

الابتكار للأجيال القادمة

تقرير الاستدامة لعام 2021

ما يتعلق بتقرير الاستدامة الخاص بنا

الفترة التي يتناولها التقرير

الفترة التي يتناولها التقرير هي الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2021 ما لم ينص على خلاف ذلك في هذا التقرير.

المبادئ التوجيهية لتقديم التقرير

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير: الاختيار الرئيسي. يركز التقرير على المسائل ذات الشأن المتعلقة بالاستدامة لكل من بنك البحرين والكويت والأطراف المعنية.

المواضيع التي يغطيها التقرير

يغطي التقرير جميع العمليات الخاصة ببنك البحرين والكويت والتي تقع معظمها داخل مملكة البحرين وبعض فروع بنك البحرين والكويت في الخارج. لا يشمل هذا التقرير البيانات التي تشمل المتعاقدين والموردين والعملاء الخارجيين ما لم ينص على خلاف ذلك.

المحتويات

1	كلمة رئيس مجلس الإدارة.
2	المؤشرات الرئيسية لأداء الاستدامة لعام 2021
4	رسالة الرئيس التنفيذي للمجموعة
6	لمحة عامة عن بنك البحرين والكويت
8	بنك البحرين والكويت والاستدامة
13	قائمة الاستدامة 1: حوكمة الشركات
19	قائمة الاستدامة 2: المسؤولية تجاه الموظفين
29	قائمة الاستدامة 3: تعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء
35	قائمة الاستدامة 4: المسؤولية الاجتماعية
40	الملحق أ: مشاركة الأطراف المعنية
42	الملحق ب: مؤشر المبادرة العالمية للتقارير

يحتوي هذا التقرير على تصريحات والتي يمكن أن تعد "تصريحات تطلعية" التي تعبر عن الطريقة التي ينوي بنك البحرين والكويت اتباعها في ممارسة الأنشطة الخاصة به. يمكن تحديد هذه التصريحات من خلال استخدام مجموعة من المصطلحات التطلعية مثل: "يخطط" أو "يهدف إلى" أو "يفترض" أو "يستمر في" أو "يظن" أو أي تعديلات تطرأ على هذه الكلمات التي تشير إلى أنه تم اتخاذ أو تحقيق بعض الإجراءات، أو الأحداث، أو النتائج "ربما" أو "من الممكن" أو "يجب" أو "سوف" أو "من شأن أن".

بذل البنك كل جهد ممكن للتأكد من أن التقرير في غاية الدقة. ومع ذلك، فإن القوائم خاضعة بطبيعتها للمخاطر وعدم اليقين المحيط بالتوقعات المستقبلية. وينطوي هذ الأمر على إمكانية السماح للنتائج الفعلية أن تختلف بشكل كبير عن هذه القوائم.



تُعد الاستدامة الواجبة الجديدة لعالم الأعمال. إن المسؤولية الاجتماعية هي دائماً في صميم أعمال بنك البحرين والكويت، والتطور الحاصل لكي يركز البنك بشكل أوسع على القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة وإعطاء الأولوية لجهودنا لتحقيق التنمية المستدامة في جميع أنحاء مملكة البحرين.

ويتحتم دعم مبادرات قيادتنا الحكيمة وضم مجموعة كبيرة من مبادرات الاستدامة. ولدينا مسؤولية جماعية لموائمة هذه القضايا المتعلقة بمملكتنا والمنطقة ككل.

قدم بنك البحرين والكويت مجموعة كبيرة من المبادرات ذات أهداف محددة سيكون لها أثر فعلي على كيفية إدارة أعمال البنك. ويتضمن هذا خطط إدارة المخاطر المناخية وقد قام البنك بوضع بعض مؤشرات الأداء الرئيسية الطموحة التي تخص البيئة.

ستواجه خطة تطبيق الاستدامة تحديات جمة، لكننا جاهزون ومستعدون لهذه التحديات من خلال القيادة الرصينة ووضع وتطبيق أعلى المعايير في هذا المجال.

مراد علي مراد
رئيس مجلس الإدارة

مرحبًا بك في التقرير الأول للاستدامة لبنك البحرين والكويت والذي يتضمن أداء البنك في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عام 2021 وفي التزامنا بالاستدامة.

المسؤولية تجاه الموظفين

- يتسم الاستثمار في تدريب موظفينا بأهمية حيوية، لذلك يستمر البنك في زيادة عدد ساعات التدريب السنوية التي يتلقاها كل موظف. وفي عام 2021 وحده، تلقى كل موظف نحو 23 ساعة تدريبية.
- كما تمثل نسبة الكادر الوطني في البنك أهمية كبرى بالنسبة لنا، إذ نؤمن بأهمية تطوير المواهب المحلية وضمان حصول المواطنين على فرص جيدة للنجاح والازدهار. في عام 2021 بلغت نسبة البحرين نحو 95%.
- نفخر كذلك بالإعلان عن أن السيدات يُشكلن حاليًا نسبة 40.4% من القوى العاملة في البنك.
- وفي عام 2021، بلغت نسبة الإناث في مناصب الإدارة الوسطى والعليا 34% و20% على التوالي. ويخطط بنك البحرين والكويت لضمان النمو في هذا المجال من خلال توفير برامج التطوير الوظيفي للإناث ممن يشغلن مناصب تنفيذية.

تعزيز حوكمة الشركات

- خمسة من أعضاء مجلس الإدارة في بنك البحرين والكويت – البالغ عددهم 12 – مستقلين ويشكلون 41.6% من عضوية مجلس الإدارة، ما يتجاوز النسبة المقررة من مصرف البحرين المركزي البالغة 33.3%.
- يسعى بنك البحرين والكويت جاهدًا لزيادة التنوع في تشكيل مجلس الإدارة بالبنك من خلال تمثيل نسائي مناسب في المجلس، فهو يضم حاليًا عضوتين تمثلان نسبة 16.6% من إجمالي عدد الأعضاء.
- يركز البنك أيضًا على تشكيل مجالس إدارات الشركات التابعة للبنك بالكامل حيث تمثل النساء في مجلس إدارة شركة كريدي مكس 16.6% وشركة إنفيتا 20% ومن المخطط زيادة نسبة تمثيل الإناث فيهما في عام 2022. كما يخطط بنك البحرين والكويت لإجراء التدريب على مهام مجلس الإدارة والحوكمة للطواقم الإداري من السيدات بحيث يمكن إدراج عدد من المرشحات في انتخابات مجالس الإدارة للمجموعة في المستقبل.
- تم إسناد مهام الإشراف على تنفيذ إطار الاستدامة ووضع مؤشرات الأداء الرئيسية ومراقبتها ومراجعة تقدم خطط العمل إلى كل من لجنة التعيين والمزايا والحوكمة ولجنة الإدارة التنفيذية للاستدامة.
- قرر مجلس الإدارة إدراج مؤشرات الأداء الرئيسية التابعة للاستدامة ضمن أهداف الإدارة التنفيذية وذلك لضمان أن الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات مدرجة وأن إطار الاستدامة الذي أعتمد مؤخرًا جزء لا يتجزأ من الأنشطة اليومية للبنك. وينفذ البنك كل معاملة بدقة وذلك يؤكد أهمية الالتزامات المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
- في إطار مكافحته للفساد، يفخر بنك البحرين والكويت بأن 100% من الموظفين العاملين في الخطوط الأمامية يتلقون تدريبات سنوية تتعلق بمكافحة الفساد ومكافحة غسل الأموال فيما يتلقى جميع الموظفين الآخرين ذلك التدريب مرة كل عامين.
- يحرص البنك على خضوع جميع الموظفين للتدريب على مسائل تتعلق بحماية المستهلك وإدارة المخاطر. يهدف البرنامج التدريبي هذا إلى زيادة الوعي بإدارة المخاطر والنهج التنظيمي، والتوقعات، ومتطلبات الحوكمة، والتقييم.
- كما يهدف البرنامج إلى الحصول على الدعم الإيجابي تجاه الالتزام بمعايير السلوك المحددة مثل مدونة الأخلاقيات وتضارب المصالح والمعاملات مع الأطراف ذات الصلة وسياسة قبول الهدايا والرشوة وإطار مكافحة الاحتيال وسياسة الإبلاغ عن المخالفات.

40.4%

نفخر بأن الإناث يُشكلن نسبة 40.4% من القوى العاملة في البنك.





تعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء

- من المهم تحديد ومعالجة شكاوى العملاء في وقت قصير وبشكل مباشر لضمان تقديم حلول سريعة وتجنب أي تصعيد محتمل. وفي عام 2021، قام بنك البنك بحل جميع مشاكل العملاء في غضون 1.4 يوم وهو أقل بكثير من متطلبات مصرف البحرين المركزي وهو أربعة أسابيع.
- أنشأ البنك لجنة للاهتمام بالعملاء ومتابعة ملاحظاتهم وشكاويهم والعمل بناءً عليها وذلك لضمان التزامنا التام بتلبية احتياجات العملاء.
- قام البنك بإنشاء فروع رقمية وذلك لضمان استمرار الخدمات على مدار الساعة.
- قام البنك بتحديث خدمات القنوات الإلكترونية وتوحيد مختلف التطبيقات لتعزيز مستويات رضا العملاء والحماية والفعالية.
- يولي البنك اهتماماً كبيراً بالاستثمار في البنية التحتية والخدمات الإلكترونية لضمان سهولة استخدام القنوات البديلة ولتتمكن العملاء من إجراء معاملاتهم براحة تامة دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك. وفي عام 2021 استحوذت القنوات الإلكترونية على 78% من جميع المعاملات لدى البنك.
- يمثل أحد الأهداف الرئيسية للبنك في مساعدة العملاء على مواجهة التحديات الاجتماعية أو البيئية، أو الاستثمار في المنتجات المستدامة. ولذلك فقد قمنا بتوفير خدمات في هذا الإطار، وتشمل:
 - قروض ألواح الطاقة الشمسية للعملاء الذين يرغبون في تركيب الألواح الشمسية في منازلهم للحد من استخدام الطاقة.

- فروع BBK Lite المتخصصة في تقديم منتجات وخدمات لذوي الدخل المنخفض والمغتربين.
- قروض (مزاي) التي تتيح للمستفيدين امتلاك منزل أحلامهم من خلال تسهيلات تمويل عقاري مدعوم من قبل الحكومة.

المسؤولية الاجتماعية

- في عام 2021، تم تخصيص نسبة 4.2% من الأرباح قبل احتساب الضريبة للمبادرات المجتمعية للتأكيد على أهمية المشاركة في النمو الاقتصادي والمجتمعي للمملكة، مع التركيز بوجه خاص على "الطاقة المتجددة والبيئة". تضمنت المبادرات ما يلي:
 - شراء ألواح شمسية للعملاء
 - دعم المبادرة الوطنية للتشجير "دمت خضراء"
 - اعتماد حلول لتوفير استهلاك الطاقة داخل مباني البنك
 - دعم مشاريع القطاع العام التي من شأنها توفير حلول للحد من استهلاك الطاقة
- يلتزم البنك بخدماته المجتمعية؛ ولا تفوته أي فرصة لدعم الموردين المحليين وضمان النمو الاقتصادي والحفاظ على علاقاته مع المجتمع المحلي. وفي عام 2021، كانت نسبة الموردين المحليين للبنك 86% من جميع الموردين.

86%

في عام 2021، كانت نسبة الموردين المحليين للبنك 86% من جميع الموردين.



2.2 مليون ديناري بحريني

في عام 2021 تم تخصيص 2.2 مليون دينار بحريني للاستثمارات البيئية والمجتمعية.



78%

في عام 2021 استحوذت القنوات الإلكترونية على 78% من جميع المعاملات.



1.4 يوم

قام بنك البحرين والكويت بحل مشاكل العملاء في غضون 1.4 يوم، وهو أقل بكثير من متطلبات مصرف البحرين المركزي.



المساهمة في تطوير عالم أكثر استدامة

نحن نفخر ونعتز بتقديم تقرير الاستدامة الأول الخاص ببنك البحرين والكويت، وهو يعد أول تقرير سنوي نصدره إلى الأطراف المعنية والمجتمع ككل بشأن تطور البنك في تنفيذ الممارسات المستدامة بيئيًا واجتماعيًا واقتصاديًا. إن محتوى هذا التقرير متوافق مع أفضل الممارسات العالمية: معيار المبادرة العالمية للتقارير.



كما تشجعنا إنجازاتنا، ونعتز بكوننا في طليعة الجهود المبذولة لمساعدة أولئك الأشخاص الأقل حظاً من ذوي الهمم وذلك من خلال مساعدتهم للاستفادة إلى أقصى حد من التعامل المصرفي مع البنك. إن الاحصائيات والنجاحات المتحققة في هذا التقرير تدعم هذا التوجه.

وعلى الرغم من الخطوات العديدة التي قمنا بتنفيذها والأهداف التي حققناها، فقد شهد العامان الماضيان تحديات جمة. وقد تمثلت أحد اهتماماتي الشخصية والأساسية كرئيس تنفيذي للمجموعة في تعزيز مشاركة البنك مع الأطراف المعنية وحماية مصالحهم. كما اتخذ فريق إدارة البنك احتياطات خاصة لضمان المرونة والتخلي بالقدرة على تقديم الخدمات الحيوية التي يتوقعها العملاء من البنك في الفترات الصعبة.

أخيراً، أوجه الشكر لجميع الأطراف المعنية، مع توجيه الشكر الخاص لإدارة بنك البحرين والكويت وموظفيه على مساعدة المجموعة في الوصول إلى الأهداف الاستراتيجية التي وضعناها لتحقيقها معاً. إن عملهم الجاد وتفانيهم لدعم نجاحات البنك قد أكسبنا سمعة قوية كمؤسسة مالية موثوق فيها تحتضن وتلبي احتياجات العالم الحديث.

عبد الرحمن علي سيف
الرئيس التنفيذي للمجموعة

الاستدامة هي جزء حيوي من ثقافة بنك البحرين والكويت، وهي في تطور مستمر مع التغيرات في اللوائح والزيادة المضطردة في متطلبات الإفصاح، لذا، علينا أن نتمسك بالمرونة لمواكبة هذا الأمر بما يليق بمركز المجموعة كأحد المجموعات المالية الرائدة في المنطقة.

لقد تعهد البنك بالمساعدة في تهيئة عالم أكثر استدامة وهذا الالتزام له جذور عميقة في الثقافة المؤسسية للبنك. ونحن نسترشد برسالتنا لخدمة مجتمعنا وتقديم المنتجات والخدمات التي تُثري حياة الأفراد ولا تضر بالبيئة. ويتجلى ذلك في العديد من المبادرات والاستثمارات التي قمنا بتطبيقها في العام الماضي بهدف تحسين الاستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية في كل جزء من أعمالنا.

إنه التزام كبير لبنك البحرين والكويت. ونحن بدورنا سنساهم في التنمية المستمرة لاقتصاد مملكة البحرين، لبنني في نهاية المطاف حياة أفضل لكل مواطن بحريني ومقيم. وفي هذا الصدد، ندعم أيضاً أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة ونساهم فيها.

أثبتت تجارب البنك - وخاصة جهودنا المبذولة على مدار العامين الماضيين من جراء تأثير جائحة كوفيد-19 على كل قطاع الأعمال - أن الحوكمة الرشيدة، والأداء التشغيلي والمالي المتزن، والمواطنة المؤسسية، هي أسس الأعمال الجيدة.

