

Date: 21 May 2023  
REF: CCG/045/2023

التاريخ: 21 مايو 2023  
الإشارة: CCG/045/2023

Sirs, Boursa Kuwait  
Sirs, Capital Markets Authority

السادة/ بورصة الكويت المحترمين  
السادة/ هيئة أسواق المال المحترمين

According to the provisions of Chapter one of the Twelfth Module "Listing Rules" of the Executive Bylaws of the CMA Law with regards to the "Sustainability report regulations for listed Companies".

وفقاً لأحكام الفصل الأول من الكتاب الثاني عشر "قواعد الإدراج" من اللائحة التنفيذية لقانون هيئة أسواق المال بشأن "القواعد التنظيمية الخاصة بتقرير الاستدامة للشركات المدرجة".

Attached is our Bank Sustainability report for the year 2022. Although, it is our first report about sustainability, it is worth mentioning that our Bank has been keen during the past eleven years to take the initiative by issuing an annual report on its efforts in the areas of Social Responsibility, which was covering most of the topics and criteria included in the Sustainability concept "Environmental, Social and Governance", before these factors become a regulatory requirement and a global priority.

نرفق لكم تقرير الاستدامة الخاص بمصرفنا لعام 2022، وعلى الرغم من انه تقريرنا الأول بشأن الاستدامة إلا أنه جدير بالذكر أن مصرفنا قد حرص خلال الأعوام الإحدى عشر السابقة بأخذ زمام المبادرة من خلال إصدار تقرير سنوي خاص بجهوده في مجالات المسؤولية الاجتماعية حيث كان يغطي هذا التقرير معظم الموضوعات والمعايير المتضمنة في مفهوم الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة قبل أن تصبح هذه المعايير من المتطلبات الرقابية وأولوية عالمية.

Best regards,

مع أطيب التمنيات،



تميم الميعان

مدير عام الالتزام والحوكمة

Tamim AlMeaan

GM – Compliance & Corporate Governance

التجاري  
Al-Tijari



# التجاري 2022

تقرير الاستدامة

البنك التجاري الكويتي (ش.م.ك.ع.)





سمو الشيخ  
**مشعل الأحمد الجابر الصباح**  
ولي عهد دولة الكويت



صاحب سمو الشيخ  
**نواف الأحمد الجابر الصباح**  
أمير دولة الكويت

# المحتويات

6	مقدمة
8	كلمة رئيس مجلس الإدارة
10	البيئة
11	البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام
11	مؤسسة داعمة للمحافظة على البيئة والتحول الأخضر
11	فروع داعمة للتحويل الأخضر
11	خدمات مصرفية رقمية هادفة
11	تمويل مستدام يهدف للتحويل الأخضر
11	دعم التحويل الأخضر
12	مؤسسة داعمة للمحافظة على البيئة والتحول الأخضر GO Green
12	الاستغناء عن الأوراق
12	الطاقة النظيفة والترشيد
13	إعادة التدوير وإعادة الاستخدام
14	المنتجات الصديقة للبيئة
14	التوعية ونشر التفكير والثقافة الداعمة للمحافظة على البيئة
15	التحول الأخضر - الفروع
15	مراكز الخدمات المصرفية الذاتية "Business Islands"
15	الخزائن الذكية الخاصة من التجاري T-Lockers
15	عمليات السحب والإيداع بدون بطاقة
15	التسويق الإلكتروني
16	التحول الأخضر - الخدمات المصرفية الرقمية
16	طرق الدفع اللاتلامسية
16	استخدام تطبيق التجاري على الهواتف الذكية لفتح حسابات للعملاء الجدد
16	كشوف الحسابات والإشعارات والإيصالات الإلكترونية
16	طلبات الخدمات المصرفية الرقمية
17	التحول الأخضر - التمويل المستدام
17	القروض الخضراء
17	السندات الخضراء
18	التحول الأخضر - دعم البيئة
18	ممارسات صديقة للبيئة
19	الحفاظ على البيئة
20	رأس مال بشري
21	جهود تطوير رأس المال البشري في البنك التجاري
21	التعاون مع أبرز المؤسسات التعليمية
21	مذكرة التفاهم مع الجامعة الأمريكية في بيروت
21	مذكرة التفاهم مع جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا
21	مذكرة التفاهم مع كلية الكويت التقنية
22	القمة السنوية للموارد البشرية الحكومية
23	تمكين الشباب
23	الإحصائيات الخاصة بالشباب في البنك
23	برامج التدريب
25	برنامج لويك للتدريب المهني "درب"
25	مدرسة دسمان ثنائية اللغة
25	برنامج التدريب الصيفي 2022
26	المشاركة في معارض الفرص الوظيفية
27	ورش العمل والرعايات
27	ورشة عمل في جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا
27	رعاية أنشطة الطلبة في كلية الكويت التقنية
28	تمكين المرأة للعمل في البنك
28	الإحصائيات الخاصة بالمرأة في البنك

28	المرأة العاملة في البنك في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM)
29	الدورات التدريبية للمرأة العاملة في البنك
29	منتدى المرأة العربية
30	<b>التدريب والتطوير، الصحة العامة، ومشاركة الموظفين</b>
30	التدريب والتطوير
30	التدريب المتخصص
31	تطبيق ثابر للتعليم الإلكتروني
32	<b>سلامة الموظفين</b>
32	مبادرة التجاري للسلامة نبض "Pulse"
32	حملات التوعية الصحية للموظفين
32	حملات التوعية والوقاية من مرض السرطان
33	حملات التوعية والوقاية من مرض السكري
33	حملة التبرع بالدم
34	التطعيم بالجرعة المنشطة كوفيد- 19
34	إجراءات السلامة لدى التجاري
35	<b>المسؤولية الاجتماعية</b>
36	كلمة مدير عام قطاع التواصل المؤسسي
37	<b>أنشطة المسؤولية الاجتماعية لعام 2022</b>
37	<b>الجهود الإنسانية للبنك التجاري</b>
37	حملة ضاعف أجرك مع التجاري
38	التعاون مع الجمعيات الخيرية
39	حملة "هون عليهم"
40	<b>ذوي الهمم ومتحدي الإعاقة في بؤرة اهتمام البنك</b>
40	المبادرات الموجهة لذوي الهمم وكبار السن
41	دعم الفعاليات المتنوعة الموجهة لذوي الهمم
44	<b>البرامج الهامة للمسؤولية الاجتماعية</b>
44	إحياء التراث الكويتي
47	الاحتفال بالأعياد الوطنية
49	أنشطة شهر رمضان المبارك
51	برنامج دعم المحافظات
53	برنامج دعم مؤسسات المجتمع المدني
55	مشاركة الموظفين في الفعاليات المختلفة
56	الإدارة التنفيذية في البنك تشارك موظفي مركز الاتصال في مأدبة الإفطار
56	شهر التوعية العالمي بالتدقيق الداخلي
57	<b>تواصل مستمر عبر قنوات التواصل الاجتماعي</b>
58	التوعية الصحية
59	<b>الحوكمة</b>
60	هيكل الحوكمة
61	حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح
61	الإفصاح والشفافية
62	ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل
62	الشمول المالي
62	الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الهمم ومتحدي الإعاقة
63	الخدمات المصرفية المقدمة للعمال والعمالة المنزلية
63	الخدمات المصرفية المقدمة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة
63	<b>عملاء التجاري</b>
63	متابعة شكاوي العملاء وحمائيتهم
63	توعية العملاء
64	التوعية بالمنتجات والخدمات
64	التوعية من محاولات وطرق الاحتيال
64	التوعية الصحية
65	محاربة الفساد
65	الأمن السيبراني وأمن المعلومات

# مقدمة

## مقدمة

وفقاً لتقرير اللجنة العالمية للبيئة والتنمية التابعة لمنظمة الأمم المتحدة، الصادر عام 1987، فإن التنمية المستدامة تُعرف بأنها: "التنمية التي تستجيب لحاجات الحاضر دون أن تعرّض قدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها".

وقد أدرك البنك التجاري الكويتي مبكراً مدى أهمية التنمية المستدامة بمعاييرها الأساسية المتمثلة في المعايير البيئية، والاجتماعية، والحوكمة ("ESG" Environment, Society and Governance)، حيث أخذ البنك زمام المبادرة من خلال إصدار تقرير سنوي خاص بجهوده في مجالات المسؤولية الاجتماعية على مدى 11 سنة على التوالي بعنوان "المسؤولية الاجتماعية" ويغطي هذا التقرير معظم الموضوعات والمعايير المتضمنة في مفهوم الاستدامة البيئية، والاجتماعية، والحوكمة قبل أن تصبح هذه المعايير متطلبات رقابية وأولوية عالمية تجذب زحماً كبيراً وتستحوذ على اهتمام دول العالم.

وقد وضعت الأمم المتحدة 17 هدفاً للتنمية المستدامة لإحداث نقلة منهجية فعالة نحو اقتصاد أكثر استدامة يخدم كل من الأفراد والمجتمع والبيئة. وعليه، دخلت دولة الكويت في شراكة مع منظمة الأمم المتحدة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة في الدولة، وتعمل الكويت مع الأمم المتحدة من خلال التعاون الدولي لتحقيق النتائج المرجوة من إطار التعاون الاستراتيجي للفترة 2020-2025، حيث يهدف إطار التعاون الاستراتيجي مع الكويت إلى ضمان إدراج أولويات ومركزات التنمية الوطنية وأهداف التنمية المستدامة السبعة عشر ضمن رؤية "كويت جديدة 2035" وخطة البرنامج الوطني للتنمية (KNDP) وأهداف التنمية المستدامة (SDGs).

وفي ظل تزايد الاهتمام الدولي والوطني بأهداف التنمية المستدامة، أصدر بنك الكويت المركزي تعميمه رقم (2 / ر ب، ر ب أ / 2022/500) بتاريخ 2022/11/16 إلى جميع البنوك المحلية بشأن التمويل المستدام. حيث أكد البنك المركزي على أهمية اتخاذ خطوات لتعزيز وتطبيق التمويل المستدام بالقطاع المصرفي في ضوء ما تضمنته رؤية "كويت جديدة 2035" من مركزات حول تحقيق التنمية المستدامة. ويقدم بنك الكويت المركزي توجيهات إلى البنوك فيما يتعلق بمعايير الاستدامة الثلاثة وهي المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) والتي تعرف اختصاراً بـ "حوكمة الاستدامة الثلاثة".

وتعرض الصفحات التالية من هذا التقرير البرامج والأنشطة والمبادرات الرئيسية للبنك التجاري الكويتي في مجال التنمية المستدامة بمعاييرها البيئية والاجتماعية والحوكمة.

# كلمة رئيس مجلس الإدارة

## كلمة رئيس مجلس الإدارة



المساهمين الأفاضل

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرني أن أضع بين أيديكم تقرير الاستدامة الأول للبنك التجاري الكويتي في صورته الجديدة. لقد دأب مصرفنا على استعراض أوجه الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية في تقارير سابقة ولكنها جميعاً كانت تحمل عنوان "المسؤولية الاجتماعية" وذلك حتى عام 2021. وقد أصبحت التنمية المستدامة ضرورة ملحة يتم في إطارها معالجة الكثير من المشكلات البيئية والمناخية مثل ارتفاع نسبة انبعاثات الكربون والتلوث الجوي والبري والبحري، وتتطلب هذه المشكلات تنسيق الجهود بين الدول والمنظمات لمواجهة هذه التحديات التي تواجه العالم.

وفي ضوء ما تقدم، عقدت الأمم المتحدة الكثير من المؤتمرات الدولية للتعاون المشترك، كان آخرها مؤتمر المناخ في شرم الشيخ بجمهورية مصر العربية COP27 في نوفمبر 2022، حيث هدفت فعاليات قمة شرم الشيخ التي أقيمت تحت عنوان "لحظة فارقة"، إلى مواجهة مشكلة التغير المناخي وتطرق إلى التمويل المستدام والاستدامة البيئية بشكل عام.

وحرصت دولة الكويت على المشاركة الفعالة والتعاطي مع مقررات الأمم المتحدة في شأن التنمية المستدامة، وبدل على ذلك التمثيل السامي في قمة المناخ في شرم الشيخ برئاسة سمو ولي العهد الشيخ/ مشعل الأحمد الجابر الصباح، حيث أكد سموه التزام الكويت بالقرارات والمبادرات الخليجية والإقليمية والدولية المعنية بالبيئة ومعايير التعاون مع الأمم المتحدة في تنفيذ مشاريعها البيئية، وقد باشرت الكويت بعدة مشاريع بيئية من بينها مشروع الوقود البيئي ومصفاة الزور العالمية ومشروع مناولة الكبريت ومشروع خط الغاز الخامس.

ونظراً لأن القطاع المصرفي من أهم القطاعات المحركة والفاعلة في الاقتصاد والتنمية بما يقدم من تمويل للمشروعات والشركات والأفراد وتأثير ذلك على الفرد والمجتمع، أصدر بنك الكويت المركزي تعميمه إلى البنوك المحلية بتاريخ 16 نوفمبر 2022 بشأن المبادئ التوجيهية حول التمويل المستدام وتحديد معايير الاستدامة الثلاثة، وهي المعايير البيئية، والاجتماعية، والحوكمة علماً بأن التقرير السنوي للبنك يحتوي على قسم خاص بقواعد ونظم الحوكمة المطبقة لدى البنك منذ صدور تعليمات بنك الكويت المركزي الخاصة بهذا الشأن في 20 يونيو 2012 وتحديثاتها في 10 سبتمبر 2019.

وفي هذا الإطار، قام البنك بإعداد تقريره الأول للاستدامة لعام 2022 والذي يغطي الاستدامة البيئية والاجتماعية والمؤسسية على نطاق البنك حيث يستعرض التقرير أهم إنجازات وجهود البنك على مدار العام في تعزيز الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية والأنشطة والفعاليات المتنوعة بالتعاون مع المحافظات ومؤسسات المجتمع المدني لخدمة المجتمع والبيئة، وتقديم التمويل المستدام للشركات بغرض دعم المشاريع الوطنية التي تراعي العوامل البيئية وتحقق التنمية، كما يستعرض التقرير جهود البنك في التوعية المصرفية والشمول المالي، وبناء الكوادر الوطنية بتعزيز مهارات موظفيه وتوفير الفرص الوظيفية للمواطنين وفرص متساوية للمرأة ودعمها لشغل مناصب قيادية وخلق بيئة عمل سليمة ودافعة للابتكار مع تقديم مبادرات تشجع على ترشيد استهلاك الكهرباء والماء والموارد الأخرى بحيث تكون منشآت البنك صديقة للبيئة.

هذا، وبالله التوفيق.....

الشيخ/ أحمد دعيج الصباح

# البيئة

## البيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام

لقد قام البنك بتضمين مبادراته تجاه البيئة والتحويل المستدام في استراتيجية "صياغة المستقبل 2022-2026" التي تم وضعها في ضوء توجيهات وتعليمات بنك الكويت المركزي تتضمن مبادرات البنك المتعلقة بالبيئة والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة والتمويل المستدام.

هذا ويمكن تناول الجوانب البيئية والتمويل المستدام على وجه التحديد من خلال خمس محاور أساسية هي:

### مؤسسة داعمة للمحافظة على البيئة والتحول الأخضر

يعمل البنك على هذا الموضوع من خلال مبادرات ومشاريع مختلفة - لخلق "ثقافة المحافظة على البيئة" والعناية بالموارد الطبيعية داخل المؤسسة.

### فروع داعمة للتحويل الأخضر

في هذا المجال ينفذ البنك عمليات وممارسات صديقة للبيئة تمكن العملاء من انجاز معاملاتهم المصرفية عند زيارتهم للفروع، إلى جانب حملات التوعية التي تغير السلوكيات والتوجهات بشكل تدريجي وإيجابي.

### خدمات مصرفية رقمية هادفة للتحويل الأخضر

في هذا المجال يقوم البنك بطرح حلول رقمية مبتكرة، مما يتيح للعميل إجراء معاملات آمنة وسهلة ومسئولة تجاه البيئة مما يؤدي إلى تقليل أو حتى عدم استهلاك الموارد من المواد الورقية والبلاستيكية.

### تمويل مستدام يهدف للتحويل الأخضر

يسعى البنك في هذا المجال بشكل استباقي من خلال أنشطته التمويلية والاستثمارية - لتشجيع ودعم الأعمال والشركات "الخضراء" التي تستخدم مواد مستدامة في صنع منتجاتها بهدف تقليل استخدام المياه والطاقة والمواد الخام قدر الإمكان مع خفض انبعاثات الكربون، أو الشركات والأعمال التي تحاول إيجاد طرق لاستخدام هذه المواد بصورة متجددة وصديقة للبيئة، بالإضافة إلى الاستثمار في السندات "الخضراء" المخصصة لتمويل المبادرات البيئية ومشاريع الاستدامة.

### دعم التحويل الأخضر

ينوي البنك المشاركة في هذا المجال بصورة نشطة على المستوى الوطني، ودعم الممارسات الصديقة للبيئة وزيادة الوعي للوصول إلى شرائح مختلفة من المجتمع من خلال وسائل متنوعة.

ولتسهيل وتفعيل المبادرات البيئية للبنك، قام البنك بتشكيل فريق عمل للتحويل الأخضر "GO Green" وكلفه بمسؤولية أساسية محددة وهي البحث والتصميم والتقييم والتنفيذ والتسيق والإدارة لجميع مرتكزات ومحاور التحويل الأخضر GO Green.



فريق قطاع التواصل المؤسسي خلال زراعة الشتلات الزراعية

## مؤسسة داعمة للمحافظة على البيئة والتحول الأخضر GO Green

كخطوات أولى نحو تحقيق هدف تحول البنك إلى مؤسسة داعمة للتحول الأخضر GO Green، تبني البنك ممارسات على مستوى كافة قطاعاته وإدارته تتمثل في نهج داخلي للإدارة الصديقة للبيئة لتسهيل الاستخدام الفعال للموارد في المركز الرئيسي وفي الفروع بالإضافة إلى تعزيز وعي ومشاركة الموظفين.

وقد بذلت جهود كبيرة نحو تغيير الثقافة داخل البنك لدعم وتطوير طريقة التفكير وعقلية التحول الأخضر "GO Green" من خلال المبادرات المتنوعة لإحداث تحويل وتغيير إيجابي في السلوكيات،

### الاستغناء عن الأوراق

اتخذت القطاعات المختلفة داخل البنك خطوات هامة لاعتماد أسلوب ومنهج عمل غير ورقي قدر الإمكان، بدءاً من تفعيل نظام التذاكر الرقمية على مستوى البنك للمراسلات بين الإدارات وإنشاء الطلبات، وبالتالي الحد من استخدام الأوراق في هذه المهام.

