



# الابتكار. التكامل. الاستدامة.

مسؤولية الجميع  
تقرير الاستدامة لعام 2017





# تقرير الاستدامة

## عن هذا التقرير

### فترة التقرير (102-50)

يعرض تقريرنا الثاني المتكامل للاستدامة الأداء البيئي، الاجتماعي، الاقتصادي وتغطية ممارسات الحوكمة لبنك الكويت الوطني في مجال الاستدامة، ويتضمن أهداف البنك السنوية وما أحرزته من تقدم نحو مستقبل مستدام خلال الفترة من 1 يناير 2017 إلى 31 ديسمبر 2017.

### محتويات هذا التقرير (102-48، 102-46)

وفي إطار التزامنا الراسخ بتقديم تقرير يعكس ما حققناه من التقدم والتطور في هذا المجال، فقد جمعنا أدق التفاصيل وأحدث المعلومات حول أداء بنك الكويت الوطني في مجال الاستدامة إلى جانب أنشطته والتزاماته. كما نضع هذا التقرير في متناول أصحاب المصالح الرئيسيين في البنك الذين يمثلون المساهمين، العملاء، الموظفين، الإدارة، الموردين والمجتمع. لقد تم إعداد هذا التقرير لتسليط الضوء على القيم والأهداف الرئيسية في مجالات التركيز الستة الرئيسية، وهي:

- \* خدمة العملاء
- \* الريادة في مجال الأعمال والحوكمة
- \* الاهتمام بالبيئة
- \* المسؤولية الاجتماعية
- \* احترام وتطوير الموظفين
- \* المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة

ويهدف بنك الكويت الوطني من خلال هذا التقرير إلى تقييم أدائه من خلال ممارسات الاستدامة فيما يخص المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع مواصلة التركيز على التأثير الذي سينعكس على المجتمع ككل.

إن البيانات والمعلومات الواردة في هذا التقرير تغطي أعمال وعمليات بنك الكويت الوطني - الكويت فقط، ما لم يتم الإشارة بخلاف ذلك.

### المنهجية والمبادئ التوجيهية (102-54)

يتوافق هذا التقرير مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).

كما تتوافق مبادئ ومنهجية إعداد التقرير مع دليل تطبيق المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

يحتوي الملحق (أ) المرفق في نهاية هذا التقرير على كامل التفاصيل والمعلومات المتعلقة بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، حيث يمكن الرجوع إلى الفهرس الوارد في الملحق للاطلاع على كل حالة إفصاح، مكانها في التقرير ونطاقها.

لقد قمنا بوضع بيانات وإفصاحات تقريرنا لعام 2017 بالتوافق مع الدليل الإرشادي الاختياري لبورصة الكويت للإفصاح عن الاستدامة. يرجى الرجوع إلى الملحق (ب) في نهاية هذا التقرير.

### التواصل وإبداء الآراء (102-53)

يعرض هذا التقرير أداء بنك الكويت الوطني فيما يخص جميع معايير الاستدامة انطلاقاً من التزامنا تجاه عملائنا وموظفينا وبيئتنا ومجتمعنا. إن تقريرنا هذا يعتبر وسيلة للتواصل والإفصاح عن ممارسات الاستدامة للبنك وتأثيرها، إلى جانب المخاطر والفرص سواء كانت مالية أو غير مالية لتقديم نظرة شاملة عن التأثيرات المترتبة عن ممارسات أعمال البنك المستدامة.

نرحب بكل التعليقات والآراء أو أي معلومات أخرى من شأنها أن تساعدنا في مواصلة جهودنا وممارساتنا في مجال الاستدامة، ويمكن إرسالها إلى:

sustainability@nbk.com

هاتف: (965) 22592665

# فهرس المحتويات

## نبذة عن بنك الكويت الوطني

7	نبذة عن بنك الكويت الوطني	4	كلمة رئيس مجلس الإدارة
---	---------------------------	---	------------------------

## نهجنا لتحقيق الاستدامة

21	تقييم المواضيع الرئيسية	14	ركائز الاستدامة الست
24	العلامة التجارية المسؤولة	15	نحو مستقبل مستدام
25	الجوائز التقديرية	19	إشراك أصحاب المصالح

## خدمة العملاء

33	المنتجات المسؤولة	29	ملاحظات وآراء العملاء
33	التسويق المسؤول	30	خصوصية العملاء وأمن البيانات
		31	جودة الخدمة

## الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة

41	هيكل الحوكمة	36	التكنولوجيا والابتكار
42	مجلس الإدارة	39	إدارة المشتريات بمسؤولية
42	لجان مجلس الإدارة	40	إدارة المخاطر وتحديد الفرص
44	الأخلاقيات والامتثال	40	الأداء التشغيلي
44	استمرارية الأعمال	41	الحوكمة، الأخلاقيات والامتثال

## الاهتمام ببيئتنا

50	إدارة الغازات الدفيئة	48	المبنى الصديق للبيئة
51	إدارة النفايات	48	إدارة الطاقة والمياه

## المسؤولية الاجتماعية

63	التأثير غير المباشر على الاقتصاد	56	المشاركة المجتمعية
----	----------------------------------	----	--------------------

## احترام وتطوير الموظفين

72	تطوير المواهب	68	إشراك الموظفين
74	التدريب والتطوير	69	إدارة الأداء
75	صحة وسلامة الموظفين	70	العمالة الوطنية
		70	التنوع والشمولية

## المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة

80	دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة	78	دعم الرؤية الوطنية 2035
81	مبادئ خط الاستواء	78	تمويل المشاريع

## الملاحق

91	منتجات وخدمات بنك الكويت الوطني	84	فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
92	البرامج التدريبية لبنك الكويت الوطني	90	إفصاحات بورصة الكويت عن الاستدامة

# رسالة رئيس مجلس الإدارة

والحوكمة، والاهتمام ببيئتنا، المسؤولية الاجتماعية، احترام وتطوير الموظفين والمساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة.

## خدمة العملاء

إلى جانب المشاريع والمعاملات المصرفية الشاملة، يركز بنك الكويت الوطني على تقديم خدمات ذات جودة عالية وذلك من خلال تحسين تجربة العملاء والارتقاء بمستوى خدماتهم لتقديم منتجات وخدمات تتسم بالمسؤولية مع الالتزام بأعلى المعايير فيما يتعلق بمبادئ سرية وأمن البيانات. ويوفر البنك عدداً من القنوات التي تمكن العملاء من الاستفادة بالمنتجات والخدمات بما في ذلك الفروع المجهزة للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة. كما حرص بنك الكويت الوطني على ضمان الراحة والسهولة للعملاء عند تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية بهدف هذا المنطلق، يسعى البنك إلى رفع العائد المحقق لجميع الأطراف المعنية من العملاء والبنك والاقتصاد الوطني. كما نجحنا في تسجيل نمواً ملحوظاً في مستوى رضا العملاء خلال العام 2017، حيث بلغ رقماً قياسياً جديداً متخطياً نسبة 93% أي بارتفاع قدره 2% مقارنة بالعام 2016.

## الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة

في ظل التطور الرقمي الراهن، يتعين علينا تبني الابتكارات التكنولوجية الحديثة للحفاظ على مستوانا التنافسي والارتقاء بخدماتنا إلى أعلى المستويات وتوفير تجربة استثنائية للعملاء. كما يحرص بنك الكويت الوطني على تطبيق أفضل الممارسات التقنية من أجل ضمان راحة العملاء وتيسير معاملاتهم من خلال تطوير جميع قنوات البنك الرقمية. كما سيواصل البنك جهوده للحفاظ على موقعه الريادي في تطبيق الاستدامة من خلال إدارة البيانات ومنصة الأداء، الذي من شأنه دمج مفهوم الاستدامة في سائر أعمال وممارسات البنك. ويقوم بنك الكويت الوطني حالياً بوضع اللبسات الأخيرة لتحويل سائر عملياته لتصبح رقمية بالكامل ومن ضمنها وسائل حفظ المستندات والتشغيل الآلي وتسيير العمل.

وتلتزم المجموعة بتطبيق أعلى مستويات معايير حوكمة الشركات بهدف الحفاظ على مصالح المساهمين، العملاء، الموظفين وكافة الأطراف المعنية. ومن منطلق حرصنا على تطبيق وتطوير ممارسات حوكمة الشركات ومعايير الامتثال في جميع فروع بنك الكويت الوطني حول العالم، نعمل دوماً على مراجعة وتحسين أطر مبادئ الحوكمة التي يعتمدها البنك لضمان تماشيها مع أفضل الممارسات الدولية والمحلية. كما يتميز بنك الكويت الوطني بمجموعة من السياسات والإجراءات والنظم التي يتم تطويرها بشكل دوري لضمان حسن سير العمليات مع الحرص على متابعة ومراقبة جميع عمليات المجموعة.

## الحفاظ على البيئة

يعد الاستثمار في المشروعات ذات الأثر الإيجابي والصحي على البيئة الطبيعية من أهم أساسيات الاستدامة لدى بنك الكويت الوطني، إذ نستخدم موارد الطاقة استخداماً رشيداً من خلال تحسين النظام التشغيلي المتبع الذي ينطوي على إدارة المياه ومعالجة النفايات

يسرني بالأصالة عن نفسي وبالنيابة عن أعضاء مجلس الإدارة أن أعبر عن خالص التقدير والعرفان لجميع موظفي البنك وكافة العملاء والمساهمين لجهودهم الطيبة ومساهماتهم القيمة تجاه تقرير الاستدامة الصادر عن بنك الكويت الوطني للعام 2017. ويعكس التقرير ثقافة العمل المثبته من قبل البنك والهادفة نحو تحقيق النمو المستدام على مستوى كافة أنشطته وأعماله. وخلال العام 2016، قمنا بتحديد عدة أبعاد اجتماعية واقتصادية وبيئية رئيسية وبدأنا تطبيقها من خلال خدمات تساهم في تعظيم القيمة على المدى البعيد. ومن خلال تبنينا لعدد من الخطوات الإيجابية الهامة، تمكنا أثناء العام الحالي من إرساء القواعد الرئيسية لاستراتيجية الاستدامة بهدف دمج مفاهيمنا وأفكارنا المبتكرة ضمن خطة العمل الرئيسية والعمليات التشغيلية، وذلك انطلاقاً من إيمان بنك الكويت الوطني الراسخ بأن «الاستدامة مسؤولية الجميع»، الأمر الذي ساهم في الحفاظ على موقعنا الريادي وأصبحنا نموذجاً يحتذى بممارساته غير المسبوقة في مجال الاستدامة على مستوى الكويت.

## نهجنا تجاه الاستدامة

يؤمن بنك الكويت الوطني بأن الاستدامة من أهم العناصر الأساسية في قصة نجاح البنك المتمثلة في الجهود الحثيثة الرامية نحو الابتكار والتكامل والاستدامة. فقد أسهمت منتجاتنا وخدماتنا المبتكرة في الارتقاء بجودة المعاملات المصرفية اليومية ولعبت دوراً رئيسياً في إضفاء معنى جديداً على تجربة العملاء والعلاقة المشتركة التي تجمع بيننا. وسعياً منا لتوسيع نطاق التأثير الإيجابي لممارسات بنك الكويت الوطني في مجال الاستدامة، قمنا بتحديد ست أولويات استراتيجية رئيسية وربطها بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة وخطة الكويت للتنمية بالإضافة إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. كما افتخر بأننا أول مؤسسة على مستوى الكويت من حيث التزامنا بإعداد تقارير الاستدامة وفقاً للدليل الإرشادي الصادر من قبل بورصة الكويت. وخلال وضع خطط العمل، نقوم بتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لفترات مختلفة، حيث تتنوع ما بين مؤشرات الأجل القصير والمتوسط والطويل، بهدف قياس مدى التقدم الذي نحوزه ومقارنته بالأهداف والخطط الموضوعة حتى نتمكن من تحقيق أهدافنا وجني ثمار جهودنا. لذا نضع بين أيديكم هذا التقرير الشامل المتضمن أداء بنك الكويت الوطني فيما يتعلق بكل من تلك الركائز المحددة.

## أصحاب المصالح والقضايا الجوهرية

يترجم بنك الكويت الوطني مفهوم الاستدامة إلى واقع ملموس من خلال إشراك أصحاب المصالح والاستجابة لمتطلباتهم، الأمر الذي مكنا من تحديد القضايا الجوهرية وترتيب الأولويات المرتبطة بها والتي تعتبر هامة للأطراف المعنية على المستوى الداخلي والخارجي فيما يتعلق بتحقيق أهداف الاستدامة التي تم تعريفها. ويحافظ بنك الكويت الوطني على موقفه الداعم للقيم الرئيسية التالي ذكرها بما يتيح فرصة لتطور العالم على نحو أكثر تقدماً من الناحية الاجتماعية والبيئية، ويؤهل بنك الكويت الوطني لممارسة أعماله على النحو المسؤول في الوقت الراهن والسعي لتتبع نفس النهج في المستقبل. وتتمثل تلك القيم فيما يلي: خدمة العملاء، الريادة في مجالي الأعمال

سنويًا، وذلك في إطار التخطيط الوظيفي ليتسنى لنا إدارة مواردنا البشرية والارتقاء بمهاراتهم الفردية وتطورهم الوظيفي. ويعد توظيف الكوادر الوطنية الشابة من الاستراتيجيات الرئيسية لدى بنك الكويت الوطني، وبالتالي تبلغ نسبة الكوادر الكويتية العاملة لدى البنك 65.4% من إجمالي عدد الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، تصل نسبة الإناث إلى 45% من إجمالي عدد الموظفين، بينما يعمل لدى البنك كوادر بشرية من 47 جنسية مختلفة، علمًا أن سائر المرافق التابعة لبنك الكويت الوطني تضمن بيئة عمل آمنة للموظفين حيث لم يتم تسجيل أو الإبلاغ عن أي حادث في مقر العمل خلال العام 2017.

### المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة

يلتزم بنك الكويت الوطني بمواصلة أهدافه المالية بأهداف مستدامة وذلك من أجل ضمان استمرار مسيرة البنك على درب التنمية المستدامة. وانطلاقاً من هذا الهدف، يعمل البنك وفقاً لخطة التنمية الاقتصادية المستدامة لدعم رؤية الكويت 2035. وفيما يلي الركائز الرئيسية لخطة التنمية التي سيكون لها دوراً فعالاً ومساهمة إيجابية نحو «الكويت الجديدة» ورؤية الكويت 2035، وتتمثل تلك الركائز في النقاط التالية: النهوض بالمجتمع، تعزيز وتشجيع الابتكار، تبني المنتجات والحلول التكنولوجية الصديقة للبيئة، بناء وتطوير القدرات، تبني ممارسات بيئية إيجابية وتحسين كفاءة موارد الطاقة. ويقوم البنك في إطار دعم مسيرة التنمية الاقتصادية بتمويل مشاريع تنفذها الحكومة الكويتية لتطوير البنية التحتية، مثل مشروع كبد للنفائات الصلبة الذي يتم تنفيذه على أساس الـ BOT أو (البناء والتشغيل ونقل الملكية)، وكذلك مشروع محطة الصليبية لمعالجة مياه الصرف الصحي الذي يتم تنفيذه في إطار الشراكة بين القطاعين العام والخاص، ومن شأن المشروعين تطوير حلول بديلة لعمليات إدارة النفائات المتبعة حالياً وبالتالي إحداث نقلة نوعية في هذا الجانب من خلال توظيف أحدث التقنيات المتطورة ومعالجة مياه الصرف الصحي لتتنفق في مواصفاتها مع مقاييس ومعايير الجودة العالمية.

### المضي قدماً في الاتجاه الصحيح

تعد الاستدامة رحلة متواصلة تتطلب القيام بمبادرات قصيرة الأجل قابلة للتنفيذ. ونأمل أن يسלט هذا التقرير الضوء على مبادراتنا ونهجنا الهادف للاستدامة وأن يلهم غيرنا من العاملين في القطاع المصرفي للسعي نحو تحقيق مستقبل مستدام، ونحن على ثقة بمدى تقدير أصحاب المصالح والأطراف المعنية لمساعدتنا في توفير المعلومات والمستجدات المتعلقة بأعمال العام 2016. كما سنواصل مراجعة وتطوير مؤشراتنا وممارستنا ومبادراتنا، الأمر الذي سيساعدنا على اتخاذ الخطوات الصحيحة نحو مستقبل أفضل ومستدام. ومن هذا المنطلق، ندعو جميع الأطراف المعنية وأصحاب المصالح بتزويدنا بأرائهم ومقترحاتهم بشأن هذا التقرير بما يساهم في دفعنا للمضي قدماً في مسيرة الوطني نحو الاستدامة.

#### ناصر مساعد السايير

رئيس مجلس الإدارة  
رئيس لجنة البنك والمجتمع



والمخلفات والتخلص منها، والحد من انبعاثات الغازات الدفيئة، بالإضافة إلى تنفيذ أعمال الصيانة الدورية مما يساهم في استدامة الموارد في كافة عملياته، لاسيما وأن خطوة التحول الرقمي الذي يتبناه البنك تعتبر خطوة فريدة نحو حماية البيئة واستدامتها وهو ما يستحق كل الإشادة والتقدير. إضافة إلى ذلك، يتم تشييد مبنى المقر الرئيسي الجديد للبنك مع تطبيق كافة المعايير البيئية الإيجابية بما يساهم في تخفيف الأثر البيئي لطرق البناء والتشييد التقليدية وبالتالي تقليل الأثار السلبية في عمليات البناء وأعمال الصيانة.

### المسؤولية الاجتماعية

تتجسد خدمة المجتمع في التزام بنك الكويت الوطني بجودة الرعاية الصحية، وتمكين الشباب والحفاظ على البيئة. حيث بلغت قيمة مساهمات البنك الموجهة لدعم ورعاية مبادرات المجتمع الكويتي نصف مليار دولار وتم تخصيص حوالي 7 ملايين دينار كويتي تقريباً لإنشاء وتأسيس وحدة العلاج بالخلايا الجذعية لعلاج سرطان الأطفال وأمراض الدم الأخرى. ومن شأن تلك المبادرة القيمة أن تعود بالنفع على الاقتصاد المحلي من خلال خفض التكاليف التي تتحملها الحكومة لإرسال المرضى الذين تستدعي حالتهم الصحية لتلقي علاجاً متخصصاً ومتقدماً في الخارج. ومن خلال تقريرنا هذا، قمنا بقياس أثر مشاريع وبرامج «خدمة المجتمع» التي قام البنك بتنفيذها وذلك من خلال مقارنة تأثيرها بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وخطة الكويت للتنمية، وبالتالي تقييم المجالات المختلفة التي تتطلب توجيه أنشطتنا نحوها.

### احترام وتطوير الموظفين

خلال العام 2017، واصل بنك الكويت الوطني مساعيه للنهوض ببيئة العمل داخل البنك من خلال تطبيق العديد من المبادرات والتي تضمنت المشاركة في أعمال وأنشطة تطوعية، الاشتراك في أنشطة رياضية متنوعة ورحلات وبرامج ترفيهية وتنظيم أنشطة متميزة ذات أبعاد إنسانية. ويقوم البنك بتقييم استراتيجية الاحتفاظ بالموظفين



# نبذة عن إنجازات الوطني



**0 إصابة**

في مقر العمل



**115.8 طن**

كمية الورق المعاد تدويره



**7 ملايين دينار كويتي**

مساهمة البنك المجتمعية لإنشاء وحدة العلاج بالخلايا الجذعية



**%85**

من المشتريات من موردين محليين



**6 فروع**

مجهزة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة



**%65**

نسبة الكوادر الوطنية



**13,298** مشاركاً في

سباق الوطني للمشي



**%45**

نسبة الإناث في القوى العاملة

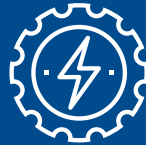


**%93** نسبة

رضا العملاء



**13** هدفاً تم تضمينه في استراتيجية البنك نحو الاستدامة وفقاً لأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



**%33** نسبة خفض استهلاك

المواد حصيلة التشغيل الآلي



**68,000 ساعة**

من التدريب والتطوير

# نبذة عن بنك الكويت الوطني

## عن بنك الكويت الوطني

(1-102، 2-102، 6-102، 7-102)

بنك الكويت الوطني مؤسسة مصرفية رائدة تحظى بانتشار واسع في أربع قارات. وقد تطورت المؤسسة من مجرد ثلاثة مكاتب متواضعة في سنة 1952 إلى مؤسسة مرموقة تمتلك 143 فرعاً موزعاً داخل الكويت وحول العالم.

## عن بنك الكويت الوطني

تأسس بنك الكويت الوطني في العام 1952 في مدينة الكويت كأول بنك محلي في دولة الكويت وأول شركة مساهمة في منطقة الخليج العربي. وفي إطار رؤيته الواضحة للحفاظ على موقع الصدارة وأن يصبح البنك المفضل للعملاء، قدم البنك مساهمات قيمة في مجال الخدمات المصرفية والمالية والاستثمارية المقدمة للعملاء من المؤسسات والشركات وعملاء الخدمات الخاصة والممتازة والشخصية داخل الكويت وخارجها. كما ينفرد البنك بقدرات استثنائية لضمان وتأمين الديون وتمويل المشاريع، مما جعله يستأثر بحصص سوقية كبيرة واتساع قاعدة عملائه المحليين والإقليميين إلى جانب أعلى حصة سوقية في قطاع الشركات الأجنبية التي تعتمد على بنك الكويت الوطني لتلبية احتياجاتها المصرفية.

يعمل بنك الكويت الوطني من خلال الإدارات الست التالية:

1. الخدمات المصرفية الشخصية والخاصة، التي تقدم خدمات القروض، البطاقات الائتمانية، صرف العملات الأجنبية، الودائع وغيرها من الخدمات الأخرى التي تقدم من خلال الفروع.
2. الخدمات المصرفية للشركات، التي تقدم خدمات الودائع والقروض، صرف العملات الأجنبية، التمويل التجاري والخدمات الاستشارية لعملائه من الشركات.
3. الخدمات المصرفية الاستثمارية وإدارة الأصول، التي تقدم خدمات استشارية وإدارية لرأس المال، إدارة الثروات والأصول والوساطة.
4. الخدمات المصرفية الإسلامية، ويتم تقديم الخدمات من خلال مؤسسته التابعة، بنك بوبيان.
5. مركز المجموعة الذي يعمل في مجالي الخزينة والاستثمارات.
6. القطاع الدولي الذي يشمل جميع الفروع والشركات التابعة ومكاتب التمثيل خارج الكويت.

ويشتهر بنك الكويت الوطني بشعاره "البنك الذي تعرفه وتثق به" وذلك بفضل ما استطاع من تحقيقه في مجال الخدمات المصرفية والمالية بفضل إدارته القوية المستقرة تدعمها استراتيجية واضحة، ربحية متواصلة، أصول عالية الجودة ورأس مال قوي. كما يمتلك البنك أكبر شبكة فروع خارجية منتشرة في كبرى المراكز والمدن العالمية.

## تاريخ بنك الكويت الوطني

في العام 1952، تقدم أحد التجار الكويتيين البارزين إلى البنك البريطاني في الشرق الأوسط بطلب للحصول على خطاب ضمان بمبلغ 10,000 روبية هندية (ما يعادل 750 دينار كويتي في الوقت الحاضر)، إلا أن البنك رفض طلبه لأنه لم يستطع الوفاء بشرط إحضار الكفيل، الذي كان يعتبر شرطاً أساسياً لدى البنك، واستاء التاجر الكويتي من طريقة تعامل البنك الأجنبي معه.

من هنا ظهرت لأول مرة فكرة تأسيس بنك كويتي وطني يخدم المصالح الوطنية بالدرجة الأولى ويأخذ على عاتقه تطوير وتنمية الاقتصاد الكويتي وإنعاش السوق التجارية وتنمية مدخرات المودعين وحفظها لهم. وتم عقد اجتماع مع أمير دولة الكويت الراحل المغفور له الشيخ عبدالله السالم الصباح الذي بارك لهم الفكرة ووعدهم بالدعم والتأييد وبالفعل كان لهم ما أرادوا. وفي 19 مايو 1952، صدر المرسوم الأميري الخاص الذي سمح بإنشاء بنك الكويت الوطني، وفي 15 نوفمبر 1952 افتتح بنك الكويت الوطني للعمل رسمياً باعتباره شركة مساهمة كويتية للقيام بالأعمال المصرفية.

وكان مجلس إدارة بنك الكويت الوطني وجميع المؤسسين من المواطنين الكويتيين الذين لهم نشاط تجاري عريق داخل وخارج الكويت. وتأسس البنك برأسمال قدره 13,100 سهم. ومع مرور الأيام، أثبت بنك الكويت الوطني كفاءته وجدارته وريادته في مجال الخدمات المصرفية في العالم العربي.



عددها 143 في 15 دولة، منها 8 دول في منطقة الشرق الأوسط. وتمثل استراتيجية أعمال بنك الكويت الوطني حالياً في تعزيز موقعنا الريادي في الكويت وذلك عن طريق تنوع محفظة منتجاتنا وتوسعة نطاق أعمالنا من الناحية الجغرافية (خاصة في دول مجلس التعاون). ويعتبر استثمارنا في الحفاظ على سجلنا الحافل بالأعمال المصرفية الجديرة بالثقة ركناً أساسياً في هذه الاستراتيجية.

#### الفروع (102-3، 102-4)

حافظ بنك الكويت الوطني على مكانته الريادية في السوق المحلية، حيث اتسعت دائرة أعماله لتشمل مناطق ودول جديدة، ويأتي ذلك في إطار استراتيجيته الهادفة إلى تنوع مصادر الإيرادات وتحقيق النمو. كما عزز البنك عملياته في المنطقة واستطاع توظيف قدراته في مجال الإدارة والخزينة مما ساهم في الحفاظ على التجانس وتحقيق التكامل. وفيما يلي تفاصيل عن المواقع، أرقام الاتصال وعدد فروع بنك الكويت الوطني محلياً وعالمياً:

#### التوسع الخارجي (102-6)

على مدى العقود الثلاثة الأولى، انصب تركيزنا على السوق الكويتية. وفي بداية الثمانينات، بدأ بنك الكويت الوطني في وضع خطة التوسع من الناحية الجغرافية عن طريق افتتاح فروع توفر خدمات مصرفية متكاملة في جنيف، لندن، نيويورك، باريس، سنغافورة، البحرين ولبنان. وتمثلت أهدافنا في تلبية احتياجات عملائنا بشكل أفضل، وتوفير أماكن مناسبة وأمنة لودائعهم، فضلاً عن جذب الاستثمارات والتدفقات التجارية إلى الكويت.

وفي العام 2004، اتخذ بنك الكويت الوطني قراراً بالتوسع في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التي تتميز بفرص النمو الواعدة وذلك عن طريق القيام بالعديد من الاستحواذات في العراق ومصر وتركيا، بالإضافة إلى افتتاح فروع في الأردن، المملكة العربية السعودية (جدة) والإمارات العربية المتحدة (دبي). كما انطلقت استراتيجية نمو بنك الكويت الوطني نحو دول مجلس التعاون الخليجي نتيجة لحالة عدم الاستقرار الإقليمي. وفي العام 2013، افتتح البنك فرعاً في أبوظبي. وكما في 31 ديسمبر 2017، أصبح بنك الكويت الوطني يمتلك شبكة واسعة من الفروع والشركات التابعة والمكاتب التمثيلية يبلغ

#### الإمارات العربية المتحدة (فرعان)

هاتف: +971 4 316 1600  
فاكس: +971 4 388 8588



#### الكويت (68 فرعاً)

هاتف: +965 2242 2011  
فاكس: +965 2259 5804



#### شركة الوطني للاستثمار- الإمارات العربية المتحدة

هاتف: +971 4 3652800  
فاكس: +971 4 3652805

#### شركة الوطني

#### للساظة المالية

هاتف: +965 2259 4948  
فاكس: +965 2241 6922

#### شركة الوطني للاستثمار

هاتف: +965 2224 6901  
فاكس: +965 2224 6905

#### الأردن (فرع)

هاتف: +962 6 580 0400  
فاكس: +962 6 580 0441



#### المملكة العربية السعودية

#### فرع جدة

هاتف: +966 2 603 6300  
فاكس: +966 2 603 6318



#### لبنان (3 فروع)

هاتف: +961 1 759700  
فاكس: +961 1 747866



#### العراق (5 فروع)

بنك الائتمان العراقي  
هاتف: +964 1 7182198  
7171673/7188406/7191944/  
فاكس: +964 1 7170156



#### البحرين (فرعان)

هاتف: +973 17 155 555  
فاكس: +973 17 104 860



## سنغافورة



### فرع سنغافورة

هاتف: +65 6222 5348

فاكس: +65 6224 5348

## مصر (43 فرعاً)



### بنك الكويت الوطني - مصر

هاتف: +202 261 49300

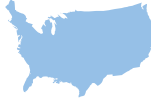
فاكس: +202 261 33978

### الوطني للاستثمار- مصر

هاتف: +202 279 85900

فاكس: +202 279 85904/05

## الولايات المتحدة الأمريكية



### فرع نيويورك

هاتف: +1 212 303 9800

فاكس: +1 212 319 8269

## المملكة المتحدة (فرعان)



هاتف: +44 20 7224 2277

فاكس: +44 20 7224 2101

## الصين



### فرع شنغهاي

هاتف: +86 21 8036 0800

فاكس: +86 21 8036 0801

## فرنسا



### فرع باريس

هاتف: +33 1 5659 8600

فاكس: +33 1 5959 8623

## تركيا (١٣ فرعاً)



### فرع تركيا

هاتف: +90 212373 6373

فاكس: +90 212225 0353

# رؤيتنا

(102-16)

أن نكون البنك الذي نعرفه ونثقُ به بفضل قيمنا الأساسية، وموظفينا والخبرات التي نُقدمها.

# رسالتنا

يسعى بنك الكويت الوطني للحفاظ على سياساته المعروفة وطنياً والمتفوقة مهنيًا لمواصلة قصة نجاحه من خلال الالتزام برسالته الأساسية، وهي:

- \* تقديم خدمات مالية ذات مستوى عالمي وخدمة عالية الجودة لعملائنا .
- \* استقطاب أفضل الكفاءات المصرفية في المنطقة وتطويرها والحفاظ عليها .
- \* القيام بمسؤوليتنا تجاه المجتمع الذي نعمل فيه لتحقيق النهضة والتنمية .
- \* الالتزام المطلق بقيمنا الأساسية وهي المثابرة، والنزاهة، والتحفيز والمعرفة .

بذلك، نستطيع أن نواصل تحقيق أعلى العوائد لمساهميننا .

# قيمنا

(103)

المثابرة - النزاهة - التحفيز - المعرفة





# نهجنا لتحقيق الاستدامة



يقوم نهج بنك الكويت الوطني للاستدامة على عدة محاور أساسية لضمان مستقبل مستدام وتتمثل في: إشراك أصحاب المصالح، المراجعة السنوية والتخطيط لاستراتيجية الاستدامة. كما يحرص البنك على تنسيق أدائه في مجال التنمية المستدامة مع خطة الكويت للتنمية وأهداف هيئة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة.



## نهجنا لتحقيق الاستدامة (102-21، 102-43)

يسعى بنك الكويت الوطني ليصبح مؤسسة مستدامة ترتقي بطموحات العملاء وتحقق أعلى العوائد للمستثمرين انعكاساً لنهج وطريقة عملنا، حيث نزاول مهامنا ونعمل عن كثب مع أصحاب المصالح لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم والمسار الذي ينبغي علينا سلوكه من أجل خدمة مصالحهم.

وفي إطار نهجنا نحو الاستدامة، لقد بدأنا منذ العام 2016 دمج ممارسات الأعمال الاجتماعية والاقتصادية والبيئية بهدف تقديمها مستدامة الأجل للمساهمين، والعملاء، والموظفين، والمجتمع ككل، حيث تعزيز القيمة تعتبر بمثابة الدعامة الأساسية لاستراتيجية أعمال بنك الكويت الوطني. هذا ويتمحور إطار عملنا حول ست ركائز رئيسية من أجل المضي قدماً نحو تحقيق الاستدامة، وكخطوة سباقة في هذا المجال، فقد طرحنا أول تقرير حول الاستدامة في العام 2016، وهو خير دليل على التزامنا بالإفصاح عن التقدم الذي حققناه في مجال الاستدامة إلى جانب مساهمته في إعطاء رؤية أكثر شمولية حول مفهوم الاستدامة.

وفي العام 2017، سعينا إلى إشراك أصحاب المصالح إلى جانب تعزيز جهودنا الرامية إلى هيكلة ممارسات التنمية المستدامة وتنفيذها على أرض الواقع، وذلك في إطار رسالتنا لنصبح البنك المفضل للعملاء الذي يتميز بحس المسؤولية. ويغطي هذا التقرير البيانات غير المالية للاستدامة والإجراءات والممارسات التي تم تنفيذها في العام 2017، حيث أن جميع البيانات المالية تم نشرها في «التقرير السنوي» للعام 2017 يمكن الاطلاع عليها من خلال الرابط التالي: [nbk.com/nbk-group/investor-relations/financial-reports](http://nbk.com/nbk-group/investor-relations/financial-reports)

وسوف نواصل حرصنا على تقييم الممارسات والأنشطة المتعلقة بالاستدامة التي يتم اتباعها في كافة عمليات بنك الكويت الوطني المحلية والعالمية بهدف تطوير وتعزيز مستقبلنا المستدام بناءً على رؤية واضحة و خارطة طريق مدروسة. كما قمنا بتحديد مجالات التركيز الستة الرئيسية للاستدامة، وقمنا بتسويقها مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وخطة الكويت للتنمية والمبادرة العالمية لإعداد التقارير.

وفي تقريرنا لهذا العام، نركز على تغطية المبادئ التالية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI):

### أ. تحديد محتوى التقرير

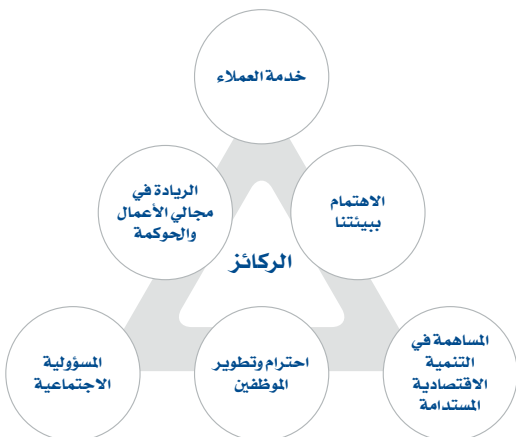
- \* إشراك أصحاب المصالح
- \* مفهوم الاستدامة
- \* المواضيع الرئيسية
- \* الشمولية

### ب. تحديد جودة التقرير

- \* الدقة
- \* التوازن
- \* الوضوح
- \* إمكانية المقارنة
- \* الموثوقية
- \* الجداول الزمنية

## ركائز الاستدامة

سوف يساعدنا تقرير الاستدامة لهذا العام مرة أخرى في استعراض التقدم الذي تم إحرازه في كل مجال من مجالات الركائز الستة المدرجة ضمن نهج الاستدامة، وهي كالتالي:



تم تطوير هذا التقرير وفقاً للركائز الست لإعطاء لمحة سريعة عن أنشطتنا وسهولة الاطلاع على المعلومات.

إشراك أصحاب المصالح يسهم في وضع الأولويات اللازمة لتحقيق أهدافنا الحالية والمستقبلية



فني العام 2017، قمنا بتحديد الأهداف والأولويات والممارسات الاستراتيجية للاستدامة من خلال ورش العمل التي تم تنظيمها لمدراء إدارات بنك الكويت الوطني من أجل توسيع نطاق ونتائج الاتجاهات الاستراتيجية للخطة الموضوعية.

علاوة على ذلك، قمنا بتحديد مؤشرات أداء رئيسية قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لكل خطة عمل نقوم بتطبيقها، الأمر الذي يساعدنا على تقييم تقدمنا في تحقيق الأهداف والغايات المخطط لها. ويسعدنا أن نعرض على أصحاب المصالح عناصر وركائز استراتيجية الاستدامة ليكونوا على دراية تامة بكل الممارسات والأهداف المسؤولة التي نذكرها بشفافية مطلقة.

## نحو مستقبل مستدام

### مخطط استراتيجية الاستدامة

إنطلاقاً من كونه البنك المفضل للكثيرين الذي يلتزم بمسؤوليته على اختلافها، يرى بنك الكويت الوطني بأنه يتعين عليه التخطيط للمستقبل مع ضرورة إشراك جميع المدراء وأصحاب القرار في البنك. فمن شأن الاستراتيجية التي ننتهجها والأهداف التي نسعى وراء تحقيقها في مجال الاستدامة أن تعزز ممارسات أعمالنا، حيث أن تلك الأهداف تحال إلى مدراء الأقسام والإدارات لتنفيذها وتطبيقها بالشكل الصحيح. وتستند استراتيجية الاستدامة لبنك الكويت الوطني إلى إيماننا بأن كل مؤسسة لديها القدرة لإحداث نقلة نوعية في المجتمع الذي تتواجد فيه من خلال الابتكار.