بنك البحرين والكويت هو مجموعة مالية رائدة، يقع مقرها الرئيسي في مملكة البحرين ولها حضور دولي في الكويت والهند والإمارات العربية المتحدة وتركيا. نهض البنك على مدار الخمسين عامًا الماضية بدور رائد في تطوير المنتجات والخدمات المالية على مستوى المنطقة ككل، وإطلاق حلول مبتكرة تواكب أحدث تطورات الصناعة المالية والمصرفية ومصممة خصيصًا لتناسب احتياجات المتعاملين من أفراد ومؤسسات وتحقيق ما هو أكثر من تطلعاتهم.

تم إدراج بنك البحرين والكويت في سوق البحرين للأوراق المالية، وتضم قائمة مساهمي البنك مساهمين عديدين، والهيئة العامة للتأمين الاجتماعي بمملكة البحرين، وشركة الإثمار القابضة، وهيئة الاستثمار الكويتية.

ترتكز استراتيجية بنك البحرين والكويت على ثلاثة محاور أساسية: الابتكار في المنتجات والمنصات الرقمية؛ والتوسع من خلال عمليات الاستحواذ المحتملة، والتركيز على تقديم الخدمات المرتكزة على المتعاملين.

يقدم البنك خدماته لأربعة قطاعات رئيسية من خلال الخدمات المصرفية للشركات، وهي: الخزانة والاستثمار، والخدمات المصرفية الدولية، والخدمات المصرفية للأفراد وتشمل المنتجات والحلول المقدمة مجموعة من التطبيقات والقنوات الإلكترونية الحائزة على جوائز، والفروع الرقمية الحديثة، ومراكز التسوق المالية المجتمعية لدينا.

تشمل الشركات الفرعية التابعة لمجموعة بنك البحرين والكويت كل من "كريدي مكس"، وهي شركة رائدة في إصدار وتسويق بطاقات الائتمان، وإنفيتا" وهي مركز اتصال إقليمي يعمل عبر القطاعات المالية وقطاعات البيع بالتجزئة والمرافق، وفي العام 2021، أنشأ البنك "مختبر 973" للتركيز على استكشاف وتقديم الجيل القادم من الخدمات الرقمية، وذلك بالتعاون مع الشركاء عبر النظام البيئي للتكنولوجيا المالية.

لدى القائمين على بنك البحرين والكويت اعتقاد راسخ بأن التحول الرقمي والاتجاه نحو مجتمع غير نقدي أصبح أمراً ضرورياً للنمو الاقتصادي والشمول المالي، ويلتزم ابنك في هذا الإطار بتقديم خدمات مناسبة لجميع شرائح المتعاملين.

على سبيل المثال، تقدم فروع BBK Lite لدينا منشآت سهلة الاستخدام للعمالة الوافدة ذات الدخل المحدود بالقرب من أماكن عملهم، بينما تقدم الخدمات المصرفية الخاصة من بنك البحرين والكويت "BBK Prive" خدمات متكاملة للشريحة ذات الدخل المرتفع تشمل الاستثمارات والخدمات المالية.

إن خير دليل على التزامنا الراسخ نحو مجتمعنا هو دعمنا المستمر للعديد من المبادرات المجتمعية والأنشطة الثقافية والمنظمات الرياضية، فضلاً عن تفانينا في رعاية أصحاب المهارات البحرينية، ويحق لنا أن نفخر أن 95% من القوى العاملة لدينا في مجموعة بنك البحرين والكويت هي كفاءات وطنية بحرينية.

سلسلة القيمة

المساهمات



الأفراد



أنظمة تكنولوجيا المعلومات



التسهيلات (الفروع، أجهزة الصراف الآلي)



الإمدادات



الموارد المالية

نموذج الأعمال

رؤيتنا

سوف يصبح بنك البحرين والكويت مؤسسة خدمات مالية إقليمية رائدة في مجال المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية وذلك عن طريق الابتكار والتقنية والعلاقات المستمرة على مدى الحياة مع العملاء.

رسالتنا

سيقوم البنك بتوسيع نطاق تواجده في المزيد من الدول التي يختار أن يعمل فيها من أجل تلبية احتياجات عملائه من الخدمات المصرفية المختلفة. إننا نؤمن بأن العميل هو القوة الدافعة وراء كل ما نفعله، ونحن لن نساوم على التزامنا المطلق بتقديم الأفضل في مجال خدمات العملاء.

إننا نؤمن بأن الموارد البشرية هي أهم موارد البنك على الإطلاق والتي تتميز بدرجة عالية من الكفاءة والتكامل والاحتراف.

ونحن نفرس في هذه الكوادر مبادئ العمل وخدمة العملاء وسرعة اتخاذ القرار والشعور بأن البنك ملك لهم وذلك عن طريق التزامنا بالتدريب والتطوير وإسناد المسؤوليات والأداء الجيد، في الوقت الذي نحرص فيه على مكافأة المُجِدِّين منهم من خلال اللوائح والسياسات المعتمدة لهذا الغرض.

إننا مصممون على استخدام أحدث وأرقى التقنيات المتقدمة التي تساعدنا على تحقيق غاياتنا في الوصول إلى أهدافنا القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل.

إننا نعتبر مساهمينا مصدراً لقوتنا المالية ويمكنهم أن يتوقعوا منا أن نحقق لهم التطور والربحية باستمرار، إنهم يقدمون لنا كل الدعم ويثقون في رؤيتنا للمستقبل.

قيمتنا

الإبداع . الحماس . الريادة . الجدارة

معلومات قطاعية		2021	2020	المقاييس الرئيسية لعام 2021	
الإيرادات حسب القطاع				قروض وسلف	
الخدمات المصرفية للأفراد		33.30%	33.19%	ودائع العملاء	
الخدمات المصرفية للشركات		18.34%	20.22%	مجموع حقوق الملكية	
الخدمات المصرفية الدولية		12.63%	14.32%	صافي دخل الفوائد	
الخزانة وأنشطة أخرى		35.73%	32.27%	صافي الربح	
صافي الربح حسب القطاع				متوسط العائد من الأسهم	
الخدمات المصرفية للأفراد		20.00%	23.38%	تصنيف موديز	
الخدمات المصرفية للشركات		3.36%	7.41%	تصنيف فيتش	
الخدمات المصرفية الدولية		7.66%	9.51%	الفروع في البحرين	
الخزانة وأنشطة أخرى		68.97%	59.7%	التواجد الجغرافي (البحرين والكويت والهند والإمارات العربية المتحدة وتركيا)	
الإيرادات حسب الموقع الجغرافي				أجهزة الصراف الآلي أجهزة الصراف الآلي الذكية في البحرين.	
محلي		89.5%	90.1%	أجهزة الإيداع النقدي	
أخرى		10.5%	9.9%		

الإنتاجية والنتائج			
 قيمة مضافة للمساهمين 44.7 مليون دينار بحريني أرباح نقدية وعوائد على الأسهم لعام 2021 10.1% عائد على متوسط حقوق المساهمين		 قيمة للمجتمعات - تخصيص 2.2 مليون دينار بحريني للاستثمارات المجتمعية 3 ملايين دينار بحريني بمثابة تبرعات متعلقة بجائحة كوفيد-19 86% من الموردين محليين	
 قيمة للموظفين 36.3 مليون دينار بحريني رواتب/مميزات - ما يقرب من 14,000 ساعة تدريبية مستثمرة في الموظفين لدينا 95% من الموظفين مواطنين بحرينيين		 قيمة للعملاء - الريادة في نشر الخدمات الالكترونية وإطلاق فروع BBKPLUS الرقمية - الخدمات المصرفية، والاستشارات والدعم عبر الهاتف والإنترنت على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع 23 فرع/ ومحطات نقاط بيع و30 جهاز صراف آلي وجهاز صراف آلي ذكي و11 جهاز إيداع نقدي في البحرين 16 مليون معاملة عبر الانترنت أو عبر الجوال 1,607.2 مليون دينار بحريني إجمالي صافي القروض والسلف	

بنك البحرين والكويت والاستدامة

نحن ندرك تمامًا أن الأعمال التي تركز على الاستدامة هي طريق المستقبل. إنها فلسفة تتبناها بعض أفضل الشركات الوطنية والعالمية أداءً حول العالم بما في ذلك بنك البحرين والكويت. وندرك أيضًا أن هذا ليس مجرد اتجاه أو حدث شائع، فالاستدامة في مكان العمل ليست مفيدة فقط للبيئة، ولكنها أيضًا ضرورية لنمو الأعمال في المستقبل.

في بنك البحرين والكويت، نحن ملتزمون تمامًا بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية وندرك أن هذا مفيد لكوئنا والناس والأرباح. ولقد تحسن النهج الخاص بنا على مدار السنين وسنستمر في العمل بجدية لتحسينه في الأعوام القادمة.

نهج إدارة الاستدامة الخاص بنا

تكمّن الاستدامة في صميم عمل بنك البحرين والكويت، حيث تشكل منهج إدارتنا والتوجه المستقبلي لأعمالنا. بالنسبة لبنك البحرين والكويت، تتعلق الاستدامة بتلبية احتياجات الحاضر دون المساس بقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتهم. ولوضع تصور لهذه القضايا الحيوية، نعتمد على إطار عمل الاستدامة لبنك البحرين والكويت لتحديد وإدارة الآثار البيئية والاجتماعية والحوكمة. مما يتيح لنا التركيز على جهودنا ووضع أولوياتها، وفي نهاية المطاف يتيح لنا أيضًا تحسين التنمية المستدامة في جميع أنحاء مملكة البحرين.

يستند إطار عملنا على أربع قوائم: هي حوكمة الشركات، والمسؤولية تجاه الموظفين، وتعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء، والمسؤولية الاجتماعية. وضمن هذه القوائم الأربع هنالك ثماني قضايا تغطي 15 محورًا رئيسيًا.

القضايا الأكثر أهمية

نسعى إلى تحديد والاستجابة للأمور القائمة أو الناشئة على الصعيدين الإقليمي والعالمي والتي تمثل تحديات وفرصًا لعملياتنا التجارية والتي تتضمن مجموعات الأطراف المعنية لدينا.

ومن أجل الاستجابة والتعرف على القضايا الأساسية، قمنا بتنفيذ الخطوات الثلاثة الرئيسية التالية:

تحديد - بعد إجراء مقابلات داخلية مع الأطراف المعنية، قمنا بإعداد قائمة من القضايا الأساسية المحتملة من خلال وضع أسس مرجعية مع نظراء الصناعة، ومراجعة المعايير الدولية مثل المعايير العالمية للتقارير، ومعايير محاسبة الاستدامة، ومبادئ الأمم المتحدة للخدمات المصرفية المعنية، ورؤية البحرين لعام 2030 ودليل الممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات الخاصة بسوق البحرين للأوراق المالية.



ولوضع تصور لهذه القضايا الحيوية، نعتمد على إطار عمل الاستدامة لبنك البحرين والكويت لتحديد وإدارة الآثار البيئية والاجتماعية والحوكمة. مما يتيح لنا التركيز على جهودنا ووضع أولوياتها، وفي نهاية المطاف يتيح لنا أيضاً تحسين التنمية المستدامة في جميع أنحاء مملكة البحرين.



الأولوية – تم بعد ذلك ترتيب الأولويات من حيث أهميتها المتصورة لكل من الأطراف المعنية الداخليين والخارجيين.

المراجعة – قامت إدارة بنك البحرين والكويت بمراجعة النتائج والنظر فيها وذلك لضمان اكتمال القائمة وإدراج جميع وجهات نظر الأطراف المعنية.

التزام الأطراف المعنية

نستمع إلى الأطراف المعنية ونتواصل معهم بانتظام ونستطلع آرائهم، وذلك إدراكاً منا بأن التواصل المنفتح والشفاف أمرًا مهمًا لترسيخ أفضل العلاقات الإيجابية مع الأطراف المعنية.

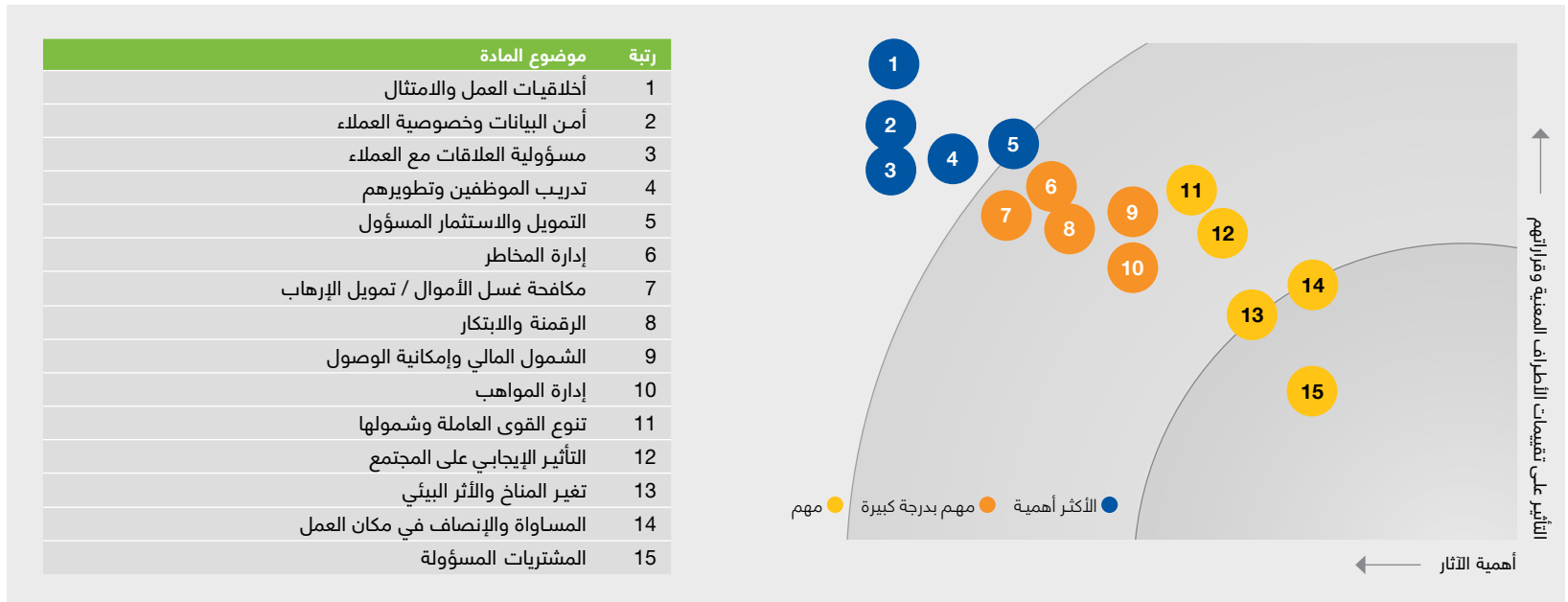
تشكل الأطراف المعنية الرئيسية لدينا ست مجموعات رئيسية: العملاء، والموظفون، والمساهمون والمستثمرون، والحكومة والهيئات التنظيمية، والموردون، والمجتمعات التي نخدمها. تؤثر كل مجموعة على عمليات اتخاذ قرارنا والتي تتأثر نفسها بقرارات البنك. يشمل الملحق (أ) خريطة تفصيلية للأطراف المعنية فيما يتعلق بمخاوفهم وكيفية استجابتنا لهم.

مواءمة الأولويات الوطنية والدولية

تتوافق أولوياتنا مع أولويات رؤية البحرين لعام 2030 من أجل بناء اقتصاد قوي ومجتمع نشط ومبتكر.

كما نوائم أولوياتنا مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وهي مجموعة مكونة من 17 هدفًا تقودها الأمم المتحدة لوضع نهاية للفقر، ومكافحة مبدأ عدم المساواة، ومواجهة تغير المناخ، وغيرها. وبينما نمضي قدمًا لوضع استراتيجيات خاصة بنا، نتطلع إلى توطيد التزامنا بهذه الأهداف وتحقيقها.