يستخدم نظام التذاكر الرقمية على نطاق واسع ولأغراض متنوعة بما في ذلك معالجة طلبات الخدمات المصرفية للعملاء، وتسجيل ومتابعة الشكاوى والاستفسارات، والإبلاغ عن حالات المخاطر بالإضافة إلى إنشاء طلبات الشراء، وطلبات الصيانة المتعلقة بالملتمكات والإنشاءات.

ولم تعد المجلة الدورية للبنك "أخبار التجاري" تصدر بنسختها المطبوعة، بل يتم إعدادها ونشرها بصورة رقمية بالكامل على منصات رقمية مثل موقع البنك الإلكتروني ومشاركتها داخلياً من خلال البريد الإلكتروني.

بالإضافة إلى ذلك، على مستوى مجلس الإدارة، تم إطلاق منصة جديدة لاجتماعات مجلس الإدارة واللجان "تطبيق خاص بجداول أعمال الاجتماعات" كمنصة سهلة الاستخدام وآمنة تقلل من طباعة الأوراق للاجتماعات.

يسمح التطبيق بالتخطيط الرقمي وجدولة اجتماعات مجلس الإدارة واللجان، بالإضافة إلى تعميم التقارير والسياسات واللوائح والتوجيهات وتعاميم البنك المركزي ومحاضر الاجتماعات على أعضاء مجلس الإدارة والحصول على موافقاتهم بصورة إلكترونية حيث يمكن مشاركة الوثائق أو التقارير ذات الصلة مع سهولة الوصول إليها من جميع أعضاء مجلس الإدارة من خلال الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية.

كما اعتمدت أمانة السر لمجلس الإدارة نظام أرشفة رقمية (DocumenTera) لاسترداد المستندات المسحوة ضوئياً باستخدام DocumenTera دون الحاجة إلى طباعتها.

وقد أصبح استخدام رموز الاستجابة السريعة QR ممارسة بارزة على مستوى البنك حيث تم رقمنة عملية إرسال البريد الداخلي من خلال تطبيق رموز الاستجابة السريعة QR للبريد بين الإدارات أو تسليم الطرود مما يلغي دفاتر السجل وأتمتة التتبع لتحسين التحكم ومسار التدقيق.

أطلق البنك آلية غير ورقية للتوظيف، حيث يتم توجيه المرشحين الجدد إلى التطبيقات الإلكترونية من خلال مسح رمز الاستجابة السريعة لتقديم على الفرص الوظيفية المتاحة وتحميل المستندات المطلوبة رقمياً.

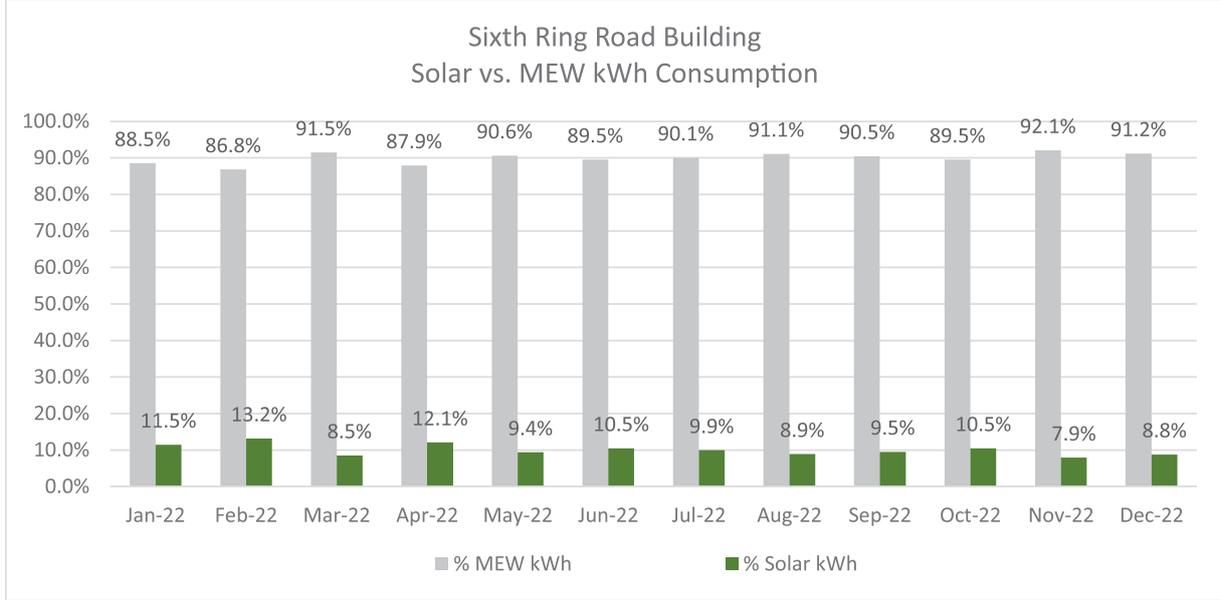
كما تستخدم رموز الاستجابة السريعة QR للنشر / التواصل الداخلي لدى البنك فيما يتعلق بالفعاليات والأنشطة وذلك كوسيلة إلكترونية للتواصل مع الموظفين على مستوى البنك.

### الطاقة النظيفة والترشيد

اعتمد البنك أساليب متعددة لإنتاج واستخدام طاقة نظيفة وترشيد الاستهلاك اليومي.

وعلى ذلك، تم تركيب نظام الطاقة الشمسية الكهروضوئية على سطح مبنى البنك التجاري الكائن على الطريق الدائري السادس، وهذا عبارة عن نظام للطاقة الشمسية الكهروضوئية موضوع على سطح المبنى ومتصل بشبكة تيار مستمر بسعة 142 كيلو وات في الساعة، وقد تم تصميم النظام لإنتاج ما يقرب من 215000 كيلو وات سنوياً، وهو ما يعادل خفض في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بحوالي 325 طن سنوياً.

إن جميع المواد المستخدمة في هذا المشروع مطابقة لمعايير وزارة الكهرباء والماء الخاصة بأنظمة شبكات الطاقة الشمسية على الأسطح الشمسية والتي تم اختبارها للتأكد من عملها بشكل جيد في الظروف المحلية. بناءً على البيانات التي تم جمعها خلال عام 2022، تم إنتاج من 8% إلى 13% من إجمالي الطاقة المستهلكة كل شهر في هذا الموقع من خلال النظام الشمسي، وبلغ المتوسط 10% للعام كما هو مبين في الشكل التوضيحي أدناه.



إضافة إلى ذلك، اعتمد البنك أساليب متعددة لتوفير الطاقة داخل مقراته، بما في ذلك تنفيذ استراتيجيات إضاءة حسب الإشغال (وهي الأماكن التي يتواجد بها الموظفون) من خلال أجهزة استشعار الحركة التي تستشعر أن المكان أصبح غير مشغول وبالتالي تقوم تلقائياً بإيقاف تشغيل الإضاءة في ذلك المكان، كما تم استبدال المصابيح العادية بمصابيح موفرة للطاقة LED في جميع مباني البنك، وتركيب صناديق مزودة بأجهزة استشعار تلقائي وذلك لتوفير المياه، بالإضافة إلى تركيب نظام آلي لري النباتات الخارجية لا يتطلب سوى صيانة بسيطة.



#### إعادة التدوير وإعادة الاستخدام

قدم قطاع الخدمات العامة مبادرة لوضع حاويات إعادة التدوير في كل طابق في المركز الرئيسي للبنك من خلال التعاون مع شركة إعادة التدوير، ويعمل البنك حالياً على إطلاق أحد الحلول الداخلية الذي يمكن تنفيذه على مستوى البنك لتعزيز مشاركة وتفاعل الموظفين مستقبلاً.

ويتم إعادة تدوير المعدات المستخدمة مثل خراطيش الأحبار بطريقة صديقة للبيئة وذلك بالتنسيق مع الموردين لتلك المعدات.

يعمل البنك أيضاً على تحسين الاستفادة من المنتجات مثل الصناديق الفارغة والأثاث والمعدات والقرطاسية من خلال إعادة التوزيع والاستخدام المتعدد بالإضافة إلى استخدام الحاويات القابلة للإرجاع عند استلام اللوازم المكتبية حيث يتم رد الحاويات المستخدمة مرة أخرى إلى الموردين.

### المنتجات الصديقة للبيئة

لتعزيز نهج البنك نحو التحول الأخضر "GO Green Organization"، بدأ التجاري في استبدال بعض العناصر باستخدام مواد قرطاسية قابلة لإعادة التدوير من الورق والمغلفات بشكل أساسي، وهو ما يتوفر حالياً في السوق المحلي، مع خطط للبحث لدى موردين خارجيين لتوفير خيارات وإمكانيات أخرى تساعد على التحول الأخضر والمحافظة على البيئة.

علاوة على ذلك، يتم إنشاء أجنحة البنك في الفعاليات والأنشطة الترويجية باستخدام مواد صديقة للبيئة بالتعاون مع الموردين الداعمين للبيئة.



ويخطط التجاري لتوسيع جهوده من خلال مراجعة أفضل الممارسات السائدة في الصناعة المصرفية من حيث استخدام المواد المصنعة الصديقة للبيئة وذلك لتطبيق هذا التوجه مستقبلاً.



حملة بحر جو وجناح البنك المصنع من مواد صديقة للبيئة

### التوعية ونشر التفكير والثقافة الخضراء الداعمة للمحافظة على البيئة

يستثمر التجاري أيضاً في تعزيز الوعي البيئي للموظفين ومشاركتهم هذا التوجه من خلال الأنشطة والمبادرات المتنوعة مثل إعادة التدوير وإعادة الاستخدام وكذلك حثهم نحو استخدام أوعية طعام ومشروبات قابلة لإعادة الاستخدام كجزء من حملة PULSE التي يقودها قطاع الموارد البشرية.



لذلك، تم توزيع أوعية طعام ومشروبات صديقة للبيئة على جميع موظفي البنك لتشجيعهم على تغيير سلوكيات الاستهلاك وتبني توجهات إيجابية للمحافظة على البيئة.

## التحول الأخضر - الفروع

في إطار التزام البنك بالاستدامة البيئية، يرى قطاع الخدمات المصرفية للأفراد أن الفروع تمثل منصة تعكس جهود التحول الأخضر، بدءاً من توفير تجربة مصرفية متميزة للعملاء تلبى باستمرار احتياجاتهم المتطورة والمتزايدة وصولاً إلى تقديم خدمات تؤكد جهود البنك نحو المحافظة على البيئة.

### مراكز الخدمات المصرفية الذاتية "Business Islands"

أطلق التجاري "مراكز الخدمات المصرفية الذاتية" ("Business Islands") وهي إحدى الحلول المصرفية التقنية المبتكرة والصديقة للبيئة، تم تطويرها داخلياً وهذا البرنامج متكامل تماماً مع تطبيق هويتي من الهيئة العامة للمعلومات المدنية ما يتيح المصادقة الرقمية والمعاملات المصرفية السلسة. من خلال تمكين خاصية المسح الضوئي لرمز الاستجابة السريعة QR المدمجة في تطبيق التجاري على الهواتف الذكية، وبذلك تم تحقيق خفض كبير في طباعة الأوراق وإيصالات المعاملات.



### الخزائن الذكية الخاصة من التجاري T-Lockers

الخزائن الذكية الخاصة من التجاري T-Lockers هي إحدى الحلول المبتكرة والأولى من نوعها في مجال الصناعة المصرفية. هذه الخزائن الذكية تساعد العملاء على تسليم بطاقتهم المصرفية وحزم النقود بفئات مختلفة وكشوف الحسابات ودفاتر الشيكات والشهادات وغير ذلك على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ويتم الاستفادة من هذه الخزائن باستخدام خاصية الدخول الرقمي من خلال المسح الضوئي لرمز الاستجابة السريعة على تطبيق التجاري على الهواتف الذكية أو خاصية الاتصال قريب المدى NFC أو قارئ رمز الاستجابة السريعة QR أو البطاقة المصرفية مع الرقم السري. وكل هذه الحالات لا تتطلب أي طباعة لأن تأكيد جميع المعاملات يتم عبر الإشعارات على الهواتف الذكية أو القسائم الإلكترونية.

### عمليات السحب والإيداع بدون بطاقة

توفر شبكة فروع التجاري خدمات مصرفية فريدة للعملاء، حيث تقدم تجربة رقمية كاملة عندما يتعلق الأمر بسحب وإيداع النقود، حيث يمكن للعملاء استخدام تطبيق التجاري على الهواتف الذكية كوسيلة سهلة وآمنة للوصول إلى حساباتهم دون الحاجة إلى بطاقات بلاستيكية.

### التسويق الإلكتروني

أصبحت رموز الاستجابة السريعة QR هي الطريقة السائدة لتحويل المطبوعات والكتيبات إلى منشورات إلكترونية، كلما أمكن. ولهذا الغرض تم توفير رموز الاستجابة السريعة في الفروع ووضعها على جميع النسخ الجديدة من الكتيبات والنشرات والملصقات لتوجيه العملاء إلى الموقع الإلكتروني للبنك أو تطبيق التجاري على الهواتف الذكية، حيث تتوفر المعلومات عن المنتجات والخدمات والمعلومات التفصيلية الأخرى بصورة رقمية مما يؤدي إلى خفض المطبوعات الورقية بنسبة 50% بالنسبة لقطاع الخدمات المصرفية للأفراد وحده.

علاوة على ذلك، تم تجهيز جميع الفروع بشاشات رقمية تعرض مواد تسويقية ونصائح توعوية ومعلومات هامة تتعلق بالمنتجات والخدمات، في خطوة من البنك تهدف إلى الاستغناء عن الملصقات المطبوعة واستبدالها بالشاشات الرقمية.

## التحول الأخضر - الخدمات المصرفية الرقمية

البنك التجاري بصفته أحد البنوك الرائدة في مجال الخدمات المصرفية الرقمية ووسائل الدفع الالكترونية، يسعى جاهداً للاستفادة من الأصول والإمكانيات الفكرية والتكنولوجية للوصول إلى الابتكار وإحداث ثورة في مجال رقمنة الخدمات المصرفية في الكويت.

الخدمات المصرفية الرقمية لا يُنظر إليها على أنها مجرد محرك للنمو من خلال الابتكار وتوفير إمكانية الوصول للخدمات المصرفية مع أقصى درجات الأمان، بل تعتبر أيضاً من المحركات الأساسية لنهج مصرفي صديق للبيئة. وعلى هذا الأساس، يدفع التجاري بهذه الخدمات إلى أبعد الحدود بصفته واحداً من رواد التحول الرقمي من خلال تقديم خدمات مصرفية رقمية آمنة ومبتكرة ومسؤولة بيئياً.

### طرق الدفع اللاتلامسية

أطلق البنك مجموعة كبيرة من منتجات وطرق الدفع غير النقدية بوسائل رقمية وبتقنية الاتصال قريب المدى، منها خدمة آبل باي "Apple pay" على الأجهزة العاملة بنظام التشغيل iOS و Fitbit و "Tijari wallet" لمستخدمي الأجهزة العاملة بنظام التشغيل Android وبالتالي يغطي غالبية مستخدمي الهواتف الذكية في الكويت، بالإضافة إلى إطلاق خدمات الدفع Fitbit Pay و Garmin Pay و Swatch Pay التي تستهدف الرياضيين وجيل الشباب حيث يمكن للعملاء ربط المحافظ بالبطاقات الافتراضية من التجاري مما يؤدي إلى تقليل إنتاج البطاقات البلاستيكية وتبادل النقود بصورتها الملموسة.

وفي الغالب، يتبع إطلاق منتجات الدفع اللاتلامسية حملات توعية ترويجية رقمية تهدف إلى تشجيع العملاء والمجتمع بشكل عام على تبني فكرة عدم استخدام النقود "Go-contactless" بصورتها المادية الملموسة من خلال التثقيف فيما يتعلق بتأثيرها السلبي على البيئة من جوانب مختلفة مثل استهلاك الموارد الورقية والاحتياج إلى سلسلة من الخدمات اللوجستية لاستخدام وإدارة النقد.

### استخدام تطبيق التجاري على الهواتف الذكية لفتح حسابات للعملاء الجدد

يستفيد التجاري من التكنولوجيا لتسهيل انضمام العملاء الجدد من خلال تقديم ميزة "فتح الحساب" من خلال تطبيق التجاري على الهاتف الذكي بطريقة آمنة ومريحة، وبالتالي تقليل استخدام الأوراق وتقليل الازدحام في الفروع.

### كشوف الحسابات والإشعارات والإيصالات الإلكترونية

يواصل البنك تشجيع موظفيه وعملائه من الأفراد والشركات - بزيادة الوعي وتعزيز السلوك المسؤول تجاه البيئة من خلال حملات مختلفة بما في ذلك المنشورات على وسائل التواصل الاجتماعي - للاستفادة من الخدمات الرقمية من كشوف الحسابات والإشعارات والإيصالات الإلكترونية للبقاء على اطلاع بشأن المعاملات وحركة الحسابات وهذا يؤدي إلى تحقيق توفير كبير في استهلاك الأوراق وبالتالي حدوث تأثير إيجابي على البيئة.

### طلبات الخدمات المصرفية الرقمية

يتم تعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية من خلال تقديم العديد من الخدمات الفورية من خلال تطبيق التجاري على الهواتف الذكية بالإضافة إلى "طلب الخدمات المصرفية الرقمية"، حيث يمكن للعملاء تسجيل الدخول من خلال هواتفهم المحمولة وتقديم الطلبات المتعلقة بفتح الحسابات والشكاوى وحالات الطوارئ وغيرها الكثير من الاستفسارات، دون الحاجة لزيارة الفرع أو الاتصال بمركز الاتصال، حيث يتوفر فريق متخصص للرد الفوري.

## التحول الأخضر - التمويل المستدام

يستكشف البنك العديد من فرص الاستثمار أو التمويل التي تراعي الجوانب البيئية والاجتماعية. في الوقت الحاضر، يوجد طلب كبير على مثل هذه الاستثمارات الصديقة للبيئة، وبالتالي فإن هوامش الربحية المتاحة المرتبطة بهذه الاستثمارات ضئيلة للغاية.

ولدى البنك استراتيجية للمشاركة في أي تمويل أو استثمارات مستقبلية صديقة للبيئة إذا كانت تلبى الحد الأدنى من معايير العائد التي حددها الإدارة. ومن المتوقع أن تقدم الجهات التنظيمية والرقابية في كثير من الدول على تخفيف بعض المعايير الخاصة بالمشاريع والأصول البيئية والاجتماعية بهدف تحفيز البنوك في هذا المجال.