ويوضح الجدول التالي مخطط استراتيجية الاستدامة لبنك الكويت الوطني:

الأولويات	الأهداف	الركائز
<ul style="list-style-type: none"> <li>* تقديم منتجات قيمة تجسد مسؤولية البنك</li> <li>* تقديم خدمات عالية الجودة</li> <li>* التواصل بفاعلية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* أن نكون البنك المفضل</li> </ul>	خدمة العملاء
<ul style="list-style-type: none"> <li>* إدارة الإمدادات المستدامة</li> <li>* إشراك أصحاب المصالح</li> <li>* إنشاء هيكل الحوكمة</li> <li>* النزاهة والأمانة في جميع الممارسات</li> <li>* التوافق مع المبادئ التوجيهية الدولية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* إدارة ممارسات الاستدامة بفاعلية</li> <li>* الارتقاء بالنمو المستدام</li> </ul>	الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>* تطوير العمليات والممارسات الفاعلة</li> <li>* تقييم النتائج والتأثيرات</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>* إدارة المياه</li> <li>* التخلص من النفايات</li> <li>* توفير الطاقة واستخدام الطاقة الصديقة للبيئة</li> <li>* إدارة الغازات الدفيئة</li> <li>* تعزيز التنوع البيئي</li> <li>* تطوير نظم الإدارة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* تحسين التأثير البيئي</li> <li>* الريادة في تصميم المبنى الصديق للبيئة</li> </ul>	الاهتمام ببيئتنا
<ul style="list-style-type: none"> <li>* الحفاظ على معايير الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة</li> <li>* نقاط البيع الصديقة للبيئة</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>* نشر الوعي</li> <li>* حماية البيئة والمحافظة عليها</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>* تقديم الرعاية الصحية</li> <li>* تشجيع نمط حياة صحي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* تحسين البيئة الطبيعية</li> <li>* تحسين جودة الرعاية الصحية</li> <li>* دعم الشباب</li> </ul>	المسؤولية الاجتماعية
<ul style="list-style-type: none"> <li>* مساعدة الأطفال على التعلم</li> <li>* تحسين الفرص التعليمية</li> </ul>		

الأولويات	الأهداف	الركائز
<ul style="list-style-type: none"> <li>* التوظيف القائم على القيم</li> <li>* تدريب ودعم القوى العاملة</li> <li>* تخطيط التعاقب الوظيفي الفعال</li> <li>* الاحترام والتقدير</li> <li>* صحة وسلامة الموظفين</li> <li>* تضمين الاستدامة في إدارة الأداء</li> <li>* المساواة</li> <li>* تجسيد مبادئ بنك الكويت الوطني</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* جذب الكوادر البشرية المناسبة والاحتفاظ بها</li> <li>* دعم الخطة الوطنية 2035</li> </ul>	احترام وتطوير الموظفين
<ul style="list-style-type: none"> <li>* توظيف المهارات الكويتية (التكويت)</li> <li>* تطوير مهارات الشباب وتوظيفهم</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>* تمويل مشاريع البنية التحتية الوطنية</li> <li>* تمويل استثمارات صديقة للبيئة</li> <li>* دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* دعم رؤية الكويت 2035</li> </ul>	المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة

يعد فهم أفضل ممارسات الاستدامة من أهم الأمور الحيوية للمساعدة في التخطيط للإجراءات والمشاريع على مدى خمس سنوات، لذا قمنا بإجراء تقييم مرجعي لممارساتنا ومشاريعنا من خلال مقارنتها بممارسات الاستدامة العالمية والإقليمية والمحلية.

#### خارطة طريق خمسية

يسعى بنك الكويت الوطني لتحقيق التقدم بتطبيق سياساته على مراحل وفقاً لخارطة طريق واضحة ومدروسة. انطلاقاً من ادراكنا باعتماد كل جانب من جوانب أي مؤسسة بشكل كبير على الميزانية والموارد، وضعنا خارطة طريق خمسية تم تقسيمها إلى أهداف سريعة الإنجاز على المدى القصير والمتوسط والطويل لتلبية احتياجات أعمالنا ومشاريعنا المستقبلية. وتستند خارطة الطريق إلى ثلاثة معايير رئيسية، وهي:

1. تحديد الاتجاهات، والأهداف والتخطيط
2. التنفيذ
3. المراقبة، والتقييم وإعداد التقارير

كويت جديدة" المتمحورة حول خمسة أهداف وهي: مشاركة المواطنين واحترام القانون، الحكومة الفاعلة والشفافة، الاقتصاد المتنوع المزدهر، الدولة القوية والمكانة المتميزة عالمياً. كما نأخذ في الاعتبار الركائز السبع لخطة التنمية الوطنية وهي: بنية تحتية متطورة، رأس مال بشري إبداعي، اقتصاد متنوع مستدام، رعاية صحية عالية الجودة، إدارة حكومية فاعلة، بيئة معيشية مستدامة ومكانة دولية متميزة.

توافق الاستراتيجية مع أهداف التنمية المستدامة وخطة الكويت للتنمية (102-103، 103)

يتعين على بنك الكويت الوطني، بصفته مصرفاً وطنياً يمتد نطاق أعماله داخل الكويت وخارجها، فهم وتقييم المبادئ التوجيهية التي تتماشى مع نهج الاستدامة الذي يعتمد عليه البنك. ويلتزم بنك الكويت الوطني بالمبادئ التوجيهية والأطر التالية: خطة الكويت للتنمية - الكويت الجديدة: فهم رؤية ورسالة وخطة مستقبل

#### أهداف الأمم المتحدة 17 للتنمية المستدامة



#### الركائز السبع لخطة الكويت للتنمية المستدامة



## معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) - التوافق مع أهداف بنك الكويت الوطني

الركائز	الأهداف	أهداف التنمية المستدامة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	خطة الكويت للتنمية
خدمة العملاء	* أن نكون البنك المفضل	* الهدف 4: التعليم عالي الجودة * الهدف 8: العمل الجيد والنمو الاقتصادي * الهدف 9: الصناعة، والابتكار والبنية التحتية	* GRI 200: اقتصادي * GRI 300: بيئي * GRI 400: اجتماعي	* اقتصاد متنوع مستدام
الريادة في مجال الأعمال والحوكمة	* إدارة ممارسات الاستدامة بفعالية * الارتقاء بالنمو المستدام	* الهدف 1: القضاء على الفقر * الهدف 8: العمل الجيد والنمو الاقتصادي * الهدف 9: الصناعة، والابتكار والبنية التحتية * الهدف 10: خفض نسبة عدم المساواة * الهدف 11: المدن والمجتمعات المستدامة * الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤول * الهدف 15: الحياة المعيشية * الهدف 16: السلام، والعدالة وكبرى المؤسسات * الهدف 17: الشراكات من أجل تحقيق الأهداف	* GRI 200: اقتصادي * GRI 300: بيئي * GRI 400: اجتماعي	* اقتصاد متنوع مستدام * إدارة حكومية فاعلة * مكانة دولية متميزة
الاهتمام بالبيئة	* تحسين التأثير البيئي * الريادة في المبنى الصديق للبيئة	* الهدف 7: الطاقة البديلة بأسعار معقولة * الهدف 9: الصناعة، والابتكار والبنية التحتية * الهدف 12: الشراكات من أجل تحقيق الأهداف	* GRI 300: بيئي	* بنية تحتية متطورة * وبيئة معيشية مستدامة
المسؤولية الاجتماعية	* تحسين البيئة الطبيعية * تحسين جودة الرعاية الصحية * دعم الشباب	* الهدف 1: القضاء على الفقر * الهدف 4: التعليم عالي الجودة * الهدف 6: المياه النظيفة والصرف الصحي * الهدف 8: العمل الجيد والنمو الاقتصادي * الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج بمسؤولية	* GRI 400: اجتماعي	* بيئة معيشية مستدامة * رأس المال البشري * رعاية صحية عالية الجودة
احترام وتطوير الموظفين	* جذب الأشخاص المناسبين والاحتفاظ بهم * دعم الخطة الوطنية	* الهدف 4: التعليم عالي الجودة * الهدف 5: المساواة بين الجنسين * الهدف 8: العمل الجيد والنمو الاقتصادي * الهدف 10: خفض نسبة عدم المساواة * الهدف 16: السلام، والعدالة وكبرى المؤسسات القوية	* GRI 400: اجتماعي	* رأس المال البشري * مكانة دولية متميزة
المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة	* دعم رؤية الكويت 2035	* الهدف 7: الطاقة البديلة بأسعار معقولة * الهدف 9: الصناعة، والابتكار والبنية التحتية * الهدف 11: المدن والمجتمعات المستدامة * الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤول * الهدف 15: الحياة المعيشية * الهدف 17: الشراكات من أجل تحقيق الأهداف	* GRI 200: اقتصادي * GRI 400: اجتماعي	* بنية تحتية متطورة * مكانة دولية متميزة

البنك، بهدف سماع آرائهم ومقترحاتهم وتضمينها في ممارساتنا مما يضمن علاقات متينة معهم على المدى الطويل نتيجة لتأثرهم المباشر وغير المباشر بأنشطتنا.

ويوضح الجدول التالي النهج الذي يتبعه بنك الكويت الوطني لإشراك أصحاب المصالح والحصول على آرائهم.

### إشراك أصحاب المصالح (21-102، 40-102، 42-102، 43-102، 44-102)

يؤمن بنك الكويت الوطني بأن إشراك أصحاب المصالح من أهم المتطلبات الضرورية لتحقيق مسيرة الاستدامة. ومن هذا المنطلق، فإننا نلتزم بفهم احتياجاتهم وتطلعاتهم مواصلة مسيرتنا في ممارسات الاستدامة لذا قام بنك الكويت الوطني بتطوير إطار منظم للتواصل والعمل مع أصحاب المصالح، سواء كانوا من خارج أو داخل

الملاحظات	طريقة المشاركة	أصحاب المصالح
<ul style="list-style-type: none"> <li>* خدمات مبتكرة</li> <li>* سهولة الوصول</li> <li>* الخصوصية والأمان</li> <li>* تجربة العملاء</li> <li>* رضا العملاء</li> <li>* المنتجات المسؤولة</li> <li>* المكافآت</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* الفروع</li> <li>* الخدمات المصرفية الإلكترونية</li> <li>* تطبيق الهاتف النقال</li> <li>* الموقع الإلكتروني</li> <li>* قنوات التواصل الاجتماعي</li> <li>* الخدمة الهاتفية</li> <li>* خدمة واتساب</li> <li>* الرسائل النصية القصيرة</li> <li>* أجهزة السحب الآلي (ATM)</li> <li>* جهاز الصراف التفاعلي (ITM)</li> </ul>	العملاء
<ul style="list-style-type: none"> <li>* الفرص المتكافئة</li> <li>* التطوير الوظيفي والأهداف</li> <li>* رواتب ومكافآت تنافسية</li> <li>* الشفافية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* الاستطلاع السنوي للموظفين</li> <li>* الشبكة الداخلية للبنك</li> <li>* التدريب والتطوير</li> <li>* اجتماعات دورية</li> <li>* إدارة الأداء السنوي</li> <li>* اجتماعات الفريق</li> <li>* اقتراحات الموظفين</li> <li>* التعلم الإلكتروني</li> <li>* برامج التقدير والجوائز</li> <li>* القواعد السلوكية</li> <li>* ورش العمل على مستوى المجموعة</li> <li>* أنشطة خاصة للموظفين</li> </ul>	الموظفون
<ul style="list-style-type: none"> <li>* الربحية والنمو</li> <li>* عوائد مالية قوية ومستدامة</li> <li>* سمعة ممتازة للمؤسسة</li> <li>* حوكمة الشركات</li> <li>* التواصل الشفاف</li> <li>* الامتثال لجميع القوانين واللوائح</li> <li>* إدارة المخاطر</li> <li>* إدارة الائتمان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* الجمعية العمومية السنوية</li> <li>* اجتماعات أعضاء مجلس الإدارة التسعة</li> <li>* تقارير سنوية ونصف سنوية وفصلية</li> <li>* فريق علاقات المساهمين</li> </ul>	المساهمون وأعضاء مجلس الإدارة



الملاحظات	طريقة المشاركة	أصحاب المصالح
<ul style="list-style-type: none"> <li>* مراقبة استهلاك الطاقة والمياه</li> <li>* تحسين استهلاك الموارد</li> <li>* تضمين المعايير البيئية في المشاريع الممولة، والاستثمارات ومؤهلات الموردين</li> <li>* تقرير حول البصمة الكربونية</li> <li>* إعادة تدوير النفايات وخفضها</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* تقارير عن وضع ومتطلبات الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED)</li> <li>* التعاون مع الوكالات الحكومية وغير الحكومية</li> <li>* تقارير الاستدامة السنوية التي تعرض بيانات الأداء البيئي</li> <li>* المشاريع البيئية في إطار الشراكة بين القطاعين العام والخاص</li> </ul>	البيئة
<ul style="list-style-type: none"> <li>* الامتثال للسياسات واللوائح</li> <li>* الإبلاغ عن الإفصاحات وفقاً للشراكة</li> <li>* تقديم أفضل الخدمات المصرفية</li> <li>* التوافق مع خطة الكويت للتنمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* الخطابات والمراسلات الإلكترونية</li> <li>* الاجتماعات والزيارات في الموقع</li> <li>* التقارير الدورية</li> </ul>	الحكومة
<ul style="list-style-type: none"> <li>* نشر الوعي</li> <li>* حماية البيئة والحفاظ عليها</li> <li>* الرعاية الصحية</li> <li>* تشجيع أسلوب الحياة الصحية</li> <li>* مساعدة الأطفال على التعلم</li> <li>* تحسين الفرص التعليمية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* تقارير عامة</li> <li>* الموقع الإلكتروني</li> <li>* وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>* المبادرات والبرامج المجتمعية</li> <li>* رعاية الأنشطة</li> <li>* المناسبات الاجتماعية</li> </ul>	المجتمع
<ul style="list-style-type: none"> <li>* منح العقود واختيار الموردين</li> <li>* تقييم الموردين على أساس المتطلبات اللازمة</li> <li>* الالتزام بالمعايير المحلية والدولية</li> <li>* الدفع في الوقت المحدد</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* المناقصات وطلبات تقديم العروض</li> <li>* إدارة المشتريات والموردين</li> <li>* تسجيل الموردين</li> </ul>	الموردون

تقييم الأعمال بشكل عام: لقد قمنا بتقييم أعمالنا وممارساتنا الخاصة بالاستدامة للعام 2017 من أجل تحديد أهم المواضيع ذات الصلة، فحددنا 31 موضوعاً تم تصنيفه أيضاً من قبل أصحاب المصالح.

استطلاع آراء أصحاب المصالح: لقد قمنا بوضع قائمة بجميع أصحاب المصالح، سواء من داخل أو خارج البنك، ممن يتأثرون بأعمالنا ونشاطاتنا ومن ثم طلبنا منهم تصنيف أهمية كل موضوع بناءً على مقياس يتراوح ما بين 1 إلى 5.

النتائج: قمنا بتحديد متوسط النتائج لكل موضوع بحسب أصحاب المصالح من داخل أو خارج البنك ومن ثم إعداد مقياس المواضيع الرئيسية.

## تقييم المواضيع الرئيسية (102-21، 102-46، 102-47)

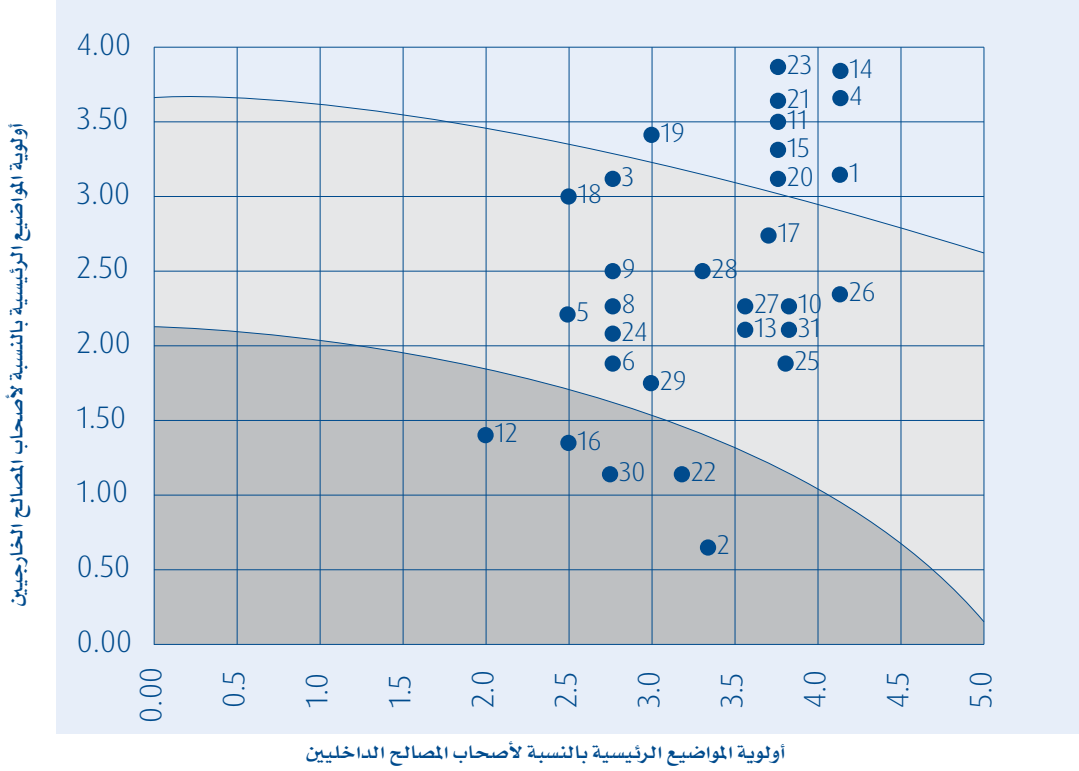
تتوافق عملية تقييم أهمية الاستدامة مع ممارساتنا وعملياتنا واسعة النطاق، حيث أجرينا أول تقييم للمواضيع الرئيسية وشاركنا نتائجها بكل شفافية، الأمر الذي ساعدنا على تحديد الأولويات وهيكلية أهم الأمور المتعلقة بتطوير وإدارة الاستدامة. ويعتبر تقييم المواضيع الرئيسية وإشراك أصحاب المصالح من أهم العناوين التي تحدد محتوى هذا التقرير. كما أنها أيضاً بمثابة مبادئ توجيهية لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير التي نحرص على تبنيتها وتطبيقها.

لقد حددنا المواضيع الرئيسية لكل موضوع على النحو التالي:

المواضيع الرئيسية	الأدوية بالنسبة لأصحاب المصالح (الداخليين والخارجيين)	التوافق مع معايير المواضيع الإفراية المحددة من قبل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	التوافق مع الركائز الستة لبنك الكويت الوطني
1 التكنولوجيا والابتكار	عالي	GRI 200 - اقتصادي GRI 300 - بيئي GRI 400 - اجتماعي	* خدمة العملاء
2 التدريب والتطوير	منخفض	GRI 200 - اقتصادي GRI 400 - اجتماعي	* احترام وتطوير الموظفين
3 إشراك المجتمع	متوسط	GRI 400 - اجتماعي GRI 102 - إشراك الأطراف ذات العلاقة	* المسؤولية الاجتماعية
4 تجربة العملاء	عالي	GRI 200 - اقتصادي GRI 400 - اجتماعي	* خدمة العملاء * الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة
5 المبنى الصديق للبيئة	متوسط	GRI 300 - بيئي GRI 200 - اقتصادي	* الاهتمام ببيئتنا
6 إشراك الموظفين	متوسط	GRI 400 - اجتماعي GRI 102 - إشراك الأطراف ذات العلاقة	* تقدير وتطوير الموظفين
7 الخدمات المصرفية الإلكترونية	عالي	GRI 200 - اقتصادي GRI 400 - اجتماعي	* خدمة العملاء
8 الرؤية الوطنية	متوسط	GRI 200 - اقتصادي GRI 300 - بيئي GRI 400 - اجتماعي	* المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة
9 الالتزام بمبادئ وقيم بنك الكويت الوطني	متوسط	GRI 102 - الأخلاقيات والنزاهة	* الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة
10 الأداء التشغيلي	متوسط	GRI 200 - اقتصادي	* الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة * خدمة العملاء
11 حوكمة الشركات	عالي	GRI 102 - الحوكمة	* الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة

المواضيع الرئيسية	الأدوية بالنسبة لأصحاب المصالح (الداخليين والخارجيين)	التوافق مع معايير المواضيع الإفراضية المحددة من قبل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	التوافق مع الركائز الستة لبنك الكويت الوطني
12 إدارة الغازات الدفيئة	منخفض	GRI 300 - بيئي	* الاهتمام ببيئتنا
13 إدارة الأداء	متوسط	GRI 400 - اجتماعي	* احترام وتطوير الموظفين
14 خصوصية العميل / أمن البيانات	عالي	GRI 400 - اجتماعي	* خدمة العملاء * الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة
15 إدارة المخاطر	عالي	GRI 200 - اقتصادي GRI 102 - استراتيجي GRI 102 - الحوكمة	* الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة
16 الشراكة	منخفض	GRI 200 - اقتصادي GRI 400 - اجتماعي GRI 102 - الإفصاحات العامة	* المساهمة في التنمية الاقتصادية * المستدامة * الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة
17 المنتجات المسؤولة	متوسط	GRI 200 - اقتصادي GRI 400 - اجتماعي GRI 102 - استراتيجي	* خدمة العملاء
18 العائد الاجتماعي من الاستثمار (SROI)	متوسط	GRI 200 - اقتصادي GRI 400 - اجتماعي	* المسؤولية الاجتماعية
19 المشاريع الاجتماعية	عالي	GRI 400 - اجتماعي	* المسؤولية الاجتماعية
20 سمعة العلامة التجارية	عالي	GRI 200 - اقتصادي GRI 400 - اجتماعي GRI 102 - الإفصاحات العامة	* خدمة العملاء * الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة
21 إمكانية الحصول على الخدمة	عالي	GRI 102 - إشراك أصحاب المصالح GRI 400 - اجتماعي GRI 102 - الإفصاحات العامة	* خدمة العملاء
22 ممارسات الشراء	منخفض	GRI 102 - الإفصاحات العامة GRI 400 - اجتماعي	* الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة
23 جودة الخدمة	عالي	GRI 200 - اقتصادي	* خدمة العملاء
24 التأثير على الاقتصاد غير المباشر	متوسط	GRI 200 - اقتصادي	* المسؤولية الاجتماعية * المساهمة في التنمية الاقتصادية * المستدامة
25 الصحة والسلامة المهنية	متوسط	GRI 400 - اجتماعي	* احترام وتطوير الموظفين
26 العمالة الوطنية	متوسط	GRI 400 - اجتماعي	* احترام وتطوير الموظفين
27 إدارة المواهب	متوسط	GRI 400 - اجتماعي	* احترام وتطوير الموظفين
28 التنوع والشمولية	متوسط	GRI 400 - اجتماعي	* احترام وتطوير الموظفين
29 إدارة الطاقة والمياه	متوسط	GRI 300 - بيئي	* الاهتمام ببيئتنا
30 إدارة النفايات	منخفض	اجتماعي 300 - بيئي	* الاهتمام ببيئتنا
31 التسويق الأخلاقي	متوسط	GRI 102 - الأخلاقيات والنزاهة GRI 400 - اجتماعي	* خدمة العملاء * الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة

# جدول المواضيع الرئيسية لبنك الكويت الوطني للعام 2017



## منخفض

- 2- التدريب والتطوير
- 12- إدارة الغازات الدفيئة
- 16- الشراكة
- 22- ممارسات الشراء
- 30- إدارة النفايات

## متوسط

- 3- إشراك المجتمع
- 5- المبنى الصديق للبيئة
- 6- إشراك الموظفين
- 8- الرؤية الوطنية
- 9- التمسك بمبادئ وقيم بنك الكويت الوطني
- 10- الأداء التشغيلي
- 13- إدارة الأداء
- 17- المنتجات المسؤولة
- 18- العائد من المشاركة المجتمعية
- 24- التأثير على الاقتصاد غير المباشر
- 25- الصحة والسلامة المهنية
- 26- العمالة الوطنية
- 27- إدارة المواهب
- 28- التنوع والشمولية
- 29- إدارة الطاقة والمياه
- 31- التسويق الأخلاقي

## مرتفع

- 1- التكنولوجيا والابتكار
- 4- تجربة العملاء
- 7- الخدمات المصرفية الإلكترونية
- 11- حوكمة الشركات
- 14- خصوصية العميل / أمن البيانات
- 15- إدارة المخاطر
- 19- المشاريع الاجتماعية
- 20- سمعة العلامة التجارية
- 21- إمكانية الحصول على الخدمة
- 23- جودة الخدمة

يتم قياس وتقييم مدى قوة علامة بنك الكويت الوطني من خلال عدة جوانب تدرج تحت 6 فئات رئيسية، كما هو موضح في الجدول أدناه:

#### التقييم الصادر عن مركز المسؤولية الاجتماعية (CSR Hub)

استناداً إلى المنهجية المذكورة أعلاه والخاصة بقيمة الاستدامة بالنسبة للعلامة التجارية والأعمال، تبنى بنك الكويت الوطني التقييم الصادر من مركز المسؤولية الاجتماعية (CSR Hub) الذي يتيح الاطلاع على معلومات وتصنيف الاستدامة لأكثر من 17,000 شركة من 136 دولة. كما يقدم التقييم لـ 12 فئة فرعية تتعلق بالموظفين، البيئة، المجتمع والحوكمة، وبذلك يمكن لأصحاب المصالح الاطلاع على التصنيف الشهري لبنك الكويت الوطني لمعرفة أداء بنك الكويت الوطني في جوانب الاستدامة، حيث أن هذا النهج يساهم في تعزيز مستوى الشفافية في ممارسات الاستدامة بين بنك الكويت الوطني وأصحاب المصالح.

#### العلامة التجارية المسؤولة (102-2، 103)

العلامة التجارية الناجحة ذات المسؤولية هي بمثابة وسام شرف ومصدر مستدام للتنمية في البلد الذي تتواجد فيه. ويؤمن بنك الكويت الوطني بأهمية إنشاء وتطوير مؤسسة ذات معايير عالمية للمساهمة في دفع عجلة النمو والتطور للاقتصاد الكويتي وتعزيز أسلوب العيش المستدام.

يشتهر بنك الكويت الوطني بشعاره "بنك تعرفه وتثق به"، إذ تتعكس طموحات البنك في التزام إدارته بقياس وتقييم مدى تأثير أنشطته المالية وغير المالية على علامته التجارية. ولا يدخر بنك الكويت الوطني أي جهد لتحقيق هذا الهدف، حيث تقوم رسالته على تحقيق التميز مع التمسك بالقيم والمبادئ الأخلاقية، والحسن المسؤل، الثقة والشفافية.

وبناءً على الركائز الأساسية لاستراتيجية بنك الكويت الوطني، فإن إشراك أصحاب المصالح لفهم تأثيرهم على قيمة العلامة التجارية يعتبر أمراً حيوياً لقياس تأثير الاستدامة على العلامة التجارية.

بنك مهتم بأشخاص مثلي بنك للعائلة بنك يوفر المنتجات والخدمات التي تناسب احتياجاتي المالية بنك لفئة الشباب	أساسي
تقنيات سهلة ومريحة للعملاء خدمات مصرفية مميزة عبر الإنترنت خدمات مميزة عبر الهاتف النقال	التكنولوجيا
البنك الأكثر أماناً بنك يلتزم بمسؤوليته الاجتماعية بنك موثوق	السمعة
البنك الأسرع في تقديم القروض أفضل خدمة عملاء الموظفون على استعداد تام لمساعدة العملاء	الخدمات
يلبي احتياجاتي المالية ييقيني على اطلاع بأخر التطورات والمستجدات أنشطة مميزة على قنوات التواصل الاجتماعي	التواصل
شبكة واسعة من أجهزة السحب الآلي والإيداع النقدي شبكة واسعة من الفروع	سهولة الوصول

## الجوائز التقديرية

حافظ بنك الكويت الوطني على مكانته الرائدة في مجاله، الأمر الذي أهله لحصد العديد من الجوائز وشهادات التقدير خلال العام 2017. كما يعتبر ذلك خير برهان على التزام بنك الكويت الوطني في تحقيق التميز، والجودة والتنمية الاقتصادية.

The Banker	EUROMONEY	GLOBAL FINANCE
مصرف العام - الكويت 2007 - 2008، 2010 - 2011، 2013 - 2015 - 2016	أفضل بنك في الكويت 1994 - 2016	أكثر 50 بنكاً أماناً في العالم 11 مرة متتالية من 2009 إلى 2016 (مرتان في أعوام 2009 - 2012 - 2013)
مصرف العام - الشرق الأوسط 2007 - 2008، 2010 - 2011	أفضل بنك في الشرق الأوسط 2007 - 2008، 2010 - 2011، 2013	أفضل بنك في الشرق الأوسط 2010 - 2013 - 2015
أفضل خدمات مصرفية وأفضل بنك لتمويل المشاريع 2009	أفضل مؤسسة مدارة مهنيًا في الشرق الأوسط 2012 - 2013	أفضل بنك في الكويت من 2010 إلى 2016
صفقة العام - الشرق الأوسط 2007، 2009	أفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الكويت 2006، 2009 - 2015 - 2016 - 2017	أفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الكويت 2015 - 2016
صفقة العام - الكويت 2001 - 2002، 2004، 2005 - 2007	أفضل بنك للخدمات الاستثمارية في الكويت 2009	أفضل بنك لإدارة مخاطر التمويل في الشرق الأوسط 2016
	أكبر مساهمة للقطاع المصرفي الإقليمي في الشرق الأوسط 2008	أفضل بنك للتمويل التجاري في الكويت من 2008 إلى 2017
		أفضل مزود لخدمات أسواق الصرف في الشرق الأوسط 2013 - 2015 - 2016
		أفضل مزود لخدمات أسواق الصرف في الكويت من 2013 إلى 2016
		أفضل مزود لصناديق أسواق النقد في الشرق الأوسط 2011 - 2012



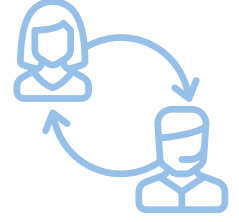


THE  
LITTLE  
BLACK  
JACKET

MAGNET ON THE GO

FEC

# خدمة العملاء



توفير تجربة مصرفية مميزة للعملاء تأتي في صدارة قائمة أولوياتنا. حيث نولي أهمية كبرى لملاحظات وآراء العملاء لتعزيز تجربتهم، لذلك طور بنك الكويت الوطني العديد من القنوات والخدمات التي تمكن العملاء من تقديم ملاحظاتهم بسهولة ويتم النظر في كل مقترحاتهم وتساؤلاتهم بطريقة أكثر فاعلية.

## خدمة العملاء (103)

نحرص في بنك الكويت الوطني على الارتقاء بتجربة العملاء إلى أعلى المستويات، كما ونسعى إلى تطبيقه في جميع معاملتنا اليومية. ذلك في إطار سعينا الدائم لخدمة عملائنا وفقا لأعلى مستويات الجودة ليس فقط من منطلق الاهتمام بهم وتقدير ثقتهم، بل أيضاً لأدراكنا التام لدورهم الأساسي في دعمنا وتعزيز دورنا في سوق المنافسة، بل والتفوق فيه. ولا ينصب تركيزنا فقط على تقديم خدمات عالية الجودة لمشاريع محددة والمعاملات المصرفية اليومية، بل نحرص أيضاً على تحسين وتعزيز تجربة عملائنا بصورة شاملة.

وتلعب المرونة التي تمتاز بها عملياتنا التشغيلية دوراً كبيراً في ضمان رضا العملاء، لذا نقوم باستمرار بتطوير المنتجات والخدمات لتلبية احتياجات عملائنا الذين نضعهم في صدارة قائمة أولوياتنا. وتقوم المنتجات والخدمات بخدمة غرضها بشكل صحيح عندما يتم عرض مزاياها على العملاء، ومن ثم، فقد اعتمدنا في بنك الكويت الوطني نهجاً فريداً لتجربة العملاء لتحقيق أولويات الاستدامة الثلاث:

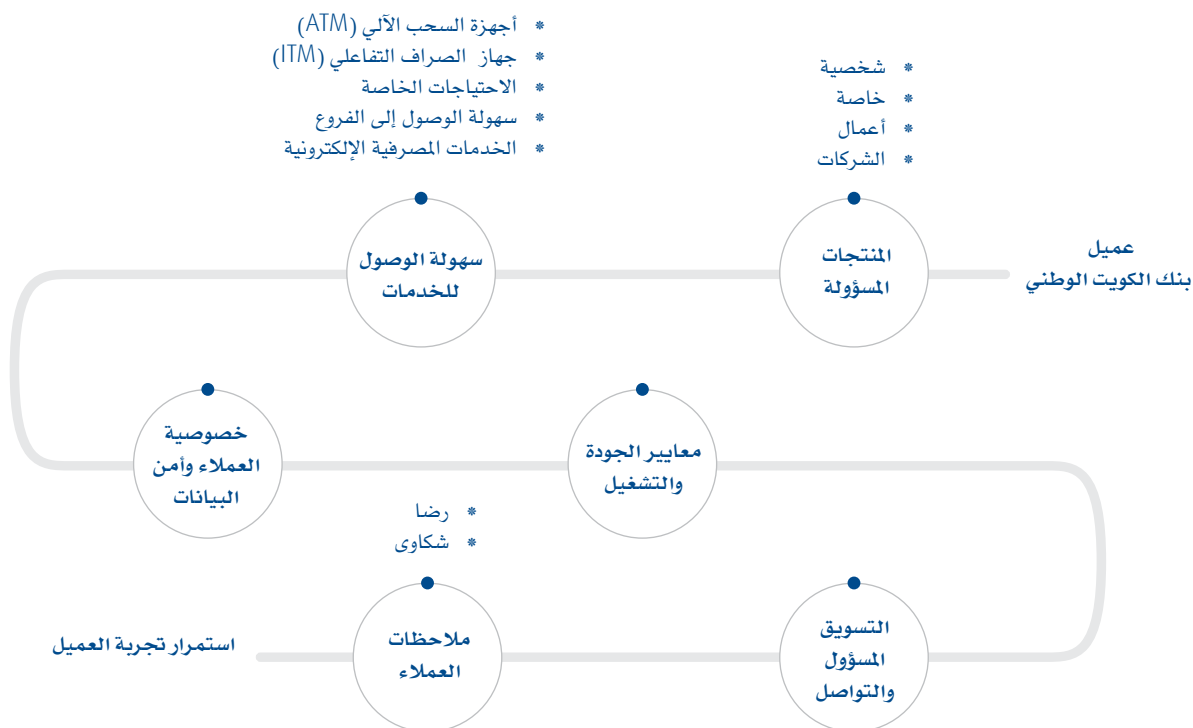
1. تقديم منتجات مسؤولة: نحن نقدم للعملاء المنتج الذي يتناسب مع متطلباتهم ويفيد كلا من العملاء وبنك الكويت الوطني في الوقت ذاته.

2. توفير خدمة ذات جودة عالية: بعد أن يتم شراء المنتج من قبل العميل، يقدم فريقنا المؤهل خدمة عالية الجودة والمساعدة للعميل.
3. فعالية التواصل: تلعب الاتصالات دوراً هاماً في القطاع المصرفي حيث نؤمن بتقديم جميع الميزات، الشروط والأحكام للعملاء ليتمكنوا من اتخاذ القرار الصحيح.

إن رضا العملاء من أولويات بنك الكويت الوطني. نحن نقدر علاقتنا بعملائنا بحيث نضمن التفاعل الأنسب معهم للحصول على ملاحظاتهم واقتراحاتهم ومجالات التطوير. كما يتم التعامل مع ملاحظات العملاء من قبل كبار الموظفين الذين يقومون بتحليل الملاحظات ومشاركة النتائج والحلول مع الفرق المعنية في البنك. ويمثل الرسم البياني أدناه المراحل الخاصة بتجربة العملاء لتسليط الضوء على جهود بنك الكويت الوطني في تقديم أفضل تجربة ممكنة لعملائه.

يلقي هذا القسم الضوء على ملاحظات العملاء، وخصوصيتهم وأمن البيانات، وجودة الخدمة، والمنتجات المسؤولة والتسويق الأخلاقي.

## رحلة تجربة العملاء



## ملاحظات وآراء العملاء

تعتبر ملاحظات وآراء العملاء مهمة جداً لبنك الكويت الوطني وذلك لثلاثة أسباب رئيسية:

1. فهم احتياجات العملاء
2. تطوير منتجاتنا وخدماتنا
3. إرضاء العملاء

كما يتم التعامل مع ملاحظات وآراء العملاء في ثلاث خطوات أساسية:

1. إنشاء منصة للملاحظات والآراء حيث يمكن للعملاء مشاركة اقتراحاتهم، ملاحظاتهم وشكاواهم.
2. إنشاء آلية فعالة للنظر في ومعالجة هذه الملاحظات والشكاوى.
3. إجراء استباقي في جمع ملاحظات العملاء عن طريق البحوث وجمع البيانات.

وبالنظر إلى أهمية ملاحظات وآراء العملاء، فإن بنك الكويت الوطني لديه العديد من المنصات التي يمكن من خلالها للعملاء تقديم ملاحظاتهم بسهولة وفعالية لحل المشكلات والقضايا.

كما توفر قنوات متعددة لتلقي الملاحظات والاقتراحات والآراء، حيث يمكن للعملاء استخدامها لتقديم ملاحظاتهم أو شكاويهم المتعلقة بأي منتج أو خدمة: صناديق الاقتراحات في الفروع، الخدمة الهاتفية، نماذج الاقتراحات على الموقع الإلكتروني للبنك ومواقع التواصل الاجتماعي.

كما يخصص بنك الكويت الوطني منذ أكثر من 10 سنوات قسم الأبحاث المسؤول عن جمع وتحليل والإبلاغ عن المعلومات الخاصة بشكوى ومقترحات العملاء. وخلال السنوات السابقة، استطاع فريق الأبحاث من جمع عدد كبير من المعلومات التي تساعد بنك الكويت الوطني على تطوير خدماته وتحسين تجربة عملائه. وفي العام 2017، أجرى فريق الأبحاث 18 مشروعاً مختلفاً يتألف من أكثر من 57,000 مقابلة مع العملاء باستخدام قنوات مختلفة:

1. للمشاريع الكمية:
  - أ) مقابلات يتم إجراؤها وجهاً لوجه
  - ب) مقابلات هاتفية
  - ج) استطلاعات على الإنترنت
  - د) رسائل نصية قصيرة مع روابط لتعبئة استطلاعات الرأي
2. للمشاريع النوعية:
  - أ) مقابلات شخصية مفصلة
  - ب) لقاءات جماعية
  - ج) المقابلات في المواقع الحيوية
  - أ) المقابلات باستخدام الروبوتات

## رضا العملاء (102-43)

نقوم بإجراء الاستطلاعات عن مستوى رضا العملاء سنوياً مما يساعدنا على معرفة ردود فعل العملاء وذلك من خلال القنوات مختلفة، المنتجات والخدمات التي يخصصها البنك. كل ذلك يسهم في الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة والكفاءة في تلبية الاحتياجات والاقتراحات.

ويوظف بنك الكويت الوطني كافة طاقاته وإمكاناته لتوفير أفضل خدمة ممكنة للعملاء لإرضائهم وتلبية احتياجاتهم المصرفية. ويعكس هذا التقرير جهودنا الدؤوبة للتأكد من أن ملاحظات العملاء يتم النظر فيها وتطبيقها لتقديم أفضل الخدمات وتوفير تجربة مميزة للعملاء.

في العام 2017، حقق بنك الكويت الوطني درجة متقدمة في إجمالي مستوى رضا العملاء والذي يعد رقمًا قياسيًّا جديدًا 93% (أي بزيادة 2% مقارنة بالعام 2016). كما جرى تحديث وتطوير القنوات الإلكترونية، القروض، الشكاوى والموظفين، كما جرى تطوير وتحسين بعض المنتجات والخدمات بالإضافة إلى فترة الانتظار في الفروع.