رسم خرائط أولويات الاستدامة لدينا



ملاحظة: نشاط معيار المقارنة يستند إلى التميز في الاستدامة ويعتمده مجلس الإدارة.

بينما نمضي قدماً لوضع استراتيجيات خاصة بنا، نتطلع إلى توطيد التزامنا بأهداف التنمية المستدامة.

مواءمة أولوياتنا مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

قوائم الاستدامة في بنك البحرين والكويت	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ذات الصلة	
حوكمة الشركات 	16.4 الالتزام الراسخ بمنع التدفقات المالية غير المشروعة وتمويل الإرهاب، وتعزيز استرداد الأصول المسروقة، ومكافحة جميع أشكال الجريمة المنظمة بحلول عام 2030. 16.5 الحد بدرجة كبيرة من الفساد والرشوة بجميع أشكالهما.	
المسؤولية تجاه الموظفين 	5.5 ضمان مشاركة كاملة وفعالة للمرأة وتطبيق مبدأ تكافؤ الفرص على جميع مستويات صنع القرار. 5.ب تعزيز استخدام التكنولوجيا التمكينية - ولا سيما تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - لتعزيز تمكين المرأة. 8.5 تحقيق العمالة الكاملة والمنتجة والعمل اللائق لجميع النساء والرجال- بمن فيهم الشباب والأشخاص ذوي الهمم - والوصول لمستوى أعلى من المساواة في الأجر عن العمل المتساوي القيمة بحلول عام 2030.	 
تعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء 	9.3 زيادة فرص حصول المؤسسات الصناعية الصغيرة وغيرها من المشروعات - لا سيما في البلدان النامية - على الخدمات المالية، بما في ذلك الائتمان ميسور التكلفة، وإدماجها في سلاسل القيمة والأسواق.	
المسؤولية الاجتماعية 	13.3 تحسين التعليم والتوعية والقدرات البشرية والمؤسسية من أجل التخفيف من آثار تغير المناخ. 17.17 تشجيع وتعزيز الشراكات الفعالة بين القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني استناداً إلى الخبرة المكتسبة من الشراكات واستراتيجياتها المتعلقة بتوفير الموارد.	 

قام بنك البحرين والكويت بمراقبة الأوضاع عن كثب منذ اللحظات الأولى للجائحة، واستمر في ذلك من أجل مراعاة العملاء والموظفين وغيرهم من الأطراف المعنية مع اعتبار السلامة الأولية الرئيسية.



استجابة بنك البحرين والكويت لجائحة كوفيد-19

أنشأ بنك البحرين والكويت فريق عمل مخصص للتصدي لهذا التحدي بما يتماشى مع الإجراءات الاحترازية التي وضعتها القيادة الحكيمة لمملكة البحرين من أجل السيطرة على انتشار جائحة كوفيد-19 والتوجيهات الإرشادية الصادرة من مصرف البحرين المركزي للحد من الضغوط المالية على المواطنين والأعمال.

ولقد أُنيط بفريق العمل مهام تنفيذ جميع الإجراءات المتعلقة بجائحة كوفيد-19 وضمان الدعم الكامل للمملكة ومواطنيها، وبشكل خاص عملائنا المخلصين وموظفينا المتفانين، وتم القيام بذلك لضمان التأهب التشغيلي والحفاظ على سير العمل على النحو المعتاد.

قام بنك البحرين والكويت بمراقبة الأوضاع عن كثب منذ اللحظات الأولى للجائحة، واستمر في ذلك من أجل مراعاة العملاء والموظفين وغيرهم من الأطراف المعنية مع اعتبار السلامة الصحية الأولية الرئيسية، وذلك في إطار التزامنا الراسخ تجاه المجتمع والأفراد والعملاء، والقيام بكل ما في وسعنا لدعمهم.

المجتمعات

- قدم بنك البحرين والكويت تبرعاً بقيمة 3 ملايين دينار بحريني إلى مبادرة "فيينا خير" لدعم الجهود الوطنية لمكافحة الجائحة.
- الاستثمار في حملات التوعية بشأن التباعد الاجتماعي والصحة العامة أثناء الجائحة.
- تنظيم تدريب عبر الانترنت لدعم خريجي المدارس الثانوية والجامعات لتعزيز مهاراتهم ومعرفتهم من خلال وصولهم إلى عدد غير محدود من الدورات التدريبية عبر الانترنت لمدة عام كامل.
- محو الأمية الرقمية للنساء مما يضمن القدرة على تعليم أطفالهن من خلال الانترنت خلال انتشار الجائحة وتمكينهم من تلبية احتياجاتهم اليومية رقمياً.

العملاء

- اتصالات لتقديم شرح وافي حول مجموعة الخدمات والقنوات الرقمية لبنك البحرين والكويت والتي تقدم تجربة سلسلة.
- دعم العملاء، من خلال عرض تأجيل سداد القروض والبطاقات الائتمانية والبقاء على اتصال منتظم في حالة الحاجة إلى الدعم من أجل تسهيل معاملاتهم المالية.
- إطلاق خدمة "حجز الموعد عبر الرسائل النصية القصيرة" والتي ترمي إلى التحكم في عدد العملاء المنتظرين للحصول على الخدمة في الفرع من خلال إعطائهم أرقاماً خاصة بهم في قائمة الانتظار، وعدد العملاء المنتظرين على قائمة الانتظار، وذلك عبر رسائل نصية قصيرة دون الحاجة إلى وجودهم الفعلي بالفرع.
- تفعيل خطة استمرارية الأعمال والتي تم تصميمها خصيصاً لضمان المرونة في مواجهة الطوارئ، وقد تأكدت الأطراف المعنية لدينا بشكل قاطع إلى أنه لم يكن هناك أي انقطاع في استمرار الأعمال.
- نصب خيم مكيمة بجوار المراكز المالية لإتاحة مساحات انتظار أكثر للتباعد الاجتماعي خلال انتشار الجائحة.

الموظفون

- العمل من المنزل لجميع الموظفين.
- نقل بعض موظفينا لضمان الاستمرارية وتجهيزهم للعمل من المواقع المخصصة لهم.
- إجراء جلسات توعية بشأن جائحة كوفيد-19 لموظفي الأمن وقادة فريق مكافحة الحرائق، ومديري الفروع، مع توضيح الإجراءات التي يجب اتباعها في حالة الاشتباه أو التأكد من الإصابة بفيروس كوفيد-19.
- استبدال معظم الاجتماعات الفعلية باجتماعات عبر الانترنت وعبر الهاتف.
- برامج التعلم والتطوير المستمر عبر الانترنت.
- الحد من استخدام الوثائق الورقية والتحول إلى وسائل الاتصال الإلكترونية.
- توفير اختبارات فيروس كوفيد سريعة ومجانية لجميع الموظفين لضمان السلامة العامة.



حوكمة الشركات

الحفاظ على مكانتنا الرائدة في القطاع المصرفي المحلي والإقليمي والمجتمعات التي نخدمها يتطلب تطبيق أعلى معايير حوكمة الشركات؛ حيث إن المراجعات المنتظمة والالتزام بممارسات حوكمة الشركات يضمنان الامتثال للمتطلبات التنظيمية وتطبيق أفضل الممارسات الدولية لحوكمة الشركات.

كما يتبع بنك البحرين والكويت المعايير الأخلاقية الأكثر صرامة والالتزام بالشفافية وآليات صارمة لإدارة المخاطر، مع الحفاظ على أداء مالي قوي.

نسعى جاهدين لزيادة القيمة لأصحاب المصلحة من خلال ممارسة أعلى معايير حوكمة الشركات لحماية مصالحهم والدفاع عن حقوقهم.

أبعاد رؤية مملكة البحرين 2030 ذات الصلة	تدابير بنك البحرين والكويت
1.1 تحفز النمو في البحرين من خلال تعزيز الإنتاجية والمهارات.	يُعد بنك البحرين والكويت نموذجًا يُحتذى به من خلال مواصلة الجهود الرامية إلى تحسين أداء الأعمال.
2.3 من شأن وجود نظام تنظيمي يمكن التنبؤ به وشفاف ويُنفذ بإنصاف أن ييسر النمو الاقتصادي.	يضمن بنك البحرين والكويت المواءمة والامتثال للسياسات الداخلية والمتطلبات التنظيمية.
الموضوعات المادية التي جرى تغطيتها	أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة
- السلوك الأخلاقي والامتثال - أمن البيانات والخصوصية - الحوكمة والشفافية والمساءلة - إدارة المخاطر	



أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
في بنك البحرين والكويت

أهداف بنك البحرين والكويت

- أعضاء مجلس الإدارة المستقلون: زيادة عدد الأعضاء المستقلين في مجلسي إدارة شركتي انفيتا وكريدي مكس بمقدار عضو واحد بحلول عام 2024.
- أعضاء مجلس الإدارة من الإنث: كمجموعة، جرى تحديد أهداف بنسبة 25% (ثلاثة أعضاء) لبنك البحرين والكويت. 42.6% (ثلاثة أعضاء) لكريدي مكس؛ و40% (عضوان) للإنفيتا، بمتوسط (35.9%) على مدى السنوات الثلاث القادمة.
- مواءمة مؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة مع الأهداف السنوية للإدارة التنفيذية.
- عدم التسامح مطلقاً مع حوادث الفساد الداخلي.
- عدم التسامح مطلقاً مع عدم الامتثال الجوهري للقوانين واللوائح، مما يؤدي إلى اتخاذ إجراءات قانونية أو غرامات أو غيرها من أشكال التوبيخ.
- الموظفون الذين تلقوا تدريباً على مكافحة غسل الأموال: 100% سنوياً لجميع الموظفين العاملين في الخطوط الأمامية، كل عام ثانياً للموظفين الآخرين.
- وضع تقييم للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لأنشطة الإقراض/الاستثمار، بما في ذلك مبدأ توجيهي لتقييم المخاطر.
- عدم التسامح مطلقاً مع خروقات أمن البيانات المادية، بما في ذلك الانتهاكات التي تنطوي على معلومات التعريف الشخصية للعملاء.

التزامات بنك البحرين والكويت

- تحسين معرفة فريق بنك البحرين والكويت بالقضايا المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.
- توسيع برنامج مجموعة بنك البحرين والكويت للحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات ليشمل الشركات التابعة للمجموعة.
- تنفيذ مجموعة من الأنظمة الجديدة والمطورة: قانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية (فاتكا)/معيار إعداد التقارير الموحد، ومراقبة الاحتيال في المعاملات، والامتثال (الترقية)، ومكافحة غسل الأموال (AML)، وتعزيز تدابير حماية بيانات العملاء في البنك لتحسين العمليات الداخلية.



16.6%

أعضاء مجلس الإدارة من الإنث

قام بنك البحرين والكويت بتحسين نسبة تواجد الإنث في جميع مستويات البنك.

1.1 تعزيز حوكمة الشركات

يركز بنك البحرين والكويت على وجود الهياكل والسياسات والإجراءات الصحيحة لضمان تعزيز وممارسة حوكمة الشركات. كما نركز على التمسك بأعلى مستويات السلوك الأخلاقي لخلق الثقة والمشاركة بين الشركة والأطراف المعنية.

1.1.1 الحوكمة والشفافية والمساءلة

يراقب مجلس الإدارة الأداء المالي والتقدم المحرز في مبادرات الأعمال والتدابير اللازمة لحل المشكلات.

يلتزم مجلس إدارة بنك البحرين والكويت وفريق الإدارة التنفيذية بالالتزام بأعلى معايير الحوكمة المؤسسية بما يعكس أفضل الممارسات في هذا المجال والمبادئ التوجيهية التنظيمية المعمول بها. يستوفي تكوين مجلس الإدارة بالمتطلبات العامة لحوكمة الشركات المتعلقة بفصل الأدوار بين مجلس الإدارة ورئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للمجموعة.

عضوية مجلس الإدارة

2021	2020	2019	2018	
حسب النسبة المئوية:				
16.6%	16.6%	0%	0%	أعضاء مجلس الإدارة من الإنث
41.6%	41.6%	41.6%	41.6%	أعضاء مجلس الإدارة المستقلين
0	0	0	0	الأعضاء التنفيذيون
100%	100%	100%	100%	الأعضاء غير التنفيذيين
حسب الرقم:				
2	2	0	0	أعضاء مجلس الإدارة من الإنث
10	10	12	12	أعضاء مجلس الإدارة من الذكور
5	5	5	5	الأعضاء المستقلون
7	7	7	7	الأعضاء غير المستقلين



نفذ بنك البحرين والكويت عددًا من المبادرات على مدى العامين الماضيين للوفاء باستراتيجيته لحوكمة الشركات وغيرها من المتطلبات، ومن بين أهم هذه العمليات استكمال عملية تقييم ناجحة لمجلس الإدارة ولجانه، ومراجعة استقلالية أعضاء مجلس الإدارة، وتحسين التنوع بين الجنسين من خلال الترحيب بعضوتين جديدتين في مجلس الإدارة، بالإضافة إلى العديد من العضوات الأخريات في الشركات التابعة للمجموعة.

نظرًا للطبيعة غير المسبقة للعامين الماضيين والقيود المتعلقة بجائحة كوفيد-19، اعتمدنا ونفذنا حلًا جديدًا لإدارة اجتماعات مجلس الإدارة عن بعد.

جاء ذلك مع ميزات معززة لاستكمال مبادرات بنك البحرين والكويت التي تعمل نحو منصات غير ورقية وساعدت في تمكين أعضاء مجلس الإدارة من اتخاذ قرارات أكثر استنارة.

1.1.2 إدارة المخاطر

إدارة المخاطر تقع في صميم حوكمة الشركات؛ فإنها طريقة منطقية ومنهجية لتحديد المخاطر وتقييمها ومراقبتها والإبلاغ عنها لتقليل الخسائر وزيادة الفرص إلى أقصى حد. كما أنها تتربع بوضوح ضمن مبادئ حوكمة الشركات وتتماشى مع مسؤوليات مجلس الإدارة للعمل بحسن نية والتمسك بواجب رعاية المجموعة.

المخاطر الرئيسية

تتألف المخاطر التنظيمية الرئيسية التي حددها بنك البحرين والكويت من مخاطر القائمة الأولى (الائتمان، والسوق، والتشغيل) ومخاطر القائمة الثانية (رأس المال، والبيئة، والسيولة، والأرباح، والعمليات، والرقابة الداخلية، والامتثال). يمكن الاطلاع على الإفصاحات التفصيلية المتعلقة بهذه المخاطر في أحدث تقرير سنوي لبنك البحرين والكويت.

يكشف تقرير حوكمة الشركات عن المسؤوليات المتعلقة بالمخاطر التي تشرف عليها مختلف لجان مجلس الإدارة والإدارة (مثل: اللجنة التنفيذية، ولجنة التدقيق والامتثال، ولجنة المخاطر)، بالإضافة إلى نهجنا في الامتثال ومكافحة غسل الأموال.

بالإضافة إلى المخاطر المتوقعة التي كانت مماثلة لتلك التي حدثت في عام 2019 وما قبله، أدى عامي 2020 و2021 إلى ظهور مخاطر محددة نتيجة للجائحة العالمية. بعد تفشي جائحة كوفيد-19 ونظرًا لانتفاء اليقين العالمي السائد، تمثلت استراتيجية المخاطر لبنك البحرين والكويت في الحفاظ على رأس المال وتحسينه، والحفاظ على جودة الميزانية العمومية أو تحسينها، وتحسين التكاليف، ومعالجة المخاطر المتزايدة، وحماية الأرباح من خلال إعادة تنظيم تكوين الميزانية العمومية للحد من المزيد من المخاطر.