### القروض الخضراء

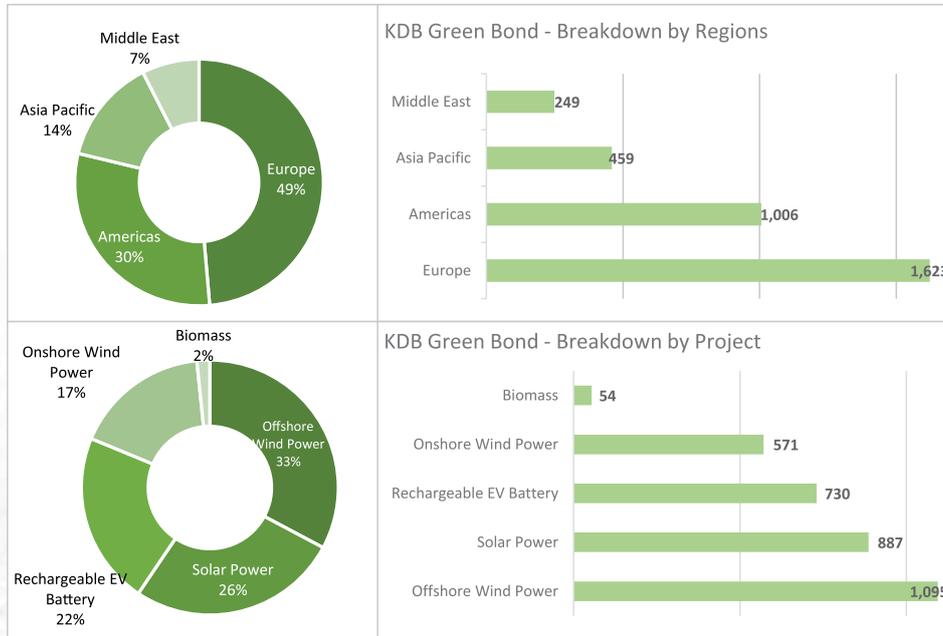
تتعلق هذه القروض بمشاريع بيئية كبرى مثل محطة أم الهيمان لمعالجة مياه الصرف الصحي، والتي تعد واحدة من أكبر محطات معالجة المياه من نوعها في العالم والتي تم إنشائها بغرض تطوير بنية تحتية حديثة وفعالة لمعالجة مياه الصرف الصحي في الكويت، ومشروع الوقود البيئي الاستراتيجي لتوسيع وتحديث مصافي ميناء عبدالله وميناء الأحمدية بحيث يصبح مجمع تكرير متكامل يلبي الطلب المحلي والدولي على الوقود النظيف من خلال إنتاج منتجات نفطية صديقة للبيئة تلبى المعايير الأكثر صرامة المطبقة في الدول الأوروبية والولايات المتحدة مثل معايير Euro-4 و Euro-5.

إضافة إلى ما سبق، يقدم البنك قروض وتسهيلات للكثير من الشركات التي تشارك في الأنشطة المرتبطة بالمحافظة على البيئة مثل معالجة مياه الصرف والنفائيات الطبية والتخلص من الإطارات المطاطية.

### السندات الخضراء

تشتمل محفظة أصول البنك أيضاً على العديد من السندات الخضراء مثل سندات بنك كوريا ديفيلب - سيئول لتمويل و / أو إعادة تمويل المشروعات الجديدة و / أو الحالية للنقل باستخدام الطاقة المتجددة والنظيفة، منها سندات مخصصة للبطاريات الشمسية وطاقة الرياح البحرية والبطاريات الكهربائية القابلة لإعادة الشحن، وسندات أخرى مخصصة على وجه التحديد للبطاريات الشمسية والبطاريات الكهربائية القابلة لإعادة الشحن.

توضح الأشكال البيانية أدناه استخدام وتوزيع متحصلات محفظة سندات بنك كوريا ديفيلب - سيئول



\*Source: KDB Investor News Letter March 2022

ويوجد استثمار آخر للبنك في بنك حكومي في الهند عبارة عن سندات لمشروعات مناخية وهذه السندات معتمدة ومدرجة في بورصة سنغافورة تستخدم لتمويل مشاريع طاقة الرياح والطاقة الشمسية في جميع أنحاء الهند حيث يوجد 49 مشروعاً للطاقة الشمسية بقدرتها إجمالية تتجاوز 1300 ميجاوات و 32 مشروعاً لطاقة الرياح بقدرتها إجمالية تتجاوز 1300 ميجاوات.

وأخيراً، لدى التجاري استثمار مع بنك دبي الإسلامي من خلال صكوك تم إصدارها بما يتماشى مع إطار التمويل المستدام لبنك دبي الإسلامي والذي تم وضعه لتسهيل تمويل المبادرات والمشاريع الخضراء والمشاريع الاجتماعية.

## التحول الأخضر - دعم البيئة

تعتبر المحافظة على البيئة وإعادة التدوير من الموضوعات الرئيسية في عام 2022. وعلى ذلك، أطلق البنك مبادرة التحول الأخضر "GO Green" التي تضمنت العديد من الحملات البيئية وصور التعاون بهدف نشر الوعي داخل المجتمع حول الآثار الكارثية والمدمرة لإتلاف وإلحاق الأضرار بالبيئة الطبيعية وأهمية الحفاظ على البيئة وإعادة التدوير.

### ممارسات صديقة للبيئة

في إطار الأنشطة الاجتماعية التي يقوم بها التجاري والتي تهدف إلى المحافظة على البيئة، من خلال تعزيز الوعي وتعزيز الممارسات الصديقة للبيئة مثل إعادة تدوير النفايات البلاستيكية، أطلق البنك بالتعاون مع فريق "يادوي Yadawi"، وهي مؤسسة فنية رائدة في الكويت، حملة لإعادة التدوير والمحافظة على البيئة.

تضمنت الحملة إقامة فعالية في مدرسة الخليج الإنجليزية هدفت إلى تعزيز مشاركة الأطفال والشباب في الممارسات البيئية الصحية منذ سن مبكرة من خلال المشاركة في ورشة عمل لإعادة تدوير المواد البلاستيكية، بحيث يترسخ لديهم فكرة إعادة التدوير وتصبح عادة وسلوك متكرر في حياتهم اليومية وبذلك يصبحوا من الناشطين المشاركين في القضايا البيئية، ومن شأن هذا أن يعزز السلوك الإيجابي خارج المدرسة.



تفاعل طلاب مدرسة الخليج الإنجليزية مع فريق قطاع التواصل المؤسسي

في محاولة لتعزيز الاستدامة البيئية في بيئة العمل، نظم البنك بالتعاون مع فريق Yadawi ورشة عمل "Up cycling with Deco Patch" في مقر البنك، وهذه تعتبر الفعالية الثانية في حملة إعادة التدوير، حيث تم تعريف الموظفين بتقنيات إعادة تدوير المواد والعناصر المتنوعة المكونة للنفايات وتحويلها إلى قطع فنية زخرفية قابلة للاستخدام.



مشاركة موظفات التجاري في ورشة عمل Up cycling with Deco Patch

## الحفاظ على البيئة

شارك البنك ودعم العديد من جهود المحافظة على البيئة كجزء من حملة التحول الأخضر "Go Green" من خلال التعاون مع المحافظات والهيئة العامة للبيئة وحرس السواحل في الكويت وغيرها من المؤسسات والهيئات.

بالإضافة الى ذلك، نظم البنك حملة تنظيف الشواطئ بالتعاون مع فريق Trash Tags والتي تهدف إلى تنظيف الشواطئ من المخلفات والنفايات وحمايتها من السلوكيات الجائرة وإعادة الحيوية إليها بما يحافظ على مكوناتها الطبيعية بشكل يحقق المنفعة والاستفادة للإنسان والكائنات الحية الأخرى.



فريق قطاع التواصل المؤسسي خلال حملة تنظيف البر

قام البنك التجاري برعاية ومشاركة فريق الأيدي الخضراء البيئي في أنشطته للتشجير والتخضير التي تضمنت زراعة مجموعة متنوعة من الأشجار والنباتات المعمرة بالإضافة إلى تنظيف حديقة الأندلس وتشجيع الأفراد ورواد المخيمات الربيعية على المحافظة على نظافة البيئة خلال فترة التخميم.

كذلك، قام البنك بتقديم الدعم للحملة البيئية التوعوية لتخضير وتشجير المخيمات الربيعية بالمنطقة الجنوبية بمحافظة الأحمدية وتحديدًا في بر الجليلة والتي نظمتها محافظة الأحمدية بهدف تشجيع وتحفيز أفراد المجتمع ورواد البر والمخيمات بالحفاظ على البيئة البرية خلال موسم البر والمخيمات وذلك استجابة من البنك للحاجة الماسة للتخضير والتشجير.

شارك البنك في تنمية جزيرة أم المردام من خلال زراعة مجموعة متنوعة من الأشجار والنباتات المعمرة، بالإضافة إلى وضع وتركيب آنية للمياه والطعام للحفاظ على الموطن الطبيعي للطيور والعصافير المحلية.

# رأس المال البشري

## جهود تطوير رأس المال البشري في البنك التجاري

### التعاون مع أبرز المؤسسات التعليمية

#### مذكرة التفاهم مع الجامعة الأمريكية في بيروت

وقع البنك التجاري مذكرة تفاهم مع الجامعة الأمريكية في بيروت في كلية سليمان العليان لإدارة الأعمال - وحدة التعليم التنفيذي - بهدف تطوير التعاون في مجال برامج التعليم التنفيذي والخدمات المهنية.

تشمل مذكرة التفاهم بروتوكولات التنفيذ بهدف تفعيل مشاريع محددة بين البنك التجاري والجامعة الأمريكية في بيروت في برامج التعليم التنفيذي، برامج البكالوريوس والدراسات العليا، والندوات عبر الإنترنت ودراسات الحالة.

وعليه، تم تدشين أول بروتوكول تنفيذ وهو البرنامج التنفيذي في القيادة "Crucial 5" الموجه لكبار التنفيذيين في البنك في شهر نوفمبر من عام 2022.

يشمل البرنامج مصادر تعليمية متنوعة ويوفر تجربة تعليمية تحويلية تهدف إلى تطوير الكفاءات القيادية.

يهتم البنك بشكل كبير بتدريب وتطوير قادة المستقبل من خلال هذه المبادرات وبالتعاون مع الجامعات العالمية المرموقة ذات الإنجازات المتميزة لتمكين قادة المستقبل من مواجهة التحديات والمساهمة في تطوير العمل.

#### مذكرة التفاهم مع جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا

في إطار التعاون الذي ينشده البنك مع المؤسسات التعليمية الرائدة في القطاعين الحكومي والأهلي، وحرصاً من البنك التجاري الكويتي على توفير فرص عمل للطاقات الوطنية الشابة من الطلبة الذين شارفوا على إنهاء دراستهم الجامعية، قام البنك بتوقيع مذكرة تفاهم مشتركة مع جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا.

تهدف مذكرة التعاون إلى تنسيق وتوجيه الجهود من خلال توفير الخريجين ذوي المهارات والكفاءات التقنية والأكاديمية والعملية لسوق العمل الكويتي، ولتمكين الخريجين من المساهمة في جهود التطوير الشاملة في الدولة. ويأتي توقيع المذكرة في إطار التزام البنك بدعم المؤسسات التعليمية وتوفير الفرص التدريبية للطلبة في القطاع المصرفي.

وعليه، فإن الركيزة الأساسية لمذكرة التفاهم التي تم توقيعها مع جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا هي تطوير الموظفين الحاليين من خلال العديد من البرامج التعليمية مثل شهادة الماجستير.

توطد المذكرة الثنائية العلاقة بين التجاري وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا وتعزز المنفعة المتبادلة، حيث تؤكد حرص البنك على الاستثمار في الخريجين الجدد والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة على المستوى الوطني.

من خلال مذكرة التفاهم مع جامعة الخليج، تعقد إدارة التوظيف في البنك ورش عمل مفيدة للطلبة ولخريجي الجامعة الجدد في مواضيع مثل "كيفية كتابة السيرة الذاتية"، "ما يجب فعله وما لا يجب فعله في المقابلات"، و"كيف وأين يتم التقديم للعمل".

إضافة إلى ذلك، وفي سياق المسؤولية الاجتماعية للبنك التجاري، تم رعاية العديد من النوادي خلال العام الدراسي 2023/2022 بهدف تشجيع طلبة الجامعة وتقديم أفضل الفرص للتواصل والتعلم والتطوير، وتمكين البنك من المساهمة الفاعلة في تثقيف الطلبة على المستوى الاجتماعي والأكاديمي وإثراء خبرتهم التعليمية في الجامعة.

#### مذكرة التفاهم مع كلية الكويت التقنية

تم توقيع مذكرة تفاهم بين البنك التجاري وكلية الكويت التقنية لتعزيز إمكانية توظيف الطلبة بعد تخرجهم من الكلية.

ومن خلال مذكرة التفاهم، يوفر البنك ورش عمل للإعلان عن الوظائف الشاغرة الحالية ونصائح حول كيفية الحصول على وظيفة، بالإضافة إلى تأكيد المشاركة في المعارض الوظيفية المقامة في حرم الكلية لتوظيف المرشحين في الوظائف المناسبة.

خلال عام 2022، تم رعاية "يوم المشروع في كلية الكويت التقنية" من قبل التجاري، حيث قدم الطلبة مشاريعهم إلى لجنة تضم ممثل البنك، مدير عام الموارد البشرية، للتقييم والرعاية كجزء من مبادرة التنمية المستدامة لإعداد جيل جديد من المصرفيين في البنك.



مدير عام قطاع الموارد البشرية في البنك التجاري صادق عبدالله و إدارة كلية الكويت التقنية

### القمة السنوية للموارد البشرية الحكومية

يؤكد البنك على المشاركة في فعاليات كبرى خاصة برأس المال البشري مثل "القمة السنوية للموارد البشرية الحكومية" وهي أكبر منصة للموارد البشرية في القطاع الحكومي في منطقة الخليج برعاية دائرة الموارد البشرية لحكومة دبي (DGHR) في الإمارات العربية المتحدة والتي أنشأت في عام 2012 لتبادل الخبرات بين دول مجلس التعاون الخليجي والقطاع الحكومي ولربط المكافآت بالأداء.

وقد شارك البنك خلال عام 2022 في "القمة السنوية العاشرة للموارد البشرية الحكومية" والتي تهدف إلى إحداث تغيير شامل من خلال المشاركة في منصة معرفية عالية المستوى، وتجميع القادة الحكوميين من جميع دول مجلس التعاون الخليجي لمناقشة استراتيجيات رأس المال البشري.

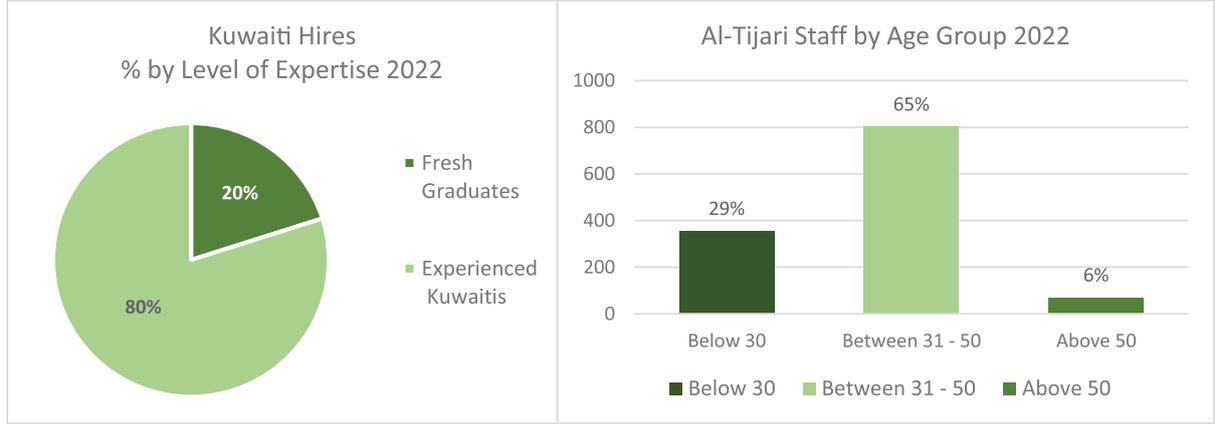


صادق عبدالله أثناء مشاركته في القمة الحكومية للموارد البشرية العاشرة

## تمكين الشباب

### الإحصائيات الخاصة بالشباب في البنك

يوصل البنك التجاري التواصل مع الشباب الموهوبين من خلال العديد من المبادرات والاستثمار في تطويرهم المهني، حيث بلغت نسبة حديثي التخرج 20% من عمليات التوظيف الجديدة للمواطنين الكويتيين خلال عام 2022 كما هو موضح في الجدول أدناه - جهة اليسار - والذي أدى إلى أن تكون نسبة 29% من مجموع القوى العاملة تحت عمر 30 عاماً، كما هو موضح في الجدول أدناه - جهة اليمين .



كما تم إطلاق برنامج "رواد" في دورته الثانية للخريجين الكويتيين في قطاع إدارة المخاطر لتطوير المشاركين وتزويدهم بالمهارات والمعرفة المناسبة كجزء من مبادرات الاستثمار في الخريجين الكويتيين المعينين حديثاً.

### برامج التدريب

صمم التجاري إطار عمل يتيح له فرصة التعاون مع المؤسسات التعليمية المرموقة للمشاركة في تطوير الحياة المهنية للطلبة.

تسمح هذه المبادرة للبنك أن يجذب المواهب الشبابية وتطويرهم في إطار المشاركة في تنفيذ رؤية "كويت 2035" وذلك لإعداد الأجيال الشبابية.

كما تتعاون قطاعات الأعمال مع الجامعات لتعزيز وصقل مهارات ومواهب الشباب، وتجذب هذه الشراكات أصحاب المصلحة حيث توفر فرصة لموائمة المهارات مع متطلبات سوق العمل اليوم ولتحقيق مكاسب مشتركة لكلا الطرفين.

وفي إطار توجه البنك لتوظيف المواهب من الجامعات، استقبل قطاع الموارد البشرية الطلبة من الجامعات المرموقة مثل كلية الكويت التقنية وكلية القانون الكويتية العالمية والجامعة الأمريكية للشرق الأوسط وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا وجامعة الكويت، ضمن جامعات أخرى، ويوضح الشكل على جهة اليسار البرامج التدريبية حسب نوع المشاركين.

تم عرض الإدارات المختلفة التابعة لقطاعات البنك على المتدربين، حيث تم تكليفهم بمهام متنوعة لتعلم مهارات خاصة مرتبطة بأهداف محددة والتعرف على التكنولوجيا والأشخاص والمشاريع المتعلقة بأهدافهم الوظيفية.

