering \$115 million syndicated loan that surpassed its subscription target, solidifying the bank's regional position with participation from twelve banks across various countries.

Best implementation of Core Banking Services - 2023

Capital bank received the best implementation of Core Banking Services award from IBS Intelligence in 2023. This accolade, presented by IBS Intelligence based in the UK, recognizes Capital Bank's excellence and innovation in the banking sector.

The Middle East CX innovator - Banking - 2023

Capital Bank received the Customer Experience Innovator Award from Genesys for its exceptional efforts in providing a seamless, unified customer experience across various channels. This acknowledges the swift adoption of digital capabilities and smarter automation to meet business needs, enhancing both customer and employee experiences.

Capital Bank's Nour Akel Wins Lex-Falcon Award

Lawyer Nour Akel, Internal Counsel at the bank, has received the global 2023 Lex-Falcon Award in the category of "Leading Legal Professional."

Blink is awarded Best Digital Bank for 2023

Blink, the leading digital bank providing banking solutions in Jordan, announced that it has won the Peacock Prize for the best digital bank of the year 2023 during the Fintech Summit Middle East held in Amman under the theme "The new order for Fintech, Digital Payments, and Banking in a Digital Society."



Our Approach toward Sustainability



What Sustainability means for Capital Bank

As a leading financial institution in Jordan, we recognize that our actions have significant implications for the environment, society, and economy. Therefore, at Capital Bank, we are committed to integrating ESG considerations into all aspects of our operations. We strive to drive positive change by providing sustainable financing solutions that support renewable energy projects, promote financial inclusion, and address pressing social challenges. Our commitment to ethical business practices, diversity, and transparent governance ensures that we uphold the highest standards of integrity and accountability. By leveraging our expertise, resources, and network, we aim to catalyze innovation, drive economic growth, and create lasting value for our stakeholders while safeguarding the planet for future generations. Through collaborative partnerships and responsible investment strategies, we are dedicated to fulfilling our role as a catalyst for sustainable development and a force for positive change in the global community.

As we draw closer to 2030, we recognize the sense of urgency around achieving the 2030 Agenda and the need for concerted efforts to ensure the proper implementation of the Sustainable Development Goals (SDGs). As a financial institution, we at Capital Bank align our strategies and operations with the SDGs. We identify opportunities to contribute positively to environmental, social, and economic development. By financing projects and businesses that address key SDG targets, we aim to drive meaningful impact and help achieve global sustainability objectives.

At Capital Bank, not only are we committed to contributing to the 2030 Agenda, but we also acknowledge and align with Jordan's national priorities and strategies, namely the National Green Growth Plan for Jordan, Jordan's Nationally Determined Contributions, the Central Bank of Jordan's Green Finance Strategy and the Amman Stock Exchange Guidance on Sustainability Reporting.

Economic Modernization Vision: We aim to align with the three pillars of the vision and contribute to driving value across the identified national priorities and sectors not only through our operations and footprint but also through our investment decisions.

National Green Growth Plan for Jordan: Through our operations and portfolio, we aim to contribute to the 6 priority sectors identified by the Plan and to facilitate implementation solutions to existing barriers.

Jordan's Nationally Determined Contributions (NDCs): Capital Bank aims to support national efforts to accelerate the achievement of the NDCs through capital mobilization and investments.

Central Bank of Jordan Green Finance Strategy: Our practices will aim to align with the strategic objectives of the Central Bank of Jordan's Green Finance and to promote the mobilization of green finance.

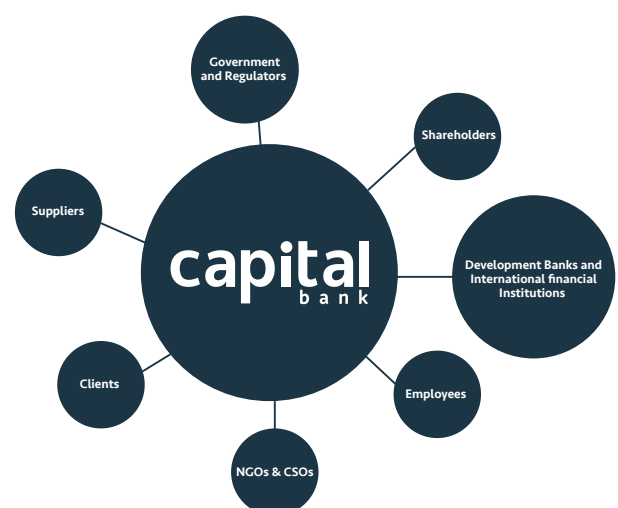
Amman Stock Exchange Guidance on Sustainability Reporting: Our annual sustainability disclosures adhere to the ASE Guidance on Sustainability Reporting.

Stakeholder Engagement

At Capital Bank, we understand the significance of actively involving our stakeholders in fostering beneficial impacts across society, the environment, and the economy. We deeply value the diverse perspectives our stakeholders offer, and we remain dedicated to upholding transparent, trusting, and open communication channels. Guided by principles of inclusivity, responsiveness, and collaboration, our stakeholder engagement process is carefully structured.

Our stakeholder community encompasses a range of groups either directly impacted by our operations or wielding influence over our business. To cultivate meaningful dialogue and cooperation, we employ a variety of engagement methods and channels tailored to the unique needs and preferences of our stakeholders.

Below is an outline of some of our key stakeholders:



Institutionalizing ESG at Capital Bank

Refreshing our ESG Framework & Material Topics

As our Bank grows, our commitment to excellence extends beyond financial services to encompass broader societal and environmental impact. As a forward-thinking institution, we have redefined our material topics to prioritize sustainable lending and investing, compliance, ethical conduct, and employee wellbeing. With sustainability at the core of our operations, we aim to drive positive change in the communities we serve while upholding the highest standards of integrity and care for our employees.

The materiality refresh process at the bank involved reassessing key topics to ensure alignment with evolving societal, environmental and governance priorities. This included identifying emerging issues through the assessment of trends and best practices among our global and regional peers. Through this analysis, Capital Bank determined which topics are most relevant and impactful for its operations and stakeholders in 2023.

The following 12 topics constitute our updated material topics for 2023:

E

- Climate Change and Decarbonization
- Environmental Management
- Sustainable Lending and Investing

S

- Gender Equality and Workforce Development and Wellbeing
- Local Communities
- Financial Inclusion and Literacy
- SME Growth
- Customer Experience and Satisfaction

G

- Data Security
- Innovation and Digitization
- Incorporation of ESG Factors in Credit Analysis
- Compliance and Ethical Conduct



Our Approach towards ESG

Our ESG approach is guided by our material topics including sustainable lending and investing, compliance, ethical conduct, and employee wellbeing. By incorporating these critical areas into operations and processes, we aim to strengthen our approach to sustainability, enhance transparency, and align our business operations with the evolving expectations of our stakeholders.

ESG serves as a compass for integrating environmental, social, and governance considerations into our decision-making processes, risk management practices, and overall business strategy. By embedding these critical areas into our operations, we aim to fortify our sustainability efforts, foster transparency, and meet the changing demands of our stakeholders.

Our 6 ESG Principles underscore our belief that by prioritizing sustainability and responsible conduct, we can create long-term value for our customers, investors, employees, and the communities we serve, while contributing to a more sustainable and equitable future for all.

Our 6 ESG principles:

- 1 Actively reducing our operational impact on climate change, aligning with Jordan's emission reduction goals.
- 2 Improving eco-friendly business practices to enhance and protect Jordan's natural resources.
- 3 Fostering an inclusive and ethical workplace culture, emphasizing Diversity, Equity, and Inclusion.
- 4 Engaging with and supporting local communities through active involvement and relationship building.
- 5 Integrating ESG factors into risk assessment, investment decisions, and financing activities to promote sustainable development.
- 6 Upholding governance standards and complying with Jordanian regulations to ensure the highest levels of integrity and accountability.

In addition, we have provided 141 hours of ESG training for our staff in 2023. Going forward, we intend to provide more training opportunities to allow our employees across different service lines obtain an understanding of ESG and how it applies to their line of business.



Sustainable Finance



Investors and regulators are showing a growing demand for the integration of sustainability in banks' lending and investment portfolios. This is evident in the expansion of global initiatives within the financial sector, such as the UN Principles for Responsible Investment (UNPRI) and the Basel Committee for Banking Supervision (BCBS), among various others. In Jordan, the Central Bank is leading the efforts with its newly published Green Finance Strategy to incorporate ESG factors into the banking sector in Jordan.

At Capital Bank, we acknowledge the increasing importance of sustainable finance and have consequently integrated ESG criteria into our strategic decisions. We aim to finance projects that contribute to creating a greener world. Our approach includes periodic assessments to evaluate the sustainability and impact of investments.

SPOTLIGHT: LED STREET LIGHTING

Capital Bank has financed a project to replace conventional street lighting with energy-efficient LEDs in the southern and central regions, including the governorates of Irbid, Mafraq, Ajloun, and Jerash. The primary objective is to alleviate municipalities' financial burdens, foreseeing annual savings of JOD 20 million. Beyond financial benefits, the project enhances lighting quality, reduces carbon emissions, and positively influences municipal financial health and citizen services.

Advancing Green Loans

We consider the ESG impact of our lending decisions and assess factors such as a borrower's commitment to sustainable practices, environmental impact assessments, and adherence to social responsibility standards. In the realm of sustainable lending, Capital Bank actively engages in understanding and supporting the diverse financing needs of our corporate clients. Aligned with the Central Bank of Jordan, we promote low-cost financing programs to facilitate the realization of our corporate clients' sustainable investments and initiatives.

SPOTLIGHT: REVIVING PHOSPHATE

The project, conducted by the Jordan Phosphate Mines Company (JPMC) in partnership with the Ideal Development Company for Manufacturing Industries, aims to wash and float significant amounts of low-quality phosphate stored for decades, extracting and reproducing high-quality phosphate. Capital Bank granted the company indirect facilities (LCs & LGs), later converted into a post financing term facility. The initiative addresses environmental concerns by implementing furnace desulfurization (FGD) to reduce SO₂ emissions during phosphate roasting, with a funded emission reduction device financed by Capital Bank in the Ideal Development Company's factory.

SPOTLIGHT: SUSTAINABLE PARTNERSHIPS

GuarantCo, part of the Private Infrastructure Development Group (PIDG), has provided a portfolio guarantee JOD88.5Mn (USD125Mn) to Capital Bank Jordan as the first bank in Jordan to close this transaction. The guarantee provides very comfortable coverage for several eligible loans and facilities within the bank's portfolio.

This partnership will enable the bank to grow its infrastructure portfolio which is aligned with the PIDG 2023 – 2030 strategy focused on climate adaptation and mitigation transactions.

Green Agenda

Looking forward, we aim to further integrate ESG considerations into our investment and lending portfolio. This may involve expanding sustainable financing options, engaging in more impactful partnerships, and adopting innovative solutions to address environmental and social challenges.

In our lending decisions, we strive to achieve a balanced evaluation by incorporating ESG performance alongside traditional financial health criteria. This approach is in strategic alignment with the Central Bank's green finance strategy, underlining our dedication to sustainable development.