1.2 ممارسة الأعمال التجارية بنزاهة

يدرك بنك البحرين والكويت أن الثقافة الأخلاقية القوية هي أساس حوكمة الشركات، ونحن نعمل على تعزيز هذه الثقافة من خلال برنامج أخلاقي قوي؛ حيث يركز ذلك على إجراء الأعمال التجارية بنزاهة- مع السلوك الأخلاقي والامتثال في جوهرها- وأمن البيانات والخصوصية أمر بالغ الأهمية.

1.2.1 السلوك الأخلاقي والامتثال

لضمان الحوكمة الفعالة والأخلاقيات، يطبق بنك البحرين والكويت مدونة قواعد سلوك صارمة تستند إلى برنامج أخلاقي متين، يضم دورات تعليمية وتوعوية حول أخلاقيات المهنة. نغرس قيمنا في كل موظف في بنك البحرين والكويت يجب أن يلتزم بمدونة قواعد السلوك التي توجّه كل ما نقوم به. يتناول ذلك مسائل حوكمة الشركات والرشوة وسياسات قبول الهدايا وغيرها. هناك أيضاً سياسة الإبلاغ عن المخالفات الكاملة مع موظف معين للإبلاغ عن حوادث سوء السلوك المهني، فضلاً عن ضوابط التداول من الداخل.

كما تعمل سياسة بنك البحرين والكويت الخاصة بالإبلاغ عن المخالفات على توفير الحماية للموظفين في أي تقارير تُقدّم بحسن نية، والتي تشرف عليها لجنة التدقيق والامتثال التابعة لمجلس الإدارة. يقدم رئيس المدقق الداخلي لمجموعة بنك البحرين والكويت تقاريره مباشرة بصفته مسؤولاً عن الإبلاغ عن المخالفات في هذه اللجنة.

مكافحة غسل الأموال والامتثال

نكافح غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل الانتشار بكل الوسائل المتاحة لنا. وفقاً للوائح والمبادئ التوجيهية الصادرة عن مصرف البحرين المركزي والهيئات التنظيمية الأخرى في البلدان التي نعمل فيها، ونضمن الالتزام الصارم بجميع متطلبات مكافحة غسل الأموال (AML) ومكافحة تمويل الإرهاب (CFT) ولوائح مكافحة تمويل الانتشار (CPF) عبر مجموعة بنك البحرين والكويت. تتفق هذه اللوائح مع التوصيات المنقحة لفرقة العمل المعنية بالإجراءات المالية (FATF) وأفضل الممارسات الدولية.

كما نضمن الامتثال الصارم لجميع المتطلبات التنظيمية والقانونية المطبقة على الأنشطة والمنتجات والخدمات المقدمة في جميع البلاد التي تعمل فيها المجموعة.

تُعد إدارة الامتثال ومكافحة غسل الأموال (CAML) في بنك البحرين والكويت وظيفة مستقلة تقدم تقاريرها مباشرة إلى لجنة التدقيق والامتثال (ACC) التابعة لمجلس الإدارة. يعمل القسم وفقاً لخطة سنوية قائمة على المخاطر معتمدة من قبل لجنة التدقيق والامتثال.

تجري مراقبة وتقييم وظيفة مكافحة غسل الأموال والامتثال في بنك البحرين والكويت بانتظام من قِبَل أطراف خارجية مستقلة وكذلك من خلال الفحوصات التنظيمية الدورية. تشرف لجنة التدقيق والامتثال وتراقب جميع أنشطة الامتثال ومكافحة غسل الأموال، والتي تشمل ضمان تصحيح أي قضايا مثيرة للقلق على الفور من خلال الضوابط المعمول بها و/أو المعززة. يقوم بنك البحرين والكويت بشكل مستقل بمراجعة وظيفة الامتثال مرة كل ثلاث سنوات وإطار مكافحة غسل الأموال سنوياً وفقاً للمتطلبات التنظيمية.

لضمان الحوكمة الفعالة والأخلاقيات، يطبق بنك البحرين والكويت مدونة قواعد سلوك صارمة تستند إلى برنامج أخلاقي متين، يضم دورات تعليمية وتوعوية حول أخلاقيات المهنة.



الحدث الأبرز: نظام منع تسرب البيانات

- أطلق بنك البحرين والكويت نظامًا جديدًا لمنع تسرب البيانات (DLP) يهدف إلى تعزيز تأمين وتطبيق سياسات معينة في الشبكة وحماية المعلومات الشخصية والمالية لعملائنا، وتشمل النتائج المتوقعة من النظام ما يلي:
- حماية معلومات التعريف الشخصية (PII) والامتثال للوائح ذات الصلة
- حماية الملكية الفكرية أمر بالغ الأهمية لبنك البحرين والكويت
- تحقيق رؤية البيانات في المؤسسات الكبيرة
- تأمين البيانات على الأنظمة السحابية عن بعد
- الكشف عن التهديدات الداخلية
- اكتشاف هجمات التصيد الاحتيالي
- البرامج الضارة
- حماية العملاء
- حماية السمعة



1.2.2 أمن المعلومات وخصوصية البيانات

إننا في بنك البحرين والكويت نعدُّ أي بيانات يجري جمعها وتخزينها وتبادلها أحد الأصول القيمة. وعلى هذا النحو، توجد تدابير صارمة لضمان سرية البيانات وسلامتها. تشمل هذه التدابير الالتزام بأطر أمن المعلومات المعترف بها دوليًا، مثل: معيار المنظمة الدولية للمعايير/اللجنة الكهروتقنية الدولية 27001، ومعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCIDSS)، وإطار عمل سويتف لصوابط أمن العملاء (CSCF).

بالنظر إلى الوضع العالمي منذ عام 2020، نجحنا في تنفيذ عدد من الضمانات الأمنية لمواجهة تحديات العمل من المنزل، وفي الوقت نفسه ضمان استمرار جميع الخدمات في العمل بشكل آمن ودون انقطاع.

يُعدُّ تقييم خصوصية الأفراد وضمان الامتثال المستمر لقوانين ولوائح خصوصية البيانات المعمول بها أحد أولوياتنا الرئيسية. نتخذ إجراءات لإدارة البيانات الشخصية بطريقة مهنية، وقانونية، وشفافة، وأخلاقية. نعتبر الشفافية مع عملائنا من خلال توفير بيانات الخصوصية المناسبة ودعم الحقوق الفردية بموجب القوانين المعمول بها للتحكم في بياناتهم الشخصية.

100%

يتم التدقيق في جميع معاملات بنك البحرين والكويت بدأ من مرحلة فتح الحساب للعميل وتشمل جميع المعاملات الأخرى.



المسؤولية تجاه الموظفين

يدرك عدد متزايد من المنظمات أن الربح ليس هو الغرض الوحيد من الأعمال. إنها نتيجة لخلق قيمة - من خلال غرض مشترك - تعود بالنفع على المجتمع.

الشركات في جوهرها هي سلسلة من العلاقات تتميز بشكل مثالي بالاحترام والإبداع المشترك؛ حيث يجري تحريك الموظفين للالتزام بمسعى مشترك وجدير بالاهتمام. لتحقيق ذلك، يجب على المؤسسات وضع كوادرها في قلب نجاح الأعمال. هذا يعني الاهتمام بالموظفين، والعمل على دمج المزيد من التنوع والشمول، ودعم حقوق الإنسان، والالتزام بتطوير الموظفين ورفاهيتهم.

معالجة هذه الموضوعات هي مكسب للموظفين (تعويض عادل) ولأصحاب العمل (زيادة جذب المواهب والاحتفاظ بها). تتفهم أهمية التمسك بهذه القيم التي هي جوهرية لكونها مسؤولية البنك تجاه الكادر الوظيفي. نحن ندرك أيضا أن نجاح الأعمال على المدى الطويل يعتمد على الحفاظ على علاقات محترمة، ليس فقط مع الموظفين، ولكن عبر سلاسل القيمة بأكملها.

أبعاد رؤية البحرين 2030 ذات الصلة	تدابير بنك البحرين والكويت
3.2 يتمتع جميع المواطنين البحرينيين والمقيمين في البحرين بإمكانية الحصول على رعاية صحية جيدة.	• يشجع بنك البحرين والكويت موظفيه على الاستمتاع بأسلوب حياة صحي من خلال برامج التوعية الصحية. • يوفر بنك البحرين والكويت التأمين الصحي لجميع الموظفين. • يقدم بنك البحرين والكويت تغطية الأمومة. • يقدم بنك البحرين والكويت بدل نادي صحي.
3.3 نظام التعليم من الدرجة الأولى يمكن جميع البحرينيين من تحقيق طموحاتهم.	• يوفر بنك البحرين والكويت تدريباً عالي الجودة لموظفيه على المهارات التطبيقية والمتقدمة اللازمة للقدرة التنافسية العالمية.
المواضيع المادية التي تمت تغطيتها	أهداف التنمية المستدامة ذات الصلة
• التنوع والشمول • الجودة والإنصاف في مكان العمل • تطوير الموظفين ورفاهيتهم • جذب المواهب والاحتفاظ بها	 



الحدث الأبرز: جلسات التوعية بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في بنك البحرين والكويت

- تتم مراقبة أداء بنك البحرين والكويت في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات على مستوى مجلس الإدارة. لتوسيع المعرفة بالموضوعات البيئية والاجتماعية، أجرينا جلسات توعية بالحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لأعضاء مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين، بما في ذلك:
- الخدمات المصرفية المستدامة
- الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات - الوجه المتغير للخدمات المصرفية
- مقدمة إلى الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات
- أساسيات الاستثمار البيئي والاجتماعي والحوكمة

أهداف بنك البحرين والكويت

- متوسط ساعات التدريب لكل موظف: تحقيق 50 ساعة لكل موظف في غضون ثلاث سنوات.
- النسبة المئوية للموظفين الذين تلقوا مراجعة الأداء: 100%
- مشاركة الموظفين (eNPS): أكثر من 50 بحلول عام 2024.
- معدل تغيب الموظفين: ألا يتجاوز 1.50% للسنوات الثلاث القادمة.
- عدد حوادث الإصابات جراء العمل: صفر.
- التوطين: 96% من القوى العاملة في بنك البحرين والكويت البحرين بحلول عام 2024. الحفاظ على 100% في الهند وتركيا، و80% في الكويت، وتجاوز 20% في دبي.
- معدل الدوران: الحفاظ على أقل من 10% للمجموعة على مدى السنوات الثلاث المقبلة.
- الإناء من إجمالي القوى العاملة: تحقيق 43% في غضون ثلاث سنوات.
- الإناء في الإدارة الوسطى والعليا: تحقيق 37% للإدارة الوسطى و26% للمناصب العليا بحلول عام 2024.
- التطلعات المقدمة المتعلقة بعدالة مكان العمل: الحفاظ على 1% أو أقل على مدى السنوات الثلاث المقبلة.
- الحفاظ على سياسة الإبلاغ عن المخالفات وتحديثها.

التزامات بنك البحرين والكويت

- تطوير مهارات ومعارف موظفينا
- تعزيز فرص تنمية المرأة
- الاستثمار في رفع معدل التوطين في بنك البحرين والكويت
- تعزيز السلامة في مكان العمل

2.1 تطوير الأفراد

من المسلم به عالمياً أن تطوير الموظفين أداة استراتيجية للنمو المستمر للمؤسسة وإنتاجيتها وقدرتها على الاحتفاظ بالموظفين المتميزين.

إذا فشلت المؤسسات في الاستثمار في هذا المجال، فقد يعيق ذلك العمليات التجارية ويحبط الموظفين ويؤدي إلى فرصة ضائعة لخلق قيمة لклиهما. يدرك بنك البحرين والكويت قيمة تطوير الموظفين وتدريبهم بشكل صحيح بما يعود بالنفع على كل من المؤسسة والعاملين فيها.

نظرة عامة على القوى العاملة (الموظفين)

2021	2020	2019	2018	
654	650	661	600	إجمالي القوى العاملة*
610	599	621	592	الموظف بدوام كامل (FTEs)
				القوى العاملة حسب فئة الوظيفة
44	46	46	41	الإدارة العليا
165	156	153	128	الإدارة الوسطى
401	397	422	423	الموظفون غير الإداريين
				القوى العاملة حسب الجنس
362	360	375	364	ذكر
248	239	246	228	أنثى

* بنك البحرين والكويت البحرين فقط. يُستثنى من ذلك المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين.

التدريب (ساعات)

2021	2020	2019	2018	
				متوسط ساعات التدريب حسب فئة الوظيفة
51	50	53	40	الإدارة العليا
21	34	42	44	الإدارة الوسطى
17	16	20	25	الموظفون غير الإداريين

التدريب حسب نوع الجنس

أنثى		ذكر		
رقم	%	رقم	%	
248	41%	362	59%	عدد الموظفين
5,058	36%	8,843	64%	مجموع ساعات التدريب
705	23%	2,346	77%	الإدارة العليا
1,171	33%	2,354	67%	الإدارة الوسطى
3,182	43%	4,143	57%	الموظفون غير الإداريين
20 ساعة		24 ساعة		متوسط ساعات التدريب



قائمة الاستدامة 2: المسؤولية تجاه الموظفين

التدريب في بنك البحرين والكويت

يدرك بنك البحرين والكويت الدور القيم الذي يلعبه بناء القدرات في نجاحه، ولهذا السبب نشجع التدريب والتطوير ونخلق ثقافة رعاية يمكن للقوى العاملة لدينا من خلالها التعلم والتطور.

ويواصل بنك البحرين والكويت دعم تدريب الموظفين لتطوير معارف أو مهارات محددة في أدوارهم الحالية، فضلاً عن نموهم وأدائهم المستقبلي. لقد قمنا بتخصيص العديد من البرامج التقنية وغير التقنية لدعم هذا الهدف، بما في ذلك:

برنامج تطوير متدربي الإدارة في التكنولوجيا المالية	برنامج شهادة الخدمات المصرفية للأفراد	برنامج بنك البحرين والكويت للشهادات المهنية - التعليم الإلكتروني	برنامج تطوير القيادة والقادة الأوائل والمتقدمون
			
ورش عمل محاكاة إدارة الفروع	تحديث الإدارة العليا حول مواضيع الأعمال العصرية	برنامج التناوب الوظيفي	برنامج الإرشاد الداخلي
			
		برنامج ثقافة الائتمان	محاكاة العمليات المركزية للبنك
			

2.1.1 مشاركة الموظفين ورفاهيتهم

يساهم بنك البحرين والكويت في رفاهية الموظفين من خلال العديد من البرامج والمزايا التي تضمن قوة عاملة صحية وسعيدة مع معنويات جيدة وزيادة المشاركة بالإضافة إلى توازن أفضل بين العمل والحياة.



مزايا رفاهية الموظفين

يستثمر بنك البحرين والكويت في موظفيه ويقدم عددًا من المزايا، بما في ذلك:

- المزايا الصحية
 - التأمين الطبي والتأمين على الحياة
 - عضوية الأندية الرياضية
 - الندوات والفحوصات الطبية المتعلقة بالصحة
 - الأنشطة الرياضية
- مزايا التعليم
 - تعليم الأطفال
- التمكين المالي
 - مكافأة ثابتة
 - خطة توفير الموظفين
 - القرض الشخصي
 - القرض السكني
 - إجازة زيارة الوطن (الموظفين الوافدين)
 - إيجار السكن (الموظفين الوافدين)
 - برنامج مساعدة الموظفين الرمضاني
 - بدلات الهاتف والنقل
 - بدل الفرع
 - بدل المناوبة
- التوازن بين العمل والحياة
 - إجازة مرافقة الوالدين
 - الإجازة الوالدية

إجازة الوضع

نحن نعتقد أنه من المهم تحقيق التوازن بين الحياة المهنية لموظفينا ومسؤولياتهم الأبوية، لذلك نشجعهم على أخذ إجازة الوضع. وفي عام 2021، حصلت 11 موظفة على إجازة وضع وعادت 100٪ منهن إلى العمل بعد ذلك.