يوضح الجدول أدناه البرامج التدريبية التي عُقدت خلال عام 2022، حيث تم توزيع 93 متدرب من الجهات المشاركة المختلفة على عدد من الإدارات حسب متطلبات أهدافهم الوظيفية.

المهام	عدد المتدربين	المشاركين
قطاع تكنولوجيا المعلومات الضروع	18	كلية الكويت التقنية
قطاع الموارد البشرية	3	مدرسة دسمان للاحتياجات الخاصة
الضروع	2	جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا
الضروع	11	جامعة الكويت
القطاع القانوني	2	كلية القانون الكويتية العالمية
الضروع	1	الهيئة العامة للقوى العاملة
الضروع	5	كلية الشرق الأوسط الأمريكية
قطاع تكنولوجيا المعلومات قطاع الموارد البشرية الضروع	12	جامعة الشرق الأوسط الأمريكية
قطاع الرقابة المالية والتخطيط الخدمات المصرفية الافتراضية الضروع	9	لويك
قطاع تكنولوجيا المعلومات قطاع الرقابة المالية والتخطيط قطاع إدارة المخاطر قطاع الموارد البشرية الضروع	28	التدريب الصيفي لأقارب الموظفين
قطاع الخزينة والاستثمار	1	جامعة شفيلد - المملكة المتحدة
قطاع الخزينة والاستثمار	1	جامعة واترلوو - كندا
	93	المجموع

### برنامج لويك للتدريب المهني "درب"

في إطار حرص البنك على رعاية الشباب والمساهمة في إعداد جيل جديد من رواد الأعمال ودعم المؤسسات المجتمعية الفاعلة، قام البنك باستضافة متدربي برنامج لويك للتدريب المهني "درب"، حيث تلقت أهداف البنك التجاري مع مؤسسة لويك فيما يتعلق بتمكين الشباب وتحقيق التنمية الشاملة.



برنامج لويك للتدريب المهني

هذا، ويهدف برنامج "درب" إلى تعريف المشاركين بطبيعة العمل في القطاع المصرفي وتهيئتهم لدخول سوق العمل عبر نشر الثقافة الوظيفية بينهم.

### مدرسة دسمان ثنائية اللغة

تعاون البنك مع مدرسة دسمان ثنائية اللغة لتدريب بعض من طلبتهم التابعين للإدارة المهنية وذلك لتزويدهم بفرصة لتطبيق المهارات التي تعلموها خلال دراستهم.

### برنامج التدريب الصيفي 2022

تم إطلاق وإتمام برنامج التدريب الصيفي السنوي من قبل البنك والذي صمم خصيصاً لتوفير نشاطات مثمرة لفئة الشباب، حيث تم استهداف أقارب وأبناء موظفي البنك بغرض تزويدهم بتجربة تعليمية ممتعة خلال العطلة الصيفية.



برنامج التدريب الصيفي

## المشاركة في معارض الفرص الوظيفية

يوصل البنك مشاركته المستمرة في معارض الفرص الوظيفية والمنتديات المهنية وذلك حرصاً منه على ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية وبصفته مؤسسة مصرفية تهدف إلى توفير الفرص الوظيفية للشباب الكويتي الباحث عن فرصة وظيفية في القطاع المصرفي.

يشجع البنك الطلبة للالتحاق بسوق العمل، حيث يشجع الخريجين الجدد لبناء مساراتهم الوظيفية وصقل مهاراتهم وكفاءاتهم وذلك مساهمة منه في جهود توظيف الوظائف "التكويت" والقضاء على البطالة.

شاركت إدارة التوظيف في معارض الفرص الوظيفية المقامة في مختلف الجامعات كالجامة الأسترالية، جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، كلية الكويت التقنية، جامعة الكويت، وجامعة الشرق الأوسط الأمريكية خلال عام 2022، حيث تم تنفيذ عمليات توظيف فورية في قطاعات وإدارات متنوعة على مستوى البنك، خاصة في الخدمات المصرفية الافتراضية والفروع.



مشاركة التجاري في معرض الفرص الوظيفية في كلية الكويت التقنية

كما قدم البنك الرعاية لمعرض الفرص الوظيفية الافتراضي الذي نظمته كلية الشرق الأوسط الأمريكية (ACM) وجامعة الشرق الأوسط الأمريكية (AUM).



حملة التوظيف في الجامعة الأسترالية

وعلى ضوء المسؤولية الاجتماعية المؤسسية تجاه الخريجين الجدد ولتأكيد دوره الاجتماعي وتشجيعه للقطاع التعليمي، شارك التجاري في العديد من معارض الفرص الوظيفية الافتراضية التي نظمتها عدد من الجامعات الخاصة ومؤسسات المجتمع المدني مثل معرض الفرص الوظيفية الذي نظمته جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا.

ونظراً لجهود التجاري، قامت جامعة الشرق الأوسط الأمريكية بدعوة ممثلي البنك ضمن مجموعة مختارة من الشركات والمؤسسات المتميزة إلى حفل تكريم أقامته الجامعة في المركز الثقافي لديها. وجاءت دعوة الجامعة للبنك على خلفية مشاركته الفعالة في معارض الفرص الوظيفية التي تنظمها الجامعة وكذلك لكونه من أكثر الجهات توظيفاً للطلبة والطالبات خريجي الجامعة تأكيداً لدوره البناء وتعاونه مع المؤسسات التعليمية في الدولة بهدف توفير فرص العمل المناسبة للطلبة والطالبات الكويتيين الذين شاركوا على إنهاء دراستهم الجامعية.

وخلال الفعالية، قام السيد/ فهد العثمان رئيس مجلس أمناء جامعة الشرق الأوسط الأمريكية بتقديم درعاً تكريمياً لمدير عام قطاع الموارد البشرية ممثلاً عن البنك التجاري تقديراً لمشاركة البنك ودوره البارز في دعم الشباب الكويتي وتوفير الفرص الوظيفية لهم.



تكريم جامعة الشرق الأوسط الأمريكية للتجاري

## ورش العمل والرعايات

### ورشة عمل في جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا

يستمر التجاري في التعاون مع المؤسسات التعليمية التي توفر دراسات علمية وعملية متميزة، وفي ضوء فوائد هذا التعاون للطلبة وبهدف إعداد جيلاً واعداً من المصرفيين، فقد قام فريق الموارد البشرية بالبنك التجاري الكويتي بتنظيم ورشة عمل بجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، حيث قام باستقبال الطلبة والطالبات الدارسين وتقديم شرح واف عن كيفية إعداد السيرة الذاتية والتقدم بطلب التوظيف عن طريق موقع البنك على شبكة الانترنت.

كما عرض فريق الموارد البشرية مزايا العمل بالقطاع المصرفي وفرص التطوير الوظيفي لتأهيل الشباب ورسم مستقبلهم المهني، باعتبارهم الركيزة الأساسية لتحقيق التنمية والتقدم ومواجهة التحديات.

وقد جاء تنظيم ورشة العمل إيماناً من البنك التجاري بأهمية تنمية قدرات وطاقت الشباب الكويتي الطموح ومنحهم فرص للعمل في القطاع الخاص بشكل عام والقطاع المصرفي والبنك التجاري الكويتي بشكل خاص.

ويحرص البنك على المشاركة في ورش العمل والمعارض الوظيفية التي تمثل منصة فعالة للتواصل مع الشباب الكويتي الراغب في الحصول على فرص عمل مميزة في البنك التجاري الكويتي.

### رعاية أنشطة الطلبة في كلية الكويت التقنية

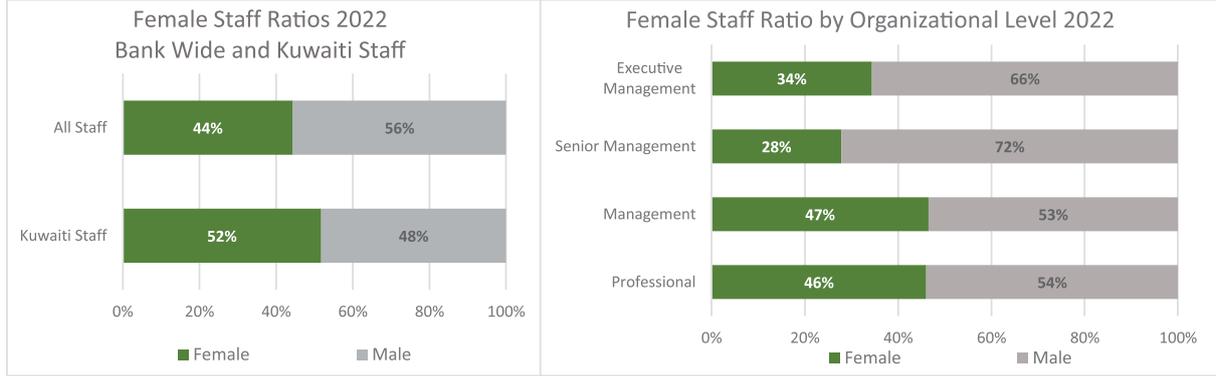
في إطار التعاون بين البنك التجاري وكلية الكويت التقنية وتأكيداً على حرص البنك على رعاية الأنشطة الطلابية في مختلف الجامعات، الكليات، والمعاهد لصقل مهاراتهم وخدمة أهدافهم وتوجيهها لخدمة أهدافهم الوظيفية المستقبلية، قام البنك بالتعاون، متفرداً من بين المؤسسات والشركات، مع كلية الكويت التقنية وقدم الرعاية إلى "يوم المشروع"، حيث تم تنظيم هذا الحدث في رحاب كلية الكويت التقنية بحضور مدير عام قطاع الموارد البشرية لدى البنك كعضو اللجنة التحكيمية القائمة على تقييم المشاريع التقنية المقدمة من الطلبة على أمل الحصول على الرعاية.

## تمكين المرأة للعمل في البنك

### الإحصائيات الخاصة بالمرأة في البنك

تمثل المرأة العاملة في البنك التجاري بصفة عامة نسبة 44% على مستوى البنك، وترتفع نسبة المرأة الكويتية إلى 52% من مجموع الموظفين الكويتيين لدى البنك، كما هو موضح في الرسم البياني على جهة اليسار أدناه.

إضافة إلى ذلك، فإن الرسم البياني جهة اليمين أدناه يوضح نسبة تمثيل المرأة خلال عام 2022 على المستويات الإدارية التنظيمية المختلفة.



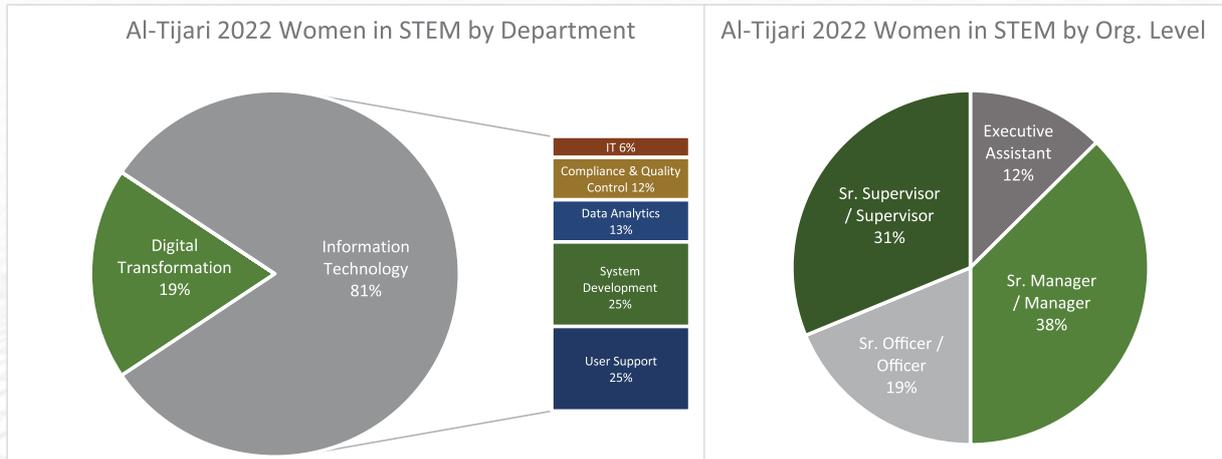
ويشغل منصب رئيس الجهاز التنفيذي للبنك إحدى السيدات اللاتي تمثلن 34% من الإدارة التنفيذية، وقد تم اختيارها ضمن قائمة أفضل الرؤساء التنفيذيين، المرشحين لجائزة "أفضل الرؤساء التنفيذيين / Top CEO" لعام 2022 لأسواق المال الخليجية، وجاءت في المرتبة السادسة على مستوى الرؤساء التنفيذيين في البنوك الخليجية، وفي المرتبة الثانية على مستوى دولة الكويت، وذلك وفقاً للتصنيف الذي أجرته الجهات المنظمة لهذه الحدث.

### المرأة العاملة في البنك في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM)

السيدات المتخصصات في مجالات العلوم والتكنولوجيا والهندسة والرياضيات (STEM) يعملن في قطاع تكنولوجيا المعلومات بنسبة 81%، وفي قطاع التحول الرقمي والابتكار بنسبة 19% كما هو موضح في الرسم البياني على جهة اليمين أدناه.

وتتواجد المرأة في قطاع تكنولوجيا المعلومات في خمس مجالات كما هو موضح في الرسم البياني على جهة اليسار أدناه.

- تكنولوجيا المعلومات
- الالتزام وضبط/مراقبة الجودة
- تحليل البيانات
- تطوير النظم
- دعم المستخدم



## الدورات التدريبية للمرأة العاملة في البنك

تم إطلاق برامج تدريبية متنوعة خاصة بتمكين المرأة وشغلها لمناصب قيادية في البنك خلال عام 2022، كما هو موضح في الجدول أدناه:

البرنامج	وصف البرنامج
المرأة في المناصب التنفيذية القيادية	برنامج من خمسة أيام يمنح شهادة ويختص بالمشكلات التي تواجه المرأة في المناصب القيادية، وتقديم استراتيجيات للتعامل معها.
رائدات الأعمال - تحفيز النمو، الابتكار، والمساواة	تم مناقشة نتائج آخر تقرير بعنوان (سي تي جي بي أس Citi GPS: رائدات الأعمال - تحفيز النمو، الابتكار، والمساواة) خلال الملتقى الافتراضي، وذلك بدراسة الوضع العالمي لريادة الأعمال، وتحديد العوائق الرئيسية التي تعرقل رائدات الأعمال، وتقييم الفرص في حال إزالة العوائق، واستكشاف الاجراءات الرئيسية لإطلاق إمكانيات رائدات الأعمال.
الذكاء العاطفي لدى المرأة القيادية	من المؤكد أن الفرق المتنوعة تأخذ قرارات أفضل، ولكن أشارت البحوث أن المرأة قد تجتم عن تحقيق كافة طموحاتها وإظهار جميع إمكانياتها في موقع العمل. يساعد هذا البرنامج المرأة على فهم الأسباب وكيفية الاستفادة من هذه الرؤية لتحمل المسؤولية عن مساراتهم وحياتهم الشخصية والمهنية.
ورشة عمل «القيادة بروح المرأة»	ورشة عمل خلال يوم واحد تمكن المرأة من التعمق في ثلاث مجالات هامة في تطوير القيادة: التواجد التنفيذي، التواصل، والرؤية.
المهارات التقنية لكلية إدارة الأعمال (IE)	ورشة عمل لمدة خمسة أيام تمكن المرأة القيادية من فهم المواضيع الهامة المتعلقة بالتوجهات الكبرى (Megatrends)، والإبداع والابتكار، وتحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، واستراتيجيات النمو واتخاذ القرار.
7 عادات للمرأة المؤثرة	وفقاً لما جاء في كتاب ستيفن كوفي، فإرنت ورشة العمل العادات التقليدية الجيدة للمرأة وتحول العادات إلى طرق تمهد الطريق للمرأة القيادية نحو التميز ورفع الأداء.

## منتدى المرأة العربية

شارك البنك التجاري في منتدى المرأة العربية ممثلاً برئيس الجهاز التنفيذي للبنك، وهو تجمع رفيع المستوى تم تدشينه في عام 2018، وهو عبارة عن منصة تجمع العناصر النسائية من المسؤولات التنفيذيات متخذات القرار، والقياديات في مجال العمل، كما تعزز وتشجع مساهمة المرأة العربية في اقتصاد ومجتمع المنطقة، وتم تسويق منتدى المرأة العربية بالتزامن مع مؤتمر أفضل الرؤساء التنفيذيين (TOP CEO) الذي عقد في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال عام 2022.

يستضيف المنتدى مناقشات مسجلة وغير مسجلة لاستكشاف آليات ومحركات الأعمال المحلية والعالمية مع تسليط الضوء على تمكين المرأة وتوفير منصة للحوار المفتوح حول نجاح المرأة، والتحديات التي تواجهها، وفرص العمل المتوفرة أمامها.

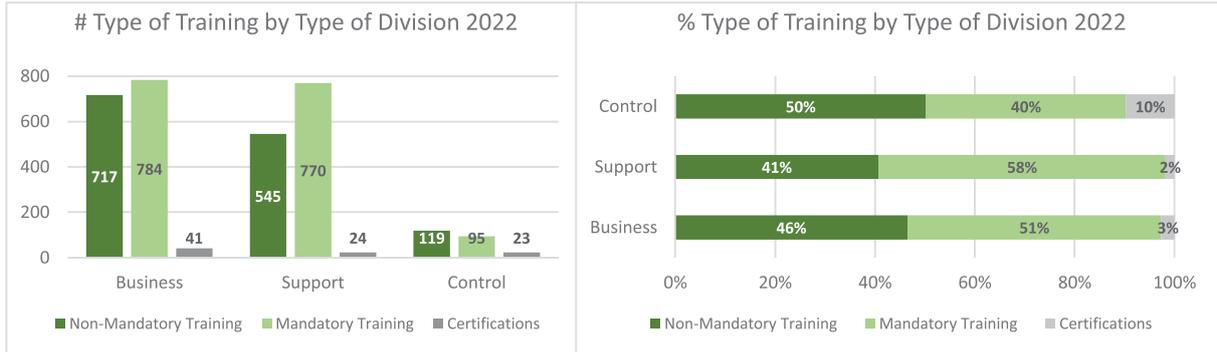
وقد شاركت رئيس الجهاز التنفيذي للبنك في مناقشات لجنة "بداية جديدة: العمل 2.0" حيث تم مناقشة العديد من المواضيع مثل مشاركة وعمل المرأة في القطاع المصرفي في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، والتحديات التي تواجهها، وطرق التغلب عليها من خلال القوانين والأنظمة.