## مستوى رضا العملاء



## شكاوى العملاء (102-44، 418-1)

يعد اتخاذ الإجراءات السريعة للتعامل مع شكاوى العملاء من الأمور الهامة والضرورية لتوفير خدمة أفضل لهم. ونحن في بنك الكويت الوطني نعتبر أن شكاوى العملاء بمثابة فرصة حقيقية لنا لإظهار تقديرنا لعملائنا. نحن نشجع موظفينا على تلقي الشكاوى بروح مهنية؛ إذ تظهر لنا النقاط التي يجب التركيز عليها لتحسين خدماتنا ويمكن للعملاء تقديم الشكاوى عن أي منتج أو خدمة بكل سهولة من خلال القنوات المخصصة لذلك.

ويعمل موظفونا المتخصصون بجد لتقليل عدد شكاوى العملاء من خلال تحسين التجربة المصرفية الشاملة. فقد قمنا بحل عدد كبير منها على الفور والعملاء الذين كانت لديهم شكاوى حول منتجاتنا وخدماتنا هم الآن من أقوى الداعمين لنا.

في العام 2017، تلقينا 183 شكوى من خلال القنوات التالية: الفروع، والخدمة الهاتفية، مراكز الشكاوى، مواقع التواصل الاجتماعي والخدمة المصرفية عبر الإنترنت. وقد تمكنا من حل ما نسبته 81.7% من هذه الشكاوى لم يتعدى أي شكوى مهما كانت طبيعتها أكثر من 4 أيام فقط.

تنظيم طريقة حماية المعلومات في المنطقة. لا ينطبق هذا النظام على المنظمات والمؤسسات المتواجدة داخل الاتحاد الأوروبي فحسب، بل تمتد لتشمل تلك المتواجدة خارج الاتحاد الأوروبي عند تقديم المنتجات أو الخدمات، أو مراقبة الأداء بما يخص بيانات الاتحاد الأوروبي. وينطبق هذا النظام على الشركات التي تحتفظ بالبيانات الشخصية للمقيمين في الاتحاد الأوروبي، بغض النظر عن موقع الشركة.

#### SAMA Cyber 2017

ويمكن نظام مؤسسة النقد العربي السعودي المؤسسات المالية التي تشرف عليها مؤسسة النقد العربي السعودي من تحديد فعالية ومعالجة المخاطر المتعلقة بالأمن المعلوماتي. وللحفاظ على حماية المعلومات والخدمات عبر الإنترنت، تلتزم المؤسسات الأعضاء باعتماد المبادئ والمعايير والمتطلبات المحددة من قبل مؤسسة النقد العربي السعودي ومعايير الأمن المعلوماتية، مثل PCI، ISO، NIST، و ISF.

#### UAE – NESA

الهيئة الوطنية للأمن الإلكتروني (نيسا) هي هيئة اتحادية في دولة الإمارات العربية المتحدة مسؤولة عن تطوير الأمن الإلكتروني، حيث تهدف إلى نشر الوعي عن الأمن الإلكتروني وخلق ثقافة في تكنولوجيا المعلومات والابتكار. كما تسعى الهيئة إلى تطوير الأمن المعلوماتي الوطني من خلال وضع مجموعة من المعايير والسياسات والأنظمة للإشراف على تنفيذها والالتزام بها.

#### Swift CSP

برنامج حماية العميل (سويفت) يهدف إلى تحسين طرق مشاركة المعلومات، وتعزيز أدوات سويفت الخاصة بالعملاء وضمان أمن معلومات العملاء. ويتم تحقيق ذلك من خلال التعاون عن كُتب مع المؤسسات المصرفية والمالية لتحقيق ثلاثة أهداف رئيسية لحماية وضمان أمن العملاء، واكتشاف ومنع عمليات الاحتيال في العمليات التجارية ومشاركة المعلومات بشكل مستمر لمواجهة أي من الاحتمالات والتهديدات الإلكترونية مستقبلاً.

#### ISO 27000

ISO/IEC 27000 هي جزء من ISO/IEC معايير نظم إدارة الأمن التي تهدف إلى وصف الغرض من نظام إدارة المعلومات الأمنية وهو مماثل لتلك الموصى بها من قبل معايير ISO. تساعد هذه المعايير الشركات في إدارة أمن المعلومات مثل المعلومات المالية، والملكية الفكرية، والمعلومات الخاصة بالموظفين أو المعلومات التي تصل إلى الشركة من قبل الغير.

#### خصوصية العملاء وأمن البيانات ( 1-418، 103 )

تعتبر قاعدة البيانات والمعلومات المالية الخاصة بالعملاء أمراً في غاية الخصوصية والسرية بالنسبة للبنوك. لذا من الأهمية بمكان الحفاظ على سريتها وأمنها قدر المستطاع. في بنك الكويت الوطني، نضع أمن وخصوصية عملائنا في صدارة أولوياتنا، حيث نحرص على عدم تسريب أو ضياع أي من معلوماتهم لتفادي أي عملية احتيال.

وفي حال وجود أي تسريب في المعلومات فقد يؤدي ذلك إلى تكبد العميل لخسائر. ولضمان الحفاظ على سرية البيانات، نقوم بتوفير التدريب الدوري لموظفينا وإطلاعهم على التهديدات المحتملة. بالإضافة إلى ذلك، نقدم أيضاً برامج مخصصة للعملاء لتثقيفهم حول مختلف التهديدات المتعلقة بسرية وأمن البيانات، حيث نقوم بتوجيههم حول كيفية تأمين سرية معلوماتهم الشخصية والمالية. وفي حال وجود أي شكوى، يقوم فريق الخدمة المؤهل بتحليلها ومعالجتها في أسرع وقت ممكن. وإذا كان العميل لا يزال غير راضٍ عن الحل المقدم، فيمكنه رفع الشكوى إلى اللجان المختصة. لضمان خصوصية العملاء وأمن بياناتهم، نلتزم بتطبيق النظم والمعايير العالمية في ضمان خصوصية العملاء ومنها:

#### PCI-DSS

ويتضمن المتطلبات التقنية والتشغيلية التي تحدد القواعد والقوانين الدولية المختصة في أمن المعلومات لحماية بيانات حامل البطاقة. وقد تم تحديد تلك القوانين لمساعدة الشركات المصدرة لبطاقات الدفع جميعها من السيطرة على البيانات وضمان أمنها عند استخدام البطاقات، والتخزين، ونقل بيانات حامل البطاقة أو البيانات الخاصة. يتألف هذا النظام من خطوات تعكس أفضل الممارسات الأمنية المعتمدة وهو المسؤول عن إدارة المعايير الأمنية، بالترزامن مع ضمان الامتثال لمجموعة معايير PCI من الأعضاء المؤسسين للمجلس: أمريكيان إكسبريس، Discover Financial Services، ماستركارد وفيزا.

#### PCI-PIN

ويحدد مجموعة من المتطلبات لضمان الإدارة الآمنة، ونقل البيانات والرقم السري (PIN) عند استخدام البطاقة عبر الإنترنت أو أجهزة السحب الآلي أو نقاط البيع (POS). وقد تم تصميم هذا البرنامج العالمي بهدف ضمان أمن وسرية معلومات جميع الأطراف وفقاً لأعلى مستويات الأمان باستخدام الرقم السري «رقم التعريف الشخصي» (PIN).

#### GDPR (2017-2018)

تهدف اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) للاتحاد الأوروبي على حماية البيانات وفقاً للوائح وقوانين خصوصية البيانات في أوروبا، وحماية وتمكين مواطني الاتحاد الأوروبي من حماية البيانات الخاصة إلى جانب مساعدة المؤسسات في إعادة



## جودة الخدمة (103)

ويتعامل الموظفون مع هذه الحالات الخاصة بكل تفهم وصبر واهتمام.

كما قام بنك الكويت الوطني بتخصيص فروع لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة وتجهيزها بأحدث الخدمات والمعدات التي تسهل معاملاتهم المصرفية وتلبي احتياجاتهم بما يتناسب مع متطلباتهم سواء كانت الاعاقة بصرية أو سمعية أو جسدية، وتشمل الخدمات التي تقدمها هذه الفروع ما يلي:

- أجهزة الوطني للسحب الآلي مع لوحة مفاتيح بريـل وسماعات للأذن لمساعدة العملاء المكفوفين على سحب الأموال بسهولة وأمان (أجهزة السحب الآلي تمتاز بأعلى مميزات الأمن والحماية داخل مواقع الأجهزة لضمان سلامة العملاء في كافة الأوقات)
- الطباعة بنفس لغة بريـل
- فريق متخصص تم تدريبه بالكامل على استخدام لغة الإشارة للتواصل مع العملاء ذوي الإعاقة السمعية
- الأجهزة اللوحية «iPad» مع خاصية تحويل النص المكتوب إلى كلام للعملاء المكفوفين
- مدخل خاص لتسهيل حركة الكراسي المتحركة (متوفر لدى كافة فروعنا)
- مواقف خاصة لذوي الاحتياجات الخاصة
- صناديق أمانات يمكن الوصول إليها بسهولة
- بطاقات ائتمانية وسحب آلي مع صورة شخصية لسهولة تحديد هوية العميل (عند الطلب)

مع توفير كل هذه التسهيلات لهم، أصبح بإمكان العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة إدارة أموالهم بثقة وبشكل مستقل.

وقام بنك الكويت الوطني بافتتاح ستة فروع مجهزة بالخدمات والتسهيلات المتخصصة المذكورة أعلاه لضمان سهولة وصول ذوي الاحتياجات الخاصة إليها بحيث يوجد فرع واحد في كل محافظة:

1. محافظة العاصمة - الفرع الرئيسي
2. حولي - فرع سينما السالمية
3. الفروانية - فرع الرحاب
4. مبارك الكبير - فرع مبارك الكبير
5. الأحمدية - فرع الفحيحيل الساحلي
6. الجهراء - فرع سعد العبدالله

كما تم اعداد فريق العمل لدينا وتأهيله للتعامل مع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة، مع تمتعهم بالقيم العالية مثل الانصاف والحياد، والتعاطف. كما أنهم على استعداد لمساعدة العملاء على اختيار المنتج المناسب لتلبية متطلباتهم المالية من مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات.

تلبج جودة الخدمة دوراً رئيسياً في القطاع المصرفي نظراً لقيام البنوك بتقديم نفس الخدمات والمنتجات، مما يجعل من جودة الخدمة سمة مميزة للبنك لاكتساب شريحة سوقية كبيرة، ونسعى جاهدين في بنك الكويت الوطني لتوفير الخدمات ذات الجودة العالية لعملائنا من خلال الالتزام بتطبيق أعلى معايير الجودة.

### معايير الجودة

يعتبر القطاع المصرفي من ضمن قطاعات الخدمات، وبالتالي فإن توفير الخدمات ذات الجودة العالمية أمراً في غاية الأهمية. ويقدم بنك الكويت الوطني خدماته وفقاً لأعلى مستويات الجودة مما ساعدنا على المحافظة على مكانة متقدمة في السوق.

كما أن الخدمات عالية الجودة التي يوفرها البنك للعملاء على مدى عقود من الزمن أهلتة لحصد العديد من الجوائز والتقديرات ليس فقط من المؤسسات الوطنية، ولكن أيضاً من مختلف المؤسسات الدولية والعالمية. ويتبع كل قسم وإدارة في بنك الكويت الوطني مبادئ وقواعد توجيهية متقدمة لخدمة العملاء، حيث تتماشى جميع ممارسات وعمليات بنك الكويت الوطني مع المعايير الدولية، مما منحنا مكانة متقدمة ورائدة في الأسواق العالمية.

### سهولة الحصول على الخدمات (102، 2-203، 1-103)

وتعد سهولة الوصول إلى الخدمة أكثر أهمية من توافر الخدمة نفسها. ببساطة، تعد الخدمة عديمة الفائدة في حال لم يعلم العميل بتوفرها أو عدم تمكنه الحصول عليها.

ونمتلك في بنك الكويت الوطني عدة قنوات مختلفة يمكن لعملائنا من خلالها الوصول إلى منتجاتنا وخدماتنا بسهولة وراحة تامة. وتتوافر تلك الخدمات لجميع العملاء، وخاصة لذوي الاحتياجات الخاصة.

### العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة

يحرص بنك الكويت الوطني على جعل خدماته ومنتجاته بمثابة الجميع، بمن فيهم أصحاب الدخل المنخفض وذوي الاحتياجات الخاصة الذين نعتبرهم جزءاً لا يتجزأ من المجتمع ونسعى دائماً لتلبية احتياجاتهم المالية.

وغالباً ما يشار إلى العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة على أنهم عملاء يحتاجون إلى دعم إضافي من المجتمع ليكونوا أكثر استقلالية. وتقديراً لحصول أي عملية احتيالية على حساباتهم، قد قام بنك الكويت الوطني بتدريب موظفيه ليكونوا مؤهلين للتعامل مع هذه الشريحة من العملاء.

كما يسعى بنك الكويت الوطني إلى منح العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة الاستقلالية المالية، حيث نقوم بتدريب الموظفين بشكل دوري على المشاكل الخاصة التي يواجهها العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة

### الخدمات المصرفية الإلكترونية (203-1)

في يومنا هذا أصبح العملاء بحاجة لإنجاز معاملاتهم المصرفية في أي وقت ومن أي مكان، لذا قام بنك الكويت الوطني بالاستثمار بشكل كبير لتوفير راحة عملائنا وإنجاز معاملاتهم بشكل أسهل من خلال الدخول إلى حساباتهم من جميع أنحاء العالم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع حتى أيام العطل الرسمية. وبالتالي لن يحتاج العملاء إلى زيارة الفرع لإتمام بعض المعاملات مثل الاستفسار عن الرصيد أو دفع مستحقات بطاقة الائتمان.

ومن شأن الخدمات المصرفية الإلكترونية تسهيل معاملات العملاء حيث يمكنهم دفع الفواتير، وتحويل الأموال وفتح الحسابات بدون زيارة الفرع. فهذه الخدمات المصرفية الإلكترونية لا توفر وقت العميل فحسب، بل تقلل من وقت الانتظار حتى عندما يتعلق الأمر بتغيير أو الاطلاع على الرقم السري وغيرها من التفاصيل المالية الخاصة بهم التي يمكنهم إتمامها من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.

توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية على العملاء دفع رسوم إضافية في حالة عدم دفع الفواتير في تاريخ الاستحقاق أو قبل ذلك، حيث يمكنهم تفعيل خاصية الاستقطاع الشهري وتحديد موعد دفع الفواتير التي سيتم سدادها تلقائياً قبل تاريخ الاستحقاق وسيستلم العملاء تنبيهاً بشأن عملية الدفع على رقم الهاتف النقال والبريد الإلكتروني المسجل لدى البنك.

وفيما يلي الخدمات التي يمكن لعملائنا الاستفادة منها من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية:

1. الاطلاع على أرصدة الحساب
2. الاستفسار عن تفاصيل القرض والعمليات التي تمت على الحساب
3. الاطلاع على تفاصيل العمليات ودفع مستحقات بطاقتك الائتمانية
4. الاطلاع على تفاصيل الوديعة الثابتة
5. تحويل الأموال محلياً ودولياً
6. دفع فواتير الهاتف، والكهرباء، والماء والرسوم الدراسية
7. فتح حسابات جديدة (تشمل حساب الجوهرة) أو الودائع الثابتة عبر الإنترنت بالدينار الكويتي أو العملات الأجنبية الرئيسية
8. إدارة الاستثمارات عن طريق فتح حساب للتداول
9. تحويل الأموال من البطاقة الائتمانية إلى الحسابات
10. الاشتراك والإطلاع على كشف الحسابات الإلكترونية للحساب والبطاقة الائتمانية
11. الاشتراك في خدمة الرسائل المصرفية القصيرة وضبطها وفقاً لاحتياجاتهم دون الحاجة لزيارة الفرع
12. الاطلاع على رقم IBAN
13. الاطلاع على الرقم السري للبطاقة الائتمانية
14. تحديث المعلومات الشخصية عبر الإنترنت - نموذج «اعرف عميلك»

باختصار، لم يعد العملاء بحاجة لزيارة الفرع لإنجاز أي معاملة أو الاستفادة من الخدمات بما فيها الاطلاع على كشف الحساب الشهري متى أرادوا من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.

### سهولة الوصول إلى الفروع

في ظل التطور التكنولوجي الذي نشهده في عصرنا الحاضر، نقوم بابتكار وتطوير أساليب جديدة من الخدمات المصرفية لتسهيل معاملات عملائنا، ولكن لا شيء أفضل من التفاعل مع الغير وجهاً لوجه عندما يتعلق الأمر بخدمة العملاء.

يملك بنك الكويت الوطني أكبر شبكة فروع لضمان تقديم النصح والمشورة للعملاء حول أي منتج أو خدمة. على الرغم من أن هناك زيادة في عدد المعاملات التي يتم إنجازها عبر الهاتف والإنترنت، يسمى العملاء للحصول على المعلومات من موظفي البنك وأخذ مشورتهم ورايهم قبل اتخاذ أي قرار مالي كبير مثل الحصول على قرض أو القيام باستثمار تجاري. وتخلق الخدمات المصرفية في الفروع فرصة للمشاركة في المعاملات التجارية.

ومما لاشك فيه أن التواصل وجهاً لوجه مع موظفي الفرع وفرص الأعمال الجديدة تعد من أهم الأسباب التي ستدفع العملاء إلى زيارة الفرع. ومن شأن الخدمة المصرفية عبر الفروع تعزيز الإيرادات وقوة علامتنا التجارية، الأمر الذي يجعل الفروع مصدراً مدراً للأرباح. كما أن زيادة قاعدة عملائنا وسمعتنا المرموقة هما أمران في غاية الأهمية. بالإضافة إلى ذلك، من شأن خدمة العملاء الممتازة تعزيز سمعة خدماتنا في السوق مما يؤدي إلى زيادة ثقة العملاء وسعيهم للتعامل مع البنك.

هذا ويتم تدريب موظفي بنك الكويت الوطني تدريباً على أعلى المستويات، فهم على اطلاع دائم بأخر الابتكارات في الصناعة المصرفية بهدف توفير تجربة مصرفية ممتعة للعملاء. وبهدف تعزيز تفاعل العملاء وتعزيز تجربتهم، يقوم بنك الكويت الوطني بتوسيع شبكة فروعهم. ويمكن الاطلاع على معلومات ومواقع الفروع من خلال موقعنا الإلكتروني، حيث تتضمن المعلومات ساعات العمل، وأيام العطل، مواقف السيارات وأقرب فرع للعميل.

### المنتجات المسؤولة (102-21، 203-2، 103)

يدعم بنك الكويت الوطني مفهوم الأعمال المصرفية المسؤولة، حيث نلتزم بالتمتية المستدامة مع المسؤولية الاجتماعية. وتقوم مبادئ وقيم البنك على الإدارة الجيدة والعدالة، والمساهمة الإيجابية في المجتمع. الاستقرار المالي، الامتثال للمعايير المصرفية وتعزيز العلاقة مع أصحاب المصالح.

ويسعى بنك الكويت الوطني جاهداً لتقديم منتجات وخدمات مسؤولة تلائم المعاملات المصرفية اليومية للعملاء، بالإضافة إلى توفير أحدث الحلول والخدمات الاستشارية لضمان تحقيق أفضل الاستثمارات للعميل.

كما يقوم بنك الكويت الوطني بتطوير منتجاته وخدماته المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات عملائه استناداً إلى ملاحظات واقتراحات العملاء. كما يحرص البنك على توافق كافة منتجاته وخدماته مع الأنظمة والمعايير المصرفية.

لكل عميل هدفاً مالياً محدداً قبل الحصول على المشورة المالية أو المنتج والخدمة. ولضمان تلبية أهداف كل عميل على حدة، قام بنك الكويت الوطني بتقسيم العملاء إلى شرائح بناءً على قدرتهم لتحمل المخاطر.

وهناك العديد من القنوات التي نتواصل من خلالها مع عملائنا وتشمل هذه القنوات موقع البنك الإلكتروني، وأجهزة السحب الآلي والإيداع النقدي، جهاز الصراف التفاعلي، الرسائل النصية القصيرة، البريد الإلكتروني، النشرات، المصقات، الإعلانات، مواقع التواصل الاجتماعي، إعلانات الإنترنت، إعلانات الصحف والمجلات، إعلانات المراكز التجارية والستاندات والأخبار الصحفية. وتعكس إعلاناتنا خدماتنا ومنتجاتنا بشكل مسؤول بأسلوب شفاف وواضح.

كما نشجع عملاءنا على الإبلاغ عن أي ممارسة غير أخلاقية قد يواجهونها من قبل البنك أو موظفيه، حيث نهدف لتكون نموذجاً يحتذى به في المعاملات والممارسات الشفافة، والأخلاقية والمسؤولة. كما نحرص على منح عملائنا ومستثمرينا مطلق الأمان والشفافية أثناء التعامل معنا وذلك من خلال التطبيق والالتزام بكافة اللوائح التنظيمية لبنك الكويت المركزي والجهات الحكومية المختصة. ويساعد التسويق المسؤول على تعزيز سمعة علامتنا التجارية والحفاظ على علاقة طويلة الأمد مع عملائنا.

وتؤخذ عوامل مختلفة بعين الاعتبار مثل: العمر، والدخل الشهري، والمهنة والعائلة قبل تحديد قدرة العميل على تحمل المخاطر. ويقوم بنك الكويت الوطني بدراسة معلومات العميل من خلال نموذج «اعرف عميلك» قبل تحديد الشريحة التي ينتمي إليها وبالتالي تقديم المنتجات والخدمات التي تتناسب مع احتياجاته.

ويقدم بنك الكويت الوطني منتجات القروض وغيرها بشكل مسؤول بما يتوافق مع تعليمات بنك الكويت المركزي. كما يقوم بتقييم ملف العميل بعناية لضمان قدرة العميل على سداد الأقساط بانتظام دون الإخلال بمسؤولياته المالية والشخصية الأخرى. تتوفر قائمة بمنتجات وخدمات بنك الكويت الوطني في الملاحق المرفقة.

### التسويق المسؤول (102-21، 3-417)

إن تبني استراتيجية التسويق الجيدة أمر لا بد منه للحصول شريحة سوقية مميزة. في بنك الكويت الوطني، لا نركز على تقديم أفضل خدمة للعملاء فحسب، بل نؤمن أيضاً بالتسويق المسؤول الذي يعزز روح الثقة لدى العملاء ويؤدي إلى تعزيز ولائهم تجاه البنك. ومن أجل تعزيز الممارسات الأخلاقية، قام بنك الكويت الوطني بتطوير قانون مبادئ التسويق والإعلان على أساس أفضل الممارسات المتبعة في غرفة التجارة الدولية في هذا المجال.

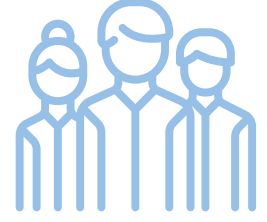
وقد تمت الموافقة على قانون مبادئ التسويق والإعلان من قبل مجلس الإدارة وتم تعميمه على بنك الكويت المركزي خارجياً وعلى مختلف الجهات المعنية داخلياً بهدف المراجعة والعمل بمقتضاه.

ولا يؤمن بنك الكويت الوطني بالممارسات غير الأخلاقية، لذا يقوم موظفوننا بتقديم شرح تفصيلي عن كل منتج أو خدمة قبل بيعها بحيث تتضمن الفوائد، والمخاطر، والمسؤوليات، والمدة، الرسوم وغيرها. وقد ساهم ذلك في تعزيز سمعة بنك الكويت الوطني عالمياً حتى أصبح يشتهر بشفافيته ومعايير الأخلاقية، تعتبر منتجاتنا وخدماتنا معادلة رابحة للجميع: العملاء، والبنك والاقتصاد.





# الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة



يعطي بنك الكويت الوطني الأولوية للابتكار والتكنولوجيا. وقمنا بتطوير قنواتنا الرقمية، بدءاً من المواقع الإلكترونية إلى برنامج الخدمة المصرفية عبر الموبايل. كما تم تطبيق واستخدام التكنولوجيا في معظم كيانات المجموعة. أما فيما يتعلق بالحوكمة، فقد ركز بنك الكويت الوطني على الارتقاء بمفهوم الحوكمة وثقافة الالتزام على مستوى كافة كيانات المجموعة حيث نعمل دوماً على مراجعة وتحسين أطر الحوكمة لضمان تماشيها مع أفضل الممارسات الدولية والمحلية.

المبادرة العالمية لإعداد التقارير: 102-5، 102-9، 102-11، 102-18، 102-22، 102-23، 102-24، 102-25، 102-26، 102-23، 102-1، 102-204، 103-409 نهج الإدارة: الامتثال لمبادئ وقيم بنك الكويت الوطني، والتكنولوجيا والابتكار، وإدارة المخاطر، والأداء التشغيلي.

الدليل الإرشادي الاختياري لبورصة الكويت للإفصاح عن الاستدامة: 5 أجور ومزايا الموظفين، 18 سياسة حقوق الإنسان، 19 السياسات والقواعد السلوكية، 20 الاستثمار المجتمعي، 21 استقلالية مجلس الإدارة (%)، 22 لجنة إدارة المخاطر على مستوى مجلس الإدارة، 23، رسوم غير مدققة (%)، 25 العلاقة بين أجور التنفيذيين وأدائهم، الامتثال للمتطلبات التنظيمية لحوكمة الشركات، 3 الإنفاق المحلي على المشتريات (%).

## الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة

### التكنولوجيا والابتكار (103)

شهد القطاع المصرفي تطوراً ملحوظاً عبر السنوات الماضية، حيث طرأت عليه تحديات كبيرة ولمموسة سواء على مستوى المنتجات، أو الخدمات أو طريقة تنفيذ المعاملات المصرفية. وفي عصرنا الحالي الذي يشهد ثورة التكنولوجيا الرقمية، يجب علينا توظيف وتبني أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا حتى نتمكن من المنافسة في السوق من خلال تطوير الطرق والوسائل الرقمية التي يمكن للعملاء إنجاز معاملاتهم من خلالها بسهولة وبالتالي الاستمتاع بتجربة مصرفية مميزة.

ومع التطور الحالي في قطاعات المعلومات والاتصالات، والتسويق، الأعمال وإدارة المخاطر، فقد تم إعادة تطوير الاستراتيجيات التي أسهمت بدورها في تحسين المنتجات والخدمات المبتكرة إلى جانب جودة المعاملات المصرفية اليومية التي تمنح العملاء تجربة مصرفية مميزة. فالمؤسسات المصرفية التي رحبت بهذه التغيرات وتوسعت للابتكار باستمرار تجني ثمارها وتستفيد من الفرص الجديدة المتوفرة في السوق مقارنة بتلك التي لا تزال تتبع النهج التقليدي في المجال المصرفي.

ونظراً لتنامي احتياجات عملاء القطاع المصرفي باستمرار، تتزايد الضغوط على المؤسسات المالية لتستكشف بدورها آفاقاً جديدة وتطبيق التغييرات المطلوبة في أعمالها وتلبية احتياجات عملائها من خلال تقديم منتجات وخدمات تفي بتطلعاتهم. ومع إزدياد الطلب على المنتجات والخدمات التي تناسب احتياجات كل عميل على حدة، نلاحظ دخول مجموعة من الشركات الجديدة إلى السوق لتقديم خدماتها ومنتجاتها الرقمية المتطورة.

### تطبيق خدمة الوطني عبر الموبايل

في وقتنا الراهن الذي تتسارع فيه التطورات التكنولوجية، بات العملاء بحاجة للاستفادة من الخدمات والمنتجات المصرفية وإنجاز معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان. وسعيًا من بنك الكويت الوطني لضمان راحة عملائه عند تنفيذ معاملاتهم المصرفية، تم طرح النسخة المطورة من تطبيق الخدمة المصرفية عبر الموبايل المتوفر باللغتين العربية والإنجليزية والمتوافق مع أجهزة Android و Windows و iOS. وبإمكان العملاء تحميل البرنامج والدخول إلى حساباتهم المصرفية والمنتجات والخدمات الأخرى من هواتفهم النقال أو جهاز الكمبيوتر اللوحي.

وقد يساور بعض العملاء مخاوف وشكوك فيما يتعلق بأمان المعاملات التي يتم إنجازها من خلال الخدمة المصرفية عبر الموبايل. إلا أن هذه الخدمة كغيرها من الخدمات تمتاز بأعلى معايير الأمان والحماية مثل توفير ميزة بصمة الاصبع أو بصمة الوجه في أجهزة iPhone-X. وهذا يضمن أنه في حال فقدان الهاتف النقال، لن يتمكن أحد من الدخول إلى الخدمة المصرفية عبر الموبايل أو القيام بأية عملية احتيالية.

كما لن يضطر العملاء إلى زيارة الفرع لإنجاز معاملاتهم المصرفية، بل يمكنهم الاطلاع على رصيد حساباتهم، وطلب دفتر الشيكات، وتغيير الرقم السري، وتحويل الأموال، فتح ودیعة ثابتة، شراء أو تجديد بوليصة تأمين أو تسديد مستحقات البطاقات الائتمانية

بكل سهولة أينما كانوا في المنزل أو المكتب. ومع تطبيق الوطني عبر الموبايل، لا يتعين على العملاء زيارة أي فرع أو استخدام الكمبيوتر المحمول لإجراء المعاملات، فالبنك في جيب العميل.

نسعى جاهدين لضمان توفير تجربة مريحة لكل عميل، ومن هذا المنطلق تم تصميم خدمة الوطني عبر الموبايل التي تمتاز بمرونة وسهولة إنجاز المعاملات المصرفية. ويشتهر بنك الكويت الوطني بكونه أحد أفضل البنوك التي تتبنى أحدث التقنيات التكنولوجية لتوفير خدمات تضاهي المعايير العالمية لعملائها. كما نقوم باستمرار بتحديث البرنامج سعياً منا لمواكبة أحدث التطورات والاتجاهات الجديدة في السوق، الأمر الذي جعل البرنامج سهل الاستخدام والتصفح، حيث قام 31,000 عميلاً بتحميل البرنامج خلال العام 2017. ومن خلال تصميمه المبتكر والسهل الاستخدام، أصبح إنجاز المعاملات أمراً سهلاً للغاية. ويتضمن البرنامج ثلاث وظائف أساسية، وهي:

- \* المالية: يمكن للعملاء إجراء كافة أنواع معاملات التحويل أو الدفع باستخدام البرنامج.
- \* غير المالية: يمكن للعملاء الاطلاع على تفاصيل سائر المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك.
- \* الخدمة الذاتية: يمكن للعملاء فتح حسابات مرتبطة من خلال البرنامج، والاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة وإنشاء بطاقات مسبقة الدفع بأنفسهم.

يتميز برنامج خدمة الوطني عبر الموبايل بالأمان والحماية ومتوفر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

المستخدمون

2017

خدمة الوطني عبر الموبايل 2017

26%



خدمة الوطني عبر الإنترنت 2017

17%



### جهاز الصراف التفاعلي

يبحث الكثير من العملاء عن طرق لإنجاز معاملاتهم المصرفية بسرعة وسهولة، لذلك قام بنك الكويت الوطني بطرح ثورة في مجال الخدمات المصرفية عبر الفروع من خلال جهاز الصراف التفاعلي (ITM).

ويعتبر جهاز الصراف التفاعلي بمثابة فرع مصرفي يتيح للعملاء الاستفادة من أي خدمة. كما يتواجد الصرافين لتقديم المساعدة للعملاء على مدار الأسبوع من الساعة 9 صباحاً حتى الساعة 11

مساءً، حيث يمكن للعملاء زيارة جهاز الصراف التفاعلي للاستفسار عن أي منتج أو خدمة أو لتقديم أي طلب.

ولا يتم تسجيل الاتصال مع البنك مسبقاً حيث يتواصل العميل والموظف في الوقت الفعلي، كما يمكن للعملاء الاستعانة بخدمة الإرشادات التي تساعدهم في إنجاز المعاملة خطوة بخطوة. مع جهاز الصراف التفاعلي، ومما لاشك فيه أن بنك الكويت الوطني يضع معاييراً جديدة لخدمة العملاء.

فسواء كانت معاملة بسيطة مثل الإيداع النقدي أو معاملة معقدة مثل شراء بوليصة تأمين أو الاستثمار، فيمكن للعملاء إجراء أية معاملة مصرفية بشكل سهولة وأمان عبر جهاز الصراف التفاعلي.

وإلى جانب ضمان السرعة والراحة، يتيح جهاز الصراف التفاعلي المرونة في التعامل حيث يمكن للعملاء إنجاز المعاملات خارج أوقات الدوام الرسمي والتفاعل مع موظفي البنك في بيئة افتراضية وإدارة حساباتهم المصرفية. ومن هذا المنطلق، يضمن جهاز الصراف التفاعلي توفير الراحة والخصوصية والأمان للعملاء إلى جانب تزويدهم بتجربة ممتعة.

وسنسعى تدريجياً لتوسيع نطاق المعاملات التي يمكن للعملاء إنجازها بواسطة جهاز الصراف التفاعلي، علماً بأن البنك يقدم حالياً الخدمات التالية من خلال هذه الخدمة:

1. إصدار فوري لبطاقات سحب آلي بديلة
2. فتح حسابات مرتبطة بحسابك
3. إيداع نقدي للعملاء التجاريين حتى لغاية 3,000 د.ك
4. ساعات عمل إضافية لخدمتك من 9 صباحاً حتى 11 مساءً
5. طباعة الكشوفات المصرفية
6. سحب وإيداع نقدي يصل إلى 3,000 د.ك
7. صرف وإيداع الشيكات
8. التحويل بين الحسابات
9. الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة

#### منصة الاستدامة

السعي نحو الخدمات المصرفية الأكثر استدامة تساعد في النهوض بممارسات مالية مستدامة تتماشى مع المعايير الدولية. ويساهم ذلك في الارتقاء بمستوى الأداء المصرفي مثل رفع قيمة العلامة التجارية، وفرص تمويل مبتكرة، منتجات وخدمات جديدة إلى جانب خفض التكاليف.

ويعمل بنك الكويت الوطني على تطبيق منصة إدارة البيانات والأداء التي ستدعم عملياته المصرفية اليومية والمساعدة في تحديد مجالات التركيز والأولويات، والأهداف والخطوات إلى جانب مؤشرات الأداء الأساسية للعمليات المصرفية اليومية. ولا يمكن أن يكتب لأية استراتيجية أو خطة عمل النجاح ما لم يساندها حسن التطبيق، ومن

هذا المنطلق تتيح المنصة دمج سائر ممارسات الاستدامة في العمليات اليومية عن طريق جمع البيانات، وتعبئتها وتطبيقها في كل ما يتعلق ببيانات الأداء المتعلقة بالاستدامة. ولا تقتصر هذا المنصة الجديدة على جمع البيانات، بل تساهم أيضاً في تطوير أداء العمل من خلال استراتيجيات التحليل والتواصل، والتخطيط، فهم متطلبات التدريب، تطبيق الاستراتيجيات، مراقبة ومراجعة العملية الحالية، إدارة الأداء إلى جانب تبني خطط التطوير من خلال الأبحاث التي يتم إقامتها في البنك.

وسيتحفظ بنك الكويت الوطني بريادته في تطبيق مفهوم الاستدامة من خلال:

1. التخطيط للاستراتيجيات واختبارها.
2. دمج المقاييس والبيانات بالخطط.
3. تقييم الأشخاص وتقديم الحوافز وفقاً للاستراتيجيات.
4. تقييم الاستراتيجيات والإنجازات وفقاً للعلامة.
5. تبسيط عملية إعداد التقارير المتطورة والتقليدية.
6. إزالة ثغرات وعوائق التطبيق المرتبطة بالعمليات التقليدية وأدوات الاستراتيجية.

بالإضافة إلى السمعة المرموقة، واللوائح الرقابية والمزايا التشغيلية، يساعد نهج الاستدامة في زيادة التفاعل بين الموظفين والعملاء، وبالتالي استقطاب أصحاب المصالح والاحتفاظ بهم.

#### التحول نحو الرقمية

يتعين على البنوك، بحكم طبيعة أعمالها ونشاطها التعامل مع كم هائل من المعلومات عن العملاء، مما يتطلب وبشكل متزايد لتطبيق أعلى درجات الأمان والحماية، الأمر الذي بدوره أصبح يشكل تحدياً كبيراً أمام قطاع تكنولوجيا المعلومات فيما يخص إدارة المتطلبات الجديدة.

وقد وضع بنك الكويت الوطني استراتيجية مدروسة للتحول نحو الرقمية وتبني بيئة العمل الخالية من الأوراق وذلك بالانتقال من العملية التقليدية لسير العمل إلى العملية الإلكترونية التي تشمل تخزين كافة المستندات في صيغة رقمية آمنة.

وتعمل المنصة الرقمية على تسهيل أخذ صور الأوراق والمستندات، وتخزينها، واسترجاعها وتوزيعها إلكترونياً إلى جانب فحص الصور والإبلاغ عن البيانات بكل أمان. كل ذلك يساهم بشكل كبير في تسهيل إجراءات العمل، التدقيق بالبيانات والإبلاغ عنها.

في ظل التقدم التكنولوجي أصبح أصحاب المصالح لدينا، وبالأخص العملاء والموظفين، بحاجة للدخول إلى حساباتهم وبيانات العملاء بسهولة وبشكل فوري، وتضمن المنصة الرقمية توافر سائر المعلومات دون الحاجة إلى أية إجراءات ورقية، كما تمكن المستخدمين أيضاً من البحث عن أي محتوى في المستندات المخزنة وذلك باستخدام الكلمات الرئيسية.

تحمل عملية التحويل الرقمي للبيانات العديد من المزايا، ومن أبرزها:

1. المحافظة على البيئة من خلال العمليات غير الورقية.
2. زيادة الإنتاجية نتيجة انخفاض احتمالات الأخطاء التي تقع عادة أثناء العمليات اليدوية العادية.
3. خفض مساحات التخزين.
4. خفض احتمالات فقدان البيانات.
5. ضمان حماية البيانات وأمانها.
6. المساعدة على اتخاذ القرارات في الوقت المناسب من خلال الوصول إلى المعلومات بشكل فوري.
7. المساعدة في عمليات التدقيق.
8. تحسين خدمة العملاء وتجربتهم من خلال الرجوع إلى المستندات والأوراق، والبحث عنها واسترجاعها عن طريق النظام الإلكتروني.
9. خفض تكاليف حفظ الملفات واسترجاع المستندات وتصويرها.
10. تحسين مشاركة المعلومات والبيانات.