إجازة الوضع (عدد)

2021	2020	2019	2018	
11	14	23	17	الموظفات اللواتي أخذن إجازة وضع
11	12	23	17	الموظفات اللواتي عدن إلى العمل بعد إجازة الوضع (العودة)
11	12	22	16	الموظفات اللواتي عدن وما زلن يعملن بعد 12 شهرا (الاستبقاء)
٪100	٪86	٪100	٪100	معدل العودة إلى العمل (٪)
٪100	٪86	٪96	٪94	معدل الاحتفاظ (٪)



مشاركة الموظفين

يولي البنك أهمية قصوى في مواصلة بناء ثقافة الابتكار وتشجيع موظفيه على أن يكونوا جزءًا من التغيير والنجاح الذي يشهده بنك البحرين والكويت. وكانت برامج مثل برنامج الابتكار، وبرنامج المساعدة التعليمية للموظفين، وجوائز الحملة العالمية للتعليم السنوية للابتكار والإبداع، وجوائز الخدمة الطويلة وغيرها، مساهمًا رئيسيًا في زيادة المشاركة، وترجمت إلى انخفاض معدل دوران الموظفين ومعدل الغائبيين.

معدلات الغياب (النسبة المئوية)

2021	2020	2019	2018
1.49	1.46	2.41	2.51

معدل غياب الموظفين

مراجعات الأداء

يقوم بنك البحرين والكويت بإجراء مراجعات سنوية للأداء، نقوم خلالها بتقييم قدرات كل موظف، ودراسة الفجوات وتقديم خطط للتطوير المستقبلي لكل فرد من أفراد القوى العاملة. في عام 2021، خضع 100% من الموظفين لمثل هذه المراجعات.

2.1.2 جذب المواهب والاحتفاظ بها

لدى بنك البحرين والكويت العديد من البرامج لتحسين جذب المواهب والاحتفاظ بها، ويتم تتبع النتائج لتقييم التقدم المحرز في هذا المجال. وخلال عام 2021، بلغ معدل الدوران الطوعي 3.95%. يتمتع الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا بمعدل انضمام أعلى- مقارنةً بالفئات العمرية الأخرى- التي بلغت حوالي 58% من الموظفين الجدد.

الموظفون الجدد (عدد)

2021	2020	2019	2018
40	16	68	39
إجمالي الموظفين الجدد المعيّنين			
الموظفون الجدد حسب العمر			
23	5	53	27
الموظفون الجدد الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا			
15	10	14	12
الموظفون الجدد الذين تتراوح أعمارهم بين 31-50 عامًا			
2	1	1	-
الموظفون الجدد الذين تزيد أعمارهم عن 51 عامًا			
الموظفون الجدد حسب الجنس			
21	13	40	22
ذكر			
19	3	28	17
أنثى			



معدلات دوران الموظفين (عدد)

2021	2020	2019	2018	
حسب العمر				
11	10	12	19	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 18-30 عامًا
12	10	9	10	الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين 31-50 عامًا
1	0	1	3	الموظفون الذين تزيد أعمارهم عن 51 عامًا
حسب الجنس				
14	14	13	20	ذكر
10	6	9	12	أنثى
حسب فئة الوظيفة				
2	0	0	0	الإدارة العليا
6	2	2	5	الإدارة الوسطى
16	18	20	27	الموظفون غير الإداريين
3.95	5.15	3.52	5.41	معدل دوران الموظفين الطوعي (%)

تقوم اللجنة الاجتماعية في بنك البحرين والكويت بوضع برامج صحية حول تخفيف الوزن وتوفير ندوات تحفيزية وفحوصات طبية للموظفين المهتمين.

58%

58% من الموظفين الجدد في عام 2021 تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا.

التوطين

انطلاقًا من رؤية البحرين 2030، يقوم بنك البحرين والكويت برعاية وتطوير المواهب المحلية بما يعود بالنفع على الأعمال والاقتصاد الوطني على المدى الطويل. ونحن نسعى جاهدين لجذب المواهب البحرينية والاحتفاظ بها في القطاع المالي ومن ثم دعم تطورهم المهني من خلال برامج البنك.

نحن فخورون بأن 95% من القوى العاملة في بنك البحرين والكويت في البحرين هم بحرينيون: هدفنا زيادة هذه النسبة إلى 96% خلال السنوات الثلاث المقبلة.

التوطين ليس مهمًا لبنك البحرين والكويت في البحرين فحسب؛ حيث يُطلب من مكاتبنا الخارجية توظيف مواطنين، ويسرنا أن نعلن أن نسبة المواطنين المحليين في بنك البحرين والكويت في الهند وبنك البحرين والكويت في تركيا محليان هي 100%. وفي عام 2021، بلغ معدل التوطين الإجمالي للبنك 91%.



الحدث الأبرز: الجوائز والتقدير

ينظم بنك البحرين والكويت كل عام احتفالاً بالاحتفاء بالموظفين الأوفياء الذين أظهروا التزاماً متميزاً على مر السنين وساهموا في نجاح البنك ومكافأتهم. ويمنح الموظفون المكرمون - الذين يجب أن يكونوا قد خدموا البنك لمدة خمس سنوات على الأقل - جوائز تذكارية ونقدية، بناء على عدد السنوات التي قضوها في الخدمة.

وفي إطار برنامج بنك البحرين والكويت لتقدير الموظفين، يتم تقديم جوائز للموظفين تقديرًا للأداء الاستثنائي، أو لمساهماتهم الكبيرة في مجالات مثل القيادة والعمل الجماعي والمبيعات وتمكين المرأة.



تشمل المبادرات والبرامج التي تدعم توظيف واستبقاء الموظفين البحرينيين في بنك البحرين والكويت ما يلي:

مبادرات على مستوى المجموعة

- سياسات التوظيف التي تعطي الأولوية للمواطنين.
- تسجيل المواهب البحرينية في برامج التدريب المستمر على القيادة المهنية.
- تخطيط التعاقب الوظيفي على المستوى التنفيذي مع التركيز على وضع المواطنين في برامج التدريب على المستوى التنفيذي.

مبادرات بنك البحرين والكويت البحرين

- برامج إدارة المتدربين التنفيذيين للخريجين البحرينيين لإعدادهم للنمو الوظيفي في مجال الخدمات المصرفية عالي التخصص.
- إعطاء الأولوية للمواطنين البحرينيين لبرامج رعاية الدراسات العليا.
- تقديم قروض الرهن العقاري للموظفين البحرينيين.
- تطوير برنامج للمساعدة التعليمية للموظفين لتوفير الرعاية التعليمية والتدريبية للمواطنين البحرينيين.
- تطوير برنامج إرشادي داخلي لدعم التطوير المهني للمواطنين البحرينيين. التأميم (البحرين).

التوطين

2021	2020	2019	2018
68%	70%	65%	57%
95%	96%	95%	94%
581	575	594	558
244	237	244	226
654	650	661	600

* بنك البحرين والكويت البحرين فقط. يُستثنى من ذلك المتدربين والطلاب والموظفين الخارجيين.

التوطين في الإدارة العليا

2021	68%
2020	70%
2019	65%
2018	57%

وضع بنك البحرين والكويت سياسة لتمكين المرأة وشكل لجنة لتمكين المرأة في جهد متضافر لضمان المساواة بين الجنسين على جميع المستويات وتوجيه الموظفين في اعتماد مبادئ المساواة بين الجنسين في حياتهم المهنية.

2.2 خلق مكان عمل شامل

تتمثل إحدى أهم أولويات البنك في بناء مكان عمل شامل ومرحب. نحن نحاول جاهدين إحراز تقدم في جميع مجالات التنوع ونسعى جاهدين لدعم حقوق الإنسان في كل جانب من جوانب أعمالنا.

2.2.1 التنوع والشمول

نحن ملتزمون بتعزيز بيئة عمل شاملة تتسم بالديناميكية والاحترام وتعزز المساواة. نحن نعتقد أن القوى العاملة المتنوعة تولد مجموعة واسعة من المهارات، وتحسن الإبداع، وتعزز الإنتاجية وتجعل مكان العمل مكاناً أفضل بشكل عام. في عام 2021، ضمت القوى العاملة لدينا تسع جنسيات مختلفة.

بنك البحرين والكويت هو صاحب عمل متكافئ الفرص وقد تبني سياسة عدم التسامح مطلقاً تجاه أي شكل من أشكال التمييز.

جنسيات الموظفين

	2021	2020	2019	2018
عدد الجنسيات	9	9	7	8
بحريني	95.09%	95.18%	95.04%	94%
جنسيات أخرى	4.91%	4.82%	4.96%	6%

توظيف الإنثا

نحن ندعم الموظفات وقد قدمنا عددًا من المبادرات في السنوات الأخيرة. ومع ذلك، فقد فرض عامي 2020 و2021 نوعًا مختلفًا من الدعم الذي كان موجهاً أكثر نحو منح النساء المرونة للعمل من المنزل مع المُعالين خلال جائحة كوفيد-19.

لقد وضعنا سياسة لتمكين المرأة وشكلنا لجنة لتمكين المرأة في جهد متضافر لضمان المساواة بين الجنسين على جميع المستويات وتوجيه الموظفين في اعتماد مبادئ المساواة بين الجنسين في حياتهم المهنية. ونود أن نعزز ثقافة تنظيمية تجسد التزامنا بتمكين المرأة ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية الأوسع نطاقاً للبنك.

ولا تقتصر هذه الجهود على البحرين، لأننا نريد تمكين المرأة في جميع البلدان التي نعمل فيها. ففي تركيا على سبيل المثال، سجلنا 60% من تمثيل المرأة في عامي 2020 و2021. وفي بنك البحرين والكويت البحرين، تمثل النساء 40.4% من الموظفين، ونطمح إلى زيادتها إلى 43% بحلول عام 2024.



توظيف الإنثا (عدد)

2021	2020	2019	2018	
9	7	5	4	الإدارة العليا
57	55	55	42	الإدارة الوسطى
182	177	186	182	الموظفون غير الإداريين

الإنثا في
الإدارة الوسطى

57	2021
55	2020
55	2019
42	2018

2.2.2 المساواة والإنصاف في مكان العمل

لقد نفذ بنك البحرين والكويت العديد من التدابير لمنع ومعالجة أي حوادث تمييز أو مضايقة في مكان العمل، وهي مشمولة في مدونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك، والمبادئ التوجيهية لسلوك التواصل المهني والقانون التأديبي.

آلية التظلم الرسمية

يحق لكل موظف التعبير عن تظلماته أو مشاعره أو شكاواه لإدارة بنك البحرين والكويت. بينما نؤكد على المعاملة العادلة والمنصفة ونوفر قناة للتواصل ثنائي الاتجاه، نحث الموظفين أولاً على تقييم وجهة نظرهم قبل المضي قدماً في تقديم شكوى رسمية.

مدونة قواعد السلوك

يتم تدريب جميع الموظفين الجدد على مدونة قواعد السلوك الخاصة ببنك البحرين والكويت كجزء من برنامجهم التعريفي ويطلب منهم إكمال هذا التدريب. كما يجب عليهم الإقرار بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالبنك والتوقيع عليها قبل الانضمام.

الإبلاغ عن المخالفات

لدى البنك سياسة الإبلاغ عن المخالفات مع المسؤولين المعيّنين الذين يمكن للموظفين الاقتراب منهم. توفر السياسة الحماية للموظفين لأي تقارير يتم تقديمها بحسن نية.



تعزير العلاقات طويلة الأمد مع العملاء

يعطي بنك البحرين والكويت لمصالح العملاء الأولوية. ويهتم البنك بتشجيع وإقامة علاقات وتجارب إيجابية وطويلة الأمد مع العملاء من خلال تحسين المنتجات والخدمات بشكل أفضل وإمكانية الحصول عليها بسهولة. كما يضمن أن تكون خصوصية معلومات العميل في طليعة هذه الجهود.

أبعاد رؤية البحرين 2030 ذات الصلة	تدابير بنك البحرين والكويت
3.1 يسهم المستوى العالي للمساعدة الاجتماعية في إعطاء جميع البحرينيين بداية متساوية.	يسهل بنك البحرين والكويت قروض الإسكان المدعومة من الحكومة للمواطنين المستحقين للدعم.
الموضوعات الجوهرية المغطاة	أهداف التنمية المستدامة
- تجربة ورضا العملاء - التحول الرقمي - الشمول المالي وعملية تسهيل الوصول للخدمات - التمويل المسؤول	

أهداف بنك البحرين والكويت

- الوقت المستغرق لحل شكاوى العملاء: يبلغ الوقت الحالي لحل شكاوى العملاء 1.4 يوم ونسعى جاهدين للحفاظ على ذات المستوى في المستقبل.
- نسبة المعاملات عبر الإنترنت والهاتف المحمول مقابل إجمالي المعاملات: تبلغ لنسبة الحالية 78%. ونعمل على توفير المزيد من الخيارات عبر الإنترنت ونستهدف 85% من المعاملات عبر الإنترنت بحلول عام 2024.
- عدد معاملات الإقراض والاستثمارات التي تم فحصها وفقاً لمعيار الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات: نهدف إلى تحقيق معاملات بنسبة 100% بحلول 2023.
- قبول المنتجات / الخدمات التي تساعد عملائنا على مواجهة تحد اجتماعي أو بيئي: يوفر بنك البحرين والكويت حالياً ثلاث منتجات تفي بهذه المعايير ونهدف إلى توفير ست منتجات على الأقل بحلول 2024.
- عدد الموظفين المدربين على مبيعات المنتجات المستدامة: هدفنا تدريب 100% من فريق المبيعات على مبيعات منتجات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات.

التزامات بنك البحرين والكويت

- تطوير منتجات وخدمات صديقة للبيئة.
- دمج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في أنشطة الإقراض والاستثمار.
- المشاركة في برنامج القروض الاجتماعية المقرر أن يوفرها القطاع الخاص (البنوك والمؤسسات المالية) والمقدمة من وزارة الإسكان وبنك الإسكان.
- تنفيذ أتمتة العمليات الروبوتية (RPA) للعمليات التجريبية المحددة.
- إصدار نظام إدارة نقد جديد.

3.1 الخدمات المصرفية المسؤولة

يُقصد بالخدمات المصرفية المسؤولة أن تكون شريكاً موثقاً به للعملاء والأطراف المعنية. ولا يسهم هذا فقط في جعل البنك أكثر وعياً ودراية بما يحتاجه العملاء المحليون من أجل الازدهار والتطور، ولكنه يجعل من الضروري بالنسبة لنا أن ندعم الشركات الناشئة القائمة على الابتكار للمساعدة في تيسير دورة اقتصادية مزدهرة.

ونظراً لكوننا أحد البنوك الرائدة في البلاد، فإننا نتفهم بالفعل قيمة الإعانات الاجتماعية، ونوفر مجموعة من المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات مختلف القطاعات بدءاً من العمال المغتربين من ذوي الدخل المحدود إلى شركات التكنولوجيا الناشئة في المراحل المبكرة.