## التدريب والتطوير، الصحة العامة، ومشاركة الموظفين

### التدريب والتطوير

يحرص البنك على حصول الموظفين على فرص تدريب شاملة تمكنهم من بناء قدراتهم وفقاً لمناصبهم ومسؤولياتهم.

وعليه، يتم اختيار برامج التدريب والشهادات وفقاً للمتطلبات الخاصة بالقطاعات والإدارات وذلك لصقل مهارات الموظفين وتطوير قدراتهم لرفع مستوى أداءهم. يوضح الشكل أدناه - على جهة اليسار - عدد الموظفين الذين اجتازوا برامج التدريب حسب نوع التدريب (إجباري - غير إجباري - شهادة) ووفقاً لطبيعة عمل القطاع، كما يوضح الشكل أدناه - على جهة اليمين - نوع التدريب وفقاً لطبيعة عمل القطاع كنسبة مئوية من إجمالي دورات التدريب والتطوير خلال عام 2022.



### التدريب المتخصص

في إطار مواصلة البنك التجاري الكويتي اهتمامه بتطوير مهارات موظفيه وتحفيزه للكوادر الوطنية وصقل مهاراتهم لشغل مناصب قيادية بالبنك، تم توفير برنامج تطوير القيادات التنفيذية بالتعاون مع المؤسسات التعليمية المرموقة مثل كلية هارفارد لإدارة الأعمال للمتميزين الذين يمتلكون الإمكانيات القيادية المطلوبة.

ويسلط هذا البرنامج التدريبي للتطوير بعنوان "الريادة في عالم متحول" الضوء على التحولات الرقمية والتحديات والفرص التي يواجهها قطاع الأعمال، حيث تم تدشينه من قبل البنك المركزي ضمن مبادرة "كفاءة" بالتعاون مع البنوك المحلية ومعهد الدراسات المصرفية لتدريب وتأهيل الكوادر الوطنية.

وفي ختام برنامج تطوير القيادات التنفيذية، تم تنظيم احتفال لتكريم خريجي البرنامج بحضور محافظ بنك الكويت المركزي ورئيس مجلس إدارة معهد الدراسات المصرفية وقيادات القطاع المصرفي.



رئيس الجهاز التنفيذي والمشاركين في برنامج هارفارد

كما أطلق البنك برنامجه التدريبي الأول بالتعاون مع منصة فو "VO"، والتي تعتبر أول منصة شبابية متكاملة في الكويت لاستقطاب ودعم المواهب الشابة.



البرنامج التدريبي الأول بالتعاون مع منصة "Vo"

واستمر البرنامج لمدة خمسة أيام تحت عنوان "التحدث إلى الجمهور" و "أنت والكاميرا"، حيث تم التركيز على تطوير مهارات الموظفين في مجالين: الأول يتعلق بالإعلام والثاني يهتم بفن الخطابة.



من فعاليات برنامج "أنت والكاميرا"

### تطبيق ناير للتعليم الإلكتروني

في ضوء التحول الرقمي، سهل البنك الوصول إلى برامج التدريب والتعليم من خلال منصة التدريب الرقمي "تطبيق ناير" وهو تطبيق للتعليم الإلكتروني على الأجهزة الذكية، وبهذا التطبيق يطور البنك مفهوم التعلم الإلكتروني ويدفعه خطوة إلى الأمام بعد إطلاقه على موقع البنك الإلكتروني.

ويمكن للموظفين الدخول إلى منصة التدريب واستكمال الدورات الإلزامية حسب متطلبات بنك الكويت المركزي مثل دورة "مكافحة غسل الأموال" و"حماية العملاء" و"التوعية بأمن المعلومات" و"حماية المعلومات" و"مكافحة الاحتيال"، بالإضافة إلى الدورات التي يختارها البنك لموظفيه وفقاً لطبيعة واجباتهم واحتياجاتهم التدريبية.

وعليه، تلبى مبادرات التعلم الإلكتروني اثنتين من الاستراتيجيات الأساسية للبنك، وهي التحول الرقمي ورأس المال البشري.

## سلامة الموظفين

### مبادرة التجاري للسلامة "نبض Pulse"

تتعرّز القدرة على العمل والأداء العالي بشكل مستمر من خلال برامج الصحة والسلامة التي تركز بصورة منظمة على الجوانب المختلفة من صحة وسلامة الموظفين، حيث يحرص البنك على تعزيز السلامة في مقر العمل وهذا من شأنه إحداث تأثير إيجابي على الموظفين والبنك وزيادة الإنتاجية، ورفع الروح المعنوية للموظفين، والتقليل من حالات التغيب.

- وعليه، تم توفير العديد من المصادر التعليمية الخاصة بالمعلومات والأمور العملية للمستخدمين المطلوبة لمعالجة المواضيع ذات الصلة.
- تنظيم ورش عمل اللياقة والتغذية لتزويد الموظفين بالمقترحات والأساليب التي تساعد على الاعتناء بصحتهم الجسدية والتي تؤثر على أدائهم في العمل وحياتهم اليومية.
- تنظيم ورش عمل السعادة والرضا بالتعاون مع مؤسسة "النوير"، حيث ساهمت في توعية الموظفين بأهمية المحافظة على الروح المعنوية والدوافع الإيجابية والصحة.
- مع طرح مبادرة الصحة النفسية "أمورك زينة؟"، تم توزيع شتلات نباتية صغيرة لجميع الموظفين، حيث أن للنباتات تأثير جيد فيما يتعلق بالتوتر النفسي. كما قدمت هذه المبادرة مواضيع أخرى مثل "أهمية دراسة الأمور المرتبطة بالأبناء" وبرنامج التعلم الإلكتروني "الإيجابية في مقر العمل".
- تم تحميل المحتوى المتعلق بالتوعية بمرض السرطان على برنامج "نبض" عبر منصة "تأبر"، حيث تم توفير الكثير من المقالات ومقاطع الفيديو والنصائح لزيادة الوعي حول الوقاية من مرض السرطان وكيفية مساعدة المرضى.
- كجزء من موضوع "مقر العمل المرن" في برنامج "نبض"، تم تنظيم ورشة عمل "قواعد مهارات البارستا"، حيث تم تزويد الموظفين بالمعلومات الأساسية والمهارات حول تجهيز القهوة والسماح لهم بالاستمتاع بفوائدها الصحية كالتخفيف من التوتر وتعزيز الأداء الذهني والجسدي من خلال التواصل مع الآخرين.

### حملات التوعية الصحية للموظفين

تم تنظيم العديد من المبادرات التي استهدفت الموظفين خلال عام 2022 والتي تهدف إلى تعزيز التوعية الصحية من خلال جهود البنك الخاصة بالمسئولية الاجتماعية.



حملة التوعية بمرض سرطان البروستات

### حملات التوعية والوقاية من مرض السرطان

يشترك البنك سنوياً في حملات التوعية بمرض السرطان كجزء من الجهود المستمرة لمحاربة مرض السرطان، ومساندة المرأة، والمحافظة على الصحة العامة للرجال وذلك بشر الوعي من حيث الوقاية وفوائد الكشف المبكر.

وعليه، يشارك البنك في الأنشطة الصحية في "أكتوبر- شهر التوعية بمرض سرطان الثدي"، حيث تم تنظيم فعاليات داخلية للموظفين وتوزيع شعار الحملة وأسوار الدعم، بالإضافة إلى مشاركة البنك في "مؤتمر - شهر التوعية بمرض سرطان البروستات" كجزء من الأنشطة المنظمة من قبل الحملة الوطنية لمكافحة السرطان "كان" للتوعية بمرض سرطان البروستات.

إضافة إلى ذلك، قام البنك بالتعاون مع مستشفى المواساة الجديد لتقديم خصومات وحث الموظفين على إجراء الفحوصات اللازمة للوقاية من هذا المرض إيماناً من البنك بأن "الوقاية خير من العلاج".

### حملات التوعية والوقاية من مرض السكري

بالتعاون مع شركة علي عبدالوهاب المطوع، استضاف البنك الفريق الصحي لصيديات المطوع لإجراء فحوصات طبية على موظفي البنك تتضمن قياس ضغط الدم والسكر، الوزن، الطول، ومؤشر كتلة الجسم، ولتقديم النصائح بغرض تحسين جودة ونمط الحياة واتباع نظام غذائي متوازن للمحافظة على الصحة العامة.

تم تنظيم الحدث بهدف زيادة الوعي حول أهمية الوقاية من مرض السكري وتشجيع الموظفين على اتباع أسلوب حياة صحية. وتأتي هذه المبادرة من خلال إطار جهود البنك لتوفير الرعاية الصحية للموظفين، حيث قدم الفريق المشارك النصائح للموظفين حول مخاطر الأمراض المزمنة وكيفية تفاديها باتباع الإرشادات الطبية السليمة.



إحدى الموظفات المشاركات بالحملة



رئيس مجلس الإدارة أثناء فحص ضغط الدم

### حملة التبرع بالدم

في إطار الفعاليات الإنسانية التي تعكس وتؤكد مفهوم العمل الاجتماعي التطوعي، قام البنك بتنظيم حملة للتبرع بالدم للموظفين، وذلك بالتعاون مع بنك الدم المركزي، حيث شهدت الحملة مشاركة عدد كبير من موظفي البنك التجاري بقيادة رئيس الجهاز التنفيذي وفريق الإدارة الذين تسابقوا إلى تلبية هذا الواجب الإنساني.



رئيس الجهاز التنفيذي وموظفي قطاع التواصل المؤسسي مع فريق بنك الدم

## إجراءات السلامة لدى التجاري

التزاماً بأمن الموظفين وسلامتهم وتطبيقاً لمعايير السلامة العامة، قام البنك بإجراء عملية إخلاء وهمي داخل مبناه الرئيسي حيث دوى جرس الإنذار في مبنى البنك، وقام الموظفين، يتقدمهم رئيس مجلس إدارة البنك وفريق الإدارة التنفيذية وجميع من تواجد بالبنك من عملاء بمغادرة البنك في وقت قياسي متجهين إلى أماكن التجمع المحددة سلفاً وفقاً للوحات الإرشادية المحددة للتجمع، وملتزمين بالتعليمات المحددة من إدارة الأمن التابعة لقطاع الخدمات العامة بالبنك وكذلك الموظفين المتطوعين من البنك المسئولين عن التأكد من إخلاء موظفي كل طابق من طوابق البنك.



عملية إخلاء وهمي ناجحة

## التطعيم بالجرعة المنشطة كوفيد - 19

استجابةً للتعليمات الصادرة عن وزارة الصحة، استقبل البنك فريق التطعيم في الوزارة في المقر الرئيسي للبنك لتوفير الجرعة المنشطة للموظفين المسجلين في منصة وزارة الصحة، حيث تعكس هذه الخطوة جهود البنك في تشجيع الموظفين للحصول على الجرعة التشيطية الثالثة للتحصين من الإصابة بفيروس كورونا كوفيد - 19 للحفاظ على السلامة والصحة.



التطعيم بالجرعة المنشطة كوفيد - 19

# المسؤولية الاجتماعية

# كلمة مدير عام قطاع التواصل المؤسسي



## المسؤولية الاجتماعية..... منهج عمل

إن هذا الجزء الخاص بالمسؤولية الاجتماعية من تقرير "الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية" للبنك التجاري الكويتي لعام 2022 يغطي نماذج من الأنشطة والفعاليات والحملات التي قام البنك بإطلاقها أو رعايتها أو دعمها.

وأود أن أؤكد أن التجاري منذ تأسيسه، في ستينات القرن الماضي، يرى أن المسؤولية الاجتماعية بمثابة رسالة والتزام متواصل تجاه المجتمع، ولذلك كان البنك سباقاً في ترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية الشاملة، إذ أخذ زمام المبادرة بتقديم كافة أوجه الدعم والرعاية للعديد من الأنشطة الاجتماعية والثقافية والتعليمية والرياضية والطبية وغيرها من الأنشطة والفعاليات المجتمعية إيماناً بدوره الاجتماعي في المجتمع الذي يعمل فيه وتكريساً لقيم التعاون المشترك مع مختلف الجهات العاملة في ميادين العمل الاجتماعي والإنساني والخيري.

ولترجمة هذه الرؤية إلى واقع ملموس، وضع البنك برنامجاً شاملاً ومتنووعاً للمسؤولية الاجتماعية يكون له تأثير إيجابي بما يضمن أن تعود الأنشطة والفعاليات التي يراها وينظمها البنك بالنفع على كافة شرائح المجتمع بصفة عامة وذوي الهمم بصفة خاصة لتحقيق التنمية المجتمعية المستدامة. كما وجه البنك كثيراً من أنشطته نحو التخفيف عن الفئات المستحقة إيماناً منه بأهمية إعلاء روح التكافل والتعاضد ما يعكس ثقافة العمل الاجتماعي المشترك التي يتبناها مصرفنا.

كما كان للبنك ولا يزال بصمة واضحة ومتفردة بين المؤسسات الأخرى لجهة إحياء التراث الكويتي القديم من خلال مطبوعات وفعاليات أكدت هذا المفهوم لفترة تجاوزت ربع قرن من الزمان.

هذا، وسوف تستمر مسيرة التجاري في خدمة المجتمع ومؤسساته المدنية من خلال برامج وأنشطة وفعاليات مبتكرة ومصممة خصيصاً لدعم جهود الاستدامة، بعناصرها الثلاث وهي البيئة والمجتمع والحوكمة.

الشيخة/ نواف سالم العلي الصباح

## أنشطة المسؤولية الاجتماعية لعام 2022

يؤمن البنك التجاري الكويتي أن المسؤولية الاجتماعية هي التزام مؤسسي وجزء لا يتجزأ من جهود البنك نحو تعزيز المواطنة والتنمية المستدامة، ومن هذا المنطلق أخذ البنك التجاري الكويتي زمام المبادرة من ستينات القرن الماضي بدمج البرامج والأنشطة والفعاليات المتنوعة للمسؤولية الاجتماعية ضمن الخطط الاستراتيجية للبنك وبانت أنشطة المسؤولية الاجتماعية وبرامج الاستدامة تكتسب أهمية خاصة بالنسبة للبنك على مر السنين.

كان عام 2022 عاماً جديداً بتحديات جديدة وأداء مميز للتجاري في مجال المسؤولية الاجتماعية، حيث واصل القطاع ممثلاً بقطاع التواصل المؤسسي الاضطلاع بدوره المعهود، مما ساهم في إبراز جهود البنك وتأثيره وصورته العامة كمؤسسة مصرفية تدرك أهمية المسؤولية المجتمعية من خلال تقديم الرعاية والمشاركة في الفعاليات الاجتماعية المختلفة، وكذلك الأنشطة المتنوعة التي تغطي شتى مجالات العمل الإنساني والخيري.

## الجهود الإنسانية للبنك التجاري

### حملة ضاعف أجرك مع التجاري

قام البنك التجاري بإطلاق حملة "ضاعف أجرك مع التجاري" وزيادة عدد الجهات المشاركة التي تمت الموافقة على تجديدها من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل حيث زاد عدد الجمعيات والمؤسسات الخيرية المضافة إلى المحفظة من الجهات والجمعيات السابقة مما أدى إلى زيادة عدد المؤسسات المشاركة في الحملة بنسبة 67%.

وقد تم إطلاق الحملة بهدف تحقيق التكافل الاجتماعي عن طريق قيام البنك بالتبرع بمبلغ مماثل لما يقدمه أي متبرع من عملاء البنك للجمعيات والجهات الخيرية المشاركة في الحملة من خلال حساباتهم لدى البنك التجاري الكويتي.



حملة ضاعف أجرك مع التجاري

## التعاون مع الجمعيات الخيرية

تم وضع وتنفيذ خطط التعاون خلال عام 2022 مع مؤسسات المجتمع المدني من خلال الاستفادة من المناسبات الهامة مثل شهر رمضان المبارك لتوزيع السلال الغذائية "ماجلة رمضان" على الأسر المتعففة لتقديم يد المساعدة خلال الشهر الكريم، وذلك بالتعاون مع جمعية عبد الله النوري الخيرية، وجمعية الهلال الأحمر الكويتي بالإضافة إلى التعاون مع جمعية السلام للأعمال الخيرية والإنسانية حيث تم توفير الحقائق المدرسية والزي المدرسي للطلاب من الأسر المتعففة في بداية العام الدراسي ضمن حملة "العودة للمدارس".



حملة الحقيبة والكسوة المدرسية مع جمعية السلام الخيرية

وقد شارك البنك، على مدار العام، في العديد من الأنشطة الخيرية من خلال التعاون مع العديد من الشركاء من الجمعيات والمؤسسات الخيرية المشاركة في حملة "ضاعف أجرنا مع التجاري" وبالتالي توسيع الأثر إلى أبعد من مجرد مضاعفة التبرعات المستلمة من عملاء البنك حيث يتم تجميع وتخصيص وتوزيع هذه الأموال على المستحقين.



التعاون مع جمعية الهلال الأحمر

## حملة "هون عليهم"

واصل البنك جهوده الإنسانية من خلال فعاليات وأنشطة حملة "هون عليهم" الموجهة لفئة عمال التنظيف والبناء والتي دشنها البنك منذ ما يزيد عن 10 سنوات وحازت على جائزة المشروع الاجتماعي الرائد على مستوى دول مجلس التعاون الخليجي.

تتضمن الحملة مجموعة واسعة من الأنشطة الخيرية على مدار العام مع تكثيف الجهود والتواصل في المناسبات الهامة، مثل شهر رمضان المبارك والعيد الوطني وعيد التحرير، بالإضافة إلى احتفالات عيد الفطر السعيد وعيد الأضحى، لإدخال البهجة والسرور على نفوس هذه الشريحة الجديرة بكل تقدير وبيان أهمية جهودهم والدور الصعب الذي يقومون به.



كسوة العمال



توزيع وجبة السحور على العمال

وقد استمر البنك في ترتيب الزيارات في المناسبات المختلفة لفئة عمال التنظيف والبناء في مواقع عملهم وتوزيع الهدايا والمستلزمات والملابس الشتوية ووجبات الإفطار والسحور خلال شهر رمضان المبارك، وكسوة العيد والمشاركة في احتفالات عيد الفطر السعيد.

وتضمنت أنشطة الحملة مشاركة عمال التنظيف والبناء المتواجدين في موقع عملهم فرحة الأعياد الوطنية مثل العيد الوطني وعيد التحرير، وذلك بتوزيع الهدايا التذكارية وأعلام الكويت عليهم احتفالاً بهذه المناسبة لتعزيز مشاركة هذه الفئة في جميع المناسبات.



مشاركة العمال فرحة الأعياد الوطنية

وحرص فريق قطاع التواصل المؤسسي، وهو الذراع التنفيذية للبنك في أنشطة حملة "هون عليهم"، على مراعاة جميع الاعتبارات وكافة الاشتراطات الصحية الصادرة عن وزارة الصحة مثل التباعد الاجتماعي طوال أنشطة الحملة في ضوء الظروف السائدة في ذلك الوقت للحماية ومنع انتشار فيروس كورونا المستجد COVID-19.