Climate Action and Protecting Our Environment



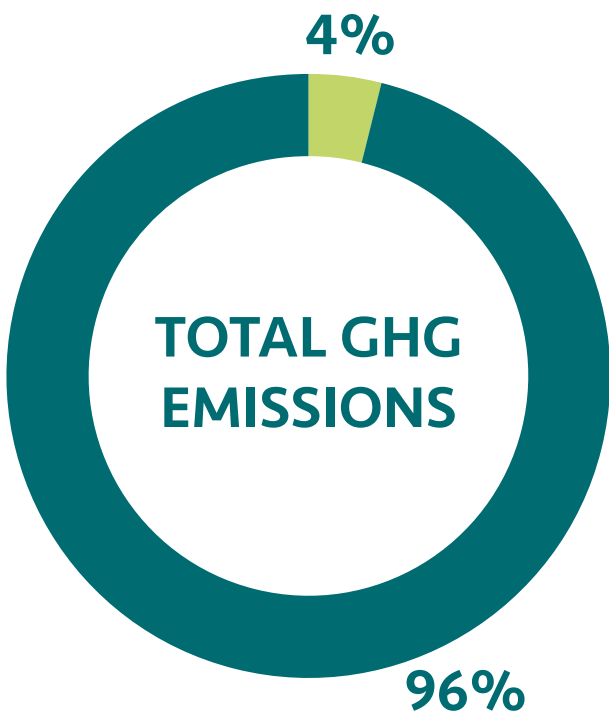
As the world draws closer to a tipping point where the effects of climate change are becoming irreversible and severe, the need for unified climate action and environmental protection has emerged as an utmost priority on the global agenda. This is evident in the recent UN Conference of Parties (COP28), country commitments outlined through Nationally Determined Contributions (NDCs), and various other international forums. Such collective endeavors are driving the efforts to mitigate climate risks and expedite the shift toward a low-carbon, climate-resilient economy.

With environmental stewardship at our core, we aim to create a harmonious synergy between economic growth and environmental sustainability. This involves increasing the use of renewable energy, as well as implementing water and waste management practices across our operations.

Capital Bank’s Emission Profile

To achieve our climate ambition, we need to be transparent on the opportunities, challenges, related risks and progress we make. To do this, in 2022, we initiated the monitoring and reporting of the greenhouse gas (GHG) emissions of our operations, covering both Scopes 1 and 2, which has allowed us to establish a baseline for our emissions management efforts.

At Capital Bank, over 96% of GHG emissions are scope 2, primarily originating from electricity consumption in our offices.

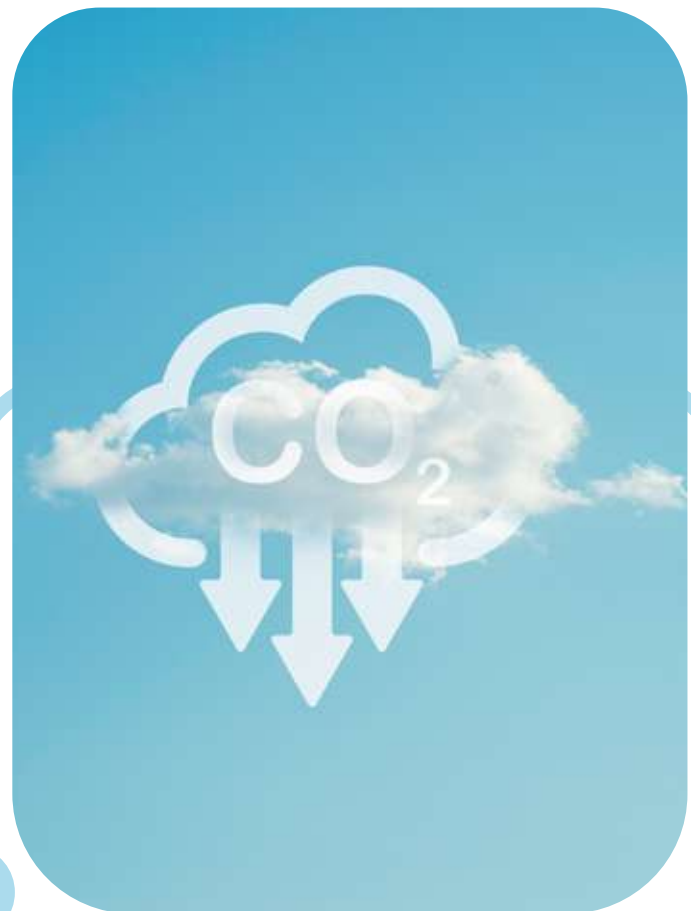
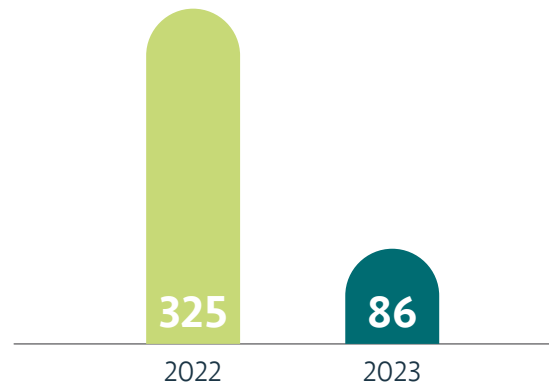


Capital Bank Reducing Combustion

As part of our ongoing focus on reducing our carbon footprint and in one year alone, we have managed to reduce our consumption of diesel and petrol from both generators and vehicles by more than 74%. This has resulted in a decrease of our Scope 1 emissions to 86.3 tons of CO2 equivalent (tCO2e).

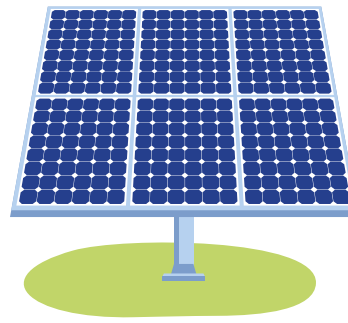
The decrease is a direct result of our internal initiatives aimed at reducing our reliance on cars. This was achieved by selling 10 old vehicles and implementing a new policy that designates company cars exclusively for top management while offering an allowance as compensation for other employees to use their personal vehicles.

Capital Bank's Scope 1 emissions (tCO2)



Capital Bank Embracing Renewables

All Capital Bank's branches and buildings across Amman are covered by solar plants, boasting a combined peak output of around 3000 MWh. We currently own two solar plants; a third plant has been recently finalized under a Build-Operate-Transfer (BOT) model. This addition will result in Capital Bank sourcing 70% of its electricity from renewable energy sources for its operations in Jordan.



3000 MWh
of solar energy utilized across Amman branches

70%
of all electricity consumption is from renewables

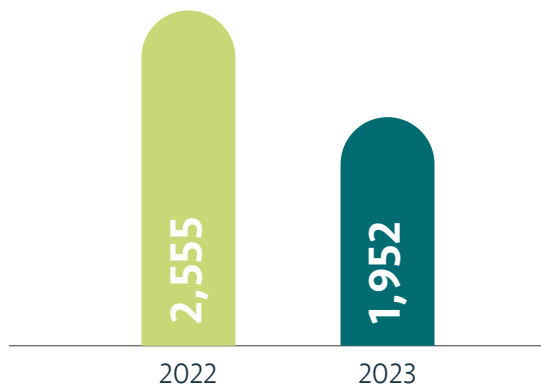
Capital Bank Advances Efficiency

In 2023, Capital Bank achieved a significant environmental impact by implementing energy-efficient practices. All branches have transitioned to 100% LED lighting, and one of our buildings feature parking area motion detectors. Moreover, we have installed a Building Management System (BMS) which is efficiently integrated with HVAC systems, that provide our offices with energy efficient heating and cooling.



100%
LED lighting across all our branches

Capital Bank's Scope2 emissions (tCO2)



This resulted in total Scope 2 emissions of 1,952 tCO2e, which included purchased electricity, district heating, and cooling.

Environmental Management

In the face of global challenges posed by climate change, water scarcity and energy demand, Capital Bank stands at the forefront of proactive management, demonstrating a strong commitment to efficiently addressing these pressing issues.



Navigating Waste and Water Usage at Capital Bank

At Capital Bank, we've taken significant strides to manage waste through our internal operations and collaborative partnerships. Our focus on paper waste reduction is clearly illustrated in our everyday practices. We have implemented several strategies such as transitioning to digital solutions and allocating shredding machines across all bank branches for scheduled collection by a contracted recycling company. Collectively, these initiatives enabled us to successfully recycle 5 tons of paper in 2023.

Our dedication to sustainable practices extends to other recyclable materials as well. We have set up instructions for the collection and disposal of recyclable materials and introduced new regulations to limit the bank's consumption of heavily used materials. Notably, we have transitioned to using Level A refilled plastic ink cartridges. We further extend our sustainability efforts through our continued active participation in the Green Wheelz Initiative, where we focus on recycling plastic bottle caps gathered within the bank's premises.

Despite the nature of Capital Bank's operations, which primarily involve low water-intensive activities, Capital Bank has implemented water-saving technologies in collaboration with Al-Aman Company to enhance water usage efficiency in its main buildings. This initiative is expected to save up to 70% of water in some bank buildings.



5 TONS
of paper recycled in 2023

Understanding our Consumption Habits

Capital Bank prioritizes engaging local suppliers to support local economic development. The procurement department has initiated several measures focused on three key areas: supporting the environment, reducing costs, and promoting local vendors. These commitments are clearly stated in our Procurement Policy. Through the centralization of our procurement operations, and our commitment to source locally, we not only bolster local businesses but also mitigate the environmental impact resulting from long-distance transportation and shipping of goods. In 2023, 80% of our products were locally purchased.

80%
locally purchased
products in 2023.



Creating Value for Our People and Communities



The Importance of People and Culture at Capital Bank

To preserve our standing and social legitimacy in our field of operation, it's crucial that we uphold a robust culture. This culture is guided by deep-seated values and an orientation towards understanding and managing risks. Through these shared attitudes, values, and behaviors, our culture binds our workforce and stakeholders together.

Empowered people create empowered communities. We constantly advocate for and embody the principles of teamwork, integrity, high performance, active involvement, leadership, and enthusiasm. Our steadfast dedication to ethical practices and conducting our business to the best of our abilities is something we take great pride in. We firmly believe in the power of diversity - divergent experiences, mindsets, and backgrounds can spark our greatest innovations, push us to question convention, and lead us to discover more efficient ways of operating.

To further demonstrate our dedication and enthusiasm and in continuation of last year's initiatives towards our people and organizational culture, we conducted an OHI Culture Assessment this year with McKinsey, which consisted of a comprehensive in-depth evaluation of our bank's health across four key elements: leadership, culture, strategy, and operations. The assessment process involves collecting data through surveys, interviews, and other methods to measure the organization's performance in each of these areas. The OHI survey measures an organization's performance across 9 outcome pillars and 36 practices, to develop a consolidated score for organizational health. The survey was shared with all Capital Bank's employees and had a response rate of 85% ranking in the top quartile of all organizations (out of 1,800+ responses).

Driving gender diversity, equity, and inclusion

At Capital Bank, our commitment to diversity, equity, and inclusion is unwavering, as it empowers us to attract top-tier talent, develop exceptional teams, and deliver superior work quality. Acknowledging the varied backgrounds of our employees, we consciously strive to offer fair opportunities and cultivate an inclusive work environment. This enables every individual to thrive, propelling change and positively impacting others.

Empowering Gender Diversity across the Bank

We recognize that a gender-balanced workplace is not only the right thing to do but also a strategic business imperative. We continue to champion women's advancement and gender equality in the workplace, leading by example in the corporate world.

Capital Bank acknowledges and values the pivotal role women play in society and within the workplace, ensuring that our female staff are duly empowered. We strive to offer equal opportunities and commendable career prospects for women within the bank and facilitate the career advancement of our female staff into executive and leadership positions, recognizing their potential to significantly influence the day-to-day operations of the Bank.

Overall, women make up approximately 40% of our entire workforce. They play crucial roles in steering our largest operations and functions throughout the bank.

	2021	2022	2023
Females in Management	6.6%	6.5%	7.0%
Females in Staff	32.8%	31.9%	30.7%
Percentage of females within the Organization	39.2%	38.4%	37.7%

*Females in management refers to the total percentage of females in middle and senior management

28%
are youth.



38%

are female employees.



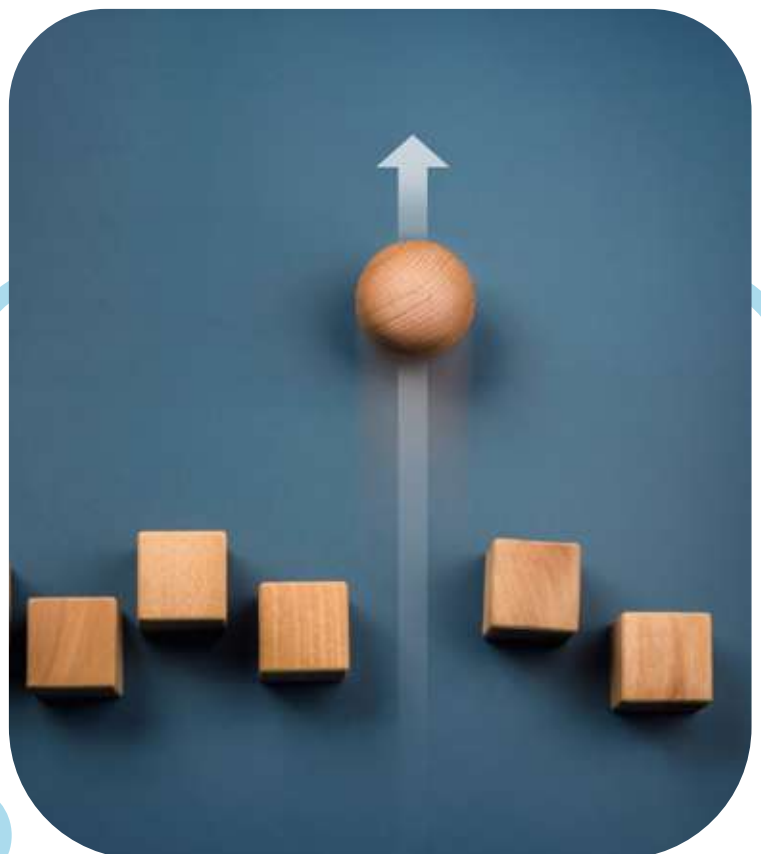
28%

of leadership roles are held by women.

Capital Bank's Leadership and Workforce

We firmly commit to upholding equal opportunities for individuals of diverse ages, genders, and nationalities in leadership positions and throughout Capital Bank's workforce.

	2021	2022	2023
Females	23%	25%	28%
Males	27%	75%	72%
Under 30	0%	0%	0%
Between 30 and 50	85%	75%	74%
Above 50	15%	25%	26%
Jordanian nationals	98%	92%	93%
Non-Jordanian employees	2%	8%	7%



Percentage of employees in each category broken down by the following diverse groups.

			2021	2022	2023
Age Group	Under 30 years old	Senior management	0.0%	0.0%	0.0%
		Middle Management	0.2%	0.2%	0.3%
		Staff	28.2%	27.8%	27.5%
	30-50 years old	Senior management	1.2%	0.8%	0.9%
		Middle Management	15.4%	16.1%	17.7%
		Staff	50.7%	50.4%	48.9%
	Over 50 years old	Senior management	0.7%	0.5%	0.6%
		Middle Management	1.3%	1.1%	1.1%
		Staff	2.3%	3.1%	2.8%
Gender	Females	Senior management	0.6%	0.4%	0.4%
		Middle Management	6.0%	6.1%	6.6%
		Staff	32.8%	31.9%	30.7%
	Males	Senior management	1.3%	0.9%	1.2%
		Middle Management	11%	11.3%	12.6%
		Staff	48.4%	49.3%	48.5%
Nationality	Jordanian Nationals	Senior management	1.8%	1.2%	1.3%
		Middle Management	16.7%	14.1%	18.9%
		Staff	81%	80.9%	79.1%
	Non-Jordanians	Senior management	0.1%	0.1%	0.15%
		Middle Management	0.2%	0.3%	0.2%
		Staff	0.3%	0.3%	0.3%

Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women to Men

Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women to Men	2021	2022	2023
By job category (Senior management)	74%	76%	77%
By job category (Middle management)	85%	84%	85%
By job category (staff)	91%	96%	96%

As we strive for gender equality, we recognize the current pay gap and are committed to ongoing efforts to address and rectify this disparity, ensuring fair compensation for all our employees in the future. Through comprehensive evaluations of our compensation structures and the implementation of necessary adjustments, we aim to foster an environment where every individual is valued and compensated fairly for their contributions.

Employee Engagement – Bringing our people together

At Capital Bank, we understand that employee engagement is a critical aspect of a thriving organizational culture.

Capital Bank prioritizes its employees' interests by implementing diverse programs to foster connections and engagement. This includes celebrating various moments and milestones with our teams, offering them beneficial deals, alongside organizing activities resonating with their interests and encompassing a wide array of topics like wellness, leisure, and more.

In 2023, Capital Bank held its annual chess tournament, this annual competition has been running since 2019.

Held at the Royal Jordanian Chess Federation headquarters, reflecting the bank's dedication to creating a positive workspace. The bank also honored its employees who managed to clinch the top three positions in the annual chess tournament.

Furthermore, in 2023, we established a football club for our staff, aligned with our ambitions of promoting employee engagement and health.

We're committed and continue to foster a workplace culture that encourages open and transparent communication therefore, we ensure all our employees engage in periodic performance and career development reviews, we engage with our employees through various HR engagement activities, pulse surveys, and focus group discussions. These platforms allow our employees to express their opinions and give their input and feedback on various subjects such as organizational culture, employee satisfaction, training feedback, and more. We then use this feedback to prepare suitable action plans.

All employees have received a regular performance and career development review during the reporting period.

	2022	2023
Female	100%	100%
Male	100%	100%
Senior Management	100%	100%
Middle Management	100%	100%
Staff	100%	100%

Recognitions and awards programs

Capital Stars Rewards Program

Capital Bank continues the Capital Stars rewards program on a quarterly basis, aiming to cultivate a culture consistent with our fundamental values. This initiative focuses on harnessing our human capital by creating a culture that values recognition. It aims to administer the system of employee rewards and recognition in an unbiased, streamlined, and effective way, reinforcing Capital Bank's values through exceptional contributions, noticeable impacts, and exemplary excellence.

Taking care of our employees' health & holistic wellbeing

We acknowledge our workforce as a strategic asset with a competitive edge that contributes to sustainable business success and are dedicated to promoting good health and wellbeing amongst employees.

The health and wellbeing of our team members is of utmost importance to us. Work Health and Safety (WHS) plays a pivotal role in our business operations and success. We pledge to create safe and health conducive workplaces for all our clients, employees, and guests. This commitment involves taking every reasonably feasible measure to safeguard the health and safety of all individuals associated with our business.

As part of our commitment to provide a safe and healthy work environment, Capital Bank has a certified team in Health and Safety who are fully trained and equipped to advise on and manage emergency situations. Furthermore, we are in process of establishing a Health and Safety Committee to guarantee appropriate promotion of awareness and the implementation of enduring safety measures.

Additionally, we recognize that the needs of our employees evolve depending on life stage and personal circumstances. We continuously strive to maintain their health and wellbeing across these different phases and consequently, continue to provide and enhance our support for their holistic wellbeing needs.

To further cultivate a healthy and secure work setting, we have undertaken the following measures during 2023:

**Environment,
Health, and
Safety (EHS)
measures**

Occupational health and safety instructions have been established and circulated among employees through videos and display of guidelines on the bank's screen

Capital Bank initiated and approved evacuation plan for its main buildings, which included a drill conducted in collaboration with civil defense authorities

Weekly inspections of administrative buildings and regular branch check-ups inform periodic reports on all facets of occupational health and safety

Evacuation plans have been developed and made accessible on each floor of administrative buildings

Slip prevention material has been installed to all staircases in the administrative buildings and branches

Insulating floors have been installed in rooms housing main electrical panels

Instructions regarding occupational health and safety have been incorporated into all bank contracts, along with penalties for violators

Pedestrian pathways in building garages have been clearly marked and all obstructions within these paths and emergency exits have been eliminated

Network and electricity rooms have been labeled and clearly marked with appropriate warning stickers

Containment tanks have been installed under diesel tanks to avoid leakage

**Health &
wellbeing
measures**

An on-site medical clinic has been established to promptly address staff's immediate health concerns, thereby boosting overall employee wellness and reducing downtime

Provision of health insurance for staff members and their families

Capital Bank's compensation policy grants extra leaves for situations requiring additional time off, such as:

Education leave

Care leave

Marriage leave

Compassionate leave

Health & Wellbeing Initiatives

We partner with corporate wellness specialists, KUN, who specialize in fostering interactive wellness programs in the workplace. Capital-KUN collaboration spans across a whole year, offering us a variety of activities and events aimed at promoting wellness across various dimensions. These initiatives help raise employee awareness, maintain work-life balance, improve wellbeing, boost productivity and engagement, and enhance overall workplace satisfaction.

KUN conducts a comprehensive workplace evaluation, enabling us to pinpoint areas that need enhancement and customize our wellness initiatives accordingly. They supply the bank with a monthly calendar of initiatives and events that align with the wellness program, ensuring a constant and engaging experience for our staff. Furthermore, KUN offers an online tool and mobile app. These applications not only keep our employees engaged but also incorporate a gaming and rewards system to gauge their level of involvement.

Capital Bank Organizes Workshop for its Employees in Collaboration with "Kun" Platform

Capital Bank held a dialogue session on wellbeing and enhancement of physical and mental health, in collaboration with the "Kun" team under the "Kun Maakum" program for corporate wellness, as part of its continuous efforts to provide a suitable and ideal work environment that motivates its employees to increase productivity.

The workshop was attended by about 80 employees and 10 experts and specialists in various fields to manage the discussion and stimulate positive and constructive dialogue. The discussions focused on ways to improve employee welfare by addressing ways to reduce life pressures and focusing on mental clarity and physical wellbeing, with reference to the vital role that mental health plays in their lives in general.

Supporting New Parents in Our Workforce

Our support for parents enables them to care for their children and manage their return to work smoothly. The retention rate of new parents returning to work from maternity and paternity leaves respectively in 2023 stood high at 96% and 98%. This is testament of our robust support to help our employees remain invested in their careers, as they continue to thrive at work and in life.

28 mothers took maternal leave in 2023.

40 fathers took paternal leave in 2023.

100% return to work rate.



	2021	2022	2023
Number of employees who took parental leave: Females	18	20	28
Number of employees who took parental leave: Males	28	42	40
Returnees from parental leave: Females	18	20	23
Returnees from parental leave: Males	28	42	40
Returnees from parental leave who were still working for the bank 12 months later: Females	16	20	29*
Returnees from parental leave who were still working for the bank 12 months later: Males	26	41	39
Return to work rate of employees that took parental leave: Females	100%	100%	100%
Return to work rate of employees that took parental leave: Males	100%	100%	100%
Retention rate of employees that took parental leave: Females	89%	100%	96%
Retention rate of employees that took parental leave: Males	93%	98%	98%

* In some cases, parental leaves overlap the reporting years

Learning & Development

Capital Bank employs a holistic strategy in developing internal capabilities and investing in talent. This involves constructing an institutionalized Learning and Development (L&D) framework tailored to addressing and capitalizing on defined core, technical, and leadership competencies along with a focus on digital upskilling.

Learning is a multifaceted process that occurs daily through various methods, such as practice, interaction with others, and through specific programs. Certain learning is compulsory and must be undertaken regularly to uphold our commitment to compliance. However, we also advocate for our team members to engage in both formal and informal learning based on their interests, which would aid in advancing their careers. We have over 6,800 learning opportunities that support reskilling and upskilling efforts.

In our ongoing efforts to develop and broaden our existing training initiatives, we've introduced new programs aimed at improving and updating our employees' skill sets. In 2023, the following courses and programs were offered:

Moody's Credit Risk Academy	The program ensures maximum proficiency in understanding, structuring, and presenting corporate/commercial credits
Trade Finance E-Learning Program	Tailored for our trade finance employees, this program is designed to broaden their understanding and expertise in pivotal trade finance principles
Customized Customer Service and Experience - In Collaboration with Dale Carnegie	This unique program aims to instill exceptional customer service skills and behaviors across our branch network team
IT, Compliance and Cybersecurity Training programs	Internal & external Core IT, technology and internal & external regulatory training programs
Get on Board 2023 Program	Capital Bank promotes diversity and women's empowerment by encouraging our female employees to join programs that pave the way for them to become effective board members in the future
Leadership-Focused Programs	We foster competent leaders via programs that emphasize inclusivity, team resilience, and the importance of trust in team dynamics
Investing in Our In-house Talent	We've invested in our Internal Trainers program to build a custom Digital Training Library, partnering with top providers for diverse learning methods like web-based and on-the-job training, coaching, and traditional classrooms

Learning in Capital Bank is competency oriented. All learning solutions aim at enabling staff to attain the competency level associated with their current or futuristic jobs. In addition to the above, we continue to focus on our regular training programs such as product knowledge, selling skills, systems trainings, and regulatory trainings covering compliance, Infosec, risk awareness and fraud.

We resume our partnership with external vendors and E-learning platforms to provide highly effective trainings that cater to the technical needs of each function, these e-learning platforms include, Thomson Reuters, Moody's Analytics, and Udemey.

Reporting Requirement	2021	2022	2023
Total learning opportunities	4,177	7,379	6,800
Total number of trained employees	1,222	1,311	1,300
Total number of certificates	13	19	28
Total number of employees who attended leadership programs	35	78	95
Total number of employees who are registered in Moody's academy	-	29	41
Average training hours provided to employees	-	15.6	19.2
Average training hours provided to female employees	-	15.2	18.4
Average training hours provided to male employees	-	14.8	18.6
Average training hours undertaken to Senior Management	-	22.9	8.5
Average training hours undertaken to Middle Management	-	22.3	17.2
Average training hours undertaken to Staff	-	13.2	19.5

Our Relationship with Our Customers

Ensuring our customers' satisfaction is our chief commitment, and we accomplish this by offering personalized, relevant, and simple banking services. They are at the core of all our operations.

Our evolution into a larger, superior, and more influential business is anchored on robust foundations. Being one of Jordan's most trusted banks, our success and distinctive edge are borne out of our dedication to customer service and our drive to make a significant contribution. This is achieved by actively listening to our customer base and ensuring that our offerings, both products and services, are specifically crafted to fulfill their needs.

Capital Bank's strategy is founded on 'Customer Centricity' and 'Operational Excellence'. Our priority is to make customer experience a focal point, aligning efficiently with business excellence. The aim is to enhance customer experience, boost satisfaction and constantly elevate our services as an integral part of our routine tasks. We concentrate on demonstrating principles like transparency, simplicity and an effortless customer journey in all interactions.



Capital Bank's Actions to Elevate Customer Experience

Numerous initiatives and programs were launched in 2023 to guarantee superior customer experience and exceptional service quality, following are our 2023 highlights:

- The Voice of Customer program was created to immediately capture customer feedback from interactions with both digital advertisements and conventional channels. We leverage customer insight on diverse topics related to our products, services, and channels
- Customer journey mapping is undertaken, and customer experience (CX) KPIs are embedded as part of our performance dashboards.
- We are committed to continuously improving our operations, especially in the realms of knowledge and communication, to guarantee a personalized customer service experience. As part of this, we've launched a 'Side by Side' program wherein top management and all departmental teams engage directly with customers through our branches and call centers.

Additionally, we utilize diverse perspectives, ideas, skills, and experiences to upgrade our products, appeal to potential customers, and evaluate the overall customer satisfaction.

- All channel owners have access to online dashboards displaying customer feedback about the services provided. We also distribute monthly and quarterly reports for each channel to the appropriate owners and senior management. These reports are utilized by channel management to enhance the service and guarantee customer satisfaction.
- Owners receive monthly feedback requests to help improve our products and services based on customer insights.
- The current metrics we use include Net Promoter Score (NPS), Effort, and Customer Satisfaction.
- We showcase customer success stories where previously dissatisfied customers have been converted into promoters.

Spotlight:

Throughout the year, substantial strides have been taken to tackle pivotal action items arising from Voice of the Customer (VoC) initiatives, with robust support and engagement. Significant achievements encompass the conversion of dissatisfied customers into promoters and the successful resolution of customer issues prompted by their feedback, facilitated by dedicated efforts from relevant teams. Moreover, a proactive approach was adopted, involving outreach to customers with detailed information, ensuring personalised attention and reinforcing satisfaction assurance. This holistic strategy underscores the Bank's unwavering commitment to fostering positive customer relationships and perpetually elevating service quality.



Capital Bank Concluded "Golden Road" Savings Campaign and Announced Winners for 2023

In reaffirmation of our commitment to rewarding loyal customers, Capital Bank concluded the "Golden Road" savings campaign, the biggest of its kind, and announced the names of the winners of the grand prize: a brand-new 2024 BMW iX car and JOD 20,000 for each winner. Additionally, monthly prize of JOD 999 for 100 winners and seasonal prizes ranging from JOD 2,000 to 5,000 for 70 winners were introduced.

Capital Bank Partners with Nota Bene Global for World-Class Travel and Luxury Real Estate Services

Capital Bank of Jordan has announced an exclusive partnership with London-based Nota Bene Global, a renowned private client management service specializing in the design and curation of world-class travel experiences together with the acquisition of ultra-prime residential real estate. The collaboration aims to enhance client services, particularly for high-net-worth customers and those who appreciate luxury lifestyle and travel. The partnership have launched in Summer 2023, with a select number of illustrious clients benefiting from the service. Those are members of Capital Bank's prestigious Private Banking, which offers its clients exclusive and comprehensive investment and banking solutions tailored to their exquisite standards.

Financial Inclusion and Literacy

Capital Bank consistently emphasizes the importance of financial inclusion, striving to expand the reach of its services and products across to various societal segments. The bank is constantly exploring diverse channels and methods to deliver its financial services, thereby expanding its customer base in the financial marketplace.

The Bank is keen to support under-serviced sectors, women-led businesses, entrepreneurs, and fin-techs, and is committed to improving their access to finance and accompanying them throughout their financial journey.

Further to the above, it is worthy to highlight that the bank's interest in financial inclusion expands to cover digital financial inclusion, developing the digital banking channels and its financial technology, providing innovative products and tools to ensure that different establishments obtain services they need and at reasonable costs.

We have undertaken several steps to ensure all our customers have easy access to banking:

- Capital Bank has expanded the distribution of its ATMs beyond Amman, to northern, eastern and southern governorates including Jerash, Ajloun, Mafraq, Irbid, and Aqaba.
- All our ATMs are designed to accommodate customers with special needs by featuring audio support and Braille language.
- 117 of our ATMs are equipped to cater to the needs of individuals with disabilities.
- As part of our regional expansion plan across the kingdom, we have stationed 49 ATMs in rural areas.
- Our mobile application, operating both inside and outside Jordan, enhances banking accessibility by eliminating the need for physical branch visits for transactions and daily financial needs.

Furthermore, Capital Bank has launched specific initiatives aimed at encouraging savings and educating customers about financial services:

- We are advocating for savings through consistent messaging across various social media platforms.
- Capital Bank encourages and rewards customers for opening and growing their savings through dedicated savings prizes program.
- Capital Bank is producing a series of brief educational videos via Blink, aimed at enlightening customers about the fundamentals of financial services. Blink is our new tailored seamless digital-only banking experience, which can be accessed anywhere and anytime.

Corporate Social Responsibility

Companies that invest in community development contribute to fostering healthier, better educated, and flourishing communities, thereby laying the groundwork for their own sustainable success on the long term.

We believe that community development is rooted in the belief that all people should have access to health, wellbeing, wealth, justice and opportunity.

In practice, Capital Bank aims to:

- Empower underprivileged communities, whether based on location or shared identity, to utilize their own resources and enhance their communal living standards.
- Facilitate collaboration between communities and NGOs to support their mission to enhance the wellbeing of less fortunate communities.

Therefore, as a part of our Corporate Social Responsibility Policy, through which it aims to support various sectors and less fortunate segments of society and with the aim of recommencing its contribution to UN SDG's, Capital Bank has actively participated in numerous initiatives and programs. Throughout 2023, it sustained its efforts to assist and support local NGOs and institutions, making a meaningful impact on the lives of their beneficiaries.

Throughout 2023, Capital Bank's CSR strategy and initiatives focused on its main pillars and key areas comprising of education, environment, and socio-economic development, in addition to extending aid to philanthropic causes. The CSR framework reiterated the bank's commitment to producing a lasting effect on the local community.

Amount invested towards community development (CSR):

2.2 MILLION JOD



Aligned with these goals, objectives, and UN SDG's, Capital Bank remains committed to identifying and addressing areas of improvement within various sectors of the local community:

Education & Training:

- **Queen Rania Foundation:** Partnership during 2023 to deliver the Parental Education Program (PEP). Capital Bank partnered with the Queen Rania Foundation to implement the Parental Education Program (PEP) a project designed to assist parents of young children aged 0-5 years. Moreover, Capital Bank broadened this collaboration to support the 'Read!' project which strives to revitalize libraries in public primary schools across Jordan.
- **Employees Educational Fund Program:** An initiative established in 2019 to assist employees in managing their children's educational expenses. The program emphasizes the significance of education and operates under unique metrics and selection standards to guarantee equity and clarity.
- **Collaboration with Injaz:** As a member of Injaz, Capital Bank participates in various programs designed to inspire students through motivational training sessions.
- **Bunyyat Center for Special Education:** Support the center in covering the educational expenses of individuals with disabilities.
- **Elia Nuql Foundation:** Assist the foundation in covering the educational costs of its students.

Combating Hunger & Overcoming Malnutrition

- **Waqf Thareed:** Capital Bank supports the 'Waqf Thareed' initiative, which is committed to combating hunger.
- **Tkiyet Um Ali:** Capital Bank continues to support TUA in their mission to fight hunger in Jordan

Health & Wellbeing

Capital Bank enthusiastically supports Himmetna initiative's health programs by providing substantial resources to improve operations and healthcare quality. Our aid goes beyond monetary assistance, reflecting our appreciation for their noble mission of boosting community health and wellness.

Youth Employment & Development

- **Loyac:** Our support for Loyac's mission is rooted in our shared commitment to enhancing the employability of local youth. This is a testament to our ongoing commitment to invest in our young generation and support their journey towards a meaningful, sustainable employment.

Donations

Capital Bank stood as an active member in supporting important causes, such as the donation of 700K to the Jordan Hashemite Charity Organisation (JHCO) for the procurement of medical supplies for hospitals in Gaza.



Capital Bank's Voluntary Activities

We deeply believe in the power of community engagement and the substantial impact of volunteer work. Our commitment to volunteering in our local community stems from our desire to foster a stronger, healthier society. We aim to utilize our resources, skills, and time to become active agents of change within our community. Giving our employees the opportunity to gain personal growth and satisfaction, while the community benefits from their skills and efforts.

Spotlight: Capital Bank Hosts Employee Book Fair for the year of 2023

Capital Bank, in partnership with Al-Ahlia Publishing and Distribution House, organized a book fair for its employees within its main headquarters over the course of two consecutive days.

The proceeds from this fair will be dedicated to the benefit of the King Hussein Cancer Center. One dinar will be added to the price of each book purchased by the employees, and the bank will donate the same amount contributed by the employees.

Touleen Barto, the Head of Marketing and Corporate Communications at Capital Bank Group, stated: "We are proud to organize this fair for our employees. It is a perfect opportunity to promote culture and reading among our team. Additionally, this fair reflects our active contribution to the community by providing necessary support to the patients of Hussein Cancer Center and contributing to the improvement of their healthcare".

Spotlight: Capital Bank Participates in German Jordanian University Job Fair

Capital Bank took part in a job fair at the German Jordanian University organized by the Deanship of Innovation, Technology Transfer, and Entrepreneurship. As one of Jordan's largest banks, Capital Bank showcased job opportunities for university graduates from diverse fields. They engaged in meetings with students, aiming to understand their interests and skills, as well as discuss potential employment prospects.

Capital Bank highlighted its commitment to participating in job fairs as a leading financial institution dedicated to talent acquisition and supporting youth by offering training and job opportunities. Their involvement in this event, which presents valuable prospects for Jordanian youth, reaffirms the bank's ongoing efforts to attract top talent and aligns with its strategy to support Jordanian youth by providing employment opportunities, trainings, and fostering their development.

Spotlight: Capital Bank Hosts Meeting with 8 Students from Elia Nuqul Foundation

Capital Bank recently held a meeting with eight students from the Elia Nuqul Foundation. These students are recipients of annual educational scholarships provided by the bank to the foundation, demonstrating the bank's commitment to supporting communication and improving students' experiences in the banking sector.

The bank's team offered practical advice to the students, highlighting the importance of effective career planning and setting achievable short and long-term goals. They emphasized the importance of developing academic and practical skills for success in the job market.

Spotlight: Capital Bank's Volunteering Club

Established in 2019, the bank's volunteering club features enthusiastic members, tirelessly working with the bank to fulfill its corporate social responsibility. These members actively partake in a variety of activities under the bank's CSR initiatives. Their contributions span various events such as participating in tree planting activities, attending Orphans iftar, distributing food parcels in collaboration with TUA, and offering their services to Injaz. Through these various activities, the bank's employees exhibit an ongoing commitment to social responsibility.



Supporting SMEs to Empower the Local Economy

Small businesses form the backbone of the Jordanian economy. It is in recognition of the pivotal role this sector of the economy plays in our collective fortunes that Capital Bank continuously offers tailored solutions to aid SMEs in achieving profitable operations.

The bank continued to support and finance vital economic sectors, providing medium-term financing for them at preferential interest rates in line with the guidelines and decisions of the Central Bank of Jordan, with sectors including industry, renewable energy, tourism, agriculture, information technology, engineering consultancy, health, technical and vocational education, transportation and export.

In order to facilitate the mechanism for SME owners to acquire the financing needed to develop their projects in the absence of sufficient guarantees to obtain loans, the bank continued its cooperation with Jordan Loan Guarantee Company and foreign institutions such as European Investment Bank (EIB), Dutch Development Bank (FMO) and GuarantCo. These agreements advise directing a portion of the bank loans re-lending towards women, youth, and active SMEs across the Kingdom, while offering enhanced guarantee coverage or preferential guarantee specifics to these demographics.

We provide external lending and portfolio guarantees designed to assist SMEs' access to finance, which often feature low-interest rates or high guarantee coverage. These offerings include:

- Lending through Central Bank of Jordan's Specialized Programs
- Arab Fund for Economic and Social Development (AFESD) and International Bank for Reconstruction and Development (IBRD) funds facilitated via the CBJ (for lending)
- European Investment Bank (EIB) Funds (for lending)
- Jordan Loan Guarantee Corporation (JLGC) Guarantees
- Economic Resilience Initiative (ERI) and Global Concessional Financing Facility (GCFF) Guarantee Facilities (EIB Guarantees)

In order to uphold the vital role that Jordanian SMEs play in job creation, eradicating poverty, and overall economic advancement, we have consistently pursued enhancements and adaptations to our products and services. This ensures we align with the macroeconomic and business environment evolving needs.

We continue to offer a comprehensive range of services to SMEs including an online business banking solution, corporate debit cards, Cash Deposit Machines (CDMs), dedicated Corporate Customer Service Desks, and experienced financial advisors.



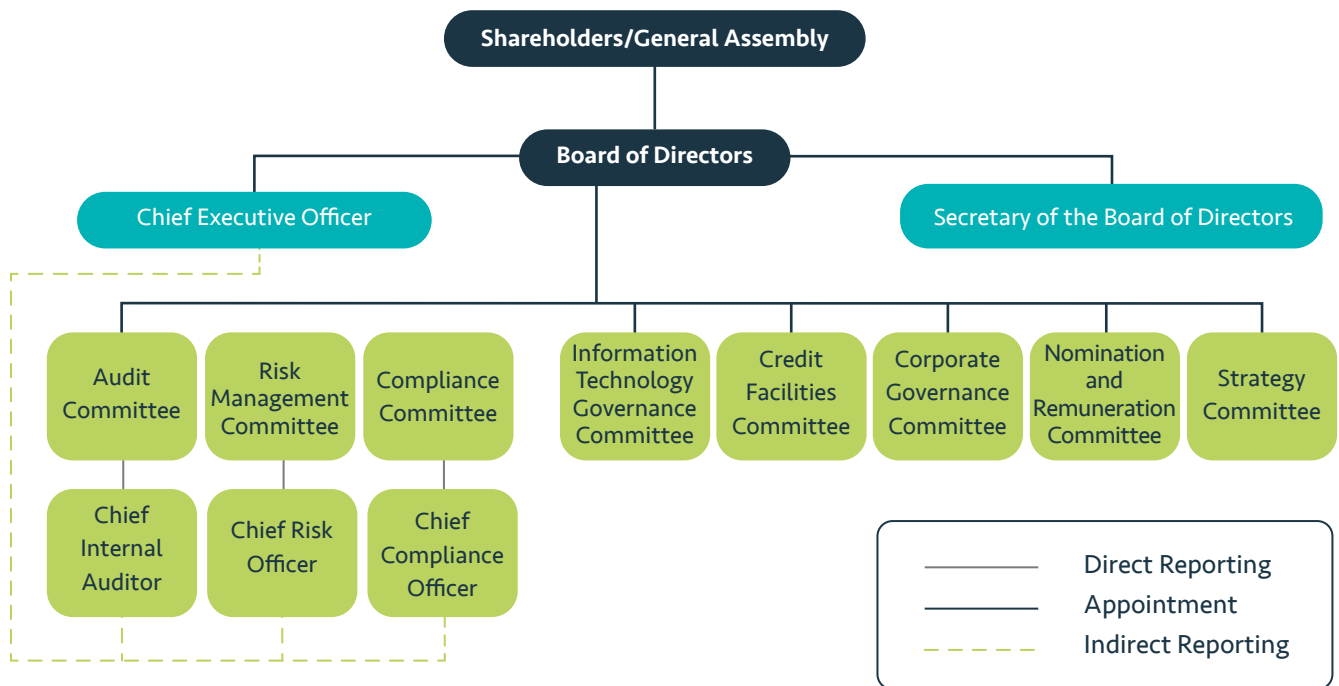
Implemented Robust and Responsible Corporate Governance



The corporate governance framework at Capital Bank encompasses multiple tiers of operational and supervisory bodies. These bodies work collectively to confirm compliance with regulatory norms, ethical practices, and risk management tactics. At the apex of this structure is the Board of Directors. They're responsible for shaping the bank's overall strategy, sanctioning budgets, and supervising the bank's business operations.

The role of Executive Management, another vital part of the governance structure, executes the strategies set forth by the board, manages the daily operations of the bank, and ensures compliance with all relevant regulations.

At the operational level, various departments and teams, led by managers, carry out the bank's routine operations and meet strategic business objectives. Each of these entities plays a critical role in the bank's governance structure, ensuring the bank's sound operation, adherence to regulations, protection of stakeholder interests, and overall integrity.



Governance Committees

Governance committees in Capital bank are instrumental for strategic planning, risk management, regulatory compliance, and financial reporting. They establish and guide the execution of the bank's vision, mission, and strategic objectives while vigilantly identifying and mitigating potential risks. Ensuring adherence to legal requirements, industry regulations, and ethical standards, governance committees continually audit operations and procedures to guarantee compliance and identify areas for improvement. Plus, they oversee the accuracy and integrity of the bank's financial statements, thus offering transparency to stakeholders. Their roles are, therefore, fundamental to upholding the bank's integrity, reputation, and overall performance.

Within the Board, various committees like the Audit Committee, Risk Committee, Remuneration Committee, among others are assigned specific responsibilities. The Audit Committee typically oversees the bank's internal controls, financial reporting, and risk-based audits. The Risk Management Committee identifies, assesses, and manages various risks that the bank might face, ensuring proper measures are in place to mitigate them.

Remuneration Committee manages the appointment and remuneration of the senior management, thus ensuring that qualified individuals fill key positions within the bank.

Management With Responsibility

Compliance & Ethical Conduct

Capital Bank consistently takes pride in its enduring exceptional professional and ethical reputation, maintained through a mix of policies, regulations, and internal practices. The Bank enforces compliance measures and a Code of Business Conduct that distinctly communicates the Bank's absolute intolerance for money laundering, bribery, corruption, financial fraud, insider trading, and other related breaches of law and ethics.

Compliance at Capital Bank

The Compliance Department continued to perform its role of evaluating Capital Bank's compliance with laws, regulations, and instructions issued by all local and international laws, rules, and directives.

It also implemented the finest global practices in areas such as compliance, anti-money laundering, terrorist financing, and international sanctions. This effort is to mitigate any potential risks or violations that could negatively impact the group's reputation.

The group's Compliance Department underwent restructuring, introducing new specialized units within the Anti-Money Laundering Department and inaugurating the Compliance Governance Department. This restructuring aimed at enhancing expertise, augmenting capabilities, and devising new plans. The revamped structure includes an oversight and testing unit to ensure group-level control effectiveness, a high-risk customer unit for monitoring high-risk accounts, a case management unit to review and scrutinize system-generated alerts, and a suspicious activities investigation unit to conduct detailed investigations of cases escalated to them from the case management unit. In addition to a reporting unit to handle all reporting requirements and communication with the regulators. It also features a KYC unit dedicated to updating customer data based on risk levels.

As an independent function, the group's compliance department identifies, assesses, and keeps track of compliance risks while offering essential advice to shield the group from potential breaches and financial losses. This is facilitated through educating and training employees, enhancing their understanding of pertinent regulations, and developing necessary skills at the group level. Consequently, a comprehensive 3 years plan for the department has been set out to assist in accomplishing its strategic objectives for the years 2023 - 2025.

The annual plan encompassed the establishment of a framework for the compliance function and updating all documents to reflect the new framework at a group level. This included defining roles and responsibilities for the Compliance Committee, executive management, and the Money Laundering Reporting Officer (MLRO) to equip them with the tools needed to effectively manage financial crime risks.

A risk-based approach was incorporated in all policies and procedures. The suspicious activity reporting (SAR) framework was updated, and we revised our Know Your Customer (KYC) guidelines to align with the latest instructions from the Central Bank of Jordan. Additionally, we crafted a new training strategy that included specialized training for everyone at the group level, including the compliance team, all bank staff, senior management, and the Board of Directors

In 2023, we provided 4,273 compliance learning opportunities to our employees, across different functions:

Training Category	No. of learning Opportunities	Middle Management	Staff	Male	Female	Total Hours
Compliance	4,273	273	1,094	856	511	4,621

Capital Bank's Code of Conduct

A Code of Conduct is a critical component of any organization's ethical framework. It outlines a set of guidelines and expectations for behavior, professionalism, and decision-making processes that every employee must follow. At Capital Bank, our Code of Conduct clearly communicates our commitment to uphold integrity, responsibility, respect, and transparency in all our operations.

To emphasize this, every policy, practice, and transaction, both internal and external, of the bank adheres to the utmost ethical standards of transparency, credibility, and integrity.

The bank's code of ethics and conduct outlines the responsibilities of both the bank and its employees. It covers interaction within the organization among superiors, subordinates, and colleagues from diverse positions and levels, as well as external interaction with various entities that the bank engages with. The Code is designed to guide employee behavior and to foster a fair and safe workspace that is void of discrimination based on race, ethnicity, sex, or religion. This promotes optimal employee performance and emphasizes the principles of merit, aptitude, and work standards as the cornerstone for career progression and effective work execution, thereby providing an authentic image of the bank.

Capital Bank upholds main pillars of its code of conduct, which are elaborated in detail for easy understanding and strict adherence. These pillars, enforced across all levels of the organization, are non-negotiable and the bank allows no tolerance for violations.

Capital Bank's code of conduct main pillars:

- Confidentiality and Privacy
- Values and Ethics
- Anti-Money Laundering
- Business Relationships
- Environment, Health & Safety
- Conflict of Interest
- Equal Employment Opportunities
- Investigations and Disclosure
- Harassment



In addition to the aforementioned code of conduct, the bank firmly adheres to the following policies, and under no circumstances allows deviation from these established guidelines:

Whistleblowing Policy

Capital Bank governance body believes that the existence of a whistleblowing policy within an organization is pivotal, as it cultivates an environment of openness, responsibility, and ethical behavior. This not only safeguards the organization's reputation but also fortifies the foundation of trust with stakeholders.

The policy requiring the disclosure of deviations, illegal activities, and risks is compulsory for all directors, employees, and managers of Capital Bank and its affiliated companies. It necessitates all staff to maintain a high degree of ethical conduct in their tasks and interactions while satisfactorily fulfilling their responsibilities. The policy ensures that any potential infringements, emerging risks, or improper behavior impacting the bank, its clients, or its staff are reported promptly and addressed correctly.

This policy's objective is to motivate all bank employees, including those of its subsidiaries, and interested parties, to disclose any risks, violations, or unethical activities. It also reassures them that such disclosures are secure, acceptable, and free of associated liabilities. They will be safeguarded from any retaliatory actions or harassment resulting from these disclosures. Any individual who makes a disclosure is guaranteed fair treatment, and their issue is addressed with utmost seriousness. Importantly, there will be no negative administrative impact on the employee who made the disclosure. It's crucial for the intent behind the disclosure to be sincere and free from personal or vindictive motives.

Anti-Money Laundering Policy

An Anti-Money Laundering (AML) policy plays a crucial role in an organization, particularly those within the financial sector. The essence of such a policy is to prevent and detect any attempt to launder money or finance terrorism activities via the organization's platform. Adherence to AML policies helps preserve the integrity and reputation of the organization, as money laundering not only facilitates serious criminal activities but can also negatively impact the economy.

Capital Bank's anti-money laundering policy is implemented across all its branches and adheres strictly to the Anti-Money Laundering, Counter-Terrorist Financing, and Sanctions Law as stipulated by the Central Bank of Jordan as well as other pertinent regulatory bodies.

The key principles of the policy are:

- Adhering to the AML/CTF regulations in Jordan and other operational countries
- Administering a robust customer identification program
- Applying international AML/CTF and economic sanction standards
- Safeguarding the banks legal, financial, and reputation aspects
- Upholding utmost integrity in operations
- Enforcing action against policy violators
- Ensuring protection for employees reporting on potential financial crimes



Risk Management:

Being in the business of risk, it becomes crucial for us to further invest in and implement advanced risk management practices. We understand that this is key to our evolution as a better bank and is crucial to sustain and expand the trust our stakeholders place in us.

We remain dedicated to upgrading and integrating our risk frameworks and practices to evolve as an increasingly robust bank. This will be accomplished by actively investing in the enhancement of our risk capabilities across our human resources, governance, risk and compliance, and data.

At Capital Bank, we operate within a robust risk management environment, overseen directly by our Board of Directors and senior management. This governance is bolstered by a comprehensive framework of policies, procedures, guidelines, and risk limits, meticulously tailored to suit the scale and complexity of our operations, ensuring strict compliance with regulatory standards and global best practices.

A standout achievement for us in 2023 was the successful implementation of a sophisticated data management system. This system has revolutionized our processes, streamlining tasks such as automated data integration and effective cleansing. As a result, workflow efficiency has soared, empowering our teams to focus on higher-value activities like data analysis and strategic decision-making, thereby enhancing the agility and responsiveness of our risk management framework.

Moreover, our Risk Management Department is deeply committed to fostering a robust risk management culture and bolstering staff awareness through consistent internal communications across our organization. Additionally, we seamlessly integrate Risk Management training modules into all staff induction programs, ensuring that every member of our team has a comprehensive understanding of our risk management practices.

Furthermore, our comprehensive risk management strategy encompasses various facets, including credit, operational, market, liquidity, interest rate, and information security risks. This strategy involves shared responsibility across all levels of our organization, with our Board of Directors and its committees playing a pivotal role in reviewing and approving Risk Appetite and Management Policies to ensure alignment with industry developments and our strategic objectives.

Key components of this risk management framework include oversight from our Chief Executive Officer and the Chief Risk Officer, continuous development to comply with international standards, and the active engagement of all employees in risk management practices. Additionally, we focus on specific initiatives such as internal capital assessment, updating risk appetite limits, implementing information security frameworks, and enhancing operational risk systems to effectively mitigate potential risks.

Measures such as data leakage prevention, stringent security controls, and robust business continuity planning further fortify our resilience against potential threats and disruptions, ensuring the stability and sustainability of our operations.

In 2023, we provided 1,860 risk learning opportunities for employees across different functions:

Training Category	No. of learning Opportunities	Middle Management	Staff	Male	Female	Total Hours
Risk Management	1,860	273	1,094	856	511	5,408

Internal Audit at Capital Bank

The Internal Audit Department provides the Board of Directors and the Audit Committee with reasonable assurances regarding the efficiency and effectiveness of internal control systems, the level of adherence to applying internal policies and procedures and their effectiveness through advisory and assurance services.

It acknowledges the role of internal audit activities in bolstering internal systems and mitigating risks associated with various bank activities. Operating under a charter approved by the Board of Directors, the department emphasizes principles of integrity, objectivity, confidentiality, and auditor efficiency. This follows international internal audit standards laid out by the Institute of Internal Auditing (IIA) and the directives from the Central Bank of Jordan.

Data Privacy and Security

We understand that the success of our business largely hinges on fostering and preserving relationships of trust with customers, shareholders, business partners, and others with whom we conduct business.

We are steadfastly committed to preserving the integrity and safety of the personal information that we gather. Our utmost responsibility lies in affirming the privacy, safety, and security of our customers and their individual data. We take considerable steps to ensure that the personal data we collect is securely stored and used in a responsible manner, honoring the privacy expectations of our customers at all times. Our customers' faith in our data handling processes is vital to us, and we pledge to maintain this trust and privacy in every facet of our operational activities.

The Information Security Department plays a critical role in preserving the confidentiality, accessibility, and precision of all the bank's information. The department sets up needed controls and methods to avert risks, aligning with the bank's risk management policies and aligning with the top international standards in this domain. To ensure adherence to diverse information security policies, the department organizes regular awareness-raising workshops for employees. In addition, it guides customers on enhancing their security vigilance and provides them with the knowledge to safeguard their personal information effectively.

Cyber Security & Risk

Capital Bank places a distinct emphasis on risk management in relation to digital channels. As we digitize more products and services, the associated online risk grows. As a result, we commit to the governance of Capital Bank Risk framework, strictly abiding by all Central Bank of Jordan guidelines, as well as regulatory requirements and mandates. We collaborate with our Information Security and IT Security teams, implementing rigorous multi-layered testing for all digital releases across all channels. In parallel with the construction of digital channels, we've embedded a robust security practice. Additionally, a formal authorization process is applied at every stage of digital channel or service development.

During the design phase of any digital channels and services, we ensure all security and cybersecurity requirements mandated by industry standards or regulators are taken into consideration. Any identified issues or gaps are evaluated in collaboration with the relevant parties within the bank, and subsequent action to address these issues is taken based on their severity and probability ratings.

Furthermore, once the digital channel or service is launched and in operation, we've incorporated live monitoring and threat detection into our channels. This enables us to identify potential threats or breaches, and a swift response is deployed within a joint forum. All significant issues are reported to the Risk Management Committee, which undertakes appropriate actions and provides mandates if necessary.

Customer Data Privacy

The Digital Business department within Capital Bank is responsible for ensuring customers agree to the Terms and Conditions (T&C) related to digital products and services in accordance with the general legal terms of the bank. More specifically, they agree to terms related to digital usage and rights. These terms undergo regular reviews and are updated as necessary, with ratification by the bank's legal team (and an external legal entity if required). When updates occur, customers are required to accept these terms before using the digital services or products for the first time or upon any subsequent updates.

The Digital Business department also upholds the protection of customer data and confidentiality on digital channels. Customers are also obligated to accept the bank's privacy policy, which includes aspects specific to the collection, usage, sharing, and storage of customer data on digital channels.

For certain digital services, specific customer consents need to be displayed and accepted. These consents may be due to the acceptance of the use of a third-party service (such as JoPACC services) or the sharing of certain customer data with a third party (such as WU).

All T&C and privacy policies are also available on the Capital Bank's public website as well as the Mobile Banking app to ensure transparency and ease of reference.

We maintained our strong record of 0 data leaks, thefts and loss of data for the third year in a row:

Total Number of Complaints received concerning breaches of customer privacy	Units	2021	2022	2023
Complaints received from outside parties and substantiated by the organization	Number	0	0	0
Complaints from regulatory bodies	Number	0	0	0
Total number of identified leaks, thefts, or losses of customer data	Number	0	0	0

SASB Data Privacy:

REPORTING REQUIREMENTS	Units	2021	2022	2023
FN-CB-230a.1. Number of data breaches	Number	0	0	0
FN-CB-230a.1 Percentage involving personally identifiable information (PII)	Percentage	0	0	0
FN-CB-230a.1 Number of account holders affected	Number	0	0	0
FN-CB-230a.2. Description of approach to identifying and addressing data security risks	Number	Data Mapping, Data Protection Impact Assessment, Cyber & IT Risk Assessment, Asset Classification		



Incorporation of ESG Factors into Credit Analysis

Capital Bank has initiated the process of incorporating a Social and Environmental Management System (SEMS) into the credit decision-making process for projects obtaining financing through development finance institutions. This integration includes regular Environmental & Social (E&S) performance assessments following IFC standards, the incorporation of E&S procedures into the credit approval system, and comprehensive training for designated staff. Our collaboration with PROPARCO for technical assistance underscores our commitment to enhancing the Environmental and Social Management System in alignment with our overall sustainability strategy.

Capital Bank has integrated a Social and Environmental Due Diligence (SEDD) screening checklist which applies to projects obtaining financing through development finance institutions. This comprehensive checklist encompasses factors outlined in our credit policy, addressing environmental issues, management systems, project site and community interactions, social concerns, and labor considerations.

Aligned with the Central Bank of Jordan's (CBJ) directives, we actively categorize companies based on their Environmental, Social, and Governance (ESG) performance into A (High Risk), B (Medium Risk), and C (Low Risk). This approach provides us with a detailed understanding of environmental and social risks and impacts. We have measures in place to maintain and control Regulatory Risks, such as Environmental and Climate-related Policies, Regulatory Compliance and Due Diligence, Environmental, Legal, and Governmental Regulations & Initiatives, Green Finance Regulations, and Capital Adequacy Assessments (Stress testing and Scenario Analysis). Stress testing for borrowers will be introduced in 2024, further enhancing our risk assessment practices.

Digitization and Innovation

Capital Bank is actively navigating a path of innovation and digitization, guided by a robust policy that meticulously outlines the creation and operation of our digital banking channels. This policy serves as a cornerstone, delineating the boundaries for our objectives, strategy, scope, and key roles, guiding interactions with internal customers, retail customers, and corporate clients.

Types of customers actively using digital banking services

Type	Corporate	Consumer
Percentage	64%	77%
# of Customers	2,350	71,265

Digital Transformation – To Drive Sustainable Growth

In the pursuit of sustainable growth, Capital Bank embarked on a bold digital transformation strategy housed within the Transformation Office. This strategy aims at elevating clients beyond traditional banking, providing a smarter and more sustainable approach to digital banking services.

Capital Bank's Digital Channels encompass Mobile Banking (+ 1.5 million consumer transactions), Business Online Banking (+ 135,000 corporate transactions), WhatsApp Banking, Chatbot Channel, an extensive ATM network, KIOSK Network, and an IVR solution for phone banking. The bank has seamlessly integrated various technologies like AI, Machine Learning, Robotics Process Automation, and Open Banking into its digital solutions, representing a dynamic and forward-thinking approach.

In addition to combining banking services with non-banking services to create an integrated experience for our customers.

Notable Achievements

Far from marking the culmination of our technological endeavors, the following achievements represents just the beginning of a journey characterized by the strategic adoption of the latest innovations.

Improved Self-Service Capabilities

Capital Bank's digital channels have garnered a remarkable adoption rate, with a growing number of clients choosing these channels over conventional methods for their daily banking needs. This shift is evidenced by the fact that customers can now digitally open any type of account and create Term Deposits directly through the app. The ease of this service has, in turn, contributed to a notable increase in the clients' average savings balance.

Customer Centricity & Experience

The introduction of digital services, including digital boarding, has helped reduce the reliance on human intervention leading to quicker turnaround times and decreased manual work and rework rates resulting in improved customer experience. We also provide diverse digital channels for managing and communicating with customers, including secure messaging via the mobile app's agent chat and a WhatsApp chatbot.

Enhanced Efficiency & Productivity

In 2023, Capital Bank expanded its offerings by introducing over 30 new digital services on the mobile app, including CliQ, Apple Pay, Western Union, opening a Sub-account in different currencies, an online payment plan for credit card transactions, and diversifying payment methods to name a few. These measures have reduced the need for traditional branch visits, streamlined operations, and improved customer satisfaction.

Ecosystem and Partnerships

Seamless integration with Capital Investments has empowered customers to effortlessly link their bank accounts with their investment portfolios. This integration not only streamlines financial management but also enhances the overall banking experience. Furthermore, the improved Capital Bank's Easy Payment Plan (EPP) service now offers customers the convenience of completing their purchases through a more accessible monthly installment option, providing added flexibility and ease in managing their expenses.

In addition to the rewards program that provides customers with instant cash back via the mobile app.

Innovation in Payments

In 2023, Capital Bank introduced Apple Pay, allowing customers to seamlessly link any of the bank's cards to their Apple Wallet for secure and convenient contactless and online payments. For Android users, Capital Bank facilitates contactless payments using its cards on NFC-enabled payment devices. Additionally, the bank innovatively introduced credit card issuance within the app, offering customers further convenience in managing their financial transactions and enhancing the overall banking experience.

Increased Digital Adoption

Capital Bank's introduction of Smart POS had a dual objective, to broaden the merchant network and promote the adoption of non-cash transactions. As a result, there has been a significant surge in card usage and contactless payments. Concurrently, the number of customer logins and daily digital banking transactions has been steadily increasing, underscoring the positive trend of digital adoption, and indicating an enhanced customer experience within the digital banking realm.



Cultivating Innovation

Recognizing the creative potential within our talented workforce, the Cultural Square of Innovation Committee organized an internal competition focused on enhancing our digital retail channels. This event engaged employees across various departments, encouraging them to contribute innovative ideas for optimizing our digital offerings.

During the competition, participants presented creative proposals related to 11 distinct products. The winning idea will then be sponsored by the bank, undergo further development, and potentially be implemented.

Spotlight: Blink (The All Digital Neobank)

Launched in February 2022, Blink is designed to cater to customers in the consumer banking sector in Jordan, aiming to enhance financial services through a seamless digital-only experience while promoting financial inclusion. Blink sets itself apart with a completely innovative user interface and experience, positioning it as a challenger to the established norms and a disruptor reimagining the delivery of financial services to customers. The platform prioritizes simplicity and transparency in banking to foster financial literacy, educate customers, and empower them towards financial freedom.

Blink offers an end-to-end digital onboarding process and electronic Know Your Customer (eKYC) capabilities, providing users with a comprehensive bank account featuring an IBAN.

The platform further extends its services with both virtual and physical debit and credit cards, facilitating convenient online and offline payments. Users also can manage their cards digitally, conduct money transfers, and utilize contactless payments through Apple Pay. E-Vouchers and gift cards are also offered. Blink has forged partnerships beyond the financial services sector to bring lifestyle value-added services to its customers, including promotions, discounts, cashback, and more.



Spotlight:

Capital Bank of Jordan introduced the digital bank account, allowing customers to open a digital bank account in minutes anytime and from anywhere, using Capital Bank's mobile banking app.

The bank's seamless digital onboarding process has transformed customer engagement, offering convenient access to services like free same-day debit card delivery. Streamlined processes and positive feedback contribute to high satisfaction and loyalty.



Appendices



Appendix A: GRI Index Table

GRI	Environmental Data	2022	2023
GRI 305	EMISSIONS		
	Direct (Scope 1) GHG Emissions (L/tCO ₂)	325	86
	Energy indirect (Scope 2) GHG Emissions (KWh/tCO ₂)	2,555	1,952
	GHG Emissions Intensity Ratio (GJ/employee)	2.62	1.55
GRI 302	ENERGY		
	Energy Consumption Within the Organization (GJ)	24,701	34,303
	Renewable Electricity (Solar) (GJ)	9,576	12,493
	Non-renewable Electricity (Electricity) (GJ)	7,813	5,467
	Non-renewable Electricity (Heating) (GJ)	1,439	5,493
	Non-renewable Electricity (Cooling) (GJ)	3,053	9,689
	Non-renewable Fuel (GJ)	2,820	1,160
	Non-renewable Fuel (Gasoline) (GJ)	1,379	871
	Non-renewable Fuel (Diesel) (GJ)	1,441	289
GRI 306	WASTE		
	Tonnes of Paper Recycled	40	5

GRI	Environmental Data	2022	2023
GRI 201	Economic Performance		
	Net Profit	90,850,127	106,592,320
	Total Assets	6,957,771,913	7,592,499,364
	Customer Deposits	4,859,863,577	5,453,111,418
	Total Equity	652,600,455	728,499,068
	Direct Economic Value Generated (Revenues)	210,567,287	346,905,871
	Total Economic Value Distributed (Costs)	138,376,736	219,418,645
	Operating Costs	86,324,000	165,147,632
	Employee Wages and Benefits	49,112,718	54,271,013
	Payments To Government by Country	13,773,947	14,039,143
	Community Investments	1,504,452	2,171,496
	Economic Value Retained (Revenues Less Costs)	72,190,551	127,487,226
GRI 201	Economic Performance		
	Total monetary value of financial assistance received	2,373,329	2,378,398
	Public Investment Fund (PIF) stake	23.97%	23.97%
	Social Security Corporation	7.19%	7.19%

Financial Performance (JOD)

GRI 201-1	Total Equity	652,600,455	728,499,068
	Total Assets	6,957,771,913	7,592,499,364
	Total Shareholders' Equity	617,347,902	657,570,102
	Employee Benefits	41,777,644	46,393,932
	Income Tax	6,085,101	20,894,906
	Capital Adequacy Ratio (%)	13.74%	15.36%
	Return On Equity Ratio (%)	18.7%	17.2%
	Loans	3,512,788,165	3,715,273,618
	Net loans and advances	3,264,579,905	3,431,013,881
	Total deposits	4,859,863,577	5,453,111,418
	Ratio of loans to deposits (%)	67.2%	62.9%
	Net profit after taxes	90,850,127.00	106,592,320.00

GRI

Social Data

2022

2023

New Hires

GRI 401-1	Total number of new hires	268	218
	By gender (Females)	93	72
	By gender (Males)	175	146
	By age (Under 30)	156	121
	By age (Between 30 and 50)	111	95
	By age (50+)	1	2

Turnover

GRI 401-1	Turnover rate (%)	11%	14%
	Total turnover	143	189
	By gender (Females)	50	68
	By gender (Males)	93	121
	By age (Under 30)	43	47
	By age (Between 30 and 50)	89	132
	By age (50+)	11	10

Parental Leave

GRI 401-3	Number of employees who took parental leave: By Gender (Females)	20	28
	Number of employees who took parental leave: By Gender (Males)	42	40
	Returnees from parental leave: By Gender (Females)	20	23
	Returnees from parental leave: By Gender (Males)	42	40
	Returnees from parental leave who were still working for the bank 12 months later: By Gender (Females)	20	29
	Returnees from parental leave who were still working for the bank 12 months later: By Gender (Males)	41	39

Percentage of Individuals within the Organization's Leadership

GRI 405-1	By gender (Females)	25%	28%
	By gender (Males)	75%	72%
	By age (Under 30)	0%	0%
	By age (Between 30 and 50)	75%	74%
	By age (50+)	25%	26%
	By Nationality (Jordanian Employees)	92%	93%
	By Nationality (Non-Jordanian Employees)	8%	7%

Percentage of Employees per Employee Category in each of the following Diversity Categories

GRI 405-1	Under 30 Senior management	0.0%	0.0%
	Under 30 Middle Management	0.2%	0.3%
	Under 30 staff	27.8%	27.5%
	Between 30-50 Senior Management	0.8%	0.9%
	Between 30-50 Middle Management	16.1%	17.7%
	Between 30-50 Staff	50.4%	48.9%
	50+ Senior management	0.5%	0.6%
	50+ Middle management	1.1%	1.1%
	50+ staff	3.1%	2.8%
	Female Senior management	0.4%	0.4%
	Female Middle management	6.1%	6.6%
	Female staff	31.9%	30.7%
	Male Senior management	0.9%	1.2%

GRI 405-1	Male Middle management	11.3%	12.6%
	Male staff	49.3%	48.5%
	Jordanian Senior management	1.2%	1.3%
	Jordanian Middle management	17.1%	18.9%
	Jordanian staff	80.9%	79.1%
	Non- Jordanian Senior management	0.1%	0.15%
	Non- Jordanian Middle management	0.3%	0.2%
	Non- Jordanian Staff	0.3%	0.3%

GRI 405-2	Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women to Men		
	By job category (Senior management)	76%	77%
	By job category (Middle management)	84%	85%
	By job category (Staff)	96%	96%

GRI 404-1 GRI 2-4	Training		
	Average Hours of Training Per Employee	15.6	19.2
	By Gender (Females)	15.2	18.4
	By Gender (Males)	14.8	18.6
	By Job Category (Senior Management)	22.9	8.5
	By Job Category (Middle Management)	22.3	17.2
	By Job Category (Staff)	13.2	19.5

GRI 404-3	Parental Leave		
	Performance Review Percentage of Total Staff Who Received Regular Review of Performance	100%	100%

GRI	Governance Data	2022	2023
-----	-----------------	------	------

GRI 2-9	Board of Directors		
	Percentage of Independent Directors in the Board	31%	31%
	Total Members of The Board	13	13
	Male Members of The Board	10	11
	Female Members of The Board	3	2

GRI 405-1	Percentage of Individuals Within Organization's Governance Bodies By:		
	Gender	23% Women; 77% Men	15% Women; 85% Men

GRI 205	Anti-Corruption: total number of employees that have received training on anti-corruption, broken down by employee category and region:		
	Senior Management	20	36
	Middle Management	236	221
	Staff	1017	1006
GRI 205	Anti-Corruption: total percentage of employees that the organization's anti-corruption policies & procedures have been communicated to, broken down by employee category and region:		
	Senior Management	91%	100%
	Middle Management	100%	100%
	Staff	98%	100%
SASB	Business Ethics		
	Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behavior, market manipulation, malpractice, or other related financial industry laws or regulations	0	0
GRI 418	Customer Privacy: total number of substantiated complaints received concerning breaches of customer privacy, categorized by:		
	Complaints received from outside parties and substantiated by the organization	0	0
	Complaints from regulatory bodies	0	0
	Total number of identified leaks, thefts, or losses of customer data	0	0
SASB	Data Security		
	Number of Data Breaches	0	0
	Percentage Involving Personally Identifiable Information (PII)	0	0
	Number of Account Holders Affected	0	0
GRI 204	Procurement Practices		
	Proportion of Spending on Local Suppliers	80%	80%

Appendix B: ASE Index Table

Statement of use	Capital Bank of Jordan has reported the information cited in this GRI content index for the period January 1 st 2023 until December 31 st 2023 with reference to the GRI Standards.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	7
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	3
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	3
	2-4 Restatements of information	No restatements
	2-5 External assurance	No external assurance
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	8
	2-7 Employees	8
	2-8 Workers who are not employees	NA
	2-9 Governance structure and composition	38
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	38
	2-11 Chair of the highest governance body	38
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	38
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	38
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	38
	2-15 Conflicts of interest	40
	2-16 Communication of critical concerns	13, 14, 15
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	38
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	38
	2-19 Remuneration policies	Confidential
	2-20 Process to determine remuneration	Confidential
	2-21 Annual total compensation ratio	Confidential
	2-22 Statement on sustainable development strategy	13, 14
	2-23 Policy commitments	13
	2-24 Embedding policy commitments	13
	2-25 Processes to remediate negative impacts	NA
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	NA
	2-27 Compliance with laws and regulations	13

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 2: General Disclosures 2021	2-28 Membership associations	34
	2-29 Approach to stakeholder engagement	13
	2-30 Collective bargaining agreements	NA
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	14
	3-2 List of material topics	14
	3-3 Management of material topics	14
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	10
GRI 202: Market Presence 2016	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	25
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	25
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	17
	203-2 Significant indirect economic impacts	17
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	21
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	39, 43
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	39, 42
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	44
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	44
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	6, 20
GRI 303: Water and Effluents 2018	303-2 Management of water discharge-related impacts	21
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	19
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	20
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	NA
	305-4 GHG emissions intensity	49
	305-5 Reduction of GHG emissions	19, 20
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	21
	306-2 Management of significant waste-related impacts	21
	306-4 Waste diverted from disposal	21
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	50
	401-3 Parental leave	29

GRI STANDARD	DISCLOSURE	LOCATION
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	26
	403-3 Occupational health services	27
	403-5 Worker training on occupational health and safety	27
	403-6 Promotion of worker health	28
GRI 404: Training and Education 2016	404-1 Average hours of training per year per employee	30
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	29
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	6, 23
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	25
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	33
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	44

Appendix C: ASE Index Table

	GRI Standards	Measurement	Indicators	Location
Environmental	GRI 305: Emissions 2016	E1.1) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 1 (if applicable)	GHG Emissions	19
		E1.2) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 2 (if applicable)		20
		E1.3) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 3 (if applicable)		NA
	GRI 305: Emissions 2016	E2.1) Total GHG emissions per output scaling factor	Emissions Intensity	49
		E2.2) Total non-GHG emissions per output scaling factor		49
	GRI 302: Energy 2016	E3.1) Total amount of energy directly consumed	Energy Usage	49
		E3.2) Total amount of energy indirectly consumed		49
	GRI 302: Energy 2016	Total direct energy usage per output scaling factor	Energy Intensity	49
	GRI 302: Energy 2016	Percentage: Energy usage by generation type	Energy Mix	49
	GRI 303: Water and Effluents 2018	E6.1) Total amount of water consumed	Water Usage	NA
		E6.2) Total amount of water reclaimed		NA
	GRI 103: Management Approach 2016*	E7.1) Does your company follow a formal Environmental Policy? Yes, No	Environmental Operations	Yes
		E7.2) Does your company follow specific waste, water, energy, and/or recycling polices? Yes/No		No
		E7.3) Does your company use a recognized energy management system? Yes/No		No
	GRI 102: General Disclosures 2016	Does your Board/Management Team oversee and/or manage climate-related risks? Yes/No	Environmental Oversight	No
GRI 102: General Disclosures 2016	Does your Board/Management Team oversee and/or manage other sustainability issues? Yes/No	Environmental Oversight	No	
	Total amount invested, annually, in climate-related infrastructure, resilience, and product development?	Climate Risk Mitigation	No	

	GRI Standards	Measurement	Indicators	Location
Social	GRI 102: General Disclosures 2016	S1.1) Ratio: CEO total compensation to median FTE total compensation	CEO Pay Ratio	Confidential
		S1.2) Does your company report this metric in regulatory filings? Yes/No		Yes
	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	Ratio: Median male compensation to median female compensation	Gender Pay Ratio	25
	GRI 401: Employment 2016	S3.1) Percentage: Year-over-year change for full-time employees	Employee Turnover	50
		S3.2) Percentage: Year-over-year change for part-time employees		NA
		S3.3) Percentage: Year-over-year change for contractors and/or consultants		NA
	GRI 102: General Disclosures 2016	S4.2) Percentage: Entry- and mid-level positions held by men and women		25
	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	S4.3) Percentage: Senior- and executive-level positions held by men and women		25
	GRI 102: General Disclosures 2016	S5.1) Percentage: Total enterprise headcount held by part-time employees	Temporary Worker Ratio	NA
		S5.2) Percentage: Total enterprise headcount held by contractors and/or consultants		NA
	GRI 103: Management Approach 2016*	Does your company follow a sexual harassment and/or non-discrimination policy? Yes/No	Non-Discrimination	Yes
	GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	Percentage: Frequency of injury events relative to total workforce time	Injury Rate	NA
	GRI 103: Management Approach 2016*	Does your company follow an occupational health and/or global health & safety policy? Yes/No	Global Health & Safety	Yes
	GRI 103: Management Approach 2016*	S9.1) Does your company follow a child and/or forced labor policy? Yes/No	Child & Forced Labor	No
		S9.2) If yes, does your child and/or forced labor policy also cover suppliers and vendors? Yes/No		NA
GRI 103: Management Approach 2016*	S10.1) Does your company follow a human rights policy? Yes/No	Human Rights	No	
	S10.2) If yes, does your human rights policy also cover suppliers and vendors? Yes/No		NA	

	GRI Standards	Measurement	Indicators	Location
Governance	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016*	G1.1) Percentage: Total board seats occupied by men and women	Board Diversity	51
		G1.2) Percentage: Committee chairs occupied by men and women		
	GRI 102: General Disclosures 2016	G2.1) Does company prohibit CEO from serving as board chair? Yes/No	Board Independence	No
		G2.2) Percentage: Total board seats occupied by independents		52
	GRI 102: General Disclosures 2016	Are executives formally incentivized to perform on sustainability? Yes/No	Incentivized Pay	No
	GRI 102: General Disclosures 2016	Percentage: Total enterprise headcount covered by collective bargaining agreement(s)	Collective Bargaining	NA
	GRI 102: General Disclosures 2016	G5.1) Are your vendors or suppliers required to follow a Code of Conduct? Yes/ No	Supplier Code of Conduct	No
	GRI 103: Management Approach 2016*	G5.2) If yes, what percentage of your suppliers have formally certified their compliance with the code?		NA
	GRI 102: General Disclosures 2016	G6.1) Does your company follow an Ethics and/or Anti-Corruption policy? Yes/No	Ethics & Anti-Corruption	Yes
	GRI 103: Management Approach 2016*	G6.2) If yes, what percentage of your workforce has formally certified its compliance with the policy?		100%
	GRI 103: Management Approach 2016*	G7.1) Does your company follow a Data Privacy policy? Yes/No	Data Privacy	Yes
		G7.2) Has your company taken steps to comply with GDPR rules? Yes/No		Yes
		G8.1) Does your company publish a sustainability report? Yes/No	Sustainability Reporting	Yes
		G8.2) Is sustainability data included in your regulatory filings? Yes/No		Yes
		G9.1) Does your company provide sustainability data to sustainability reporting frameworks? Yes/No	Disclosure Practices	No
		G9.2) Does your company focus on specific UN Sustainable Development Goals (SDGs)? Yes/No		Yes
		G9.3) Does your company set targets and report progress on the UN SDGs? Yes/No		No
GRI 102: General Disclosures 2016	Are your sustainability disclosures assured or validated by a third party? Yes/No	External Assurance	No	