كما يعفي البنك العملاء الأفراد من الفئات التالية من دفع الرسوم المفروضة إذا قل الرصيد عن الحد الأدنى والرسوم الإدارية الأخرى:

- الأشخاص الذين يحصلون على إعانات اجتماعية من وزارة العمل والشؤون الاجتماعية
- الطلاب
- الأرامل
- الأيتام
- المتقاعدون
- العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة
- أصحاب الرواتب الشهرية التي تقل عن 250 دينار بحريني (نحو 660 دولاراً أمريكياً)

تُطبق إعفاءات دفع الرسوم على المدخرات وتحويلات الراتب وأصحاب الحسابات الحالية وحسابات ستار ميكرو. ويتعين على العملاء تحديد أنفسهم على أنهم ينتمون إلى إحدى الفئات المستحقة للإعفاء.

ستار ميكرو هو حساب للعملاء الأصغر سنًا (أقل من 18 عامًا) بدون أي متطلبات لوجود حد أدنى للرصيد، ويهدف إلى تشجيع الشباب على تعلم الادخار.

يمنح حساب الهيراث العملاء فرصة الدخول في السحب للفوز بجوائز تغير حياتهم للأفضل. تم إطلاق حساب التوفير هذا في عام 2001 وقدم حتى الآن أكثر من 17 مليون دينار بحريني على هيئة جوائز نقدية بما في ذلك جائزة سنوية كبرى بقيمة 500,000 دينار بحريني وثلاث جوائز بقيمة 250,000 دينار بحريني. وبالإضافة إلى الجوائز المالية، يتناول هذا المنتج المسؤولية الاجتماعية لتشجيع وتثقيف المجتمع حول أهمية الادخار من أجل التمتع بمنفعة طويلة المدى والرفاهية.

القيمة النقدية للمنتجات والخدمات التي تقدم إعانات اجتماعية محددة (مليون دينار بحريني)

2021	2020	2019	2018
1.75	1.27	2.3	1.32

حساب توفير الهيراث

78%

نسبة المعاملات عبر الإنترنت والهاتف المحمول مقابل إجمالي المعاملات



17 مليون دينار بحريني

جوائز مغيرة للحياة

تم إطلاق حساب التوفير هذا في عام 2001 وقدم حتى الآن أكثر من 17 مليون دينار بحريني.



الشمول المالي

إن تلبية مجموعة متنوعة من احتياجات العملاء تُعد أمراً في غاية الأهمية لبنك البحرين والكويت، وتوضح شرائح العملاء في هذا البند بعض المبادرات المتخذة لتقديم أعلى مستوى من الخدمة والراحة لهم ولضمان إدماجهم.

الشركات الصغيرة والمتوسطة

نظراً لأهمية الشركات الصغيرة والمتوسطة (الشركات الصغيرة والمتوسطة) ومساهماتها الحيوية في الناتج المحلي الإجمالي، فمن الضروري أن نوفر أقصى قدر من الدعم لهذا القطاع، ونواصل باعتبارنا إحدى المؤسسات المالية المحلية الرئيسية في البلاد في تحفيز الازدهار والنمو الاقتصادي.

يفخر بنك البحرين والكويت بأن يكون من ضمن البنوك الرائدة في المملكة لتنفيذ توجيهات صاحب السمو الملكي الأمير سلمان بن حمد آل خليفة ولي العهد نائب القائد الأعلى رئيس مجلس الوزراء بشأن دعم اقتصاد البحرين والنمو الوطني من خلال صندوق السيولة.

العمال الوافدون من ذوي الدخل المحدود

تتضمن خدمات الإعانات الاجتماعية الخاصة بنا خدمة "لايت من بنك البحرين والكويت" - وهي فروع مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العمال الوافدين الأجانب بشكل أساسي - وتوفر الخدمات التالية:

- خدمات تحويل تنافسية برسوم وأسعار صرف مخفضة.
- معظم موظفي خدمة لايت من بنك البحرين والكويت من الوافدين، وبالتالي ليس هناك حواجز لغوية أو ثقافية مثل التي قد يواجهها العملاء في أي مكان آخر.

العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة

نوفر تجربة مصرفية سهلة الوصول إليها من العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي والفروع المصممة خصيصاً لهم.

يعتبر مجمعنا المالي في المحافظة الشمالية على شارع البديع هو الأكثر سهولة في الوصول من بين جميع فروعنا، فهو مزود بنظام انتظار يعطي أولوية تلقائية للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة باستخدام بطاقتهم الذكية أو بطاقات الخصم في قارئ البطاقات المدمج في طابعة التذاكر.

فيما يلي القنوات البديلة لبنك البحرين والكويت التي تيسر الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة:

الاستجابة الصوتية التفاعلية (IVR) - الخدمات المصرفية عبر الهاتف التي تتيح للعملاء إتمام المعاملات اليومية دون الحاجة إلى زيارة الفرع: على سبيل المثال استرداد الرصيد وتنفيذ التحويل ودفع فاتورة المرافق وخدمات بطاقات الائتمان وتحويل العملات ومعلومات سعر الفائدة والإبلاغ عن البطاقات المفقودة أو المسروقة.

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت - يمكن استخدام خدماتنا المصرفية عبر الإنترنت (www.bbkonline.com) لإتمام العمليات المصرفية للعملاء في الوقت المناسب لهم من خلال استخدام برنامج قياسي لتحويل النص إلى كلام، وهو متاح ومنتشر على نطاق واسع في جميع الهواتف الذكية وجميع أجهزة الكمبيوتر المكتبية الحالية.

قائمة الاستدامة 3: تعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء

لقد قمنا بوضع آلية للتعليقات والشكاوى لتمكين العملاء من الاتصال بنا عبر قنوات متعددة لتقديم تعليقاتهم حول تجاربهم مع البنك، مع وعد بالاستجابة في الوقت المناسب بناءً على طبيعة التعليق المقدم.



سبل الدعم الإضافية المقدمة إلى ذوي الاحتياجات الخاصة:

- أولوية الخدمة في فروع بنك البحرين والكويت.
- مساحات مخصصة لوقوف السيارات في معظم مواقع بنك البحرين والكويت.
- مسارات للكراسي المتحركة يسهل الوصول إليها وخطوط منخفضة للكراسي المتحركة.
- بلاط أرضيات خاص لتوجيه العملاء ضعاف البصر إلى كل من أجهزة الصراف الآلي ومكاتب الأولوية.
- دعم التعليق الصوتي لفتح الحساب.
- الأولوية في أنظمة الانتظار بالفروع، والتي يتم تشغيلها رقميًا من خلال بطاقة خصم العميل.
- خدمات مخصصة من الباب إلى الباب مقدمة من موظفين مدربين يزورون العملاء في منازلهم أو مكاتبهم (خدمات غير نقدية).
- ممثلو خدمة العملاء - مدربون على التواصل بلغة الإشارة ومخصصين لخدمة كافة العملاء بأعلى جودة.

الإقراض المسؤول ومنع وقوع أزمات الديون

يحتاج عملاء بنك البحرين والكويت الذين يقتربون الأموال إلى مستويات معقولة من الدخل المتاح للإنفاق بعد سداد كافة الالتزامات المالية لضمان احتفاظهم بدخل كاف لتغطية نفقات معيشتهم. تتم مراجعة مستويات الدخل المتاح للإنفاق بشكل دوري، مع الأخذ في الاعتبار معدل التضخم والزيادات في تكلفة المعيشة. وتراعي هذه العملية دائمًا رفاهية العميل.

حدد مصرف البحرين المركزي معايير سداد التمويل الاستهلاكي بنسبة 50% من دخل المقترض. ويمنح العملاء من ذوي الدخل المحدود (المحدد من بنك البحرين والكويت بقيمة أقل من 400 دينار بحريني في الشهر) قدرة سداد أقل بنسبة 30%، مع وضع حد أقصى للمبلغ الممول. ويساعد هذا الأمر على ضمان احتفاظ المقترضين بمستويات معقولة من الدخل المتاح للإنفاق.

تعتبر خدمات القروض والتسهيلات للعملاء الأفراد قروضًا تقليدية ولا تنطوي على قروض رهن عقارية ثانوية من بنك البحرين والكويت أو المقترضين.

تقديم معلومات شفافة ونصائح عادلة للعملاء

تتبع مدونة أفضل الممارسات بشأن الائتمان الاستهلاكي والرسوم (وفقًا لمدونة مصرف البحرين المركزي)، والتي تنص على الحد الأدنى للمعايير التي يتعين على البنوك وشركات التمويل إتباعها عند تقديم الائتمان أو الخدمات الأخرى، وعلى الرسوم و/أو الفوائد مستحقة الدفع من العملاء الشخصيين في مملكة البحرين.

ويقوم البنك بنشر هذه المعلومات والميزات المحددة في منشورات وكتيبات وصفحات الويب ووسائل الإعلام الأخرى.

لقد قمنا بوضع آلية للتعليقات والشكاوى لتمكين العملاء من الاتصال بنا عبر قنوات متعددة لتقديم تعليقاتهم حول تجاربهم مع البنك، مع تعهد بالاستجابة في الوقت المناسب بناءً على طبيعة التعليق المقدم. كما تم توفير للعملاء عملية تصعيد إلى الجهة التنظيمية إذا كانوا غير راضين عن استجابة البنك أو حل مشكلة معينة.

التمويل المستدام

يسترشد فريق الاستثمار فيما يخص الاستثمارات التملكية بقائمة تصنيف الدولة والصناعات المحددة من بنك البحرين والكويت. ويأخذ الفريق أقصى درجات الحذر عند القيام بالاستثمارات ويضمن عدم وجود نشاط غير قانوني. وفي هذه المرحلة، لم نحدد بعد عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لأغراض تخصيص الأصول. وتعتبر هذه المحفظة -بشكل عام- متنوعة بشكل جيد عبر المناطق الجغرافية والقطاعات.



دمج الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في الاستثمارات

يعمل بنك البحرين والكويت على جعل كافة الاستثمارات مسؤولة. يبذل فريقنا الحرص والتدقيق اللازم في تقييم ودراسة تقارير تصنيف الشركات وبيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات. تُرسل جميع تقارير العناية الواجبة إلى جانب تقارير التصنيف (التي تشمل بنود الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات) إلى قسم المخاطر لدينا كجزء من عملية الاعتماد. وفي هذه المرحلة، تتم دراسة مقاييس الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بشكل نوعي ولا يتم وضعها في نماذج كمية.

لقد قمنا أيضًا بتنفيذ استثمارات أولية بموجب برنامج المسؤولية الاجتماعية مع عدم الربح بما في ذلك الاستثمار في بنك العائلة الذي يدعم التمويل الصغير وشركة البحرين الدولية لملاعب الجولف وشركة نسيج لدعم الأنشطة الرياضية في البحرين. لم تُنفذ هذه الاستثمارات خلال 2021، ولكن يواصل بنك البحرين والكويت في متابعتها ودعمها. كما أن لبنك العائلة تمثيل في مجلس إدارة بنك البحرين والكويت.

3.2 خدمة العملاء

يضع بنك البحرين والكويت دائماً رضا العملاء على رأس أولوياته. ونحن نفخر بخدمة العملاء وتلبية أعلى توقعاتهم. يسعى البنك جاهداً إلى الاستجابة لجميع مشكلات العملاء، وقد أنشأ لجنة مخصصة لتجربة العملاء والمشاركة للتعامل مع شكاوى العملاء وتعليقاتهم (كما هو موضح في "تقديم المعلومات الشفافة والنصائح العادلة للعملاء" (صفحة 32).

تعمل وحدة تجربة العملاء على قياس رضا العملاء من خلال تنفيذ قياسات رضا العملاء وأدوات مشاركة مختلفة مثل صافي نقاط الترويج واستطلاعات رضا العملاء واستبيانات ما بعد المكالمة. ويهدف البنك إلى الحفاظ على نتيجة 50 صافي نقاط الترويج أو أعلى، حيث تبلغ النقاط الحالية للخدمات المصرفية للأفراد 52.8 والخدمات المصرفية للشركات 57.

تشمل إنجازاتنا لعامي 2020 و 2021 ما يلي:

- استطلاعات رضا العملاء (عملاء الخدمات المصرفية للشركات، عملاء الخدمات المصرفية الخاصة، عملاء مركز الاتصال، العملاء العابرون، العملاء الذين أغلقوا حساباتهم).
- في عام 2021، بلغت نتيجة صافي نقاط الترويج للخدمات المصرفية للأفراد لبنك البحرين والكويت 52.8 والخدمات المصرفية للشركات 57.
- يعد بنك البحرين والكويت أول بنك في البحرين يقدم تحديثات معلومات العملاء في أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنك باستخدام بطاقات الهوية الوطنية للعملاء.
- أصدرنا آلات بطاقات الخصم الفوري وكشوف الحسابات المصرفية الفورية.
- لقد طبقنا إشعار الرسائل القصيرة لجميع آلات انتظار الفروع بدلاً من التذاكر الورقية التقليدية - وهي مفيدة بشكل خاص خلال فترة جائحة كوفيد-19 للحفاظ على التباعد الاجتماعي.
- وفر بنك البحرين والكويت خياراً مكيّف خارج فروعنا لإنشاء مناطق انتظار مريحة للعملاء بسبب قيود السعة المتعلقة بجائحة كوفيد-19.
- لقد رفعنا حدود السحب النقدي لبطاقة الخصم الخاصة بنا.
- لقد أطلقنا تطبيق **BBKPLUS** للخدمات المصرفية الرقمية وعبر الهاتف المحمول.
- ساعدنا العملاء على تحديث "اعرف عميلك" وبطاقات الهوية دون الحاجة إلى زيارة الفرع شخصياً.
- وفرنا أوراق عملات جديدة للعديد من خلال أجهزة الصراف الآلي.
- أطلقنا الخدمات المصرفية المفتوحة، مما يتيح للعملاء الاطلاع على حساباتهم المصرفية المحلية الأخرى من خلال تطبيق بنك البحرين والكويت.
- تم إطلاق أول فرع رقمي **BBKPLUS** في عام 2020 وتم افتتاح أربعة فروع أخرى في عام 2021. يضم **BBKPLUS** العديد من مرافق التكنولوجيا الحديثة.
- أطلق بنك البحرين والكويت برنامج تمويل الإسكان الاجتماعي بالتعاون مع وزارة الإسكان البحرينية وبنك الإسكان.

متوسط وقت الاستجابة للاستفسارات العملاء (يوم)

2021	1.43
2020	3
2019	4
2018	6



قائمة الاستدامة 3: تعزيز العلاقات طويلة الأمد مع العملاء

الحدث الأبرز: مجتمع غير نقدي

على مدار الخمسين عامًا الماضية، قام بنك البحرين والكويت والشركات التابعة له بتحويل آليات الدفع الخاصة به من خلال توفير منتجات وخدمات عالية الجودة لحاملي البطاقات والتجار بما في ذلك الأطفال والطلاب والشركات ونخبة العملاء.

توفر المجموعة مجموعة متنوعة من حلول الدفع الذكية، والتي تلبي احتياجات جميع القطاعات بما في ذلك بوابات الدفع والشركات الرقمية الناشئة في التكنولوجيا المالية.



حلول الدفع الذكية

قبول رمز الاستجابة السريع



آلة تسجيل النقد



أكشاك الخدمة الذاتية



نقاط البيع الذكية



المدفوعات اللاتلامسية



رقمنة بنك البحرين والكويت

أصبحت الرقمنة أولوية رئيسية في السنوات الأخيرة، حيث حققنا من خلالها تقدمًا كبيرًا في مجالات الإلحاق الرقمي وطرق الدفع الإلكترونية. فبدأنا في السماح للعملاء الجدد والحاليين بفتح حسابات باستخدام القنوات عبر الإنترنت مثل تطبيق **BBKPLUS** (الإلحاق الرقمي وفتح حساب الإيداع عبر الإنترنت) وأدخلنا معالجة الشيكات الرقمية على نظام البحرين لمقاصة الشيكات الإلكترونية (BCTS).