## ذوي الهمم ومتحدي الإعاقة في بؤرة اهتمام البنك

في سياق الترابط والتلاحم بين جميع فئات المجتمع، واصل البنك، اهتمامه بذوي الهمم ومتحدي الإعاقة، وعلى هذا، يسعى البنك دائماً إلى تعزيز مشاركته في الأنشطة الاجتماعية المتنوعة، ويستفيد من المناسبات الهامة للمشاركة بفاعلية وترسيخ الروابط بين أفراد المجتمع.

ولم يكن عام 2022 استثناءً من ذلك الاهتمام، حيث اتخذت جهود البنوك في دعم ذوي الهمم العديد من الصور والأشكال ووصلت إلى شرائح مختلفة في المجتمع، سواء كانوا طلاباً أو رياضيين أو رواد أعمال أو غيرهم، حيث تحتل هذه الشريحة من المجتمع الأولوية في مبادرات وأنشطة البنك في ضوء سياسته ورسالته للمسئولية الاجتماعية.

### المبادرات الموجهة لذوي الهمم وكبار السن

قام البنك، في إطار حرصه وجهوده المستمرة لتقديم الدعم والمساندة للمبادرات الاجتماعية المبتكرة، باستضافة مقهى 312 وهو المقهى الأول من نوعه في دولة الكويت والذي يقوم عليه ذوي الهمم ومتحدي الإعاقة لمدة 10 أيام في المقرات الرئيسية للبنك التي تشهد توافداً كبيراً من الجمهور وذلك في مقر البنك الرئيسي بمدينة الكويت ومبنى فرع شارع بيروت في محافظة حولي، وجاءت استضافة مقهى 312 في البنك استكمالاً لدوره المميز في دعم مختلف أنشطة ذوي الهمم ومتحدي الإعاقة.



زيارة رئيس مجلس الإدارة وفريق الإدارة التنفيذية لمقهى 312 أثناء تواجدهم بالمبنى الرئيسي للبنك

في إطار جهود البنك لرعاية كبار السن وتقديراً لمساهمات ذلك الجيل الذهبي في المجتمع والذي ساهم في وضع أسس وركائز الحاضر الذي نعيشه، قام البنك بتقديم الدعم لمحافظة الأحمدية لرعاية المسنين وذلك بتزويد قسم الخدمة المتنقلة بالإدارة، بكرسي الانسانية، وهو أحد الاختراعات الكويتية التي من شأنها التسهيل على المسنين القيام بالعديد من الأعمال الحياتية والتحرك بسهولة واستقلالية تامة حيث تم تصميم هذا الكرسي وفقاً للمعايير والمواصفات وباستخدام التكنولوجيا الحديثة.



كرسي الإنسانية برعاية البنك التجاري

وفي سياق آخر واحتفالاً بيوم المسنين العالمي ، قام فريق قطاع التواصل المؤسسي بتنظيم زيارة خاصة لنزلاء دار رعاية المسنين التابعة لوزارة الشؤون الاجتماعية والعمل، وذلك لتقديم التهاني ومشاركتهم الفرحة وتقديم الهدايا لهم بهذه المناسبة السعيدة. وجاءت هذه الزيارة في إطار برامج المسؤولية الاجتماعية الشاملة التي أعدها التجاري للتواصل مع أفراد المجتمع كافة.



زيارة لدار المسنين

#### دعم الفعاليات المتنوعة الموجهة لذوي الهمم

يولي البنك اهتماماً خاصاً بذوي الهمم ويحرص على إبراز جهودهم والاحتراف بهم وتقدير إنجازاتهم. وفي هذا السياق تم ترتيب زيارات مختلفة وأنشطة متنوعة لهم.

هذا وقد حرص ممثلو البنك على التواجد لتقديم الدعم والتقدير خلال حفل تخرج الطالبات في مدرسة النور المشتركة - بنات التابعة لإدارة مدارس التربية الخاصة.



المشاركة في حفل تخرج الطالبات في مدرسة النور

وأطلق البنك أيضاً مبادرات خاصة بأصحاب الهمم في مناسبات أخرى متعددة، حيث تم ترتيب زيارة ترفيهية لمدرسة الرجاء الابتدائية - بنين لذوي الهمم، لمشاركة الطلبة والهيئة التدريسية فرحة القرقيعان، التي تمثل أحد العادات الكويتية القديمة في شهر رمضان.



توزيع هدايا القرقيعان على طلاب مدرسة الرجاء الابتدائية

قام البنك برعاية المهرجان الرمضاني الرياضي الأول للمكفوفين والذي تم استضافته وتنظيمه من قبل جمعية المكفوفين الكويتية ونادي البصيرة الرياضي للمكفوفين تحت رعاية الهيئة العامة للرياضة. وتأتي هذه الرعاية ترجمة لحرص البنك على المشاركة وتقديم الدعم لنحو 20 رياضياً تنافسوا في رياضات متنوعة مثل ألعاب القوى وتتنس الطاولة وكرة الهدف.



المهرجان الرمضاني الرياضي الأول للمكفوفين

قام البنك بالتعاون مع محافظة حولي بتقديم الدعم للأنشطة الاجتماعية الذي نظمتها إدارة محافظة حولي لجمعية المكفوفين الكويتية حيث تم ترتيب زيارة لجمعية المكفوفين الكويتية وتوزيع الهدايا عليهم. وجاءت هذه المبادرة بهدف تقديم كافة سبل الرعاية والدعم للأنشطة الاجتماعية التي تنظمها محافظات الكويت لخدمة كافة فئات المجتمع وعلى رأسهم ذوي الهمم بالإضافة إلى أهمية مساعدة هذه الشريحة وتذليل الصعاب التي تواجههم.



رعاية جمعية المكفوفين بالتعاون مع محافظة حولي

في إطار الاحتفال بعيد الأضحى المبارك، قام البنك بزيارة الجمعية الكويتية لرعاية المعوقين لمشاركتهم مناسبة حلول عيد الأضحى المبارك وتقديم التهاني، وتوزيع الهدايا عليهم.



مشاركة الجمعية الكويتية لرعاية المعوقين فرحة عيد الأضحى المبارك

## البرامج الهامة للمسئولية الاجتماعية

### إحياء التراث الكويتي

حملة «يا زين تراشا» والتي جاءت لتعكس حرص البنك على إحياء الموروث الشعبي القديم إدراكاً منه أن التراث الكويتي غني بالعديد من المعاني والعبر التي يجب أن تبقى محفورة في الأذهان ولتذكير الجيل الجديد بالحياة البسيطة، والمهن والحرف اليدوية التي زاولها الآباء والأجداد في الماضي، وهو ما ينعكس بالإيجاب على الاعتزاز بالتراث الكويتي الأصيل.

وقد حققت الحملة نجاح كبير هذا العام وتجاوب جميع فئات المجتمع من خلال الفعاليات والزيارات التي تضمنتها الحملة لعدد من المجمعات ومنتحف بيت العثمان والمدارس.



الشيخة/ نوف سالم العلي الصباح مع فريق قطاع التواصل المؤسسي

وقد حرص البنك ممثلاً بفريق قطاع التواصل المؤسسي على إطلاع الجمهور على بعض المعلومات التراثية وعلى جوانب الحياة التي عاشها الأجداد والآباء في الماضي، وأيضاً لاطلاع الطلبة والطالبات على العادات والتقاليد الكويتية القديمة والمفردات اللغوية القديمة التي حازت على إعجاب الطلبة والهيئة التدريسية.

وكانت فعاليات الحملة هذا العام متميزة ومتنوعة، حيث اشتملت على عروض حية للحرف والمهن الكويتية القديمة التي تميز بها الرعيل الأول من أهل الكويت وعكست نموذجاً للتراث الكويتي القديم، فضلاً عن القصص التثقيفية الأخرى التي تهدف إلى زيادة وعي الأطفال والصغار بالقيم والأخلاق الحميدة التي يتعين أن يتحلى بها الجيل الجديد.



فعاليات حملة يا زين تراشا مع طلاب مدرسة التكامل

طلاب مدرسة دسمان مرتدين الزي التراثي

وقد تواجد البنك في مول 360 لتنظيم مسابقة خاصة للجمهور، تؤهلهم لدخول السحب للحصول على جائزة نقدية ضمن الفعاليات المتنوعة لحملة «يا زين تراثا»، كما تواجد البنك أيضاً في متحف العثمان الذي احتضن ختام الفعاليات المفتوحة للحملة حيث شهدت الفعالية نجاحاً لافتاً، بالإضافة إلى إقامة الأنشطة الترفيهية والثقافية المختلفة والأمسية الثقافية التي استمتع بها الحضور في أجواء عكست عبق الماضي القديم.

وأن النجاح الكبير الذي حققته هذه الحملة التراثية وتجاوب الجمهور معها عبر قنوات التواصل الاجتماعي، كان بمنزلة علامة بارزة أخرى في مساعي البنك الرامية إلى المحافظة على التراث الكويتي القديم، وكذلك أهمية العمل لإبراز التقاليد والعادات الكويتية والموروث الشعبي الكويتي. وقد باتت هذه الحملة تمثل ركناً أساسياً ضمن جهود البنك لإحياء التراث الكويتي القديم.



الشيخة/ نواف سالم العلي الصباح خلال فعاليات حملة يا زين تراثا في متحف بيت العثمان



أنشطة حملة يا زين تراثا في مول 360

وامتداداً لرسالة حملة "يا زين تراثنا"، يحرص البنك مع إطلالة كل عام جديد على إصدار رزنامة البنك التجاري السنوية التي عادةً ما تحتوي على صوراً تجسد التراث الكويتي الذي يعتبر مرآة تعكس طبيعة وحياة الآباء والأجداد في ماضي الكويت.

وقد احتوت رزنامة البنك لعام 2022 على رسومات وصور تبين لمحات عن الأزياء الشعبية الكويتية حيث استمر وعي الكويتيين الفطري بأهمية المحافظة على الزي التقليدي كرمز للهوية الوطنية، وجاءت الأزياء الشعبية الكويتية معبرة عن البيئة الكويتية بشقيها البحري والصحراوي.

ويبقى الزي الكويتي عبر الزمن وجهاً للأصالة يعكس حضارة شعب وهوية أمة ظلت وفيه لقيم الفن والجمال وروح الابتكار والابداع.



البرقع : كل ما تتستر به المرأة ويعرف بالنقاب



الفروة : بالطلو مبطن بفرو الخروف من ملابس الشتاء



الثوب : رداء من قماش ترتديه النساء في المناسبات



الغتر والعقال : جزء لا يتجزأ من شخصية الرجل الكويتي فهي تعتبر الهوية المميزة له

رسومات من رزنامة التجاري لعام 2022

## الاحتفال بالأعياد الوطنية

وكعادته، لا يدخر التجاري جهداً في التحضير للاحتفالات السنوية بالعيد الوطني ويوم التحرير من خلال مجموعة من الأنشطة تبدأ بالمساهمة في الإضاءات الاحتفالية التي تنتشر في أنحاء الكويت، حيث تزين المباني والشوارع ليلاً بأنوار تمثل ألوان علم الكويت طوال شهر فبراير.

وهذا العام، ظل البنك على عهده ملتزماً بإحياء التراث الكويتي وعزز الاستفادة من المناسبات الوطنية ذات الصلة، حيث استخدم البنك مقره الرئيسي الذي يحتل موقعا هاما للغاية لتعزيز الرسالة، من خلال تزيين مبنى البنك الرئيسي بإضاءات تبرز بعض الصور والرسومات المستوحاة من التراث الكويتي القديم للاحتفال بهذه الذكرى العزيرة على قلب كل مواطن ومقيم وزائر لهذه الأرض الطيبة.



رئيس مجلس الإدارة الشيخ/ أحمد الدعيج الصباح يشارك موظفي البنك الاحتفال بالعيد الوطني

وقد سعى البنك، خلال تلك المناسبات الوطنية، إلى تعزيز وتشجيع المشاركة على جميع المستويات من خلال تنظيم فعالية للاحتفال بالعيد الوطني وعيد التحرير مع موظفيه في المقر الرئيسي للبنك بمدينة الكويت حيث تم إقامة جناح تراثي مصغر تماشياً مع رسالة البنك في المحافظة على التراث الكويتي.

وقد حظي الجناح بحضور كل من رئيس مجلس ادارة البنك الشيخ / أحمد دعيج الصباح ورئيس الجهاز التنفيذي السيدة/ الهام محفوظ وفريق الإدارة التنفيذية، بما يعكس حرص الإدارة العليا بالبنك على مشاركة الموظفين فرحة الأعياد الوطنية.



مشاركة موظفات البنك

وتأكيداً من البنك بأهمية مشاركة الكويت احتفالاتها الوطنية تعزيزاً لروح الانتماء من جميع فئات المجتمع ، دأب البنك على الإحتفال بزوار الكويت أثناء تلك الإحتفالات واعداد الهدايا المناسبة تماشياً مع هذا الحدث.



ضمن فعالية الإحتفال بالأعياد الوطنية - فريق قطاع التواصل المؤسسي بانتظار زوار الكويت في مطار الكويت الدولي

ومع استقبال الكويت للوفود من الزوار من جميع أنحاء العالم، القادمين بهدف مشاركة الكويت فرحة احتفالات الأعياد الوطنية والأنشطة المختلفة، حرص البنك ممثلاً بقطاع التواصل المؤسسي على الترحيب بالزائرين والاحتفاء بهم بتوزيع الهدايا عليهم والتي تحمل أعلام الكويت.



ضمن فعالية الإحتفال بالأعياد الوطنية - توزيع الهدايا على زوار الكويت في مطار الكويت الدولي

## أنشطة شهر رمضان المبارك

مع بداية شهر رمضان المبارك أطلق البنك برنامجه الاجتماعي لهذا الشهر الفضيل بهدف إبراز روح التكافل والتواصل الاجتماعي بين أفراد المجتمع.

ورغم الظروف الاستثنائية التي كان يمر بها العالم والتي فرضتها جائحة كورونا إلا أن البنك قد استمر في تقديم كافة أوجه الدعم والمساندة للفئات المستحقة ودعم العديد من الفعاليات، مع الالتزام بكافة الإجراءات والاشتراطات الصحية حفاظاً على صحة الجميع من الجمهور والعملاء والموظفين.

وقد استهل البنك نشاطه الرمضاني بتنظيم زيارة خاصة إلى الأطباء والموظفين بإدارة الطوارئ الطبية - وزارة الصحة، وذلك لتعنتهم بحلول شهر رمضان المبارك ولمشاركة موظفي إدارة الطوارئ الطبية بالوزارة الإفطار في الشهر الفضيل.



زيارة إدارة الطوارئ الطبية في شهر رمضان

وقد حرص البنك على إقامة مأدبة إفطار ومشاركة موظفي الإدارة فرحة الإفطار في رمضان وكذلك توزيع الهدايا عليهم تقديراً لجهودهم المبذولة في كل الأوقات، وخصوصاً في ساعات الذروة في شهر رمضان.



توزيع الهدايا على المصلين

وخلال العشر الأواخر من شهر رمضان المبارك، قام البنك بتوزيع بعض الهدايا على المصلين أثناء خروجهم من المساجد بعد الصلاة، وجاءت هذه المبادرة من البنك انسجاماً مع النواحي الإيمانية التي يكتسبها الشهر الفضيل.

بالإضافة إلى الأنشطة الرياضية، شارك التجاري أيضاً في أنشطة أخرى في مناسبات مختلفة حسب الحاجة، فبمناسبة الاحتفال بعيد الفطر، قام فريق التواصل المؤسسي بزيارة أطفال مرضى القلب في مستشفى الصديري لتقديم التهاني ومشاركتهم فرحة عيد الفطر السعيد، وإدخال السعادة والسرور في نفوس الأطفال بهذه المناسبة السعيدة.



زيارة أطفال مرضى القلب في مستشفى الصديري

كما وتضمنت المبادرات خلال الشهر الكريم رعاية البنك للبطولة الرمضانية للألعاب الشعبية مثل «الكريم» (لعبة البلياردو) بالتعاون مع مركز العمل التطوعي في متحف بيت العثمان حيث تم تقديم جوائز نقدية قيّمة للفائزين بالمراكز الثلاثة الأولى.



جانب من لعبة الكريم

## برنامج دعم المحافظات

إن برنامج البنك لدعم محافظات الكويت يشكل أحد الأركان الأساسية ضمن استراتيجية البنك الشاملة والهادفة إلى ترسيخ مفهوم جديد للمسئولية الاجتماعية.

وتكون مساهمات البنك بتقديم الدعم والرعاية لمحافظة الكويت الست وذلك بتخصيص مساهمة مالية لكل محافظة يتم انفاقها لدعم مختلف الأنشطة الاجتماعية، الثقافية، التعليمية، الرياضية، والبيئية التي تقوم على تنظيمها محافظات الكويت حسب احتياجاتها.

وتأتي هذه الجهود إيماناً من البنك بأن نجاح المحافظات يعتبر جزءاً لا يتجزأ من نجاح المجتمع الكويتي ككل.

وفي هذا الإطار قام البنك برعاية فعاليات مختلفة لمحافظة الجهراء منها تكريم فريق السور الرابع التطوعي تقديراً لجهودهم ودورهم الفعال الذي قاموا به خلال جائحة فيروس كورونا المستجد COVID-19.



فعالية تكريم فريق السور الرابع التطوعي

ويأتي الدعم المقدم من البنك خلال عام 2022 لمؤسسات المجتمع المدني وعلى رأسها محافظات الكويت تأكيداً على مسؤوليته الاجتماعية ومشاركته في الأنشطة والفعاليات المستمرة التي ينظمونها.



فعالية تكريم إدارة المرور وإدارة شرطة النجدة بمحافظة الجهراء

كما قام البنك بتكريم إدارة المرور وإدارة شرطة النجدة بمحافظة الجهراء تقديراً لدورهم الفعال ولتفانيهم وإخلاصهم في العمل لخدمة الوطن والمجتمع.

وفي سياق متصل، قام البنك برعاية فعالية تكريم الطلبة المتفوقين في محافظة مبارك الكبير بحضور معالي المحافظ اللواء المتقاعد/ محمود عبدالصمد بوشهري، وبحضور مدير أمن محافظة مبارك الكبير اللواء/ خالد حسن الكندري، وقد تم تنظيم هذه الفعالية في إطار برامج المسؤولية الاجتماعية للبنك التجاري الكويتي ومساهماته في الفعاليات المجتمعية التي تقوم على رعايتها مؤسسات المجتمع المدني، ومنها محافظات الكويت الست.