### خدمة NBK Tap & Pay

تزداد الحياة سهولة يوماً بعد يوم وذلك بفضل الابتكارات التكنولوجية. ويعتبر التحول الرقمي أول خطوة نحو تسهيل شراء العميل للخدمات. وسعيًا منا للارتقاء بالخدمات إلى مستوى جديد، قمنا بطرح خدمة NBK Tap & Pay المتطورة.

وتعتبر خدمة NBK Tap & Pay، سواء كانت متوفرة على البطاقة أو سوار أو ملصق الدفع، طريقة مبتكرة للدفع الآمن والسريع حيث أنها مزودة بتكنولوجيا جديدة تتيح إجراء العمليات المصرفية بلمسة واحدة على جهاز نقطة الدفع، دون الحاجة لإدخال الرقم السري أو التوقيع على الإيصال. وبذلك أصبح الدفع للمشتريات اليومية ذات القيمة المنخفضة أسرع وأكثر راحة مع بطاقة أو سوار وملصق الدفع NBK Tap & Pay بمجرد تمرير ولس جهاز نقطة البيع فقط ليتم استكمال عملية.

طريقة الدفع مع خدمة NBK Tap & Pay من طرق الدفع الآمنة ويمكن الاستفادة منها في الحدود التالية:

- \* عند إجراء عملية شرائية بقيمة أقل من 10 د.ك، يمكنك الدفع باستخدام بطاقة، أو سوار أو ملصق الدفع NBK Tap & Pay ولس جهاز نقطة البيع فقط دون الحاجة لإدخال الرقم السري أو التوقيع على الإيصال
- \* عند إجراء عملية شرائية بقيمة تتراوح بين 10 و100 د.ك، يمكنك الدفع باستخدام بطاقة، أو سوار أو ملصق الدفع NBK Tap & Pay ولس جهاز نقطة البيع مع إدخال الرقم السري وفي حال إجراء أي عملية شرائية بقيمة تتجاوز 100 د.ك باستخدام بطاقة NBK Tap & Pay، يجب عليك الدفع بالطريقة العادية. لا يمكن استخدام خدمة NBK Tap & Pay لدفع قيمة المشتريات التي تتعدى قيمتها هذا الحد
- \* تتوافر خدمة NBK Tap & Pay حالياً لبطاقات Visa الوطني الائتمانية، والسحب الآلي والبطاقات مسبقة الدفع من خلال هذه الخدمة الأكثر تطوراً، يمكنك دفع قيمة مشترياتك اليومية ذات القيمة المنخفضة بسرعة وراحة تامة.

## دراسة خاصة

### دراسة خاصة بـ ISO

إن معدات ISO الحاسوبية الراهنة تشكل عنصراً حيوياً من البنية التحتية الخاصة بالحماية والمطبقة في بنك الكويت الوطني، علماً أن تطبيقات ISO متطورة للغاية لاستيعاب العمليات والذاكرة وقراءة الأقراص. وقد بلغت الموارد الموجودة في مركز البيانات ببنك الكويت الوطني حدودها الاستيعابية ويجب استبدالها بمنصة جديدة قابلة للتوسع وبنية تحتية متطورة حتى يتسنى لبنك الكويت الوطني النهوض بأعماله مع الحفاظ على التوازن فيما يخص أمن البيانات. ومن أجل تحقيق هذا الغرض، قمنا بتطبيق إجراءات سريعة الإنجاز في المرحلة الأولى وذلك بنقل بعض قاعدة بيانات تطبيقات ISO واستخدامات التخزين من خادم قاعدة بيانات الإنتاج. أما في المرحلة الثانية فقد قام فريق SA بإجراء التحليل اللازم لسائر خدمات ISO والتطبيقات وقاعدة البيانات وقام بإنشاء HLA مع ضمان التوافق مع سائر الاحتياجات من المعدات الحاسوبية، ومن شأن ذلك عزل خدمات ISO بهدف تحسين أداء التطبيق الخاص بعمليات بنك الكويت الوطني، كما سننقل جميع تطبيقات ISO ما عدا خدمات PKI إلى المعدات الحاسوبية الجديدة المتوافقة مع ISO.

### عناصر المشروع الرئيسية:

- \* تطبيق معدات الخادم الجديد والتخزين ومفاتيح الشبكة
- \* نقل خدمات ISO إلى المعدات الجديدة
- \* تطبيق قاعدة البيانات SQL لخدمات ISO
- \* تطبيق التخزين الجديد لتطبيقات ISO (مثل، SIEM، McAfee وغيرها)

### نتائج المشروع:

- \* استمرارية واستقرار الأعمال: تعزيز الاستقرار (إدارة حجم العمل، والدعم /سهولة الإدارة)
- \* مزايا حوكمة معدات ISO: تشمل نقل خدمات/تطبيقات ISO والخدمات ونقل استخدام IO إلى منصة مختلفة مع تحقيق التوازن بين الأمن والمراقبة
- \* رفع نسبة رؤية العمليات، ومراقبة المخاطر والسيطرة عليها
- \* استخدام الخدمات المستقلة بشكل أفضل: تطوير نموذج خادم لتخفيض تكاليف تكنولوجيا المعلومات وتحقيق التجانس التشغيلي والكفاءة بين الفروع الخارجية لبنك الكويت الوطني
- \* بنك الكويت الوطني - الكويت والشبكة الدولية: توسيع ودمج أداة الأمن المركزي على مستوى مجموعة بنك الكويت الوطني
- \* رؤية واضحة والقدرة على مراقبة بنية ISO التحتية

### إدارة المشتريات بمسؤولية (103، 102-9، 204-1)

يؤمن بنك الكويت الوطني بضرورة وأهمية القيام بدور إيجابي ومسؤول في كل ما يخص الاستدامة، وفي هذا الإطار تبنى البنك مبادرة واسعة النطاق في مجال المشتريات المستدامة. لضمان سياسة شراء مستدامة اجتماعياً وبيئياً ومالياً.

كما ندرك في بنك الكويت الوطني أن نمو الأعمال هو نتيجة تراكمية لسياسة مستدامة تأخذ في اعتبارها التأثيرات الاجتماعية والبيئية لنظام المشتريات، ومن ثم قام البنك بتبني أفضل الممارسات في نظام المشتريات وسيحافظ على التزامه بكل ما يراه مناسباً وهاماً لصالح المجتمع والبيئة.

وانطلاقاً من كونه مؤسسة مسؤولة تلتزم بالتقيد بالقوانين والأنظمة، ينتهج بنك الكويت الوطني سياسة التقيد بقوانين العمل وحقوق الإنسان والقواعد السلوكية التي تتبعها حكومة دولة الكويت، ويشمل ذلك الالتزام بمعايير العمل الأساسية، والسماح للعمال بالانضمام إلى النقابات، حظر توظيف الأطفال والتمييز والاتجار بالبشر، سواء داخل البنك أو عند التعاقد مع الموردين. ومن شأن ذلك أن يصب في مصلحة البنك والمجتمع حيث يتم إعطاء قيمة أكبر للحياة البشرية بالالتزام مع التقيد باللوائح والضوابط الموضوعية من قبل حكومة دولة الكويت.

كما يلتزم بنك الكويت الوطني بخدمة مصالح السوق المحلية والموردين المحليين، إذ نؤمن بالمسؤولية والمساءلة ونعكس ذلك من خلال الإفصاح عن المعلومات حول نسبة الموردين المحليين منهم والآخرين، ولو تم تقييم هذه النسبة بكل نزاهة فسيتضح أننا متمسكون تماماً بإنشاء نظام مستدام يعود بالفائدة على المجتمع والبيئة.

85% من موردي بنك الكويت الوطني من السوق المحلية

15% من موردي بنك الكويت الوطني من خارج السوق المحلية

92% من مشتريات بنك الكويت الوطني تصرف للموردين المحليين

8% من مشتريات بنك الكويت الوطني تصرف للموردين الآخرين

### نظام المشتريات

نحن على وشك تطبيق نظام فعال للمشتريات من شأنه توفير أفضل تجربة ممكنة لكل المتعاملين معنا، ويأتي ذلك في إطار استراتيجية مدروسة تم تطبيقها بهدف وضع نظام متوازن للمشتريات يعزز من كفاءة البنك التشغيلية ويوفر التكاليف على الأمد الطويل لسائر الأطراف المعنية.

إن الموردين الذين يتعاملون معنا على دراية باللوائح والقوانين التي نتبعها في بنك الكويت الوطني حيث أننا نلزم سائر الموردين المحليين أو الخارجيين التسجيل في نظام المشتريات وتقديم سائر المستندات والأوراق اللازمة والتقيد بالمعايير التي تعزز نظام المشتريات المستدامة.

### الموردون المحليون (204-1)

المؤسسات العالمية التي تؤمن بالمشتريات المستدامة تأخذ في حسابها التأثيرات الاقتصادية المترتبة على الموردين المحليين جراء نظام المشتريات المتبع لديها، وفي هذا العصر إذ يحتد التنافس بين المؤسسات على المستوى العالمي يولي بنك الكويت الوطني اهتماماً بمصالح الموردين المحليين حرصاً منه على الاحتفاظ بخدماتهم على المدى الطويل.

وتتمثل أفضل العوامل التي تخدم مصالح المؤسسات في تشجيع الموردين المحليين وخلق التوازن في تأثيرات الموردين الأجانب. وبدوره يلتزم بنك الكويت الوطني يلتزم بهذه السياسة بكافة جوانبها وبالتالي يعطى كل مورد محلي حقه ونصيبه في سوق تحتدم به المنافسة.

وأبرم بنك الكويت الوطني في الوقت الحالي عقوداً مع أكثر من 100 مورد محلي، تقوم بتحديث المعلومات والبيانات والمستندات الخاصة بالموردين سنوياً لضمان التزام كافة الموردين باللوائح والقوانين التجارية المتبعة في دولة الكويت. بالإضافة إلى ذلك، نلزم جميع الموردين بتوفير المراجع المحلية والدولية للتحقق من سمعتهم في السوق ومعايير الشراء المتبعة لديهم والقيمة السوقية لهم وغيرها، كما أننا نتابع مع شركات التعاقد الخارجي حول المبادئ التي تطبقها بخصوص الموظفين ومدى امتثالها لقوانين العمل الكويتية.

### اختيار الموردين وتقييمهم (308-1)

أما فيما يتعلق باختيار الموردين، فيتم اتباع نظام العناية الواجبة الذي يعطي تقييماً عادلاً لجميع الأطراف المعنية. ويطبق بنك الكويت الوطني سياسة صارمة تقوم على تحقيق العدالة والمساءلة، ويختار الموردين على أساس مجال اختصاصهم.

وبينما نسعى لتحقيق النزاهة والمساءلة في عملية اختيار الموردين نعرض تفاصيل مجالات اختصاص الموردين المحليين والأجانب. ويمنح تمسكنا بانتهاج سياسة النزاهة والعدالة مورديننا المحليين ميزة إضافية في سوق تحتدم فيه المنافسة.

### الأداء التشغيلي (103)

يعمل بنك الكويت الوطني في قطاع الخدمات، لذا نعتمد وبشكل كبير على الأداء التشغيلي لمختلف الإدارات التابعة للبنك، علماً أن البنك قد حدد معايير عالية لضمان تقديم خدمات مريحة لعملائه. وفي هذا الإطار يتبع البنك إجراءات معينة لأجل الحفاظ على جودة الخدمات المقدمة.

وتتبع سائر الإدارات التابعة للبنك إجراءات التشغيل القياسية (SOP) التي تشتمل على إجراءات مفصلة لا بد من اتخاذها لأجل تنفيذ أية معاملة وفقاً للمعايير التي حددها البنك، أخذاً في الحسبان العوامل وأدوات الرقابة اللازمة للتخفيف من حدة المخاطر المرتبطة بكل نوع من أنواع المعاملات. ويتبع جميع الموظفين لدينا هذه الخطوات في إطار مساعيها الرامية لضمان تنفيذ المعاملة بالطريقة الصحيحة، فلا يسمح بتنفيذ أية معاملة بالغة الأهمية إلا بعد موافقة مشرف عليها. وفي حالات معينة قد يلزم الحصول على موافقة الإدارة العليا أيضاً. ويتم تحديث إجراءات التشغيل القياسية (SOP) بشكل دوري ويراجعها الخبراء لدينا ليتسنى لنا دراسة أية مخاطر جديدة واتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة.

لكل إدارة من إدارات بنك الكويت الوطني اتفاقية مستوى الخدمة للعملاء الداخليين (ومع وحدات الأعمال الأخرى داخل البنك نفسه)، وذلك في إطار استراتيجية هادفة لضمان تقديم وإنجاز سائر الخدمات والمعاملات خلال الإطار الزمني المتفق عليه. ويساعدنا ذلك على تقديم أفضل الخدمات لعملائنا وفي الوقت ذاته ينعكس مباشرة على خدماتنا. ومن خلال هذه الممارسة يمكننا الحفاظ على نفس جودة الخدمات المقدمة في مختلف الوحدات والإدارات التابعة للبنك إلى جانب الفروع الموزعة في مختلف المحافظات. وترتكز اتفاقية مستوى الخدمة أساساً على الخدمات التي يتلقاها العملاء من البنك.

كما يقوم بنك الكويت الوطني بإجراء الاستطلاعات الداخلية عن الخدمة وهي عبارة عن استبيانات يملأها العملاء الداخليون ويقدمونها للإدارة العليا. وتجرى إدارة عمليات المجموعة الدراسة الاستقصائية عن الخدمة بشكل سنوي وذلك بإشراك سائر العملاء الداخليين ليتسنى تقييم مختلف الخدمات المقدمة وضمان إدخال التحسينات المطلوبة كل سنة.

ومن خلال قائمة الخدمات التي نوفرها، نعمل مع موظفينا ومستشارينا لإرسال طلباتهم الخاصة بالخدمات وغيرها من المواضيع الأخرى إلى الخبراء لدينا. فلدى كل وحدة من وحدات بنك الكويت الوطني فهرس خدمات مستقل يحدد أنواع الخدمات التي تقدمها تلك الوحدة المعنية داخل مجموعة العمليات. ويساعدنا ذلك على تحقيق درجة أعلى من التجانس بين وحدات العمليات والإدارات، الأمر الذي يتيح تحقيق المزيد من الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمات.

يهدف بنك الكويت الوطني إلى توفير أفضل تجربة مصرفية ممكنة للعملاء من خلال الاحتفاظ بسجل إلكتروني لسائر المستندات والأوراق الهامة الخاصة بالأعمال إلى جانب استرجاعها عند الطلب. وتعتبر هذه العملية أسهل وأكثر أماناً مقارنة بطلب الملفات العادية يدوياً والرجوع إليها. كما يساعد التحول الرقمي للعمليات في القضاء على الثغرات التي قد توجد في العملية العادية مما يسهم في زيادة الإنتاجية ووضع جميع الممارسات الخاصة بالأعمال في مسار واحد.

النسبة المئوية لقيمة العقود السنوية للموردين المحليين	مجال اختصاص المورد
31 %	الإيجارات (المباني والمواقع)
28 %	التكنولوجيا
32 %	العمالة (الاستعانة بمصادر خارجية)
9 %	أخرى
النسبة المئوية لقيمة العقود السنوية للموردين الآخرين	مجال اختصاص المورد
100 %	التكنولوجيا

### إدارة المخاطر وتحديد الفرص (103)

بنك الكويت الوطني أحد أكبر المؤسسات المقدمة للخدمات المصرفية، يتميز البنك بإدارة قوية قادرة على توقع واستباق أية تطورات محتملة في مرحلة مبكرة لمواصلة عملياته التشغيلية بنجاح. كل ذلك يساعدنا على تحديد وتقييم وإدارة المخاطر من جهة وتحديد الفرص واستغلالها من جهة أخرى.

تشكل إدارة المخاطر والفرص في بنك الكويت الوطني عنصراً حيوياً وجزءاً لا يتجزأ من وظائفها التشغيلية والمالية والإدارية إلى جانب الوظائف الخاصة بالحوكمة والاتصالات، ويدرك بنك الكويت الوطني جيداً أن الاستفادة من الفرص قد يتطلب المخاطرة أحياناً، وبالتالي نحن نسعى لتحقيق درجة كافية من التوازن بين المخاطر والفرص في سائر أعمالنا وعملياتنا.

### تصنيفات عالية متواصلة

يوجد لدى بنك الكويت الوطني مفهوم واضح وشامل حول الاستدامة، لتغطية ثلاثة مجالات إنمائية تتمثل في المجتمع والبيئة والأعمال. ومن هذا المنطلق يقدم البنك وبشكل متواصل أداءً مالياً مستقرًا، الأمر الذي يخدم مصلحة أصحاب المصالح والمساهمين. وقد منحت وكالات التصنيف الدولية البنك تقييمات عالية ومراكز قوية مما ساهم في تعزيز علاقة البنك مع أصحاب المصالح.

ولطالما تمحورت جهود البنك للارتقاء بالمعايير والخدمات بصفة مستمرة، حيث تحظى المعايير التشغيلية المتبعة في البنك بإعجاب واستحسان الجميع، وهو ما يعزز ثقة أصحاب المصالح بأعمال البنك فيما يخص إدارة المخاطر وتوفير الفرص الواعدة لهم.

التصنيف الائتماني والتقارير عن بنك الكويت الوطني		
ستاندرد آند بورز	تصنيف وكالة فيتش	تصنيف وكالة موديز
A+	AA-	Aa3



## الحوكمة، الأخلاقيات والامتثال (102-18، 102-22، 102-23، 102-24، 102-25، 102-26)

يحرص بنك الكويت الوطني - بصفته مؤسسة مصرفية عالمية رائدة عبر القارات الأربعة - على الالتزام بتطبيق أفضل الممارسات العالمية فيما يتعلق بالحوكمة والأخلاقيات والامتثال. ويمتاز البنك بهيكل متجانس للحوكمة المؤسسية، الأمر الذي يضمن نجاح تكامل أعماله والفاعلية في تسييرها وإدارتها بما فيها أعلى معايير ممارسات الأعمال المستدامة.

### هيكل الحوكمة (102-5، 102-18، 103)

قام بنك الكويت الوطني بتحديد هيكله التنظيمي بطريقة تساهم في الارتقاء والتميز في سائر الخدمات التي يقدمها البنك وبالتالي تعزيز قدرته التنافسية، وعلى الرغم من تدرج هذا الهيكل التنظيمي بمستويات مختلفة إلا أنه هيكل مترابط ومتداخل، وهو ما نوضحه في الصفحة التالية، حيث يركز الهيكل على تشجيع الابتكار وتعزيزه ليقى بنك الكويت الوطني سباقاً في مجاله مع مواصلة التركيز على كل وظيفة من وظائفه في الوقت ذاته.

فيمكن للموظفين من كل المستويات داخل المؤسسة الاطلاع على المعلومات وتبادلها في صيغة إلكترونية بناء على الصلاحيات المخولة لكل منهم والامتيازات المحددة من قبل مدير النظام.

### التأثير المباشر على الاقتصاد (201-1، 204-1)

يؤثر بنك الكويت الوطني بشكل مباشر على أصحاب المصالح من ناحية الاقتصاد من خلال مساهمته الإيجابية والمستقرة في مجالات اهتمامه ويوفر أرباحاً قوية ومستدامة. كما ويدعم أو يتعاون مباشرة مع أصحاب المصالح من أجل تنمية وتطوير أعمالهم أو وضعهم المالي. وتشمل مجموعات أصحاب المصالح ما يلي: الاستثمارات المجتمعية، الموردون المحليين، الموظفين والمساهمين.

المساهمات	بالدينار الكويتي
مساهمتنا المجتمعية	12,546,566
الموردون المحليون	76,947,933
الموظفون	77,370,655
المساهمون	166,183,672
الإجمالي	333,048,826





#### مجلس الإدارة (18-102)

يتكون مجلس إدارة مجموعة بنك الكويت الوطني من تسعة أعضاء غير تنفيذيين يمثلون المساهمين، تم انتخابهم في اجتماع الجمعية العامة للبنك لمدة ثلاث سنوات. يشرف أعضاء المجلس على سلامة البيئة الاخلاقية للبنك التي يتم المحافظة عليها من قبل فريق مؤهل من القياديين بالبنك.

عقد أعضاء مجلس الإدارة تسعة اجتماعات خلال العام 2017 لمناقشة مختلف المواضيع والمحاور ذات العلاقة بالأعمال ومصالح المساهمين، فكانت هذه المناقشات القيمة والمفيدة بمثابة خطة طريق في تحقيق رسالة البنك القائمة على وضع سياسات فعالة لإدارته واتخاذ القرارات حول القضايا الجوهرية التي تهم البنك.

#### لجان مجلس الإدارة (33-102)

يفوض مجلس ادارة بنك الكويت الوطني مهاماً محددة إلى مختلف اللجان التي تشرف على أنشطته بشكل مشترك.

#### اللجان الأساسية

يوجد لدى مجلس إدارة بنك الكويت الوطني خمس لجان متخصصة لضمان الأداء الفعال للبنك، وهي: لجنة الحوكمة، لجنة الترشيحات والمكافآت، لجنة المخاطر، لجنة التدقيق ولجنة الائتمان، ولكل منها مجموعة من المهام والوظائف والمسؤوليات حيث تضمن هذه اللجان استمرارية نجاح الأعمال المتعلقة بالحوكمة وصنع القرار، مكافآت الموظفين، إدارة المخاطر، الأداء المالي ومسائل الائتمان والملاءة المالية، وهي تلعب دوراً هاماً في تمثيل وجهات نظر الأعضاء الأساسيين لبنك الكويت الوطني.

وتلتزم اللجان الفرعية لمجلس الإدارة بالأحكام الواردة في الميثاق الداخلية وخاصة فيما يتعلق بدورية الاجتماعات والنصاب القانوني.

ويوضح الجدول التالي اللجان الخمس واعضاء مجلس الإدارة والمهام الرئيسية لكل لجنة.

أعضاء مجلس الإدارة	
رئيس مجلس الإدارة	السيد ناصر مساعد السايير
نائب رئيس مجلس الإدارة	السيد غسان أحمد الخالد
عضو مجلس الإدارة	السيد حمد عبد العزيز الصقر
عضو مجلس الإدارة	السيد يعقوب يوسف الفليح
عضو مجلس الإدارة	السيد حمد محمد البحر
عضو مجلس الإدارة	السيد مثنى محمد أحمد الحمد
عضو مجلس الإدارة	السيد لؤي جاسم الخرافي
عضو مجلس الإدارة	السيد عماد محمد البحر
عضو مجلس الإدارة	السيد هيثم الخالد

مجلس الإدارة واللجان المنبثقة منه

لجنة الائتمان	لجنة التدقيق	لجنة المخاطر	لجنة الترشيحات والمكافآت	لجنة الحوكمة
4 أعضاء غير تنفيذيين	3 أعضاء غير تنفيذيين	3 أعضاء غير تنفيذيين	4 أعضاء غير تنفيذيين	5 أعضاء غير تنفيذيين
* السيد/ حمد عبد العزيز الصقر (رئيس اللجنة) * السيد/ يعقوب يوسف الفليج * السيد/ مثنى محمد الحمد * السيد/ عماد محمد البحر	* السيد/ حمد محمد البحر (رئيس اللجنة) * السيد/ هيثم سليمان الخالد * السيد/ لؤي جاسم الخرافي	* السيد/ غسان أحمد الخالد (رئيس اللجنة) * السيد/ هيثم سليمان الخالد * السيد/ لؤي جاسم الخرافي	* السيد/ غسان أحمد الخالد (رئيس اللجنة) * السيد/ حمد محمد البحر * السيد/ عماد محمد البحر * السيد/ مثنى محمد الحمد	* السيد/ ناصر مساعد السابر (رئيس مجلس الإدارة ورئيس اللجنة) * السيد/ حمد عبد العزيز الصقر * السيد/ يعقوب يوسف الفليج * السيد/ مثنى محمد الحمد * السيد/ هيثم سليمان الخالد
المهام الرئيسية	المهام الرئيسية	المهام الرئيسية	المهام الرئيسية	المهام الرئيسية
تتمثل مسؤولية اللجنة في مراجعة جودة أداء المحفظة الائتمانية لدى المجموعة، وقد فوض المجلس اللجنة بالموافقة على التسهيلات الائتمانية التي تتجاوز حد التفويض الممنوح للإدارة العليا، وذلك وفقاً لسياسة الائتمانية المتبعة لدى المجموعة.	تساعد اللجنة مجلس الإدارة في الإشراف على كفاءة واستقلالية عمليات التدقيق الداخلي والخارجي للمجموعة، كما أنها تشرف على إعداد البيانات المالية الدورية والتقارير الخاصة بالجهات الرقابية.	تساعد اللجنة مجلس الإدارة في أداء مسؤوليات إدارة المخاطر من خلال تقييم ومراقبة إطار حوكمة المخاطر، ونزعة المخاطر، واستراتيجية المخاطر وتخطيط رأس المال. بالإضافة إلى ذلك، فإن اللجنة تشرف أيضاً على الامتثال باللوائح التنظيمية على مستوى المجموعة.	تساعد اللجنة مجلس الإدارة في أداء مسؤوليات الترشيح والمكافآت المتعلقة بأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لبنك الكويت الوطني. وتدعم اللجنة أيضاً مجلس الإدارة في مراجعة وتعزيز هيكل مجلس الإدارة، كما تساعد مجلس الإدارة على وضع إطار المكافآت للمجموعة وتضمن تنفيذها بفاعلية وفقاً لسياسة المكافآت المتبعة لدى المجموعة.	تساعد اللجنة مجلس الإدارة في الإشراف على تطبيق ممارسات الحوكمة في المجموعة، كما أنها مسؤولة عن مراقبة التقدم في تنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بالحوكمة.

### لجنة المسؤولية الاجتماعية المجتمع (1-419)

شكل بنك الكويت الوطني، بصفته مؤسسة عالمية تلتزم بالمسؤولية الاجتماعية، لجنة المسؤولية الاجتماعية للشركة أو المؤسسة والمجتمع منبثقة عن الإدارة التنفيذية. وتسعى اللجنة إلى اتباع الممارسات التي تدعم نمو المجتمع واستقراره وذلك من خلال تقديم المساهمات وتنفيذ المبادرات الاجتماعية. ويرأس اللجنة رئيس مجلس الإدارة، إلا أن البنك يتبع سياسة تناوب المناصب القيادية سعياً منه لتشجيع وتطوير بيئة عمل مفتوحة وديناميكية.

### الأخلاقيات والامتثال (103)

يلتزم بنك الكويت الوطني بتحقيق أعلى مستويات الأخلاق المهنية والامتثال للقوانين والضوابط واللوائح التنظيمية والمبادئ التوجيهية المتعلقة بالعمل والموظفين. نحن نحرص على تقديم خدمة متميزة للعملاء مع التحلي بالأخلاق المهنية في سائر أعمالنا وأنشطتنا، لذا فإن ميثاق الفوائد الخاصة بالأخلاق المهنية المتبعة لدينا هي التي تحدد هويتنا المميزة اليوم.

في بيئة الأعمال الحالية التي تكثر فيها المنافسة تظل المتطلبات القانونية والتنظيمية في تطور مستمر. وبالتالي فإن اتخاذ القرار الصحيح يتطلب دراسة متأنية للعديد من العوامل. لذلك من المهم للغاية توفير ميثاق لقواعد الأخلاقيات المهنية والمعلومات، بحيث يمكن للموظفين الاطلاع عليها بسهولة. وهو ما يضمنه بنك الكويت الوطني من خلال المبادئ التوجيهية التي وضعتها إدارة الامتثال، أن التقارير التي تقوم الإدارة بإعدادها مستقلة عن مجلس الإدارة لضمان النزاهة وأخلاقيات العمل.

يعتبر التحلي بالأخلاقيات والالتزام باللوائح التنظيمية والقوانين الدعامة الأساسية لإدارة أعمالنا في بنك الكويت الوطني وسبباً كذلك كونه يحمي موظفينا وعملائنا، ويرتقى بأداء أعمالنا، مما أهلنا لحصد مكانة متقدمة على مستوى العالم. وفي إطار جهودنا الرامية لتحقيق هذه الغاية، وضع بنك الكويت الوطني ثلاث سياسات رئيسية:

- \* سياسة مكافحة الرشوة والفساد
- \* سياسة مكافحة الاحتيال
- \* سياسة مكافحة غسل الأموال

ويتوقع من الموظفين في جميع كيانات بنك الكويت الوطني الالتزام بتلك المعايير والقيم، لتصبح مثالا يحتذى به، وذلك من خلال التقيد باللوائح التنظيمية والممارسات وقواعد الأخلاقيات المهنية. كما وضع بنك الكويت الوطني ثلاث سياسات أخرى، وهي:

- \* سياسة حماية حقوق المساهمين
- \* دليل حماية العملاء
- \* دليل الاحتياجات الخاصة

ومن شأن هذا الإجراء مساعدتنا على تقديم خدمات متميزة لعملائنا في جميع أنحاء العالم.

فضلا عن ذلك، فنحن نؤمن في بنك الكويت الوطني بضرورة وأهمية تشجيع وحماية حقوق العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة بغض النظر عن نوع الإعاقة، ومن هذا المنطلق فقد تم اتخاذ إجراءات معينة لإدارة وإجراء المعاملات والطلبات العاجلة وطويلة الأجل للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة في جميع فروع بنك الكويت الوطني. فعلى سبيل المثال تم تثبيت جهاز سحب آلي في ستة فروع خصيصاً للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة.

ومن منطلق حرصنا على ضمان أعلى قيمة لمساهميننا، فإن مكافآت وحوافز الرئيس التنفيذي للمجموعة، ونائب الرئيس التنفيذي للمجموعة، والرئيس التنفيذي للكويت ونائب الرئيس التنفيذي للكويت تستند إلى مؤشرات الأداء الرئيسية التي جرى تحقيقها مقابل الاستراتيجية الشاملة للمجموعة، وهذا يشمل المعايير المالية وغير المالية ومخاطر الأداء الرئيسية على مستوى المجموعة.

بالإضافة إلى ذلك، يلتزم بنك الكويت الوطني بأخلاقيات مهنية صارمة وتدابير الامتثال المتعلقة بمراجعة الحسابات و/أو الخدمات الأخرى. وفي هذا الصدد، تخضع جميع الرسوم المدفوعة لشركات التدقيق لإشراف وموافقة لجنة التدقيق ومن ثم تقديمها إلى مجلس إدارة بنك الكويت الوطني للموافقة عليها.

### استمرارية الأعمال

إن استقرار أعمالنا من أهم الأمور الحيوية لاستمرار عملياتنا على مستوى المجموعة. لذلك، فقد وضعنا نظاماً سليماً يشتمل على التخطيط والإعداد لضمان استمرارية أعمالنا وبنفس درجة التميز والكفاءة التي طالما تميزنا بها، حتى في حال وقوع حوادث أو كوارث غير متوقعة، مع استرداد الخسارة المترتبة خلال فترة زمنية وجيزة ومعقولة.

### المخاطر التشغيلية (1-409، 103)

يستند إطار إدارة المخاطر التشغيلية المتبع لدى بنك الكويت الوطني إلى مبادئ لجنة بازل المعنية بالإشراف المصرفي لإدارة المخاطر التشغيلية، حيث يعتمد هذا الإطار على ثلاثة دعائم دفاع أساسية: (1) وحدات الأعمال المسؤولة عن تحديد وقياس وتقييم المخاطر الكامنة في أنشطتها والتخفيف من حدتها، (2) وحدة إدارة المخاطر التشغيلية التابعة لمجموعة إدارة المخاطر والتي ترفع تقاريرها بشكل مستقل إلى لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة. كما تساعد هذه الوحدة مختلف وحدات الأعمال (أي خط الدفاع الأول) في إدارة المخاطر التشغيلية الخاصة بأنشطتها وذلك من خلال تنسيق هذه الأنشطة مع المنهجيات المرسومة في سياسة إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى المجموعة، ومن خلال توظيف الأدوات مثل التقييمات الذاتية للمخاطر والرقابة، مؤشرات المخاطر الرئيسية وإدارة الحوادث. (3) وحدة التدقيق الداخلي للمجموعة وهي مسؤولة عن التأكد من تطبيق إطار إدارة المخاطر التشغيلية ومشاركتها مع لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة.

أما إدارة الحوادث فهي تُستخدم من قبل وحدة إدارة المخاطر التشغيلية لمراقبة وتسجيل الحوادث التي تقع على مستوى المجموعة، حيث يتم تسجيل كميات الخسائر والمبالغ المطلوب استردادها ليتسنى استخدامها في احتساب رأس مال المخاطر التشغيلية خلال عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال، هذا بالإضافة إلى استخدامها في إدارة مطالبات التأمين. كما أن الحوادث تستخدم كمؤشر مستقل للمجالات التي تفشل فيها بعض الإجراءات الرقابية بشكل متكرر، وتستخدم نتائج أعمال التحقيق في الحوادث لتعزيز فاعلية الرقابة في تلك المجالات للحد من احتمالية التعرض للمخاطر. ويتضمن تقريرنا السنوي لعام 2017 المعلومات المتعلقة باستراتيجية إدارة المخاطر لمجموعة بنك الكويت الوطني، والنهج والهيكل، وسياسة وإطار المكافآت، وميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني، سياسات تضارب المصالح، والسرية الإبلاغ عن المخالفات إلى جانب بيان حقوق أصحاب المصالح.

#### خطة إدارة الأزمات (11-102)

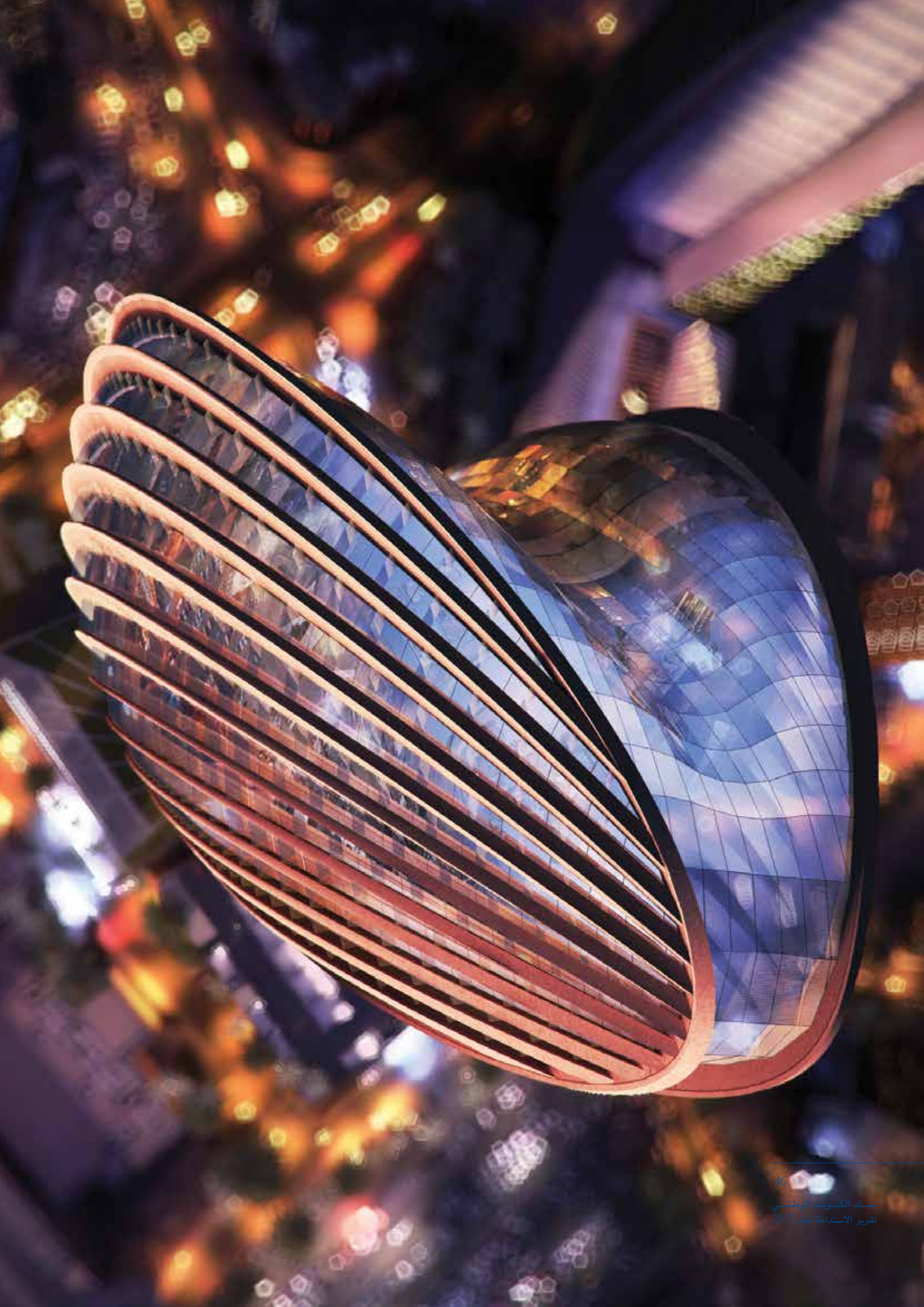
تقدم مجموعة بنك الكويت الوطني برنامجاً تدريبياً في مجال إدارة الأزمات أربع مرات سنوياً حيث يتم من خلالها تسليط الضوء على مختلف الإجراءات التي يجب اتخاذها في المواقف الطارئة أو الأزمات. تضمن هذه البرامج إمكانية تحقيق أقصى تأثير ممكن واتخاذ إجراءات وقائية تتعلق بأي أزمة محتملة الحدوث في المستقبل. أما خطة إدارة الأزمات المتبعة لدينا فهي تسهم في تسهيل سرعة التواصل من أجل تحقيق السلامة للموظفين والعملاء وأصحاب المصالح.

وتستخدم وحدات الأعمال ووحدة إدارة المخاطر التشغيلية التقييمات الذاتية للمخاطر والرقابة من أجل تحديد وقياس وتقييم المخاطر الكامنة، والضوابط التي تخفف من تأثيرها، والمخاطر الناتجة التي يواجهها بنك الكويت الوطني في أنشطته اليومية. وقد تنشأ المخاطر جراء العديد من الأسباب ومنها فشل العمليات عدم دقة الكوادر البشرية أو الأنظمة، أو بسبب أحداث خارجية. ويتم تقييم المخاطر في بنك الكويت الوطني بناءً على احتمالية حدوثها وتأثيراتها على الجوانب المالية وغير المالية بدون الأخذ بعين الاعتبار آثار تخفيف الرقابة في الحسبان الأمر الذي يتيح معرفة درجة المخاطر الكامنة.