كما نخطط في المستقبل القريب في بدء تجهيز الشيكات المسحوبة علينا على نظام البحرين لمقاصة الشيكات الإلكترونية وإيداع الشيكات عن بعد والشيكات المؤجلة والقائمة المركزية لمنتھي الشيكات.

لقد حققنا أيضًا إنجازات في دعم خدمة أبل باي ApplePay، فضلًا عن تزويد تطبيقات داخلية على تطبيق بنك البحرين والكويت ودعم معاملات أبل باي المكتسبة محليًا والموجهة من خلال تطبيق BENEFIT. أضفنا التحويلات المحلية ومدفوعات فواتير والمدفوعات/التحويلات السريعة كخدمات رقمية إضافية غير نقدية متاحة من خلال شبكة أجهزة الصراف الآلي.

المعاملات (نسبة)

2021	2020	2019	2018	
21.81%	32.60%	26.38%	26.61%	داخل الفروع
78.19%	67.40%	73.62%	73.39%	عبر الإنترنت/ الهاتف المحمول

شهد عام 2021 زيادة كبيرة في المعاملات عبر الإنترنت والهاتف المحمول، وقد تسارعت هذه التغييرات بسبب جائحة كوفيد 19. نهدف في السنوات القادمة إلى معالجة الكثير من معاملات الفروع من خلال قنوات رقمية حتى مع تخفيف القيود المتعلقة بجائحة كوفيد.

شكاوى العملاء ومعالجتها

بلغ متوسط وقت الاستجابة لاستفسارات العملاء في عام 2021 صفرًا من الأيام، بمعدل استجابة 1.43 يومًا لشكاوى العملاء واستفساراتهم.



BBKPLUS

تم إطلاق أول فرع رقمي **BBKPLUS** في عام 2020 وتم افتتاح أربعة فروع أخرى في عام 2021. يضم **BBKPLUS** العديد من مرافق التكنولوجيا الحديثة.

المسؤولية الاجتماعية

أصبحت المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) ممارسة تجارية قياسية في عصرنا. فيساعد التزام الشركات بالمسؤولية الاجتماعية في بناء علامتها التجارية وسمعتها، ويفيد المجتمع من خلال المساهمة في المبادرات التي تدعم المجتمعات التي نخدمها.

لقد بذل بنك البحرين والكويت جهودًا واعية لغرس ثقافة المسؤولية الاجتماعية. ويقدم عملنا في هذا المجال بيانًا قويًا حول من نحن وما يمثل البنك في عالم الأعمال الذي غالبًا ما تهيمن عليه "حسابات الربح والخسارة".

أبعاد رؤية البحرين 2030 ذات الصلة	تدابير بنك البحرين والكويت
3.1 تسهم المستويات العالية للدعم الاجتماعي في إعطاء جميع البحرينيين بداية متساوية.	تشجيع العمل الخيري ودعم الأعمال الخيرية.
3.3 يمكن التعليم ذات الجودة العالية كافة البحرينيين من تحقيق طموحاتهم.	دعم وتطوير الموهوبين الشباب طوال فترة تعليمهم.
3.5 يتمتع المواطنون والمقيمون ببيئة معيشية مستدامة وجذابة.	- تنفيذ مبادرات كفاءة الطاقة التي تدعم أهداف الاستدامة في المملكة. (على سبيل المثال للمباني والأجهزة الكهربائية). - تشجيع الأجيال الجديدة من البحرينيين على اكتساب الخبرة والمعرفة العميقة بتراثنا الثقافي.
الموضوعات الجوهرية المغطاة	أهداف التنمية المستدامة
- البصمة البيئية - الاستثمار في تنمية المجتمع - تحديد المصادر المسؤولة	 

أهداف بنك البحرين والكويت

- استثمارات مجتمعية كنسبة مئوية من الأرباح قبل الضرائب: الحفاظ على ما يصل إلى 5% في السنوات القادمة.
- الحفاظ على زيادة ساعات التطوع بحد أدنى 150 في السنة.
- الإنفاق على الموردين المحليين: يجب أن يتم توجيه ما لا يقل عن 85% من إجمالي النفقات إلى الموردين المحليين في السنوات الثلاث المقبلة.
- تقييم المورد مقابل مدونة قواعد السلوك الخاصة بتحديد المصادر: تحقيق 100% بحلول عام 2024.
- استهلاك الورق (الورق الذي يتم شراؤه سنوياً بالكيلوجرام): تخفيضه بنسبة 50% خلال السنوات الثلاث القادمة (الاستهلاك المستهدف 75,000 كجم).
- استهلاك الطاقة لكل موظف: تخفيضه بنسبة 5% في السنوات الثلاث المقبلة.
- كثافة استهلاك المياه: تخفيض الكثافة بنسبة 10% في السنوات الثلاث المقبلة.

التزامات بنك البحرين والكويت

- مواصلة استثمارنا المجتمعي لخلق تأثير إيجابي في المجتمعات التي يتواجد فيها البنك.
- ضمان إقامة علاقات مسؤولة مع مورديننا.
- تحسين التتبع والمراقبة والإفصاح عن الأثر البيئي لعملياتنا.

4.1 خلق قيمة مشتركة

تبدأ الأعمال بخلق قيمة لها. لا يختلف بنك البحرين والكويت عن المؤسسات المالية الأخرى في رغبته في خلق قيمة مشتركة للمجتمع مع تحقيق أرباح لتشغيل البنك وتنميته. فهذه المعادلة الناجحة مكنتنا من بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء والأطراف المعنية على مدار الخمسين عامًا الماضية.

الاستثمار المجتمعي (مليون دينار بحريني)

2021	2020	2019	2018	
2.2	2.0	1.6	1.4	إجمالي الاستثمار المجتمعي

نهدف إلى دعم المشاريع التي تسهم إيجابياً في رفاهية المجتمع المحلي، لذلك نخصص جزءاً من ميزانيتنا السنوية لتمويل المشاريع ذات الصلة بالمجتمع. تتنوع المشاريع، ولكنها تقع ضمن مجالات الأعمال الخيرية والثقافة والبحث والصحة، والتعليم، والعمل الخيري، والرياضة.

3 مليون
دينار بحريني

تبرع بنك البحرين والكويت بمبلغ 3 ملايين دينار بحريني في عام 2020 لدعم الجهود الوطنية الرامية إلى التصدي لآثار جائحة كوفيد-19.



86%

إن نسبة الموردين المحليين في عام 2021 هي حوالي 86٪. وقد وضعنا معايير عالية المستوى لمورديننا وشركاء أعمالنا، ونتوقع منهم التقيد بقواعد السلوك الخاصة ببنك البحرين والكويت.



المشاريع البيئية

- البحرين أكثر اخضراراً بالتعاون مع مشروع المبادرة الوطنية لتنمية القطاع الزراعي
- رعاية مشروع الطاقة المتجددة والطاقة الشمسية في شاطئ عسكر



التعليم

- برنامج ولي العهد للمنح الدراسية العالمية
- وقف عيسى بن سلمان التعليمي الخيري
- مختبر الاستدامة بجامعة البحرين
- دورات بنك البحرين والكويت لمحو الأمية الرقمية
- برنامج بنك البحرين والكويت لتدريب الصحفيين



الصحة

- البدء في إنشاء مركز قلالي الصحي، على غرار مركز بنك البحرين والكويت الصحي بالحد
- دعم مستشفى الملك حمد الجامعي بمضخات الأنسولين للأطفال المصابين بالسكري

محو الأمية المالية

يعد محو الأمية المالية مجالاً رئيسياً آخر، وقد دعم البنك العديد من المبادرات لتعزيزه. وفي عام 2021، قمنا برعاية برامج إنجاز البحرين لتعزيز محو الأمية المالية بين الطلاب من كافة الأعمار. كما دعمنا معهد البحرين للدراسات المصرفية والمالية (BIBF) في بناء غرفة على أحدث طراز بتكنولوجيا المحاكاة لمساعدة الطلاب في مجالات الخزنة والاستثمار على توسيع معارفهم واكتساب الخبرة.

علاوة على ذلك، دعم البنك مسابقة تحدي التداول الاستثماري (Trade Quest)، وهي عبارة عن محاكاة مالية تنافسية تهدف إلى تزويد الطلاب بتجارب واقعية تحدث عادةً في الأسواق المالية المحلية والدولية.

واعترافاً بالدور البناء الذي تلعبه الصحافة في تعزيز الاقتصاد الوطني وتنميته، أطلقنا برنامجاً تدريبياً لصقل المعرفة والمهارات الاقتصادية للصحفيين. وضممت هذه المبادرة لضمان التميز الصحفي في إعداد التقارير المالية والمصرفية بشكل عام.

محو الأمية الرقمية

يهدف برنامج محو الأمية الرقمية لبناء القدرات الرقمية للبحرنيين في العالم الرقمي الحالي وتمكينهم وتزويدهم بالمعرفة اللازمة لاستخدام تطبيقات ومنصات مختلفة مثل خدمات الحكومة الإلكترونية المتطورة في البحرين، والخدمات المصرفية الإلكترونية والتعليم عبر الإنترنت والمدفوعات الإلكترونية.

4.2 التوريد المسؤول

وضعنا معايير عالية لمورديننا وشركاء أعمالنا ونتوقع من جميع الموردين الالتزام بمدونة قواعد السلوك الخاصة ببنك البحرين والكويت. وفي عام 2021، كان حوالي 86٪ من الموردين من مصادر محلية.

المشتريات المحلية*

2021	2020	2019	
564	601	702	عدد الموردين المُتعاقد معهم
460	498	590	عدد الموردين المحليين المُتعاقد معهم
25.6	22.2	22.9	إجمالي الإنفاق على المشتريات (مليون دينار بحريني)**

* سجلات عام 2018 غير متوفرة بسبب تغيير في الأنظمة.
** أرقام تقديرية. نحن بصدد وضع إجراءات جديدة لتحسين رصد إنفاقنا على المشتريات.



استهلاك المياه
(متر مكعب)

2021	11,138
2020	14,320
2019	16,083
2018	15,277



الحدث الأبرز: استدامة الطاقة في مكتبتنا بتركيا

يُعد مبنى مكتبتنا في اسطنبول بناية خضراء معتمدة (معتمد من المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء - نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة) ومجهز بتعديلات وتصميمات كفاءة الطاقة. نُعيد تدوير الورق والزجاج والبلاستيك، زُعم أننا تحولنا إلى استخدام الزجاجات منذ عامين وقمنا منذ ذلك الحين بتقليل استخدام البلاستيك إلى كمية ضئيلة. جميع مواد تنظيف المكاتب خالية من المواد الكيميائية ويتم تشغيل التكييف خلال ساعات العمل فقط.

4.3 تقليل التأثيرات البيئية إلى الحد الأدنى

نُريد تقليل تأثيرنا البيئي وخفضه إلى أدنى حد في كل منطقة نُباشر فيها عملنا. ينطبق هذا على استهلاك الطاقة المياه وبرامج إعادة التدوير والأنشطة الأخرى في مكتبتنا وفروعنا.

استهلاك الطاقة

لقد قمنا بإدارة استهلاكنا للطاقة وخفضها بفاعلية على مدار العامين الماضيين، ويرجع الفضل في ذلك بشكل أساسي إلى استبدال المعدات القديمة (المولدات وجهاز التزويد المستمر للطاقة والمبردات والمحولات) بمعدات أحدث وأكثر كفاءة. ارتفع إجمالي استهلاكنا من الكهرباء في عام 2021 بنسبة 18٪ تزامناً مع عودتنا إلى العمليات المنتظمة وعودة المزيد من الموظفين إلى العمل بعد الجائحة، إلا أن الارتفاع هذا كان تقريباً بنفس ارتفاع عام 2019.

استهلاك الطاقة (كيلوواط في الساعة)

2021	2020	2019	2018
9,972,225	8,434,300	9,970,590	10,296,316
إجمالي استهلاك الطاقة			

استهلاك المياه

إننا نتعامل مع استهلاكنا للمياه من خلال مجموعة متنوعة من الإجراءات. على الرغم من أن بنك البحرين والكويت لا يستهلك كميات كبيرة من المياه، فإننا نفيس استهلاكنا للمياه واتخذنا إجراءات حاسمة لتجنب الإفراط في الاستهلاك حيثما أمكن ذلك. انخفض استهلاكنا خلال العامين الماضيين بحوالي 11٪ و22٪ على التوالي، ويرجع ذلك جزئياً إلى تركيب أجهزة استشعار أوتوماتيكية جديدة.

استهلاك المياه (متر مكعب)

2021	2020	2019	2018
11,138	14,320	16,083	15,277
إجمالي استهلاك المياه			

استهلاك المواد وإعادة التدوير

نُعيد تدوير الورق، ومن خلال رقمنة عدد من إجراءاتنا، فإننا نحد من استهلاك الورق بشكل أكبر. في عام 2021، أعدنا تدوير 29 طناً من الورق و100٪ من النفايات الورقية.

إعادة تدوير الورق (طن)

2021	2020	2019	2018
29	26	36	28
إجمالي الورق المعاد تدويره			





الحدث الأبرز: حملة Go Green Campaign

في عام 2011، قدمنا حملة "Go Green"، والتي لا تزال مستمرة بعد مرور ما يقرب من عقد من الزمان. كجزء من الحملة، نهدف إلى:

- الاستعانة بمصادر خارجية للتصوير الضوئي، مما يقلل من المنتجات الاستهلاكية المتعلقة بآلات التصوير الناسخة (مثل قطع الغيار والأحبار).
- الاستعانة بمصادر خارجية لجميع عمليات الطباعة المصرفية واستخدام نظام المعلومات الإدارية (MIS) لمراقبة نشاط الطباعة والتحكم فيه.
- تقليل النماذج المطبوعة بنسبة 50% عن طريق رقمنتها أو حذفها تمامًا.

مخاطر متعلقة بالمناخ – مبادرات 2022 المقدمة من الحكومة والهيئات التنظيمية وبنك البحرين والكويت

تشير المخاطر المتعلقة بالمناخ إلى الآثار السلبية المحتملة لتغير المناخ على المنظمة. وتشمل احتمالية حدوث آثار ضارة على الأرواح وسبل العيش والحالة الصحية والأصول الاقتصادية والاجتماعية والثقافية والخدمات (بما في ذلك البيئة) والبنية التحتية بسبب تغير المناخ.

تنقسم هذه المخاطر إلى مجموعتين: مخاطر مادية ناجمة عن تأثير الحرائق والفيضانات والآثار الطبيعية الأخرى الناجمة عن تغير المناخ؛ ومخاطر التحول من الانتقال إلى الأعمال الأكثر ملاءمة للمناخ والتي يمكن أن تحدث تغيرات مفاجئة في قيم الأصول وسعر الكربون.

صافي الانبعاثات الصفيرية في الاقتصاد

وفقًا لمبادرة الأهداف المستندة إلى العلم (SBTi)، "يتم تحقيق صافي انبعاثات صفيرية عندما تتم موازنة انبعاثات غازات الاحتباس الحراري في الغلاف الجوي بعمليات الإزالة البشرية المنشأ خلال فترة محددة". إن تحقيق صافي الصفر يعني استمرار انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، ولكن يتم تعويضها عن طريق إزالة كمية معادلة وتخزينها بشكل دائم في التربة والنباتات والمواد.