تكريم الطلبة المتفوقين في محافظة مبارك الكبير

هذا وشارك البنك برعاية فعاليات نظمتها محافظة مبارك الكبير، كالمساهمة في رعاية فعالية تكريم الطلاب المتفوقين في الثانوية العامة تقديراً لجهودهم وإنجازاتهم على مدار العام الدراسي.

وقام البنك برعاية حفل قرقيعان محافظة مبارك الكبير الذي أقيم في صالة تنمية المجتمع بمنطقة العدان، وتأتي هذه الرعاية ضمن برنامج أنشطة التجاري خلال شهر رمضان الفضيل.



حفل قرقيعان محافظة مبارك الكبير

## برنامج دعم مؤسسات المجتمع المدني

تؤكد جهود الرعاية والمشاركة التي يبذلها البنك من جديد الدور المحوري الذي يلعبه في مجال المسؤولية الاجتماعية، وحرصه على دعم مؤسسات المجتمع المدني بكافة قطاعاتها لتحقيق التنمية المجتمعية المستدامة.

من منطلق اهتمام البنك بتعزيز روح التنافس الرياضي الودي في القطاع المصرفي بعيداً عن أجواء العمل، قام البنك بدعم ورعاية البطولة الأولى لاتحاد مصارف الكويت للعبة "البادل" حيث أقيمت البطولة على مدار ثلاثة أيام بمشاركة 128 لاعب مقسمين بالتساوي بين فرق الرجال والسيدات.



موظفي التجاري في ختام البطولة الأولى للعبة البادل

وتأتي رعاية البنك للأنشطة الرياضية على وجه الخصوص إدراكاً منه بأهمية دعم الفعاليات الرياضية التي تقوم مؤسسات وهيئات الدولة بتنظيمها لموظفيها لتعزيز المشاركة وروح الفريق والصحة.

وفي هذا الصدد، واصل البنك تقديم الرعاية البلاطينية للأنشطة الرياضية لعام 2022 لدعم الأنشطة الرياضية التابعة للهيئة العامة للصناعة.



دعم الفعالية الرياضية للهيئة العامة للصناعة

استمراراً لجهود البنك في دعم مختلف الفعاليات الرياضية، قام البنك برعاية بطولة "الغولف" التي نظمها متجع صحارى في ملاعبه، بصورة ساهمت في خلق أجواء تنافسية وحماسية بين اللاعبين. وتأتي هذه الرعاية من جانب البنك من منطلق ايمانه بمسئوليته تجاه المجتمع ورعايته للأنشطة الرياضية التي يشارك فيها شرائح متعددة من المجتمع. ومن خلال هذه البطولة قدم البنك هدايا للمشاركين وجوائز قيمة للفائزين بالمراكز الثلاثة الأولى.



رعاية بطولة الغولف في صحارى

وقد احتفل البنك بيوم الشرطة العربية من خلال زيارة ضباط الشرطة في مواقع عملهم وتوزيع الهدايا عليهم تكريماً لهم وتقديراً لدورهم الكبير وشعورهم بالواجب والتضحيات في سبيل خدمة المجتمع والوطن، ويأتي ذلك في إطار جهود البنك ومشاركته المجتمع ضمن برنامج البنك الشامل للمسئولية الاجتماعية.



مشاركة البنك في الاحتفال بيوم الشرطة العربية

قام البنك برعاية المعرض التعريفي لدور العلاج المهني بكلية العلوم الطبية المساعدة - جامعة الكويت الذي تم تنظيمه بهدف رفع الوعي بأهمية تخصص العلاج المهني للطفل وذلك بمناسبة يوم العلاج المهني العالمي. وقد شهد المعرض مشاركة كافة الجهات الطبية الهامة مثل كلية طب الأسنان، كلية الطب، كلية الصيدلة وأقسام متعددة من كلية العلوم الطبية المساعدة (علاج طبيعي، علاج مهني، مختبرات طبية، أشعة تشخيصية، طب نووي وإدارة المعلومات الصحية). وقد تم تنظيم المعرض بهدف رفع الوعي بأهمية تخصص العلاج المهني للطفل لتحسين وتأمين حياة مناسبة ومجتمع أكثر وعياً واتصالاً بالطفل حتى ينعم الأطفال بصحة أفضل.



حملة البنك بمناسبة يوم العلاج المهني

تعاون البنك مع جمعية الرميثية التعاونية من خلال الرعاية لدعم الأنشطة والفعاليات المجتمعية المتنوعة التعليمية والثقافية والرياضية والصحية والتوعوية التي تنظمها الجمعية لخدمة قاطني منطقة الرميثية.



تسليم شيك المساهمة لجمعية الرميثية

## مشاركة الموظفين في الفعاليات المختلفة

### نشاطات التواصل الاجتماعي والتواصل الداخلي

يحرص البنك على الحفاظ على التواصل الفعال مع الموظفين من خلال جميع وسائل التواصل كالبريد الإلكتروني ومنصات التواصل الاجتماعي والنشاطات الرياضية التطوعية التي يتم تنظيمها للموظفين.

يهدف ذلك إلى زيادة الوعي لدى الموظفين، وتعزيز مهاراتهم، ونشر ثقافة الشفافية والمساءلة والمسؤولية وتزويدهم وعائلاتهم بالكثير من المزايا القيمة المميزة والخصومات الجذابة في العديد من أماكن الترفيه ومنافذ التسوق.

## الإدارة التنفيذية في البنك تشارك موظفي مركز الإتصال في مأدبة الإفطار

بحضور رئيس الجهاز التنفيذي السيدة / إلهام محفوظ ومسؤولي القطاعات المختلفة في البنك، شاركت الإدارة التنفيذية في مأدبة الإفطار التي تم تنظيمها لموظفي مركز الإتصال تقديراً لجهودهم وتفانيهم في العمل خلال شهر رمضان المبارك وخصوصاً خلال فترة الإفطار. ولقد جاءت هذه الفعالية في إطار حرص الإدارة التنفيذية على مشاركة موظفي مركز الإتصال القائمين على خدمة العملاء مأدبة إفطار تعزيراً لروح الأسرة الواحدة التي تميز البنك التجاري و تقديراً لجهود موظفي البنك وتقديم الدعم اللازم لهم، والاطلاع على سير العمل، والتأكد من تقديم خدمات مصرفية مميزة لعملاء البنك على مدار الساعة.



رئيس الجهاز التنفيذي مع الإدارة التنفيذية وموظفي مركز الاتصال

## شهر التوعية العالمي بالتدقيق الداخلي

أطلق البنك أول حملة توعوية تتماشى مع المعهد الدولي للمدققين الداخليين (IIA) من خلال مبادرة "شهر التوعية العالمي بالتدقيق الداخلي" والتي تهدف إلى تعزيز قيمة التدقيق الداخلي خلال شهر مايو من كل سنة وذلك لإعطاء الفرصة للمتخصصين لرفع الوعي بمهنة التدقيق الداخلي، ومبادئها، ودورها المؤسسي والمجتمعي.



تكريم بعض من موظفي قطاع التدقيق الداخلي

ومن خلال الحملة، تم تكريم بعض من موظفي قطاع التدقيق الداخلي المتميزين على إبداعهم وإنجازاتهم في هذا المجال بحضور رئيس لجنة التدقيق الداخلي المنبثقة عن مجلس الإدارة.

إضافة إلى ذلك، نشر قطاع التدقيق الداخلي سلسلة من الرسائل التوعوية خلال شهر مايو على منصات التواصل الاجتماعي للبنك والقنوات الداخلية وذلك لتحسين جودة الأداء والقيمة المضافة للبنك التي تتماشى مع سياسته لتبني أفضل الممارسات العالمية لتطوير الكوادر المحلية وتزويدهم بمجموعة من المهارات المتخصصة والتقنية ذات الصلة.

## تواصل مستمر عبر قنوات التواصل الإجتماعي

قام البنك من خلال قطاع التواصل المؤسسي بتفعيل كافة وسائل التواصل مع عملائه والجمهور من خلال مواقع التواصل الإجتماعي (الانستغرام - الفيسبوك - تويتر- سناب شات - لينكد إن - يوتيوب) ببث العديد من الرسائل التوعوية الصحية وسُبل الوقاية من الأمراض، إلى جانب الحملة الإعلانية يا زين تراثنا، بالإضافة إلى المسابقات التي ينظمها البنك لمتابعي منصات وحسابات التواصل الإجتماعي للبنك.

هذا، ويقوم قطاع التواصل الإجتماعي بمتابعة الأحداث المحلية والعالمية ونشر رسائل ومنشورات على سبيل المثال ... يوم الصحة العالمي، يوم السعادة العالمي واليوم العالمي لمتلازمة الداون.

كما و يواظب البنك على بث نشرات تحذيرية في حالة الأجواء المناخية السيئة ويحرص على ترسيخ علاقة مباشرة مع العملاء من خلال التهنئة بالأعياد الوطنية والدينية.

ويؤكد البنك التجاري الكويتي يوماً بعد يوم ريادته في العمل الإجتماعي كمؤسسة مالية مرموقة تحرص على إقامة علاقات شراكة ناجحة مع مختلف القطاعات القائمة على خدمة الوطن والمواطن وكذلك مؤسسات العمل الإجتماعي ومؤسسات المجتمع المدني انطلاقاً من إيمانه بأهمية تضافر الجهود لتحقيق التنمية المستدامة من خلال تكريس مفهوم المسؤولية الإجتماعية المؤسسية بأسلوب يخدم كل شرائح المجتمع.



## التوعية الصحية

أطلق البنك عبر حساباته على شبكات التواصل الاجتماعي حملة توعية صحية تم من خلالها نشر رسائل توعية حول الوقاية من الأمراض ومكافحتها.



رسائل توعية في يوم الصحة العالمي

ومن ضمن المبادرات المخصصة للصحة، أطلق البنك سلسلة من النصائح الصحية والرياضية ورسائل توعية بالتعاون مع أحد اختصاصي التغذية ونادي Sal Space، بالإضافة الى عدد من المسابقات التي أطلقها خلال شهر الفضيل ورصد الجوائز النقدية للمتابعين والجمهور.

# الحوكمة

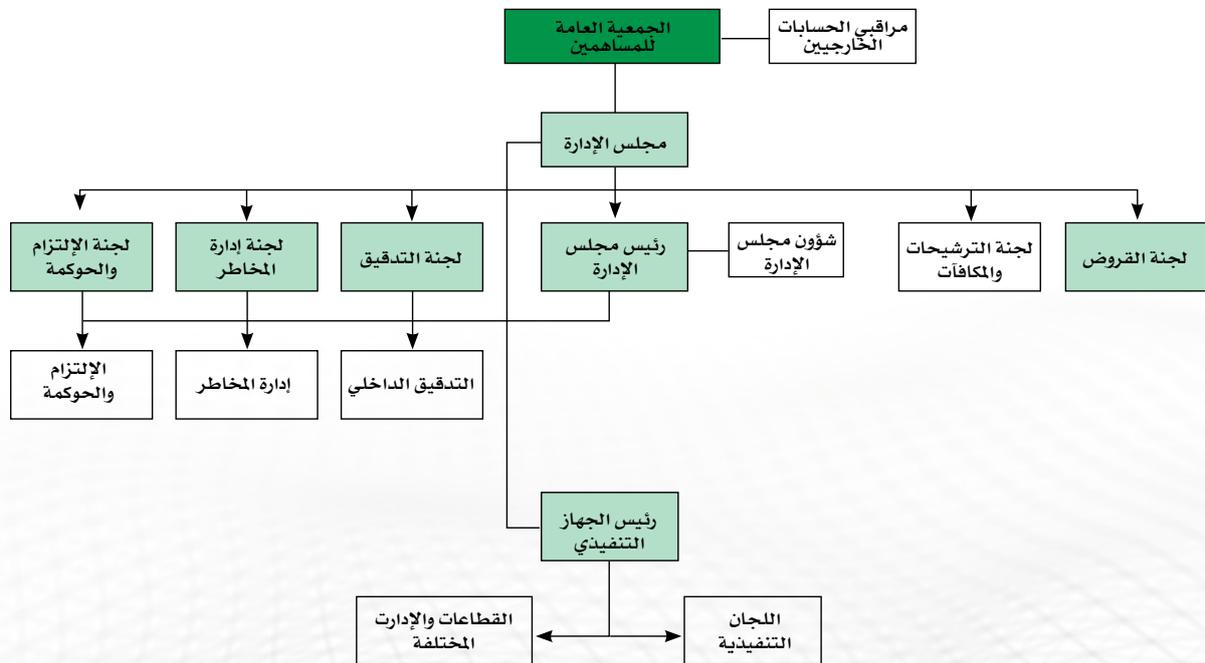
## الحوكمة

تعتبر الحوكمة إحدى المبادئ المحددة لمعايير الاستدامة الثلاثة. ولقد وضع البنك منذ سنوات عديدة قواعد وأنظمة للحوكمة الرشيدة تمثل عاملاً رئيسياً في تعزيز الإدارة السليمة في البنك، كما يطبق خطة استراتيجية خمسية دورية (على مدى خمس سنوات)، ومجموعة من اللوائح الداخلية والسياسات والممارسات التي تهدف إلى تعزيز هذه المبادئ وتعزيز ثقافة الحوكمة المؤسسية الرشيدة، ويواصل البنك تعزيزها بصفة دائمة، لضمان التطبيق الفعال للتعليمات والمعايير الهادفة إلى حماية البنك وحقوقه وحقوق المساهمين والمودعين والدائنين والعملاء والموظفين وغيرهم من أصحاب المصلحة. علاوة على ذلك، يحرص البنك على التعامل بأقصى درجات الشفافية والإفصاح عن كافة المعلومات الجوهرية التي تتعلق به، وذلك بالإفصاح عنها وفقاً للتعليمات الصادرة من هيئة أسواق المال وقواعد البورصة.

في هذا الصدد وبهدف مواثمة الأوضاع والالتزام التام بالنظام الأساسي للبنك وكذلك تعليمات بنك الكويت المركزي بشأن قواعد ونظم الحوكمة في البنوك الكويتية، فقد تم انتخاب عضو مستقل إضافي في مجلس الإدارة وذلك في اجتماع "الجمعية العامة" للبنك المنعقدة في 30 يونيو 2022، وبذلك يصل مجموع الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة إلى أربعة أعضاء.

## هيكل الحوكمة

قام البنك بوضع هيكل واضح للحوكمة يهدف إلى توفير معايير وممارسات حوكمة كافية وفعالة لمجموعة البنك، وقد تم مراعاة أن يتضمن هيكل الحوكمة وسائل مناسبة من الرقابة الفعالة على أنشطة البنك والمجموعة بما يحقق الحوكمة الرشيدة، ويبين الهيكل التنظيمي بوضوح التسلسل والتبعية الإدارية للقطاعات ومدى استقلاليتها، حسب الحاجة، بالإضافة إلى الفصل بين مسؤوليات رئيس مجلس الإدارة ورئيس الجهاز التنفيذي. ويتم مراجعة الهيكل التنظيمي بشكل دوري للتحقق من استمرار ملاءمته وليعكس أية تطورات في هذا الشأن. ويبين الشكل التالي الهيكل التنظيمي العام لإطار الحوكمة.



في إطار تأصيل قواعد الحوكمة السليمة في البنك، فقد تم تشكيل خمس لجان منبثقة عن مجلس الإدارة بهدف تعزيز رقابة المجلس على العمليات المهمة في المجموعة، ولكل لجنة نظام داخلي يوضح مهامها ومسؤولياتها وينظم عملها وما يتعلق بإعداد التقارير الدورية في ضوء طبيعة مهامها ومسؤولياتها ورفعها إلى مجلس الإدارة فضلاً عن تقارير المتابعة المرفوعة إلى رئيس مجلس الإدارة. يبين الشكل على الجانب الأيسر عدد الاجتماعات لكل لجنة خلال عام 2022.

ويتولى أربع من هذه اللجان الخمس مهمة المساعدة في الإشراف على تطبيق قواعد ونظم الحوكمة بمحاورها المختلفة، بالإضافة إلى لجنة القروض المعنية بمحفظة التسهيلات الائتمانية.



وبعد انتخاب العضو المستقل الجديد المكمل لتشكيلة المجلس بتاريخ 23 يونيو 2022، تم إعادة تشكيل اللجان مع الالتزام بما نصت عليه تعليمات قواعد ونظم الحوكمة من حيث أن يكون ضمن تشكيلها أعضاء مستقلين ومراعاة أن يتراأس كل من لجنة التدقيق ولجنة إدارة المخاطر ولجنة الترشيحات والمكافآت عضواً مستقلاً، كما تم تعديل اسم لجنة الحوكمة لتصبح لجنة الالتزام والحوكمة حرصاً من مصرفنا على تطبيق مفهوم حوكمة الالتزام.

يوجد لدى البنك أيضاً سياسات وميثاق للسلوك المهني وأخلاقيات العمل (قواعد السلوك المهني، وتعارض المصالح، والتعامل مع الأطراف ذات العلاقة، والإفصاح والشفافية، والأشخاص المطلعين، والسرية المصرفية، وأمن المعلومات والأمن السيبراني، والإبلاغ عن المخالفات والتجاوزات)، كما لديه إطار عمل لسياسة المكافآت، وخطة الإحلال الوظيفي، وإطار حوكمة المخاطر (إدارة المخاطر، وحوكمة الالتزام، والتدقيق الداخلي والخارجي)، وسياسة الشكاوى وحماية العملاء. ويحرص البنك على حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح.

## حماية حقوق المساهمين وأصحاب المصالح

قام البنك بتطبيق نظام التصويت التراكمي في انتخابات مجلس الإدارة، وهذا يمثل سابقة من نوعها في القطاع المصرفي عندما يتعلق الأمر بانتخابات أعضاء مجلس الإدارة، مما يجعل من التجاري البنك الأول وربما الوحيد في الكويت الذي يطبق هذا النظام. وبناءً عليه، قام البنك بإعادة تشكيل لجان مجلس الإدارة لضمان وجود عضو مستقل واحد على الأقل في كل لجنة.

يحرص البنك على ترسيخ مبدأ حماية حقوق المساهمين وخصوصاً مساهمي الأقلية، ويسعى إلى تعزيز أفضل ممارسات الحوكمة التي تقوم على الإدارة السليمة وهذا يتحقق من خلال مراعاة العدالة والتوازن في تمثيل الملكية وتوزيع العضوية بين شرائح المساهمين عند انتخاب أعضاء مجلس الإدارة.

بالإضافة إلى ذلك، وافقت "الجمعية العامة" على مقترح توزيع أرباح نصف سنوية ويتم تنفيذ المقترح وفقاً لمعايير محددة مسبقاً، مع تخويل مجلس الإدارة بصلاحيته تنفيذها.

يشجع البنك عملية الإبلاغ عن المخالفات التي تمكن أصحاب المصلحة من إبلاغ البنك بأي معلومات قد تصل إلى علمهم فيما يتعلق بأي معاملة أو سلوك في البنك يشتبه في مخالفته أو مخالفته بالفعل للقوانين أو التعليمات الرقابية؛ أو السياسات الداخلية أو المعلومات أو العمليات الأخرى مع توفير إمكانية التواصل مع رئيس مجلس الإدارة مباشرة بشأن ذلك.

## الإفصاح والشفافية

يولي البنك أهمية كبيرة لمبدأ الإفصاح والشفافية على اعتبار أنه يعد أحد الوسائل الهامة لممارسة المساهمين لحقوقهم، وكذلك تداولات الأشخاص المطلعين حيث أن هذين الأمرين يمثلان محورين جوهريين في منظومة الحوكمة الرشيدة. وعلى ذلك، فقد حرص البنك على ضمان الالتزام بتنفيذ كافة التعليمات الصادرة بهذا الشأن وتعديلاتها.

يحرص البنك على الالتزام بسياسته المعتمدة الهادفة إلى وضع إطار لعملية الإفصاح وتحديد المعلومات الجوهرية التي يتم الإفصاح عنها وألية تصنيف المعلومات وتوقيت الإفصاح عن المعلومات وتوفيرها للجهات الرقابية.

## ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل

يحرص البنك على تعزيز الالتزام بميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل ورفع مستوى الوعي لدى الموظفين بخصوص قواعد السلوك المهني، وتعارض المصالح، والتعامل مع الأطراف ذات العلاقة، ومعاملات الأشخاص المطلعين، والسرية المصرفية والقيم الهامة الأخرى. وقد التزم البنك بتحقيق القيم المؤسسية وتم إرساء هذه القيم من خلال مجموعة من السياسات والإجراءات والممارسات المتبعة في البنك والتي يتم تعميمها على جميع الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة الجدد والحاليين.

ويتم تحميل ميثاق السلوك المهني على بوابة التعلم الإلكترونية للبنك "تابر" ليكون في متناول جميع الموظفين للاطلاع والإقرار بمضمونه، كما يتم نشر موجز مختصر عن قواعد السلوك على موقع البنك على الإنترنت.

## الشمول المالي

لتحقيق الشمول المالي، يسعى التجاري جاهداً لضمان توفير حلول رقمية مبتكرة ومنتجات وخدمات مالية بأسعار معقولة ومناسبة لجميع شرائح المجتمع والشركات على حد سواء، بحيث تلبى احتياجاتهم ومتطلباتهم.

تشمل المجموعة المتنوعة من الخدمات المصرفية، على سبيل المثال لا الحصر، معاملات سهلة ومتميزة وحلول الدفع المتطورة ومنتجات ادخار وتوفير مريحة وتسهيلات ائتمانية وغيرها الكثير، ويتم تقديم كافة هذه المنتجات والخدمات بطريقة مسؤولة ومستدامة.

### الخدمات المصرفية المقدمة لذوي الهمم ومتحدي الإعاقة

يهدف تلبية احتياجات العملاء من ذوي الهمم ومتحدي الإعاقة، قام البنك بتصميم وتجهيز ستة فروع بجميع الخصائص والمعايير اللازمة، بداية من تخصيص أماكن لهم في مواقف السيارات وتحديدها بوضوح، وتوفير كراسي متحركة داخل المبنى وتجهيز مداخل لهذه الكراسي المتحركة.

وتم أيضاً تحديث التكنولوجيا المتاحة على أجهزة الصراف الآلي لخدمة هؤلاء العملاء، حيث يلتزم التجاري بتوسيع جهوده في خدمة ذوي الهمم ومتحدي الإعاقة وتمكينهم من الوصول إلى أفضل الخدمات بطريقة مريحة وآمنة.

ويحرص البنك على توفير موظفين مدربين وقادرين على التواصل وشرح المنتجات والخدمات المصرفية باستخدام لغة الإشارة.

ولتحقيق هذا الهدف ولأول مرة في الكويت، تفرد البنك التجاري بتخريج أول دفعة من موظفي البنك المشاركين في البرنامج التدريبي "إعداد مترجم لغة إشارة مصرفي معتمد"، وهذا يمثل مبادرة جديدة تؤكد اهتمام وحرص البنك على خدمة جميع شرائح المجتمع، كما أن هذا البرنامج هو الأول من نوعه على مستوى القطاع المصرفي في دولة الكويت والموثق من الجمعية الكويتية للإعاقة السمعية.



الإدارة التنفيذية بالتجاري مع المدربين من موظفي البنك بحضور فريق الجمعية الكويتية للإعاقة السمعية

وقد جاء إعداد هذا البرنامج التخصصي لحرص البنك على التميز في خدمة فئة العمال من متحدي الإعاقات السمعية عند انجاز معاملاتهم المصرفية.

وبالتوازي مع ذلك، أطلق البنك مبادرة تحت عنوان ("تواصل بالإشارة" "We Sign") لتمكين الموظفين من الدخول على مواد تدريبية وتعليمية خاصة بلغة الإشارة من خلال كتيب إلكتروني ومقاطع فيديو تعليمية.

### الخدمات المصرفية المقدمة للعمال والعمالة المنزلية

كان البنك التجاري سابقاً في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية والمنتجات المصرفية لجميع شرائح المجتمع، وعلى ذلك، قام البنك بتخصيص فروع مختلفة تخدم فقط عملاء "حساب العامل"، وهذه الفروع مصممة لتلبية احتياجاتهم الخاصة ومجهزة بالإمكانيات التي تسهل حصول هذه الشريحة من العملاء على الخدمات المصرفية، حيث يتوفر موظفون يجيدون لغات مختلفة لتقديم الدعم طوال فترة التعامل.

بالإضافة إلى ذلك، يُمكن البنك العملاء من جميع القطاعات بما في ذلك العمالة المنزلية من الحصول على الخدمات المالية عن طريق فتح حساب توفير من خلال تطبيق التجاري على الهواتف الذكية، وبعد ذلك يتم إصدار البيانات الخاصة باعتماد تسجيل الدخول حيث يمكنهم الاستفادة من ميزات الخدمات المصرفية عبر الهواتف الذكية بما يتماشى مع احتياجاتهم.

### الخدمات المصرفية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة

يدرك البنك أهمية تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة، وفقاً لما أكدت عليه رؤية الكويت 2035 نظراً للدور المحوري الذي تلعبه هذه الشركات في تنويع الاقتصاد الكويتي، ويولي البنك عناية خاصة بهذه الشريحة كجزء من المحفزات الاستراتيجية الرئيسية للتحول الرقمي والتركيز على العملاء.

وبناء على ملاحظات العملاء وأولويات العمل الرئيسية، يتم مراجعة المقترحات المقدمة من عملاء البنك من الشركات بما في ذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة بصورة دورية بهدف توفير منتجات وخدمات مبتكرة وذات صلة تلبي احتياجاتهم ومتطلباتهم.

ويمكن للمنشآت والشركات الصغيرة والمتوسطة الاستفادة من الخدمات الرقمية التي تم إعادة تصميمها من خلال خدمات التجاري عبر الإنترنت بما في ذلك خاصية "المستخدم الرئيسي" الحصرية والفريدة التي يقدمها البنك.

علاوة على ذلك، يوفر البنك لهؤلاء العملاء التدريب اللازم حول بعض الموضوعات مثل الاستخدام الفعال للقنوات المصرفية عبر الإنترنت لتطوير الأعمال وذلك في فرع البنك على الطريق الدائري السادس وفرع البنك الكائن بشوارع بيروت بمحافظة حولي ويهدف ذلك إلى تعزيز الوعي لديهم وتنقيفهم حول كيفية الحصول على أقصى استفادة ممكنة من الخدمات والخصائص المتوفرة عبر الإنترنت.

## عملاء التجاري

### متابعة شكاوى العملاء وحمايتهم

يرى البنك أن سرعة وفعالية التعامل مع شكاوى العملاء تؤدي غالباً إلى أن يصبح هؤلاء العملاء ذوي ولاء وإخلاص بل ومروجين وداعمين للعلامة التجارية للبنك. وعلى هذا، يسعى البنك لإيجاد حلول مناسبة للشكاوى المستلمة من العملاء للحفاظ على صورة البنك المؤسسية واستيفاء المتطلبات التنظيمية من خلال حماية العملاء.

تستخدم إدارة الشكاوى وحماية العملاء في البنك آليات مناسبة للتعامل مع الشكاوى وتهدف إلى الإشراف وضمان التنفيذ الفعال لسياسات "دليل حماية العملاء" التي تحمي حقوق ومصالح عملاء البنك.

ولتحقيق هذه الغاية، يوفر البنك للعملاء طرق متنوعة تسهل عليهم تقديم شكاويهم الرسمية، حيث يمكنهم تقديم الشكاوى إما من خلال الزيارة الشخصية إلى إدارة الشكاوى وحماية العملاء في المركز الرئيسي، أو استخدام البريد أو البريد الإلكتروني، ويوجد لدى البنك خطط مستقبلية لتمكين العميل من تقديم الشكاوى على تطبيق التجاري على الهواتف الذكية بما يتماشى مع التوجه الاستراتيجي للتحول الرقمي على مستوى البنك والكويت بوجه عام.

علاوة على ذلك، يوفر البنك دورة تدريبية إلكترونية إلزامية خاصة بـ "دليل حماية العملاء" على منصة Thaber لجميع الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء نظراً لطبيعتها وظائفهم والأدوار التي يضطلعون بها.

## توعية العملاء

يطبق البنك إطار عمل لتوعية العملاء يتضمن برامج محددة تستهدف تعزيز المعرفة المالية والمصرفية والأمن والحماية من الاحتيال، بالإضافة إلى التوعية الصحية للعملاء الحاليين والمحتملين.

وعلى هذا، قام البنك، من خلال قطاع التواصل المؤسسي، بتفعيل كافة وسائل التواصل مع عملائه والجمهور من خلال مواقع التواصل الاجتماعي (انستغرام - فيسبوك - تويتر- سناب شات - لينكد إن - يوتيوب) إضافة إلى منصات البنك الخاصة سواء كانت رقمية أو غير رقمية عبر منشآت البنك.



حملة لنكن على دراية

## التوعية بالمنتجات والخدمات

يتم تدريب موظفي البنك في الخط الأمامي جيداً على تزويد العملاء بجميع المعلومات اللازمة عن المنتجات والخدمات، ويمكن التواصل مع هؤلاء الموظفين بسهولة عبر القنوات المختلفة حسب تفضيلات العملاء، سواء كان ذلك عن طريق زيارة أحد الفروع أو الاتصال الهاتفي أو من خلال وسائل التواصل الاجتماعي أو من خلال تطبيق التجاري على الهواتف الذكية أو الموقع الإلكتروني للبنك حيث يمكن خدمة العملاء عن طريق الوسائل الافتراضية بالصوت والفيديو. بالإضافة إلى ذلك، تحمل جميع المنتجات رموز الاستجابة السريعة QR للوصول إلى معلومات مفصلة عن المنتج وحقوق ومسؤوليات العميل باللغتين العربية والإنجليزية.

## التوعية من محاولات وطرق الاحتيال

يواصل البنك جهوده ودعمه التام لتنفيذ حملة "لنكن على دراية" التي أطلقها بنك الكويت المركزي بالتعاون مع اتحاد مصارف الكويت، والتي تهدف إلى توسيع نطاق التواصل وتقديم نصائح توعية مستمرة لجميع عملاء البنوك.

يتم نشر رسائل توعية بشكل مستمر بشأن الحصول على خدمات مصرفية آمنة وحماية المعلومات المالية بما في ذلك نصائح ورسائل تحذيرية من الاحتيال يتم نشرها على موقع البنك الإلكتروني وتطبيق التجاري على الهواتف الذكية وفي الفروع وعلى منصات التواصل الاجتماعي بالإضافة إلى قسم "الأسئلة الشائعة" (FAQs) على البوابة الإلكترونية.

وقد تجاوزت جهود البنك ما هو أبعد من مجرد نشر الرسائل والنصائح التوعوية، ومن ذلك قيام البنك بترتيب زيارة إلى جامعة الكويت - كلية العلوم الحياتية لعقد مسابقة "لنكن على دراية"، حيث قدم الفريق أسئلة موجهة للطلاب للإجابة عليها والحصول على فرص للفوز بالهدايا. وهدفت هذه المسابقة إلى تقييم مستوى وعي الطلاب فيما يتعلق بالمعلومات المصرفية والمالية، وكذلك رفع الوعي بمشاركة النصائح ورسائل التحذير من الاحتيال.



جانب من زيارة التجاري لكلية العلوم الحياتية - مسابقة لنكن على دراية

بالإضافة إلى ذلك، تعاون البنك مع الدكتور/ جمال عبد الرحيم وهو خبير اقتصادي مشهور في هذا المجال، وعضو في مكتب التحقيقات الدولي - لندن، ورئيس مكتب جرائم الأعمال وعضو جمعية أخصائيي مكافحة غسل الأموال المعتمدين (ACAMS) بميامي، فلوريدا لتسجيل العديد من مقاطع الفيديو التوعوية التي تحتوي على رسائل إعلامية يتم بثها على منصات البنك على وسائل التواصل الاجتماعي. وقد حرص البنك على دعم حملة لنكن على دراية من خلال حساباته على مواقع التواصل الاجتماعي بنشر مواد إعلامية هادفة تتعلق بالتوعية والثقافة المصرفية.

## مكافحة الفساد

ركزت الجهود الدولية والمحلية على تعزيز القواعد السليمة في مجال مكافحة الفساد على جميع المستويات، سواء مكافحة الرشوة أو الفساد الإداري والمالي، وكذلك مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لما للفساد من مخاطر جسيمة على أمن المجتمعات والتنمية المستدامة وتأثيره السلبي على التنمية والإضرار بالمصلحة العامة.

وقد ساهمت دولة الكويت بالحفاظ على بيئة عمل صحية من خلال مكافحة جميع أنواع الفساد بالتعاون مع القطاع المصرفي وكذلك التعاون المباشر مع الجهات المختصة في هذا المجال، مثل هيئة مكافحة الفساد ووحدة التحريات المالية، والجهات القضائية.

وفي هذا السياق، يحرص التجاري على التعاون المستمر مع جميع أجهزة الدولة المنوط بها مكافحة الفساد بكافة أنواعه، سواء من حيث تنفيذ الأنظمة والآلية الخاصة بمراقبة العمليات لضمان سلامتها وعدم وجود شكوك مالية بشأنها، أو على المستوى التعليمي من خلال تقديم دورات تدريبية ميدانية متقدمة بالإضافة إلى حملات توعية لمكافحة هذه الآفة على مستوى المجتمع.

## الأمن السيبراني وأمن المعلومات

يرى البنك أن أمن البيانات والخصوصية والنزاهة تمثل ركائز أساسية لعملياته وأنشطته. وعلى ذلك يتم تطبيق استراتيجية الأمن السيبراني التي تركز على الحماية من التهديدات السيبرانية من خلال تطبيق تقنيات جديدة وضوابط مشددة. ويقوم البنك باستمرار بإجراء تحديثات لمركز العمليات الأمنية (SOC) الذي يراقب جميع الأحداث الأمنية غير المعتادة.

وضع البنك خطة للتعامل مع الحوادث السيبرانية لضمان الاستجابة في الوقت المناسب لأي أنشطة إلكترونية مشبوهة. ونتيجة لذلك، تمكن البنك من إحباط جميع الهجمات ومحاولات الاختراق أو تسرب البيانات ولم تنجح أي محاولة من ذلك خلال عام 2022.

يتحمل البنك المسؤولية الكاملة في تأمين بيانات العملاء نظراً لأن الانتهاكات قد يكون لها تأثيراً كبيراً على ثقة العملاء ومستقبل الأعمال التجارية وسمعة البنك.

وللحماية من تسرب بيانات البنك والعملاء، يتوافر لدى البنك أدوات وإجراءات رقابة مطبقة، كما يطبق البنك العديد من الآليات والحلول الأمنية للحماية من مخاطر تسرب المعلومات، منها ما يلي:

- منهجية تقييم تأثير الخصوصية (PIA) وذلك لتقييم المخاطر المتعلقة بحماية البيانات الخاصة عند جمع ومعالجة ونقل وتخزين والتخلص من البيانات الشخصية مع وضع وتطبيق ضوابط مناسبة للتخفيف من المخاطر.
- الحل التقني لإدارة الأجهزة المحمولة (MDM) والذي يسمح لموظفي البنك بالوصول بأمان إلى حسابات البريد الإلكتروني الرسمية الخاصة بهم من خلال أجهزتهم المحمولة الشخصية، مما يمنع تسرب البيانات ويحافظ على سرية الأصول المعلوماتية الخاصة بالبنك.

إن سياسة أمن المعلومات الخاصة بالبنك تتوافق مع شهادة ISO 27001 وإطار الأمن السيبراني الصادر من بنك الكويت المركزي (CB-CSF). ويستوفي البنك جميع متطلبات الالتزام التي يضعها بنك الكويت المركزي بما في ذلك إطار الأمن السيبراني (CSF)، ومعايير صناعة البطاقات المصرفية - ومعايير أمن البيانات (PCI-DSS)، وأنظمة إدارة أمن المعلومات: ISO 27001 (ISMS) (2013)، وبرنامج سويفت لأمن العملاء (Swift Customer Security (CSP).

بالتعاون مع قطاع الموارد البشرية، يتم وضع برامج مخصصة للتوعية بأمن المعلومات وتوفيرها لجميع الموظفين بهدف ترسيخ ثقافة الوعي بأمن المعلومات داخل البنك. بالإضافة إلى ذلك، يقدم البنك نصائح أمنية بصورة دورية، وينفذ اختبارات بشكل منتظم لمحاكاة محاولات التصيد والاختراق.

يلتزم البنك بتثقيف العملاء وزيادة وعيهم بحقوقهم ومسؤولياتهم من خلال إرسال تبييها وإشعارات أمنية دورية لحماية المعلومات الشخصية ومنع الاحتيال.

يدعم التجاري حملة بنك الكويت المركزي "لنكن على دراية" من خلال نشر رسائل توعية تغطي موضوعات هامة في مجال الأمن السيبراني ومكافحة الاحتيال. وقد تضمنت حملة التوعية تقديم نصائح للتحوط والحماية من الرسائل الاحتيالية واختراق التطبيقات المصرفية وغيرها من المجالات المتعلقة بأمان الحسابات المصرفية للعملاء عبر الإنترنت.

التجاري... هو إختياري