ومن ثم تؤخذ إجراءات الرقابة في الحسبان ويتم تقييمها على أساس وزنها، وطبيعتها، ونظامها الآلي، والتصميم والفاعلية التشغيلية، حيث نركز على المخاطر الكامنة العالية والمتوسطة ونقوم بتطوير خطط عمل لتعزيز الرقابة عليها والحد من درجة المخاطر. أما وتيرة التقييم فيتم تحديدها بناءً على إجمالي -الخطورة- التي تنطوي عليها أنشطة وحدة الأعمال، حيث يجري تقييم بعض الوحدات بشكل سنوي بينما يتطلب بعضها التقييم كل سنتين أو ثلاث سنوات.

إلى جانب ذلك، تقوم وحدات الأعمال ووحدة إدارة المخاطر التشغيلية بتطوير مؤشرات المخاطر الرئيسية لمراقبة المخاطر التي تعتبر عالية حتى ولو كانت تحت رقابة فاعلة. وتعمل مؤشرات المخاطر الرئيسية كأداة مستقلة للتحقق من نتائج التقييمات الذاتية للمخاطر والرقابة وذلك بتسليط الضوء على حالات فشل الرقابة وبالتالي تتيح تقييماً أفضل مدى ملاءمة وفاعلية تلك الإجراءات الرقابية. ويتم قياس مؤشرات المخاطر الرئيسية بشكل فصلي على مستوى مجموعة بنك الكويت الوطني، حيث يتم إبلاغ لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة عن مؤشرات المخاطر الرئيسية التي تقع ضمن النطاق غير المقبول، أما المؤشرات التي تظهر باستمرار قيم أداء عالية بمعدل ربع سنوي، فيتم التحقق منها ووضع خطط عمل للحد من فشل الإجراءات الرقابية وتحسين فاعلية الرقابة.





# الاهتمام ببيئتنا



اتخذ بنك الكويت الوطني خطوات سباقية وإجراءات عملية لمعالجة المشاكل التي تواجه البيئة. ويشجع البنك على ترشيد استهلاك الطاقة والمياه بمسؤولية، وإدارة النفايات والتخلص منها بشكل سليم وإدارة انبعاثات الغازات الدفيئة، وكل ذلك في إطار ممارسات مسؤولة قابلة للتنفيذ في مجال الاستدامة.

## الاهتمام ببيئتنا

يؤمن بنك الكويت الوطني بأهمية اتخاذ خطوات عملية رشيدة وإجراءات منخفضة التكاليف، وذلك في إطار التزامه بممارسات الأعمال المستدامة من أجل التغلب على المخاطر البيئية من جهة واستغلال إمكانياته وطاقاته لتحقيق النمو والتقدم من جهة أخرى.

وتسهم العمليات الإدارية الفاعلة للبنك في مساعدته على التصدي للمخاطر البيئية، حيث تأخذ استراتيجيتنا في الحسبان القضايا الهامة مثل ترشيد استهلاك الطاقة والمياه بمسؤولية، إدارة النفايات والتخلص منها بشكل سليم وإدارة انبعاثات الغازات الدفيئة بطريقة مسؤولة. كما تغطي مبادراتنا للمحافظة على البيئة ثلاثة أبعاد هي: التأثير في التصرفات الاجتماعية للموظفين، وتطوير عملياتنا وتطبيق التقنيات التكنولوجية الحديثة إذ نقوم بتنظيم برامج توعوية لموظفينا بهدف تعريفهم بالخطوات الواجب اتباعها للمحافظة على البيئة، وإدارة النفايات وفرزها، كما نحرص على تطبيق كافة الإجراءات والممارسات البيئية في جميع فروعنا ومقار أعمالنا. وبما أن مهامنا تنحصر في توفير الخدمات المصرفية والاستثمارية، فلا تتولد من عملياتنا كمية كبيرة من النفايات، ولكننا نبذل قصارى جهدنا للمحافظة على موارد الطاقة والمياه قدر الإمكان.

كما ندرك أن الاقتصاد والبيئة هما وجهان لعملة واحدة وأنه لا يمكن تقديم خدمات مصرفية مستدامة وتحقيق التنمية إلا من خلال المحافظة على بيئة مستدامة. ومن هذا المنطلق نلتزم بمسؤوليتنا الاجتماعية وننتهج سياسات صديقة للبيئة في جميع أعمالنا وأنشطتنا. كما أن أصحاب المصالح على اطلاع بهذه السياسات التي نطبقها وهم على دراية تامة بأن عملياتنا المالية يتم تخطيطها تماشياً مع تلك السياسات. ويدوره يدعم البنك مفهوم جودة الاستدامة والمساهمة في ضمان مستقبل أفضل، إذ نلتزم بضرورة التقليل من التأثيرات المحتملة التي قد تنجم عن أعمالنا وعملياتنا من خلال تطبيق نظاماً إدارياً فاعلاً.

حدّد بنك الكويت الوطني هدفين لخطة الاستدامة، وهما:

1. التأثير البيئي الإيجابي: نستثمر في مشاريع لها تأثيرات إيجابية وصحية على بيئتنا الاقتصادية والاجتماعية.
2. الريادة في المبادرات الصديقة للبيئة: إلى جانب الاهتمام بإدارة النفايات، لقد استثمرنا أيضاً في المباني الخضراء وإعادة تدوير المياه.

كما يوجد ثمانية مجالات رئيسية لمساندة هذين الهدفين، وفيما يلي المبادئ التي تمكنا من المحافظة على البيئة بطريقة مسؤولة:

1. إدارة المياه
2. تخفيض كمية النفايات
3. توفير موارد الطاقة واعتماد الطاقة البديلة
4. إدارة انبعاثات الغازات الدفيئة
5. تشجيع التنوع البيئي
6. تطوير نظام المحافظة على البيئة
7. الحفاظ على معايير المباني المستدامة (LEED)

## المبنى الصديق للبيئة (103)

يواصل بنك الكويت الوطني التزامه بالحصول على شهادة نظام LEED (نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة) وذلك كما تم ذكره وتقديره في سياق تقرير الاستدامة لعام 2016.

وفي التقرير الحالي نؤكد التزامنا بالسعي لإنجاح هذه الخطة من خلال المبنى الجديد لمقرنا الرئيسي الذي مازال قيد الإنشاء بعد أخذ جميع المعايير البيئية الإيجابية بعين الاعتبار، الأمر الذي من شأنه الإسهام في خفض التأثيرات الضارة الناتجة عن أساليب البناء والتشييد التقليدية.

## إدارة الطاقة والمياه

(103، 302-1، 302-3، 302-4، 303-1)

يدرك بنك الكويت الوطني أهمية المياه كمورد أساسي. وانطلاقاً من ريادتنا العالمية، نعي بأن الوصول إلى إمدادات كافية من المياه أمر ضروري في المجتمعات التي نعمل بها. كما يلتزم بنك الكويت الوطني بالحفاظ على الطاقة قدر الإمكان. لذلك، فإننا نقوم باستهلاك الطاقة والمياه بطريقة مسؤولة في فروعنا وموقعنا من خلال تبني عدد من الإجراءات لترشيد استهلاك الطاقة والمياه في عملياتنا وإعادة استخدام المياه حيثما تسمح الظروف بذلك.

وتعكس تلك الإجراءات والتدابير ايجابية على البيئة وتساعدنا على خفض التكاليف التشغيلية التي تتميز بدورها بقيمة مضافة على المدى الطويل وبالتالي تلقي آثارها الإيجابية على المجتمعات التي نتواجد فيها.

وتساعد العديد من مشاريع بنك الكويت الوطني القائمة الحالية في تخفيض استهلاك الطاقة في مقر العمل وأثناء إتمام العمليات المصرفية، ومن أبرز تلك المشاريع المقر الرئيسي 1 و2 وبرج الراجحي حيث يتم تخفيض وإدارة استهلاك الطاقة فيها من خلال استهلاكها بمسؤولية أكثر، واستخدام معدات توفير الطاقة وإجراء الصيانة الدورية.

الوصف	إجمالي استهلاك المياه (جالون) - 2017
الاستهلاك الإجمالي للمياه في المباني المملوكة لبنك الكويت الوطني	13,374,695



وفي ظل تزايد الطلب على الطاقة الكهربائية في فروعنا واستخدام التقنيات الحديثة ومختلف الأجهزة الكهربائية بالتزامن مع ازدياد كلفة الطاقة المستمدة من المصادر التقليدية مثل الشبكات الكهربائية ومولدات الطاقة الكهربائية، اتخذ بنك الكويت الوطني قراراً بضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة ذات الكفاءة العالية.

وتبنى بنك الكويت الوطني عدداً من المبادرات للحفاظ على الطاقة على مستوى جميع فروع ومواقعها والتي من شأنها خفض التكاليف بشكل ملحوظ ومستدام:

- \* وضعية إيقاف تشغيل شاشة جهاز الكمبيوتر تلقائياً: تم اتخاذ هذا الإجراء لتوفير الطاقة في الأوقات التي لا يتم فيها استخدام الأجهزة
- \* وضعية التوفير التلقائية لأجهزة التدفئة، التهوية والتكييف: تنفيذ تدابير لتوفير الطاقة بعد انتهاء أوقات الدوام الرسمي

#### استخدام مواد عالية الكفاءة

لكل مؤسسة أو مبنى متطلبات معينة من الطاقة وأسلوب خاص في استخدامها واستهلاكها، حيث تختلف نسبة توفر الطاقة ونوعيتها وجودتها من مكان إلى آخر. من جهته، يتخذ بنك الكويت الوطني قرارات مدروسة في هذا الشأن من خلال تبني الخطط القصيرة والطويلة المدى ومراحل التنفيذ وفقاً للميزانية المخصصة والمواعيد المحددة لخطة النمو. لذلك، يستخدم البنك في سائر مرافقه وعملياته مواد كهربائية تستهلك نسبة أقل من الطاقة وتنتج حرارة أقل بنسبة 70-90% تقريباً مقارنة بالمواد التقليدية، إلى جانب استخدام المواد والأجهزة التي توفر المياه والتي تسهم في توفير الاستهلاك والأموال بشكل ملحوظ على المدى الطويل.

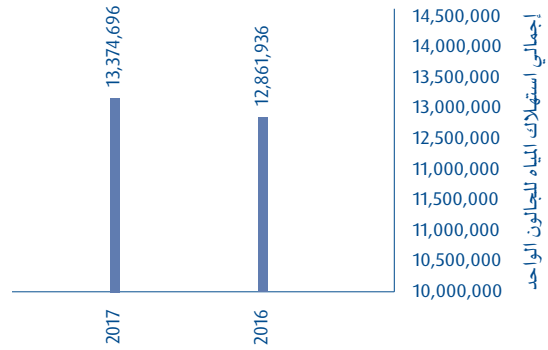
يستثمر بنك الكويت الوطني في سائر المباني والمنشآت المملوكة من البنك وذلك باستبدال المعدات والتركيبات الكهربائية والمائية القديمة بأخرى توفر الطاقة، بهدف تعزيز الفعالية والكفاءة إلى جانب خفض التكاليف قدر الإمكان، وتشمل المبادرات التالية:

- \* المصابيح الموفرة للطاقة من نوع (LED) التي تستهلك الطاقة بنسبة أقل مقارنة بغيرها من المصابيح
- \* أجهزة الاستشعار الخاصة بصنبور الماء والتي توفر الماء بشكل كبير
- \* مجففات الأيدي التي توفر الطاقة بنسبة 95% مقارنة بالمجففات اليدوية التقليدية
- \* خزانات مياه المراحيض

#### الصيانة الدورية

إن ضمان استمرارية عملياتنا بطريقة فعالة يتطلب منا تنفيذ خطط وأعمال صيانة دورية للمحافظة على الطاقة والمياه. وتتضمن خطة الصيانة التي يعتمدها البنك ما يلي: جداول زمنية محددة لتنظيف الإمدادات والمعدات الكهربائية والمائية، واستبدال التركيبات المعطلة وقياس نسبة استهلاك الطاقة ومستويات الإنارة. كل ذلك يؤثر وبشكل كبير على ممارسات الاستدامة التي نعتمدها حيث أن المباني المستهلكة تفقد من أداؤها مع مرور الوقت بسبب انعدام الصيانة الدورية، مما يؤدي بدوره إلى انخفاض نسبة توفير الطاقة وارتفاع نسبة استهلاك المياه والتخلص من النفايات قبل انتهاء صلاحيتها. لذلك نحرص على مراقبة استخدام مواردنا بهدف تشجيع ثقافة الاهتمام بالبيئة داخل مؤسستنا.

#### الاستهلاك الإجمالي للمياه في المباني المملوكة لبنك الكويت الوطني



#### الوصف

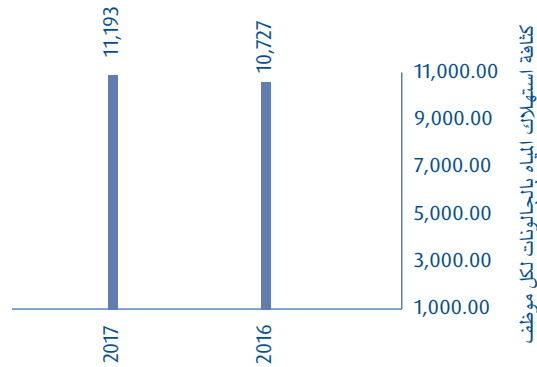
#### كثافة المياه (جالونات لكل موظف) - 2017

11,193

كثافة استهلاك المياه بالجالونات لكل موظف في المباني



#### كثافة استهلاك المياه بالجالونات لكل موظف في المباني



#### ترشيد الاستهلاك

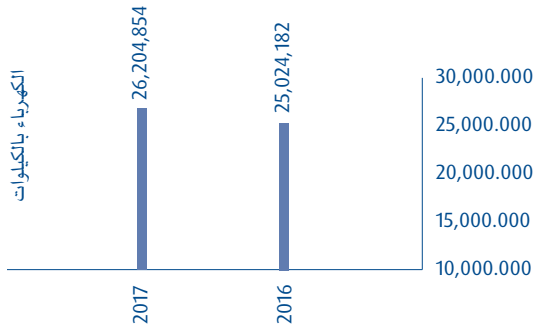
في إطار جهودنا الهادفة إلى تخفيض استهلاك الطاقة والمياه، قام بنك الكويت الوطني بتطوير أنظمة التشغيل للحفاظ على الموارد والتي ساهمت في خفض تكاليف الطاقة والمياه السنوية، إلى جانب منحنا القدرة على قياس، مراقبة وتحديد المعايير الخاصة بالاستهلاك. هذا بالإضافة إلى تحديد سائر الفرص المتوفرة للمساهمة في خفض التكاليف وتحسين مشاريعنا بناءً على تلك الفرص.



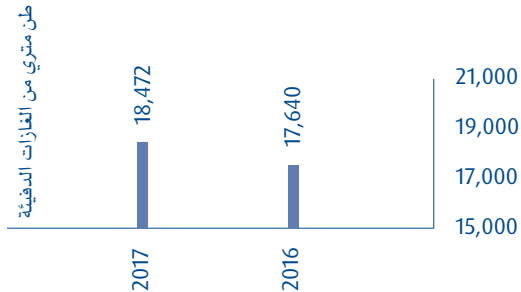
الوصف	انبعاثات الغازات الدفيئة بالطن المتري	نطاق الانبعاثات
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري) للسيارات المملوكة من قبل بنك الكويت الوطني	34	النطاق الأول
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري) من استهلاك الكهرباء في المباني والمنشآت المملوكة من قبل بنك الكويت الوطني	18,471	النطاق الثاني
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري) للسيارات غير مملوكة من قبل بنك الكويت الوطني	661	النطاق الثالث

- النطاق الأول (الغازات الدفيئة المباشرة): الانبعاثات من المصادر التي يملكها ويديرها بنك الكويت الوطني
- النطاق الثاني (الغازات الدفيئة غير المباشرة): الانبعاثات الناجمة عن استهلاك الكهرباء ومصادر الطاقة الأخرى
- النطاق الثالث (الغازات الدفيئة غير المباشرة): الانبعاثات من المصادر التي لا يملكها بنك الكويت الوطني ولكنها مدارة بصفة مباشرة من قبله

إجمالي استهلاك الكهرباء في المباني المملوكة من قبل بنك الكويت الوطني



إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري) من استهلاك في المباني المملوكة من قبل بنك الكويت الوطني



ومن هذا المنطلق، فإن الصيانة الدورية من شأنها المساهمة في إطالة العمر الافتراضي والإنتاجي لمعدات وأجهزة وموارد البنك وبالتالي تشجيع الممارسات المستدامة في العمليات وذلك في المجالات الرئيسية التالية:

- \* مرحلة التدقيق السنوي
- \* الصيانة الدورية
- \* تحديد مواضع الخلل ثم الحفاظ على كفاءة التشغيل
- \* جمع البيانات من خلال برمجيات الصيانة

### إدارة الغازات الدفيئة (103، 1-305، 2-305، 3-305)

يطبق بنك الكويت الوطني معايير إدارة الغازات الدفيئة التي تسهم في تقييم ومراقبة وإدارة انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن عمليات وأنشطة البنك التشغيلية. إذ نحرص على إعداد تقرير سنوي حول انبعاثات الغازات الدفيئة ونوظف أحدث التقنيات التكنولوجية بهدف تطوير وإدارة استراتيجيتنا ونهجنا المطبق في مرافق البنك مثل الفرع الرئيسي 1، الفرع الرئيسي 2، برج الراية والفروع. كما تعتبر خدمة النقل واحدة من المصادر غير المباشرة لانبعاثات الغازات الدفيئة. ونتيجة لذلك، وجد بنك الكويت الوطني حلاً مبتكراً للتخفيف من حدة كثافة ثاني أكسيد الكربون لموظفينا.

كما اتخذ بنك الكويت الوطني خطوة سباقة من خلال تطبيق نظام مراقبة الغازات الدفيئة كجزء من منصة إدارة بيانات الاستدامة حيث يتم تسجيل سائر المعلومات المتعلقة باستهلاك الطاقة والمياه والمواصلات ومن ثم تقييمها وفقاً لبروتوكول الغازات الدفيئة. وتساهم هذه الخطوة في متابعة المشاريع الحالية وتطويرها لتصبح صديقة للبيئة.

### انبعاثات الغازات الدفيئة (305-4)

تتطلب طبيعة الأنشطة والعمليات التي نقوم بها استخدام الموارد التي ينتج عنها النفايات والانبعاثات، سواء انبعاثات مباشرة من جراء عملياتنا أو غير مباشرة من خلال سلسلة التوريدات. لذلك نسعى إلى قياس وحساب الأثر البيئي والمخاطر والفرص المتوفرة لتقليل التكلفة، وتعزيز العائدات الطويلة الأجل وحماية البيئة.

في تقرير الاستدامة لهذا العام، قمنا بقياس الأثر البيئي المباشر من خلال احتساب كمية الغازات الدفيئة وفقاً لبروتوكول الغازات الدفيئة GHG Protocol والذي يتضمن ثلاثة نطاقات للانبعاثات:

ويدرك البنك أن النفايات غير المدارة لا تشكل تهديداً للبيئة فحسب، بل أيضاً تلقي بثقلها على الصحة العامة والهدر اللامسؤول للموارد.

يعتبر الورق المصدر الرئيسي للنفايات في المؤسسات المالية، الأمر الذي يتطلب الإدارة الفاعلة والتخطيط الرشيد لتخفيض نسبة استخدامها. ويتبنى بنك الكويت الوطني مبادرات لتخفيض استهلاك الورق من خلال وضع الحلول التي تحقق أفضل النتائج للبنك والمجتمع والبيئة، على سبيل المثال إعادة تدوير الورق وتخفيض الاستهلاك التي من خلالها يساهم في حماية البيئة.

كمية الورق المستهلك والمعاد تدويره سنوياً

115.8 طناً



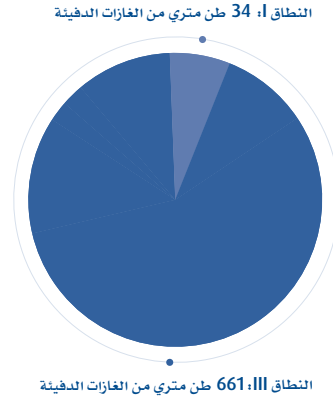
تعتزم إدارة بنك الكويت الوطني إطلاق خدمة ترشيد وإدارة الطباعة في العام 2018 وهي كأحد المشاريع الجديدة التي ستساهم في خفض عدد الطابعات، وأجهزة المسح الضوئي (السكرانرز) والفاكس التي دخلت حيز الاستخدام حالياً في مختلف الإدارات. كما سنشجع موظفينا على التقليل من استعمال الورق بشكل يومي، مما يساعد في تعزيز أهدافنا البيئية المستدامة من خلال استخدام معدات توفر الطاقة من جهة وتطبيق ممارسات وإجراءات فعالة في الطباعة لخفض استهلاك الورق من جهة أخرى. كل ذلك من شأنه مساعدتنا على مراقبة موارد الطباعة وتحسين طريقة استخدامها.

وعندما يتعلق الأمر باستهلاك الموارد، فإن شعارنا "قلل الاستهلاك، أعد التدوير وأعد التفكير" هو دافعنا لتحقيق الاستدامة في مختلف المجالات والإدارات. كما تعاقدنا مع طرف ثالث لإعادة تدوير نفايات الورق حيث يتم جمعها وإعادة تدويرها وفقاً للمعايير والحلول المتفق عليها. ومن شأن ذلك أن يساهم في خفض التأثير السلبي على الموارد البيئية بشكل ملحوظ. ويوضح الجدول التالي النتائج الإيجابية التي تم تحقيقها. (ص: 52)

أما بالنسبة إلى نفايات المعدات الإلكترونية، فيتم إرسال أي معدات مكتبية مستهلكة إلى مخازننا كخردة. ويحرص قسم تكنولوجيا المعلومات ببنك الكويت الوطني على محو وإلغاء البيانات تماماً من جميع المعدات الإلكترونية قبل نقلها من البنك.

وأحياناً يُعيد بنك الكويت الوطني بيعها للموظفين من خلال "البيع المفتوح" وفي مناسبات عديدة، نبيعها جميعاً لمشتريين خارجيين لإعادة استخدامها، وتجديدها وإعادة تدويرها أو لاستعادة الموارد.

اجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري) للسيارات غير المملوكة من قبل بنك الكويت الوطني



الوصف

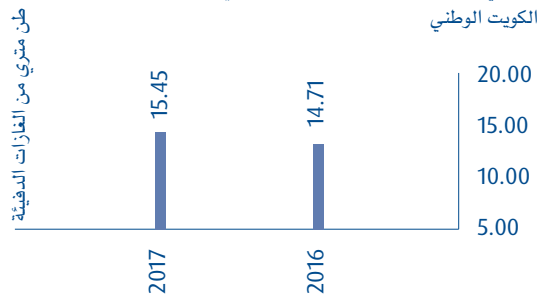
كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة بالطن المتري

كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة من استهلاك الكهرباء لكل موظف في المباني المملوكة من قبل بنك الكويت الوطني

15,45

CO<sub>2</sub>

اجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري) للموظف الواحد قبل بنك الكويت الوطني



### إدارة النفايات ( 103 ، 306 )

إن الكلفة الحقيقية المترتبة من النفايات لا تتمثل في كلفة المواد التي يتم استهلاكها والتخلص منها فحسب؛ بل تشكل أيضاً استخدام المواد الخام بطريقة غير فعالة، وهدر الطاقة والمياه، معالجة النفايات بشكل خاطئ والعمل غير الفعال. ويهدف بنك الكويت الوطني إلى تبني استراتيجية مسؤولة لإدارة النفايات على أن تدعم تلك الاستراتيجية كافة أهداف البنك على الصعيد المستقبلي، والاجتماعي والبيئي.

كمية الأوراق المعاد تدويرها سنوياً في بنك الكويت الوطني (بالطن)	الأثر البيئي على	تقديرات إجمالي التوفير
115.8	الأشجار التي تم المحافظة عليها	1,968.6 شجرة
	المياه غير المستهلكة	810,600 جالون
	مدافن النفايات غير المستخدمة	347.4 ياردة مكعبة
	النفط غير المستهلك	37,056 لتر
	الكهرباء غير المستهلكة	474,780 كيلوواط/ساعة
	ثاني أكسيد الكربون في الهواء	13.131 رطل/سنة

وفيما يلي تقديرات عن كمية النفايات حسب الفئات التي يتم فرزها:

- \* الأوراق العادية والأوراق المقوية: 1.5 طن/أسبوع
- \* النفايات العضوية: 1.3 طن/أسبوع
- \* البلاستيك: 0.6 طن/أسبوع
- \* الزجاج: 0.1 طن/أسبوع
- \* المعادن: 0.1 طن/أسبوع
- \* النفايات الأخرى: 1.7 طن/أسبوع

في خطوة سباقة من نوعها لتحقيق الاستدامة، أنشأ بنك الكويت الوطني مركزاً رقمياً لإدارة محتوى المؤسسة، وهو مشروع صديق للبيئة يهدف إلى الحد من استخدام الأوراق في عمليات البنك من خلال تخزين المستندات والأوراق رقمياً. وبناءً عليه، يتم حفظ وأرشفة العمليات داخلياً لإكمال العمليات والإجراءات الخاصة بالحسابات. وهكذا فإن نظام إدارة محتوى المؤسسة ساهم بشكل كبير في خفض استهلاك الورق بنسبة 33%، ولا شك أن ذلك سيؤثر على البيئة إيجابياً كما أنه سيوفر استهلاك المواد والمعدات أثناء تنفيذ العمليات.

وبناءً على كل ما تقدّم، نحرص في بنك الكويت الوطني على قياس وتقييم أداؤنا المتعلق بأنشطة وممارسات الاستدامة، حيث نبذل كل الجهد لإعادة استعمال النفايات وإعادة تدويرها والتخلص منها على نحو مسؤول، الأمر الذي بدوره يساعدنا على اتخاذ قرارات مسؤولة من شأنها تسهيل أعمالنا وفي الوقت ذاته حماية بيئتنا.

(2-306)

#### السياسة البيئية

يدرِك بنك الكويت الوطني الحاجة إلى تطوير وتطبيق سياسة بيئية هادفة وهو الآن في طور تطوير سياسة شاملة.

قيمة المعدات الإلكترونية المعاد تدويرها خلال العام

6,959 د.ك



أصبحت إدارة المباني والبنى التحتية الجديدة أكثر سهولة مقارنة بالمباني القائمة والقديمة. وبما أن نسبة تولد النفايات تعتمد على نوع النشاط الذي يمارس في كل مرفق، يعتزم بنك الكويت الوطني وضع مبادئ خاصة باستراتيجية إدارة النفايات في المبنى الجديد لمقره الرئيسي لتحقيق ما يلي:

- \* تخفيض نسبة النفايات الناتجة عن الموظفين بنسبة 15%
- \* الخمس سنوات القادمة
- \* تحميل فرق العمل والإدارات و/أو طواقم المبنى تكاليف خدمات النفايات استناداً إلى عدد الأكياس المستخدمة
- \* فرز النفايات وفصلها في خمسة مسارات على الأقل وإعادة التدوير في المجالات الرئيسية (الأوراق العادية والأوراق المقوية، النفايات العضوية، البلاستيك، الزجاج، المعادن)
- \* استخدام مواد قابلة للتحويل إلى سمام
- \* حظر استعمال سلة مهملات منفصلة لكل مكتب
- \* الحد من طباعة الورق

وإلى جانب معالجة وإدارة النفايات، يسعى بنك الكويت الوطني أيضاً لنشر ثقافة فرز النفايات وفصلها لتكون جاهزة لإعادة التدوير وتقديمها إلى عدد من القطاعات، علماً بأن النفايات ترمى عادةً في مدافن النفايات، مما يؤدي إلى تبعات خطيرة على الصحة العامة وبالتالي تؤثر على الصرف الصحي والبيئة بشكل كبير. وقد بدأ البنك باتخاذ خطوات هادفة لمعالجة مشكلة إدارة النفايات الصلبة التي تتولد عن مختلف المرافق، الأمر الذي يضمن فرز النفايات في مصادرها وتحسين نسبة إعادة استعمال/إعادة تدوير سائر فئات النفايات.







# المسؤولية الاجتماعية



المسؤولية الاجتماعية هي العلامة الفارقة التي تميز بنك الكويت الوطني عن غيره، حيث يركز البنك اهتمامه على تحقيق أهدافه المجتمعية كالارتقاء بجودة الرعاية الصحية، دعم الشباب والتنمية البيئية. ويحرص البنك على أن تتوافق أنشطته ومبادراته المجتمعية مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة وخطة الكويت بهدف توسيع نطاق العائد الاجتماعي والاقتصادي المباشر وغير المباشر الناتج عن مساهماته المجتمعية.

## المسؤولية الاجتماعية (1-413)

وعلى مدى عقدين من الزمن، تجاوز إنفاق بنك الكويت الوطني على مساهمته المجتمعية من خلال برامجه ومبادراته 180 مليون دينار كويتي، بما في ذلك المساهمة السنوية لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي (KFAS).

### المشاركة المجتمعية (103)

تلعب المبادرات والبرامج المجتمعية التي يطورها ويدعمها بنك الكويت الوطني دوراً محورياً في تشجيع ودعم المجتمع ككل، حيث نحصر على الارتقاء بجودة حياة أفراد المجتمع من خلال برامجنا وأنشطتنا الاجتماعية.

ويلتزم بنك الكويت الوطني بتقديم مساهمات فاعلة في القضايا التي تحظى باهتمام المجتمع إنطلاقاً من رسالته الهادفة وإيمانه بأهمية مشاركة الشركات والمؤسسات في بناء المجتمع، والمساهمة في تلبية احتياجات المجتمعات المحلية لمساعدتها في التغلب على التحديات التي تواجهها. ويقوم البنك بتحديد مثل هذه الاحتياجات والتحديات والأولويات بهدف تقديم الحلول الشاملة والمستدامة التي تخدم المجتمع ككل.

وتتمحور رسالة بنك الكويت الوطني السامية حول تنمية الاستثمارات المجتمعية لتشجيع ثلاثة محاور رئيسية، وهي: الارتقاء بجودة الرعاية الصحية، ودعم الشباب والتنمية البيئية، حيث يضع البنك أنشطته الخاصة بالمشاركة المجتمعية لتتمحور حول هذه المحاور الرئيسية، مما يتيح للبنك خلق بيئة سليمة تعزز من علاقتنا اليومية مع أصحاب المصالح ووضع احتياجاتهم في الاعتبار عند اتخاذ أي قرار.

وتجسداً لدوره المسؤول في خدمة المجتمع فيما يخص الرعاية الصحية، ورأس المال البشري الإبداعي والبيئة المعيشية المستدامة، يتبنى البنك العديد من البرامج والأنشطة التي تركز أساساً على المحاور والمفاهيم الرئيسية التالية: المساهمة في الصحة المجتمعية بالكويت، وتشجيع أسلوب حياة صحية، ورفع نسبة الوعي بأهمية وإجراء الفحوصات الطبية، ورعاية الأطفال وتثقيفهم، والمشاركة في الأنشطة التعليمية وتشجيع مشاركة المجتمع والأنشطة الخيرية.

وينتهج البنك نهجاً واضحاً في تطوير المبادرات والأنشطة التي تخدم المجتمع، حيث يتم دراسة أهداف الأعمال الرئيسية التي يجب أخذها بعين الاعتبار في كل برنامج أو نشاط بما فيها إشراك أصحاب المصالح، والشركاء، والأهداف والعائد الاجتماعي الذي يترتب عن الاستثمارات والاتجاهات الاستراتيجية للبنك.

لقد قادت المبادرات المجتمعية التي طورها بنك الكويت الوطني إلى بناء وتعزيز شراكات قوية ساهمت في إشراك أصحاب المصالح في الممارسات والأنشطة المجتمعية، ويسرنا أن نسلط الضوء على مساهماتنا في خدمة المجتمع مع عدد من الشركاء المختارين فيما يخص أهداف الرعاية الصحية ودعم الشباب.

(1-201، 1-413)

المسؤولية الاجتماعية تدرج ضمن الركائز الرئيسية لخطة الاستدامة حيث يسعى البنك لبناء قاعدة راسخة تشتمل على توسيع نطاق التأثير الاجتماعي الذي يترتب من عملياته اليومية والتواصل مع المجتمع، فالقيام بأداء المسؤولية الاجتماعية يحدد ماهية التزامنا نحو تحسين جودة الرعاية الصحية ودعم الشباب والتنمية البيئية.

وفي إطار تركيزه على خدمة القضايا النبيلة وترجمتها إلى منافع استراتيجية ذات قيمة مضافة للمجتمع، يؤكد بنك الكويت الوطني على أهمية مبادرات المسؤولية الاجتماعية من نواحي عديدة لأصحاب المصالح وذلك من خلال تبني العديد من البرامج والأنشطة الهادفة ذات العائد الإيجابي على المجتمع ككل. ويدرك البنك أن نجاح أي مؤسسة وشهرتها تعتمد على نظرة أصحاب المصالح تجاه المبادرات الاجتماعية التي تقوم بها المؤسسة، لذا يحرص بنك الكويت الوطني على إبقاء أصحاب المصالح على دراية تامة بسائر الأنشطة التي يتبناها البنك في إطار المسؤولية الاجتماعية والأثر المترتب عليها.

وهكذا، يضمن بنك الكويت الوطني خلال مسيرته انتهاج طرق متقدمة لمعالجة قضايا المجتمع، حيث تلقى المساهمات المقدمة لعدد من أصحاب المصالح استحساناً ويتم استخدامها في مرحلة التخطيط والاختيار لتحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج الإيجابية.

كما نحافظ على تواصلنا الدائم مع أصحاب المصالح سعياً منا لتحسين مستوى الوعي في المجتمع والذي يساعدنا على فهم احتياجاتهم على نحو أفضل. وكل هذه الجهود التي يبذلها بنك الكويت الوطني تمنح جميع أفراد المجتمع شعوراً بالانتماء والتقدير إلى جانب الاسهام في تعزيز التماسك المجتمعي وبناء الثقة وتشجيع روح التعاون بين أفراد المجتمع الواحد.

من خلال مبادرات المسؤولية الاجتماعية التي اعتمدها البنك في العام 2017، استطاع تحقيق التأثير الإيجابي على المجتمع استناداً إلى ثلاثة محاور رئيسية تتضمنها رؤية الكويت الجديدة وخطة التنمية، وهي: الرعاية الصحية، رأس المال البشري الإبداعي والبيئة المعيشية المستدامة، هذا إلى جانب أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة التالية:



عدد حالات الأورام التي  
أدخلت إلى المستشفى في  
العام 2017

455  
حالة



عدد حالات سرطان الدم التي  
أدخلت إلى المستشفى في  
العام 2017

357  
حالة



ويعتبر هذا المركز المتخصص الأول من نوعه لجراحة المخ والأعصاب للأطفال دون 16 سنة ممن يعانون من أمراض الدم والسرطان. ويعد مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال من أهم مبادرات البنك المجتمعية انطلاقاً من إيمانه بضرورة خدمة المجتمع الذي نعيش فيه.

ويقع مركز العلاج بالخلايا الجذعية الجديد بمحاذاة مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال حيث يغطي مساحة إجمالية تبلغ سبعة آلاف متر مربع، وينقسم مبنى المستشفى إلى ثلاثة أجزاء، يقع كل منها في دور مستقل بذاته. ويضاهي المبنى الجديد أعلى المعايير العالمية والتكنولوجيا الحديثة، بما في ذلك المختبرات المتطورة والمرافق الصديقة للبيئة.

ويعد هذا المركز خير برهان على الانجاز الذي حققناه لدعم وخدمة المجتمع، حيث يعتبر أكبر مشروع من نوعه على مستوى الكويت بمساهمة من مؤسسة بالقطاع الخاص، الأمر الذي يترجم التزام إدارة البنك العليا بتقديم مساهمات هادفة وقيمة بهدف النهوض بالاقتصاد الوطني والصحة العامة.

16	عدد الأطباء الأخصائيين والإستشاريين
170	طاقم التمريض
50	وظائف الدعم بما فيها العيادات، والصيدليات والوظائف الأخرى
200	الوظائف العامة بما فيها التنظيف، والسكرتارية والوظائف الأخرى

#### سباق الوطني للمشي

لأكثر من عقدين متتاليين، وأصل بنك الكويت الوطني تنظيم سباق المشي السنوي تحت شعار "نحن أقوى مع كل خطوة" الذي يشهد مشاركة لافتة، حيث بلغ عدد المشاركين أكثر من 13 ألف متسابق من مختلف الفئات العمرية، إلى جانب الأطفال فوق عمر 11 سنة، وبحضور الآلاف من الجمهور والداعمين ووسائل الإعلام المحلية. وتم تنظيم السباق لعام 2017 على طول شارع الخليج العربي حتى نقطة النهاية في حديقة شاطئ الشويخ لمسافة 11 كلم، بالإضافة إلى الأنشطة الترفيهية المميزة. وقد تم تقسيم فئات المشاركين وفقاً للجدول التالي:

2,215	مشاركاً	12 - 20 سنة
6,786	مشاركاً	21 - 35 سنة
3,261	مشاركاً	36 - 49 سنة
792	مشاركاً	50 - 59 سنة
234	مشاركاً	60 فما فوق سنة
10	مشاركين	مشاركون من ذوي الاحتياجات الخاصة
13,298	الإجمالي	

المساهمة

33.5%



دعم الشباب

66.5%



الارتقاء بجودة الرعاية الصحية  
من منطلق رسالته ومسؤوليته الوطنية الهادفة لدعم المجتمع الذي نحيا ونعمل به، قام بنك الكويت الوطني بتعزيز مسار خطته للتنمية المجتمعية وجهوده الرامية لتحقيق التنمية المستدامة. واستناداً إلى ذلك، يولي البنك أهمية كبرى للارتقاء بجودة الرعاية الصحية بالكويت ويستثمر في هذا المجال بهدف تحسين نوعية العلاج الطبي وضمان سلامة المرضى، حيث تمتد مسؤوليته وأهدافه لتشمل العديد من قطاعات الرعاية الصحية بما في ذلك تحسين مرافق الرعاية الصحية وتقديم طرق علاج مبتكرة جديدة إلى جانب رفع مستوى الوعي والثقافة الصحية.

كما تكتسب مبادئ تحسين جودة الرعاية الصحية أهمية حيوية للبنك الذي يعمل بالتعاون مع الشركاء وأصحاب المصالح في مجال الرعاية الصحية، بهدف النهوض بجودة الرعاية الصحية في البلاد من خلال تطبيق أعلى معايير وممارسات الرعاية الصحية والارتقاء بالإجراءات المتبعة.  
(201-2,413-1)

الارتقاء بجودة الرعاية الصحية  
إجمالي المساهمة

7,188,540 د.ك



مركز العلاج بالخلايا الجذعية - مستشفى بنك الكويت الوطني  
التخصصي للأطفال

ارتفع حجم مساهماتنا في قطاع الرعاية الصحية بشكل ملحوظ في العام 2017، حيث استثمر بنك الكويت الوطني حوالي سبعة ملايين دينار كويتي في تطوير مركز العلاج بالخلايا الجذعية في مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال وذلك سعياً منه لدعم ورعاية الأطفال المرضى الذين يعانون من السرطان وأمراض الدم الأخرى.



وتعاونت العديد من الوزارات والدوائر الحكومية في تنظيم سباق الوطني للمشي وعلى رأسها وزارة الصحة ووزارة الداخلية، كما قدّم الاتحاد الكويتي لألعاب القوى تعاوناً ملحوظاً لإنجاح النشاط.

وتتوج السباق الشهير بحفل لتوزيع الجوائز حيث قام بنك الكويت الوطني بتكريم 100 من المتسابقين الأوائل وتقديم جوائز قيمة لهم فاقت قيمتها 35 ألف دينار كويتي.

وللسنة الثانية على التوالي، تضمن السباق أنشطة حصرية للأطفال ممن تراوحت أعمارهم بين 5 - 11 سنة وتم تنظيمها في حديقة شاطئ الشويخ حيث استمتع الأطفال بالعديد من المسابقات والألعاب تحت إشراف متطوعين من بنك الكويت الوطني.

ومن منطلق إيمانه بأن "الرياضة للجميع" يشمل بنك الكويت الوطني لذوي الاحتياجات الخاصة ضمن سباق الوطني للمشي، حيث يسعى البنك إلى حث المجتمع على ممارسة الرياضة وإتاحة الفرصة للجميع لإثبات قدراتهم في جميع المجالات ولاسيما المجال الرياضي. ومن اللافت مشاركة المتسابقين الذين تفوق أعمارهم 60 عاماً في سباق العام إلى جانب ذوي الاحتياجات الخاصة الذين شاركوا بكل إرادة قوية وعزيمة.

المسافة الإجمالية 11 كلم

9,135,726



سرعة حرارية  
إجمالي عدد السرعات الحرارية التي تم حرقها (جميع المتسابقين)

أحلم أن أكون

يوصل بنك الكويت الوطني منذ أربع سنوات مبادرة "أحلم أن أكون" وهي مبادرة فريدة من نوعها لتحقيق أحلام الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة ومرضى السرطان. وفي هذا الإطار حقق البنك خلال العام 2017 أحلام الأطفال الذين أدخلوا إلى مستشفى بنك الكويت الوطني وبيت عبدالله من خلال تنفيذ المبادرات الفريدة التالية:

- \* تلبية رغبة أحد الأطفال في القيام برحلة إلى ديزني لاند: قام البنك بتنظيم رحلة لأحد الأطفال إلى باريس لمشاهدة "مدينة الضوء" والتفاعل مع أشهر الشخصيات الكرتونية في مدينة الأحلام "ديزني لاند"
- \* تلبية رغبة طفلة لتصبح راقصة باليه: نظم بنك الكويت الوطني رحلة لإحدى الطفلات إلى روضة بريطانيا الملكية حيث تلقت دروساً وتدريباً خاصة في رقصه الباليه بمساعدة مدربة متخصصة. وهكذا حصلت الطفلة على فرصة قيمة وذكرى لا تنسى مهدت لها الطريق لتصبح راقصة باليه محترفة.

- \* تلبية رغبة أحد الأطفال ليصبح ملاكماً: قام بنك الكويت الوطني بتنظيم زيارة للطفل إلى جيم "The Burrow" حيث تلقى دروساً وتدريباً خاصة في الملاكمة، قام فريق البنك بجولة في المكان وتعلم أساليب الملاكمة من خلال المشاركة في بعض الأنشطة والسباقات.

يفتخر بنك الكويت الوطني بكونه جزءاً فاعلاً في مسيرة تحقيق أمنيات هؤلاء الأطفال من خلال تقديم كل الدعم لهم لترجمة أحلامهم إلى واقع ملموس.

#### الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال وبيت عبد الله

قام بنك الكويت الوطني بتقديم مبادرة مميزة تمثلت في دعم الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال المرضى بهدف تقديم الدعم لمرضى المراحل المتقدمة. وأسهمت هذه المبادرة في تطوير البنى التحتية للمستشفيات، وبالتالي تقديم أفضل الخدمات الطبية للمرضى لضمان ممارسة الأطفال لحياة طبيعية.

وكعادته في كل سنة، نظم بنك الكويت الوطني خلال العام 2017 مهرجاناً للأطفال في "بيت عبدالله" في إطار مبادراته الاجتماعية الخاصة بالأطفال، وقد تخلل المهرجان برنامجاً حافلاً بالنشاطات والعروض المسلية. ويقوم بنك الكويت الوطني بتنظيم هذا المهرجان من منطلق حرصه على المشاركة المستمرة في النشاطات الاجتماعية وفقاً لاستراتيجيته الهادفة إلى ضمان غد أفضل للأطفال.

#### دعم القضايا الصحية للمرأة

يقدم بنك الكويت الوطني ومنذ سنوات طويلة الدعم اللازم لصحة المرأة بشكل عام وسرطان الثدي بشكل خاص، حيث قام البنك بإيلاء الصحة رعاية أكبر من خلال إطلاق حملته السنوية لمكافحة مرض سرطان الثدي والتوعية بسبل الوقاية منه تحت عنوان كوني واعية". وفي إطار هذا البرنامج قمنا بتقديم نصائح صحية يومية ومعلومات مفيدة أخرى للموظفات عبر وسائل التواصل الاجتماعي لنشر الوعي بأهمية الكشف المبكر عن مرض السرطان.

كما تهدف مبادرتنا أيضاً إلى تشجيع المرأة للعناية بصحتها لتفادي المرض، حيث خصص البنك حملة خاصة للسيدات للحصول على خصم 20% على فحص الأشعة السينية "ماموجرام" و30% على فحص الأشعة فوق الصوتية، هذا بالإضافة إلى الفحوصات المجانية في قسم الجراحة للنساء فوق عمر الأربعين سنة.

#### كتاب "عبدالله ينتصر"

أطلق بنك الكويت الوطني مبادرة مميزة خلال العام 2017 تمثلت بتوزيع 50 ألف نسخة من كتاب "عبد الله ينتصر" على الأطفال المرضى بالسرطان في المدارس والمستشفيات والمؤسسات الأخرى المهتمة برعاية الأطفال. ويهدف البنك من خلال هذه المبادرة إلى بعث الأمل والثقة في نفوس الأطفال حتى يتمكنوا من التغلب على المواقف الصعبة. ويسرد الكتاب قصة طفل اسمه عبدالله تمكن من التغلب على مرضه وصراعه مع الألم وذلك بمساعدة طبيبه. ويرى البنك أن مثل هذه الكتب تساهم في تشجيع الأطفال على مقاومة أي مرض يعانون منه.

## تمكين الشباب

في إطار التزام بنك الكويت الوطني برعاية شريحة الشباب ممن يقدمون مساهمات قيمة للوطن، يسعى دائماً لتوفير كل الدعم لهم من فرص التعليم والوظائف إلى جانب تشجيعهم على الارتقاء بمهاراتهم وتسخير طاقاتهم وإمكانياتهم نحو تأمين مستقبل ناجح، ويركز البنك على تعزيز مهاراتهم المطلوبة في السوق لكي تزداد فرصهم بالحصول على الوظيفة المناسبة بسرعة.

وهكذا، يلعب بنك الكويت الوطني دوراً محورياً في إحداث نقلة نوعية للمجتمع في هذا المجال، حيث أننا ندرك أهمية دور الشباب في نهضة المجتمع والمسؤولية الملقاة على عاتقهم. لذا، قمنا بتخصيص عدد من المبادرات لتلخص في إيجاد عدد من الفرص لإطلاق مشاريع اجتماعية بقيادة الشباب والتي تحتاج إلى تمويل أو توجيه أو شراكة. ومن شأن هذه المبادرات القضاء على مشاكل الفقر والبطالة بشكل ملموس، علماً أن جهود البنك تتوافق تماماً مع هدف خطة الكويت للتنمية وعلى الأخص رأس المال البشري.

ويحرص بنك الكويت الوطني على تمكين الشباب الأمر الذي يعتبر هاماً في مساعدة المتدربين على القيام بأدوار قيادية مع تميزهم بالقيم والمفاهيم الجديدة.

## تمكين الشباب إجمالي المساهمة



# 179,511

دينار كويتي

## لويك

في إطار استراتيجيته الرامية للاستثمار في تطوير الشباب وتمكينهم، يقوم بنك الكويت الوطني برعاية أنشطة مؤسسة لويك غير الربحية، مما يساعد المؤسسة على تطوير وتطبيق أنشطة سنوية وتنظيم رحلات فريدة يتم تصميمها خصيصاً بهدف تطوير المهارات الإنسانية لدى الشباب الكويتي وأهمية تقديم المساعدة للآخرين. ومن خلال مثل هذه المبادرات يسعى البنك لتمكين الشباب وبناء شخصيتهم ومساعدتهم لتحقيق تطلعاتهم حتى يمكنهم من استغلال مهاراتهم على أكمل وجه.

ونظم بنك الكويت الوطني العديد من الأنشطة بالتعاون مع مؤسسة لويك، ومنها:

\* **جاهز:** قام بنك الكويت الوطني برعاية برنامج لويك التدريبي تحت عنوان "جاهز" بالتعاون مع وحدة التدريب التابعة للموارد البشرية للمجموعة. وشارك في البرنامج أكثر من 30 طالباً تتراوح أعمارهم بين 16 و 21 سنة، حيث هدف البرنامج إلى إنتاج فيديوهات تثقيفية تدور حول المواضيع التالية من اختيار وحدة الموارد البشرية:

- خدمة العملاء

- كيفية إجراء المقابلة الوظيفية

كما قدم بنك الكويت الوطني مواد التدريب والمرافق لمراحل تحضير برامج "جاهز" التي تم إطلاقها في يوليو 2017.

\* **الجسر:** نفذ بنك الكويت الوطني بالشراكة مع مؤسسة لويك برنامجاً تدريبياً بعنوان "الجسر"، حيث شارك أكثر من 950 متدرب في هذا البرنامج الذي اشتمل على ثلاث جلسات تدريبية، وهو برنامج يهدف إلى تدريب المشاركين على أفضل ممارسات خدمة العملاء. وقد تكفل البنك بكافة مواد وأدوات التدريب إلى جانب الأساتذة المدربين للبرنامج الذي تم إطلاقه في شهر مايو 2017. واشتملت كل جلسة من جلسات البرنامج على محاور نظرية وعملية للارتقاء بمعرفة المشاركين حول عدد من المواضيع المتعلقة بجودة الخدمة وخدمة العملاء ومختلف إجراءات العمل المتبعة.

\* **بنك الكويت الوطني يرحى رحلات لويك:** قام بنك الكويت الوطني برعاية العديد من الرحلات الخارجية للشباب الكويتي بالتعاون مع لويك. وقد استغرقت كل رحلة سفر أسبوع واحد حيث يعيش الشباب مغامرة تعليمية مميزة من خلال اكتشاف المواقع التاريخية الهامة وثقافات السكان الأصليين وتقاليدهم وكذلك تقديم المساعدات الإنسانية والمجتمعية. وفي عام 2017، تم تنظيم ثلاث رحلات إلى تنزانيا، تايلاند والمغرب. وتأتي هذه الرحلات ضمن برنامج التبادل الثقافي، فعلى سبيل المثال، في تنزانيا تم أخذ المتطوعين إلى قبيلة محلية لتجربة حياتهم اليومية والمشاركة في أنشطتهم من الصيد إلى تدريس اللغة الإنجليزية للسكان المحليين. بالإضافة إلى كونها فرصة غنية لتبادل الثقافات وتعلم شيء جديد، فقد ساعدت هذه الرحلات على توسيع آفاق معرفة المتطوعين من خلال اكتشافهم كل ما هو جديد في العالم من حولهم، مثل جهود المحافظة على القبيلة في تايلاند ودعم ملاجئ الأيتام في تنزانيا.

كما قام بنك الكويت الوطني برعاية برنامج التدريب المهني في جامعة الكويت الذي شارك فيه حوالي 50 مؤسسة وجامعة وكلية. ويعكس هذا مجدداً حرص البنك على رفع مستوى ثقافة ومعرفة الشباب الكويتي من خلال الأنشطة التعليمية الهادفة إلى تنمية الكفاءات والمهارات الوطنية. هذا بالإضافة إلى تكريم متفوقي الثانوية العامة من كافة التخصصات، ولأسيما خريجي القسم العلمي، وتعريفهم على الخيارات التي تناسب تطلعاتهم وتلبي طموحاتهم.

وقّع بنك الكويت الوطني اتفاقية تعاون مع الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب من أجل دعم الشباب الكويتي حيث يقدم البنك لطلبة المؤسسات التعليمية التي تديرها الهيئة كافة أنواع الدعم، بما فيها المساعدة في فتح حساب الشباب الذي يمكنهم من إدارة مكافآتهم الطلابية بسهولة، والحصول على بطاقة مسبقة الدفع إلى جانب الاستفادة من مجموعة المزايا والعروض المميزة.

ومن خلال برنامج المكافآت الأكبر من نوعه في الكويت، يقدم البنك لعملاء حساب الشباب مجموعة من المزايا مثل خصومات لدى أكثر من 700 محل تشمل المطاعم والأزياء وغيرها مما يناسب أسلوب حياتهم. هذا بالإضافة إلى سهولة الدخول إلى حسابهم من خلال خدمة الوطني عبر الإنترنت وخدمة الوطني عبر الموبايل، أكبر شبكة من أجهزة السحب والإيداع الآلي لسحب وإيداع الأموال بسرعة وأمان.

#### الوطني وجمعية الهلال الأحمر الكويتية

بنك الكويت الوطني هو الشريك الاستراتيجي لجمعية الهلال الأحمر الكويتية، وإلى جانب عيدكم مبارك لدعم الأسر المتعففة، قدّم بنك الكويت الوطني، للسنة الثالثة على التوالي، رعايته لمشروع تعليم أطفال الأسر من ذوي الدخل الضعيف والأسر المحتاجة من غير الكويتيين والذي أطلقته جمعية الهلال الأحمر الكويتي بهدف مساعدة تلك الأسر والمساهمة في تعليم أطفالها. وقد تم تنظيم معرض في الأفتنيوز لجمع التبرعات من المواطنين والمقيمين لدعم وتعليم 4,275 طالباً حيث كان بالإمكان التبرع من خلال الموقع الإلكتروني لجمعية الهلال الأحمر الكويتية.

\* **برنامج "كن"**: شارك بنك الكويت الوطني في برنامج مؤسسة لويك لريادة الأعمال الاجتماعية الذي يعرف ببرنامج "كن". وامتد البرنامج على مدى خمسة أسابيع بالتعاون مع كلية بابسون الأمريكية حيث هدف البرنامج إلى إتاحة الفرصة للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 12 إلى 16 سنة للتعرف على طبيعة وبيئة الأعمال وترجمة أفكارهم إلى واقع ملموس. وطوال فترة البرنامج، قام نائب الرئيس التنفيذي ومدير عام مجموعة الخزينة في بنك الكويت الوطني، السيد سليمان المرزوق، مع عدد من المشرفين والمدربين ذوي خبرة في برامج الريادة المجتمعية بتشجيع المشاركين في البرنامج على إطلاق أعمال ومشاريع مريحة تساهم في حل المشاكل الاجتماعية. وقد حقق البرنامج نتائج مشجعة حيث يتطلع البنك أن يتولى المشاركون فيه مهاماً قيادية بارزة في المستقبل القريب.

عدد المشاركين	950 طالباً تراوحت أعمارهم بين 16 - 27 سنة
كن	45 مشاركاً تراوحت أعمارهم بين 12 - 16 سنة
جاهز	30 مشاركاً تراوحت أعمارهم بين 16 - 21 سنة
ثلاث رحلات هذه السنة	15 - 20 مشاركاً في كل رحلة

#### دعم التعليم

تشمل مساعي بنك الكويت الوطني الاجتماعية عدة برامج ومبادرات لدعم التعليم من خلال الارتقاء بمستوى البنية التحتية في الجامعات والمدارس بهدف تحسين مستوى التعليم، ويأتي ذلك انطلاقاً من حرص البنك وإيمانه بأن مستقبل الكويت يعتمد على طاقات ومهارات الجيل الجديد من الأطفال والشباب وأن التعليم هو بمثابة حجر الأساس لمجتمع مستدام. ويلعب البنك دوراً قيادياً في هذا المجال حيث قام خلال العام 2017 وللسنة العاشرة على التوالي برعاية مبادرة وزارة التعليم لتكريم المتفوقين من طلبة الثانوية العامة بتقديم جوائز نقدية في حفل خاص.

خريجون	137
متفوقون	15
إجمالي	152

## النتائج الاجتماعية والاقتصادية

يرغب بنك الكويت الوطني في بناء ركيزة صلبة من خلال ربط مساهماته الاجتماعية بمفهوم التنمية المستدامة، وفيما يلي التأثيرات الرئيسية التي نتجت عن مستشفى بنك الكويت الوطني للأطفال ومركز العلاج بالخلايا الجذعية:

- \* التوفير في ميزانية الدولة، وتشجيع المؤسسات الاجتماعية وخفض تكاليف تلقي العلاج بالخارج
- \* توفير البرامج التدريبية للأطباء داخل المستشفى وبالتالي خفض نسبة المنح الدراسية للبعث الخارجية التي تقدمها وزارة الصحة ومؤسسات التعليم العالي
- \* تخفيف العبء المالي المترتب على المرضى وعائلاتهم وعدم الحاجة للسفر إلى الخارج لتلقي العلاج
- \* إتاحة الفرصة للأعمال التطوعية داخل المستشفى لمؤسسات المجتمع المدني المحلية
- \* إتاحة الفرصة للمرضى لمواصلة دراساتهم في الكويت دون الحاجة للسفر إلى الخارج لتلقي العلاج

عدد حالات الأورام التي تم تشخيصها خلال العام 2017

53 حالة



عدد حالات سرطان الدم التي تم تشخيصها خلال العام 2017

44 حالة



مجموع عدد المرضى الذين تلقوا العلاج في قسم المرضى الداخليين في مركز العلاج بالخلايا الجذعية

137 حالة



مجموع عدد المرضى الذين تلقوا العلاج في قسم العيادات الخارجية في مركز العلاج بالخلايا الجذعية

387 حالة



مجموع عدد المرضى القدماء والجدد المصابين بمرض سرطان الدم

51 حالة



حالات جديدة لدخول المستشفى بعد العلاج بالخلايا الجذعية

14 حالة سنوياً



مجموع عدد المرضى القدماء والجدد المصابين بأمراض الأورام

74 حالة



## دراسة خاصة

مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال

### حول المشروع

يسهم مستشفى بنك الكويت الوطني المتطور في علاج المرضى من الأطفال الذين يعانون من مرض السرطان والذين لهم الحق في عيش حياة أفضل وأكثر صحة. وفي إطار المساعي الرامية لدعم وزارة الصحة وتقديم خدمات رعاية صحية فاعلة ذات معايير عالمية للمرضى من داخل الكويت وخارجها، تبرع بنك الكويت الوطني بمبلغ وقدره 4 ملايين دينار كويتي لتشييد المستشفى الذي تم افتتاحه في العام 2000 وبمبلغ 7 ملايين دينار كويتي لإنشاء مركز العلاج بالخلايا الجذعية في المستشفى. ويعتبر المركز التخصصي الرائد في العلاج بالخلايا الجذعية للأطفال دون 16 سنة في دولة الكويت، وبافتتاح هذه الوحدة التخصصية أحدث البنك نقلة نوعية تسهم في إحداث التغيير في حياة الأطفال وذلك في إطار مسؤوليته الاجتماعية. وتم إنشاء المركز وفقاً لأعلى المعايير العالمية في مجال التصميم والتشييد مع الأخذ بعين الاعتبار ضرورة ضمان سلامة المرضى، ويشمل على عيادة خارجية، مرافق الرعاية، ووحدة لزراعة النخاع، ومختبرات متطورة وصيدلية، ومساحات مخصصة للأعمال الإدارية والأغراض التعليمية، قاعة مؤتمرات لدراسة الحالات وصالة مخصصة للاستقبال والاستراحة.

كما عزز البنك مكانته القيادية في مجال تقديم المساهمات المجتمعية للنهوض بمنظومة الرعاية الصحية في الكويت وذلك باستضافة ورعاية فريق من الخبراء البريطانيين في مجال الأمراض المتعلقة بالدم والسرطان وجراحة الأعصاب لدى الأطفال باستقطابهم من مستشفى (جريت أرموند ستريت) الكائن في العاصمة البريطانية لندن للعمل في مستشفى بنك الكويت الوطني.

علاوة على ذلك، يقدم مستشفى الوطني برامج توعوية لدعم الطاقم الطبي والتمريضي من خلال تنظيم الندوات الطبية وتحسين مستوى الكفاءة المتعلق بتشغيل وإدارة التجهيزات الطبية وتطوير مهاراتهم في أساليب وطرق العلاج. كما يتم تدريب الطاقم الطبي في التعامل مع أهالي المرضى وتقديم أعلى مستويات الخدمات في بيئة عائلية صحية. ويسعى البنك من خلال هذه المبادرة لفتح قناة للتواصل المباشر بين أفراد عائلة المريض والفريق الطبي وبالتالي تسهيل تبادل الاقتراحات والآراء.

### المرضى:

1. الأطفال دون 16 سنة والذين يعانون من مرض السرطان وأمراض الدم المزمنة الأخرى
2. الأطفال من مرضى السرطان من المصابين بأي نوع من الإعاقة التي صنفتها الهيئة العامة لشؤون ذوي الإعاقة
3. الأطفال غير الكويتيين دون 16 سنة والذين يعانون من مرض السرطان وأمراض الدم المزمنة الأخرى ويحتاجون إلى العلاج بجانب الدعم المالي

### برنامج التدريب الصيفي

يؤمن بنك الكويت الوطني بدور الشباب الكويتي في نهضة اقتصاد البلد، لذلك من المهم تأهيلهم ودعمهم للتعرف على بيئة الأعمال على أرض الواقع. وبما أن برنامج التدريب الصيفي يعتبر نقطة البداية في مسيرة تمكين الشباب وإتاحة الفرصة لهم للتعرف على عالم الأعمال، فقد قام بنك الكويت الوطني بتنظيم دورة استغرقت أسبوعين شارك فيها خريجي الثانوية العامة وطلبة الجامعات، وذلك للسنة السادسة عشر على التوالي. وشارك في الدورة 120 طالباً تراوحت أعمارهم بين 15 و 20 سنة، حيث زار الطلبة في إطار البرنامج مكتب الخطوط الجوية الكويتية، ومؤسسة لويك ومجموعة الراي للإعلام وحصلوا على التدريب النظري والعملية.

وفي إطار دوره المسؤول تجاه المجتمع، أطلق بنك الكويت الوطني هذه المبادرة بهدف تعزيز الأفكار المبدعة، ومفهوم الخدمات المصرفية المتطورة، روح فريق العمل الواحد والتعبير عن الذات، وهكذا جدد البنك التزامه بمبادرات مسؤولة في مجال الأعمال.

عدد متدرجي الثانوية العامة وطلبة الجامعات

### جداريات

من ضمن مبادرات أعماله الخيرية والاجتماعية، يسعى بنك الكويت الوطني للحفاظ على التراث الوطني والأعمال الثقافية والفنية. لذلك تعاون البنك في العام 2017 مع مجموعة "جداريات" التطوعية التي نظمت برنامجاً هادفاً لإدخال الفرحة إلى قلوب الأطفال في إحدى دور الأيتام وبالتعاون مع جمعية كيان للرعاية الاجتماعية، حيث شارك أكثر من 40 متطوعاً في هذه المبادرة لتلوين جدران دار الأيتام. كما قام كلا من جداريات وبنك الكويت الوطني خلال عام 2017 في تلوين سور المستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال لنشر ثقافة الإيجابية والأمل والشجاعة إلى جانب تزيين جدار المجلس الوطني للثقافة والفنون بلوحة ملونة تتضمن أحرفاً باللغة العربية، وخصوصاً حرف الضاد. وبذلك، استطاع البنك من إضفاء وخلق ذكريات ملونة وفريدة في حياة الأيتام، كما أسهمت هذه المبادرة أيضاً في نشر رسالة الفن وأهميته وتقدير المواهب الكويتية الشابة، حيث رسم المشاركون لوحات تشكيلية ملونة وإبداعية على الجدران بجانب رسم شعار مجموعة بنك الكويت الوطني وذلك إشادة بدور البنك في دعم المبادرة ورعايتها، كما ساعد هذا البرنامج على إلقاء الضوء على المواهب الكويتية الشابة.

تلوين دور الأيتام

40 متطوعاً



120 مشاركاً



تراوحت أعمارهم بين 15 - 20 سنة

### تحسين البيئة الطبيعية

يلتزم بنك الكويت الوطني بتطبيق ممارسات بيئية مسؤولة ورائدة في سائر عملياته سعياً منه لتحسين والمحافظة على البيئة. فمن واجبنا الأخلاقي أن نهض بأعمالنا وفقاً للقوانين واللوائح المحلية بالتزامن مع دعم مبادرات نشر الوعي البيئي في المجتمع وتطوير حلول من شأنها التقليل من الآثار الضارة التي قد تترتب من أعمالنا وعملياتنا. ويسعى البنك أن يكون مثالا يحتذى به في مجال الحفاظ على الموارد الطبيعية التي نعتمد عليها بشكل كبير في حياتنا إلى جانب نشر البرامج التوعوية البيئية بين أفراد المجتمع.

### الوعي البيئي

تتمحور حملات بنك الكويت الوطني البيئية حول زيادة الوعي فيما يخص المخاطر التي تواجه البيئة. وقد أطلق البنك، بصفته مؤسسة صديقة للبيئة، مجموعة من مبادرات وبرامج التوعية بما فيها تنظيف الشواطئ والصحارى، وتوفير استهلاك الطاقة والمياه، إعادة تدوير الورق وإدارة النفايات، وكل ذلك سعياً من البنك لتشجيع حماية الطبيعة والحفاظ عليها. كما يقدم البنك التدريب اللازم للموظفين لزيادة الوعي البيئي لديه وتثقيفهم حول الآثار الضارة التي قد تترتب من عملياتنا وممارساتنا إلى جانب التشديد على ضرورة اتباع الإجراءات الرقابية. وهكذا احتفظ بنك الكويت الوطني بمكانته الرائدة فيما يتعلق بجهوده المسؤولة تجاه البيئة.

### حديقة الشهيد

من منطلق جهوده الرامية لتعزيز دوره الاجتماعي المسؤول، دأب بنك الكويت الوطني على دعم المؤسسات الاجتماعية والثقافية. ففي شهر نوفمبر 2017، دعم البنك "مهرجان التراث الحديث" الذي أقيم في حديقة الشهيد وذلك سعياً منه لتشجيع ثقافتنا والأعمال التراثية والفنية، حيث يؤمن البنك بأن الأنشطة الثقافية تمثل جسراً بين الأجيال لما تشهد من مشاركة سائر الفئات العمرية ومن مختلف شرائح المجتمع.

يلعب بنك الكويت الوطني دوراً محورياً في تثقيف الشباب عن تاريخ دولة الكويت وتقاليدنا الأمر الذي يساهم في توليد الشعور بالفخر والانتماء، وبالتالي يبعث فيهم التفاؤل والأمل. وجاءت مشاركة البنك في دعم المبادرة الثقافية في حديقة الشهيد انطلاقاً من مبدأ المسؤولية الاجتماعية.

دعم مهرجان التراث الحديث

عدد الحضور تجاوز

+5,000



المساهمات الرئيسية	البرنامج
<ul style="list-style-type: none"> <li>* 25 ألف وجبة تم توزيعها خلال شهر رمضان المبارك</li> <li>* زيارة 50 عائلة خلال عشرة أيام ضمن حملة "بيتكم عامر"</li> <li>* رعاية 1,400 طالب و 1,700 عائلة من قبل جمعية النجاة الخيرية</li> <li>* مشاركة ٢٠ متطوعاً من بنك الكويت الوطني</li> <li>* توزيع 20 ألف زجاجة ماء على خمسة مساجد في محافظة الكويت</li> <li>* استضافة 12 ألف شخص في خيمة الوطني الرمضانية</li> <li>* 7,500 وجبة تم توزيعها في قصر نايف</li> <li>* 110,974 دينار كويتي حجم المشاركة</li> </ul>	1. فعل الخير في رمضان
<ul style="list-style-type: none"> <li>* مبادرة خاصة لطلبة تتراوح أعمارهم ما بين 6 إلى 19 سنة ولديهم صعوبات مختلفة في التعلم، والعمل نحو تحديد وتطوير قدراتهم من خلال التدريب وبرامج ترفيهية</li> <li>* 30 ألف دينار كويتي حجم المشاركة</li> <li>* رعاية بنك الكويت الوطني للأنشطة الشبابية المقدمة من كالد، وتشمل: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. مخيم الجمعية للبنين المقام في إندونيسيا (21 طالباً)</li> <li>2. معرض كالد للمواهب (87 طالباً و 30 مدرّباً) بحضور بلغ عدده 290 شخصاً</li> <li>3. مخيم كالد في جزيرة فيلكا للبنين والبنات (21 بنت و 20 ولد)</li> </ul> </li> </ul>	2. الجمعية الكويتية لاختلافات التعلم (كالد)
<ul style="list-style-type: none"> <li>* يدعم بنك الكويت الوطني الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يبلغ عمرهم 21 سنة وما فوق</li> <li>* مشاركة 42 من ذوي الاحتياجات الخاصة</li> <li>* 32,109 دينار كويتي حجم المشاركة</li> </ul>	3. مركز 21
<ul style="list-style-type: none"> <li>* قام فريق بنك الكويت الوطني بزيارة 30 شخصاً من المسنين</li> <li>* 3 متطوعين من فريق العلاقات العامة في البنك</li> <li>* متطوعان اثنان من برنامج التدريب الصيفي</li> <li>* 3,200 دينار كويتي حجم المشاركة</li> </ul>	4. المسنين وذوي الاحتياجات الخاصة

#### التأثير غير المباشر على الاقتصاد (103، 203-2)

استراتيجية الاستدامة التي ينتهجها بنك الكويت الوطني تسهم في التنسيق بين نمو أعماله وأصحاب المصالح، حيث يركز وبشكل خاص على المجتمع الذي يعمل فيه، بما أن نتائج التأثير المباشر لاستثمارات البنك في البنية التحتية والخدمات تتجسد بمرور الوقت اقتصادي غير مباشر سواء كانت مالية أو غير مالية، وتلعب دوراً هاماً في تقييم تأثيرنا على المجتمع ومساهمته فيه.

يقوم بنك الكويت الوطني بتقييم تأثير الجانب غير المباشر على الاقتصاد الناتج من أعماله وعملياته وذلك سعياً منه لفهم كيفية مساهمة أعمالنا وعملياتنا إيجابياً على الاقتصاد حيث يهدف البنك إلى توسيع عملياته وأيضاً إلى الاستثمار في تطوير الموظفين في الوقت ذاته. وحرصاً منه على بناء علاقة وثيقة مع أصحاب المصالح والمحافظة عليها، يقوم البنك بتنظيم تدفق المساهمات المالية الواردة منهم وفقاً للمعايير والضوابط العالمية مثل معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وأهداف التنمية المستدامة وخطة الكويت للتنمية.

يسرنا أن نشارك معكم تفاصيل العائد غير المباشر الناتج عن

عملياتنا والتي تم تصنيفها الى فئات وفقاً لأهدافنا، وبرامجنا، تأثيراتنا، أهداف التنمية المستدامة وخطة التنمية، ويمكن لأصحاب المصالح الاعتماد على الجهود الكبيرة التي بذلها بنك الكويت الوطني بصفته رائداً في المجال الاجتماعي.

ونؤمن في بنك الكويت الوطني بضرورة إجراء تقييم للبرامج والمشاريع، لذا نقوم بقياس العائد الاقتصادي المباشر وغير المباشر على المجتمع الذي يترتب عن أعمالنا وعملياتنا، وذلك باعتماد منهجية "الأثر الاجتماعي على الأنشطة"، مما يساعدنا على تقييم التأثير على أصحاب المصالح ودراسة الطرق الكفيلة بتحسين مستوى أدائنا والارتقاء بعملياتنا ومن شأن ذلك مساعدتنا في عملية صنع القرارات بخصوص تحديد الأولويات وأهميتها.

ونشعر بتفاؤل كبير سوف يحمل الكثير من الفرص الواعدة للنمو والتنمية، وسيواصل بنك الكويت الوطني تعزيز مساعيه في تطبيق منهجية الاستثمارات والمشاركات الاجتماعية التي يتوقع لها استمرار النمو والازدهار. (103)



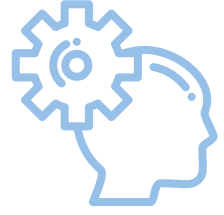
الهدف	البرنامج	التأثير	أهداف التنمية المستدامة	محور خطة التنمية الوطنية الاقتصادية
تحسين جودة الرعاية الصحية	مركز العلاج بالخلايا الجذعية في مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال	* تكنولوجيا متطورة لتشخيص حالات سرطان الدم * خفض تكاليف علاج المرضى خارج الدولة	الهدف 3: جودة الرعاية الصحية الهدف 9: الصناعة، الابتكار والبنية التحتية	* الرعاية الصحية * المكانة العالمية
	سباق المشي	* تشجيع حياة صحية من خلال ممارسة رياضة المشي والأنشطة الأخرى	الهدف 3: جودة الرعاية الصحية الهدف 11: المدن والمجتمعات المستدامة	* الرعاية الصحية
	أحلم أن أكون	* تعزيز الإرادة لقبول الخطة العلاجية من خلال توفير بيئة ملائمة	الهدف 3: جودة الرعاية الصحية	* الرعاية الصحية
	كتاب العلاج	* تعزيز الإرادة لقبول الخطة العلاجية من خلال كتاب	الهدف 3: جودة الرعاية الصحية الهدف 4: جودة التعليم	* الرعاية الصحية
	الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال وبيت عبدالله	* إتاحة الفرصة للأطفال وعائلاتهم على أجود رعاية صحية سواء في البيت أو المستشفى	الهدف 3: جودة الرعاية الصحية الهدف 4: جودة التعليم	* الرعاية الصحية
	دعم قضايا صحة المرأة	* نشر الوعي عن صحة المرأة بما فيها سرطان الثدي	الهدف 3: جودة الرعاية الصحية	* الرعاية الصحية
	تمكين الشباب	مؤسسة لويك	* دعم الاقتصاد بإعداد قادة المستقبل	الهدف 4: جودة التعليم الهدف 5: المساواة بين الجنسين الهدف 9: الصناعة، الابتكار والبنية التحتية
دعم التعليم		* دعم الاقتصاد بتوفير الدعم التعليمي لإعداد قادة المستقبل	الهدف 4: جودة التعليم الهدف 5: المساواة بين الجنسين الهدف 9: الصناعة، الابتكار والبنية التحتية	* رأس المال البشري * الإبداعي
برنامج التدريب الصيفي		* تطوير مهارات الكوادر البشرية المستقبلية	الهدف 4: جودة التعليم الهدف 5: المساواة بين الجنسين	* رأس المال البشري * الإبداعي
حديقة الشهيد		* تثقيف الشباب عن تراث الكويت وتعزيز مشاركتهم من خلال نشر الوعي عن تقاليدنا وتراثنا	الهدف 3: جودة الرعاية الصحية الهدف 11: المدن والمجتمعات المستدامة	* البيئة المعيشية * المستدامة
جداريات		* تطوير مدينة حديثة من خلال توظيف الطاقات الشابة	الهدف 9: الصناعة، الابتكار والبنية التحتية الهدف 11: المدن والمجتمعات المستدامة	* البيئة المعيشية * المستدامة
الوعي البيئي		تقديم مساهمات مستدامة لترشيد استهلاك الطاقة والماء وإدارة النفايات	الهدف 3: جودة الرعاية الصحية الهدف 9: الصناعة، الابتكار والبنية التحتية الهدف 11: المدن والمجتمعات المستدامة	* البيئة المعيشية * المستدامة







# احترام وتطوير الموظفين



يركز بنك الكويت الوطني بشكل متواصل على تحسين بيئة العمل وتقييم استراتيجيات الاحتفاظ بالموظفين كل سنة. ويضع البنك مخطط مسارات التطور الوظيفي لكل موظف، ويضمن بيئة عمل صحية وآمنة للموظفين، وتعتبر محاور العمالة الوطنية، والتنوع، وإدارة المواهب وتخطيط التعاقب الوظيفي من الاستراتيجيات الرئيسية التي ينتهجها البنك سعياً منه لتوفير بيئة عمل مميزة.

## احترام وتطوير الموظفين

نجاح أي مؤسسة يتطلب وجود بيئة عمل تقوم على الاحترام والتقدير. ونحن في بنك الكويت الوطني لا نقدر عملاءنا فحسب بل أصحاب المصالح ولاسيما الموظفين العاملين لدينا، حيث أن التقدير يشجعهم على العمل بحماس وبذل قصارى جهودهم لإنجاز الأعمال وتحقيق الأهداف. وقد توجد بعض المسائل في مقر العمل مثل سوء التفاهم وانخفاض الإنتاجية، ولكنها مسائل يمكن معالجتها وحلها ما دام يسود جو من الاحترام والتقدير بين الموظفين.

يساهم مكان العمل الذي يعزز ثقافة الاحترام على تشجيع روح التعاون والعمل المتناغم بين الموظفين، وبالتالي يساهم ذلك في انخفاض نسبة التوتر وزيادة الإنتاجية. لذلك، يحرص بنك الكويت الوطني على توفير بيئة عمل صحية يتمتع فيها جميع الأطراف بالاحترام المتبادل الذي لا يقتصر على مستويات الإدارة العليا فحسب، بل يبدي كل موظف في بنك الكويت الوطني احترامه للآخر بغض النظر عن مرتبته، ويشهد على ذلك المستوى الأدنى من تناقص الموظفين لدينا والذي يبرهن على وجود بيئة عمل مهنية.

يشدد بنك الكويت الوطني على أهمية العديد من الأولويات التي تتوافق مع سياسات الموارد البشرية للمجموعة واستراتيجيات الاستدامة المتبعة، وفي هذا الإطار يركز البنك على مبدأ القيم عند توظيف القوى العاملة، فيعمل على تدريبها وتمكينها كما يحرص على تخطيط التعاقب الوظيفي وتحقيق رضا العاملين. ويشدد أيضاً على أهمية تضمين ممارسات الاستدامة في سياسات إدارة أداء الموظفين، وضمان العدالة في مقر العمل، وتجسيد قيم بنك الكويت الوطني وتحقيق الريادة في مجال توظيف المهارات الوطنية بجانب جهود تطوير مهارات الشباب وتوظيفهم.

### إشراك الموظفين (103)

تعتبر الكوادر البشرية الدعامة الأساسية لكل مؤسسة متميزة ورائدة، وبدوره يقدر بنك الكويت الوطني القوى العاملة لديه ويسعى لنشر روح الثقة والأمانة والتواصل بين البنك والموظفين العاملين، حيث لا يمكن أن تتحقق أهداف البنك أو الموظفين إلا إذا بذل الطرفان جهوداً صادقة في ذلك الاتجاه.

ويدرك بنك الكويت الوطني أنه لا يمكن لأية مؤسسة أن تحقق النمو والتقدم إلا في حال تطور مهارات كوادرها البشرية. ومن هذا المنطلق نشجع الموظفين على الارتقاء بقدراتهم ونسهم في تطورهم المهني من خلال برامج تدريبية لمساعدتهم على تحقيق أهدافهم المهنية، كما يهمننا جمع آرائهم واقتراحاتهم حتى يمكننا تحسين السياسات الإدارية والارتقاء بقنوات التواصل معهم. ويتم دراسة تلك الآراء والاقتراحات بشكل مشترك من قبل الإدارة العليا وفريق الموارد البشرية للمجموعة لدى البنك حتى يمكن تنفيذ السياسات القائمة أو تطويرها حسب الضرورة.

يحرص بنك الكويت الوطني على راحة الموظفين ويتيح لكل من الإدارة والموظفين المجال اللازم للتطور، كما يعمل البنك على تمكين الموظفين من خلال آرائهم وشكاواهم ورفعها مباشرة إلى فريق الموارد البشرية للمجموعة.

وتتوافق منظومة الموارد البشرية للمجموعة المتبعة لدينا مع العديد من المتطلبات التنظيمية مثل القوانين المتعلقة بالصحة والسلامة في مقر العمل.

بالإضافة إلى ذلك، يتميز بنك الكويت الوطني بسياساته الشفافة والمسؤولة فيما يتعلق باختيار الموظفين الجدد وتوظيفهم، الأمر الذي يضمن أن القوى العاملة لدينا تمتلك المعرفة والمهارة والخبرة اللازمة للقيام بالأدوار المتوقعة منها. كما يوفر البنك لهم فرص التدريب والتطوير التي تتطابق مع واجباتهم ومهامهم.

ونؤمن بضرورة التواصل المباشر مع الموظفين، لذا تكتسب آراءهم أهمية كبيرة في عملية التطوير والتحسين لدينا. وفي هذا الإطار يقدم بنك الكويت الوطني لهم الدعم المتواصل والإشراف اللازم والآراء الرشيدة، كما ينتهج سياسة اتخاذ إجراءات عادلة تجاه الموظفين مما يضمن للبنك توافر نظام عادل وفعال للتعامل مع شكاوى الموظفين وتظلماتهم.

ينتهج بنك الكويت الوطني سياسة تدقيق للموارد البشرية من قبل جهات تدقيق داخلية وخارجية، وذلك إضافة إلى الجهود الداخلية المعتادة التي ترمي إلى ضمان تطبيق السياسات الخاصة بالموارد البشرية، بالإضافة إلى آليات عديدة تضمن من خلالها إشراك الموظفين والتواصل معهم على مختلف المستويات، ومنها ما يلي:

1. إجراء مقابلات مع الموظفين في نهاية الخدمة
2. زيارة الفروع/ مجموعات العمل
3. زيارة أكاديمية الوطني / زيارات متابعة لقادة المستقبل
4. توصيات بإعادة التوظيف
5. مقابلات التوظيف
6. شكاوى الموظفين
7. مجالس الأعمال التجارية ( على أساس ربع سنوي)

### تعزيز تجربة العملاء

حرصاً منا على تخطي توقعات عملائنا، نقوم بإصدار عدد من الحملات الداخلية التي تلقي الضوء على المسؤولية والمكبة. وتتمثل مهمة هذه الحملات في تقديم أفضل تجربة للعملاء عن طريق وضع زملائنا وعمالنا في مقدمة كل ما نقوم به، دون التنازل عن التعاطف والاحترام والابتكار. تعزز هذه الحملات، وبشكل موضوعي، المشاركة العاطفية والعقلانية والتحفيزية للموظفين في تقديم خدمات متميزة عبر كافة كيانات وفروع بنك الكويت الوطني داخلياً وخارجياً.

الحملات الرئيسية الثلاث التي تجسد هذه العوامل هي: أنا الوطني، الموظف الأكثر قيمة وجوائز نخبة مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية.

### مبادرة الموظف الصحي

يشجع بنك الكويت الوطني الموظفين على ممارسة حياة صحية من خلال ممارسة الأنشطة الرياضية باستمرار، تناول وجبات متوازنة وإجراء فحوصات دورية. وينظم البنك برنامجاً صحياً بشكل دوري في مقره الرئيسي حيث يمكنهم مقابلة إخصائيين في مجال التغذية، الاستشاريين والخبراء الآخرين في اختصاصات أخرى إلى جانب إجراء الفحوصات اللازمة. كما يقوم البنك بتسهيل اشتراك الموظفين في عضويات النوادي والمراكز الرياضية بأسعار مخفضة، وإجراء فحوصات ضغط الدم، الاستشارات حول التغذية التوعوية بالسكري وغيرها لدعم نمط حياة صحي. وحالياً يمتلك البنك عيادتان في مواقع الفرع الرئيسي مجهزتان بشكل كامل لفحص القلب، وضغط الدم ومستويات السكر. إلى جانب توفير الأدوية لمعالجة حالات ضغط الدم، مرض السكر والربو. وسيقوم بنك الكويت الوطني بنقل العيادتين إلى المقر الرئيسي الجديد على أن يتم إضافة أجهزة طبية جديدة على مساحة تبلغ 160 متر مربع مخصصة للعيادة.

### مبادرة الأعمال التطوعية

في العام 2017، قام الموظفون بتشكيل مجموعات تطوعية لتوزيع وجبات الإفطار في شهر رمضان المبارك، بالإضافة إلى مبادرة لتطهير الشواطئ، والمشاركة في حملات التبرع بالدم إلى بنك الدم الكويتي وتوزيع المياه على العمالة ذات الدخل المنخفض أثناء الصيف. كما تبرع موظفو البنك بملابس جديدة للأسر المحتاجة والقيام بمبادرات وأنشطة أخرى هدفت إلى دعم المجتمعات منخفضة الدخل في الكويت.

### إدارة الأداء (103، 404-3)

تهدف سياسة إدارة الأداء أساساً إلى تشجيع القوى العاملة وتحسين إنتاجيتها، حيث يسعى بنك الكويت الوطني لخلق بيئة عمل يعمل فيها الموظفون بدوافع ذاتية ويبدلون قصارى جهودهم نحو تحقيق الأهداف المرجوة. تشمل سياسة إدارة الأداء لدى بنك الكويت الوطني ما يلي:

1. وظائف مدروسة بعناية يصاحبها وصف دقيق للمهام
2. توظيف وتدريب القوى العاملة بفاعلية
3. بيئة عمل إيجابية وصحية تبعث الموظفين على بذل الجهود وتحسين الإنتاجية

\* أنا الوطني: يقدر البرنامج الموظفين ويكافئهم على تجاوز مهام وظائفهم المحددة، والتعاون لأبعد الحدود في أداء مهامهم اليومية. ويرتكز البرنامج على 8 مبادئ رئيسية، هي: التعاطف، والتميز، وسهولة الوصول والتوافر، والتواصل، والثقة، وروح الفريق، والتوافق، والنزاهة والاحترام

\* الموظف الأكثر قيمة: يتم منح جميع الموظفين فرصة للتصويت بشكل مجهول لزملائهم (الدرجة 11 وأدناه) داخل إداراتهم والذين يعتبرونهم الزملاء الأكثر قيمة. ويتم تكريم هؤلاء الزملاء لجهودهم المتفانية من قبل الإدارة العليا لبنك الكويت الوطني في حفل سنوي يقام للموظفين على مستوى البنك

\* جوائز نخبة مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية: تقوم إدارة مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية بترشيح ومكافأة موظفيهم لمساهماتهم وتأثيرهم الإيجابي نحو تحقيق الأهداف والغايات الشاملة للمجموعة خلال هذا الحدث السنوي

### أنشطة الموظفين

يدرك بنك الكويت الوطني أهمية الارتقاء بمعنويات الموظفين من خلال تنظيم أنشطة متعددة، حيث أن معنوياتهم العالية تلعب دوراً حيوياً في تقدم عمليات البنك. لذا يقوم البنك بتنظيم أنشطة يومية وأسبوعية خصيصاً للموظفين، فسدادة الموظفين تنعكس بدورها على عمليات البنك وعمالته ورضاهم.

علاوة على ذلك، يسعى بنك الكويت الوطني إلى تحسين بيئة العمل من خلال تنفيذ العديد من الأفكار والأنشطة ومنها إتاحة الفرص للمشاركة في الأعمال التطوعية والأنشطة الرياضية والبرامج الصحية وفي مناسبات متميزة ذات أبعاد إنسانية. فيما يلي ملخص الأنشطة التي تم تنفيذها لعام 2017:

النشاط	المجال
* كرة القدم * بلاي ستيشن	رياضة
* رحلة أثلانتس * رحلة جزيرة فيلكا * رحلة روما	رحلات
* التحدي الأكبر * سرتان الثدي	صحة
* السينما	عام



تتم إدارة الأداء في بنك الكويت الكويتي على ثلاث مراحل، وهي:

**المرحلة الأولى:** التخطيط وتتطوي هذه المرحلة على جهود مشتركة من الموظف والمدير، حيث يتعين عليهما الاتفاق على خطة عمل مقترحة وتحديد مجالات رئيسية للتدريب والأداء، وتحديد أهداف التطوير المهني.

**المرحلة الثانية:** المراجعة وتشمل هذه المرحلة الاطلاع على سير العمل عن كثب وتحديد أي عائق قد يحول دون تحقيق الأهداف إلى جانب تحديد الإجراءات والتدابير اللازمة للتغلب على تلك العوائق أو المشاكل. هذا بالإضافة إلى تقديم الآراء حول الأداء وتحديد أية تعديلات ينبغي إدخالها على خطة العمل وتقديم الدعم الإضافي المطلوب من الإدارة.

**المرحلة الثالثة:** التقييم - تقييم المدير يمثل الخطوة الأولى في هذه المرحلة، حيث يقوم الموظف في بنك الكويت الوطني بتقييم أدائه بنفسه ومقارنته بأداء المدير المشرف، حتى يتمكن المدير من كشف وتحديد التحديات التي تواجه الموظف والإسهام نحو تحسين أدائه لتحقيق تحقيق الأهداف التي يتم وضعها من قبل المدير والموظف.

يرسم بنك الكويت الوطني مسارات فردية للتطوير الوظيفي لكل موظف وذلك استناداً إلى العديد من العوامل ومنها طبيعة الوظيفة، وأداء الموظف، والمسؤوليات الإضافية والشواغر المتوقعة في كل مسار مهني.

#### تخطيط التعاقب الوظيفي (2-202)

يهدف بنك الكويت الوطني من خلال خطة التعاقب الوظيفي إلى تحديد الشواغر المحتملة التي قد تنشأ نتيجة تقاعد الموظفين أو تركهم العمل لدى البنك. ويأتي ذلك في إطار خطة الموارد البشرية لتحديد الشخص المناسب للوظيفة المناسبة، كما أن خطة التعاقب الوظيفي تساعد في تحديد المرشحين المناسبين من داخل البنك وإحلالهم محل الموظفين الذين هم على وشك ترك وظيفتهم. كما تتضمن الخطة أيضاً تقييم الوظائف الشاغرة المحتملة مستقبلاً، ومهارات الموظف الحالي وبرامج التدريب المطلوبة لتمكين الموظف الجديد من تطوير مهاراته.

ومن شأن خطة التعاقب الوظيفي المساعدة في شغل الوظائف الحيوية من خلال توظيف الكفاءات المتميزة الأداء، وبالتالي تحفيز الموظفين الآخرين للارتقاء بمستوى أدائهم، وفي نهاية المطاف توفير الموارد المالية التي قد تترتب من توظيف موارد بشرية خارجية وما يتطلب ذلك من التدريب اللازم.

#### استراتيجية البنك لتحقيق النمو بخطة التعاقب الوظيفي

ويبقى السؤال «من يستطيع أن يشغل الوظيفة ويقوم بمهامها على أكمل وجه؟» إن تخطيط التعاقب الوظيفي هو الإجابة عن هذا السؤال. لدى بنك الكويت الوطني خطة شاملة لإدارة رأس المال البشري والوظائف الشاغرة في المستقبل. وإذا تم تطوير وتدريب الموظفين الحاليين، فسوف يكونوا قادرين على ضمان التطور الوظيفي ويصبحوا قادة في المستقبل. ومن خلال التخطيط الفعال للتعاقب الوظيفي، يتم إبلاغ إستراتيجيات وأهداف النمو الخاصة بالبنك إلى

الموظفين والمدراء. كما أن ترقية المرشحين في الوقت المناسب يسهم في استمرارية بقائهم في العمل فترة أطول وأن يصبحوا عامل تحفيز لزملائهم من خلال وضع ثققتهم بسياساتنا والعمل بجد وإخلاص لتحقيق أهدافهم وأهداف بنك الكويت الوطني.

#### العمالة الوطنية (103)

حددت وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل متطلبات معينة لممارسة الأعمال في دولة الكويت، ومن أهمها التقييد بالوائح الخاصة بالمواهب الوطنية وتوظيف عدد معين من العمالة الوطنية كحد أدنى، فيتعين على كل مؤسسة الوفاء بهذه المتطلبات أو مواجهة العواقب المحددة من قبل الجهات التنظيمية.

لدى بنك الكويت الوطني استراتيجيته الخاصة لجذب واستقطاب الكفاءات الوطنية المؤهلة وتطوير مهاراتهم من أجل إعداد قادة مؤهلين للمستقبل على أعلى مستوى. كما توجد لدينا أيضاً سياسات وممارسات ملائمة للموظفين، وهذا واضح في معدل الاحتفاظ المرتفع بموظفينا الكويتيين.

#### التنوع والشمولية (102-8، 103، 401-1، 405-1)

يسعى بنك الكويت الوطني دائماً لتشجيع ثقافة التنوع وتكافؤ الفرص وتقويتها والحفاظ عليها، حيث تعتبر سياسة إشراك الموظفين من أكثر السياسات فعالية لأنها تعكس مدى تقدير البنك لكوادره البشرية كونهم المكسب الأكثر قيمة. كما إن القرارات التي يتخذها البنك والجهات التنظيمية تتأثر بأراء الأفراد وسلوكياتهم، لذا يتعين على الفرد أن يشارك في الأنشطة ويؤثر من خلالها.

بالإضافة إلى ذلك، يضمن تنوع القوى العاملة قيمة مضافة لأعمال بنك الكويت الوطني في كافة فروعها المحلية والدولية في لندن، ونيويورك، وباريس، وجنيف، وسنغافورة والصين. وتساعد هذه الفروع والإدارات ومكاتب التمثيل الدولية البنك على فهم عملائنا من ثقافات وخلفيات متنوعة وبالتالي تنفيذ حملات تسويقية مميزة. أما مكاتب البنك في المنطقة فهي موزعة في البحرين، ومصر، والأردن، ولبنان، والمملكة العربية السعودية، وتركيا ودولة الإمارات العربية المتحدة.

إناث		ذكور		تصنيف الموظفين من الجنسين للعام 2017
النسبة من إجمالي القوى العاملة (%)	العدد	النسبة من إجمالي القوى العاملة (%)	العدد	
54.4	626	45.6	525	08-03
43.5	274	56.5	356	11-09
29.5	90	70.5	215	مدير - مدير أول
16.8	29	83.2	144	مدير تنفيذي وما فوق
	1019		1240	الإجمالي

2017								تصنيف الموظفين حسب الأعمال والفئات
إناث				ذكور				
Total	50<	50-30	30>	Total	50<	50-30	30>	
900	37	429	434	881	49	450	382	موظف مبتدئ
119	27	92	0	359	110	248	1	موظف أول
1.019	64	521	434	1.240	159	698	383	إجمالي

النسبة المئوية	الموظفون الكويتيون	2017	معدل العمر
%55	ذكور	802	أقل من 30
%45	إناث	1,233	50-30
%65.4	إجمالي نسبة التكوين	224	أكثر من 50

2017 م		عدد الموظفين في المكاتب الإدارية حسب مستوى الموظف
%	العدد	
3	67	08-03
3	65	11-09
1	25	مدير - مدير أول
1	24	مدير تنفيذي فما فوق
	181	إجمالي

2017 م		حسب عقد التوظيف	2017		عقود العمل وساعات العمل
إناث	ذكور		دوام جزئي	دوام كامل	
1019	1230	دائم	7	2,252	
0	0	مؤقت			

2017 م			حسب نوع التوظيف
إجمالي	إناث	ذكور	
2,252	1,017	1,235	دوام كامل
7	2	5	دوام جزئي

### تطوير المواهب (103، 102-8، 202-2، 1-401)

يؤمن بنك الكويت الوطني بأن توافر مكان العمل الإيجابي والاستراتيجيات الفاعلة التي يتم تطبيقها من شأنه المساهمة في الاحتفاظ بالموظفين التي بدورها تتطلب تطوير المواهب. ونقوم بتقييم استراتيجيات الاحتفاظ بالموظفين لدينا من مختلف جوانب حياتهم العملية، حيث يتم استخدام المعلومات التي تم جمعها من الاستبيان لدراسة نقاط قوتهم ومن ثم تطوير مهاراتهم وإلحاقهم بالوظائف الإدارية والقيادية الحيوية بحسب كفاءتهم.

وتفضيلاتهم وتوجهاتهم. وفي العام 2017، تم إخضاع العديد من موظفي بنك الكويت الوطني لمرحلة تطوير المواهب حسب مرتبتهم الوظيفية، حسب ما هو موضح أدناه:

- \* الموظفون المبتدئون: 26
- \* المشرفون (مستوى الإدارة الوسطى): 86
- \* التنفيذيون وما فوق: 26

ينتهج بنك الكويت الوطني سياسة واضحة بخصوص تحديد واختيار المواهب والتي يجب على الموظفين التقيدها، الأمر الذي يساعد في إتاحة فرص عادلة ومتساوية لكل من يستحقها، ويسعى البنك لضمان إحلال الشخص المناسب صاحب المؤهلات المطلوبة في الوظيفة المناسبة. كما يقوم البنك بتقييم مؤهلات وخبرات الموظفين بهدف تطوير الموظف والبنك معاً، وبالتالي يختار الأشخاص الذين يمتلكون المؤهلات والصفات القيادية التي تتوافق مع أهداف البنك.

ويبقى بنك الكويت الوطني مطلعاً على معدلات الرواتب في السوق والامتيازات والمزايا التي تقدم للموظفين من خلال القيام بأبحاثه على الأقل مرة في السنة. يتبع البنك أفضل الممارسات لخلق بيئة عمل إيجابية وتمتين العلاقات بين الموظفين مما يسهم في رفع معنويات الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

ومن ضمن الخريجين الجدد من برنامج أكاديمية الوطني، نحدد تلك المواهب التي لديها الإمكانيات اللازمة لتولي دوراً قيادياً في المستقبل، فيتم تقييم قدراتهم لضمان توافرها مع متطلبات بنك الكويت الوطني أو من خلال تزويدهم بالبرامج التدريبية، ومن يحصل على تقدير B+ أو أعلى أو من يتم ترشيحه من قبل الإدارة فيتم إلحاقه بمؤسسات التعليم العالي المرموقة.

ومع الأخذ في الاعتبار تخطيط التعاقب الوظيفي، فإننا نحدد المراتب الرئيسية في الإدارة ومن ثم تجري المقابلات للاطلاع على تطلعات وأهداف المرشحين بالتزامن مع أهداف وإستراتيجيات بنك الكويت الوطني. كما نوفر أيضاً فرص التطوير الوظيفي من خلال البرامج التدريبية التي من شأنها الارتقاء بمهاراتهم وقدراتهم وبالتالي تحقيق تطلعاتهم وأهدافهم. ومن أهم الجوانب الهامة الحيوية ضمن هذه العملية التقييم الشخصي والمهني للموظفين المتميزين باستخدام استبيان الشخصية المهنية الذي يوفر فهماً متعمقاً لسلوكياتهم

2017				الفئة
دوران الموظفين		الموظفون الجدد		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	الجنس
15.3	164	36.07	123	إناث
15.4	189	63.93	218	ذكور
15.03	353	100	341	الإجمالي

2017				الفئة العمرية
دوران الموظفين		الموظفون الجدد		
النسبة	العدد	النسبة	العدد	
16.5	114	28.44	97	50-30
9.8	27	0.59	2	فوق الـ50
15.6	212	70.97	242	دون الـ30
15.3	353	100	341	الإجمالي

(1-401)

## مراحل برنامج تطوير الموظفين



عملية تحديد واختيار المواهب	
من ضمن الخريجين الجدد من برنامج أكاديمية الوطني، يمكننا اختيار أفضل المرشحين الذين لديهم الإمكانيات والمواهب ليصبحوا قادة المستقبل.	
1	إخضاع الموظفين المحتملين للتقييم بهدف التأكد من مدى توافق مؤهلاتهم وكفاءاتهم مع متطلبات البنك وإذا كان هناك من ضرورة لتقديم برامج تدريبية.
2	حيازة تقدير B+ وأعلى بصفة مستمرة تعتبر أداءً جيداً، وإذا تم الترشيح لصاحبها من قبل الإدارة فهذا مؤشر على احتمالية حصوله على مركز قيادي في المستقبل. كما نحدد فئات المواهب بناءً على مقياس الوطني للمواهب.
3	يتم إلحاق الموظفين ببرامج تدريبية مخصصة للمشرفين مثل: برنامج قادة المستقبل، والإدارة الوسطى، وشيكاغو بوث وغيرها.
4	يتم إجراء المزيد من التقييمات لتحديد مجالات التطوير فيما يخص الوظائف القيادية لدى بنك الكويت الوطني.
5	يتم ترشيح الموظفين بناءً على أدائهم ومهاراتهم وحاجة خطة التعاقب الوظيفي إلى المواهب.
6	بناءً على خطة التعاقب الوظيفي، يتم ترشيح قادة المستقبل للمشاركة في برامج تدريبية لدى المؤسسات التعليمية الراقية من خلال معهد الدراسات المصرفية ثم يشاركون في برامج جماعية لتطوير التنفيذيين.
7	يتم إجراءات مقابلات تهدف إلى الاحتفاظ بالمواهب والاطلاع على طموحاتهم لضمان توافقتها مع أهداف البنك.

### التدريب والتطوير (103، 1-404، 2-404، 3-404)

تساهم البرامج التدريبية التي ينظمها بنك الكويت الوطني لموظفيه بشكل دوري في الارتقاء بمعرفتهم وقدراتهم، إلى جانب اكتساب مهارات جديدة مما يساعد على تحقيق أهداف البنك من جهة وتحقيق طموحات الموظفين من جهة أخرى.

في العام 2017، قدم بنك الكويت الوطني 68,359 ساعة تدريب وتطوير في مختلف المجالات المتعلقة بأنشطة وأعمال البنك. كما أن مبادرة أكاديمية الوطني الهادفة إلى تقديم دورات تدريبية للموظفين الجدد تساعد على تطويرهم وإعدادهم كموظفين أكفاء، وتعتبر هذه المبادرة خطوة سبقة من البنك بهدف تطوير كوادره البشرية. وكل ذلك يضمن دعم اللوائح التنظيمية الكويتية وتسد الثغرات بين مهارات خريجي الجامعات الكويتية وتوقعات سوق العمل. كما أن النهج المستدام الذي تبنته أكاديمية الوطني لا يساعد المتدربين على اكتساب مهارات جديدة تمكنهم من استغلال الفرص فحسب، بل إن له مردوداً إيجابياً على السوق والاقتصاد المحلي في حال انتقال المواطنين الكويتيين المدربين من بنك الكويت الوطني إلى مؤسسات أخرى في المستقبل.

إجمالي ساعات التدريب  
إجمالي المساهمة

68,359 ساعة



### برنامج الشباب للتدريب

صمم بنك الكويت الوطني خطة تدريبية ماثلة من خلال برنامج الشباب، لمساعدة الكوادر الكويتية الشابة من حملة الدبلوم على الالتحاق بشبكة فروعنا كمبتدئين بعد إكمالهم للبرنامج بنجاح. ومن خلال هذا البرنامج يتم اختيار 17 مشاركاً للانضمام إلى البرنامج الذي يمتد لسنة أسابيع، ويهدف إلى تطوير الشباب وتدريبهم وتأهيلهم للعمل في القطاع المصرفي.

ويوفر بنك الكويت الوطني فرصاً متكافئة ومتساوية لجميع الموظفين، حيث يمنحهم فرص المشاركة في برامج تدريبية يتم تصميمها بناء على تقييم احتياجات المؤسسة والموظفين ويمكن لجميع الموظفين المشاركة في أنشطة التدريب والتطوير. وبذلك يلتزم البنك بتطوير المهارات العملية والعلمية لموظفيه بهدف إعدادهم للعمل في القطاع المصرفي من جهة وتجسيد دوره الاجتماعي المسؤول تجاه تطوير الشباب الكويتي.

قائمة برامج بنك الكويت الوطني للتدريب مدرجة في الملاحق.

## دراسة خاصة

### أكاديمية الوطني

#### لمحة عامة

تم افتتاح أكاديمية الوطني العام 2008 بهدف تمهيد الطريق للخريجين الجامعيين الجدد من الشباب الكويتي للالتحاق بالعمل في قطاع الخدمات المصرفية. وتختار الأكاديمية الشباب المؤهلين وتقوم بإعدادهم للانضمام إلى بنك الكويت الوطني وتقدم لهم التدريب التقني والعملية اللازم من خلال المحاضرات في الفصول، والتدريب أثناء العمل، والزيارات إلى الفروع ومجموعة الأعمال لشغل الوظائف المحتملة.

#### الوصف

**لماذا:** اختيار المواهب وتطوير مهاراتهم، إلى جانب اطلاعهم على هيكلية بنك الكويت الوطني وثقافته لتعزيز فرص تطويرهم الوظيفي في المستقبل.

**كيف:** تعزيز معرفة المرشح وتطويرها لتتوافق مع أهداف البنك.

**النتائج:** أظهر المتدربون جهوداً مميزة وقد حصدوا ثمارها لاحقاً. كما غرست فيهم حب المعرفة لتعلم كل شيء جديد في القطاع المصرفي وأصبحوا من المتميزين.

2017		إجمالي ساعات التدريب للموظفين حسب الجنس وفترة الموظف
ذكور	إناث	
21,034	25,756	08-03
4,821	7,193	11-09
1,697	6,127	مدير - مدير أول
234	1,499	مدير تنفيذي وما فوق
27,785	40,574	الإجمالي

5. الاحتيال المهني (اختلاس الأصول والموجودات، والفساد، والاحتيال في البيانات المالية)
6. مؤشرات الاحتيال (ضعف الرقابة الداخلية، والخلل في الممارسات المحاسبية، والخلل التشغيلي، والخلل السلوكي)
7. الآثار المترتبة عن الاحتيال
8. دور الموظفين في مكافحة الاحتيال
9. الإبلاغ عن حالات الاحتيال
10. نهج وسياسة بنك الكويت الوطني

#### صحة وسلامة الموظفين (103، 1-403، 2-403)

ينتهج بنك الكويت الوطني سياسة فاعلة فيما يخص صحة وسلامة موظفيه. ففي حال وقوع أي حادث، يقدم البنك كامل الراتب للموظف المتضرر لحين شفائه وعودته إلى العمل. مع العلم أن البنك لم يسجل أي حادث أو إصابات في مقر العمل خلال العام 2017، إلا أنه وفي حال وقوع أي حادث يقوم البنك بتطبيق المادة 93 من قانون العمل والتي تنص على: "للعامل المصاب بإصابة عمل أو مرض مهني الحق في تقاضي أجره طوال فترة العلاج التي يحددها الطبيب وإذا زادت فترة العلاج على ستة أشهر يدفع له نصف الأجر فقط حتى شفاؤه أو تثبت عاهته أو يتوفى".

إجمالي عدد الإصابات في مقر العمل

صفر



حقوق الإنسان (1-406، 1-408)  
يحرص بنك الكويت الوطني على تحقيق المساواة بين جميع موظفيه من خلال منحهم البرامج التدريبية والأنشطة التطويرية.

ووفقاً للسياسات والممارسات والثقافة التنظيمية للبنك، يسعى بنك الكويت الوطني إلى تعريف الموظفين على سياسات وإجراءات حقوق الإنسان من خلال تزويدهم بدورات تدريبية لضمان المام كل موظف لكامل حقوقه. كما يلتزم بنك الكويت الوطني بقانون العمل الكويتي الذي يضمن أيضاً حقوق الموظفين بما في ذلك حقوق الإنسان، وساعات العمل الإضافية وإجازة الأمومة. كما قام بنك الكويت الوطني بتوسيع نطاق امتيازاته للموظفات من خلال تخصيص مكان في المقر الرئيسي الجديد لروضة الأطفال.

#### القواعد السلوكية

كما يتم توفير التدريب على القواعد السلوكية والتنظيمية لجميع الموظفين الجدد لكي يكونوا على اطلاع تام بالسياسات والإجراءات الخاصة ببنك الكويت الوطني. يرجى من الموظفين الجدد قراءة كتيب القواعد السلوكية كل ثلاثة أشهر.

#### مكافحة الفساد / مكافحة الاحتيال (1-205)

يلتزم البنك على تقديم التدريب الدوري اللازم لموظفيه في مكافحة الفساد والاحتيال، حيث تلقى في العام 2017 ما يقارب 100 موظف على التدريب الذي تضمن خمس جلسات وتم من خلالها تغطية المحاور الرئيسية التالية:

1. تعريف الاحتيال
2. الشخص المسؤول عن إدارة ومكافحة مخاطر الاحتيال
3. الأنواع الشائعة للاحتيال في القطاع المصرفي
4. تقرير جمعية مفتشي الاحتيال المعتمدين للعام 2016 (نوع القطاع الذي تم الاحتيال عليه، وتحليل الأسباب، وتحليل مصدر الكشف)

التدريب في مجال حقوق الإنسان 2017	
275	الموظفون الذين تلقوا التدريبات في سياسات حقوق الإنسان والإجراءات المتبعة
* ساعتان لكل جلسة	إجمالي عدد ساعات التدريب المتعلقة بسياسات حقوق الإنسان والإجراءات المتبعة
* 24 جلسة تم تخصيصها للبرنامج التوجيهي للموظفين	
* أكاديمية الوطني وبرنامج الشباب	

(2-412)





# المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة



تتفق أعمال بنك الكويت الوطني اتفاقاً تاماً مع خطة الكويت للتنمية، وتدعم رؤية الكويت 2035 وتحدد أهدافه المالية مع أهدافهم المستدامة. وتقوم استراتيجية بنك الكويت الوطني على عدة ركائز أساسية، وهي: النهوض بالمجتمع، وتعزيز وتشجيع الابتكار، وتبني المنتجات والحلول التكنولوجية الصديقة للبيئة، الارتقاء بالقدرات وتطويرها، تبني الممارسات البيئية الصحيحة وتحسين كفاءة موارد الطاقة.

## المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة (103، 1-203، 1-203)

نجحت دولة الكويت في أن تصبح مثلاً يحتذى به في مجال إنشاء البنى التحتية التي تضاوي المعايير العالمية خلال فترة قصيرة وتوفير معايير معيشية للمواطنين تعتبر الأعلى من نوعها. ويتوقع أن ينمو قطاع البنى التحتية في دولة الكويت بنسبة تتراوح بين 15% إلى 20%، وذلك نتيجة للخطة الخمسية التي تنفذها الحكومة خلال الفترة من 2015-2020. إلا أن الازدهار الاقتصادي صاحبته موجة استهلاكية ملحوظة أدت إلى توليد النفايات والمخلفات. كما أدى ارتفاع انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناتجة عن استهلاك الوقود إلى ارتفاع التلوث وبالتالي تغير المناخ، وهي ظواهر سلبية تصاحب حركة النمو التي تشهدها الدولة، لذا ينبغي أخذ هذه التأثيرات السلبية على محمل الجد. ولا شك أن عوامل النمو تشكل جزءاً من عملية الاستدامة البيئية والاقتصادية في الكويت ولكن قد تؤدي إلى تأثيرات سلبية شديدة على حياة المواطنين في السنوات القادمة، لذا يجب على الكويت والعالم بأسره اتخاذ مساراً يضمن النمو المستدام.

والازدهار. كما تركز خطة الكويت للتنمية أيضاً على مراقبة أداء الدولة في تحقيق التقدم وفقاً للخطة مقارنة بالدول الأخرى، وتقيس أداء الخطة بناءً على 20 مؤشراً رئيسياً عالمياً إضافة إلى بعض المؤشرات الفرعية الأخرى. ومن شأن هذه المؤشرات مراقبة التقدم وقياسه مع أخذ أهداف الخطة في الحسبان، علماً أن الخطة تهدف للارتقاء بالكويت إلى مصاف 35 في المائة من أرقى الدول في العالم بحلول في العام 2035.

قام بنك الكويت الوطني، مع أخذ سائر هذه الجوانب في الاعتبار، بتطوير نهج إنمائي مستدام يدعم المؤسسات الأخرى العاملة في الكويت حتى يمكننا جميعاً السعي وراء تحقيق نمو يضمن الاستدامة البيئية والاجتماعية ويؤدي في نهاية المطاف إلى استدامة الاقتصاد الكويتي وفقاً لرؤية 2035 وأهداف التنمية المستدامة.

وفيما يلي الركائز التي تستند إليها استراتيجية بنك الكويت الوطني والتي ستترب منها تأثيرات اقتصادية مباشرة على الكويت الجديدة وخطة الكويت للتنمية:

- \* الارتقاء بالمجتمع
- \* تشجيع وتعزيز الابتكار
- \* استخدام وتمويل المنتجات والحلول التكنولوجية الصديقة للبيئة
- \* تطوير القدرات والمهارات
- \* تبني ممارسات بيئية إيجابية
- \* تحسين موارد الطاقة

### تمويل المشاريع

يهدف بنك الكويت الوطني إلى دعم النمو الاقتصادي في دولة الكويت، ومن هذا المنطلق تقوم مجموعة بنك الكويت الوطني بتمويل المشاريع الحكومية في مجال تطوير البنى التحتية ضمن خطة التنمية. كما قام البنك بتمويل مشاريع أخرى تتدرج ضمن برنامج الشراكة بين القطاعين العام والخاص مثل مشروع محطة الزور الشمالية لإنتاج الطاقة الكهربائية وتحلية المياه، وقدّم الدعم للمتقدمين بالعطاء لمشروع معالجة نفايات البلدية الصلبة في منطقة كبد وغيرها من مشاريع الـ BOT مثل توسعة محطة الصليبية لمعالجة مياه الصرف. وهكذا يلعب بنك الكويت الوطني دوراً بارزاً كشريك من القطاع المصرفي للحكومة الكويتية ودعم أهم المشاريع المتعلقة بالاستدامة. هذا بالإضافة إلى المشاريع الأخرى الحالية مثل تطوير وتوسعة مصافي الوقود الصديقة للبيئة، مشاريع الطاقة الشمسية، مشروع تحويل النفايات إلى طاقة، ومشاريع الإسكان، ومحطات تحلية المياه وتشبيد المستشفيات.

ومن أجل تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة التي يلعب فيها بنك الكويت الوطني دوراً ريادياً من خلال تمويل مشاريع البنى التحتية

ونسعى لصياغة مستقبل جديد من خلال رسم أهداف تتسجم مع أهداف التنمية المستدامة، وفي هذا الإطار وضعنا جدول أعمال يهدف إلى مكافحة الآثار السلبية التي تصاحب التنمية الاقتصادية، وننتهج سياسة نمو تساعد في الحفاظ على سلامة البيئة ومكافحة تغير المناخ، حيث يؤمن البنك بأهمية إحداث النقلة النوعية من خلال التركيز على هدف أسمى يساعد في إضافة قيمة للمجتمع والبيئة مع تحقيق المردود لأصحاب المصالح. وانطلاقاً من هذا الإيمان، تمكن البنك من صياغة استراتيجية تهدف إلى بناء مشروع مستدام يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

### دعم الرؤية الوطنية 2035 (103)

في إطار مساعيها الرامية للتخفيف من حدة المخاطر البيئية، تعمل دولة الكويت على وضع خارطة طريق تمكن المؤسسات الكويتية من تبني ممارسات أكثر استدامة. وتندرج خطة الكويت للتنمية ضمن نفس الإطار، وهي خطة شاملة تهدف إلى تحقيق رؤية مستقبلية مستدامة تتوافق مع رؤية الكويت 2035. وتتمحور الخطة حول خمسة محاور رئيسية لتحقيق النتائج المرجوة وسبع ركائز في مجالات الاستثمار والتطوير. كما تحدد الأولويات الإنمائية طويلة الأمد في دولة الكويت، وتشتمل على مجموعة من برامج ومشاريع استراتيجية تم تصميمها للمساعدة على ترجمة رؤية كويت جديدة إلى واقع ملموس.

وتشمل الأولويات طويلة الأمد التي حدتها خطة الكويت للتنمية محاور عديدة مثل تقليل نسبة الفقر، حماية المنظومة البيئية وتعزيز السلام والازدهار للجميع، وهي أولويات تتوافق مع الأهداف التنموية وتركز على مجالات الاستثمار وتدفع نحو تحقيق المزيد من التطور



## دراسة خاصة

### مشروع الشراكة بين القطاعين العام والخاص

اسم المشروع: مشروع كبد للنفايات الصلبة

القطاع: إدارة النفايات الصلبة

الشركاء: هيئة مشروعات الشراكة بين القطاعين العام والخاص/بلدية الكويت/وزارة الكهرباء والمياه/ وزارة الأشغال العامة

المفهوم: تطوير حلول بديلة لعمليات إدارة النفايات المتبعة حالياً في الدولة، وذلك بتوظيف أحدث الحلول التكنولوجية

التأثير البيئي/الاجتماعي: من شأن المشروع الإسهام في تحقيق الأهداف التي حددتها دولة الكويت لقطاع الطاقة المتجددة، حيث أنه ينطوي على معالجة النفايات الصلبة داخل الكويت في إطار الجهود الرامية لحماية البيئة والموارد الطبيعية وذلك بإيجاد مصادر بديلة لتوليد الطاقة.

المعايير المتبعة: سيتم تصميم وبناء وتشغيل كافة المرافق وفقاً لساتر القوانين والمعايير التي وضعتها وكالة حماية البيئة، ووفقاً لمرسوم البرلمان الأوروبي رقم EU/75/2010 في الأمور البيئية / التقنية.

تقترح هيئة مشروعات الشراكة بين القطاعين العام والخاص، وبالتعاون مع بلدية الكويت، تطوير مشروع لتحويل نفايات البلدية الصلبة لتوليد الطاقة وذلك بالشراكة بين القطاعين العام والخاص (على أساس البناء والتشغيل ونقل الملكية، ترخيص يسري لمدة 25 سنة + ثلاث سنوات للبناء) في كبد. ويتميز المشروع بسعة معالجة 3,274 طن من النفايات في اليوم (ما يعني قرابة 1.05 مليون طن في السنة) من نفايات البلدية الصلبة. وسيجري التوقيع على اتفاقية الشراكة مع بلدية الكويت على أساس البناء والتشغيل ونقل الملكية BOT لمدة 25 سنة، كما أن السعة الكهربائية للمحطة تقدر بنحو 90 ميغاواط. وسيتم استهلاك كمية قليلة من الكهرباء المولدة في المحطة لتشغيل مرافقها، أما الباقي فسيتم شراؤه من وزارة الكهرباء والمياه وفقاً لشروط وأحكام اتفاقية شراء الطاقة ومقابل سعر 5.6 فلس لكل كيلوواط/ساعة، وتقدر كلفة المشروع بنحو 1 مليار دولار أمريكي.

والمشاريع الإنمائية الأخرى التي لها تأثيرات إيجابية كبيرة على خطة الكويت للتنمية، يجب أن تتوافر لدى البنك كفاءات ومهارات ذات أبعاد استراتيجية. كما يتوقع البنك بدوره التزاماً قوياً من إدارته العليا بالمساهمة في هذه المشاريع خاصة وأن نتائجها لا تعود دائماً بالمرودود المالي للبنك على المدى القصير، إلا أن البنك يتخذ مثل هذه القرارات انطلاقاً من التزامه بمسؤوليته تجاه تحقيق ودعم التنمية الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المستدامة في دولة الكويت.

يستند نهج بنك الكويت الوطني تجاه الاستدامة إلى أهداف محددة التي تركز على ثلاث أولويات رئيسية من أجل المساهمة في الرؤية الوطنية لدولة الكويت 2035، وهي كالتالي:

- \* تمويل مشاريع البنى التحتية الوطنية
- \* تمويل استثمارات صديقة للبيئة
- \* دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

ومن خلال هذا التقرير، يسعى بنك الكويت الوطني إلى إطلاع أصحاب المصالح على أحدث المستجدات حول مشاريع البنى التحتية والاستثمارات الصديقة للبيئة التي تم تنفيذها خلال العام 2017 ليكونوا على معرفة بما تم تحقيقه مقارنة بما ذكره في التقرير السابق، علماً أن البيانات تشير إلى الأداء الفعلي الذي قدمه البنك في العديد من المشاريع.

لقد نجحنا في الوفاء بمتطلبات تقييم التأثير البيئي والاجتماعي في سائر المشاريع التي يمولها بنك الكويت الوطني، حيث يمثل البنك للوائح التنظيمية الموضوعية من قبل وكالة الحماية البيئية، سواء كان ذلك داخلياً (مثل المقر الرئيسي الجديد للبنك) أو خارجياً في المشاريع التي نستثمر فيها. وفيما يلي بعض الخصائص التي يتميز بها تصميم المقر الرئيسي الجديد للبنك:

- \* تحسين أداء الطاقة بما يقارب 40%
- \* توفير ما يقارب 30% من استهلاك المياه داخل المقر
- \* معدل تحويل مخلفات البناء 50% على الأقل
- \* تخصيص 80% من الموقع كمساحات مفتوحة
- \* الأسقف الخضراء
- \* إعادة تدوير مياه الصرف في الموقع بنسبة لا تقل عن 10% من إجمالي مياه الصرف

كما تتوافق سائر مشاريع بنك الكويت الوطني مع اللوائح التنظيمية التي وضعتها وزارة الكهرباء والمياه وبرامج الحفاظ على موارد الطاقة.

ويدرك بنك الكويت الوطني أن الاستثمارات المسؤولة تتطلب تقييم المخاطر المتعلقة بالتأثيرات البيئية والاجتماعية، لذا فهو يلتزم بتطبيق عوامل الاستدامة في النهج الذي يتبناه لتقييم مخاطر الاستثمارات وعملية صنع القرارات.

## دراسة خاصة

### مشروع BOT (البناء والتشغيل ونقل الملكية)

اسم المشروع: محطة الصليبية لمعالجة مياه الصرف الصحي

القطاع: إدارة المياه ومياه الصرف الصحي

الشركاء: وزارة الأشغال العامة / شركة تنمية المرافق

المفهوم: معالجة مياه الصرف الصحي لتحويلها إلى مياه مستصلحة تتوافق مع معايير الجودة

التأثير البيئي/الاجتماعي: تعالج محطة الصليبية حوالي 60% من إجمالي مياه الصرف الصحي في الكويت، علماً أن استخدام المياه المستصلحة حالياً يقتصر على الأغراض الزراعية والصناعية. كما أن من شأن إعادة استخدام مياه الصرف الصحي المستصلحة بطريقة آمنة المساعدة في الحفاظ على البيئة، حيث أن عملية الاستصلاح تحول الرواسب إلى سماد طبيعي يمكن استخدامه في سائر الأغراض الزراعية.

المعايير المتبعة: مواصفات وخصائص المياه المستصلحة التي يتم إنتاجها لمحطة الصليبية تفوق معايير منظمة الصحة العالمية المحددة للمياه الصالحة للشرب.

تمتلك شركة تنمية المرافق محطة الصليبية لمعالجة مياه الصرف الصحي، وهي أكبر محطة في العالم تستند إلى تكنولوجيا المرشح الغشائي لاستصلاح المياه، وهي تعالج حالياً مياه الصرف الصحي وتستخدم مياهها المستصلحة في عمليات زراعية وليس لغرض الشرب. وتشمل المحطة محطة أولية للمعالجة تقع في العارضية، خط أنابيب طوله 25 كلم لنقل مياه الصرف الصحي من العارضية إلى الصليبية ومحطة بيولوجية خاصة بالاستصلاح في الصليبية. وقد تم تصميم محطة المعالجة التقليدية الكائنة في الصليبية بسعة تصل 375 ألف متر مكعب يومياً (كمعدل متوسط) إلا أن السعة الفعلية حالياً تبلغ 425 ألف متر مكعب كل يوم (كمعدل متوسط)، حيث يتم نقل قرابة 60% من مياه الصرف الصحي المتولدة في مدينة الكويت إلى المحطة. واتفقت كل من وزارة الأشغال العامة وشركة تنمية المرافق على توسيع السعة التي تستوعبها للمحطة من 375 ألف متر مكعب يومياً إلى 600 ألف متر مكعب يومياً مع التحسن في معدل المياه.

### دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة (203-2)

يدرك بنك الكويت الوطني أهمية الدور البنّاء الذي يمكن أن تلعبه الشركات الصغيرة في الدفع بمسيرة النمو والازدهار الاقتصادي، وعليه يعتبر دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من أولويات البنك ضمن إطار استراتيجيته تجاه التنمية المستدامة، حيث يمكن لمثل هذه الشركات، إذا توفرت لها الأدوات اللازمة والدعم المناسب، أن تصبح قاعدة ينطلق منها النمو الاقتصادي المستدام. وبالتالي يسعى

بنك الكويت الوطني لتحقيق تأثير اقتصادي إيجابي على مثل هذه الشركات وهي نهاية المطاف على الاقتصاد الكويتي.

وتهدف الخطة الخمسية لدولة الكويت إلى جذب قرابة 137 ألف وظيفة إلى القطاع الخاص بحلول عام 2020، ويمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة تقديم مساهمات كبيرة في العديد من الجوانب، ومنها: ضمان التنوع عند توظيف القوى العاملة، إشراك المجتمعات المحلية لتبني متطلباتها، وجلب الفرص إلى مناطق تنعدم فيها الوظائف. ولأجل مساعدة الحكومة الكويتية في تحقيق أهداف الشركات الصغيرة والمتوسطة، يلتزم بنك الكويت الوطني بمسؤوليته في دعم مثل هذه الشركات لتتمكن من تطوير أعمالها وتسهم في تحقيق أهداف جديدة في سوق العمالة. وقد بدأ البنك بتقديم الخدمات المصرفية للأعمال منذ العام 2012 سعياً منه لتلبية احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة، علماً أن الخدمات المصرفية للأعمال يتم تقديمها في 13 فرعاً موزعاً في الكويت على أيدي موظفين أكفاء ومتخصصين في الحسابات والخدمات والتسهيلات التي تلائم الشركات الصغيرة والمتوسطة. ومن شأن هذه المنتجات والخدمات المتخصصة تلبية احتياجات العملاء الفردية لتيسير عملية تنفيذ المعاملات المالية لعملاء الخدمات المصرفية للأعمال.

وفي العام 2017، بلغ عدد عملاء الخدمات المصرفية للأعمال حوالي 10 آلاف عميل. وقد بدأ البنك بتقديم خدمات مبتكرة للعملاء مؤخراً وتشمل خدمة نقل المبالغ النقدية بأمان من مقر العملاء للإيداع في حساباتهم لدى بنك الكويت الوطني وذلك بواسطة خدمة توصيل خاصة. كما يمكن لعملاء الخدمات المصرفية للأعمال الاستفادة من خدمة الوطني الهاتفية على مدار الساعة، إلى جانب القنوات المصرفية البديلة للاستفادة من خدمات مصرفية مريحة في أي زمان ومن أي مكان وذلك من خلال موقع الوطني الإلكتروني لتحويل الرواتب، خدمة الوطني عبر الموبايل وخدمة الوطني عبر الإنترنت. هذا وتم تصميم بطاقات الخدمات المصرفية للأعمال لتلبية احتياجات سائر عملائنا بما فيها بطاقة السحب والإيداع النقدي التي تستخدم عبر أجهزة السحب الآلي داخل الكويت وخارجها. ويمكن إعطاء مندوب الشركة بطاقة الإيداع فقط لإيداع المبالغ النقدية في الفرع أو بواسطة أجهزة السحب الآلي دون عرض إجمالي مبلغ الحساب. أما بطاقة الخدمات المصرفية للأعمال الوطني الائتمانية فهي مقبولة عالمياً حيث يمكن استخدامها لدى ملايين المواقع في العالم، وهي تقدم مجموعة من المزايا بما فيها تأمين السفر المجاني، خدمات الكونسيرج، دخول قاعات المطارات مجاناً وإيقاف السيارات مجاناً. هذا بالإضافة إلى العروض العالمية المتميزة التي تقدم حصرياً لحاملي البطاقة والاستفادة من برنامج مكافآت الوطني.

بالإضافة إلى ذلك، يدعم البنك الشركات الصغيرة والمتوسطة في مجالي التدريب والتطوير أيضاً، حيث قام بتنظيم ندوة أعمال لرواد الأعمال والمشاريع من المواطنين الكويتيين وذلك سعياً منه لتشجيع وتطوير قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في الكويت، حيث كانت الجلسة النقاشية بعنوان كيف ينمكس نمطك في التفكير على نجاح أو فشل أعمالك. ومن شأن مثل هذه الندوات الارتقاء بطريقة تفكير رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة لمساعدتها في التغلب على التحديات بنجاح، إلى جانب كسب مهارات القيادة والتفكير الاستراتيجي.

## دراسة خاصة

برنامج التدريب المصرفي المتخصص - الصحفيون  
الاقتصاديون

حول البرنامج: بصفته الرائد في القطاع المصرفي، يدرِك بنك الكويت الوطني أهمية وسائل الإعلام المطبوعة والإلكترونية في التعامل مع الشؤون الاقتصادية. لذلك، أقامت إدارة العلاقات الإعلامية بالتعاون مع رؤساء الإدارات المختلفة في البنك برنامجاً تدريبياً متخصصاً في المجال المصرفي لجميع الصحفيين وخصوصاً المهتمين بالشؤون الاقتصادية والمصرفية. امتد البرنامج التدريبي من أكتوبر 2016 إلى مايو 2017 حيث ضم 12 ندوة تثقيفية وتناول العديد من القضايا المواضيع المتعلقة بالبنوك، بما في ذلك آخر التطورات والمستجدات في الأسواق النقدية والمالية، المعايير الرقابية المتعلقة بالخزينة، بازل 3، قواعد الحوكمة المصرفية، قانون الامتثال الضريبي الأمريكي، إدارة المخاطر في الأزمات، التحليلات النقدية والمالية، التصنيفات الائتمانية، التمويل التجاري وغيرها.

التمكين والتطوير: ساهمت هذه المبادرة بتحقيق هدف بنك الكويت الوطني بتعزيز عمليات القطاع المصرفي في الكويت والاقتصاد المحلي بشكل عام، ومن ضمن أهداف البرنامج المتعددة:

- \* المساعدة في الترويج لواحدة من أهم وسائل التواصل، وهي وسائل الإعلام، التي تشكل ركيزة أساسية من ركائز التنمية في الكويت
- \* تعزيز وتحسين التغطية الإعلامية للشؤون الاقتصادية في الكويت
- \* تطوير كوادر إعلامية ليكونوا مساهمين حقيقيين ونشطين في التنمية الاقتصادية
- \* تطوير مهارات وقدرات المتخصصين في مجال الإعلام من خلال تطوير معلوماتهم المتعلقة بالقطاع المصرفي
- \* تعزيز معرفتهم بأدوارهم ومسؤولياتهم في هذا المجال

إشراك أصحاب المصالح: يحرص بنك الكويت الوطني على تحقيق قيمة أعلى لأصحاب المصالح من داخل البنك أو خارجه. وقد ساعدت البرامج التدريبية والندوات التي نظمت بالتعاون مع رؤساء الإدارات المختلفة في بنك الكويت الوطني على زيادة مشاركة أصحاب المصالح الداخليين. كما كرم البنك الصحفيين المشاركين في البرنامج التدريبي في حفل مميز بحضور كل من السيد/ عصام جاسم الصقر، الرئيس التنفيذي للمجموعة، السيد/ صلاح الفليج، الرئيس التنفيذي - الكويت؛ السيد/ سليمان المرزوق، نائب الرئيس التنفيذي - الكويت، السيد/ عماد العبلاني، مدير عام - مجموعة الموارد البشرية وكبار المسؤولين التنفيذيين في البنك.

وعلى هامش المحاضرة التي ألقتها مدربة الحياة سندس الشايجي، دُعي الحاضرون من أصحاب المشاريع المحلية إلى طرح الأسئلة ومناقشة الأفكار المتعلقة بوضع رؤية إستراتيجية لشركاتهم وطرح الأسئلة بما يتعلق بتوسيع حجم أعمالهم. الجدير بالذكر أن بنك الكويت الوطني يقدم مجموعة كاملة من حلول الخدمات المصرفية للأعمال والتي تستهدف أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المحليين، بما في ذلك خدمة دعم مباشرة للعملاء مع تخصيص مسؤول علاقة العملاء لكل عميل لتلبية متطلباتهم المصرفية.

### مبادئ خط الإستواء

مبادئ خط الإستواء (Equator Principles) عبارة عن إطار لإدارة والحد من المخاطر بهدف تحديد وتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية المحتملة التي تواجه المؤسسات المالية في مشاريعها. وتعتبر تلك المبادئ بمثابة مقياس مرجعي للقطاع المصرفي، وهي تهدف أساساً لتكون معياراً لأخذ الحيطة والحذر في الموافقات والعمليات التي تصاحبها مخاطر وذلك لدعم عملية اتخاذ القرار الصحيح المسؤول. عادةً ما تصاحب مشاريع التمويل في الأسواق الناشئة مخاطر بيئية واجتماعية كبيرة، لذا يتقيد بنك الكويت الوطني بمبادئ خط الإستواء في مشاريع الطاقة لخفض المخاطر البيئية بشكل فاعل. وهكذا أصبحت معايير الأداء المتعلقة بالاستدامة البيئية والاجتماعية التي يلتزم بها البنك للتعامل مع المخاطر تلقى شهرة عالمية. إن اتباع مبادئ خط الإستواء يعكس مسؤولية بنك الكويت الوطني في أخذ القرارات المستدامة وانتهاج الشفافية في إدارة الاستدامة وتحقيق الأهداف البيئية والاجتماعية لمشاريعه. ويقوم البنك بتقييم المقترضين للتأكد من استيفائهم لمتطلبات القوانين واللوائح التنظيمية المحلية وتقيدهم بها في المستقبل. ومن خلال هذا النهج، يستطيع بنك الكويت الوطني تحقيق نتائج واضحة وملموسة لمشاريعه في مجال الطاقة وذلك من خلال:

- \* وضع خطة شاملة للمخاطر
- \* الشفافية فيما يخص تأثير مشاريعه على الاستدامة والجوانب البيئية والاجتماعية
- \* تقييم إجراءات الحد من المخاطر والتي يمكن اتخاذها لتوفير معلومات رئيسية لصنع القرارات

وفيما يلي مبادئ خط الإستواء التي يلتزم بها بنك الكويت الوطني:

- \* المبدأ 1: المراجعة وتصنيف الفئات
- \* المبدأ 2: التقييم الاجتماعي والبيئي
- \* المبدأ 3: تطبيق المعايير الاجتماعية والبيئية
- \* المبدأ 4: نظام الإدارة البيئية والاجتماعية وخطة عمل لمبادئ خط الاستواء
- \* المبدأ 5: إشراك أصحاب المصالح
- \* المبدأ 6: آلية التظلم
- \* المبدأ 7: مراجعة مستقلة
- \* المبدأ 8: العقود والمواثيق
- \* المبدأ 9: الرقابة المستقلة وإعداد التقارير
- \* المبدأ 10: إعداد التقارير والشفافية





## الملاحق

## الملحق أ: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI

رقم الإفصاح المعياري طبقاً GRI ↓	مواضيع الإفصاح الفردية	المعلومات	الصفحة
1-102	اسم المؤسسة	بنك الكويت الوطني	-
2-102	الأنشطة، العلامات التجارية، المنتجات والخدمات		33 ,31 ,24 ,7
3-102	موقع المقر الرئيسي	مدينة الكويت	-
4-102	موقع العمليات التشغيلية		9 ,8
5-102	الملكية والصيغة القانونية		41
6-102	الأسواق التي نعمل فيها		9 ,8 ,7
7-102	مستوى ونطاق المؤسسة	التقرير السنوي للعام 2017 ويمكن الاطلاع عليه من خلال الرابط التالي: <a href="http://nbk.com/bnk-group/investor-relations/financial-reports">nbk.com/bnk-group/investor-relations/financial-reports</a>	14 ,7
8-102	معلومات عن الموظفين والعمال الآخرين		72 ,71 ,70
9-102	سلسلة التوريد		39
10-102	تغييرات مهمة في المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة بها	لا يوجد توريد ملحوظ	-
11-102	المبادئ أو النهج الاحترازي		45
12-102	المبادرات الخارجية	* خطة التنمية الوطنية (KNDP) * أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UNSDG)	-
13-102	عضوية الجمعيات والاتحادات	* اتحاد مصارف الكويت * اتحاد سوق القروض (LMA) * اتحاد تمويل المشاريع الدولية (IFPA)	-
14-102	بيان من صناع القرار		5 ,4
16-102	القيم، المبادئ، المعايير وقواعد السلوك		10
18-102	هيكل الحوكمة		41

الملحق أ: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI (يتبع)

رقم الإفصاح المعياري طبقاً GRI ١	مواضيع الإفصاح الفردية	المعلومات	الصفحة
21-102	استشارة أصحاب المصالح حول الأمور الاقتصادية والبيئية والاجتماعية		19, 20, 21, 22, 23, 33
40-102	قائمة مجموعات أصحاب المصالح		19, 20, 33
41-102	الاتفاقيات الجماعية	لا توجد النقابات العمالية حسب القانون	-
42-102	تحديد واختيار أصحاب المصالح		19, 20
43-102	نهج إشراك أصحاب المصالح		14, 19, 20
44-102	الموضوعات الرئيسية والاهتمامات		19, 20, 21, 22, 23
45-102	الكيانات المشمولة في البيانات المالية الموحدة	لا توجد بيانات موحدة لأننا نعد التقارير عن بنك الكويت الوطني- الكويت فقط	-
46-102	تحديد محتوى التقرير وحدود المواضيع		2, 21, 22, 23
47-102	قائمة بالمواضيع الرئيسية		21, 22, 23
48-102	تعديلات في المعلومات		6, 13, 27, 35, 47, 55, 67, 77
49-102	تعديلات في التقارير	لا تعديلات	-
50-102	فترة التقرير	1 يناير 2017 - 31 ديسمبر 2017	-
51-102	تاريخ آخر التقرير	مارس 2018	-
52-102	دورة التقرير	سنوية	-
53-102	لأسئلة المتعلقة بالتقرير	sustainability@nbk.com ص ب 95، الصفاة، 13001، الكويت	-
54-102	مطالبات إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير: الخيار الأساسي	-
55-102	فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	محتوى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير متوفر في هذا التقرير	-

الملحق أ: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI (يتبع)

الصفحة	المعلومات	مواضيع الإفصاح الفردية	رقم الإفصاح المعياري طبقاً GRI ١
-	لم يخضع هذا التقرير للموافقة الخارجي	الموافقة الخارجية	56-102
,36 ,30 38 ,37		نهج الإدارة: التكنولوجيا والابتكار	103
33 ,29 ,28		نهج الإدارة: تجربة العملاء	103
32		نهج الإدارة: الخدمات المصرفية الإلكترونية	103
42 ,41		نهج الإدارة: حوكمة الشركات	103
30		نهج الإدارة: خصوصية العملاء وأمن البيانات	103
,42 ,41 ,40 44 ,43		نهج الإدارة: إدارة المخاطر	103
64		نهج الإدارة: المبادرات الاجتماعية	103
24		نهج الإدارة: سمعة العلامة التجارية	103
31		نهج الإدارة: سهولة استخدام الخدمات	103
31		نهج الإدارة: جودة الخدمة	103
,58 ,57 ,56 ,61 ,60 ,59 63 ,62		نهج الإدارة: مشاركة المجتمع	103
48		نهج الإدارة: المبنى الصديق للبيئة	103
70 ,69 ,68		نهج الإدارة: إشراك الموظفين	103
78 ,17		نهج الإدارة: الرؤية الوطنية	103
,69 ,41 ,10 75		نهج الإدارة: الالتزام بمبادئ وقيم بنك الكويت الوطني	103
40		نهج الإدارة: الأداء التشغيلي	103

الملحق أ: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI (يتبع)

رقم الإفصاح المعياري طبقاً GRI ١	مواضيع الإفصاح الفردية	المعلومات	الصفحة
103	نهج الإدارة: إدارة الأداء		70 ,69
103	نهج الإدارة: المنتجات المسؤولة		33 ,28
103	نهج الإدارة: SROI		64
103	نهج الإدارة: الأثر غير المباشر على الاقتصاد		78 ,64 ,63
103	نهج الإدارة: صحة وسلامة الموظفين		75
103	نهج الإدارة: العمالة الوطنية		70
103	نهج الإدارة: إدارة المواهب		73 ,72
103	نهج الإدارة: التنوع والشمولية		71 ,70
103	نهج الإدارة: إدارة استهلاك الطاقة والمياه		49 ,48
103	نهج الإدارة: التسويق المسؤول		33
103	نهج الإدارة: التدريب والتطوير		75 ,74
103	نهج الإدارة: إدارة الغازات الدفيئة		51 ,50
103	نهج الإدارة: إدارة النفايات		52 ,51
103	نهج الإدارة: إدارة المشتريات		39
1-201	التأثير الاقتصادي المباشر وغير المباشر		,64 ,63 ,41 78
2-201	الأثار على الاقتصاد وغيرها من المخاطر والفرص الناجمة عن تغير المناخ	لا تترتب أي آثار مالية أو مخاطر أو فرص بسبب تغير المناخ	-
4-201	المساعدة المالية من الحكومة	لا توجد مساعدة مالية من الحكومة	-



## الملحق أ: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI (يتبع)

رقم الإفصاح المعياري طبقاً GRI ↓	مواضيع الإفصاح الفردية	المعلومات	الصفحة
2-202	نسبة التوظيف في الإدارة العليا من المجتمع المحلي		73 ,72 ,70
1-203	دعم استثمارات البنية التحتية والخدمات		,78 ,32 ,31 79
2-203	الآثار الاقتصادية الهامة غير المباشرة		78 ,64 ,63
1-204	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين		41 ,39
1-205	عمليات تقييم المخاطر المتعلقة بالفساد	لا توجد مخاطر كبيرة تتعلق بالفساد	-
2-205	التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد		,75 الملحق د
3-205	حالات الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	لم تكن هناك حوادث مؤكدة للفساد مع موظفي البنك	-
1-305	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة		50
3-302	حجم الطاقة		51
1-303	استخراج المياه من المصدر		49 ,48
1-305	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (الفئة 1)		51 ,50
2-305	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (الفئة 2)		51 ,50
3-305	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (الفئة 3)		51 ,50
4-305	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة		51 ,50
1-306	تصريف المياه حسب الجودة والوجهة	لم يتم تصريف كميات كبيرة من المياه	-
2-306	فصل النفايات حسب النوع والتخلص منها		52 ,51
1-307	عدم الامتثال للقوانين والأنظمة البيئية	ليست ثمة حالات لعدم الامتثال للقوانين والأنظمة البيئية	-
1-308	الموردون الجدد الذين تم تقييمهم باستخدام المعايير البيئية		39
1-401	الموظفون الجدد ودوران الموظفين		72
3-403	إجازة الأبوة	لا توجد إجازة أبوة	-

الملحق أ: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI (يتبع)

رقم الإفصاح المعياري طبقاً GRI ٤	مواضيع الإفصاح الفردية	المعلومات	الصفحة
2-403	أنواع ومعدلات الإصابة، الأمراض المهنية، الأيام المفقودة، التغيب عن العمل وعدد الوفيات داخل العمل		75
1-404	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	الملحق د	-
2-404	برامج تطوير مهارات الموظفين والبرامج المساعدة على التعيين الداخلي		75, 74
3-404	نسبة الموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	100% من موظفي بنك الكويت الوطني حصلوا على مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	-
1-405	تنوع هيكل الحوكمة والموظفين		70
2-405	نسبة الراتب الأساسي والمكافآت للإناث والذكور		-
1-406	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	لم يحدث أي حادث يتعلق بالتمييز في البنك أثناء الفترة المشمولة بالتقرير	-
1-408	العمليات والموردون المعرضون لحالات توظيف الأطفال	يتبع بنك الكويت الوطني جميع الأنظمة المحلية واللوائح المتعلقة بحقوق الإنسان في المناطق التي يعمل فيها. ولا يقوم بنك الكويت الوطني ولا يسمح بتوظيف الأطفال. لم يتم الإبلاغ أبداً عن أي حالة من هذه الحالات	-
1-409	العمليات والموردون المعرضون لحالات العمل القسري للموظفين	يتبع بنك الكويت الوطني جميع الأنظمة المحلية واللوائح المتعلقة بحقوق الإنسان في المناطق التي يعمل فيها. ولا يقوم بنك الكويت الوطني ولا يسمح بالعمل القسري للموظفين. لم يتم الإبلاغ أبداً عن أي حالة من هذه الحالات	-
2-412	تدريب الموظفين على سياسات وإجراءات حقوق الإنسان		75
1-413	العمليات مع إشراك المجتمع المحلي، تقييم الأثر وبرنامج التطوير		58, 57, 56, 61, 60, 59, 64, 63, 62
2-413	العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية	لا يوجد تأثير سلبي لبنك الكويت الوطني على المجتمعات المحلية	-
3-417	حالات عدم امتثال العمليات التسويقية بالسياسات	يطبق بنك الكويت الوطني أنظمة ولوائح بنك الكويت المركزي على جميع الخدمات والمنتجات	30
1-418	شكاوى بشأن انتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم		-
1-419	عدم الامتثال للقوانين واللوائح في المجال الاجتماعي والاقتصادي	يطبق بنك الكويت الوطني أنظمة ولوائح بنك الكويت المركزي بما يتعلق بالجوانب الاجتماعية والاقتصادية	-

## الملحق ب: إفصاحات بورصة الكويت عن الاستدامة

الصفحة	مؤشرات الاستدامة	مواضيع الاستدامة	أبعاد الاستدامة
14	1. التقرير السنوي	* كفاءة السوق * المساهمة الاقتصادية * الاقتصاد المحلي * القوى العاملة	الاقتصاد
14, 2	2. تقرير الاستدامة		
39, 6	3. الإنفاق المحلي على المشتريات (%)		
75	4. الموظفون بدوام كامل		
41	5. أجور ومزايا الموظفين (دينار كويتي)		
52	6. السياسة البيئية	* إدارة البيئة * إدارة الطاقة * الانبعاثات في الغلاف الجوي * إدارة المياه * إدارة النفايات	البيئة
50	7. استخدام الطاقة		
51, 50, 6	8. انبعاثات الكربون		
48	9. استخدام المياه		
52, 51	10. النفايات المتولدة		
51, 50, 6	11. النفايات المعاد تدويرها (%)		
70, 6, 5	12. التكوين (%)	* التكوين * التوظيف * الصحة والسلامة * التنوع والشمولية * التدريب والتطوير * حقوق الإنسان * نزاهة الأعمال * المبادرات المجتمعية	الاجتماعي
71	13. عمالة الشباب (%)		
75	14. معدل الإصابة		
71, 70, 6, 5	15. المرأة في القوى العاملة (%)		
91, 90, 89, 75, 74, 6	16. ساعات التدريب لكل موظف		
72	17. معدل دوران الموظفين (%)		
75, 44, 41	18. سياسة حقوق الإنسان		
75, 45, 44, 39, 33	19. مدونة الأخلاقيات		
58, 57, 56, 41, 6, 5, 63, 62, 61, 60, 59	20. الاستثمار المجتمعي		
44, 43, 42	21. استقلالية المجلس (%)		
45, 43	22. لجنة إدارة المخاطر على مستوى مجلس الإدارة		
44	23. رسوم غير التدقيق (%)		
-	24. نتائج التصويت		
44	25. العلاقة بين أجور التنفيذيين وأدائهم		
44, 43, 42, 41	26. الامتثال للمتطلبات التنظيمية لحوكمة الشركات		

## الملحق ج : منتجات وخدمات بنك الكويت الوطني

الخدمات	منتجات	فئة
* الودائع * خدمات الحساب	* الحساب الأنسب لي * الخدمات المصرفية اليومية * حسابات التوفير	الحسابات
* باقة الراتب * باقة الشباب	* الباقة الأنسب لي * باقة الخدمات المصرفية الممتازة	الباقات
* القرض الدولي * القروض العقارية * خدمات القروض	* القرض الأنسب لي * القروض الشخصية * قرض السيارات	القروض
* بطاقات السحب الآلي * خدمة NBK Tab & Pay * خدمات البطاقات	* البطاقة الأنسب لي * البطاقات الائتمانية * بطاقات مسبقة الدفع	البطاقات
* مركز المكافآت	* برنامج المكافآت * برنامج مايلز	المكافآت
* خدمات الخزينة	* الخدمات الدولية * الخدمات الخارجية	الحلول
* خدمات البطاقات * مركز المكافآت	* البطاقات الائتمانية * بطاقات السحب الآلي	البطاقات
* الخدمة المصرفية عبر الفروع * أجهزة السحب الآلي * خدمة الوطني الهاتفية	* الخدمة المصرفية عبر الإنترنت * الخدمة المصرفية عبر الموبايل * جهاز الصراف التفاعلي (ITM)	طرق المعاملات المصرفية
* الصناديق الاستثمارية * التداول	* الخدمات الاستثمارية * الخدمات المصرفية الاستثمارية	الاستثمار
* الخدمات المصرفية للموظفين * التأمين	* خدمات الدفع * موقع تحويل الرواتب	الحلول
* التمويل التجاري	* التسهيلات الائتمانية * تمويل المشاريع	التمويل
* خدمات البطاقات * مركز المكافآت	* البطاقات الائتمانية * بطاقات السحب الآلي	البطاقات
* أجهزة السحب الآلي	* الخدمة المصرفية عبر الإنترنت	طرق المعاملات المصرفية
* خدمة الوطني الهاتفية	* الخدمة المصرفية عبر الموبايل	
* خدمة التوصيل	* جهاز الصراف التفاعلي (ITM)	
* الخدمات المصرفية للموظفين * خدمات الخزينة	* خدمات الدفع * موقع تحويل الرواتب	الحلول
* التمويل المشترك	* التسهيلات الائتمانية * التمويل التجاري	التمويل
* بطاقات السحب الآلي	* البطاقات الائتمانية	البطاقات
* أجهزة السحب الآلي * خدمة التوصيل	* الخدمة المصرفية عبر الإنترنت للشركات * الخدمة المصرفية عبر الفروع	طرق المعاملات المصرفية

## الملحق د: البرامج التدريبية لبنك الكويت الوطني

عدد الساعات	أنشطة التدريب في العام 2017
42	المؤتمر الاستراتيجي الخامس للموارد البشرية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا
1515	المحاسبة للمصرفيين
192	الدورة المتقدمة في الكتابة
54	اللغة العربية للأجانب
768	مساعد مسؤول العمليات
210	تدقيق المحافظ الائتمانية
483	تعزيز مهارات وأداء الفرق 2017
120	الأعمال وتكنولوجيا المعلومات وتقييم مخاطر الاحتيال في البنوك
72	اللغة الإنجليزية للأعمال - المستوى 1
560	تخطيط إدارة الأعمال - التحليل والتصميم
420	ورشة عمل حول إدارة الخدمة الهاتفية
288	المدققين الداخليين المعتمدين
405	مدير معتمد
2,044	تدريب في المبيعات لموظفي الخدمة الهاتفية
2,772	تحليل التدفقات النقدية
3,123	تحليل المخاطر الائتمانية
441	الذاكرة الإبداعية في الأعمال 2017
1,050	التفكير الإبداعي وحل المشاكل
21	ندوة حول أمن المعلومات
48	التعامل مع شكاوى العملاء
588	تطوير مهارات التعامل مع الآخرين
273	تطوير مهاراتك الذاتية
75	مؤشرات الإنذار المبكر بمشاكل القروض
483	مهارات التواصل الفعال NLP
240	المخاطر الناشئة من عمليات الخزينة
357	الدكاء العاطفي
28	مهارات المحادثة باللغة الإنجليزية
1,113	المهارات الإدارية الأساسية
140	تخطيط التدفقات المالية والنقدية
800	التخطيط المالي والتحليلي لمدراء العلاقات في البنوك
144	تحليل البيانات المالية

## الملحق د: البرامج التدريبية لبنك الكويت الوطني (يتبع)

عدد الساعات	أنشطة التدريب في العام 2017
231	التعامل مع الزملاء والعملاء ذوي الطبائع الصعبة
218	عروض مدرسة هارفارد للأعمال 2017
189	التدريب ذو الأداء العالي
188	كيفية تطبيق المراقبة والمراجعة المستمرة
56	تحليل بيانات الموارد البشرية
44	شهادة ICA في التقيد بأنظمة المخاطر والأعمال
441	تحسين مهارات التفاوض
196	إلهام الفريق لأداء عالي
525	الحكم وصنع القرار
1,080	موظف علاقات مبتدئ
640	مؤسسة الكويت للتقدم العلمي 2017
10	مستقبل الكويت يبدأ بمنتدى الثقافة المؤسسية المستدامة
1,520	عروض جامعة الكويت 2017
75	لغة الإشارة الكويتية
203	إدارة ضغط العمل
279	إدارة المهام والأولويات
3,957	برنامج الإدارة المتوسطة
616	ورشة عمل حول منهج موديز الخاص بالالتزام
400	عروض أكاديمية الوطني 17
216	البرنامج التوجيهي للموظفين الجدد - المرحلة 2
56	البرنامج التوجيهي للموظفين الجدد - المرحلة 1
400	ورشات عمل PBO 2017
476	مهارات التخطيط والتنظيم
378	مهارات العرض والتقديم (متقدمة)
315	مهارات العرض والتقديم (مبتدئة)
126	الكتابة المهنية للأعمال - يوليو
441	الكتابة المهنية للأعمال - أكتوبر
315	أساسيات إدارة المشاريع - مايو
126	أساسيات إدارة المشاريع - نوفمبر
1,624	التقديرات
1,824	ورشة عمل لموظفي علاقات العملاء
5,712	ورشة عمل لموظفي علاقات العملاء 2017



## الملحق د: البرامج التدريبية لبنك الكويت الوطني (يتبع)

عدد الساعات	أنشطة التدريب في العام 2017
23	الضوابط واللوائح الخاصة بنظام الشيكات الإلكترونية في الكويت
952	التدريب في المبيعات وخدمة العملاء لموظفي مركز الاتصال
1,152	ورشة عمل لموظفي الخدمات
2,088	برامج الشباب 2017
56	برنامج SharePoint 2013 للمستخدم النهائي
150	ورشات عمل لمستخدمي برنامج SharePoint 2013
1,648	ورشة عمل لموظفي الخدمات
312	SPSS
714	التفكير والتخطيط الاستراتيجي
1,082	مخاطر الهيكل التنظيمي
210	مهارات الإشراف - نوفمبر
560	رسائل التمويل التجاري سويقت
42	قانون الالتزام الضريبي الأمريكي (فانكا)
224	تمويل التجارة - مجموعة أ
735	تمويل التجارة - مجموعة ب
210	فهم ومراجعة بازل 3
400	ندوة "ماذا يحفزني" - أبريل 2017
15,736	برنامج "يلا وطني"
68,359	إجمالي عدد الساعات