رؤية البحرين الاقتصادية 2060

فرضت رؤية البحرين الأصلية لعام 2030 نموًا نظيفًا وأخضرًا ومستدامًا للاقتصاد المملكة. سيحقق التزام مملكة البحرين بالوصول للحياد الكربوني في العام 2060 نجاحًا أكبر: فرض فحص لانبعاثات الكربون بهدف الوصول إلى صافي الصفر بحلول عام 2060. ومن ثم فإن تركيزنا الجديد على المخاطر المتعلقة بالمناخ.

تفويض مصرف البحرين المركزي في مارس 2022

اعتبارًا من عام 2022، سيطلب مصرف البحرين المركزي جميع البنوك بتنفيذ إدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ. ويشمل ذلك ما يلي:

- تكييف السياسات والإجراءات والضوابط
- آليات الحوكمة ومشاركة مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية
- فهم وتقييم الأثر المحتمل للعوامل الأساسية المُحركة للمخاطر المتعلقة بالمناخ
- تصميم وتنفيذ إطار تقبل المخاطر وإدارتها
- التحديد الكمي للمخاطر حيثما تكون المخاطر المحددة جوهرية
- الإفصاحات العامة التي تشمل الحوكمة والاستراتيجية وإدارة المخاطر والمقاييس والأهداف

استجابة بنك البحرين والكويت

شكل بنك البحرين والكويت بالفعل فريقًا مُخصصًا للتعامل مع المخاطر المتعلقة بالمناخ. ستؤكّل جميع مؤشرات الأداء الرئيسية ذات الصلة لهذا الفريق وسيُكثف عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية الجديدة تركيزنا، بما يتماشى مع توجيهات مصرف البحرين المركزي. تشمل الخطط الأولية المزيد من الرقمنة لعروض البنك، وتقليل منح بنك البحرين والكويت القروض للقطاعات كثيفة الانبعاثات، وقروض السيارات الهجينة الجديدة بأسعار تفضيلية، وغيرها من منتجات التجزئة والشركات المعبأة مسبقًا كحلول للحد من الانبعاثات.

مشاركة الأطراف المعنية

مجموعة الأطراف المعنية:

العملاء

الأهمية بالنسبة لبنك البحرين والكويت:

نهدف دائمًا في بنك البحرين والكويت إلى البقاء على مقربة من عملائنا وتيسير أمور حياتهم من خلال الخدمات القائمة على التكنولوجيا التي توفر حلولاً مرنة وآمنة لطرق أفضل للخدمات المصرفية.

الاحتياجات والتوقعات:

- حلول مصرفية رقمية يسهل الوصول إليها وسهلة الاستخدام
- خدمة عملاء سريعة الاستجابة
- أنظمة مرنة لأمن المعلومات وخصوصية البيانات
- حماية مصالح العملاء من المخاطر
- أسعار ورسوم تنافسية

طرق المشاركة:

- وسائل التواصل الاجتماعي
- أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الصراف الآلي التفاعلي والفروع
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتطبيق BBKPLUS للجوال والخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة والخدمات المصرفية عبر الهاتف
- خدمة عملاء بنك البحرين والكويت
- تقرير سنوي
- موقع بنك البحرين والكويت (www.bbkonline.com)

مجموعة الأطراف المعنية:

الموظفون

الأهمية بالنسبة لبنك البحرين والكويت:

يُعدُّ نمو موظفينا في عملهم والاحتفاظ بهم عاملاً رئيسياً في نجاحنا المستدام. تمكن ثقافتنا الأسرية موظفينا من تحقيق كامل إمكاناتهم وتحقيق المزيد في بيئة رعاية تستثمر في مواهبها الحالية والمستقبلية للحفاظ على مكانة بنك البحرين والكويت كصاحب عمل مفضل.

الاحتياجات والتوقعات:

- فرص التدريب والتطوير الوظيفي
- نظام المكافآت التحفيزي
- رواتب ومزايا تنافسية
- بيئة عمل متنوعة وشاملة
- فتح وسائل اتصال مع الإدارة

طرق المشاركة:

- فريق الموارد البشرية
- برامج التدريب والتطوير
- نظام المكافآت التحفيزي والقائم على الأداء
- سياسة التبليغ المهني الداخلي
- مدونة القواعد السلوكية
- لوحة الإعلانات والنشرات

مجموعة الأطراف المعنية:

المساهمون والمستثمرون

الأهمية بالنسبة لبنك البحرين والكويت:

يُعدُّ زيادة قيمة مساهمة أصحاب الأسهم من صميم استراتيجية بنك البحرين والكويت من أجل تحقيق النجاح على المدى الطويل. من خلال الحفاظ على الشفافية والاستدامة المالية، فإننا نعتد على ثقة مساهميننا ودعمهم لتحقيق سجلات مالية متميزة والاستمرار في تحقيق المزيد من قيمة المساهمة.

الاحتياجات والتوقعات:

- نتائج مالية متميزة
- الشفافية والإفصاح
- حوكمة قوية للشركات
- الابتكار والتحول الرقمي
- برنامج استثمارية الأعمال المرنة

طرق المشاركة:

- تقارير سنوية
- قوائم مالية ربع سنوية ونصف سنوية وسنوية
- الاجتماع السنوي العام (AGM)
- موقع بنك البحرين والكويت (www.bbkonline.com)
- نموذج الاستعلام عبر الإنترنت
- دعوة حضور مؤتمر تقديم المستثمر

مجموعة الأطراف المعنية:

الحكومة والجهات التنظيمية

الأهمية بالنسبة لبنك البحرين والكويت:

دُمج الامتثال والسلوك الأخلاقي في ثقافة وإطار عمل بنك البحرين والكويت؛ مما حدد نطاق عملنا وعلاقتنا بالأطراف المعنية الكرام. تضمن حوكمة الشركات القوية لبنك البحرين والكويت الامتثال الكامل في جميع عملياتنا ومعاملاتنا مع المساهمة في رؤية البحرين الوطنية للتنمية المستدامة.

الاحتياجات والتوقعات:

- منع الجرائم المالية
- الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية
- دعم الرؤية الوطنية للتنمية المستدامة

طرق المشاركة:

- السياسات واللوائح
- التقرير السنوي
- لجنة مراجعة الحسابات والامتثال

مجموعة الأطراف المعنية:

المجتمعات

الأهمية بالنسبة لبنك البحرين والكويت:

تُعتبر المسؤولية الاجتماعية جزءًا لا يتجزأ من فلسفة بنك البحرين والكويت ورؤيته. يتجلى ذلك بوضوح في ثقافة عملنا والتزامنا بحماية البيئة ودعم تنمية المجتمعات التي نعمل فيها. من خلال منتجاتنا وخدماتنا وبرامجنا الاجتماعية، نُعزز الشمولية وإمكانية الوصول للجميع، بينما نقود عمليات أكثر صداقة للبيئة نحو مستقبل أكثر استدامة.

الاحتياجات والتوقعات:

- فرص عمل مع التركيز على المساواة بين الجنسين
- المنتجات والخدمات الشاملة التي يمكن الوصول إليها
- الأعمال الخيرية والتبرعات
- دعم التعليم الجيد والميسور
- مسؤولية ممارسات الإقراض والاستثمار

طرق المشاركة:

- فعل الخير
- برامج تنمية المجتمع (مثل الرعاية الصحية والتعليم والتحول الرقمي)
- وسائل التواصل الاجتماعي
- الاستثمار في المواهب

مجموعة الأطراف المعنية:

الموردون

الأهمية بالنسبة لبنك البحرين والكويت:

نهدف دائمًا إلى التعامل مع الموردين الذين يتوافقون مع قواعد أعمالنا ومن يمكنهم المساهمة في نجاح بنك البحرين والكويت على المدى الطويل. لذا، نختار موردين بعناية ونبنى علاقة قائمة على الشفافية والنزاهة والسلوك الأخلاقي.

الاحتياجات والتوقعات:

- المدفوعات في الوقت المناسب
- عمليات اختيار عادلة وشفافة
- وسائل اتصال واضحة ومُتاحة

طرق المشاركة:

- قسم المشتريات
- العطاءات والمناقصات العادلة

مؤشر المبادرة العالمية للتقارير (GRI)

تم إعداد تقرير الاستدامة هذا وفقاً للخيار الأساسي لمعايير المبادرة العالمية للتقارير. يتضمن الجدول أدناه مرجعاً لمحتوى المبادرة العالمية للتقارير الوارد في التقرير.

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة أو الروابط
36-102 عملية تحديد المكافأة		2
مشاركة الأطراف المعنية		
40-102 قائمة بمجموعات الأطراف المعنية		10، 40، 41
41-102 اتفاقيات المفاوضة الجماعية		يتقيد البنك باللوائح والقوانين للملكة البحرين
42-102 تحديد الأطراف المعنية واختيارهم		10، 40، 41
43-102 نهج لمشاركة الأطراف المعنية		10، 40، 41
44-102 الموضوعات والاهتمامات الرئيسية المثارة		10، 40، 41
ممارسة إعداد التقارير		
45-102 كيانات مدرجة في القوائم المالية الموحدة		https://www.bbkonline.com/annualreport2021/ar/pdf/Ara--AR21-BBKAR.pdf-FULL-bic
46-102 تحديد محتوى التقرير وحدود الموضوعات		ب، 10
47-102 قائمة الموضوعات الجوهرية		10
48-102 إعادة صياغة المعلومات		لا يوجد
49-102 التغييرات في إعداد التقارير		لا يوجد
50-102 الفترة المشمولة بالتقرير		ب
51-102 تاريخ أحدث تقرير		4
52-102 دورة إعداد التقرير		سنوي
53-102 جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير		BBKPR@bbkonline.com
54-102 إدعاءات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير		ب
55-102 فهرس محتوى المبادرة العالمية للتقارير		42
56-102 التحقق الخارجي		بنك البحرين والكويت لا يتطلب ضمان خارجي لتقرير الاستدامة

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة أو الروابط
المبادرة العالمية للتقارير 101: مؤسسة 2016		
إفصاحات عامة		
المبادرة العالمية للتقارير 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	الملف التعريفي التنظيمي	
	1-102 اسم المنظمة	6
	2-102 الأنشطة والماركات والمنتجات والخدمات	3، 6
	3-102 موقع المقر	6
	4-102 موقع العمليات	6، 7
	5-102 الملكية والشكل القانوني	6
	6-102 السوق المستهدف	6، 7
	7-102 نطاق عمل المنظمة	7، 21
	8-102 معلومات عن الموظفين والعاملين الآخرين	21
	9-102 سلسلة التوريد	37
	10-102 تغييرات كبيرة في المنظمة وسلسلة توريدها	لا يوجد
	11-102 المبدأ أو النهج الوقائي	16، 39
	12-102 مبادرات خارجية	3، 12، 36، 37
	13-102 العضوية في الجمعيات	www.bbkonline.com
	الاستراتيجية	
	14-102 بيان من كبار صانعي القرار	1، 4، 5
	الأخلاق والنزاهة	
	16-102 القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	6
	الحوكمة	
	18-102 هيكل الحوكمة	2، 15
	20-102 المسؤولية التنفيذية للشؤون الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	2، 16، 17
	22-102 تكوين أعلى هيئة للحوكمة ولجانها	15
	23-102 الرئيس التنفيذي لأعلى هيئة للحوكمة	1
	26-102 دور أعلى هيئة للحوكمة في تحديد الأهداف والقيم والاستراتيجية	15
	28-102 تقييم أداء أعلى هيئة للحوكمة	16

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة أو الروابط
سلسلة 200 (موضوعات اقتصادية) الأداء الاقتصادي		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	6، 7
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	6، 7
	3-103 تقييم منهج الإدارة	6، 7
المبادرة العالمية للتقارير 201: الأداء الاقتصادي	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	7
الوجود في السوق		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	25، 26
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	25، 26
	3-103 تقييم منهج الإدارة	25، 26
المبادرة العالمية للتقارير 202: الوجود في السوق	2-202 نسبة موظفي الإدارة العليا المعيّنين من المجتمع المحلي	26
الآثار الاقتصادية غير المباشرة		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	2، 3، 31
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	2، 3، 31
	3-103 تقييم منهج الإدارة	2، 3، 31
المبادرة العالمية للتقارير 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	1-203 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	3
ممارسات المشتريات		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	37
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	37
	3-103 تقييم منهج الإدارة	37
المبادرة العالمية للتقارير 204: ممارسات المشتريات 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	37

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة أو الروابط
مكافحة الفساد		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	2، 14
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	2، 14
	3-103 تقييم منهج الإدارة	2، 14
المبادرة العالمية للتقارير 205: مكافحة الفساد	2-205 التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	2
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 300 سلسلة المعايير البيئية - الطاقة		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	38
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	36، 38
	3-103 تقييم منهج الإدارة	38
المبادرة العالمية للتقارير 302: الطاقة 2016	1-302 استهلاك الطاقة في المؤسسة	38
المياه والنفائات السائلة		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	38
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	36، 38
	3-103 تقييم منهج الإدارة	38
المبادرة العالمية للتقارير 303: المياه والنفائات السائلة 2018	5-303 استهلاك المياه	38
النفائات والنفائات السائلة		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	38
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	36، 38
	3-103 تقييم منهج الإدارة	38
المبادرة العالمية للتقارير 306: النفائات 2020	4-306 النفائات المحولة من عمليات التخلص	38

مؤشر المبادرة العالمية للتقارير (GRI) تنمة

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة أو الروابط
التنوع وتكافؤ الفرص		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	28، 27
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	28، 27
	3-103 تقييم منهج الإدارة	28، 27
المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	1-405 تنوع هيئات الإدارة والموظفين	28، 26، 21، 15
عدم التمييز		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	28
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	28
	3-103 تقييم منهج الإدارة	28
المجتمعات المحلية		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	37، 36
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	37، 36
	3-103 تقييم منهج الإدارة	37، 36
	1-413 عمليات بمشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر وبرامج التنمية	37، 36
المبادرة العالمية للتقارير 413: المجتمعات المحلية 2016		
خصوصية العميل		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	18
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	18
	3-103 تقييم منهج الإدارة	18
المبادرة العالمية للتقارير 418: خصوصية العميل 2016	1-418 شكاوى موثقة تتعلق بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بياناته	18، 14

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة أو الروابط
سلسلة 400 (مواضيع اجتماعية) التوظيف		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	28-19
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	28-19
	3-103 تقييم منهج الإدارة	28-19
المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف 2016	1-401 تعيين موظفين جدد وحركة دوران الموظفين	25، 24
	3-401 إجازة رعاية الطفل	23
الصحة والسلامة المهنية		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	23، 22
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	23، 22
	3-103 تقييم منهج الإدارة	23، 22
المبادرة العالمية للتقارير 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	6-403 تعزيز صحة العمال	23، 22
التدريب والتعليم		
المبادرة العالمية للتقارير 103: نهج الإدارة 2016	1-103 شرح الموضوع الجوهرى وحدوده	22-20
	2-103 منهج الإدارة ومكوناته	22-20
	3-103 تقييم منهج الإدارة	22-20
المبادرة العالمية للتقارير 404: التدريب والتعليم 2016	1-404 متوسط ساعات التدريب لكل موظف سنويًا	21
	2-404 برامج لرفع مستوى مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	22
	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون تقارير منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي	24

ملاحظات

نرحب بملاحظاتكم حول هذا التقرير من خلال البريد الإلكتروني (feedback@bbkonline.com) أو عبر قنوات التواصل الاجتماعي:



