

مساهمات متنامية لتعزيز الاستدامة

بنك الكويت الوطني
تقرير الاستدامة لعام 2018



الوطني
NBK



حول هذا التقرير



نطاق التقرير (102-46) (102-51)

يصدر بنك الكويت الوطني تقريره السنوي الثالث للاستدامة في إطار حرصه على المضي قدماً في رحلة الاستدامة، وذلك بهدف قياس تأثير بنك الكويت الوطني في المسائل المتعلقة بالاستدامة على المستويات البيئية والاجتماعية والاقتصادية والحوكمة ضمن أركان التركيز الست لاستراتيجية الاستدامة التي يتبناها البنك. لقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وبالتالي يعكس هذا التقرير إنجازات بنك الكويت الوطني ليضعها بشفافية مطلقة بين أيدي أصحاب المصالح. كما قمنا بتحديد أهداف الاستدامة المستقبلية وجهودنا لتفعيل عمليات الاستدامة بأسلوب فعال ومؤثر على مستوى كافة فروع ومكاتب بنك الكويت الوطني.

فترة تغطية التقرير (102-50)

يقدم تقرير الاستدامة السنوي في نسخته الحالية نظرة شاملة على مدى التقدم الذي أحرزته بنك الكويت الوطني في تحقيق الإنجازات والوفاء بالالتزامات المتعلقة بالمجالات الاجتماعية والبيئية ومجال الحوكمة للفترة الممتدة من 1 يناير 2018 إلى 31 ديسمبر 2018.

محتويات هذا التقرير (102-46) (102-51)

يتضمن هذا التقرير استعراضاً دقيقاً لأداء بنك الكويت الوطني على صعيد المجالات الاجتماعية والاقتصادية والحوكمة والأداء البيئي. ويستهدف نطاق التقرير كافة أصحاب المصالح بمن فيهم العملاء، الموظفين، المساهمين، المستثمرين، الموردين والجهات الحكومية والمجتمع. وتم وضع هيكل التقرير ليشمل النقاط التالية:

- * الاستدامة والحوكمة
- * الاستدامة والسوق
- * الاستدامة ومكان العمل
- * الاستدامة والمجتمع
- * الاستدامة والبيئة

يتوافق التقرير مع المبادرة العالمية لإعداد التقارير (102-52، 102-54)

تم إعداد تقرير الاستدامة لبنك الكويت الوطني للعام 2018 وفقاً لمعايير الاستدامة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير: الخيار الأساسي. وكما عهدنا في كافة أنشطتنا المختلفة، قمنا بقياس جميع الجوانب المختلفة لأنشطة الاستدامة وجمعنا البيانات بأسلوب يتسم بالاتساق والشفافية والدقة لتتبع مسار تقدم مبادراتنا. ولزيادة من التفاصيل، يرجى الاطلاع على الملحق (أ) لفهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

التواصل وإبداء الآراء (102-53)

نؤمن ونقدر الآراء والتعليقات الواردة من أصحاب المصالح ونحرص على دمجها وتضمينها داخل هذا التقرير. حيث نؤمن بأن هذه الآراء ستساهم في تحسين أدائنا للاستدامة في المستقبل. ونتقدم بجزيل الشكر لأصحاب المصالح على توجيهاتهم القيمة وما قدموه لنا من الآراء والتعليقات أثناء إعدادنا لهذا التقرير، والتي سيأتي شرحها بمزيد من التفاصيل في هذا التقرير.

كما نرحب أيضاً بأية تعليقات أو آراء إضافية بشأن المواضيع المتعلقة بالاستدامة. ويمكنكم التواصل مع الأشخاص المعنيين بالاستدامة لدى بنك الكويت الوطني بشأن أية استفسارات أو مقترحات تخص هذا التقرير.

يرجى التواصل معنا على:

sustainability@nbk.com
هاتف: 22592665 (965)



نبذة عن إنجازات الوطني

(102-48)



12 دقيقة

الفترة الزمنية اللازمة لمعالجة
الشكاوى



96%

نسبة رضا العملاء



65%

نسبة الكوادر الوطنية



0 حالة

تسريب بيانات



6 فروع مجهزة لخدمة
ذوي الاحتياجات الخاصة
فرع في كل محافظة



80,302 ساعة

من التدريب والتطوير



5,296,500 سعرة حرارية
تم حرقها في سباق الوطني للمشبي



782,000 دينار كويتي
مساهمة البنك المجتمعية



6.8% خفض
كثافة انبعاثات ثاني أكسيد
الكربون



92.3 طن
كمية الورق المعاد تدويره



22.0% خفض
كثافة استهلاك المياه لكل موظف



45%
نسبة الإناث في القوى العاملة

الوطني
NBK



فهرس المحتويات

56	العلامة التجارية لبنك الكويت الوطني		نبذة عن بنك الكويت الوطني
56	المركز المالي المستدام	10	الرؤية، الرسالة والقيم
56	المشتريات المستدامة	11	الأسواق والتوسع الخارجي
57	نظام المشتريات	12	الجوائز وشهادات التقدير
	الاستدامة ومكان العمل		نهجنا نحو تحقيق الاستدامة
60	بيئة العمل	16	إشراك أصحاب المصالح
60	إشراك الموظفين	18	تقييم المواضيع الرئيسية
60	أساليب إشراك الموظفين	18	- عملية تقييم المواضيع الرئيسية
61	فعاليات الموظفين	19	- منظومة المواضيع الرئيسية
63	التدريب والتطوير	20	التوافق مع مبادرات وأطر الاستدامة الإقليمية والعالمية
63	صحة وسلامة الموظفين	30	آخر المستجدات والتطورات في الاستدامة
64	الاحتفاظ بالموظفين	30	قياس أثر تطبيقنا للاستدامة
64	تكافؤ الفرص		
64	التنوع والشمولية		
65	الكوادر الوطنية	34	الاستدامة والحوكمة
	الاستدامة والمجتمع		حوكمة الشركات
70	الاستثمار المجتمعي	34	- هيكل الحوكمة
74	تحسين الرعاية الصحية	34	- مجلس الإدارة
77	تمكين الشباب وتعزيز التعليم	38	- لجان مجلس الإدارة
79	التقدم المجتمعي	39	إدارة المخاطر والفرص
82	التوعية المجتمعية	40	استمرارية الأعمال
	الاستدامة والبيئة		خطة إدارة الأزمات
86	المبنى الصديق للبيئة	40	التصنيف الائتماني لبنك الكويت الوطني
86	البصمة الكربونية	40	سياسة الصحة والسلامة
87	انبعاثات الغازات الدفيئة	41	الأخلاقيات المهنية والامتثال
87	النطاق 1	41	الامتثال للوائح التنظيمية
87	النطاق 2	41	الممارسات الأخلاقية
87	النطاق 3	41	مكافحة غسل الأموال والاحتيال
88	إدارة الموارد	42	الشفافية
89	إدارة النفايات	42	آليات طلب المشورة
90	إدارة المياه	43	ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني
	الملاحق		الاستدامة والسوق
94	فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	46	تجارب العملاء
99	إفصاحات بورصة الكويت عن الاستدامة	49	المنتجات المسؤولة
		50	المنتجات والخدمات
		52	التحول الرقمي
		53	خصوصية وأمن البيانات
		53	الكفاءة التشغيلية
		53	القيمة الاقتصادية المضافة
		53	الأثر الاقتصادي المباشر

كلمة رئيس مجلس إدارة بنك الكويت الوطني

(102-14)

«يؤمن بنك الكويت الوطني بأن "الاستدامة مسؤولية الجميع"، الأمر الذي ساهم في الحفاظ على موقعنا الريادي وأصبحنا نموذجاً وطنياً يحتذى بممارساته في مجال الاستدامة»

1. خدمة العملاء
2. الاهتمام بالبيئة
3. المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة
4. احترام وتطوير الموظفين
5. المسؤولية الاجتماعية
6. الريادة في مجال الحوكمة

لقد تمكنا من تحقيق نتائج مذهلة فيما يتعلق بجهودنا الرامية إلى تحقيق الاستدامة والتي لها دور حيوي في العديد من الخدمات والمنتجات الجديدة والمبتكرة التي نقدمها بما ساهم في بلوغ نسبة رضا العملاء هذا العام إلى 96% - فيما يعد مستوى قياسي جديد - بارتفاع 3 نقاط مقارنة بالعام الماضي ومتفوقاً عن متوسط معدل الرضا لدى البنوك الكويتية الأخرى بمعدل 9 نقاط.

يسرني أن أقدم إليكم تقرير الاستدامة للعام 2018 والذي نفخر بإصداره للعام الثالث على التوالي. بالأصالة عن نفسي وبالنيابة عن مجلس إدارة بنك الكويت الوطني، انتهز هذه الفرصة للتعبير عن تقديري لكافة أصحاب المصالح لمشاركتهم في تعزيز ممارسات تحقيق الاستدامة. ويعكس هذا التقرير مدى تنوع التأثيرات التي أحدثها أدائنا في مجال الاستدامة لكافة أصحاب المصالح الأعماء بمن فيهم موظفينا، عملائنا، موردينا، مساهمينا وبقية قطاعات المجتمع المختلفة.

ويركز تقرير الوطني للاستدامة هذا العام على مدى التأثير، بالترزامن مع تسليط الضوء على مدى التزام البنك بالعديد من أطر الاستدامة التنظيمية والصناعية والوطنية والدولية.

وتتركز جهودنا الرامية إلى تحقيق الاستدامة على مستوى المجموعة في الركائز الست الرئيسية للاستدامة، وهي كالتالي:



مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال، بالإضافة إلى عدد كبير من الجمعيات الخيرية والأنشطة المجتمعية الأخرى.

كما قمنا أيضاً بالتركيز في هذا التقرير على الموازنة بين أداء الاستدامة وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، مؤشرات بورصة الكويت للاستدامة عن القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة، مبادئ (إيكواتور) ومعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). كما تواصلنا مع المحللين ووكالات التصنيف المختلفة لتفهم واستيعاب توقعاتهم المتعلقة بأداء الاستدامة والإفصاحات.

لذا، فإنني أتشرف بدعوة أصحاب المصالح الأعماء إلى مراجعة تقرير الوطني للاستدامة للعام 2018 ومشاركتنا آرائهم بشأن تأثيرات بنك الكويت الوطني وأدائه. ويسعدنا الترحيب بآرائكم وأخذها في الاعتبار عن طريق تطبيقها في مسيرتنا نحو الاستدامة.

ناصر مساعد السايير

رئيس مجلس الإدارة
رئيس لجنة البنك والمجتمع

ويتوقع أن يساهم برج بنك الكويت الوطني الجديد (قيد الإنشاء) إلى الحد من استهلاك المياه والطاقة بمعدلات كبيرة في المستقبل القريب، وذلك بالتزامن مع ما تساهم به التحسينات التشغيلية التي نقوم بها حالياً والتي أدت بالفعل إلى خفض استهلاك الكهرباء بنسبة 5.9% وانبعثات الغازات الدفيئة بنسبة 6.8% وكثافة استهلاك المياه بنسبة 22%. إلى جانب زيادة معدلات إعادة التدوير بنسبة 17% (بالمقارنة بمعدلات العام 2017).

كما نفخر بإسهامنا الواضح في ترسيخ أسس التنمية المستدامة تماشياً مع خطة التنمية الوطنية «رؤية كويت جديدة 2035» مع تميز أنشطتنا بالريادة في الجوانب البيئية والاجتماعية الرئيسية في إطار الرؤية الجديدة لبلدنا الحبيب. كما يلتزم بنك الكويت الوطني تجاه موظفيه من خلال حرصنا على إشراكهم في كافة المستويات. وكما عهدنا دائماً، قمنا هذا العام أيضاً بتقديم مساهمات مالية كبيرة إلى

نبذة عن بنك الكويت الوطني

(102-1, 102-2)

وبفضل عمق معرفته وشغفه لتقديم أفضل الخدمات والتزامه بالتطوير والابتكار المستمر، فقد نجح بنك الكويت الوطني في تطوير أعماله منذ تأسيس المجموعة قبل 66 عاماً إلى أن بلغ اليوم مكانته الريادية على مستوى الكويت وعزز انتشاره في الأسواق الدولية. وينعكس تميز خدمات بنك الكويت الوطني في ارتفاع معدلات رضا العملاء (96%)، كما تتجلى سمعتنا كمصرف موثوق به في قوة علامتنا التجارية.

ويمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات عن تاريخ بنك الكويت الوطني وخدماته عبر موقعنا الإلكتروني:

<https://www.nbk.com/kuwait/About.html>

بنك الكويت الوطني مؤسسة مصرفية تحظى بمكانة رائدة في مجال توفير الخدمات والحلول المالية والاستثمارية المتكاملة للأفراد والشركات والمؤسسات المحلية والأجنبية. ويقدم بنك الكويت الوطني الخدمات المالية على مستوى أربعة قطاعات أعمال رئيسية:

1. الخدمات المصرفية الشخصية والخاصة
2. الخدمات المصرفية للشركات
3. الخدمات المصرفية الإسلامية (من خلال بنك بوبيان التابع للمجموعة)
4. الخدمات المصرفية الاستثمارية وإدارة الأصول (من خلال شركة الوطني للاستثمار التابعة للمجموعة)

وبلغ إجمالي إيرادات مجموعة بنك الكويت الوطني 883.2 مليون دينار كويتي للسنة المالية 2018 بما يؤكد نمونا المتواصل منذ العام 2014.

القيم

الرسالة

الرؤية

(102-16)

- * المثابرة
- * النزاهة
- * التحفظ
- * المعرفة

- * تقديم خدمات مالية ذات مستوى عالي وخدمة عالية الجودة
- * لعملائنا
- * استقطاب أفضل الكفاءات المصرفية في المنطقة وتطويرها والحفاظ عليها
- * القيام بمسؤوليتنا تجاه المجتمعات التي نعمل بها
- * الالتزام بقيمنا الأساسية المتمثلة في المثابرة، والنزاهة، والتحفظ والمعرفة. وبالالتزام بهذه الرسالة، نؤمن بأننا نستطيع أن نواصل تحقيق أعلى العوائد لمساهميننا

أن نكون البنك الذي نعرفه
وتثق به بفضل قيمنا الأساسية
وموظفينا والخبرات التي
نقدمها

الأسواق والتوسع الخارجي

(102-3, 102-4, 102-6)

وبنهاية العام 2018، أصبح بنك الكويت الوطني يمتلك 72 فرعاً إقليمياً ودولياً بالإضافة إلى الشركات التابعة والمكاتب التمثيلية في 15 دولة تنتشر عبر أربع قارات.

أما على مستوى الشرق الأوسط، يمتد انتشار بنك الكويت الوطني في ثماني دول، حيث تم تطوير الفروع الخمسة الأولى منها عن طريق عمليات النمو الداخلي، في حين تم الاستحواذ على الفروع الثلاثة الأخيرة.

كما يتواجد بنك الكويت الوطني في ستة أسواق دولية:

العنوان الرئيسي لبنك الكويت الوطني: ص ب 95، الصفاة 13001، دولة الكويت، ولدى البنك 68 فرعاً في مختلف أنحاء الكويت.

انطلاقاً من مكانة بنك الكويت الوطني الرائدة كأكبر البنوك في السوق الكويتي، فقد استطلعنا من ترسيخ مكانتنا إقليمياً وعالمياً، وساهمت استراتيجيتنا المتمثلة في التنوع الجغرافي (التي بدأت في الثمانينات) في تنوع مصادر الإيرادات وتوفير خدمات أفضل للعملاء في الخارج وتيسير سبل النمو الثابت والمستقر.

تركيا- البنك التركي
(13 فرعاً)



لبنان
(3 فروع تابعة)



المملكة المتحدة
(فرعان تابعان)



الأردن
(فرع)



فرنسا
(فرع تابع)



البحرين
(فرعان)



نيويورك
(فرع تابع)



المملكة العربية السعودية
(فرع)



سنغافورة
(فرع)



الإمارات العربية المتحدة
(فرعان)



الصين
(فرع)



العراق- مصرف الائتمان العراقي
(5 فروع تابعة)



مصر
(50 فرعاً تابعاً)



الجوائز وشهادات التقدير

حصل بنك الكويت الوطني مجدداً في العام 2018 على العديد من الجوائز الوطنية والدولية بالإضافة إلى فوزه بمجموعة متنوعة من الجوائز في السنوات العشر الماضية وما قبلها، مما يعكس التزامنا بالتميز والجودة وتقديم أفضل الخدمات.

- * أفضل تطبيق للخدمات المصرفية للأفراد عبر الموبايل في الكويت- 2018
- * أفضل بنك رقمي لخدمات الأفراد في الكويت - 2018
- * أفضل بنك في الخدمات المصرفية للأفراد عبر الموبايل - 2018
- * أفضل بنك للتمويل التجاري في الكويت - 2008-2018
- * أفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الكويت - 2015-2018
- * ضمن قائمة أكثر 50 بنكاً أماناً في العالم للمرة الثالثة عشر على التوالي - 2006 - 2018
- * أفضل مزود لخدمات أسواق الصرف في الكويت - 2013- 2018
- * أفضل مزود لخدمات أسواق الصرف في الشرق الأوسط - 2013- 2017
- * أفضل بنك في الكويت - 2014 - 2018
- * أفضل بنك في الأسواق الناشئة في الكويت - 2010 - 2016
- * أفضل بنك في إدارة المخاطر المالية في الكويت - 2016
- * أفضل بنك في إدارة المخاطر المالية في الشرق الأوسط - 2016
- * أفضل مبتكر في التمويل التجاري - 2016
- * أفضل بنك في الشرق الأوسط - 2015
- * أفضل بنك في الأسواق الناشئة في الشرق الأوسط - 2010، 2013، 2015
- * أفضل مزود لصناديق أسواق النقد في الشرق الأوسط - 2011 - 2012

GLOBAL
FINANCE

- * أفضل بنك في الكويت في إدارة النقد للمؤسسات غير المالية - 2018
- * أفضل بنك في الكويت - 1994 - 2018
- * أفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الكويت - 2006، 2009، 2015-2018
- * أفضل بنك في الشرق الأوسط - 2007، 2008، 2010، 2011، 2013
- * أفضل مؤسسة مدارة مهنيًا في الشرق الأوسط - 2012 - 2013
- * أفضل بنك للخدمات الاستثمارية في الكويت - 2009
- * المساهمة المتميزة في القطاع المصرفي في الشرق الأوسط - 2008

EUROMONEY

- * أفضل بنك في الكويت - 2014، 2015، 2017
- * بنك العام - الكويت - 2007، 2008، 2010، 2011، 2013، 2015، 2018
- * بنك العام- الشرق الأوسط - 2007، 2008، 2010، 2011
- * أفضل بنك في خدمة العملاء وتمويل المشاريع - الشرق الأوسط - 2009
- * صفقة العام على مستوى الشرق الأوسط - 2007، 2009
- * صفقة العام على مستوى الكويت - 2001، 2002، 2004، 2005، 2007

The Banker

- * العلامة التجارية المصرفية الأعلى قيمة في الكويت - 2018

Brand Finance®





نهجنا لتحقيق الاستدامة



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

يشكل التركيز على أصحاب المصالح جزءاً هاماً ورئيسياً من نهجنا لتحقيق الاستدامة. وفي بداية تطبيق مبادرة إدماج الاستدامة، قمنا بتحديد أصحاب المصالح الرئيسيين بمن فيهم: العملاء، الموظفين المساهمين، المستثمرين، المجتمعات، الشركاء، الموردون، الهيئات التنظيمية، الحكومات والمنظمات غير الحكومية. وتتمثل أهدافنا في إدماج الممارسات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية الخاصة بالأعمال، وذلك للحد من المخاطر وتعزيز الأداء وتقديم القيمة طويلة الأمد إلى أصحاب المصالح.

ويستخدم بنك الكويت الوطني مجموعة متنوعة من الأساليب لتحديد وجهات نظر أصحاب المصالح عن الآثار المترتبة والمخاطر والقضايا والفرص الهامة المتعلقة بالاستدامة لبنك الكويت الوطني. وتؤدي المواضيع المحددة كنتيجة لتلك الممارسة في إشراك أصحاب المصالح - مقترنة بالتوقعات التي تصلنا عبر المبادرات والأطر الإقليمية والعالمية- إلى تحديد قضايانا الجوهرية، وبالتالي تحديد المحتويات التي يتطرق هذا التقرير لمعالجتها. ويلخص الجدول التالي نهج البنك تجاه إشراك أصحاب المصالح وتحديد أهم القضايا والأولويات التي أثارته مجموعات متنوعة من أصحاب المصالح.

بدأ بنك الكويت الوطني في العام 2016 التزامه بتبني النظرة الشاملة للاستدامة المطلوبة من الأسواق وبيئة الأعمال الحالية، وذلك استناداً إلى تاريخنا الطويل الحافل بالإسهامات الفاعلة في تنمية الاقتصاد الكويتي ودعم المجتمع المحلي. وفي حقيقة الأمر، نحن بصدد إدماج الاستدامة بشكل كامل في كافة أوجه الاستراتيجيات والعمليات التي نقوم بها. وخلال السنوات السابقة، قمنا بإشراك أصحاب المصالح الرئيسيين على المستويين الداخلي والخارجي وتقييم المسائل الجوهرية المتعلقة بأعمالنا، هذا بالإضافة إلى توافق سياساتنا وممارساتنا لتتماشى مع الأطر الإقليمية والعالمية، مراجعة آراء جهات التقييم الخارجية لنقاط القوة والضعف، رسم خطط لاستراتيجية الاستدامة وتحديد أهدافها، العمل على وضع مؤشرات الأداء الرئيسية، تطوير أسلوب الإفصاح وإعداد التقارير المتعلقة بالاستدامة. وقررنا في العام 2016 أن يعالج بنك الكويت الوطني جميع المواضيع الرئيسية المتعلقة بالاستدامة ضمن الركائز الست الرئيسية التالية:

1. خدمة العملاء
2. الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة
3. الاهتمام بالبيئة
4. المسؤولية الاجتماعية
5. احترام وتطوير الموظفين
6. المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة

أساليب إشراك أصحاب المصالح

أصحاب المصالح الرئيسيون	أساليب الإشراك	نتائج أصحاب المصالح	أولويات أصحاب المصالح
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> * الاستطلاعات: السنوية، نصف السنوية والأسبوعية بما في ذلك قياس مدى رضا العملاء على أساس سنوي * تتبع الشكاوى وتحليلها * الإشراك المستمر عن طريق عدد من القنوات المختلفة من ضمنها الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، الخدمة المصرفية عبر الموبايل، الخدمة المصرفية عبر الساعة الذكية، أجهزة الصراف التفاعلي، الخدمات المصرفية داخل الفروع وأجهزة السحب الآلي * دراسات استقصائية متخصصة * تقييم العلامة التجارية 	<ul style="list-style-type: none"> * تجارب العملاء * الخدمات المالية المبتكرة * المنتجات المسؤولة * الخدمات المصرفية الإلكترونية * تقصي آراء العملاء * بصفة دورية ومنظمة * الأسعار والمنتجات التنافسية 	<ul style="list-style-type: none"> * خدمات مبتكرة وموثوق بها * خدمات يسهل الوصول إليها بأسعار معقولة * الإعلان عن المكافآت والعروض * أمن المعلومات * توفير إمكانية الوصول لخدمة العملاء * تنوع قنوات التواصل
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> * الاستطلاع السنوي للموظفين * التفاعل اليومي عبر المكالمات الهاتفية، البريد الإلكتروني وعقد الاجتماعات وجها لوجه مع غالبية الموظفين على كافة المستويات عبر مجموعات/ مناطق الأعمال المختلفة * المشاركة في خدمة المجتمع والأعمال التطوعية * برنامج "أنا الوطني" * زيارات الفروع والإدارات المختلفة * متابعة شكاوى الموظفين * إجراء عرض تقديمي للموظفين الجدد 	<ul style="list-style-type: none"> * التطوير المهني والأهداف * الرواتب والمزايا التنافسية * الشفافية * التنوع * المهارات الكويتية (التكويت) 	<ul style="list-style-type: none"> * الأمان والرضا الوظيفي * الرواتب التنافسية * النمو وتطوير المهارات * فرص التطور * إمكانية الاستفادة من المؤتمرات الدولية وتوفير فرص التواصل الاجتماعي * مزايا الموظفين * التأمين الصحي * الاطلاع والمعرفة

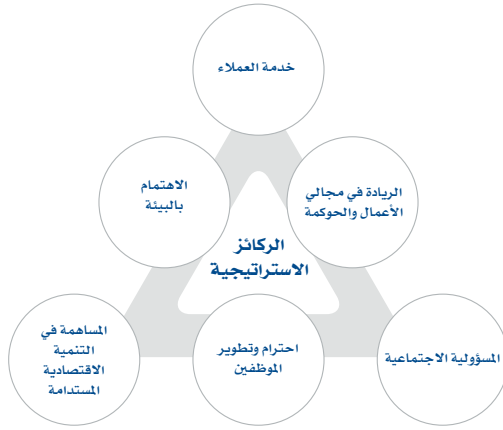
أصحاب المصالح الرئيسيون	أساليب الإشراف	نتائج أصحاب المصالح	أولويات أصحاب المصالح
المساهمون / المستثمرون	<ul style="list-style-type: none"> * مراقبة تصنيف بنك الكويت الوطني بواسطة أبرز المحللين المستخدمين من قبل المستثمرين * التحقق من السبل المستخدمة لتقييم معايير الالتزام البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات بما في ذلك إجراء الحوار والمتابعة مع جهات التقييم * المؤتمرات المخصصة للمستثمرين 	<ul style="list-style-type: none"> * الهيكل المؤسسي والحوكمة * سياسات إدارة المخاطر * الربحية والعوائد المالية * المستدامة * إعداد التقارير المالية السنوية * رصد التقدم المحقق من المشاريع الاستراتيجية * إدارة الائتمان * نمو صافي الربح 	<ul style="list-style-type: none"> * عوائد مرتفعة على الاستثمار * نمو الإيرادات الصافية * الشفافية * التميز والكفاءة في الإدارة * المعرفة السليمة * باستراتيجيات البنك
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> * التواصل الأسبوعي عن طريق الهاتف، البريد الإلكتروني وعقد الاجتماعات وجهاً لوجه 	<ul style="list-style-type: none"> * التواصل المستمر * الدفع في الوقت المحدد * تقييم المورد وفقاً لمعايير الالتزام البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات * الممارسات الأخلاقية * الامتثال لقانون العمل * الاختيار بنزاهة * منح العقود * المشاركة المجتمعية 	<ul style="list-style-type: none"> * توفير شروط ملائمة وقابلة للتفاوض * الحفاظ على التفاعل * وفرص التواصل * حقوق العمال * الأثر المجتمعي
الجهات الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> * التواصل والاختيار بصفة دورية عن طريق الهاتف، البريد الإلكتروني وعقد الاجتماعات وجهاً لوجه 	<ul style="list-style-type: none"> * الامتثال للسياسات واللوائح التنظيمية * التقارير والإفصاحات * أفضل الممارسات المصرفية * التوافق مع خطة التنمية الوطنية لدولة الكويت 	<ul style="list-style-type: none"> * إمكانية الوصول إلى البيانات المالية * الشفافية * الحد من الغرامات
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> * اجتماعات ربع سنوية مع الجامعات والكليات المحلية * اجتماعات دورية مع المنظمات غير الحكومية والشركاء المجتمعيين 	<ul style="list-style-type: none"> * مسؤولية الشركات * نشر الوعي * الاستثمار المجتمعي * حماية البيئة * المبادرات الشبابية * المبادرات المتعلقة * بتشجيع أسلوب الحياة الصحية 	<ul style="list-style-type: none"> * الاستفادة من أنشطة بنك الكويت الوطني * تقديم مثال يحتذى به في معايير السلامة * تعزيز الكفاءة واستخدام الموارد * دعم الصحة والتعليم والقضايا الاقتصادية على الصعيد الوطني

تقييم المواضيع الرئيسية (102-47، 103-1)

عملية تقييم المواضيع الرئيسية

يستخدم بنك الكويت الوطني العملية التالية لتقييم آراء أصحاب المصالح حول المواضيع الرئيسية ذات الأولوية:

قام بنك الكويت الوطني، على مستوى الإدارة، بتحديد كافة أصحاب المصالح الرئيسيين لفهم وتقييم الممارسات التي قام البنك بتطبيقها فيما يتعلق بمواضيع الاستدامة خلال العام 2018، مع تسليط الضوء على ركائز الاستدامة الاستراتيجية الست لبنك الكويت الوطني:



تم تحديد ووضع أولويات المواضيع الرئيسية باعتبارها جزءاً من آراء أصحاب المصالح الداخليين والخارجيين. وتم عقد ورشة عمل مع أصحاب المصالح الداخليين لمعرفة اهتماماتهم وآرائهم حول المواضيع الرئيسية المحددة، وذلك استناداً إلى أثر كل موضوع في كل من: السوق، مكان العمل، المجتمع، البيئة وعلاقات المستثمرين.

تم عقد اجتماعات فردية مع أصحاب المصالح الخارجيين الرئيسيين الذين تم تحديدهم لمعرفة تقييمهم لأولويات المواضيع الرئيسية المحددة، ومعرفة آرائهم بشأن تواصلهم ومشاركتهم مع بنك الكويت الوطني فيما يتعلق بتلك المواضيع والممارسات العديدة.

تم تجميع آراء وتصنيفات كل من أصحاب المصالح الخارجيين والداخليين للتعرف على أهم المواضيع الرئيسية من بين 20 موضوعاً محدداً.

تم تلخيص النتيجة النهائية للمواضيع الرئيسية وإشراك أصحاب المصالح في منظومة التقييم المذكورة أدناه. ومن ثم، تم استخدام هذا التصور للمواضيع الخاضعة للتقييم والمخططة في المنظومة في ثلاث مناطق مختلفة كأساس لمنهجية الإدارة التي يتبناها البنك ليتم مشاركتها مع أصحاب المصالح.

1

2

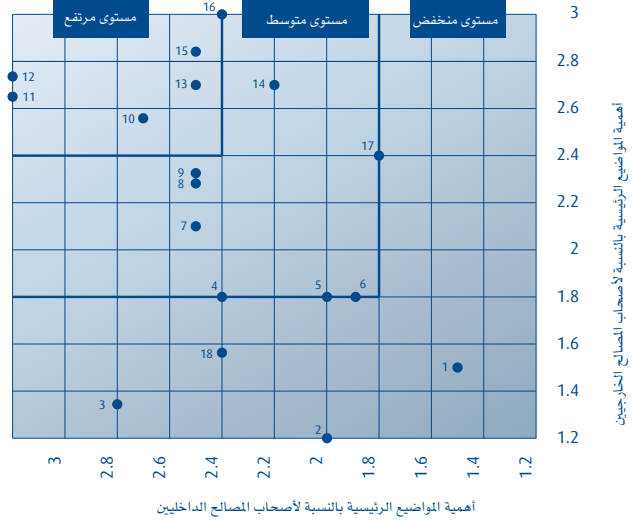
3

4

5

منظومة المواضيع الرئيسية لبنك الكويت الوطني - للعام 2018

1. إدارة الموارد
2. البصمة الكربونية
3. المبنى الصديق للبيئة
4. الكوادر الوطنية
5. تكافؤ الفرص
6. المشتريات المستدامة
7. اللوائح التنظيمية والامتثال
8. حوكمة الشركات
9. القيمة الاقتصادية المضافة
10. تجربة العملاء
11. أخلاقيات العمل
12. التحول الرقمي
13. تقييم المخاطر والفرص
14. المركز المالي المستدام
15. الاستثمار المجتمعي
16. أمن وسرية المعلومات
17. بيئة العمل
18. المنتجات المسؤولة



مستوى	الموضوع
مرتفع	الاستثمار المجتمعي
مرتفع	تجربة العملاء
مرتفع	تقييم المخاطر والفرص
مرتفع	أخلاقيات العمل
مرتفع	التحول الرقمي
متوسط	الكوادر الوطنية
متوسط	القيمة الاقتصادية المضافة
متوسط	المركز المالي المستدام
متوسط	الخصوصية وأمن البيانات
متوسط	حوكمة الشركات
متوسط	اللوائح التنظيمية والامتثال
منخفض	بيئة العمل
منخفض	تكافؤ الفرص
منخفض	المنتجات المسؤولة
منخفض	المشتريات المستدامة
منخفض	المبنى الصديق للبيئة
منخفض	البصمة الكربونية
منخفض	إدارة الموارد

التوافق مع مبادرات وأطر الاستدامة المحلية والعالمية

يتضمن نهج بنك الكويت الوطني تجاه الاستدامة أيضاً أن يتم التوافق مع مختلف المبادرات والأطر المحلية والعالمية التي تشمل: خطة الكويت للتنمية، أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، المبادرة العالمية لإعداد التقارير، مبادئ إيكواتور (الخاصة بتحديد إطار إدارة المخاطر للمؤسسات المالية) والدليل الإرشادي لبورصة الكويت للإفصاح عن الاستدامة. ويحتوي الملحق (أ) والملحق (ب) على الفهارس التي تحدد الموامة الدقيقة مع المبادئ التوجيهية للإفصاح

في قطاع الخدمات المالية ضمن المبادرة العالمية لإعداد التقارير ومؤشرات الاستدامة الخاصة ببورصة الكويت.

وفيما يلي جدول يوضح توافق المواضيع الرئيسية المحددة مع العديد من المبادرات والأطر المحلية والعالمية.

وقد تم تحديد المواضيع الرئيسية بناء على الممارسات التي طبقها بنك الكويت الوطني في العام 2018، وسترکز نتائج أعمال التوافق على الأداء الفعلي للاستدامة الذي تم تحقيقه خلال تلك الفترة.

توافق المواضيع الرئيسية مع الأطر المحلية والعالمية

#	الموضوع الرئيسي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	خطة الكويت للتنمية	مؤشرات الحوكمة البيئية الخاصة ببورصة الكويت	مبادئ إيكواتور
1	الاستثمار المجتمعي	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 203-2 - الآثار الاقتصادية الهامة غير المباشرة 401 - التوظيف 404 - التدريب والتعليم 412 - تقييم حقوق الإنسان 413 - المجتمعات المحلية 416 - سلامة وصحة العملاء 419-1 - عدم الامتثال للقوانين والأنظمة في المجالين الاقتصادي والاجتماعي	1- القضاء على الفقر 2- القضاء على الجوع 3- الصحة الجيدة والرفاه 4- التعليم الجيد 8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة 17- عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	* رعاية صحية عالية الجودة * مكانة دولية متميزة	20. الاستثمار المجتمعي	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 5

توافق المواضيع الرئيسية مع الأطر المحلية والعالمية						
#	الموضوع الرئيسي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	خطة الكويت للتنمية	مؤشرات الحوكمة البيئية الخاصة ببورصة الكويت	مبادئ إيكواتور
2	بيئة العمل	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 102-16 - القيم، المبادئ، المعايير وقواعد السلوك 102-17 - آليات تقديم المشورة والمخاوف المتعلقة بالأخلاقيات 401-1 - توظيف الموظفين الجدد ومعدل خسارة وفقدان الموظفين 401-3 - إجازة الأمومة والأبوة 402 - علاقات الإدارة/ الموظفين 403 - السلامة والصحة المهنية 404 - التدريب والتعليم 404-1 - متوسط ساعات التدريب السنوي لكل موظف 404-2 - برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة الانتقالية 404-3 - نسبة الموظفين الخاضعين لمراجعة منتظمة لتطوير الأداء والتطور المهني 405 - التنوع وتكافؤ الفرص 406 - عدم التمييز 412 - تقييم حقوق الإنسان 413-1 - العمليات التي تنطوي على إشراك المجتمع المحلي وتقييمات الأثر على المجتمع وبرامج التنمية 419-1 - عدم الامتثال للقوانين والأنظمة في المجالين الاقتصادي والاجتماعي	1 - القضاء على الفقر 3 - الصحة الجيدة والرفاه 5 - المساواة بين الجنسين 8 - العمل اللائق ونمو الاقتصاد 10 - الحد من أوجه عدم المساواة 11 - مدن ومجتمعات مستدامة 16 - السلام والعدل والمؤسسات القوية	* رأس مال بشري إبداعي * مكانة دولية متميزة	4. الموظفون بدوام كامل 5. أجور الموظفين ومزاياهم (دينار كويتي) 12. التكوين (%) 13. توظيف الشباب (%) 14. معدل الإصابة 15. معدل توظيف الإناث ضمن القوى العاملة (%) 16. ساعات التدريب لكل موظف 17. معدل خسارة وفقدان الموظفين (%) 18. سياسة حقوق الإنسان 19. قواعد السلوك 25. العلاقة بين أجور وأداء التنفيذيين	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 5 * المبدأ رقم 6

توافق المواضيع الرئيسية مع الأطر المحلية والعالمية						
#	الموضوع الرئيسي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	خطة الكويت للتنمية	مؤشرات الحوكمة البيئية الخاصة ببورصة الكويت	مبادئ إيكواتور
3	تكافؤ الفرص	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 401 - التوظيف 401-1 - تعيين الموظفون الجدد ومعدل خسارة وفقدان الموظفين 402 - علاقات الإدارة/ الموظفين 405 - التنوع وتكافؤ الفرص 405-1 - التنوع في هيئات الحوكمة والموظفين 406 - عدم التمييز	5- المساواة بين الجنسين 8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد 10 - الحد من أوجه عدم المساواة 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية	* رأس مال بشري إبداعي * مكانة دولية متميزة	4. الموظفون بدوام كامل 5. أجور الموظفين ومزاياهم (دينار كويتي) 13. توظيف الشباب (%) 15. نسبة الموظفات من القوى العاملة (%)	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 5
4	المهارات الكويتية (التكويث)	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 202-2 - نسبة توظيف كبار المديرين من المجتمع المحلي 401 - التوظيف 40-1 - تعيين الموظفين الجدد ومعدل خسارة وفقدان الموظفين 411 - حقوق المواطنين 413 - المجتمعات المحلية 413-1 - العمليات التي تتطوي على إشراك المجتمع المحلي وتقييمات الأثر على المجتمع وبرامج التنمية	5- المساواة بين الجنسين 8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد 10 - الحد من أوجه عدم المساواة 11- مدن ومجتمعات مستدامة 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية	* رأس مال بشري إبداعي * مكانة دولية متميزة	12. نسبة التكويت (%)	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 5

توافق المواضيع الرئيسية مع الأطر المحلية والعالمية						
#	الموضوع الرئيسي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	خطة الكويت للتنمية	مؤشرات الحوكمة البيئية الخاصة ببورصة الكويت	مبادئ إيكواتور
5	القيمة الاقتصادية المضافة	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 201 - الأداء الاقتصادي 201-1 - القيمة الاقتصادية المباشرة التي تم تحقيقها وتوزيعها 203 - الآثار الاقتصادية غير المباشرة 203-1 - الاستثمار في البنى التحتية والخدمات العامة 203-2 - الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة 401 - التوظيف 401-1 - تعيين الموظفين الجدد ومعدل خسارة وفقدان الموظفين 404 - التدريب والتعليم 413 - مجتمعات محلية 413-1 - العمليات التي تنطوي على إشراك المجتمع المحلي وتقييمات الأثر على المجتمع وبرامج التنمية	1 - القضاء على الفقر 3 - الصحة الجيدة والرفاه 4 - التعليم الجيد 8 - العمل اللائق ونمو الاقتصاد 9 - الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية 11 - مدن ومجتمعات محلية مستدامة	* رأس مال بشري إبداعي * مكانة دولية متميزة * اقتصاد متنوع مستدام * رعاية صحية عالية الجودة	3. الإنفاق على المشتريات المحلية (%) 4. الموظفون بدوام كامل 5. رواتب الموظفين ومزاياهم (دينار كويتي) 13. توظيف الشباب (%) 16. ساعات التدريب لكل موظف	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 5
6	المركز المالي المستدام	102-2 - الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات 103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 201 - الأداء الاقتصادي 201-1 - القيمة الاقتصادية المباشرة التي تم توليدها وتوزيعها 202 - التواجد في الأسواق 204-1 - نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	8 - العمل اللائق ونمو الاقتصاد 9 - الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية 12 - الاستهلاك والإنتاج المسؤولان	* اقتصاد متنوع مستدام	1. التقرير السنوي 3. الإنفاق المحلي على المشتريات (%) 5. أجور الموظفين ومزاياهم (دينار كويتي) 20. الاستثمار المجتمعي	* المبدأ رقم 7 * المبدأ رقم 10

توافق المواضيع الرئيسية مع الأطر المحلية والعالمية						
#	الموضوع الرئيسي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	خطة الكويت للتنمية	مؤشرات الحوكمة البيئية الخاصة ببورصة الكويت	مبادئ إيكواتور
7	تجربة العملاء	102-2 - الأنشطة، العلامات التجارية، المنتجات والخدمات 1-103 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 102-43 - نهج إشراك أصحاب المصالح 202 - التواجد في الأسواق 416 - سلامة وصحة العملاء 416-1 - تقييم تأثير شرائح المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة 417 - التسويق وتصنيف المنتجات 418 - سرية بيانات العملاء 418-1 - الشكاوى المدعومة بالأدلة بشأن اختراق البيانات السرية للعملاء وفقدان بياناتهم	8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد 9- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة 12- الاستهلاك والإنتاج المسؤولين	* اقتصاد متنوع مستدام * مكانة دولية متميزة	19. قواعد السلوك المهني 25. العلاقة بين أجور التنفيذيين والأداء	* المبدأ رقم 5
8	المنتجات المسؤولة	102-2 - الأنشطة، العلامات التجارية، المنتجات والخدمات 1-103 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 416 - سلامة وصحة العملاء 416-1 - تقييم تأثير شرائح المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة 417 - التسويق وتصنيف المنتجات 419-1 - عدم الامتثال للقوانين والأنظمة في المجالين الاقتصادي والاجتماعي	3- الصحة الجيدة والرفاه 8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة 12- الاستهلاك والإنتاج المسؤولين	* اقتصاد متنوع مستدام * مكانة دولية متميزة	3. الإنفاق المحلي على المشتريات (%) 6. السياسة البيئية 7. استخدام الطاقة 19. قواعد السلوك المهني	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 5

توافق المواضيع الرئيسية مع الأطر المحلية والعالمية						
#	الموضوع الرئيسي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	خطة الكويت للتنمية	مؤشرات الحوكمة البيئية الخاصة ببورصة الكويت	مبادئ إيكواتور
9	أمن وسرية البيانات	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 416 - سلامة وصحة العملاء 416-1 - تقييم تأثير شرائح المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة 416-2 - وقائع عدم الامتثال بشأن تأثير فئات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة 418 - خصوصية العملاء 418-1 - الشكاوى المدعومة بالأدلة بشأن اختراق البيانات السرية للعملاء وفقدان بياناتهم	9- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية	* بنية تحتية متطورة * مكانة دولية متميزة	19. قواعد السلوك المهني	* المبدأ رقم 9
10	حوكمة الشركات	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 102-5 - الملكية والهيكل القانوني 102-18 - هيكل الحوكمة 102-19 - تفويض السلطات 102-20 - مسؤولية تجاه المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية 102-22 - بنية الهيئة العليا للحوكمة ولجانها 102-23 - رئيس الهيئة العليا للحوكمة 402 - علاقات العمل/ الإدارة	8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية	* رأس مال بشري إبداعي * مكانة دولية متميزة * بيئة معيشية مستدامة	21. استقلالية مجلس الإدارة (%) 22. لجنة إدارة المخاطر على مستوى مجلس الإدارة 23. رسوم غير مدققة حسابياً (%) 24. نتائج التصويت 25. العلاقة بين أجور وأداء مسؤولي الإدارة التنفيذية 26. الامتثال للمتطلبات التنظيمية لهيئة أسواق المال فيما يتعلق بإدارة الشركات	* المبدأ رقم 7 * المبدأ رقم 9 * المبدأ رقم 10

توافق المواضيع الرئيسية مع الأطر المحلية والعالمية						
#	الموضوع الرئيسي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	خطة الكويت للتنمية	مؤشرات الحوكمة البيئية الخاصة ببورصة الكويت	مبادئ إيكواتور
11	تقييم المخاطر والفرص	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 102-11 - المبدأ أو النهج الوقائي 102-15 - التأثيرات، المخاطر والفرص الرئيسية 102-30 - كفاءة عمليات إدارة المخاطر	8- العمل اللائق وتنمو الاقتصاد 9- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية 12- الاستهلاك والإنتاج المسؤولين	* اقتصاد متنوع مستدام * مكانة دولية متميزة * رعاية صحية عالية الجودة	22. لجنة لإدارة المخاطر على مستوى مجلس الإدارة	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 5 * المبدأ رقم 7 * المبدأ رقم 9
12	المشتريات المستدامة	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 102-9 - سلسلة التوريد 102-10 - المتغيرات الهامة في العلاقة بين المؤسسة وسلاسل التوريد 204 - ممارسات الشراء 204-1 - نسبة الإنفاق على الموردين المحليين 308 - التقييم البيئي للمورد 413 - مجتمعات محلية 413-1 - العمليات التي تتطوي على إشراك المجتمع المحلي وتقييمات الأثر على المجتمع وبرامج التنمية 414 - التقييم الاجتماعي للمورد	8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة 12- الاستهلاك والإنتاج المسؤولين 17- عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	* اقتصاد متنوع مستدام * مكانة دولية متميزة * بيئة معيشية مستدامة	3. الإنفاق على المشتريات المحلية (%)	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 5
13	الأعمال التجارية الأخلاقية	102-2 - الأنشطة والعلامات التجارية، المنتجات والخدمات 103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 102-16 - القيم والمبادئ، المعايير وقواعد السلوك	8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد 12- الاستهلاك والإنتاج المسؤولين 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية	* رأس مال بشري إبداعي * مكانة دولية متميزة	19. قواعد السلوك المهني	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 10

توافق المواضيع الرئيسية مع الأطر المحلية والعالمية						
#	الموضوع الرئيسي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	خطة الكويت للتنمية	مؤشرات الحوكمة البيئية الخاصة ببورصة الكويت	مبادئ إيكواتور
14	اللوائح التنظيمية والامتثال	102-2 - الأنشطة والعلامات التجارية، المنتجات والخدمات 103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 205 - مكافحة الفساد 205-1 - عمليات تقييم المخاطر المتعلقة بالفساد 205-2 - التواصل والتدريب حول السياسات والإجراءات المتعلقة بمكافحة الفساد 206 - السلوكيات المعادية للمنافسة 307 - الامتثال البيئي 401 - التوظيف 401-1 - تعيين الموظفون الجدد ومعدل خسارة وفقدان الموظفين 401-3 - إجازة الأمومة والأبوة 402 - علاقات العمل/ الإدارة 419 - الامتثال الاجتماعي والاقتصادي 419-1 - عدم الامتثال للقوانين والأنظمة في المجالين الاقتصادي والاجتماعي	8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة 12- الاستهلاك والإنتاج المسؤولان 16- السلام والعدل والمؤسسات القوية	* رأس مال بشري إبداعي * اقتصاد متنوع مستدام * بيئة معيشية مستدامة	26. الامتثال للمتطلبات التنظيمية لهيئة أسواق المال فيما يتعلق بإدارة الشركات	* المبدأ رقم 9 * المبدأ رقم 10
15	المبنى الصديق للبيئة	102-3 - مواقع المقرات الرئيسية 103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 300 - البيئة 301 - المواد 302 - الطاقة 303 - المياه 305 - الانبعاثات 306 - المخلفات والنفايات 307 - الامتثال البيئي	6- المياه النظيفة والنظافة الصحية 7- طاقة نظيفة وبأسعار معقولة 9- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة 12- الاستهلاك والإنتاج المسؤولان	* بنية تحتية متطورة * مكانة دولية متميزة * بيئة معيشية مستدامة	6. السياسة البيئية 7. استخدام الطاقة 8. الانبعاثات الكربونية	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3

توافق المواضيع الرئيسية مع الأطر المحلية والعالمية						
#	الموضوع الرئيسي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	خطة الكويت للتنمية	مؤشرات الحوكمة البيئية الخاصة ببورصة الكويت	مبادئ إيكواتور
16	البصمة الكربونية	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 302 - الطاقة 302-1 - استهلاك الطاقة داخل المؤسسة 302-2 - استهلاك الطاقة خارج المؤسسة 302-3 - كثافة استخدام الطاقة 302-4 - الحد من استهلاك الطاقة 305 - الانبعاثات 305-1 - انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) 305-2 - انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة من الطاقة (نطاق 2) 305-3 - انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (النطاق 3) 305-4 - كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة 305-5 - تخفيض انبعاثات الغازات الدفيئة	6- المياه النظيفة والنظافة الصحية 7- طاقة نظيفة وبأسعار معقولة 12- الاستهلاك والإنتاج المسؤولان 13- العمل المناخي	* بيئة معيشية مستدامة * مكانة دولية متميزة	6. السياسة البيئية 7. استخدام الطاقة 8. الانبعاثات الكربونية 9. استخدام المياه 10. النفايات الناتجة 11. النفايات المعاد تدويرها (%)	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 10
17	إدارة الموارد	103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 301 - المواد 301-1 - المواد المستخدمة من حيث الوزن والحجم 302-2 - استخدام المواد المعاد تدويرها 301-3 - المنتجات المستخلصة ومواد تغليفها 303 - المياه 303-1 - مصادر المياه 306 - المخلفات والنفايات 306-2 - تصنيف المخلفات والنفايات وفقاً للنوع وأسلوب التخلص منها	6- المياه النظيفة والنظافة الصحية 7- طاقة نظيفة وبأسعار معقولة 12- الاستهلاك والإنتاج المسؤولان 13- العمل المناخي 15- الحياة في البر	* بيئة معيشية مستدامة * مكانة دولية متميزة	6. السياسة البيئية 7. استخدام الطاقة 9. استخدام المياه 10. النفايات الناتجة 11. النفايات المعاد تدويرها (%)	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 10

توافق المواضيع الرئيسية مع الأطر المحلية والعالمية					
# الموضوع الرئيسي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة	خطة الكويت للتنمية	مؤشرات الحوكمة البيئية الخاصة ببورصة الكويت	مبادئ إيكواتور
18 التحول الرقمي	102-2 - الأنشطة، العلامات التجارية، المنتجات والخدمات 102-15 - التأثيرات والمخاطر والفرص الرئيسية 103-1 - شرح الموضوع الرئيسي وحدوده 201 - الأداء الاقتصادي 203 - التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة 300 - البيئة 301 - المواد 301-1 - مصادر المياه 302 - الطاقة 302-1 - استهلاك الطاقة داخل المؤسسة 302-2 - استهلاك الطاقة خارج المؤسسة 305 - الانبعاثات	8- العمل اللائق ونمو الاقتصاد 9- الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية 11- مدن ومجتمعات محلية مستدامة 12- الاستهلاك والإنتاج المسؤولان 13- العمل المناخي	* رأس مال بشري إبداعي * مكانة دولية متميزة * بنية تحتية متطورة * اقتصاد متنوع مستدام	3. الإنفاق على المشتريات المحلية (%) 6. السياسة البيئية 7. استخدام الطاقة 8. الانبعاثات الكربونية 9. استخدام المياه 10. النفايات الناتجة 11. النفايات المعاد تدويرها (%)	* المبدأ رقم 2 * المبدأ رقم 3 * المبدأ رقم 5

توافق الركائز الست لبنك الكويت الوطني مع رؤية الكويت الجديدة وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



آخر المستجدات والتطورات في الاستدامة

المؤشرات التشغيلية لتقييم الأداء

عمل بنك الكويت الوطني على مدار الأعوام الثلاثة الماضية على تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية بأسلوب واضح وقابل للقياس فيما يخص أهم أولوياتنا المتعلقة بالاستدامة. وتلخص في الجدول التالي الأهداف والأولويات لخريطة استراتيجية الاستدامة مع بيان التقدم الذي تم إحرازه في العام 2018 لتحقيق مؤشرات الأداء الرئيسية المحددة.

الأهداف	الركائز
أن نكون البنك المفضل	خدمة العملاء
أ. إدارة الاستدامة بكفاءة ب. تحفيز النمو المستدام	الريادة في مجالي الأعمال والحوكمة
أ. تحسين التأثيرات البيئية ب. الريادة في المباني الصديقة للبيئة	الاهتمام بالبيئة
أ. تحسين البيئة الطبيعية ب. تحسين جودة الرعاية الصحية ج. تمكين الشباب	المسؤولية الاجتماعية
أ. استقطاب الأشخاص المناسبين والاحتفاظ بهم ب. دعم خطة التنمية الوطنية	احترام وتطوير الموظفين
أ. دعم رؤية الكويت 2035	المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة

لمعدلات تتراوح ما بين «تأثير شديد الارتفاع» (العائد الاجتماعي على الاستثمار يتخطى نسبة 401%)، والتأثير المرتفع» (العائد الاجتماعي على الاستثمار يتراوح ما بين 51% و 400%)، و «التأثير المتوسط» (العائد الاجتماعي على الاستثمار يتراوح ما بين 1% إلى 50%). وهناك 3 أنشطة نتج عنها عائد اجتماعي على الاستثمار بنسبة تتراوح ما بين الصفر إلى 50% مما يعني أن الاستثمار قد نتج عنه عائد اجتماعي بحد أقصى يصل إلى نصف قيمته، بينما تراوح العائد الاجتماعي على الاستثمار لمجموعة ثانية تتألف من 4 أنشطة أخرى ذات التأثير المرتفع والتي تتراوح ما بين 51% و 400%، مما يعني أن كل استثمار ضمن تلك الأنشطة قد أعطي عائد اجتماعي يتساوى مع قيمته النقدية فيما يتعلق بالاستدامة التي أنتجها أو أنه تمكن من زيادة قيمة العائد الاجتماعي على الاستثمار مقابل القيمة النقدية بمعدل يتراوح ما بين الضعفين إلى أربعة أضعاف. أما بالنسبة للأنشطة المتبقية وعددها 13 نشاطاً، فقد تم تصنيفها على أنها ذات التأثير الشديد الارتفاع، حيث تخطى العائد الاجتماعي على الاستثمار أكثر من 400%، مما يعني ارتفاع قيمته الاجتماعية عدة مرات عن قيمة الاستثمار الأساسي. وبعد مجال العائد الاجتماعي على الاستثمار من المجالات الجديدة نسبياً، حيث بدأ في التطور منذ حوالي 15 عاماً تقريباً. ونحرص على استخدام تلك الأداة لتساعدنا في التركيز على جهود الاستدامة، وزيادة مستويات الدقة في تنفيذ أعمالنا ومواءمة أنشطتنا بطرق تؤدي إلى نتائج أفضل من أي وقت مضى.

وتعتبر مؤشرات الأداء الرئيسية ركناً أساسياً لتطوير نظام إدارة البيانات والتي تشمل اختيار وتحديد المقاييس، جمع البيانات، تتبع البيانات والردود الإدارية وتحليل البيانات وإعداد التقارير. إن التطوير المستمر لمؤشرات الأداء الرئيسية وجهودنا المتواصلة لتحسين نظام إدارة البيانات تساهم بشكل فاعل في تحقيق متطلبات وأولويات الاستدامة.

قياس تأثيرات الاستدامة

إلى جانب قياس مؤشرات الأداء الرئيسية، فقد بدأنا أيضاً بتحليل تأثيراتنا على الاستدامة باستخدام مجموعة متنوعة من الأدوات التي تتضمن العائد الاجتماعي على الاستثمار، حيث تتمثل الفرضية الرئيسية للعائد الاجتماعي على الاستثمار في تطوير نموذج التغيير النسبي، ومحاولة التقييم الدقيق للعوائد الاجتماعية لمجموعة محددة من الأنشطة، بحيث يتم إتباع منهجية للتقييم المالي للنتائج والتأثيرات الاجتماعية لمشروع ما، وذلك بهدف محاولة التوصل لقيمة تأثيرات الاستدامة على مجموعة متنوعة من الأنشطة التي يفترض أنها أدت إلى التوصل لتلك النتائج. وتعرف نسبة مساهمة كل نشاط على حدة إلى العائد الاجتماعي على الاستثمار من خلال قياس مساهمته الفردية ومقارنتها بالقيمة النقدية للمخرجات الناتجة عن تلك المساهمة. وقد تمكن بنك الكويت الوطني من دراسة 20 نشاطاً مختلفاً من المجموعة التاريخية لأنشطته المتعلقة بأداء الاستدامة. وقد تم توزيع تلك الأنشطة البالغ عددها 20 نشاطاً في هذا التقرير بناء على الأماكن التي أثرت عليها، ويتم تصنيف التأثيرات وفقاً





الاستدامة والحوكمة



رؤية كويت جديدة 2035

- * بنية تحتية متطورة
- * مكانة دولية متميزة
- * رأس مال بشري إبداعي
- * بيئة معيشية مستدامة
- * اقتصاد متنوع مستدام
- * رعاية صحية عالية الجودة



بورصة الكويت

- * قواعد الأخلاقيات والسلوك المهني
- * استقلالية مجلس الإدارة (%)
- * لجنة إدارة المخاطر على مستوى مجلس الإدارة
- * الرسوم غير المتصلة بتدقيق الحسابات (%)
- * نتائج التصويت
- * العلاقة بين أجور وأداء أعضاء الإدارة التنفيذية
- * الامتثال للمتطلبات الرقابية لهيئة أسواق المال فيما يتعلق بحوكمة الشركات

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- * الهدف رقم 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
- * الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
- * الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة
- * الهدف رقم 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
- * الهدف رقم 16: السلام والعدل والمؤسسات القوية



مجلس الإدارة (102-22)

يهدف مجلس الإدارة بشكل عام إلى تعزيز نجاح المجموعة على المدى الطويل وتقديم القيمة المستدامة للمساهمين. ويتألف مجلس إدارة مجموعة بنك الكويت الوطني من تسعة (9) أعضاء غير تنفيذيين لتمثيل المساهمين. ويتم انتخاب وتعيين أعضاء مجلس الإدارة من قبل الجمعية العامة للبنك لمدة ثلاث (3) سنوات. يتميز الهيكل التنظيمي لمجلس الإدارة بصفة عامة بتوافر العدد المناسب من الأعضاء، تنوع خبراتهم المهنية والمؤهلات التعليمية ومعرفتهم الواسعة بقطاعي البنوك والأعمال التجارية. ويتمتع كافة أعضاء مجلس إدارة مجموعة بنك الكويت الوطني بالخبرات المهنية العلمية والعملية في مجالات المحاسبة، التمويل، الاقتصاد، التخطيط الاستراتيجي، حوكمة الشركات، الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر، بالإضافة إلى خبراتهم المميزة في بيئة الأعمال المحلية والإقليمية.

أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة (102-26)

تتمثل المسؤولية الأساسية لمجلس الإدارة في اتخاذ القرارات المناسبة بالنيابة عن المساهمين. ويعتمد أعضاء مجلس الإدارة في تأديتهم لهذا الواجب المنوط بهم على أمانة ونزاهة كل من الرئيس التنفيذي للمجموعة، الإدارة التنفيذية، الاستشاريين ومدققي الحسابات. يملك مجلس الإدارة سلطة صناعة القرار على مستوى المجموعة ككل فيما يتعلق بكافة الأمور الهامة المؤثرة في استراتيجياتها أو نتائجها المالية أو سمعتها التجارية.

وتشمل المسؤوليات الإشرافية العامة لمجلس الإدارة بالنيابة عن

قام بنك الكويت الوطني بوضع أطر حوكمة الشركات بما يضمن تطبيق معايير الحوكمة وتنفيذ العمليات والإجراءات المناسبة في جميع أرجاء المجموعة بالإضافة إلى إدماج عناصر الاستدامة في كافة سياساتنا وممارساتنا وأدائنا. وانطلاقاً من حرصنا على الاهتمام بالتأثيرات المتعلقة بالاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، حيث تشكل الحوكمة حجر الزاوية لاستراتيجيتنا المتعلقة بالاستدامة. ولتفعيل ذلك بكافة عمليات البنك، فقد قمنا بتحديد عنصر «الريادة في مجالي الحوكمة والأعمال» كأحد الركائز الست الخاصة بالاستدامة.

الاستدامة والحوكمة

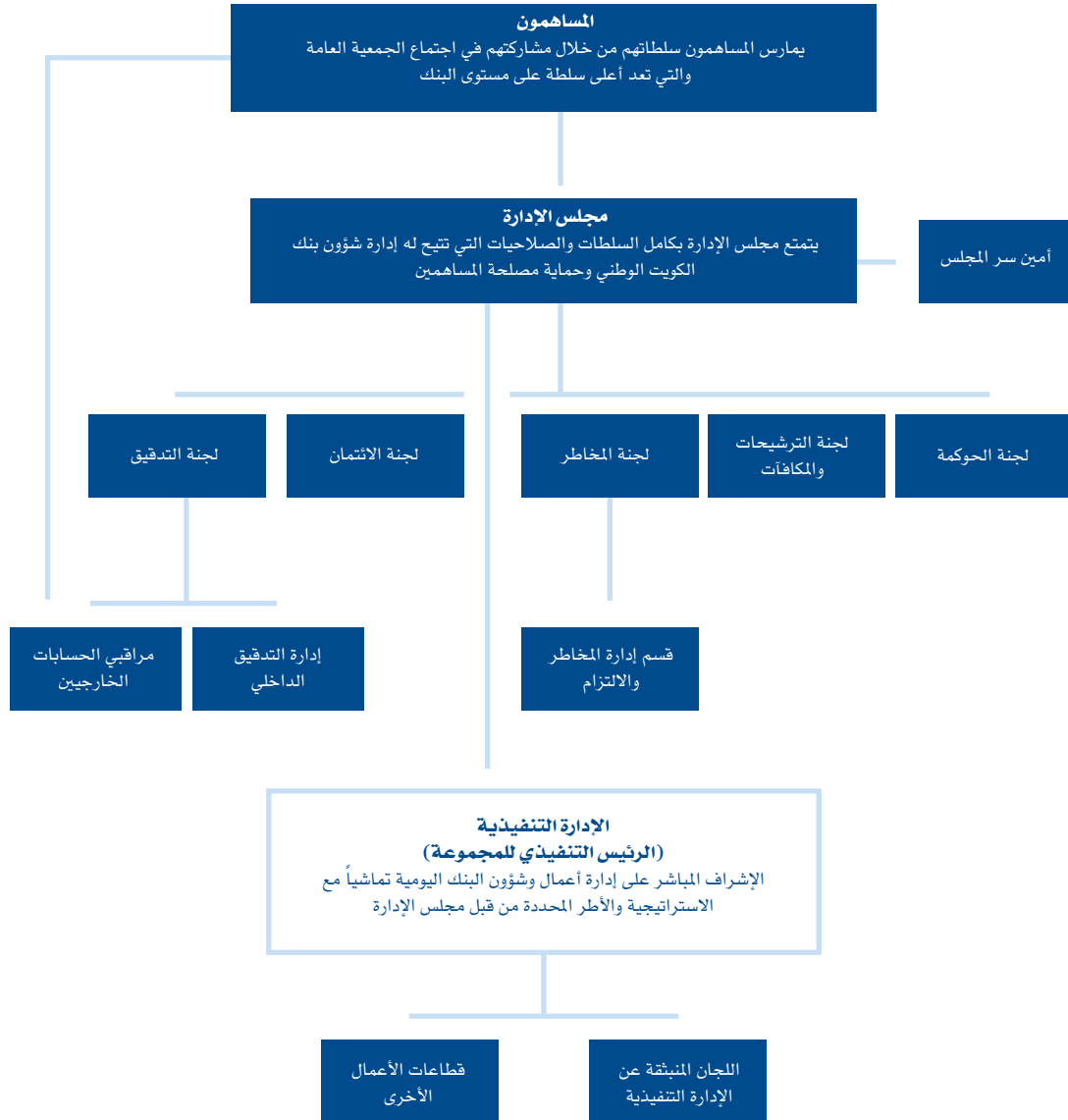
انطلاقاً من المكانة الريادية التي يتميز بها بنك الكويت الوطني، نحرص دائماً على أن نرتقي بواجباتنا والتزاماتنا للوصول بها إلى أعلى معايير الحوكمة المسؤولة ونوليها أقصى قدر من الاهتمام والجدية. حيث نفخر بما لدينا من هياكل حوكمة فعالة وكذلك سجلنا الحافل بالإدارة المسؤولة. وبالإضافة إلى الإطار الهيكلي للحوكمة، نلتزم أيضاً بتطبيق أعلى معايير الأخلاقيات والسلوك المهني والأساليب الأكثر اتزاناً وتطوراً في مجال إدارة المخاطر. ومن خلال هذا القسم سنتعرف على الإطار الشامل لجهود الحوكمة المبذولة من أجل تحقيق الاستدامة والأخلاقيات والسلوك المهني وإدارتنا للمخاطر.

حوكمة الشركات

تركز حوكمة الاستدامة أولاً على الحوكمة الفعلية التي يعنى بها بنك الكويت الوطني من خلال توضيح الهيكل التنظيمي، ودور مجلس الإدارة ولجانه. كما نقدم أيضاً وصفاً موجزاً للجنة الاستدامة الجديدة المنبثقة عن الإدارة العليا وهي الآن بصدد الحصول على موافقة الإدارة على تشكيلها. ثانياً، ننظر حوكمة الاستدامة إلى نهج الإدارة تجاه إدارة الفرص والمخاطر، وبصفة خاصة كيفية الحد من المخاطر، اقتناص الفرص وإدارة الأزمات وضمان استمرارية الأعمال. وبصفة عامة، تستند القرارات الاستراتيجية الناجمة لأعمالنا والتي يتبناها بنك الكويت الوطني على أسس راسخة لممارسات وهياكل الحوكمة لضمان أعلى مستويات النزاهة، النمو والشفافية في الأعمال.

هيكل الحوكمة (102-5، 102-18)

يوضح المخطط التالي هيكل الحوكمة لدى بنك الكويت الوطني بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الكفاءة المثلى لإدارة المسؤوليات التنظيمية متعددة الطبقات والمتراصة في الوقت ذاته. ويساهم الهيكل المتوازن والمبسط لمجلس إدارة المجموعة في تسهيل عملية تبادل المعلومات بدقة وفي الوقت المناسب بين الجهات المختلفة للمجموعة. وقد تم التوصل إلى ذلك من خلال تأسيس قنوات التواصل المباشر عبر المجموعة، الأمر الذي يساهم في تعزيز مبدأ الإفصاح والنزاهة فيما يخص عمليات المجموعة. كما يحافظ الهيكل التنظيمي على الدور الإشرافي المخصص للمجلس ويساهم بشكل فعال في الوفاء بمسؤولياته.



المساهمين الجوانب التالية:

تحديد القيمة المستدامة وتطبيقها من خلال إدارة أعمال المجموعة، حيث يقوم مجلس الإدارة بتحديد أهداف المجموعة وسياساتها لتقديم تلك القيمة، وتوفير التوجه الاستراتيجي الشامل والموافقة عليه في إطار تقديم المكافآت والحوافز والضوابط. ويقوم مجلس الإدارة في إطار تطبيق مسؤولياته الشاملة لخدمة مصالح المساهمين طويلة المدى بالمهام التالية:

- أ. مراجعة الخطط الاستراتيجية للمجموعة وهيكلها الإداري، مسؤولياتها وأنظمتها وإطار مراقبتها (بما في ذلك سياساتها)، والموافقة عليها بشكل دوري.
- ب. تبني المبادئ التوجيهية الاستراتيجية للمجموعة على النحو الذي تقترحه اللجنة التنفيذية أو بمبادرة من مجلس الإدارة وفقاً لما تقتضيه الحاجة.
- ج. التأكد من توافر ميزانية متوقعة تغطي خطط أعمال المجموعة لمدة تتجاوز العام.
- د. مراجعة ومناقشة تقارير الإدارة التنفيذية حول مؤشرات الأداء الرئيسية للمجموعة. ويتم ذلك عن طريق مراجعة التقارير المالية والإدارية التي تقوم بإعدادها الإدارة التنفيذية كل شهرين.

تقييم المخاطر الرئيسية التي تواجه المجموعة من خلال مراجعة الاستراتيجيات والموافقة عليها لمعالجة تلك المخاطر، على أن يتم ذلك بالتنسيق مع لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة.

ضمان قيام الإدارة التنفيذية بتحقيق التوازن الملائم بين تعزيز النمو طويل الأجل وتحقيق الأهداف قصيرة الأجل.

ضمان تطبيق المعايير السليمة لحوكمة الشركات فيما يخص ممارسات مجلس الإدارة ووظائف الإدارة التنفيذية، إدارة المخاطر والرقابة الداخلية، المكافآت، الهيكل التنظيمي، الإفصاحات والشفافية.

التأكد من حفاظ الإدارة على تواجد نظام للرقابة الداخلية بما يضمن فعالية وكفاءة العمليات، الضوابط المالية الداخلية والامتثال للقوانين واللوائح. وفي إطار سعيه لتطبيق تلك المسؤوليات، يحرص مجلس الإدارة على تبني ما يناسب أعمال المجموعة وسمعتها التجارية، قياس الأهمية النسبية للمخاطر المالية وغيرها من المخاطر الكامنة الأخرى، وقياس التكاليف والفوائد النسبية لتطبيق ضوابط محددة.

إظهار الريادة الأخلاقية وتعزيز الرؤية الجماعية للمجموعة المتمثلة في الأهداف، القيم، الثقافة والسلوكيات. ويتعين على أعضاء مجلس الإدارة التصرف وفقاً لما يروونه مناسباً وبما يساهم في ترسيخ نجاح المجموعة وتحقيق مصالح المساهمين ككل.

التأكد من مراجعة التعاملات مع الأطراف ذات الصلة، وضمان النزاهة بهذا الشأن.

الفردى أو الجماعى. وىتضمن ذلك إجراء التققىم للجان المجلس من خلال منهجىة التققىم الذاتى التى تم تصمىمها وتطویرها لتققىم كفاءة كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة بهدف تحدىد جوانب التطویر المطلوبة وتوفىر التدرىب اللازم للأعضاء.

عملىة تققىم أعلى أداء للحوكمة (102-28)

تقوم لجنة الترشفحات والمكافآت التابعة لمجلس الإدارة بإجراء التققىم الذاتى لمجلس الإدارة ولجانه على أساس سنوى، حىث تقوم بتققىم أداء أعضاء مجلس الإدارة ومشاركتهم فى أعماله، سواء على المستوى

قائمة بأسماء أعضاء مجلس الإدارة

ىتكون مجلس إدارة بنك الكوىت الوطنى من تسعة أعضاء:

رئىس مجلس الإدارة	السىد/ ناصر مساعد عبد الله السایر
نائب رئىس مجلس الإدارة	السىد/ غسان أحمد سعود الخالد
عضو مجلس الإدارة	السىد/ حمد عبد العزىز الصقر
عضو مجلس الإدارة	السىد/ یعقوب یوسف الفلىج
عضو مجلس الإدارة	السىد/ حمد محمد البحر
عضو مجلس الإدارة	السىد/ مثنى محمد أحمد الحمد
عضو مجلس الإدارة	السىد/ هیثم سلیمان حمود الخالد
عضو مجلس الإدارة	السىد/ لؤى جاسم الخرافى
عضو مجلس الإدارة	السىد/ عماد محمد البحر

اجتماعات مجلس الإدارة

وفقاً للمتطلبات الرقابىة لبنك الكوىت المركزى، ىتوجب على مجلس الإدارة أن یعقد ستة (6) اجتماعات بحد أدنى سنویاً. وىلتزم بنك الكوىت الوطنى بمتطلبات بنك الكوىت المركزى فى هذا الشأن وىتخطى عدد الاجتماعات التى یعقدھا سنویاً أكثر من 6 اجتماعات.

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

ينبثق عن مجلس إدارة بنك الكويت الوطني خمس لجان، وفيما يلي وصف لكل منها:

لجنة حوكمة الشركات	لجنة الترشيحات والمكافآت*	لجنة المخاطر	لجنة التدقيق	لجنة الائتمان
تتكون اللجنة من خمسة أعضاء غير تنفيذيين، وتمثل مسؤوليتها في مساعدة مجلس الإدارة في الإشراف على تطبيق المجموعة لممارسات الحوكمة، كما أنها مسؤولة عن مراقبة التقدم في تنفيذ السياسات والإجراءات المتعلقة بالحوكمة.	تتكون اللجنة من أربعة أعضاء غير تنفيذيين، وتمثل مسؤوليتها في مساعدة مجلس الإدارة في أداء مسؤوليات الترشيح والمكافآت المتعلقة بأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لبنك الكويت الوطني. كما تساهم اللجنة أيضاً في مساعدة مجلس الإدارة في مراجعة وتعزيز هيكل مجلس الإدارة، وتطوير قدرات أعضاء مجلس الإدارة، هذا بالإضافة للمساعدة في وضع أطر المكافآت وضمان تطبيقها بفاعلية وفقاً لسياسة المكافآت المتبعة لدى المجموعة.	تتكون اللجنة من ثلاثة أعضاء غير تنفيذيين، وتمثل مسؤوليتها في مساعدة مجلس الإدارة في أداء مسؤوليات إدارة المخاطر من خلال تقييم ومراقبة إطار حوكمة المخاطر، ونزعة المخاطر، واستراتيجية المخاطر والتخطيط الرأسمالي. بالإضافة إلى ذلك، تشرف هذه اللجنة على الامتثال للوائح التنظيمية على مستوى المجموعة.	تتكون اللجنة من ثلاثة أعضاء غير تنفيذيين، وتمثل مسؤوليتها في مساعدة مجلس الإدارة في الإشراف على كفاءة واستقلالية عمليات التدقيق الداخلي والخارجي للمجموعة، كما تشرف هذه اللجنة أيضاً على إعداد البيانات المالية الدورية والتقارير الخاصة بالجهات الرقابية.	تتكون اللجنة من أربعة أعضاء غير تنفيذيين، وتمثل مسؤوليتها في مراجعة جودة وأداء المحفظة الائتمانية للمجموعة، وقد حصلت اللجنة على تفويض مجلس الإدارة للتصديق على التسهيلات الائتمانية التي تتجاوز حد التفويض الممنوح للإدارة العليا، وذلك وفقاً لسياسة الائتمانية المتبعة لدى المجموعة.

* تتولى لجنة الترشيحات والمكافآت المنبثقة عن مجلس إدارة بنك الكويت الوطني مهمة تحديد معايير اختيار أعضاء لجان مجلس الإدارة، كما تتولى أيضاً مراجعة كافة الترشيحات وطلبات المرشحين للانضمام لمجلس الإدارة أو اللجان الفرعية المنبثقة عنه. وتقوم اللجنة كذلك برفع توصياتها إلى مجلس الإدارة بشأن كل مرشح لاتخاذ القرارات النهائية. وتقوم اللجنة بمراجعة الطلب المقدم من كل مرشح وفقاً لمعايير «اللائق والمناسب» المنصوص عليها ضمن قواعد وضوابط بنك الكويت المركزي وفقاً للمادة رقم (68)، على أن ترسل كافة طلبات الترشيح إلى بنك الكويت المركزي للموافقة النهائية عليها.

إدارة المخاطر والفرص بصفة مستمرة، وذلك لمواصلة العمل على تحديد المخاطر والفرص المحتملة (بناء على المعايير المحددة)، وتنفيذ الإجراءات المطلوبة للحد من المخاطر واقتناص الفرص وتقييم نتائج قراراتنا.

ومن خلال عمليات إدارة المخاطر، يطبق بنك الكويت الوطني عدداً من العناصر الوقائية المختلفة، وعلى وجه الخصوص تلك المتعلقة بتجديد المنتجات والخدمات الحالية وتطوير المنتجات والخدمات الجديدة.

كما يقوم البنك بقياس وتقييم المخاطر والفرص لكل منتج أو خدمة يقدمها. وضمن تلك الأدوات المستخدمة للقيام بذلك «استبيان الخدمة/ المنتج الجديد» الذي تقوم وحدة الأعمال بتعبئته. وتقوم الجهات المختلفة التابعة لمجموعة المخاطر، بما في ذلك مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مخاطر التشغيل، الامتثال والتأمين بمراجعة الإجابات الواردة عن كافة مجالات الاستبيان.

ويواصل بنك الكويت الوطني جهوده المتنوعة في مجال إدارة المخاطر، من خلال تطبيق الحلول الآلية لإدارة المخاطر في عدد من المجالات المختلفة (كالمخاطر التشغيلية، مخاطر السوق، مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وما إلى ذلك)، كما يعنى بتعيين الموظفين المؤهلين والمتخصصين، تعزيز معرفة الموظفين من خلال التدريب المستمر وإشراك الجهات الاستشارية المختلفة في مجال إدارة المخاطر.

ويدرك بنك الكويت الوطني إمكانية إدارة المخاطر من خلال عدة سبل تتضمن تفادي المخاطر، أو الحد منها، أو تحويلها، أو قبولها، أو الاستفادة منها. كما ينفق بنك الكويت الوطني سنوياً على مختلف بوالص التأمين كجزء من مخاطر التمويل.

كما توجد لدى بنك الكويت الوطني لجان دائمة إضافية معتمدة من مجلس الإدارة. ويتم تلخيص مهام اللجان الأكثر صلة بالاستدامة فيما يلي:

لجنة الاستدامة

في العام 2018، بدأ بنك الكويت الوطني عملية اعتماد لجنة للاستدامة للإشراف على الاستراتيجية الشاملة وتنفيذ ركائزها بما في ذلك مبادراتنا عن الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات المتعلقة بممارسات الاستدامة. وقمنا بتطوير مسودة ميثاق لجنة الاستدامة وتحديد الأهداف والعضوية والأدوار والمسؤوليات والممارسات التشغيلية ومجالات التركيز. وتعد تلك الخطوة من أهم الخطوات التي اتخذها بنك الكويت الوطني في مجال الحوكمة كجزء من أهداف خارطة الطريق وتطبيق أفضل الممارسات.

لجنة المسؤولية الاجتماعية والمجتمع

من واقع التزام بنك الكويت الوطني الراسخ بالمسؤولية الاجتماعية، قام البنك بتشكيل لجنة المسؤولية الاجتماعية والمجتمع على المستوى التنفيذي. وتسعى اللجنة إلى اتباع الممارسات التي تدعم نمو المجتمع واستقراره وذلك من خلال تقديم الأنشطة التجارية للبنك بالإضافة إلى المساهمات والمبادرات الاجتماعية. ويرأس اللجنة رئيس مجلس الإدارة، إلا أن البنك يتبع سياسة تناوب المناصب القيادية سعياً منه لترسيخ المسؤولية الاجتماعية وتشجيع وتطوير بيئة عمل تتسم بالانفتاح والديناميكية على مستوى الإدارة التنفيذية وبيئة العمل بصفة عامة.

إدارة المخاطر والفرص (102-16، 103)

انطلاقاً من مكانة بنك الكويت الوطني الريادية كأحد البنوك الكبرى وأكثرها نجاحاً، ندرك أنه حتى أبسط قراراتنا وعملياتنا يكون لها تأثيرات وانعكاسات واسعة النطاق على مجموعة متنوعة من أصحاب المصالح. لذلك، يعتمد بنك الكويت الوطني نهجاً عميقاً ومنظماً نحو إدارة المخاطر وتقييم الفرص. ويتم اعتماد هذا النهج على كافة المستويات من موظفي التواصل المباشر مع العملاء إلى لجنة المخاطر المنبثقة من مجلس الإدارة، ونسعى إلى استخدام منهجيتنا المنظمة

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
مزايا الرعاية الصحية لموظفي بنك الكويت الوطني				<ul style="list-style-type: none"> * إجمالي التغطية/ موظف: 15,000 دينار كويتي * عدد الموظفين: 2,198 * إجمالي التغطية: 32,970,000 دينار كويتي

ولقد قمنا بالمبادرة على نحو استباقي للتأكد من امتثال نهج إدارة المخاطر والفرص المتبناه من قبل المجموعة بكافة المتطلبات الإلزامية لمختلف السلطات التنظيمية والجهات الحكومية وغير الحكومية.

استمرارية الأعمال

تركز إدارة بنك الكويت الوطني منذ تأسيسه في العام 1952 على الحفاظ على نجاح البنك على المدى الطويل حرصاً على استمرارية الأعمال للأجيال القادمة. وبصفة عامة، يسهل نسبياً على المؤسسات تحقيق النتائج قصيرة الأجل، إلا أنه دائماً ما تكمن التحديات في الحفاظ على استمرار تلك الثروات لتعزيز ودعم المؤسسة في المستقبل. لذا فإنه من الأهمية بمكان اعتماد تحليلات وإجراءات

الأعمال. وقد قمنا بتحديد وتقييم الأزمات الحرجة المحتملة التي قد نواجهها في المستقبل، وذلك بناء على الأحداث التاريخية (بالنسبة لنا وللجهات الأخرى) والأحداث المتوقعة. واستناداً إلى نتائج التقييم، قمنا بتطبيق الإجراءات اللازمة للحد من تلك المخاطر بنحو استباقي قبل الاضطرار لمواجهة الأزمات. وينطوي النهج الذي نتبعه على العديد من مناهج إدارة مخاطر الأزمات مثل تقليل المخاطر وتجنبها ومشاركتها والحد منها.

التصنيف الائتماني لبنك الكويت الوطني

يواصل بنك الكويت الوطني احتفازه بأعلى معدلات التصنيف الائتماني على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا



وعلى المستوى العالمي أيضاً:

التصنيف الائتماني	ستاندرد أند بورز	وكالة فيتش	وكالة موديز
A+	AA-	Aa3	

سياسة الصحة والسلامة

باعتباره جزءاً لا يتجزأ من نهج التنمية المستدامة، يدرك بنك الكويت الوطني أهمية تحسين صحة وسلامة أصحاب المصالح الرئيسيين بمن فيهم الموظفين، العملاء، المورد، الأطراف الخارجية، المقاولين من الباطن وغيرهم. ويعمل البنك على تحديث سياسته الخاصة بالصحة والسلامة التي تم وضعها بناء على أفضل الممارسات الإقليمية والدولية المتعلقة بقضايا الصحة والسلامة.

محددة لاستمرارية الأعمال لتأكيد وطمأنة أصحاب المصالح بشأن قدرة المؤسسة على مواصلة عملياتها التشغيلية وترسيخ سنين نجاحها في المستقبل.

وقام بنك الكويت الوطني بتحديد ثلاثة مجالات رئيسية لتطبيق إجراءات استمرارية الأعمال كما هو موضح في الجدول السابق.

وبهذا الصدد، قام بنك الكويت الوطني بإجراء تحليل عن استمرارية الأعمال وتنفيذ الإجراءات التي من شأنها ترسيخ استمرارية المجموعة من الآن وعلى مدار العشرين سنة القادمة على أقل تقدير.

خطة إدارة الأزمات

تعتبر خطة إدارة الأزمات الفعالة عاملاً هاماً ورئيسياً لاستمرارية

الأخلاقيات المهنية والامتثال

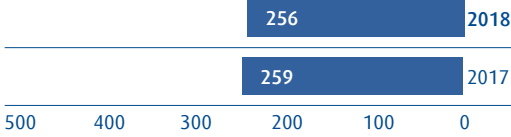
- * الالتزام بنهج تسويقي أخلاقي، حيث نقوم بممارسة أنشطتنا المتعلقة بالتسويق والإعلانات بأكثر الطرق نزاهة وشفافية، مع إبراز تجارب العملاء بأكبر قدر ممكن من الواقعية
- * وضع الأسس لمشاركة فعالة مع كيدزانيا لتثقيف الزائرين من الأطفال بشأن الخدمات المالية
- * توفير برنامج للشمولية المالية لاسيما لعملائنا من أصحاب المهن الحرفية
- * تصميم كافة الحملات بما يعكس الشفافية المطلقة وعدم التمييز
- * يحرص البنك على الحصول على موافقة مجموعة إدارة المخاطر والامتثال ومجموعة الشؤون القانونية لضمان الشفافية والنزاهة والأمان تجاه العملاء
- * تطوير الخدمات وتوفير التجهيزات اللازمة لتيسير إمكانية وصول العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى بنك الكويت الوطني

توفير التدريب المتعلق بالأخلاقيات والسلوك المهني: مكافحة

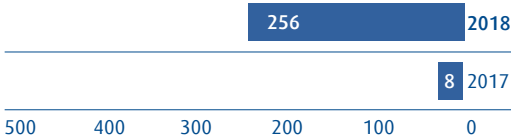
غسل الأموال ومخاطر الاحتيال

انطلاقاً من خدمة تثقيف الموظفين التي تم توفيرها في السنوات الماضية، قام بنك الكويت الوطني في عامي 2017 و 2018 بتوفير دورات تدريب إضافية في مكافحة غسل الأموال ومخاطر الاحتيال. ويلخص الجدول التالي عدد الموظفين ممن حصلوا على هذا التدريب:

التدريب الداخلي لموظفي البنك على مكافحة غسل الأموال



التدريب الداخلي لموظفي البنك على مخاطر الاحتيال



مكافحة الاحتيال

قام بنك الكويت الوطني بإجراء دورات تدريبية لموظفي البنك فيما يتعلق بمكافحة الاحتيال بعدد إجمالي بلغ 36 دورة تدريبية تمتد كل منها على مدار ساعة وذلك خلال الثلاثة أعوام الماضية (2016، 2017، 2018)، وتم من خلالها تدريب 256 موظفاً.

مكافحة غسل الأموال

إلى جانب الدورات التعليمية والتطويرية سألفة الذكر، يقوم بنك الكويت الوطني باستخدام الشبكات الداخلية (الإنترانت) لتوفير عدد من جلسات التعليم الإلكتروني الهامة التي تم تصميمها خصيصاً لتلبية الأهداف التنموية الخاصة بالبنك. وقد بلغ العدد الإجمالي لموظفي بنك الكويت الوطني ممن حصلوا على جلسات التعليم الإلكتروني 1,087 موظفاً في العام 2018.

يهدف بنك الكويت الوطني إلى أن يكون مثلاً يحتذى به كمؤسسة مالية رائدة في المنطقة. وملتزم بممارسة الأعمال بتحقيق أعلى مستويات الأخلاق المهنية بما يعزز الشفافية والنزاهة في علاقاتنا مع عملائنا وموظفينا وأصحاب المصالح الآخرين، إلى جانب الامتثال الكامل لضوابط ولوائح الجهات الرقابية. ويعد الالتزام باللوائح الرقابية من متطلبات الأعمال التي يجب على كافة الجهات الحرص على اتباعها. ومن هذا المنطلق، نعمل على التأكد من تماشي قراراتنا بصفة مستمرة وامتثالها باللوائح الرقابية بهدف التأكد من أن كافة أعمالنا تتم في نطاق ما تنص عليه القواعد والقوانين. بالإضافة إلى ذلك، نحرص على الامتثال بالمعايير الأخلاقية والسلوك المهني، وإن لم يكن ذلك من الواجبات القانونية المفروضة من قبل الحكومة، إلا أنه من المتطلبات الداخلية التي نتمثل بموجبها لقواعد الأخلاقيات والسلوك المهني المتبعة في كافة جوانب أعمالنا. حيث ندرك على كل حال أنه بناءً على وضعنا كبنك رائد، فإن أهم الأصول التي نتميز بها تتمثل في الثقة التي نوفرها لعملائنا، لذا يعد الامتثال لقواعد الأخلاقيات والسلوك المهني من أهم الأمور الرئيسية للحفاظ على تلك الأصول القيمة من المزايا المقدمة لجميع أصحاب المصالح. وتتضمن بعض السياسات التي قمنا بإصدارها بهذا الصدد ما يلي:

- (1) سياسة مكافحة الرشوة والفساد، (2) سياسة مكافحة الاحتيال، (3) سياسة مكافحة غسل الأموال، (4) سياسة حماية حقوق المساهمين، (5) دليل حماية العملاء، (6) دليل خدمة ذوي الاحتياجات الخاصة وغيرها. وبالإضافة إلى سياسات البنك المتعلقة بالاستدامة، نحن أيضاً بصدد تحديث سياسة الصحة والسلامة.

الامتثال للوائح الرقابية

يلتزم بنك الكويت الوطني بجميع اللوائح الرقابية التزاماً كاملاً، وتحكمنا بصفة خاصة سلطتان تنظيميتان رئيسيتان هما:

- * بنك الكويت المركزي
- * هيئة أسواق المال

بالإضافة إلى ذلك، يلتزم بنك الكويت الوطني بكافة جوانب قانون العمل الكويتي واللوائح الرقابية ذات الصلة في كل بلد نمارس فيه أعمالنا.

كما نقوم بتوفير التدريب اللازم للموظفين في هذا الشأن.

لا ينتمي الموظفون العاملون في بنك الكويت الوطني إلى أية نقابات، إلا أننا نلتزم بحقوق العمال وحرية تكوين الجمعيات في كافة الدول التي نعمل بها.

الممارسات الأخلاقية

يقوم بنك الكويت الوطني بممارسة أعماله بأسلوب يركز على الالتزام الأخلاقي والمسؤولية الاجتماعية. وفيما يلي بعض الأساليب التي تمثل ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

- * إعطاء الأولوية القصوى لاحترام خصوصية العملاء، وضمان أمن المعلومات وعدم مشاركتها مع أي أطراف خارجية
- * تثقيف العملاء بشأن أية قضية تتعلق بأمن المعلومات بما في ذلك أحدث وقائع الاحتيال عبر قنوات التواصل الاجتماعي

الكويت الوطني على تطوير وإرسال التقارير الدورية لتغطية الأداء المالي وغير المالي بما يلبي متطلبات الجهات الرقابية، احتياجات المساهمين وغيرها.

أما على مستوى أصحاب المصالح الداخليين، يتبنى بنك الكويت الوطني قنوات التواصل المفتوحة وسياسة الباب المفتوح بما يسمح بالتواصل والتعاون الأفقي والرأسي بين الموظفين والمدبرين وما إلى ذلك.

آليات طلب المشورة

بالنسبة لأصحاب المصالح الداخليين، تشمل الآليات الداخلية لطلب المشورة المتعلقة بالأخلاقيات والسلوك القانوني والنزاهة التنظيمية: المكالمات الهاتفية، البريد الإلكتروني، الاجتماعات وجهاً لوجه، زيارة الفروع والإدارات، قنوات شكاوى الموظفين، مقابلات انتهاء الخدمة، برنامج «أنا الوطني» والعروض التوضيحية للموظفين. أما بالنسبة لأصحاب المصالح الخارجيين، فتشمل الآليات المتعلقة بهذا الصدد: البريد الإلكتروني، الاجتماعات وجهاً لوجه، الرسائل، القوائم الشرائية، الموقع الإلكتروني والمكالمات الهاتفية.

ويتضمن البند رقم (8) من قواعد الاخلاقيات والسلوك المهني لبنك الكويت الوطني بياناً للسياسة المتعلقة بغسل الأموال بما في ذلك المجالات التالية: تحديد هوية العملاء، التعرف على المعاملات المشبوهة والإبلاغ عنها، التعاون، عدم إفشاء الأسرار والأمانة والنزاهة.

مكافحة الفساد والرشاوى

لدى بنك الكويت الوطني سياسة مكافحة الفساد والرشاوى، وتتوقع من الموظفين الداخليين، الشركاء الخارجيين والموردين الالتزام بتلك السياسات.

الشفافية

بوصفنا مؤسسة مالية تعمل بفعالية كأمين على أصول عملائنا، نؤمن إيماناً راسخاً بأهمية توافر ركيزة الشفافية ضمن كافة عملياتنا. وتركز ثقافة العمل لدى بنك الكويت الوطني وقيمه ومبادئه على النزاهة وترسيخ أسسها عبر كافة أرجاء البنك وأقسامه المختلفة، وكذلك مع العملاء وأصحاب المصالح الخارجيين الآخرين. وعلى مستوى أصحاب المصالح الخارجيين، يوفر بنك الكويت الوطني العديد من قنوات التواصل مع أصحاب المصالح فيما يخص مختلف جوانب أعمالنا مع مختلف الشرائح. بالإضافة إلى ذلك، يعمل بنك

دراسة حالة

"أنا الوطني"

وفي العام 2018 تمكن برنامج «أنا الوطني» من إنجاز ما يلي:

- * تنظيم واستضافة فعالية توزيع الجوائز للسنة الثالثة، حيث تم توزيع 42 شهادة تقدير
- * تقديم جائزة (رابعة) جديدة للمرة الأولى منذ إطلاق البرنامج
- * تنظيم واستضافة فعالية توزيع الجوائز للسنة الرابعة، حيث تم توزيع 25 شهادة تقدير
- * تنظيم واستضافة حفل توزيع الجوائز للعام 2018، حيث تم توزيع 116 شهادة تقدير
- * إجراء جلسة للحصول على ملاحظات الموظفين حول كيفية تحسين البرنامج
- * تقديم تمثيل دولي إلى موظفينا في بنك الكويت الوطني - البحرين
- * وضع نظام تدفق العمل الجديد لبرنامج «أنا الوطني» الذي سيتم تدشينه قريباً مما سيساهم في تسريع عملية الترشيحات، الرد الآلي والترشيحات الجماعية
- * زيادة وتوضيح انعكاس المبادئ الرئيسية الثمانية للبرنامج على سلوك الموظفين والتي برزت جميعها بالمقارنة بالأعوام السابقة
- * تزايد عدد الجوائز التي تم منحها للموظفين: 312 مقابل 224 في العام السابق

برنامج «أنا الوطني» من البرامج الداخلية التي تساهم في تقدير جهود الموظفين المميزين على صعيد الأداء المهني والسلوكي، بالإضافة إلى بذلهم جهوداً تتخطى الواجبات والمسؤوليات الوظيفية المنوطة بهم مع إظهار إحدى المبادئ الثمانية المستمدة من القيم الأساسية لبرنامج «أنا الوطني» التي تشمل الثقة، التوافق، التميز، سهولة الوصول والتوافر، روح الفريق، النزاهة والاحترام، التعاطف والتواصل.

وقد تم إطلاق برنامج «أنا الوطني» على مستوى مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية في العام 2012، ويعد عامين من التطبيق الناجح. أعلنت نائب الرئيس التنفيذي للمجموعة السيدة/ شيخة البحر، عن ضرورة تعميم البرنامج في كافة أرجاء المجموعة بأكملها. واتسم البرنامج بارتفاع مستوى فعاليته بصفة عامة، الأمر الذي أدى إلى تحسن معدلات رضا العملاء بنسبة 12%، حيث ارتفعت من 84% في العام 2012 إلى 96% في العام 2018.

ولا يزال برنامج «أنا الوطني» يعمل يومياً بفعالية حتى وقتنا الحاضر من خلال إشراك الموظفين في التواصل والأنشطة وفعاليات توزيع الجوائز تحت إدارة وإشراف فريق علاقات الموظفين التابع لمجموعة الموارد البشرية.

ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني

يعمل بنك الكويت الوطني أيضاً على تعزيز قيم «النزاهة» المؤسسية لدى موظفيه من خلال:

1. ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني

يتخذ مجلس إدارة بنك الكويت الوطني زمام المبادرة في تحديد المعايير المهنية والقيم المؤسسية بما يعزز معايير النزاهة على مستوى المجموعة بأكملها، الإدارة التنفيذية والموظفين الآخرين. ويحدد قواعد الأخلاقيات والسلوك المهني المتبنى من قبل المجموعة معالم المعايير الأخلاقية التي يتوقع من العديد من أصحاب المصالح الالتزام بها عند قيامهم بإجراء الأعمال. ويشمل ذلك بصفة خاصة مجلس الإدارة، موظفي المجموعة وأصحاب المصالح الآخرين. وتتضمن المجالات التي تشملها قواعد الأخلاقيات والسلوك المهني: مبادئ الالتزام لدى بنك الكويت الوطني، سرية المعلومات، المعلومات الداخلية، منع تسريب المعلومات والبيانات داخلياً، التعاملات الشخصية والمصالح الخارجية، القواعد العامة الأخرى السارية على جميع الموظفين، السياسة المتعلقة بغسل الأموال والالتزام الضريبي. وقد تم تقديم جدول المحتويات بشأن ميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني ضمن تقرير الاستدامة للعام 2016. وتمت آخر مراجعة لميثاق الأخلاقيات والسلوك المهني في ديسمبر 2013.

2. المعاملات مع الأطراف ذات الصلة

توضح سياسة المعاملات مع الأطراف ذات الصلة للمجموعة المبادئ الإرشادية حول سبل إجراء وإدارة المعاملات مع تلك الأطراف، سواء كانت تلك المعاملات بين المجموعة وأعضاء مجلس الإدارة أو شركائهم وأطراف أخرى ذات صلة بهم أو بالإدارة التنفيذية والموظفين، بما في ذلك عمليات التمويل المشتركة والأنشطة التجارية الأخرى. وتلتزم السياسة بالمعايير الرقابية والمعايير المحاسبية الدولية لإعداد التقارير المالية.

3. تضارب المصالح

يقوم مجلس الإدارة بمراقبة تضارب المصالح المحتمل للمجموعة وإدارته بما في ذلك سوء استخدام موارد المجموعة وأي سوء استخدام للصلاحيات. وتقدم سياسة تضارب المصالح المبادئ الإرشادية لتحديد تضارب المصالح المحتمل، إعداد التقارير الخاصة بذلك، الإفصاح، الوقاية والحد بقوة من حالات تضارب المصالح، بما في ذلك تفعيل القوانين المتعلقة بمعاملات الأطراف ذات الصلة وتضارب المصالح المحتمل.

4. سرية المعلومات

يلتزم مجلس إدارة مجموعة بنك الكويت الوطني، الإدارة التنفيذية والموظفين بالحفاظ على سرية معلومات وبيانات عملاء المجموعة وفقاً للأحكام، القوانين والضوابط الصادرة من الجهات الرقابية بهذا الشأن. ويحكم هذا الأمر القوانين المتعلقة بسرية وأمن المعلومات التي تم اعتمادها وتنفيذها على مستوى المجموعة.

5. الإبلاغ عن المخالفات

تعزز مجموعة بنك الكويت الوطني بيئة عمل تتسم بالنزاهة والتأزر بين كافة الموظفين وتحدد ممارسات الإبلاغ عن مخالفات المبادئ الإرشادية والإجراءات التي تمكن موظفي المجموعة من رفع بلاغاتهم إلى رئيس مجلس إدارة المجموعة فيما يتعلق بأية خلافات جوهرية والتعبير عن مخاوفهم بشأن أية مخالفات محتملة أو سوء ممارسة للعمل أو سلوك خاطئ أو كل ما «يستوجب الإبلاغ عنه»، كما يسمح ذلك باستقلالية التحقق والإشراف عليه.



الاستدامة والسوق



رؤية كويت جديدة 2035

- * اقتصاد متنوع مستدام
- * مكانة دولية متميزة
- * بيئة معيشية مستدامة
- * رأس مال بشري إبداعي
- * بنية تحتية متطورة



بورصة الكويت

- * التقرير السنوي
- * الإنفاق المحلي على المشتريات (%)
- * أجور الموظفين ومزاياهم
- * السياسة البيئية
- * استخدام الطاقة
- * الانبعاثات الكربونية
- * استخدام المياه
- * النفايات الناتجة
- * إعادة تدوير النفايات (%)
- * قواعد الأخلاقيات والسلوك المهني
- * الاستثمار المجتمعي
- * العلاقة بين أجور وأداء الإدارة التنفيذية

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- * الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه
- * الهدف رقم 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
- * الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
- * الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة
- * الهدف رقم 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
- * الهدف رقم 13: العمل المناخي
- * الهدف رقم 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف



"تجارب العملاء". ويشكل التأكد من قيام منتجاتنا وخدماتنا بتوفير أفضل تجربة للعملاء أحد أهم المكونات الحيوية لضمان الاحتفاظ بالمكانة المستدامة في السوق بالفعل.

وقد بلغ المعدل العام لرضا عملاء بنك الكويت الوطني 96% - فيما يعد مستوى تاريخي جديد، بارتفاع 3% مقارنة بالعام الماضي ومتفوقاً عن متوسط معدل الرضا لدى البنوك الكويتية الأخرى بمعدل 9%.

وفي العام 2018، قام بنك الكويت الوطني بإجراء الاستطلاعات الدورية (السنوية، النصف سنوية والأسبوعية) والاستبيانات والحوارات - بعدد إجمالي بلغ 30 نوعاً مختلفاً من الاستقصاءات - مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصالح المختلفين: العملاء الأفراد، العملاء من الشركات، الخدمات المصرفية الخاصة والموظفين للوصول إلى فهم أفضل وقياس وتحسين المنتجات والخدمات وتجارب العملاء. وقامت مجموعة التقارير والدراسات بإدارة 30 دراسة استقصائية ومقابلة مختلفة، وتلقي الآراء من أكثر من 50,000 عميل (بما في ذلك المقابلات وجهاً لوجه، المكالمات الهاتفية، الرسائل النصية القصيرة والمجموعات والمشاركات الإلكترونية).

وبصفة خاصة، تم إجراء دراسة على 1,932 عميلاً لحساب مؤشر رضا العملاء، وحقق بنك الكويت الوطني معدل رضا عام بنسبة 96% - فيما يعد رقماً قياسياً جديداً، وتخطت نسبة رضا العملاء أكثر من 93% المسجلة في العام الماضي، وأكثر من 91% المسجلة في العام 2016 - وبارتفاع ملحوظ مقارنة بنسبة 85% في المتوسط للفترة ما بين 2007 إلى 2012. بالإضافة إلى ذلك، تفوق متوسط نمو معدل رضا عملاء البنك ما نسبته 9% على جميع البنوك الكويتية الأخرى.

في حين بلغ معدل مؤشر «الترويج الصافي»* لبنك الكويت الوطني - الذي يقدم لمحة شاملة عن رضا وولاء العملاء - 67% بزيادة 15% مقارنة بالعام الماضي، وأكثر من جميع البنوك الكويتية الأخرى، والتي تتراوح معدلات مؤشر الترويج الصافي لديها ما بين 27% إلى 52%.

* معدل مؤشر الترويج الصافي هي النسبة الإجمالية للمشاركين في الاستطلاع الذين يعطون درجة 9 أو 10 (على مقياس يتراوح ما بين صفر إلى 10) حول السؤال «ما مدى إمكانية قيامك بترويج بنك الكويت الوطني لأصدقائك»، وذلك مقارنة بإجمالي نسبة المشاركين في الاستطلاع الذين يعطون درجة 6 أو أقل.

يتمثل أهم أسس نهج تفكيرنا تجاه الاستدامة في تجارب العملاء ورضاهم. وفي ظل ما يشهده السوق من تغيرات متسارعة، نقدم خدماتنا لمجموعة متنوعة من العملاء عبر عدد كبير من المنتجات المبتكرة والتي يراعى عند تقديمها المسؤولية الاجتماعية، كما نعمل بفعالية على تحسين الإجراءات التشغيلية وتحسين نظام العمل لضمان إحراز تأثير اقتصادي قوي وإيجابي كجزء من التزاماتنا نحو الاستدامة.

الاستدامة والسوق

نرى في بنك الكويت الوطني أن الركائز الأساسية للاستدامة تمثل بعداً اقتصادياً يتم دمجها مع البعدين الرئيسيين الآخرين وهما البعد الاجتماعي والبيئي. ويتمثل أحد الأوجه التي نركز عليها فيما يتعلق بالاستدامة في «المجال الاقتصادي» أو ما نطلق عليه مسمى «الاستدامة في سوق العمل» النطاق الكامل لتجربة عملائنا. والأهم من ذلك، التزامنا بضمان رضا العملاء الحقيقي والدائم فيما يخص المنتجات التي نقدمها لكافة عملائنا.

كما نؤمن إيماناً راسخاً بضرورة تقييم أنفسنا بشكل كامل فيما يخص أدائنا على الصعيدين المالي وغير المالي بهدف قياس رضا العملاء بالكامل. وعلاوة على تجربة العملاء، تشمل «الاستدامة في سوق العمل» أيضاً بالنسبة لنا المنتجات المسؤولة اجتماعياً، التحول الرقمي، أمن البيانات والقيمة الاقتصادية المضافة لدولة الكويت، ترسيخ العلامة التجارية الفعالة والمسؤولة اجتماعياً واستدامة مكانتنا المالية وممارساتنا المتعلقة بالشراء. ويشكل إجمالي حزمة أداء السوق حجر الزاوية الأساسية لاستراتيجيتنا الخاصة بالاستدامة والأداء، والتي تتجلى أهميتها في اختيارنا مجال «خدمة العملاء» كأحد الركائز الست الرئيسية للاستدامة. وفي هذا القسم من التقرير، نتحدث عن أدائنا في تلك النواحي المتعلقة بعنصر «الاستدامة في سوق العمل».

تجارب العملاء

يجتهد بنك الكويت الوطني مكانة ريادية على المستوى المحلي في توفير الخدمات المصرفية والمالية حيث يستحوذ على أكبر حصة سوقية مقارنة بأي بنك آخر في الكويت. وقد تحسنت كافة المؤشرات المالية الرئيسية للمجموعة للعام الماضي مقارنة بالأعوام السابقة مما يعكس مدى رضا عملائنا الناتج عن علاقاتهم معنا.

رضا العملاء

لا تقتصر جهود بنك الكويت الوطني فقط على قيامه بتقييم أدائه في السوق على أساس تلك الأنواع من المؤشرات المالية لرضا العملاء، بل يجب علينا أيضاً القيام بقياس رضا العملاء تجاه الجوانب غير الملموسة لمنتجاتنا وخدماتنا، وذلك وفقاً لعملية متكاملة نطلق عليها

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
رضا العملاء				<ul style="list-style-type: none"> * العام 2018: 96% * العام 2017: 93% * العام 2016: 91%

وكان رضا العملاء بشأن تجربتهم في بنك الكويت الوطني عالياً - وأخذ في الازدياد منذ العام 2016 - عبر كافة منتجاتنا وخدماتنا بشكل أساسي:

البطاقات الائتمانية	ارتفع مدى رضا العملاء بمعدل 5%
القروض	ارتفع مدى رضا العملاء بمعدل 11%
حساب الجوهرة	ارتفع مدى رضا العملاء بمعدل 7%
بطاقات مسبقة الدفع	ارتفع مدى رضا العملاء بمعدل 3%
خدمات الفروع	ارتفع مدى رضا العملاء بمعدل 5%
أجهزة السحب الآلي	ارتفع مدى رضا العملاء بمعدل 3%
أجهزة الإيداع النقدي	ارتفع مدى رضا العملاء بمعدل 8%
خدمة الرسائل النصية القصيرة	ارتفع مدى رضا العملاء بمعدل 11%
وسائل التواصل الاجتماعي	ارتفع مدى رضا العملاء بمعدل 5%
موظفو الفرع	احتفظت بمعدل مرتفع
الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	احتفظت بمعدل مرتفع
مراكز الاتصال	احتفظت بمعدل مرتفع
الخدمات المصرفية عبر الموبايل	احتفظت بمعدل مرتفع

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
التحول الرقمي وتحقيق رضا العملاء				<ul style="list-style-type: none"> * مؤشر رضا العملاء (CSI) 96% * مشاريع التحول الرقمي: * زيادة وتطوير أجهزة السحب الآلي * مشروع نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات * حلول مطورة للبطاقات والقروض * حلول تكنولوجيا المعلومات وأداء التطبيقات * تحديث Safewatch والتحقق الإلكتروني من الأسماء * التداول الإلكتروني عبر منصة رويترز * مشروع كشف البنك الإلكتروني * مشروع تحديث الموقع الإلكتروني للبنك nbk.com * خدمة الحد من حجب الخدمة الموزعة * خدمات مكافحة سرقة بيانات البطاقات المصرفية * استخدام تقنية الريبل * حلول الخدمات المصرفية الإلكترونية لمجموعة الفروع الخارجية

دراسة حالة

تأثير التحول الرقمي

على العملاء، تساهم جهود التحول الرقمي في تنمية كفاءة استخدام الموارد من خلال الاستخدام الرقمي وتؤدي إلى خفض معدلات انبعاثات ثاني أكسيد الكربون في البيئة المحيطة بالمجموعة وعملائنا.

نتائج مثمرة:

- * تحسن معدلات رضا العملاء: 96% بصفة عامة
- * تراجع عدد المكالمات الهاتفية الواردة لمركز خدمة العملاء (وذلك بفضل حل الأسئلة والمشاكل المحتملة قبل ظهورها)
- * خفض انبعاثات الغازات الدفيئة - من خلال تقليل التنقلات، وقلة الإنتاج المادي أو استخدام المرافق
- * زيادة كفاءة الموارد - تراجع استخدام الورق والتخزين، الحاجة للطباعة، استهلاك الطاقة واستخدام المياه

التزم بنك الكويت الوطني على مدار الأعوام الماضية بتسيخ أسس المشاركة الرقمية بين البنك وعملائه. وقد تعددت أوجه الجهود التي بذلناها في هذا المجال وتراوحت ما بين استخدام عملائنا للخدمات المصرفية عبر الموبايل وعبر الإنترنت لتتفهد معاملاتهم المصرفية باستخدام القنوات الرقمية دون الذهاب إلى الفرع، وذلك من خلال جهودنا العديدة عبر وسائل التواصل الاجتماعي لفهم احتياجاتهم والرد على أسئلتهم، وإدخال التحسينات على العديد من البرامج وبنية الأنظمة لتسهيل تدفق العمل بأسلوب أكثر فعالية وأقل استهلاكاً للموارد. وقد لا يطلع العملاء على أغلبية تلك الأعمال، في حين أن بعضاً منها معروف لديهم ويحظى على تقديرهم. وفي العديد من الحالات تتضاهر جهود العملاء بصفة خاصة للحد من الأثر البيئي. هذا إلى جانب المساهمة في تعزيز التحسينات التشغيلية والتسهيل

شكاوى العملاء

في العام 2018، بلغ إجمالي عدد شكاوى العملاء التي تلقاها بنك الكويت الوطني 182 شكوى رسمية، وفي العادة يتم حل أكثر من 80% من الشكاوى خلال أربعة أيام فقط وفقاً لاتفاقية مستوى الخدمة. وفي حالة تم التقدم بشكوى رسمية إلى بنك الكويت المركزي، تصل المدة الزمنية اللازمة للتعامل مع الشكاوى إلى 15 يوم عمل. ويحل بنك الكويت الوطني معظم الأمور الأخرى في أقل من 24 ساعة. وقد تمكن بنك الكويت الوطني من إحراز تقدم ملموس على صعيد تواجده في وسائل التواصل الاجتماعي كأحد أدوات التواصل مع العملاء. وتشمل إحدى نتائج هذا التركيز على وسائل التواصل الاجتماعي تراجع الفترة الزمنية اللازمة لحل الشكاوى مما أدى إلى تقليص الفترة من 4 ساعات في المتوسط في العام 2014 إلى 12 دقيقة في المتوسط في العام 2018.

تطوير الخدمات والمنتجات الجديدة

يحرص بنك الكويت الوطني على تعزيز تجربة العملاء الشاملة من خلال النهج المرتكز على خدمة العملاء عن طريق تطوير الخدمات والمنتجات الجديدة. وقبل إقدام بنك الكويت الوطني على تدشين أي منتج أو خدمة جديدة، نقوم بإجراء دراسات بحثية أولية للسوق بهدف تحليل سلوكيات العملاء. ومن خلال إجراء مثل هذه الدراسات يحصل البنك على الفهم الأفضل للاحتياجات الفعلية للعملاء، ومن ثم نتمكن من تصميم منتجاتنا وخدماتنا بأفضل الطرق بما يتناسب مع تلك الاحتياجات. ويتمثل المسار الرسمي لتلك العملية فيما يلي:

مركز الاتصال

كمثال على مزايا الاستدامة لالتزامنا بالتحول الرقمي واستخدام الوسائل الافتراضية ووسائل التواصل الاجتماعي، قام بنك الكويت الوطني بتحديث مركز الاتصال من خلال إدخال العديد من التحسينات بما في ذلك تحول مركز الاتصال للعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. إذ بدأنا نشهد تراجعاً في عدد المعاملات التي يتلقاها مركز الاتصال ويرسلها لفريق العمليات لتنفيذها من 51,711 معاملة في العام 2017 إلى 43,505 معاملة في العام 2018. وتعكس تلك التراجعات ما يخبرنا به عملائنا من تزايد معدلات رضاهم لدى كفاءة وسهولة إجراء معاملاتهم مع البنك. كما قمنا باستحداث خدمة

كما حرصنا على تنمية وتطوير إثبات صحة مفهوم خدمة الصراف التفاعلي، وكأحد المقاييس الدالة على الاستجابة الجيدة والإيجابية للعملاء لكافة تلك الجهود، استحوذ مركز الاتصال في العام 2018 على 9.6% من إجمالي محفظة القروض لمجموعة الخدمات المصرفية الشخصية، الأمر الذي يؤكد مدى راحة العملاء ورضاهم على تلك الخدمات المتطورة. وبشكل عام، وحتى ديسمبر 2018، تلقى مركز الاتصال 2,762,742 مكالمات هاتفية، من إجمالي مكالمات الاستجابة الصوتية التفاعلية البالغ عددها 9,986,167 مكالمات.



المنتجات المسؤولة (203-2, 103, 102-21)

يتمثل جزء من التزام بنك الكويت الوطني بالاستدامة وتعهدهنا بالمسؤولية تجاه أصحاب المصالح في توفير المنتجات والخدمات المسؤولة لعملائنا والمجتمع ككل. حيث يتم تصميم منتجاتنا وخدماتنا ليس فقط لتحقيق الاستفادة المادية، بل أيضاً لدمج عناصر الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية بهدف تحقيق أعلى معدلات الرضا بين عملائنا وأصحاب المصالح الآخرين الذين تتزايد ثقافتهم يوماً تلو الآخر. وعلى وجه التحديد، تهدف منتجاتنا وخدماتنا إلى تعزيز الجودة، تجربة العملاء، راحة العملاء، تخفيض البصمة الكربونية، زيادة كفاءة الموارد، خفض النفقات وتحفيز التجارة المستدامة. وتهدف منتجاتنا وخدماتنا إلى مكافأة عملائنا بالعديد من المزايا وتزويدهم بطرق ملائمة ومتقدمة تكنولوجياً لتنفيذ معاملاتهم.

التواصل المباشر عبر الفيديو مع مسؤولي خدمة العملاء، مما ساهم في تحسين معدلات رضا العملاء وخفض معدلات زيارتهم للفروع وبالتالي التخفيف من التأثيرات البيئية. وقمنا كذلك بتقديم خدمة العملاء «اسألني» (ASK ME) بجميع مراكز التسوق في كافة أنحاء الكويت، حيث يمكن للعملاء الحصول على إجابات لاستفساراتهم بسهولة ويسر دون الانتقال من مكان إلى آخر، وقمنا أيضاً بتحويل الرقم المستخدم لخدمة واتس آب WhatsApp إلى رقمنا المميز 1801801، لنكون بذلك البنك الأول على مستوى الكويت الذي يقدم مثل تلك الخدمة المميزة، إلى جانب إطلاق رقم للمكالمات المجانية لعملائنا في الإمارات وأضفنا عدد من الخصائص الجديدة لحلول الرد الآلي التفاعلي (IVR) لزيادة القيمة المقدمة للعملاء وتحفيزهم لاستخدام مثل تلك الخدمات التي تتميز بانخفاض تأثيرها البيئي.

المنتجات والخدمات (102-2)

يقوم بنك الكويت الوطني بتقسيم العملاء وفقاً للفئات التالية:

- * زينة: (فئة العمر من الولادة حتى السن دون 14 عاماً)
- * الشباب: (للطالبة من سن 15 إلى 22 سنة)
- * الموظفون الجدد: (الموظفون الذين يحولون الرواتب إلى بنك الكويت الوطني من 400 دينار كويتي حتى 1,499 دينار كويتي)
- * الذهبي (تحويل الرواتب إلى بنك الكويت الوطني من 1,500 دينار كويتي إلى 2,999 دينار كويتي، أو إيداع 30,000 دينار كويتي أو أكثر في أي حساب من حسابات التوفير بما في ذلك الجوهرة، الودائع الثابتة أو أي صندوق استثمار آخر لدى بنك الكويت الوطني)
- * الخدمات المصرفية المميزة: (تحويل الرواتب إلى بنك الكويت الوطني من 3,000 دينار كويتي أو أكثر أو إيداع 100,000 دينار كويتي أو أكثر في أي حساب من حسابات التوفير مثل حساب الجوهرة، الودائع لأجل أو أي صندوق استثمار آخر لدى بنك الكويت الوطني)

العيادات الصحية، أو يحصلون على الخصومات على نفقات العلاج في تلك العيادات الصحية.

وتشتمل المنتجات والخدمات التي تستهدف الشباب: حساب الشباب، البطاقات مسبقة الدفع وبطاقات السحب الآلي. كما يوفر بنك الكويت الوطني خدمات عديدة تم تصميمها خصيصاً لتلبية احتياجات الشباب واهتماماتهم مثل الخدمات المصرفية عبر الموبايل، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، خدمة الرسائل النصية القصيرة وتوصيل بطاقات السحب الآلي والبطاقات مسبقة الدفع للعملاء. علاوة على ذلك، قام البنك بإطلاق العديد من الحملات والعروض في العام 2018 والتي كانت موجهة للتركيز بصورة خاصة على فئة الشباب.

الخدمات المقدمة في الفروع المحلية لتلبية متطلبات ذوي الاحتياجات الخاصة:

- * أجهزة السحب الآلي، المزودة بلوحات مفاتيح برايل وسماعات أذن، تمكن العملاء ذوي الإعاقة البصرية من سحب الأموال (وتتميز أجهزة السحب الآلي من هذا النوع بعلامات تجارية خاصة ومرفقات لضمان الرفاهية البدنية لعملائنا)
- * إمكانية الطباعة عن طريق البرايل
- * تدريب الموظفين على تقديم الخدمات بلغة الإشارة للعملاء من ذوي الإعاقة السمعية
- * توافر الأجهزة اللوحية «iPad» مع خاصية تحويل الكلام إلى نص مكتوب للعملاء ذوي الإعاقات البصرية
- * توفير الكراسي المتحركة لإمكانية الوصول إلى الفروع (متوفرة في كافة فروعنا)
- * أماكن إيقاف السيارات تحمل علامات واضحة ومحددة لذوي الاحتياجات الخاصة

يتبع بنك الكويت الوطني نهجاً يركز على خدمة العملاء بشكل أساسي في عروضنا المتعلقة بالمنتجات والخدمات، لذلك، نشمن ونقدر تفاعل العملاء ونركز بشكل مكثف على التواصل مع عملائنا الحاليين والمرتقبين بشأن الاعتماد على القنوات الرقمية كرسائل البريد الإلكتروني، خدمة الرسائل النصية القصيرة ووسائل التواصل الاجتماعي وتقليص استخدام أي مواد مطبوعة. بالإضافة إلى ذلك، نقوم بتحديث المحتويات باستمرار ونحرص على إشراك العملاء وأصحاب المصالح. كما نقوم باستخدام أحدث التقنيات ووسائل الإعلام للتواصل بشكل فعال وتشمل مجموعة واتس آب WhatsApp للموظفين وأخرى للعملاء.

يقوم بنك الكويت الوطني بتضمين عناصر السلامة والصحة في العديد من منتجاته وخدماته وبأساليب متنوعة. وتشمل القروض لسداد النفقات الطبية، التأمين على السفر من خلال بطاقات الوطني الائتمانية والتأمين على القروض. كما يتم توفير خدمة جديدة في بنك الكويت الوطني تتمثل في إضافة عيادات الرعاية الصحية ضمن برنامج مكافآت الوطني كي يتمكن العملاء من الحصول على المكافآت عند زيارة

الفروع المجهزة لذوي الاحتياجات الخاصة:



تنتشر الفروع المجهزة لاستقبال عملائنا من ذوي الاحتياجات الخاصة في المحافظات الست.

ملايز الوطني الائتمانية لجمع نقاط الأميال، بالإضافة إلى عروض الاسترجاع النقدي بنسبة 10%. ويرتبط برنامج المكافآت مع أكثر من 800 محل تجاري يوفر لعملائنا فرص الحصول على الخصومات أو جمع النقاط. كما تتوفر كذلك خصومات بنسبة 50% على الأفلام من سينسكيب لحاملي بطاقة الشباب الوطني مسبقة الدفع.

التغييرات التشغيلية في بنك الكويت الوطني

تشمل التغييرات الهامة في عمليات بنك الكويت الوطني ما يلي:
خدمة سويفت للابتكار في المدفوعات العالمية، أجهزة الإيداع النقدي للشركات في الفروع، البطاقات البيومترية، خدمة SelfiePay عن طريق Mastercard، تحدي العمليات، الخدمة الإلكترونية لتوزيع الأرباح والمدفوعات عن طريق نظام الريبل. وتساهم هذه المشاريع والبرامج في تعزيز كفاءة بنك الكويت الوطني والتحول الرقمي بشكل كبير والموضحة فيما يلي:

1. خدمة سويفت للابتكار في المدفوعات العالمية (GPI)

خدمة سويفت للابتكار في المدفوعات العالمية عبارة عن خدمة جديدة تسمح للعملاء بتتبع مسار تحويلاتهم منذ بداية المعاملة حتى تصل إلى حسابات المستفيدين.

وتشمل خدمة سويفت للابتكار في المدفوعات العالمية المزايا التالية:
قدرة العملاء على تتبع تحويلاتهم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، تقليص الفترة الزمنية اللازمة في حالة تقديم تفاصيل خاطئة عن بيانات المستفيدين، تقليص الأعباء على موظفي خدمة العملاء في الفروع وفريق العمل المسؤول عن إجراء التحويلات للتحقق من حالة المدفوعات وتعزيز الشفافية في العمل.

وتتم التحويلات عن طريق الخدمة في غضون 6 دقائق إذا كانت جميع البنوك التي يتم التحويل إليها مزودة بتلك الخدمة.

وتم تنفيذ 2.4 مليون تحويل بما في ذلك التحويلات الصادرة والواردة في العام 2017 قبل استخدام الخدمة، وبعد استخدام خدمة سويفت للابتكار في المدفوعات العالمية في العام 2018، تم تنفيذ 3.53 مليون تحويل بما في ذلك التحويلات الصادرة والواردة.

ولقد قمنا بإرساء القواعد لمجموعة متنوعة من الشراكات، وتقديم المنتجات والخدمات المتعلقة بتلك الفروع لضمان تلبية احتياجات عملائنا من ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل أفضل وضمان قدرتهم على تخطي أية مشاكل قد يتعرضون لها في حال عدم توافر تلك الخدمات والمنتجات وإدارتها بفعالية وسلاسة. كما نوفر أيضاً مجموعة متنوعة من البرامج والحملات المصممة لتقديم الخدمات إلى عملائنا من ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل أفضل كعقد الشراكات مع الشركات العالمية للبطاقات الائتمانية مثل Mastercard و Visa، و Diners. ويعد ذلك كله في إطار الجهود المشتركة التي تتراوح ما بين الحملات الاستراتيجية إلى الحملات التكتيكية، وذلك استناداً إلى خصائص العملاء ونوعية البطاقة. كما تتوفر لدينا شراكة أخرى متمثلة في برنامج الولاء الذي يضم العديد من الشركاء وأكثر من 800 محل تجاري مشارك في البرنامج.

نظام إدارة محتوى المؤسسة

يشكل نظام إدارة محتوى المؤسسات أحد مبادرات التحول الرقمي الهائلة التي يعكف بنك الكويت الوطني حالياً على تنفيذها. ونظراً إلى مدى تعقيد هذا المشروع، بالإضافة إلى مشاركة العديد من أصحاب المصالح، نتوقع أن يتطلب ذلك الأمر المزيد من الوقت قبل أن يكتمل تنفيذه بالكامل، وعندئذ سنبدأ في جني ثمار تلك المبادرة. وسيتم تقسيم مشروع تدفق العمل وإدارة المحتوى إلى قسمين هما: نظام إدارة محتوى المؤسسة تحت إشراف مجموعة الإداريين، ومشروع تدفق العمل تحت إشراف مجموعة العمليات. وسيساهم النظام بعد اكتماله في رفع مستوى كفاءة وفعالية تدفقات العمل بشكل ملموس، الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى الحد من معدلات التخزين المادي وتقليص المساحة المكتبية وتوفير وقت الموظفين والعملاء، كما أنه سيؤدي إلى الحد من نسبة استهلاك الطاقة وزيادة معدل رضا العملاء.

برامج المكافآت والولاء

يوفر بنك الكويت الوطني للعملاء برامج المكافآت والولاء المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي يقدمها والتي تشمل على سبيل المثال عروض الموظفين الجدد، مثل الهدايا الفورية التي تتراوح من 100 دينار كويتي إلى 10,000 دينار كويتي أو توفير القروض بدون الفوائد حتى 10,000 دينار كويتي. ويوفر بنك الكويت الوطني بطاقة

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
خدمة سويفت للابتكار في المدفوعات العالمية				<ul style="list-style-type: none"> * تقليص الفترة الزمنية: - قبل استخدام الخدمة: 17 ساعة (1,020 دقيقة) - بعد استخدام الخدمة: 6 دقائق - مجموع تقليص الفترة الزمنية = 1,014 دقيقة * عدد التحويلات: - 2.4 مليون تحويل في العام 2017 - 3.5 مليون تحويل في العام 2018

2. أجهزة الإيداع النقدي للشركات في الفروع

جهاز الإيداع النقدي للشركات عبارة عن جهاز جديد يوجد داخل الفرع. وتشمل مزايا تلك الأجهزة قبول المبالغ الكبيرة (حتى 10,000 دينار كويتي) بما يؤدي إلى خفض متوسط وقت انتظار العملاء داخل الفرع وزيادة كفاءة الصراف من خلال توفير الوقت لعد الكميات الكبيرة من النقد وتسهيل موازنة نهاية اليوم وغيرها من المزايا.

3. الخدمة الإلكترونية لتوزيع الأرباح

يعتبر استلام توزيعات الأرباح إلكترونياً من الخدمات الجديدة التي يوفرها بنك الكويت الوطني بما يتيح لمساهميننا إمكانية تلقي توزيعات الأرباح في حساباتهم مباشرة بدلاً من استلام الشيكات من بورصة الكويت. وقد تم توفير نفس الخدمة للمساهمين في شركتي زين وأوريدو ويعمل بنك الكويت الوطني أيضاً مع شركات الاتصالات الأخرى لتطبيق نفس الخدمة. وتشمل مزاياها: قدرة العملاء على تحصيل أرباحهم آلياً دون الحاجة إلى زيارة بورصة الكويت شخصياً، تقليص الفترة الزمنية اللازمة، زيادة كفاءة الفروع وخدمة العملاء وكذلك الإدارات المسؤولة عن تلك العمليات داخل البنك من خلال إتمام العملية آلياً بدلاً من قبول الشيكات وإيداعها يدوياً، الحد من مخاطر الاحتيال، توفير خدمات أكثر راحة وأماناً للعملاء وغيرها.

4. البطاقات البيومترية

إن بنك الكويت الوطني بصدد إصدار منتج جديد لبطاقة ائتمانية تقبل بصمة أصعب العمل بدلاً من الرقم السري (PIN) لمشتريات نقاط البيع، هذا بالإضافة إلى العديد من المزايا مثل توفير أعلى مستويات الأمان، تسريع دورة الشراء وغيرها من المزايا الأخرى.

5. خدمة SelfiePay من Mastercard

تعد تقنية تسديد المدفوعات عن طريق التقاط الصورة الشخصية «سيلفي» بالتعاون مع Mastercard من الخدمات الجديدة لتنفيذ عمليات الشراء عبر الإنترنت حيث يمكن للعملاء فيها التحقق من هوية العميل عن طريق التعرف على صورة الوجه. وتشمل مزايا تلك الخدمة توفير أعلى مستويات الأمان، تسريع دورة الشراء وغيرها من المزايا الأخرى.

6. تحدي العمليات التشغيلية

تحدي العمليات التشغيلية عبارة عن برنامج تطوعي ومستمر داخل قسم العمليات حيث يتم فيه تقسيم المشاركين من مجموعة العمليات إلى عدد من الفرق لإجراء المنافسة فيما بينهم وإيجاد حلول ابتكارية من خلال استخدام خبراتهم المهنية ومعارفهم المتنوعة عبر مختلف الأقسام والوظائف. وتشمل مزايا تلك المبادرة: زيادة الكفاءة، تخفيض

التكاليف، مشاركة المعرفة، تعزيز روح العمل الجماعي، الاستفادة من الموارد، التشجيع على التواصل وغيرها.

التحول الرقمي

يقوم بنك الكويت الوطني بدمج مجموعة متنوعة من الجوانب الرقمية في منتجاته وخدماته بما فيها المنتجات والخدمات التي تخضع لتحسينات رقمية، بالإضافة إلى تقديم المنتجات والخدمات الرقمية وتشمل عملية التسجيل الجديد للخدمات المصرفية عبر الإنترنت وعبر الموبايل، الدفع السريع، إجراء التحسينات في جهاز السحب الآلي لسحب النقدي بدون استخدام البطاقات، تحديث عنوان البريد الإلكتروني ورقم الموبايل، زيادة الحد المسموح للتحويل عن طريق الموبايل، إدارة البطاقات أثناء السفر، تعديل الحد الأقصى المسموح للتحويل شهرياً، تسجيل الدخول باستخدام بصمة الأصبع لمستخدمي الأندرويد، إضافة المستفيدين الجدد للتحويلات المحلية والدولية وغيرها من المزايا.

مشروع ربط الأنظمة والخدمات (ESB)

يقوم بنك الكويت الوطني بتطبيق مشروع ربط الأنظمة والخدمات يتكون من الهياكل الموجهة نحو خدمة التطبيقات البرمجية. وقد تجاوزت منصة I-Hub الحالية سعتها ويجب استبدالها بمنصة أقوى وأحدث وأكثر قابلية للتوسع من شأنها دعم النمو المستقبلي لبنك الكويت الوطني وحل القضايا العالقة منذ وقت طويل والمتعلقة بالأمن والمخاطر ونتائج التدقيق. وهذه المبادرة عبارة عن برنامج للمشاريع التي يمكن تقسيمها إلى المراحل التالية: تتمثل المرحلة الأولى في الإصلاح التكتيكي لمنصة I-Hub القائمة والتي تم استكمالها في الوقت الحاضر. وتتمثل المرحلة الثانية في اختيار منتج لمشروع ربط الأنظمة والخدمات (والتي تم الانتهاء منها أيضاً)، وتصميم خدمات مشروع ربط الأنظمة والخدمات التي تدعم نظام mini-CRM وخدمة الوطني عبر الإنترنت (تم الانتهاء منها أيضاً). بينما تتمثل المرحلة الثالثة في تطبيقها على 90 خدمة (يستخدمها نظام mini-CRM وخدمة الوطني عبر الإنترنت) في مشروع ربط الأنظمة والخدمات الجديد، وتعديل تطبيقات نظام mini-CRM وخدمة الوطني عبر الإنترنت ليتوافق مع مشروع ربط الأنظمة والخدمات الجديد وجاري العمل عليها حالياً. وسيتم نقل قنوات الأعمال المتبقية (بحسب نوع النشاط) تدريجياً بموجب برنامج المشاريع (لا تقع ضمن نطاق هذا المشروع) وذلك لتحقيق التحول الكامل للخدمات من I-Hub إلى مشروع ربط الأنظمة والخدمات مما يؤدي في النهاية إلى وقف تشغيل منصة البرمجيات الوسيطة الحالية.

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
استجابة وسائل التواصل الاجتماعي				<ul style="list-style-type: none"> * الفترة الزمنية اللازمة/ الرد على استفسارات تويتر قبل: 15 دقيقة في المتوسط في العام 2017 - بعد: 10 دقائق في المتوسط في العام 2018 - إجمالي تراجع الفترة اللازمة للرد = 5 دقائق (-33.33%) * عدد استفسارات متابعي تويتر - قبل: 82,835 (2017) - بعد: 49,256 (2018) - إجمالي تراجع عدد الاستفسارات = 33,579 (-59%)

* حلول مصرفية رئيسية (Equation) - مجموعة الفروع الخارجية والشركات التابعة، والذي يشمل: فصل Equation في الكويت والدول المستضيفة لمجموعة الفروع الخارجية والشركات التابعة، تحديث T24 Core في مصر، تحديث البرامج والأجهزة في مصر، تحديد خط الأساس لمستويات EQUATION Fix لتكون على نفس المستوى لكافة البلدان، تحديث OS، MQ، و Power8 (البنية التحتية)، والتحديث من 3.9 إلى 4.3 (المخطط له للعام 2019)

القيمة الاقتصادية المضافة (103، 201-1)

الأثر الاقتصادي المباشر

لا يقتصر اهتمام بنك الكويت الوطني على تحقيق أهدافه فقط، بل يؤمن أيضاً بأهمية التأثيرات الاقتصادية الإيجابية على المجتمع وأصحاب المصالح الآخرين. ويشمل ذلك التوزيعات النقدية، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أجور الموظفين والموردين المحليين، الاستثمار المجتمعي وغيرها. كما يؤمن بأن الأثر الاقتصادي المباشر على المجتمع يعد جزءاً لا يتجزأ من أدائها للاستدامة حيث أن أحد أهم ركائز الاستدامة لدينا يتمثل في: «المساهمة في التنمية الاقتصادية المستدامة». وفيما يلي نورد بعض البرامج/المبادرات الخاصة التي تبناها بنك الكويت الوطني من أجل تعزيز الأثر الاقتصادي المباشر على المجتمع.

هيئة تشجيع الاستثمار المباشر

يلعب بنك الكويت الوطني دوراً حيوياً في دعم هيئة تشجيع الاستثمار المباشر. وتحتفظ كافة الشركات التي تأسست في الكويت بموجب إجراءات هيئة تشجيع الاستثمار المباشر الكويتية بحسابات لدينا. ومن خلال علاقتنا مع الهيئة نحصر على دعم رؤيتهم والمساهمة في ترويج إجراءات الهيئة للشركات الأجنبية كلما سنحت الفرصة. كما يلعب بنك الكويت الوطني دوراً رئيسياً في تنفيذ توجه نحو المدن الذكية كجزء من مشروع مؤسسة الأراضي والإسكان الكورية، التي تعمل على تطوير مشروع جنوب مدينة سعد العبدالله وقد بلغ المشروع حالياً مرحلة وضع الخطة الرئيسية. وسيكون هذا أول مشروع لمدينة ذكية في الكويت وسيتم إكمال الخطة الرئيسية في الربع الأول من العام 2019، ومن ثم سيتم تقييمها من قبل المؤسسة العامة للرعاية السكنية. وبعد تصديق المؤسسة العامة للرعاية السكنية على تلك الخطة، سنتعرف حينها على الدور القادم لبنك الكويت الوطني في هذا المشروع.

تدريب مؤسسة البترول الكويتية (404)

قامت مجموعة الموارد البشرية في بنك الكويت الوطني بالتعاون مع مجموعة الشركات الأجنبية والنفط والتمويل التجاري بإطلاق برنامج تدريبي ميداني شامل لموظفي مؤسسة البترول الكويتية. ويهدف

وسائل التواصل الاجتماعي

يستثمر بنك الكويت الوطني في الأدوات والوسائل التي تساعد على إشراك العملاء الحاليين والمحتملين من خلال وسائل التواصل الرقمية كتطبيق الإنستغرام، تويتر، الفيسبوك، لينكد إن، يوتيوب، سناب شات والمنصات الاجتماعية الجديدة الناشئة التي يتم من خلالها التفاعل مع عملائنا. ونستخدم قنوات التواصل الاجتماعي للوصول إلى عملائنا بصورة سريعة أينما كانوا مع تقليل بصمتنا الكربونية. وتظهر فعاليتنا المتزايدة من خلال تزايد عدد المتابعين عبر منصات التواصل الاجتماعي سنوياً. وقام بنك الكويت الوطني في الوقت الحاضر بزيادة التركيز على وسائل التواصل الاجتماعي وبصفة خاصة على تويتر. وقبل هذا التركيز، رد بنك الكويت الوطني على 5,000 استفسار من قبل المتابعين في العام 2014، وكان متوسط وقت الرد على الاستفسار 4 ساعات. وبعد اعتماد البنك على وسائل التواصل الاجتماعي، تمكن من الرد على 6,300 استفسار من قبل المتابعين في العام 2018، وبلغ متوسط وقت الرد على الاستفسار 12 دقيقة.

التحول الآلي لتقنية الروبوت المصرفي المتطورة

بدأ بنك الكويت الوطني مشروعاً تحت مسمى التحول الآلي لتقنية الروبوت المصرفي المتطورة لإتمام العمليات، والمعاملات الداخلية للمجموعة بصورة آلية. وحتى العام 2018، تم تطبيق عملية واحدة ضمن تلك الفئة الخاصة بتقنية الروبوت المصرفي لإثبات صحة المفهوم. ويهدف البنك إلى تطبيق تلك التقنية على مستوى 10 عمليات أخرى في النصف الأول من العام 2019.

خصوصية وأمن البيانات (103، 418-1)

لم يفقد بنك الكويت الوطني أية بيانات نتيجة للتسريبات (لا يوجد أية وقائع لتسريب البيانات). لم تحدث أية وقائع لاختراق خصوصية عملاء بنك الكويت الوطني حتى الآن (لا توجد أية حالات لاختراق خصوصية العملاء). يتم تحديث سياسات وإجراءات أمن المعلومات للبنك سنوياً وكما اقتضى الأمر. لا توجد أية حالة لتسريب البيانات أو اختراق خصوصية العملاء لدى البنك في العام 2018.

الكفاءة التشغيلية

يلتزم بنك الكويت الوطني بالتحديث المستمر لعملياته المصرفية الرئيسية من أجل تعزيز الكفاءة. وتشمل بعض الأمثلة ما يلي: * حلول مصرفية رئيسية (Bancs) - الكويت، ويشمل ذلك التحول إلى نظام أوراكل 12C، وإدخال التحسينات على برنامج Bancs لإجراء عمليات EOD، SOD، PRE-EOD. وتتبع الأعمال لتحسين الأداء العام للنظام، التحويل التلقائي لأسعار الفائدة على الودائع الثابتة، تحسين منتج MMB وتحديث Power8

البرنامج التدريبي للتمويل التجاري

تماشياً مع التزام بنك الكويت الوطني بتطوير موظفينا لتمكينهم من بلوغ أفضل إمكاناتهم. وبناءً على طلب من إدارة التمويل التجاري، قمنا بتقديم برنامجاً تدريبياً موسعاً لموظفي قسم التمويل التجاري بواسطة مورد خارجي (مؤسسة يورومني للحلول التعليمية) لتوفير فرصة للموظفين للحصول على شهادة أخصائي اعتمادات مستندية معتمد (CDCS)، وشهادة أخصائي خطابات الضمان المعتمد (CSDG)، والتي تعد شهادات مهنية معترف بها عالمياً في مجال التجارة الدولية وخطابات الضمان المعتمدة.

وينقسم التدريب في قسم التمويل التجاري إلى مجموعتين (تضم كل مجموعة 16 عضواً)، يقضي المتدربون 15 يوماً في الدورة التدريبية الممتدة على مدار 6 أشهر، والتي تغطي المجالات التالية:

1. أساسيات التمويل التجاري
2. التحصيل
3. خطابات الاعتمادات المستندية
4. خطابات الضمان
5. الائتمان الاحتياطي
6. هيكله المنتجات التجارية
7. الامتثال في خطابات الاعتماد والضمان

وهذا البرنامج معتمد من قبل معهد لندن المصرفي والمالي ويلبي المعايير المطلوبة للحصول على الاعتماد الدولي كأخصائي اعتمادات مستندية معتمد، وشهادة أخصائي خطابات الضمان المعتمد.

وبنهاية البرنامج التدريبي تمكن الموظفون من تطبيق المفاهيم التالية:

- * فهم عمليات التجارة الدولية وتقدير الدور الرئيسي الذي توفره البنوك في تيسير التجارة الدولية
- * وصف عملية التحصيل وفهم دور ونطاق تطبيق القواعد الموحدة للتحصيل نشرة رقم 522 وتحديد نوع الرسالة الصحيحة المرسلة لنظام السويفت لكل مرحلة من مراحل دورة التحصيل، هذا بالإضافة إلى توصيف أوجه المخاطر والفوائد المتعلقة بالتحصيل
- * وصف دور وعملية والنواحي الرئيسية للاعتمادات المستندية، وفهم دور وتطبيق القواعد والأعراف الموحدة UCP400، وISBP745، وURR 725 خلال الدورة التشغيلية

- * وصف دور وعملية الائتمان الاحتياطي والنواحي الرئيسية المرتبطة به، وفهم متى وكيف يمكن استخدام الائتمان الاحتياطي، والتعرف على التأثيرات المترتبة على مخاطر إصدار الائتمان الاحتياطي
- * فهم إمكانية تعرض التمويل التجاري للإساءة، وفهم الأساليب الرئيسية لغسل الأموال القائمة على التجارة، وتحديد أوجه الضعف للمخاطر المتعلقة بالامتثال لخطابات الاعتماد وخطابات الضمان، بالإضافة إلى إجراء الفحص النافي للجهالة، والقيام بإجراء التقييم القائم على المخاطر في كل مرحلة من مراحل العمليات
- * تحديد المحركات الرئيسية للعملاء وكيفية الوصول لذلك من خلال استخدام التمويل التجاري، ومعرفة أنواع مستندات الاعتماد، ومتى وكيف يمكن استخدامها، وهيكله الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان للحد من المخاطر
- * فهم أوجه الامتثال الخاصة بمستندات الاعتماد وخطابات الضمان

وبنهاية البرنامج يصبح بإمكان الموظفين تعبئة كافة النماذج والالتزام بأفضل الممارسات التالية:

- * نموذج التقديم بطلب الحصول على خطابات الاعتمادات المستندية
- * مثال على خطابات الاعتمادات المستندية للتوريد (الاعتماد المستندي بالأطلاع)
- * مثال على خطابات الاعتمادات المستندية للتصدير (خطابات الاعتماد لقطاعات النفط والغاز مع نسخ من المستندات المطلوبة)
- * جدول التعليمات الخاص بالتحصيل
- * نموذج التقديم بطلب الحصول على خطاب الضمان
- * نموذج التقديم بطلب الحصول على كتب الائتمان الاحتياطي (إن وجد)
- * مثال على نص البنك المعياري فيما يتعلق بسندات العطاء والدفع مقدماً، الأداء، الدفع وضمان الشحن، خطاب ضمان التعويض وخطاب الضمان المقابل ليشمل أمثلة على النفط والغاز
- * إصدار كتب الائتمان الاحتياطي والأمثلة على كتب التصدير لتشمل كتب الائتمان الاحتياطي على النفط والغاز (وذلك مع الوثائق المطلوبة)

القيمة النقدية الفعلية للأثر الاقتصادي المباشر (201-1)

توزيع الأرباح للمساهمين

في العام 2018، قام بنك الكويت الوطني بتوزيع 174,492,856 دينار كويتي إلى المساهمين في هيئة توزيعات للأرباح.

الموردون المحليون

بلغ إجمالي نفقات بنك الكويت الوطني في العام 2018 على الموردين المحليين 77,315,868 دينار كويتي.

الاستثمار في المسؤولية الاجتماعية للشركات

في العام 2018، بلغ إجمالي المساهمات النقدية للمسؤولية الاجتماعية للشركات والأعمال التنفيذية الفعلية إلى 782,000 دينار كويتي.

البرنامج إلى تدريب موظفي مؤسسة البترول الكويتية العاملين في أقسام الخزنة والمالية والمحاسبة المتعلقة بالعمليات المصرفية. ويمتد هذا البرنامج التدريبي لمدة أربعة أسابيع ويقوم بنك الكويت الوطني بتقديمه لموظفي مؤسسة البترول الكويتية ممن يتعاملون مع أقسام بنك الكويت الوطني مثل أقسام التجارة والمالية والخزنة، وذلك من أجل تزويدهم بفهم أفضل لكيفية عمل البنك. ويغطي البرنامج التدريب النظري والتطبيقي لنشر الثقافة المصرفية وتعريف الموظفين العاملين في قطاع النفط بالأنشطة المصرفية على وجه العموم، بالإضافة إلى شرح العمليات المتصلة بالخدمات المصرفية المحددة التي يحتاجون إليها للقيام بأعمالهم.

البرنامج التدريبي للتمويل التجاري

قام هذا البرنامج بتدريب 32 موظفاً من قسم التمويل التجاري لدى بنك الكويت الوطني في العام 2018 في مجال التجارة الدولية وضمنات الطلب. يرجى النظر في دراسة الحالة لمعرفة التفاصيل.

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
الدورة التدريبية للتمويل التجاري				* فترة زمنية: 15 يوماً خلال 6 أشهر * 32 عضواً سنوياً * الاستثمار = 58,000 دينار كويتي

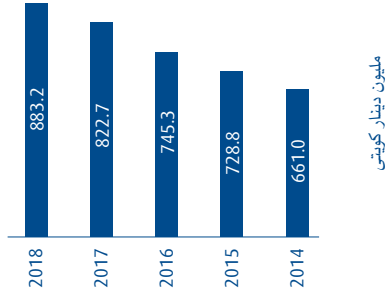
ملخص التأثير الاقتصادي لبنك الكويت الوطني

المساهمات	دينار كويتي
توزيع حصص الأرباح إلى المساهمين*	174,492,856
ضريبة دعم العمالة الوطنية	9,281,000
مؤسسة الكويت للتقدم العملي	3,400,000
الزكاة	4,103,000
الموردون المحليون	77,315,868
الاستثمار في المسؤولية الاجتماعية للشركات	782,000
الإجمالي	269,374,724

*أرباح نقدية عن السنة المالية 2017

ويُلخّص الرسم البياني في الجهة المقابلة اتجاه النمو الممتد على مدار خمسة أعوام كما يلي:

إجمالي إيرادات بنك الكويت الوطني 2014-2018



يلتزم بنك الكويت الوطني بالشراء المستدام (102-9، 102-10، 103)

نقوم في بنك الكويت الوطني بدمج الاستدامة ضمن ممارسات التوريد بما يضمن تطبيق المعايير المالية وغير المالية في اختيار موردينا وإدارتهم وتقييمهم فيما بعد. فعلى سبيل المثال، عند قيامنا باختيار الموردين، نقوم بتضمين التقييمات عن الآثار المترتبة على حقوق الإنسان خلال سلسلة التوريد، وبناءً على ذلك نتأكد من اختيار شركائنا من الموردين ممن يتعاملون مع موظفيهم بشكل مناسب. إضافة إلى ذلك، نهتم بوضع التأثيرات البيئية الناتجة عن ممارسات موردينا في عين الاعتبار، ونفضل اختيار الموردين الذين يساهمون في تعزيز سلسلة التوريد الخاصة بنا في إنتاج أقل قدر ممكن من الانبعاثات. كما نقوم بتتبع نسبة الموردين المحليين بالمقارنة مع الموردين الخارجيين، وقمنا بالالتزام بتشجيع المشتريات المحلية (الكويتية) من أجل العطاء مرة أخرى للمجتمع والدولة التي نعمل بها.

العلامة التجارية لبنك الكويت الوطني

نبدل قصارى جهودنا لتتأكد من عدم اقتصار صورة العلامة التجارية للمجموعة على أساسيات منتجاتنا وخدماتنا وحدها فقط، بل لتعبر أيضاً عن صورة واضحة لتوجهاتنا الاستراتيجية ومجالات التركيز المتعلقة بالاستدامة. ونهدف إلى التحسين المستمر لأداء الاستدامة التي تساهم في تعزيز مكانة العلامة التجارية العامة لبنك الكويت الوطني بما ينعكس بالفائدة على أكبر عدد من أصحاب المصالح.

وتعد العلامة التجارية لبنك الكويت الوطني من أقوى العلامات التجارية والأكثر شهرة وريادة التي تأخذ العملاء في الاعتبار مما جعلها الأكثر قيمة على مستوى القطاع المصرفي في الكويت. وتعد علامتنا التجارية أفضل منصة للعلامات التجارية في الكويت من حيث إمكانية كسب واستقطاب العملاء، ونتوقع أن نتمكن من الحفاظ على تلك الميزة وتنميتها. كما يأتي بنك بوبيان الآن في المركز الثاني على مستوى السوق واحتفظ بمكانته كأكثر العلامات التجارية «الهادفة» وظلت «أهميته» عند مستوى مستقر.

ووفقاً لفريق البحوث لدى بنك الكويت الوطني، يظل بنك الكويت الوطني العلامة التجارية الرائدة مقارنة بالبنوك الأخرى العاملة في السوق باعتباره الخيار الأول بنسبة 33%.

لا يزال معدل الوعي بإعلانات بنك الكويت الوطني هو الأعلى على مستوى الكويت، بحسب ميلوارد براون، وإن كان التوجه العام للسوق في تراجع، حيث حصل على نسبة 35%.

المركز المالي المستدام

بلغ صافي إيرادات التشغيل لمجموعة بنك الكويت الوطني 883.2 مليون دينار كويتي في السنة المالية 2018، مواصلاً نموه المطرد منذ العام 2014.

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
الشراء المحلي				* الموردون المحليون: مساهمة بمبلغ 23,325,567 دينار كويتي (85.5%، 223 مورداً، 1,430 عقداً) * الموردون الأجانب: مساهمة بمبلغ 3,924,082 دينار كويتي (15.5%، 87 مورداً، و87 عقداً)

نظام المشتريات

مشتريات بنك الكويت الوطني في العام 2018	
إجمالي عدد الموردين المحليين	223 (72%)
إجمالي عدد العقود المحلية	1,430 (93%)
إجمالي قيمة المشتريات من الموردين المحليين	23,325,567 دينار كويتي (85.5%)
إجمالي عدد الموردين الخارجيين	87 (28%)
إجمالي عدد العقود الخارجية	87 (7%)
إجمالي عدد الموردين	310
إجمالي قيمة المشتريات من الموردين الخارجيين	3,924,082 دينار كويتي (15.5%)
إجمالي قيمة المشتريات في العام 2018	27,249,649 دينار كويتي

أكبر 10 موردين لبنك الكويت الوطني في العام 2018.

شركة كور انتربرايز سوليوشن	محلي	10 عقود
شركة سور الكويت	محلي	15 عقداً
شركة الصالحية العقارية	محلي	3 عقود
شركة العراقية	محلي	عقد واحد
شركة مجموعة أرابيسك للتجارة العامة والمقاولات ذ.م.م	محلي	عقدان
شركة NCR	محلي	6 عقود
شركة الملا للخدمات الأمنية - جي فور إس	محلي	عقد واحد
شركة الخرافي للحاسبات الآلية ذ.م.م	محلي	10 عقود
شركة Finastra (Misys)	أجنبي	عقدان
تايمز انترناشونال للدعاية والاعلان	أجنبي	عقد واحد
أيه سي وورلد وايد	أجنبي	6 عقود
بوبيان للتأمين التكافلي	محلي	20 عقداً
وزارة المالية - إدارة أسماء النطاق العلوي لدولة الكويت للنفاز لشبكة المعلومات العالمية «الإنترنت»	محلي	19 عقداً
مؤسسة البترول الكويتية	محلي	عقدان
شركة عقارات الري	محلي	10 عقود



الاستدامة ومكان العمل



رؤية كويت جديدة 2035

- * رأس مال بشري إبداعي
- * مكانة دولية مميزة



بورصة الكويت

- * الموظفون بدوام كامل
- * أجور الموظفين ومزاياهم
- * الكوادر الوطنية (التكويت) (%)
- * توظيف الشباب (%)
- * نسبة الموظفات في القوى العاملة (%)



أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- * الهدف رقم 5: المساواة بين الجنسين
- * الهدف رقم 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
- * الهدف رقم 10: الحد من أوجه عدم المساواة
- * الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة
- * الهدف رقم 16: السلام والعدل والمؤسسات القوية

وفي العام 2019، سيتم صياغة خطط العمل استناداً إلى نتائج استبيان مشاركة الموظفين ومشروع ثقافة تحفيز جودة الأداء للموظفين على أن يتم الموازنة بينها وبين توجهات البنك الاستراتيجية، وسوف تستهدف خطط العمل كافة المجالات التي تتطلب ادخال تحسينات عليها، وستعزز نقاط القوة، على أن يتم تنفيذ تلك الخطة خلال العام القادم لجعل بنك الكويت الوطني بنكاً أفضل.

دراسة حالة

رواتب الموظفين

تشكل الرواتب أمراً هاماً في نسبة رضا الموظفين ومشاركتهم والاحتفاظ بهم. وفي العام 2018، تبنت مجموعة الموارد البشرية في بنك الكويت الوطني مشروعاً لمراجعة وتحديث ممارسات الرواتب المتبعة لدينا، وقمنا بدراسة فلسفة ومبادئ الرواتب في بنك الكويت الوطني، بالإضافة إلى دراسة ممارسات الرواتب، وعملياتها وأدائها المتبعة. وعلاوة على ذلك، درسنا نهجنا تجاه كلا من الرواتب الثابتة والمتغيرة. ونظرنا بالنسبة للرواتب الثابتة إلى الراتب الأساسي وبديل السكن والمكافآت المضمونة بنسبة 15%، أما فيما يتعلق بالرواتب المتغيرة، فقد قمنا بمراجعة وتعديل ممارساتنا المتعلقة بالمكافآت السنوية، ونظام الحوافز المتبع لدينا، وسياسات الحوافز طويلة المدى.

وتم تطبيق التغييرات التالية كنتيجة لهذا التحليل:

- * يتم تصنيف جميع الموظفين المشاركين في كل من برنامج المكافآت الخاصة وبرنامج الحوافز للمشاركة في برامج المكافآت السنوية أو برامج الحوافز السنوية (يؤدي ذلك إلى القضاء على مكافأة الموظفين أكثر من مرة على نفس المساهمة)
- * ومستقبلياً، ستكون لدى الموظفين رؤية عامة عن رواتبهم الإجمالية، وليس فقط مراجعة رواتبهم الأساسية.
- * سيتم دمج ممارسات دفع الرواتب التي كانت تتم سابقاً كممارسات منفصلة (مثل تخصيص المكافآت السنوية، المراجعة السنوية للرواتب والمكافآت النقدية المؤجلة) لتصبح ممارسة واحدة مما سيمكن المديرين من اتخاذ قرارات أفضل بشأن المكافآت على أساس مكافآت الرواتب الثابتة والمتغيرة.

يتمثل النهج التقليدي لاتخاذ القرارات المتعلقة بمكان العمل في إجراء تحليلات محدودة لدراسة الجدوى المالية التي تركز على تحسين الكفاءة وفرض توقعات التكاليف والعوائد. إلا أننا في بنك الكويت الوطني نتبنى منظوراً أوسع وغير مالي يشمل رعاية موظفينا ويتضمن هذا على وجه التحديد الحاجة إلى الاحترام والتطوير. حتى وإن ارتفعت التكاليف على المدى القصير، إلا أننا نعي أن ما نستثمره في موظفينا الآن سيعود علينا وعلى أصحاب المصالح الرئيسيين بفوائد أعظم على المدى الطويل. ويُعد تبني هذا الموقف تجاه مكان العمل من التوجهات الرئيسية لتعزيز أداء الاستدامة.

بيئة العمل

إشراك الموظفين

يهدف بنك الكويت الوطني كمؤسسة مالية متطورة إلى تنمية وترسيخ ثقافة العمل الإيجابية والممارسات الإدارية وبناء العلاقات مع الموظفين بما يعزز التزامهم ويشجعهم ويحفزهم لإنجاز عملهم وتقديم مساهماتهم. ومن هذا المنطلق، نعتبر إشراك الموظفين من أهم الأولويات الاستراتيجية كونه يعمل كمحرك أساسي لرضا الموظفين وتحفيز ابتكارهم وجودة الأعمال التي يقومون بها وكفاءتها. كما نهدف إلى رفع مستوى الاحترام والتطوير الذي يتلقاه موظفينا ونؤمن بأهمية إشراكهم وتوفير قنوات التواصل وسياسة الباب المفتوح للاستماع إلى آرائهم.

أساليب إشراك الموظفين (102-43)

في العام 2018، قام بنك الكويت الوطني بإطلاق مبادرتين تركزان على الموظفين وذلك بهدف إشراكهم كما يلي: مشروع ثقافة تحفيز جودة الأداء للموظفين، واستبيان مشاركة الموظفين.

تمثل ثقافة تحفيز جودة الأداء الأساس الذي تقوم عليه العلامة التجارية لأصحاب العمل لاجتذاب العملاء نحو العلامة التجارية لبنك الكويت الوطني بصفة عامة، حيث تحدد مجموعة المزايا المميزة التي يتلقاها الموظف مقابل المهارات والقدرات والتجارب المهنية التي يجلبها إلى بنك الكويت الوطني. وتتوفر تلك المزايا التي تم تحديدها في الربع الأول من العام 2018 في المؤشرات القابلة للقياس والمتضمنة في استقصاء مشاركة الموظفين في وقت لاحق من السنة.

وتم تخصيص استبيان مشاركة الموظفين لتحقيق ثقافة الأداء العالية، العمل على موازنة القادة، إشراك الموظفين، تحفيز الحوار حول المشاركة، قياس الفعالية والحفاظ على الزخم على مرور الوقت. وقياس الاستبيان مدى شعور الموظفين بالتقدير والمشاركة في عملهم اليومي، والاستثمار في رسالة بنك الكويت الوطني ونجاحنا. ويعد استبيان مشاركة الموظفين مؤشراً حيوياً على قوة أعمالنا، وتوفير طريقة جيدة لتحديد المجالات التي في حاجة إلى التحسين. وقد قمنا بإجراء استبيان مشاركة الموظفين بالتعاون مع شركة دولية مستقلة متخصصة في إجراء الاستقصاءات وقياس مشاركة الموظفين. وقد تم إجراء هذه الاستبيان على مدار ثلاثة أسابيع خلال الربع الرابع من العام 2018 بمعدل مشاركة بارزة بلغت نسبته 87% على مستوى البنك والتي تجاوزت بكثير توقعات فريق المشروع والمؤشرات الدولية والخليجية.

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
جائزة «الموظف الأكثر تميزاً»				<ul style="list-style-type: none"> * تمنح الجائزة لعدد يتراوح ما بين 36 - 40 فائزاً سنوياً * كل جائزة عبارة عن قسيمة بقيمة 100 دينار كويتي

فعاليات الموظفين

ينظم بنك الكويت الوطني عدداً من فعاليات الموظفين من أجل الحصول على مشاركة أفضل من قبل الموظفين ورفع معنوياتهم وتعزيز التواصل والترابط معهم. ونوجز فيما يلي أهم فعاليات الموظفين التي يدعمها بنك الكويت الوطني. وبصفة إجمالية أنفق بنك الكويت الوطني 245,000 دينار كويتي في العام 2018 على فعاليات الموظفين وتقديم الأنشطة الترفيهية إليهم.

1. رحلة العمرة

رحلة العمرة عبارة عن رحلة دينية سنوية للموظفين تمتد لمدة أربعة أيام، تهدف إلى غرس الروح الدينية والتعرف على عدد كبير من الموظفين واللقاء معهم مما يزيد معرفة الموظفين بعضهم البعض. وقد عبر الموظفون عن رضاهم عن الرحلة وتقديرهم لها، وشجعوا بنك الكويت الوطني على تنظيم الرحلة أكثر من مرة كل عام. وقد شارك في الرحلة حوالي 50 موظفاً تتراوح أعمارهم ما بين 20 - 50 عاماً.



2. التبرع بالدم

ينظم بنك الكويت الوطني حملة كبرى لموظفينا للتبرع بالدم. كما تتوافر الوحدة المتحركة لبنك الدم لتلقي التبرعات لمدة يومين في المقر الرئيسي بمختلف مواقع، وتعتبر تلك المبادرة عن التزام البنك تجاه كافة المرضى ممن هم في حاجة ملحة إلى الدم، ويتم تنظيمها لدعم الوحدة المتحركة لبنك الدم.



3. تكريم الأبناء / البنات المميزين

تركز تلك الفعالية السنوية على تكريم أبناء الموظفين ممن تتراوح أعمارهم ما بين 15-17 عاماً، والذين يحصلون على الإنجازات التعليمية البارزة. وقامت فعالية العام 2018 بتكريم أبناء وبنات حوالي 20 موظفاً، احتفالاً بمساهمات الأجيال القادمة وجهودها في التحصيل والإنجاز العلمي وتشجيعاً لهم على مواصلة الجهود والمثابرة لإكمال دراساتهم. كما جاءت تلك الخطوة تقديراً للدعم القوي الذي توفره أسرهم في ذلك المجال. وتشكل تلك المبادرة جزءاً من المسؤولية الاجتماعية لبنك الكويت الوطني للعملية التعليمية في الكويت من خلال دعم الطلاب المميزين.



4. الأنشطة الترفيهية لأسر الموظفين

شارك 90 موظفاً مع أسرهم في يوم المنتجع السنوي لبنك الكويت الوطني. وفرت هذه الفعالية فرصة فريدة من نوعها لموظفي بنك الكويت الوطني للتمتع بالعديد من الأنشطة الترفيهية، الألعاب والمسابقات الداخلية والخارجية المقامة على الشاطئ، بالإضافة إلى مشاركتهم في عدد من الألعاب الأخرى الممتدة على مدار اليوم. وتساهم هذه الفرصة التي تتيح للموظفين مقابلة زملائهم خارج نطاق العمل في بيئة جديدة ومرحة في تطوير التواصل بصورة أفضل وتشجيعهم ورفع معنوياتهم.



5. مسابقة كرة الطلاء

تقدم مسابقات كرة الطلاء التي تم تنظيمها كأحدى الوسائل الترفيهية لتحسين روح فريق العمل، بناء التواصل وتعزيز القيادة. واعتقاداً لفكرة «الفرق التي تتعلم كيف تلعب معاً تبقى معاً»، تم تقسيم 50 موظفاً من موظفي بنك الكويت الوطني إلى فرق تضم كل منها 8 لاعبين. وكانت روح المنافسة عالية وحصل الفريق الفائز بالمركز الأول على جائزة بقيمة 400 دينار كويتي، بينما حصل الفريق الفائز بالمركز الثاني على 200 دينار كويتي. وتم تقديم الغداء والوجبات الخفيفة أثناء المسابقة. وتوفر مثل تلك الفعاليات فهماً أفضل عن كيفية عمل الفرق والأمور التي تشجعها على مواصلة العمل وكيفية تعاملها مع التحديات التي تواجهها في مكان العمل.



6. منح الهدايا بمناسبة أعياد ميلاد الموظفين

يعد تكريم الموظفين بمناسبة أعياد ميلادهم من الطرق الجيدة لزيادة حماسة الموظفين طوال العام والمساهمة في بناء ثقافة الفريق. كما يساهم ذلك أيضاً في إشراك الموظفين العاملين عن بعد، وخلق الشعور لدى الموظفين بمكانتهم المميزة في ذلك اليوم وإظهار الاهتمام بهم بما يساهم في رفع معنوياتهم وحماسهم وزيادة إنتاجيتهم. وهي طريقة تجعل حوالي 3,000 موظف يشعرون بمدى حرصنا على الاهتمام بهم. يختار قسم العلاقات العامة كل عام فكرة جديدة للاحتفال بأعياد الميلاد بما في ذلك الهدايا وتغليفها (بتم عادة اختيار أشياء مفيدة مثل لوازم السفر والأكواب المصممة خصيصاً).



7. فعالية قريش السنوية



احتفل بنك الكويت الوطني مع موظفيه بمناسبة قرب حلول شهر رمضان المبارك بالقريش السنوي في فندق الراية بحضور الإدارة التنفيذية للبنك ومشاركة فريق ميامي الشهرير. وتضمنت الاحتفالية توزيع حوالي 100 هدية مستلهمة من وحي شهر رمضان وحضرها حوالي 500 موظف. وقام بنك الكويت الوطني بتنظيم الأنشطة والبرامج الاجتماعية للموظفين وذلك تكريماً لجميع الموظفين على جهودهم. وتساهم تلك الفعالية بتعزيز روح الأسرة بنجاح. الأمر الذي يميز بنك الكويت الوطني.

9. عيد الأم



زارت أسرة بنك الكويت الوطني مستشفى «دار الشفاء» للاحتفال بعيد الأم مع الأمهات وأطفالهم حديثي الولادة. وقام بنك الكويت الوطني بتوزيع الورود والشكولاتة على الأمهات وأطفالهم حديثي الولادة وذلك تكريماً لتضحياتهن وجهودهن. وتم منح الورود والشكولاتة لجميع الأمهات حديثي العهد بالإيجاب بمناسبة يوم الأم للتهنئة وتقديم الدعم في هذا اليوم المميز. وتم الاحتفال بهذا اليوم مع 70 أما.

10. الحملة التوعوية بسرطان الثدي



خلال شهر أكتوبر، الذي يعد شهر التوعية بسرطان الثدي، قام بنك الكويت الوطني بإطلاق حملته السنوية للتوعية بصحة المرأة. وارتدت الموظفات في بنك الكويت الوطني ملابس باللون الوردي لإظهار تضامنهن مع المريضات اللاتي يكافحن السرطان. وتهدف هذه المبادرة المتعلقة بسرطان الثدي إلى تثقيف مجتمعنا عن أهمية الكشف المبكر عن مرض السرطان وتشجيع النساء على الخضوع للفحص الروتيني.

وكجزء من الحملة التوعوية لسرطان الثدي في بنك الكويت الوطني، قمنا بتوسيع نطاق الحملة التوعوية لتشمل قنوات التواصل الاجتماعي الرسمية للبنك، وذلك بتضمين نصائح التوعية بتلك القضية. وشملت الحملة التوعوية للعملاء توزيع الأشرطة الوردية عليهم في مول 360 (230 مشاركاً بتكلفة بلغت 40 دينار كويتي لبنك الكويت الوطني). في حين شملت الحملة التوعوية للموظفين توزيع 3,000 ديوس و600 زهرة وردية.

8. ورشة عمل التصوير بالموبايل



لأول مرة في العام 2018 رعى بنك الكويت الوطني ورشة التقاط الصور باستخدام الهاتف الذكي مع المصور المعتمد والمعروف عبد العزيز السريع. وركزت ورشة العمل على مساعدة الموظفين في تعلم كيفية استخدام الكاميرات الموجودة في هواتفهم الذكية من أجل الحصول على نتائج أفضل و(2) القيام بتحرير الصور الملتقطة لاستخدامها في وسائل التواصل الاجتماعي. وقد شارك في ورشة العمل حوالي 30 موظفاً تتراوح أعمارهم ما بين 20 - 30 عاماً. وتمثلت أهداف بنك الكويت الوطني من القيام بذلك في تشجيع الموظفين على التعرف على ميزات التكنولوجيا الحديثة وكيفية استخدامها. وعبر جميع الموظفين المشاركين عن تقديرهم للدورة فائلين بأن ورشة العمل قامت بتحسين جودة صورهم وعلمتهم بطريقة رائعة أساسيات التقاط الصور. وقد شجعوا على تقديم مثل هذه الدورات مرة أخرى في المستقبل.

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
الأنشطة الترفيهية للموظفين				* انفق البنك 245,000 دينار كويتي على الأنشطة الترفيهية للموظفين في العام 2018

التدريب والتطوير (1-404، 2-404)

التخرج من الجامعة ضمن أكاديمية الوطني. وفي العام 2018، تم تدريب 25 متدرجاً.

صحة وسلامة الموظفين (2-403)

في إطار التزامنا باحترام وتطوير موظفينا، نحصر على توفير مكان للعمل يراعى سلامتهم وصحتهم. كما نتبنى سياسة للصحة والسلامة الفعالة لجميع العاملين لتأمينهم ضد أي مخاطر تتعلق بالسلامة والصحة المهنية. ولم تحدث أي إصابات عمل لدى بنك الكويت الوطني في العام 2018.

تماشياً مع التزامنا بمواصلة تقدير الموظفين وتطويرهم، نؤمن في بنك الكويت الوطني بأهمية التدريب والتطوير باعتبارهما من الاستثمارات الهامة والقيمة لما لهما من فوائد مشتركة لكل من الموظفين، والبنك وأصحاب المصالح الآخرين. ومن المعروف أن الموظفين المدربين جيداً يقدمون أفضل المنتجات والخدمات إلى العملاء، وتحقيق الإيرادات المالية وغير المالية بمستويات أعلى للبنك، بالإضافة إلى زيادة رضا العملاء. وبشكل عام أنفق بنك الكويت الوطني 1,142,861 دينار كويتي في العام 2018 على تدريب الموظفين.

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
تدريب الموظفين				<ul style="list-style-type: none"> * التكاليف: 1,142,861 دينار كويتي، بما في ذلك المساهمة في معهد الدراسات المصرفية بقيمة 522,564 دينار كويتي * 1,786 مشاركاً * 1,830 يوماً لمدة الدورات التدريبية * 13,975 إجمالي ساعات التدريب * 984 عدد الموظفين الذين تم تدريبهم

في العام 2018، قام بنك الكويت الوطني بعقد أنواع مختلفة من الدورات التدريبية لتعليم وتطوير الموظفين والتي حضرها عدداً محدداً من الموظفين:

التقويم	515
دورات خارجية	8
معهد الدراسات المصرفية	73
ورش العمل الداخلية	349
دورات متخصصة	836
إدارة المهارات	59
الإجمالي	1,840

يسمح بنك الكويت الوطني بتوفير إجازة الأمومة للموظفات الحوامل، إلا أنه لا توجد إجازات للأبوة. وفيما يلي تفصيل لسياسة إجازة الأمومة لموظفات بنك الكويت الوطني: امتثالاً لقانون العمل الكويتي، يحق للموظفات الحوامل الحصول

على 70 يوماً ضمن إجازة الأمومة **لم يتم تسجيل إصابات في مقر العمل خلال العام 2018.**

مدفوعة الأجر، والتي تمنح لهن بدءاً من الأسبوع 34 من فترة حملهن أو أي وقت لاحق لذلك. ويمكن لبنك الكويت الوطني أن يسمح بتمديد الفترة إلى أربعة أشهر في هيئة إجازة غير مدفوعة لرعاية الأطفال. كما يحق أيضاً للموظفات ويحد أقصى لمدة عامين أن يحصلن على ساعتين للرضاعة يومياً.

يتضمن الملحق (د) قائمة بكافة الدورات التدريبية المقدمة في العام 2018. كما قمنا بإبراز بعض الدورات المحددة الأكثر صلة بالاستدامة ضمن طيات هذا التقرير.

في العام 2018، قام بنك الكويت الوطني بإجراء برامج لإجمالي 182 موظفاً لتطوير مهاراتهم بما في ذلك ما يلي:

- * مساعد مسؤول العمليات
 - * تأهيل ونقل موظفي الخدمة الهاتفية للعمل في الفروع المحلية
 - * ورش عمل لموظفي علاقات العملاء المبتدئين
 - * ورش عمل مسؤولي الخدمات المصرفية الشخصية
 - * ورش عمل لموظفي الخدمة
- كما يقدم بنك الكويت الوطني التدريب إلى الطلبة المميزين حديثي

الاحتفاظ بالموظفين

يتمثل جزء من احترام الموظفين وتطويرهم في تطبيق الإجراءات التي من شأنها ضمان الاحتفاظ بهم والحد من معدل خسارة وفقدان الموظفين. وقد يكون ارتفاع معدل خسارة وفقدان الموظفين مكلفاً للمؤسسات، بينما يوفر الاحتفاظ بالمهارات الجيدة للمؤسسات العديد من الفوائد والكفاءات والراحة على المدى الطويل. وبلغ معدل التعاقب الوظيفي لدى بنك الكويت الوطني في العام 2018 ما نسبته 13.1% حيث ترك 291 من الموظفين العمل. وبلغ عدد الإناث من بين هؤلاء الموظفين 123 موظفة، وعدد الذكور 168 موظف. كما أنه من ضمن هؤلاء، تراوحت أعمار 8.6% منهم ما بين 30 - 50 عاماً، و9.6% تجاوزوا 50 عاماً، و22.8% كانت أعمارهم أقل من 30 عاماً. ويقدم بنك الكويت الوطني لموظفيه مكافأة نهاية الخدمة في حال إنهاء عمل الموظف.

ولكي يتأهل الموظفون لتلقي تلك المكافأة، يجب أن يكونوا موظفين بدوام كامل وأمضوا في الوظيفة على الأقل ثلاث سنوات، وذلك وفقاً لما ينص عليه قانون العمل الكويتي. وحالياً، 75% من الموظفين بدوام كامل مؤهلون للحصول على مكافآت نهاية الخدمة.

الجنس، الجنسية والسمات الديموغرافية الأخرى.

التنوع والشمولية (1-405)

كما في 31 ديسمبر 2018، بلغ عدد موظفي بنك الكويت الوطني 2,198 موظفاً، منهم 1,206 من الذكور و992 من الإناث. ويوظف بنك الكويت الوطني 128 موظفة على المستوى الإداري (من الإدارة المتوسطة إلى العليا، والإدارة التنفيذية أو أعلى)، بما يمثل 25% من الموظفين ضمن هذا المستوى. ويلتزم بنك الكويت الوطني بتمكين المزيد من السيدات من خلال التوجيه وتوفير فرص تطوير القيادة لضمان نجاحهن.

أما فيما يتعلق بأعمار الموظفين العاملين لدى بنك الكويت الوطني فهناك: 668 موظفاً (بنسبة 30%) ممن تقل أعمارهم عن 30 عاماً، و1,298 موظفاً (بنسبة 59%) تتراوح أعمارهم ما بين 30 - 40 عاماً، بالإضافة إلى 231 موظف (بنسبة 11%) ممن تزيد أعمارهم عن 50 عاماً. كما يعمل لدى البنك 1,323 موظفاً (بنسبة 60%) من الخريجين الجامعيين. ولا يوجد لدى بنك الكويت الوطني أي موظف من ذوي الاحتياجات الخاصة.

معدل خسارة وفقدان الموظفين في العام 2018

الفئة	الموظفون الجدد		خسارة وفقدان الموظفين	
	العدد	المعدل	العدد	المعدل
الجنس				
إناث	106	42.24%	123	12.26%
ذكور	145	57.76%	168	13.76%
الإجمالي	251		291	13.08%
الفئة العمرية				
50-30	83	33.06%	112	8.61%
أكثر من 50 عاماً	5	2.16%	23	9.58%
أقل من 30 عاماً	163	64.94%	156	22.82%
الإجمالي	251		291	13.08%

تكافؤ الفرص (103، 405)

يتضمن هدف احترام الموظفين وتطويرهم لدى بنك الكويت الوطني ضمان تكافؤ الفرص. ولا يقتصر هذا الالتزام من جهة البنك على موظفينا الحاليين فقط، بل يشمل أيضاً الموظفين المحتملين. حيث نكفل توفير فرصة متساوية للمتقدمين بطلبات التوظيف المحتملين، بما يعني عدم قيامنا بالتمييز عند القيام بعمليات التوظيف - وخاصة بشأن جنس مقدمي الطلب، أو العمر، أو الإعاقة، أو العرق، أو الدين، أو الجنسية. وفي واقع الأمر، نهدف باستمرار إلى الوصول إلى مجموعة متنوعة من المتقدمين بطلبات التوظيف بما في ذلك العمر،

وقام بنك الكويت الوطني في العام 2018 بتعيين 251 موظفاً، من ضمنهم 106 من الإناث (بنسبة 43.23%)، و145 من الذكور (بنسبة 57.76%). أما من حيث الفئة العمرية للموظفين، هناك 163 موظفاً تقل أعمارهم عن 30 عاماً (بنسبة 64.94%)، و83 موظفاً تتراوح أعمارهم ما بين 30 - 50 عاماً (بنسبة 33.06%)، بينما يزيد عمر 5 موظفين عن 50 عاماً (بنسبة 2.16%).

التنوع بين الجنسين في العام 2018

الدرجة / المستوى الوظيفي		ذكور		إناث	
		العدد	%	العدد	%
المبتدؤون إلى مستوى مدير		947	50.5%	931	49.5%
مستوى مدير أول وما فوق		259	81%	61	19%
الإجمالي		1,206	54.88%	992	45.12%
إجمالي القوى العاملة لدى بنك الكويت الوطني		2,198			

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
التنوع بين الجنسين				<p>* في العام 2018: إجمالي عدد الإناث: 992 (45.12%) إجمالي عدد الذكور: 1,206 (54.88%)</p> <p>* في العام 2017: إجمالي عدد الإناث: 1,019 (45.11%) إجمالي عدد الذكور: 1,240 (54.89%)</p>


الكوادر الوطنية (التكويت)

يتماشى مبدأ التكويت مع التزام بنك الكويت الوطني بتحقيق التنوع في مبادراتنا الرامية إلى التوطين وتوظيف الكويتيين. ويهدف هذا التركيز على التوطين إلى المساهمة في المجتمع والدولة التي نعمل بها، القيام بدورنا في خطة التنمية الوطنية للكويت، كما نلتزم بمؤشرات المبادرة العالمية لإعداد التقارير التي تركز على التوطين. وكما في العام 2018، قام بنك الكويت الوطني بتوظيف 1,424

موظفاً كويتياً (بنسبة 65%)، و774 من غير الكويتيين (بنسبة 35%)، بالإضافة إلى 4 موظفين بنظام الدوام الجزئي. وتصل نسبة الكويتيين العاملين على مستوى الإدارة في منصب مدير 69%، كما تبلغ نسبة الكويتيين في مستوى مدير أول أو أعلى إلى نسبة 38%.

نسب التكويت في العام 2018

1,424 كويتياً	65%
774 من غير الكويتيين	35%

الميزات	التأثير شديد الارتفاع	التأثير المرتفع	التأثير المتوسط	موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:
<ul style="list-style-type: none"> * 65% نسبة الكويتيين في منصب مدير تنفيذي * 35% نسبة الكويتيين في مستوى مساعد المدير العام وما فوق * 1,415 موظفاً كويتياً، من ضمنهم 683 من الذكور و732 من الإناث * معدل التكويت في العام 2018 = 65% 				التكويت

ويمكن الاطلاع على قواعد الاخلاقيات والسلوك المهني للموظفين المتبعة والسياسات المتعلقة بمكان العمل على موقع بنك الكويت الوطني:

- * قواعد الاخلاقيات والسلوك المهني لمجموعة بنك الكويت الوطني
- * سياسة أمن المعلومات
- * دليل الإجراءات التأديبية وسياسات العمل
- * سياسة الحاسوب المحمول
- * سياسة أمن الموارد البشرية
- * سياسة إدارة الحوادث
- * سياسة النفاذ المنطقي
- * سياسة الاستخدام المقبول
- * سياسة إجازة الأمومة





الاستدامة والمجتمع



رؤية كويت جديدة 2035

- * رعاية صحية عالية الجودة
- * مكانة دولية مميزة
- * رأس مال بشري إبداعي
- * اقتصاد متنوع مستدام



بورصة الكويت

- * الإنفاق المحلي على المشتريات (%)
- * الموظفون بدوام كامل
- * رواتب ومزايا الموظفين
- * التكويت (%)
- * توظيف الشباب (%)
- * معدل الإصابات
- * نسبة الإناث من إجمالي القوى العاملة (%)
- * ساعات التدريب لكل موظف
- * معدل خسارة وفقدان الموظفين (%)
- * سياسة حقوق الإنسان
- * قواعد الأخلاقيات والسلوك المهني
- * الاستثمار المجتمعي
- * العلاقة بين رواتب وأداء التنفيذيين

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- * الهدف رقم 1: القضاء على الفقر
- * الهدف رقم 2: القضاء التام على الجوع
- * الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه
- * الهدف رقم 4: التعليم الجيد
- * الهدف رقم 5: المساواة بين الجنسين
- * الهدف رقم 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد
- * الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
- * الهدف رقم 10: الحد من أوجه عدم المساواة
- * الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة
- * الهدف رقم 16: السلام والعدل والمؤسسات القوية
- * الهدف رقم 17 : عقد الشراكات لتحقيق الأهداف



للاستثمار في المجتمع بشكل أساسي حول ثلاثة مجالات للتأثير الذي يتوافق مع خطة التنمية الوطنية للكويت.



كما نساهم في دعم القضايا الاجتماعية الأخرى الطارئة ونبني احتياجات المجتمع.

ويوضح الرسم البياني التالي تفاصيل مساهماتنا النقدية تجاه مبادرات المسؤولية الاجتماعية وما قدمناه من دعم للمجتمع الكويتي في عام 2018.

تعد «المسؤولية الاجتماعية» جوهر بنك الكويت الوطني وأحد الركائز الست للاستدامة. وانطلاقاً من هذا المبدأ، نسعى للحفاظ على إرثنا القوي لتعظيم تأثيرنا الاجتماعي والمساهمة بشكل فعال في تطوير المجتمع المحلي. ويشكل سجلنا الحافل والمستمر للعطاء المجتمعي الأساس الراسخ الذي يستند إليه أداء الاستدامة لبنك الكويت الوطني.

ويشمل المجتمع مجموعة واسعة من أصحاب المصالح التي تشكل ركيزة أساسية لاستراتيجيتنا عن الاستدامة. ويدرك بنك الكويت الوطني بأن جانباً هاماً من السمعة المؤسسية يتمثل في تصور أصحاب المصالح عن المسؤولية الاجتماعية للشركات التي تتبعها تلك المؤسسة. لذا، نحرص على تعريف أصحاب المصالح بجميع الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية التي نتبناها ونشجعهم على المشاركة بها.

من جهة أخرى، نوجه مواردنا نحو المساهمة في تطوير مجموعة أصحاب المصالح القيمة بطرق عديدة. وتم توزيع أنشطتنا المجتمعية في مجالات مختلفة منها التوعية المجتمعية، حيث نقوم من خلال ذلك النشاط بإشراك أعضاء المجتمع لفهم احتياجاتهم ومصالحهم حول العديد من القضايا الهامة والتي تتضمن الاستثمار المجتمعي حيث نقوم بتقديم الدعم المالي من أجل المساهمة في حل تلك القضايا.

الاستثمار المجتمعي (413-1)

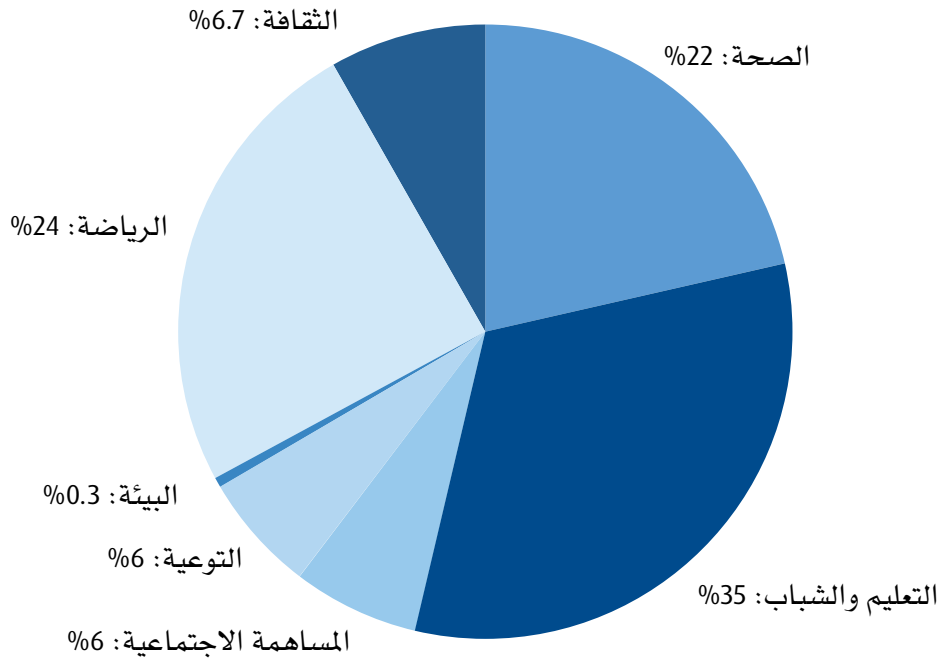
يؤمن بنك الكويت الوطني بأهمية المسؤولية الاجتماعية حيث نعمل وذلك من خلال لعب دورنا كمواطن مسؤول في المجتمع. وتتمثل إحدى الطرق التي نتبعها في الاستثمار المالي المباشر في أهم القضايا والمبادرات المجتمعية النبيلة التي نرغب في دعمها. تتمحور مبادراتنا

الاستثمار المجتمعي في العام 2018

782,000 دينار كويتي	الأثر الاقتصادي المباشر في العام 2018 - إجمالي المبلغ الذي تمت المساهمة به تجاه الاستثمار المجتمعي بالدينار الكويتي
3,400,000 دينار كويتي	الأثر الاقتصادي المباشر في العام 2018 - إجمالي المبلغ المقدم لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي

ويختار بنك الكويت الوطني بشكل استراتيجي تركيز مساهماتنا المالية الكبيرة من أجل تحسين تأثيرنا، وذلك من خلال وضع التزامنا المستمر تجاه مستشفى البنك الوطني التخصصي للأطفال في صدارة أولوياتنا. وبالطبع نقدم مساهمات هامة في عدد من المجالات الأخرى. ويوضح الرسم البياني التالي التوزيع النسبي لاستثمارنا المجتمعي عبر مجالات الأولويات السبع: الصحة، التعليم والشباب، المساهمة الاجتماعية، التوعية، البيئة، الرياضة والثقافة.

الأثر الاقتصادي المباشر في العام 2018 إجمالي المساهمات تجاه الاستثمار المجتمعي



وبصفة عامة، قام بنك الكويت الوطني باستثمار ما يقارب 200 مليون دينار كويتي خلال العشرين سنة الماضية في المسؤولية الاجتماعية من خلال برامجنا الاجتماعية لكل من تلك الأولويات السبعة. ويبرهن هذا الاستثمار الكبير على التزام بنك الكويت الوطني منذ فترة طويلة بتقديم الدعم المجتمعي. ويوضح الجدول التالي مبادرات الاستثمار المجتمعي لبنك الكويت الوطني، مشيراً لمواءمة كل برنامج مع أهداف التنمية المستدامة وأهداف خطة التنمية الوطنية:

المنهجية الوطنية	أهداف التنمية المستدامة	البرامج	الفئة
الرعاية الصحية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال	الصحة
الرعاية الصحية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	أحلم أن أكون	
الرعاية الصحية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	مركز سرطان الأطفال في لبنان	
الرعاية الصحية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 4: التعليم الجيد	بيت عبد الله لرعاية الأطفال (BACCH)	
الرعاية الصحية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 4: التعليم الجيد	الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال في المستشفى (KACCH)	
الرعاية الصحية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	مركز 21	
الرعاية الصحية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	مركز الكويت للتوحد	
الرعاية الصحية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	جمعية القلب الكويتية	
الثروة البشرية	الهدف رقم 4: التعليم الجيد الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	جمعية الهلال الأحمر الكويتي (KRCS)	التعليم والشباب
الثروة البشرية البيئية	الهدف رقم 4: التعليم الجيد الهدف رقم 5: المساواة بين الجنسين الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	لويك	
الثروة البشرية	الهدف رقم 4: التعليم الجيد	الجمعية الكويتية لاختلافات التعلم (KALD)	
المكانة العالمية	الهدف رقم 4: التعليم الجيد	وزارة التربية - رعاية حفل تكريم الطلبة المتفوقين في الثانوية العامة السنوي	
الثروة البشرية	الهدف رقم 4: التعليم الجيد الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	معرض الصناعات العالمي (Maker Faire)	
الثروة البشرية	الهدف رقم 4: التعليم الجيد	الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب (PAEET)	
الثروة البشرية	الهدف رقم 4: التعليم الجيد الهدف رقم 5: المساواة بين الجنسين	البرنامج التدريبي الصيفي لطلبة المدارس والكليات	
الرعاية الصحية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	خيمة الإفطار الرمضانية وتوزيع وجبات الإفطار خلال شهر رمضان المبارك	المساهمة الاجتماعية "افعل الخير في شهر الخير"
الرعاية الصحية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	رعاية برنامج مدفع الإفطار المقام في قصر نايف	
الثروة البشرية	الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	المتطوعون خلال شهر رمضان	
الثروة البشرية	الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	جمعية الهلال الأحمر الكويتي من خلال حملة "ساعد تسعد" ومساعدة الأسر في منطقة جليب الشيوخ	
الرعاية الصحية	الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	مشاركة موائد الإفطار في جامعة الكويت وإدارة الطوارئ الطبية	
الثروة البشرية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	توفير ثلاجات لحفظ المياه والتمر وتوزيعها في خمسة مساجد	
الثروة البشرية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	بناء مركز لتوزيع وجبات الإفطار في مركز الإطفاء في جليب الشيوخ	
الثروة البشرية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	إقامة موائد القرش في محافظة العاصمة ووزارة الداخلية	

الفترة	البرنامج	أهداف التنمية المستدامة	أهداف خطة التنمية الوطنية
التوعية	أسبوع المرور الخليجي	الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	الثروة البشرية
	العيد الوطني وعيد تحرير الكويت	الهدف رقم 5: المساواة بين الجنسين الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	الثروة البشرية
	عيد الأم	الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	الثروة البشرية
	شهر التوعية بسرطان الثدي	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	الرعاية الصحية
	اليوم العالمي للتوعية بمرض التوحد	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	الرعاية الصحية
	اليوم العالمي لكتاب الطفل	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 4: التعليم الجيد	الرعاية الصحية الثروة البشرية
	اليوم العالمي للناجين من السرطان	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	الرعاية الصحية
	اليوم العالمي للسرطان	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	الرعاية الصحية
	اليوم العالمي لسرطان الأطفال	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	الرعاية الصحية
	اليوم العالمي لسلامة المرضى	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	الرعاية الصحية
	رسائل توعية في قنوات التواصل الاجتماعي خلال رمضان بالتعاون مع الإدارة العامة للإطفاء	الهدف رقم 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	الثروة البشرية
	التوعية بالسلامة المرورية	الهدف رقم 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة الهدف رقم 16: السلام والعدل والمؤسسات القوية	الثروة البشرية
	نصائح التوعية الصحية بالتعاون مع جمعية القلب الكويتية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	الرعاية الصحية
	نصائح صحية من الدكتور بدر النصرالله خلال شهر رمضان	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	الرعاية الصحية
	التوعية البيئية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	البيئة المحيطة
	نصائح السلامة عند التخميم	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	الرعاية الصحية
	اليوم العالمي للمرأة	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	الرعاية الصحية
اليوم العالمي للسكري	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه	الرعاية الصحية	
البيئة	حملة البيئة العالمية (Clean up the World)	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	البيئة المحيطة

الضفة	البرنامج	أهداف التنمية المستدامة	أهداف خطة التنمية الوطنية
الرياضة	سباق الوطني للمشي	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	الرعاية الصحية
	نادي الصيد والفروسية	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	الرعاية الصحية
	فلير فتنس (Flare Fitness)	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	الرعاية الصحية
	بطولة الشيخة سلوى صباح الأحمد الصباح لكرة القدم داخل الصالات	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	الرعاية الصحية
	كرة القدم والبولينج لموظفي البنك	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	الرعاية الصحية
	سباق اتحاد مصارف الكويت (Night Run)	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	الرعاية الصحية
	باتل أوف ذا ايست	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	الرعاية الصحية
	بطولة الكريكت لموظفي البنك	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	الرعاية الصحية
	رعاية الأنشطة الرياضية للصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية	الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	الاقتصاد
	الثقافة	مركز الشيخ جابر الأحمد الثقافي	الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة
حديقة الشهيد		الهدف رقم 3: الصحة الجيدة والرفاه الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة	البيئة المحيطة

وفي العام 2018، شكلت الاستثمارات في الرعاية الصحية 22% من إجمالي الاستثمارات الموجهة لمبادرات المسؤولية الاجتماعية. ويشمل هذا الاستثمار البرامج التي قام بتنفيذها بنك الكويت الوطني وكذلك البرامج التي دعمها البنك ورفعاها. وفي مايلي نستعرض مبادرات الرعاية الصحية التي استثمر فيها بنك الكويت الوطني.

مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال

يشكل مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال أكبر التزام من قبل البنك تجاه المجتمع. ويعمل هذا المستشفى الشهير على تحسين جودة حياة الأطفال ممن يعانون من الأمراض المهددة للحياة. ومن أجل دعم وزارة الصحة الكويتية لتوفير خدمات الرعاية الصحية

تحسين الرعاية الصحية

تركز مبادرات الاستثمار المجتمعي التي يتبناها بنك الكويت الوطني على الرعاية الصحية انطلاقاً من اهتمامنا بالصحة كإحدى المسؤوليات الكبرى التي نؤديها لخدمة المجتمع الكويتي، ونرى أن الرعاية الصحية الجيدة تحسن بشكل كبير الرفاه والمعايير المعيشية لأفراد المجتمع. وعليه، فنحن نساهم في العديد من قطاعات الرعاية الصحية بما في ذلك تعزيز مرافق الرعاية الصحية، أساليب العلاج المبتكرة للرعاية الصحية والقيام بحملات التوعية. كما يعمل بنك الكويت الوطني بالتعاون مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصالح والشركاء لتحسين جودة الرعاية الصحية في الكويت وذلك من خلال تزويد ممارسات الرعاية الصحية بالمعايير والمقاييس العالية.

واشترك ما بين 7 إلى 10 مرضى في كل مبادرة من المبادرات التي نظمها المستشفى البالغ عددها الإجمالي 36 والتي امتدت كل منها لفترة تراوحت ما بين ساعة واحدة إلى خمسة ساعات. بالإضافة إلى ذلك، نظم بنك الكويت الوطني مؤتمريْن للمستشفى حضرهما 300 مشارك، استغرق كل منهما ما بين يومين إلى ثلاثة أيام.

428	36
مريض مشارك في المبادرات	مبادرة
7 إلى 10 مرضى شاركوا في كل مبادرة	1 إلى 5 ساعات مدة كل مبادرة
2 إلى 3 أيام مدة المؤتمر المنعقد في المستشفى	300 مشارك في مؤتمرات المستشفى

الفعالة وذات الجودة العالمية داخل الكويت وخارجها، قام بنك الكويت الوطني بالتبرع بـ 4 مليون دينار كويتي لبناء المستشفى الذي تم افتتاحه في العام 2000. وقام البنك في عام 2012 بالتبرع بـ 7 مليون دينار كويتي لبناء وحدة العلاج بالخلايا الجذعية، وتعد تلك الوحدة التخصصية الجديدة من المبادرات الرائدة في مجال زراعة نخاع العظام في الكويت للأطفال دون 16 عاماً. كما يقدم مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال برامج التوعية المساندة لطاقمه الطبي والتمريضي من خلال عقد الندوات الطبية الاستراتيجية بما يساهم في رفع كفاءة الطاقم الطبي في تشغيل الأجهزة الطبية وإدارتها وتجديد مهاراتهم في التعامل مع التقنيات العلاجية الجديدة. ويتم تدريب الموظفين أيضاً على التعامل مع أهل المرضى، وذلك من خلال تقديم أعلى مستوى من الخدمات في بيئة صحية وموجهة نحو خدمة الأسرة.

وفي العام 2018، قدم بنك الكويت الوطني مبالغ إضافية جديدة لأنشطة مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال مما ساهم في تقديم خدمات إلى 428 مشارك (من المرضى وعائلاتهم)،

دراسة حالة

مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال: زيادة الاستخدام وتحسين تجربة علاج المرضى

تمثل الهدف الرئيسي لمستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال في العام 2018 في تعزيز تجربة المرضى من خلال تحسين تدفق المرضى (تقليلهم) في المرافق الصحية للمستشفى. وقد تم معالجة هذا الأمر من خلال مبادرة قام بنك الكويت الوطني بدعمها لتطوير تجربة علاج المرضى من أجل جعلها أكثر سرعة وكفاءة كي لا يخضع الأطفال الذين يعانون من السرطان للإقامة أو البقاء في المستشفى لفترات طويلة بما يقيهم بعيداً عن عائلاتهم.

وتتمثل غاية مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال التي تركز على أقسام الرعاية النهارية والرعاية الإسعافية لتقسم العيادات الخارجية في المستشفى - في تحسين التدابير المتبعة والبيئة المحيطة بما يؤدي إلى تعزيز خدمة المرضى منذ فترة إقامتهم في المستشفى حتى خروجهم منها. وقد اقتضى ذلك دراسة (وبعد ذلك تنفيذ) التغييرات المطلوبة لإعادة تصميم العمليات وتحسين مساحة المستشفى وبيئته لصالح المرضى وعائلاتهم والموظفين العاملين فيه. وتهدف تلك الدراسة إلى زيادة استخدام المساحات المتوفرة في المستشفى وتقليل فترة رحلة علاج المريض، الأمر الذي لا يؤدي فقط إلى تسريع علاج الأطفال وعودتهم إلى منازلهم، بل سيؤدي أيضاً إلى تقليل معدلات إشغال الأسرة بما يوفر في نهاية الأمر التكاليف لصالح المستشفى والمرضى وعائلاتهم.

وبالتزامن مع ذلك، سيسعى المستشفى إلى تقليل قبول المرضى المقيمين عن طريق استكمال العلاج المطلوب خلال فترة النهار حتى لا يتطلب الأمر إقامة المرضى في المستشفى. وبهدف إنجاز ذلك، سيحتاج مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال إلى إدخال التغييرات على السياسات المتبعة للموظفين والإدارة والممارسات الأخرى. وقد تم تحقيق النتائج المنشودة، وكان من أثر ذلك أن أكمل الأطفال الرعاية الطبية المطلوبة في المستشفى وكانوا قادرين على العودة إلى منازلهم في وقتٍ أسرع. إضافة إلى ذلك، تم تخفيض تكاليف الرعاية في المستشفى. كما ونتج عن التغييرات التي تم تطبيقها أن تمكن الأطفال من استكمال الإجراءات التشخيصية والعلاجية في نفس اليوم مما أدى إلى تقليل كل من فترة العلاج وتكاليفه. وبالتالي قل عدد الموظفين في قسم الرعاية الجواله كنتيجة لتراجع عدد المرضى المقيمين بالمستشفى، وكذلك قل عدد الموظفين في قسم الرعاية النهارية. وتحديداً نتج عن استخدام الرعاية النهارية بأقصى استفادة تحول الوضع بحيث لم يعد هناك حاجة لعمل الوحدة على مدار الساعة، وبدلاً من ذلك تتوافر خدماتها من الساعة 7 صباحاً إلى الساعة 10 ليلاً. وقد أدى تقليل الساعات إلى تحقيق التوفير لمستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال. والأهم من ذلك أن إشغال الأسرة انخفض بنسبة 30% وبالتالي كان مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال قادراً على التلوع بأسرته الفارغة للمؤسسات الأخرى. والآن يتشابه معدل الإشغال في مستشفى البنك مع معدل الإشغال في المستشفيات الخاصة.

النتائج الاجتماعية/الاقتصادية
مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال

383	وحدة العلاج بالخلايا الجذعية - زيارات العيادة
60	وحدة العلاج بالخلايا الجذعية - إجراءات القبول في المستشفى
820	تم قبول المرضى المصابين بحالات اللوكيميا
334	تم قبول المرضى المصابين بحالات من حالات الأورام
68	حالات جديدة من المرضى المصابين باللوكيميا والمرضى المنتكسين
44	حالات جديدة من المرضى المصابين بالأورام و المرضى المنتكسين
1,425	المرضى الذين يعانون من مرض اللوكيميا تمت معالجتهم
404	المرضى المصابين بمرض اللوكيميا بدون العلاج الكيماوي تمت معالجتهم
383	المرضى الذين خضعوا لعملية زراعة النخاع العظمي تمت معالجتهم
32	المرضى المصابين بمرض فقر الدم الانحلالي تمت معالجتهم
34	المرضى المصابين بمرض فشل النخاع العظمي تمت معالجتهم
152	المرضى الذين يعانون من مرض التلاسيميا تمت معالجتهم
80	المرضى المصابين بمرض فقر الدم الانحلالي تمت معالجتهم
1,007	المرضى المصابين بالأورام تمت معالجتهم
88	المرضى الذين يعانون من الاضطرابات في الصفائح الدموية تمت معالجتهم

* المصدر: التقرير السنوي لمستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال

برنامج أحلم أن أكون

يلتزم بنك الكويت الوطني بدعم التجارب الطبية للأطفال وعائلاتهم في مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال. ونظراً لذلك، أطلق بنك الكويت الوطني برنامجاً باسم «أحلم أن أكون» لتلبية رغبة الأطفال كجزء من مبادراتنا الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية منذ العام 2014. وتم تكريس هذا البرنامج لوضع رغبات الطفل أولاً والتأكد من تحقيق أمنيات المرضى. وتساهم الجهود المبذولة في هذا الجانب بتحقيق «أحلام» الأطفال من أجل تعزيز سلامتهم العاطفية والنفسية ومساعدتهم في مكافحة الأمراض.

وللعام الخامس على التوالي، قام بنك الكويت الوطني بتنظيم برنامج «أحلم أن أكون» الأول من نوعه للأطفال في المستشفيات الكويتية ممن يعانون من الحالات المرضية المهددة للحياة. وكافأ البنك هذا العام أربعة أطفال.

فقد قمنا بتلبية رغبة مهدي لعمله الجيد ونهاية علاجه الكيماوي، وحققتنا رغبته بزيارة عالم فيراري ومتحف السيارات واكتساب مزيد من المعرفة عن المحركات وعيش التجربة ليوم واحد في أبو ظبي.

كما حقق بنك الكويت الوطني رغبة عبدالله بالتصوير ووفر له ورشة عمل ليتعلم أساسيات التصوير.

حيدر وشينان يخضعان للعلاج في مستشفى بنك الكويت الوطني التخصصي للأطفال: وهما دائماً يلحمان بأن يكونا مساعدين طبيين. وساهم بنك الكويت الوطني في تحقيق أحلامهما، وذلك بالتعاون مع مركز خدمات الإسعاف الجوي التابع لإدارة الطوارئ الطبية ليتعلما أساسيات الطب الإسعافي والعلاج الطبي على مدار يوم واحد. واستمتع الطفلان برحلة جوية بواسطة الهليكوبتر بما ساهم في رسم البسمة على وجهيهما وهما يتطلعان على مشهد المدينة والميناء.

بيت عبدالله لرعاية الأطفال (BACCH)

بيت عبدالله لرعاية الأطفال يوفر الرعاية للأطفال المصابين بالأمراض المزمنة وعائلاتهم. ويقدم البنك الدعم المالي السنوي له كما يقوم برعاية مهرجان بيت عبدالله السنوي الذي يقام للأطفال. يهدف هذا المهرجان السنوي إلى جمع الأطفال وأولياء الأمور معاً للاختلاط الاجتماعي، والترفيه والتمتع بأنشطة الألعاب الترفيهية التفاعلية في ذلك اليوم المفتوح. بلغ عدد المشاركين في المهرجان 160 شخصاً في العام 2018.

الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال في المستشفى (KACCH)

تؤيد الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال في المستشفى توفير أفضل الخدمات للأطفال وعائلاتهم من أجل الحد من الآثار الخطيرة لدخول المستشفى على تطور حالتهم وسلامتهم. ويوفر بنك الكويت الوطني الدعم المالي السنوي ويعمل بشكل وثيق مع الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال في المستشفى لتحسين وصول خدماته إلى الأطفال الذين هم في حاجة إليها وإعطاء الأولوية للأطفال المرضى المصابين بالأمراض المهددة للحياة.

وتوفر الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال في المستشفى الطاقم الطبي المهني المسمى باختصاصي حياة الأطفال لتوفير الدعم النفسي والاجتماعي للأطفال وعائلاتهم في المستشفى، حيث يتلقى هؤلاء الاختصاصيون دورة تمتد لسنة واحدة بعد الحصول على شهادة البكالوريوس في تخصص حياة الأطفال من جامعة الكويت، من ثم توظيفهم الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال في المستشفى ليعملوا في الأجنحة الخاصة بالأطفال مع الأطفال وعائلاتهم في المستشفيات الكويتية. ويساعد اختصاصي حياة الأطفال في ذلك قائدي الألعاب الذين يقومون بتنظيم مجموعة شاملة من أنشطة الألعاب في غرف الألعاب بالمستشفى، كما يساعدهم في ذلك المتطوعون الذين يمضون ثلاث ساعات في صباح يوم أو يومين من كل أسبوع، ويساعدون قائدي الألعاب في أنشطة الألعاب.

يتم توفير الألعاب في الأجنحة الخاصة بالأطفال المزينة بشكل جذاب والمناطق الأخرى بالمستشفى حيث يتم معالجة الأطفال ومساعدتهم على فهم حالاتهم الطبية وإجراءات العلاج بواسطة تقنيات الألعاب المتخصصة، كما يتم تشجيعهم على إظهار عواطفهم، مواجهة الإجراءات المؤلمة، مواصلة نموهم الطبيعي. وقد أظهرت الأبحاث بأنه مع تقديم هذا النوع من الدعم للأطفال في المستشفى انخفضت مستويات الضغوط التي يتعرضون لها مما جعلهم يستجيبون بشكل أفضل للعلاج، كما قل تعرضهم للمضاعفات.

مركز 21

يوفر بنك الكويت الوطني الدعم المالي لمركز 21 لدعم الصحة وحفظ الحياة والسلامة. ويشمل الدعم رعاية المعارض التي جرت على مدار الثلاث سنوات الماضية. وهذا العام، احتفل البنك باليوم العالمي للتوعية بمرض التوحد مع 40 مريضاً في مركز 21 من الشباب البالغين ذوي الاحتياجات الخاصة ممن تتراوح أعمارهم ما بين 21 - 37 عاماً وذلك لنشر التوعية بذلك اليوم. وقد حضر في كل من مبادرة مركز 21 ومبادرة التوحد 80 مشاركاً.

وشارك بنك الكويت الوطني في تكريم المشاركين في معرض قاعة عرض الفنون الذي أقامه مركز 21 للشباب من ذوي الاحتياجات الخاصة، وتم تكريم المشاركين تقديراً لعملهم الجيد وإبداعهم بعد النجاح الكبير الذي تلقاه معرضهم الذي أقيم في مختلف معارض الفنون في الكويت مثل قاعة أحمد العدواني، مجمع الصالحية ومجمع زهرة، كما شمل التكريم توزيع أرباح المبيعات على المشاركين طبقاً للأعمال التي تم بيعها.

وتعاون بنك الكويت الوطني مع لويك ومركز 21 في تنظيم يوم ترفيهي في الهواء الطلق لإبراز مهارات كافة الأطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة المشاركين في تزيين الحقائق العامة في الكويت لإبراز مهارات الأطفال المشاركين.

جمعية القلب الكويتية

دعم بنك الكويت الوطني الحملة التوعوية الوطنية للمساعدة في تقليل معدل الوفيات الناتجة عن النوبة القلبية. وشمل دعم مبادرة جمعية القلب الكويتية تدريب 1,500 شخص على مبادئ إنعاش القلب والرئة من أجل تعزيز التوعية الصحية في المجتمع ما يساهم في إنقاذ الأرواح. وتمت تغطية الحملة من قبل التلفزيون والإذاعة وفي المجمعات التجارية.

مركز سرطان الأطفال في لبنان

يقدم بنك الكويت الوطني الدعم المالي السنوي إلى مركز سرطان الأطفال في لبنان وهو من المؤسسات غير الربحية التي تقدم أحدث الخدمات الطبية، النفسية، الاجتماعية، الأدوية والتعليم للأطفال المصابين بالسرطان بغض النظر عن قدرة الوالدين على الدفع. ويتطلب المريض العادي ثلاثة أعوام من العلاج.

تمكين الشباب وتعزيز التعليم

استناداً إلى الإيمان بإمكانية تقديم مساهمة هامة أخرى إلى المجتمع تتمثل في دعم شبابه وبصفة خاصة تعليمهم، يوفر بنك الكويت الوطني الدعم المالي إلى العديد من المبادرات الخاصة بالشباب وتعليمهم وذلك انطلاقاً من التزامه بتطبيق المسؤولية الاجتماعية تجاه المجتمع. ويشكل الشباب الأساس الذي يبنى على أكتافه المجتمع وبالتالي هم مستقبل الوطن والتعليم هو من أهم الأدوات القيمة التي تمكنهم. إن تمكين بنك الكويت الوطني للشباب عن طريق التعليم والبرامج الأخرى الهادفة لتنميتهم، يفيد بذلك المجتمع ككل. كما نرى أيضاً ضمن إطار خطة التنمية الوطنية الكويتية، فإن تطوير رأس المال بشري ودعم تطوير مهارات الشباب وتمكينهم يعد جزءاً هاماً في نمونا الوطني. وهكذا نرى أن بنك الكويت الوطني قدم ما مجموعه 245,000 دينار كويتي في تعليم الشباب وتهيئتهم لدخول سوق العمل. ويقوم البنك من خلال تلك الاستثمارات، بتقديم دور هام نأمل أن يؤدي إلى تحول مجتمعي يقضي على الفقر والبطالة.

ويخصص الجدول التالي برامج تعليم الشباب وتمكينهم التي يدعمها بنك الكويت الوطني.

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
إشراك الشباب وتمكينهم				<ul style="list-style-type: none"> * الاستثمار في برامج إشراك الشباب وتمكينهم: 300,000 دينار كويتي * عدد المشاركين في فعاليات إشراك الشباب وتمكينهم: 64,988 (وتشمل الفعاليات: لويك، الجمعية الكويتية لاختلافات التعلم، وزارة التربية، الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، مركز الشيخ جابر الأحمد الثقافي، حديقة الشهيد، جمعية الهلال الأحمر الكويتي ومعرض الصناعات العالمي) * عدد المشاركين في كل فعالية: لويك: 88 الجمعية الكويتية لاختلافات التعلم: 500 وزارة التربية: 150 حفل منح الجوائز للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب: 250 طالباً مركز الشيخ جابر الأحمد الثقافي: 7,000 حديقة الشهيد: 4,000 (فترة 9.5 ساعة) جمعية الهلال الأحمر الكويتي: 5,000 معرض الصناعات العالمي: 48,000

المشرفين، المدربين المحليين والإقليميين بتشجيع المشاركين في البرنامج على إطلاق أعمال مريحة تسهم في حل المشكلات البيئية. ويتسق برنامج «كن» مع مبادرات بنك الكويت الوطني للاستثمار في الشباب ودعم تطلعاتهم. ويعد «كن» أحد هذه المبادرات التي تساعد على الاستثمار في الشباب ودعمهم. ويفتخر بنك الكويت الوطني بالنتائج التي حققها البرنامج خلال العام الماضي ويتطلع إلى أن يرى المشاركين فيه يتولون مهاماً قيادية بارزة في المستقبل القريب.

رعاية الرحلات

أطلقت لويك رحلات إلى المغرب ونيبال في العام 2018. ودعم استثمار بنك الكويت الوطني في الرحلات والأنشطة السنوية وفعاليات لويك لتنمية وتطوير الشباب. وقد شارك عدد من المتطوعين من جنسيات مختلفة في تلك الرحلات التعليمية والثقافية التي تم تصميمها لبناء المهارات القيادية للشباب.

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
حملة «تبرع لتعليمهم» بالتعاون مع جمعية الهلال الأحمر الكويتي				تم تعليم 5,000 طالب، ودفع رسومهم الدراسية للعام الدراسي 2018 4,275 = طالباً 2016=2,565 طالباً 2015= 500 طالب

وتضمنت الرحلات التي تراوحت مدتها ما بين 11-14 يوماً مجموعة من المبادرات الاجتماعية بما يشمل التفاعل مع الثقافات المختلفة، والأعمال التطوعية والتبرع. وأثناء هذه الرحلات أتيحت الفرصة للمشاركين للتعرف على الثقافات المختلفة، كما تعلموا الحياة الروتينية اليومية. وخلال فترة البرنامج، انخرط المشاركون في رحلات لويك في مناقشات شيقة مع الشباب المحليين بشأن الجوانب العديدة لكل مجتمع مما وفر لهم فهماً عميقاً مما يجعل ثقافتنا مميزة ورائعة. وإضافةً إلى ذلك، شملت الرحلات جولة تاريخية ومغامرات وجولات استكشافية.

الجمعية الكويتية لاختلافات التعلم (KALD)

يدعم بنك الكويت الوطني الجمعية الكويتية لاختلافات التعلم كجزء من التزامنا تجاه المسؤولية الاجتماعية. الجمعية الكويتية لاختلافات التعلم هي منظمة إنسانية غير ربحية تعمل من أجل مساعدة الطلبة ذوي صعوبات التعلم المختلفة التي تؤثر على استيعاب واكتساب المعلومات اللفظية و/أو غير اللفظية والاحتفاظ بها وفهماها. ويلتزم البنك بالاحتفاظ بمكانة ريادية كأبرز المؤيدين لتلك الممارسات. وتوفر الأنشطة مثل المخيمات والمهرجانات فرصاً هائلة للشباب ليظهروا من خلالها قدراتهم ومهاراتهم وتعزيز احترامهم لأنفسهم وتطوير مهاراتهم الاجتماعية.

جمعية الهلال الأحمر الكويتي: دعم حملة «تبرع لتعليمهم»

للعام الرابع على التوالي، قام بنك الكويت الوطني برعاية مشروع جمعية الهلال الأحمر الكويتي لتعليم الأطفال للأسر ذات الدخل المنخفض والأسر غير الكويتية المحتاجة. وتهدف الحملة - الذي يطلق عليها اسم «تبرع لتعليمهم» - إلى تعليم أكثر من 5,000 طالب وتغطية رسومهم الدراسية في العام الدراسي 2018/2019.

وتهدف الحملة إلى تحقيق الاستقرار الاجتماعي للأسر المحتاجة في الكويت، الأمر الذي بدوره سيساهم في خلق جيل مثقف وواع. كما وتشجع البرنامج المواطنين على التبرع نظراً لأهمية القضية، مما يساعد على ضمان توفير مقعد في المدرسة لكل طفل محتاج. تشكل مكافحة الأمية أحد الأهداف الرئيسية لاستراتيجية التنمية المستدامة لبنك الكويت الوطني والتي تتوافق مع أهداف خطة التنمية الوطنية لكويت (KNDP)، وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UNSDGs).

في العام الماضي، نجحنا في تقديم فرص تعليمية لأكثر من 4,275 طالباً. وفي العام 2019، نتطلع إلى أن يتجاوز المشروع الهدف المتمثل في تعليم 5,000 طالب وذلك انطلاقاً من مبدأ حق التعليم للجميع الذي يعد من الشروط الرئيسية للنهوض بالمجتمعات، بنائها، ضمان استدامتها وتطورها.

وجاءت الحملة «تبرع لتعليمهم» استكمالاً لبرامج جمعية الهلال الأحمر الكويتي الذي تم إطلاقه بالاشتراك مع بنك الكويت الوطني في العام 2015. وقد تحملت الحملة رسوم 500 طالب في العام الأول، 2,565 طالباً في العام التالي، و4,275 طالباً في العام الثالث.

لويك:

رعاية برنامج «كن»

قام بنك الكويت الوطني ولويك، المنظمة غير الربحية التي تعمل من أجل التنمية الشاملة والمتكاملة للشباب، بإطلاق برنامج «كن» لريادة الأعمال الاجتماعية. يهدف هذا البرنامج الذي تم إطلاقه بالاشتراك مع جامعة بابسون الأميركية إلى إتاحة الفرصة للشباب ممن تتراوح أعمارهم ما بين 12 إلى 16 عاماً للتعرف على طبيعة وبيئة عالم الأعمال وترجمة أفكارهم إلى واقع ملموس.

وقام القادة في بنك الكويت الوطني مع مجموعة من القادة المهنيين،

وزارة التربية - رعاية حفل متفوقى الثانوية العامة السنوي

رعى بنك الكويت الوطني حفل تكريم وزارة التعليم والتي قام البنك من خلالها بتكريم 150 من خريجي المدارس الثانوية المتفوقين تقديراً لجهودهم الجادة. ويعرب البنك عن تقديره للطلاب عن طريق المكافآت النقدية وتوفير فرص التدريب. وقد دعم بنك الكويت الوطني هذه المبادرة على مدى الإحدى عشر عاماً الماضية.

معرض الصناعات العالمي

يهدف هذا البرنامج إلى دعم الشباب والمبتكرين في مجالات عديدة، وبصفة خاصة في المجال الصناعي الذي يتخذ حالياً توجهاً جديداً في الاقتصاد العالمي. ويساهم تركيز البرنامج على الابتكار في تنمية التطورات التقنية في جميع أنحاء العالم بحضور أكثر من 48,000 زائر.

الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب (PAAET)

يتعاون بنك الكويت الوطني مع الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب لدعم التعليم من خلال النوادي التعليمية وتقديم المبادرات التي تركز على الطلاب. يتمثل الهدف الرئيسي للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في بناء المهارات الفنية التي تساهم في تطور القوى العاملة الماهرة في الكويت ويتعاون بنك الكويت الوطني بالمشاركة مع الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب في دعم الطلبة. وقد رعى بنك الكويت الوطني حفلاً لتكريم 250 طالباً، بحضور ما بين 600 إلى 700 مشارك.

برنامج التدريب الصيفي

برنامج التدريب الصيفي عبارة عن أربع دورات تعليمية يقدمها بنك الكويت الوطني تمتد كل دورة لمدة أسبوعين، تم تصميمها لطلاب المرحلة الثانوية والجامعة. ويشمل البرنامج الذي تم تأسيسه قبل 17 عاماً، مزيجاً من التدريب النظري والعملية بما يوفر للمتدربين معارف قيمة عن العديد من الموضوعات مثل فريق العمل، التفكير الإبداعي، وسائل التعبير عن الذات والأساليب المصرفية الحديثة. كما يساعد البرنامج الطلاب على اكتساب تجربة أكبر عن إجراءات العمل المصرفي اليومي. وفي العام 2018، قام البرنامج بتدريب 120 طالباً تتراوح أعمارهم بين 14 إلى 21 عاماً.

مبادرات إضافية في مجال التعليم والشباب

مركز الشيخ جابر الأحمد الثقافي

يقوم بنك الكويت الوطني برعاية كفاءات الكويت لفرص مستقبلية: «مبادرة كفو» هي عبارة عن قاعدة للبيانات الوطنية كإحدى إنجازات الأنشطة الجارية للمشروع الوطني للشباب الذي يقع تحت إشراف الديوان الأميري بموجب توجيهات صاحب السمو أمير البلاد الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح.

كن الليلة! رحلة الذاكرة إلى الثمانينات:

تعد تلك الفترة هي «العصر الذهبي» للتلفزيون الكويتي بما تضمنه من برامج، مسلسلات وأغاني عديدة منقوشة في أذهان الكويتيين. عاش الجمهور فترة الثمانينات من جديد وهم ينظرون إلى الماضي ولكن ليس بنظرة الحزن أو الحنين، ولكن بالاعتزاز والتقدير للسنوات التي شكلت خصائص مجتمعا اليوم.

حديقة الشهيد

قام بنك الكويت الوطني بدعم البرامج الثلاثة التالية في حديقة الشهيد: التراث الحديث، ليالي المسابقات وورش عمل ليالي الأفلام.

التقدم المجتمعي

بالإضافة إلى الاستثمار في الرعاية الصحية، الشباب والتعليم، يستثمر بنك الكويت الوطني في العديد من نواحي المجتمع، بما في ذلك المساهمة في القضايا الاجتماعية المباشرة، المبادرات التوعوية الرياضية والثقافية. ومن خلال تقديم الدعم لهذه النواحي العديدة من المجتمع، يلعب البنك دوراً هاماً كمواطن مسؤول اجتماعياً. وفي العام 2018، قدم بنك الكويت الوطني العديد من المساهمات المالية لأنشطة المساعدة الاجتماعية للمجتمع في العديد من الفئات كما هو موضح في الصفحة التالية.

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
برنامج التدريب الصيفي				<ul style="list-style-type: none"> * فترة التدريب لكل دورة من الدورات الأربع: يمتد لمدة أسبوعين (من الساعة 9 صباحاً إلى الساعة 1 ظهراً) * الاستثمار = 9,800 دينار كويتي * 120 طالباً في العام 2018 * 120 طالباً في العام 2017

نواحي تركيز الاستثمارات المجتمعية في العام 2018:

الأنشطة الرياضية

تتضمن الأنشطة الرياضية لبنك الكويت الوطني المبادرات التي تركز على المجتمع وتشمل سباق الوطني للمشي الذي ينظمه البنك سنوياً، بالإضافة إلى فعاليات الفرق الرياضية الأخرى مثل كرة القدم، البولينج والكريكت.

تشمل الأنشطة الرياضية المحددة ما يلي: سباق الوطني للمشي، نادي الصيد والفروسية، فلير فتس، بطولة الشيخة سلوى صباح الأحمد الصباح لكرة القدم داخل الصالات، كرة القدم والبولينج، وسباق اتحاد مصارف الكويت، باتل أوف ذا ايست، بطولة الكريكت للموظفين ورعاية الأنشطة الرياضية للصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية.

وقد حضر هذه الأنشطة أكثر من 10,700 شخص، وفي المتوسط، تستمر كل من تلك الفعاليات من 3 ساعات إلى 3 أيام.

وفيما يتعلق بسباق الوطني للمشي، أنفق البنك حوالي 130,000 دينار كويتي تقريباً في تنظيم هذا الحدث الذي ساهم فيه 75 متطوعاً من موظفي البنك، أمضوا ما بين 5 ساعات إلى 48 ساعة من وقت التطوع بمتوسط يزيد عن 26 ساعة لكل متطوع.

35%

التعليم والشباب



24%

الأنشطة الرياضية



22%

تحسين الرعاية الصحية



موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
المشاركة في الأنشطة الرياضية				<ul style="list-style-type: none"> * 10,700 مشارك * الفترة: كل فعالية تستغرق من 3 ساعات إلى 3 أيام (تشمل الفعاليات الرياضية: نادي الصيد والفروسية، فلير فتس، بطولة الشيخة سلوى صباح الأحمد الصباح لكرة القدم داخل الصالات، كرة القدم والبولينج، سباق اتحاد مصارف الكويت، باتل أوف ذا ايست، بطولة الكريكت للموظفين ورعاية الأنشطة الرياضية للصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية).

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
سباق الوطني للمشي				<ul style="list-style-type: none"> * الاستثمار في سباق الوطني للمشي: 130,000 دينار كويتي * 9000 مشارك * 75 متطوعاً، أمضى كل منهم بين 5 ساعات إلى 48 ساعة (بمتوسط 26.50 ساعة) * متوسط نسبة رضا المشاركين = 80.4% * 23% من المشاركين لديهم مشاكل صحية * 86% من المشاركين رأوا أن سباق الوطني للمشي شجعهم على أنماط حياة أكثر صحة * تقييم المشاركين للفعالية: بمتوسط 2.69 دينار كويتي لكل شخص * مسافة 11 كلم * حرق سعرات حرارية بمعدل 588.5 لكل شخص * إجمالي السعرات الحرارية التي تم حرقها تصل تقريباً: 5,296,500 سعرة حرارية * أعمار المشاركين: الشباب - 6% البالغون - 86% غير متوفر - 8%

دراسة حالة

سباق الوطني للمشي

ساهم سباق المشي بشكل كبير في زيادة ثقتهم والبدء بتحسين حالتهم الصحية. بالإجمال، قام 9,000 شخص ممن شاركوا في السباق بحرق أكثر من 5 مليون سعرة حرارية (5,296,500 سعرة حرارية على وجه التحديد).

استثمر بنك الكويت الوطني 130,000 دينار كويتي. وشارك في الحدث أكثر من 75 موظفاً من البنك كمتطوعين بمعدل تخطى أكثر من 26 ساعة وذلك لتقديم المساعدة في سباق الوطني للمشي. وفي الاستطلاع الذي أجريته بعد الحدث، قال أكثر من 80% من المشاركين إنهم راضون جداً بالحدث، بينما أكد 86% منهم بأن الحدث شجعهم على اتباع أنماط حياة أكثر صحة. وتتمثل النقطة الأهم في أن موظفينا رأوا بأن التطوع في سباق المشي ساهم في تعزيز شعورهم بالقيام بدور هام في تنظيم حدث حيوي في الكويت.

على مدى 24 عاماً متتالية، نظم بنك الكويت الوطني «سباق الوطني للمشي» السنوي. وتم تنظيم سباق المشي ليساهم في ترسيخ أهمية الرياضة البدنية وغرس روح الثقة في جميع المشاركين. شارك هذا العام 9,000 شخص تتراوح أعمارهم بين 5 أعوام إلى أكثر من 60 عاماً في مجموعة متنوعة من التحديات والألعاب البدنية - لعبة سباق العدو، لعبة الترامبولين قفز الحواجز، كما شاركوا بالطبع في سباق المشي لمسافة تمتد إلى 11 كلم. كما شجع المتفرجون والمعجبون المشاركين بالأنشطة الترفيهية وشارك في السباق 540 شاباً وشابة هذا العام وأكثر من 8,000 بالغ مما وفر تنوعاً كبيراً في الجنسية، الجنس، العمر ومن ذوي الاحتياجات الخاصة. وحدد ما يقارب ربع المشاركين (23%) من الذين يعانون من مشاكل صحية - ومن هنا

عدد المشاركين	9,000
إجمالي السعرات الحرارية المحروقة	حوالي 5,296,500 سعرة حرارية
المسافة التي تم قطعها	11 كلم
مبلغ الاستثمار في سباق الوطني للمشي	130,000 دينار كويتي
عدد المتطوعين	75
متوسط ساعات التطوع (لكل متطوع)	26.50 ساعة
نسبة المشاركين الذين رأوا بأن الحدث شجعهم على المحافظة على نمط حياة أكثر صحة	86%

المساهمة الاجتماعية

تتضمن مبادرات المساهمة الاجتماعية التي يقدمها بنك الكويت الوطني ما يلي:

1. خيمة الإفطار الرمضانية وتوزيع وجبات الإفطار خلال شهر رمضان المبارك في مناطق مختلفة
2. رعاية برنامج إفطار مدفع رمضان المقام في قصر نايف
3. الإفطار الجماعي مع طلبة جامعة الكويت.
4. توفير ثلاثيات لحفظ المياه والتمر في مساجد الكويت المختلفة طول شهر رمضان الكريم.
5. بناء خيمة لتوزيع وجبات الإفطار بمركز الإطفاء في جليب الشيوخ.
6. تنظيم مائدة القریش لمحافظة العاصمة ووزارة الداخلية.

الأنشطة الرمضانية لبنك الكويت الوطني

يقدم بنك الكويت الوطني كل عام أنشطة عديدة متعلقة بشهر رمضان المبارك، وفي إطار تلك المبادرات، يوفر البنك خيمة موائد الإفطار للصائمين ورعاية برنامج مدفع الإفطار في قصر نايف وتوزيع الوجبات، هذا بالإضافة إلى توزيع وجبات الإفطار في مختلف المستشفيات والمساجد وبلغ عدد الوجبات التي قام البنك بتوزيعها هذا العام حوالي 50,000 وجبة إفطار. كما تم تنظيم موائد قریش وغيرها. أثناء تلك الفعاليات، تطوّع العشرات من موظفي البنك في تقديم وجبات الإفطار إلى الصائمين يومياً. كما تعاون البنك مع جمعية الهلال الأحمر الكويتي خلال شهر رمضان لتقديم المساعدات إلى الأسر في جليب الشيوخ، حيث قدم البنك المساعدات إلى 40 أسرة تحت رعاية الحملة الإنسانية «ساعد تسعد» لمساعدة الأسر ذات الدخل المنخفض وذلك بالتعاون مع الهلال الأحمر. علاوة على ذلك، قدم البنك وجبات الإفطار لطلاب جامعة الكويت في سكن الشيوخ وكيفان. كم وزع البنك ثلاثيات الماء والتمر على خمسة مساجد. بالإضافة إلى ذلك قام البنك ببناء خيمة الإفطار في مركز الإطفاء في جليب الشيوخ ووزع الوجبات بداخلها كما وفر البنك النصائح الطبية وقام بمسابقات في وسائل التواصل الاجتماعي متعلقة بصحة الأفراد خلال شهر رمضان المبارك.

المتحركة لبنك الدم في المبنى الرئيسي 1 وبرج الراية لتلقي التبرعات بالدم. تأتي تلك المبادرة في سياق التزام البنك تجاه المرضى ممن هم في حاجة ملحة إلى الدم ويتم تنظيمها لدعم الوحدة المتحركة لبنك الدم.

في شهر التوعية بسرطان الثدي، قام بنك الكويت الوطني بإطلاق حملته السنوية لنشر التوعية بشأن صحة المرأة في شهر أكتوبر. وتأييداً لنشر التوعية ضد سرطان الثدي، ارتدت موظفات بنك الكويت الوطني ملابس ملونة باللون الوردي لإظهار تضامنهن مع المريضات اللاتي يكافحن مرض السرطان واستمرت الحملة طوال شهر التوعية بسرطان الثدي. خلال هذا الشهر، استثمر البنك في الحملة 1,200 دينار كويتي بما في ذلك توزيع الدبايس والورود. وبالنسبة لأصحاب المصالح الخارجيين، تشمل أنشطة التوعية الرئيسية للبنك ما يلي:

1. اليوم العالمي للتوعية بمرض التوحد
2. اليوم العالمي لكتاب الطفل
3. اليوم العالمي للناجين من السرطان
4. عيد الأم
5. الشهر العالمي للتوعية بسرطان الثدي
6. اليوم العالمي للسرطان
7. اليوم العالمي لسرطان الأطفال
8. العيد الوطني (فبراير)
9. أسبوع المرور الخليجي
10. اليوم العالمي لسلامة المرضى
11. حملة توعية بالصحة والسلامة في رمضان

الأنشطة البيئية

قام بنك الكويت الوطني بإجراء عدد من الأنشطة التي تركز على البيئة في العام 2018 مثل حملة "Clean up the World" العالمية. بلغ عدد المشاركين في تلك الحملة 500 شخص، من ضمنهم 20 شخصاً من موظفي البنك. وبلغت المساحة التي غطتها الحملة 600 متر من مساحة الشاطئ (في المنطقة الحرة). وفي المتوسط، استمرت لفترة تمتد من 7 إلى 8 ساعات.

موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
برنامج شهر رمضان "حملة افعّل الخير في شهر الخير"				<ul style="list-style-type: none"> * 40 متطوعاً من بنك الكويت الوطني * التكاليف: 45,000 دينار كويتي * على مدار 30 يوماً * 62,160 فرداً مستفيداً * 40 أسرة مستفيدة * تم توزيع 50,000 وجبة إفطار

الأنشطة الثقافية

قام بنك الكويت الوطني برعاية أنشطة ثقافية للتواصل مع المجتمع، بما في ذلك المهرجانات والفعاليات الهادفة إلى التركيز على التراث الكويتي، وعلى وجه التحديد، عقدت تلك الفعاليات في مركز الشيخ جابر الأحمد الثقافي وحديقة الشهيد.

التوعية المجتمعية

تتمثل الأنشطة التوعوية الرئيسية لبنك الكويت الوطني لأصحاب المصالح الداخليين في (1) حملة التبرع بالدم و (2) الحملات التوعوية بسرطان الثدي. كما نظم بنك الكويت الوطني حملة للتبرع بالدم لموظفينا بشكل فعال على مدار يومين. وفي العام 2018، تبرع بالدم 35 موظفاً من برج الراية والمبنى الرئيسي 1. كما تم توفير الوحدة





الاستدامة والبيئة



رؤية كويت جديدة 2035

- * بنية تحتية متطورة
- * مكانة دولية ممتازة
- * بيئة معيشية مستدامة



بورصة الكويت

- * السياسة البيئية
- * استخدام الطاقة
- * انبعاثات الكربون
- * استخدام المياه
- * النفايات الناتجة
- * إعادة تدوير النفايات

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

- * الهدف رقم 6: المياه النظيفة والنظافة الصحية
- * الهدف رقم 7: طاقة نظيفة وبأسعار معقولة
- * الهدف رقم 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية
- * الهدف رقم 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة
- * الهدف رقم 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
- * الهدف رقم 13: العمل المناخي
- * الهدف رقم 15: الحياة في البر



المباني المعتمدة على نظام LEED طاقة أقل بنسبة 25%، نسبة انبعاثات غازات دفيئة أقل بنسبة 34% وتستخدم مياه أقل بنسبة 11%. ويتمثل هدفنا، مع افتراض إشغال مبنى المقر الجديد في العام 2020 واستمرار إدارتنا للمكاتب الفرعية، أن يتم خفض استهلاك الطاقة بنسبة 40% وخفض استخدام المياه بنسبة 35% سنوياً بحلول العام 2025.

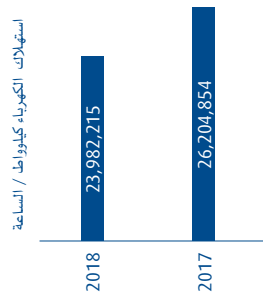
البصمة الكربونية

يحمل كل فرد وكل مؤسسة بصمة كربونية على المستويين الكلي والجزئي (الكربون المنبعث في البيئة). الكربون باعتباره أحد الغازات الدفيئة، ينبعث بمعدلات تزيد عن قدرة كوكب الأرض على استقلابه ويساهم بذلك في نهاية المطاف بطرح ما نواجهه حالياً من تحديات تتمثل في التغير المناخي على مستوى العالم. يحرص بنك الكويت الوطني على مراقبة بصمتنا الكربونية باستمرار، ومن ثم نسعى جاهدين لخفض انبعاثات الكربون إلى أقصى حد ممكن. تمثل الطاقة المستهلكة لتدفئة المباني وتبريدها المصدر الأساسي لانبعاثات الكربون في بنك الكويت الوطني.

وفي إطار مساعي خفض استهلاك الطاقة وبالتالي خفض نسبة انبعاثات الغازات الدفيئة، يقوم بنك الكويت الوطني باتخاذ العديد من المبادرات الهادفة لخفض الطاقة بما في ذلك الاستخدام الأمثل للطاقة، تقنيات إيقاف التشغيل التلقائي، التوفير التلقائي للتدفئة والتبريد، تبني المشروع التجريبي للمصابيح الموفرة للطاقة من نوع LED الذي يتم تنفيذه حالياً والقيام بحملة ترشيد استخدام الطاقة (يتم القيام بها سنوياً). بالإضافة إلى ذلك، يتبنى بنك الكويت الوطني برنامج صيانة لتوفير وضمان الاستخدام الأمثل للطاقة.

وفي العام 2018، استهلك بنك الكويت الوطني 23,982,215 كيلوواط/الساعة من الطاقة من الشبكة الكهربائية بتراجع ملحوظ في استهلاك الطاقة بلغت نسبته 8.5% مقارنةً بالعام الماضي.

إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط/الساعة)



نظراً إلى التزام بنك الكويت الوطني بتعزيز أداء الاستدامة فيما يتعلق بعوامل الاستدامة البيئية، الاجتماعية والحوكمة، فإنه من المهم أن نقوم بالتركيز على الحد من تأثيرنا البيئي السلبي. ومن هذا المنطلق، يجب علينا أن نكون على وعي كامل بالتأثيرات البيئية ونسعى إلى تحسين وضعنا بشكل كبير في هذا المجال. يحقق هذا التركيز البيئي العديد من الفوائد بالنسبة لأصحاب المصالح وبيئتنا بصفة عامة حيث تسمح لنا هذه المبادرات بتحقيق توافق أفضل لأهدافنا مع عناصر أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، المبادرة العالمية لإعداد التقارير، خطة التنمية الوطنية للكويت، المعايير والتوقعات الخارجية الأخرى.

الاستدامة والبيئة

قمنا مؤخراً بتفعيل منصة لإدارة البيانات وأداء الاستدامة بما يتيح لنا إمكانية تتبع مسار التقدم المحرز في الأداء البيئي بصورة مستمرة وتقييم الأداء وذلك بالمقارنة مع الأهداف التي تم تحديدها. وتشمل النواحي البيئية التي نركز عليها بشكل أساسي: البناء الأخضر (المبنى الصديق للبيئة)، البصمة الكربونية، انبعاثات الغازات الدفيئة، إدارة الموارد، معالجة النفايات وإدارة المياه.

تشكل البيئة حجر الزاوية في استراتيجيتنا للاستدامة وتتمثل أحد الركائز الست للاستدامة على «الاهتمام بالبيئة».

المبنى الصديق للبيئة

يتبنى بنك الكويت الوطني الاتجاه الحديث للمباني/ الهندسة المعمارية الخضراء حيث يتم تشييد المباني بأسلوب يضمن الانسجام مع البيئة وخفض أي تأثير بيئي سلبي.

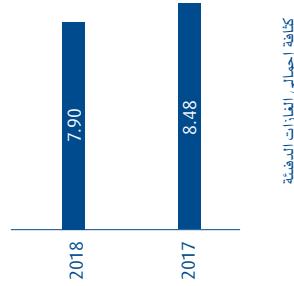
ونهدف حالياً إلى تحقيق معايير LEED الذهبية (نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة) في مبنى المقر الرئيسي الجديد. وقد تم تقديم تصميمات المباني الخضراء في أواخر مايو 2018، واستلمنا تعليقات مراجعة أولية للتصميم من قبل شركة إصدار شهادات المباني الخضراء في يونيو 2018. قدمت الردود على التصميم والتوضيحات النهائية بنهاية العام 2018/ بداية العام 2019 ومن ثم تم البدء بعملية إعداد وثائق تقديم إنشاء المبنى الصديق للبيئة مع شركة المقاولات. تتمثل العناصر الرئيسية للفئات التي أخذناها في الاعتبار عند قيامنا بتصميم المباني الخضراء فيما يلي: موقع الاستدامة، كفاءة استخدام المياه، الطاقة والجو، المواد والموارد، جودة البيئة الداخلية، الابتكار في التصميم والأولويات الإقليمية.

حسب تقرير العام الماضي، يستثمر بنك الكويت الوطني أيضاً في المباني القائمة والفروع الجديدة، بالإضافة إلى الاستثمار الكبير في مبنى المقر الجديد المقام على أسس صديقة للبيئة لتحسين كفاءة استخدام الطاقة والمياه بواسطة المصابيح الموفرة من نوع LED، استخدام أجهزة الاستشعار الخاصة بصنبور الماء ومجففات الأيدي منخفضة الطاقة.

ونظراً لقدرتنا على تحقيق بعض التحسينات المحدودة في هياكلنا المادية الحالية فقط، فإننا لا نتوقع تراجعاً ملموساً في استهلاك الطاقة حتى ننتقل إلى مبنى المقر الرئيسي. وبشكل عام تستهلك

وتم إجراء مزيد من التحليل بشأن إجمالي الغازات الدفيئة لقياس كثافتها، فيما تعد نسبة قياس إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف في بنك الكويت الوطني. وفي العام 2018، بلغ معدل كثافة الغازات الدفيئة لكل شخص نسبة 8.48 طن متري مما حقق تحسناً كبيراً مقارنة بالعام 2017.

إجمالي كثافة الغازات الدفيئة (طن متري) للموظف الواحد



النطاق 1:

تشمل الانبعاثات المباشرة للنطاق 1 استهلاك وقود السيارات التي يمتلكها بنك الكويت الوطني واستهلاك الديزل المستخدم في مولدات الكهرباء. ارتفعت انبعاثات النطاق 1 لهذا العام من 34 إلى 151 طن متري مع الأخذ في الاعتبار الزيادة في عدد السيارات التي يمتلكها بنك الكويت الوطني من 4 إلى 8 سيارات.

النطاق 2:

تشمل الانبعاثات غير المباشرة للنطاق 2 الانبعاثات الناتجة عن استهلاك الكهرباء المشتراة التي تم تحويلها من الكهرباء المستهلكة (كيلوواط / الساعة) إلى أطنان متريّة من مكافئ ثاني أكسيد الكربون. وفي العام 2018، وصل معدل انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 2 إلى 16,905 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون بتراجع بلغت نسبته 8.5% عن مستويات العام 2017.

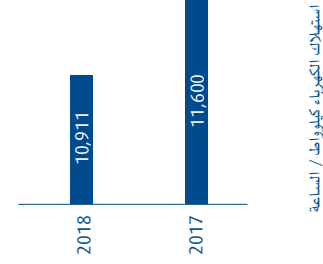
النطاق 3:

تشمل انبعاثات النطاق 3 الغازات الدفيئة غير المباشرة الناتجة من استهلاك الوقود في السيارات التي لا يمتلكها بنك الكويت الوطني (يعني السيارات المستأجرة). وفي العام 2018، بلغت انبعاثات الغازات الدفيئة للنطاق 3 إلى 314 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون، بتراجع بلغت نسبته 52.5% عن مستويات العام السابق. وقد نتج ذلك بشكل أساسي جراء الانخفاض في عدد السيارات المستأجرة لبنك الكويت الوطني من 70 سيارة في العام 2017 إلى 35 سيارة في العام 2018.

ملحوظة: بالنسبة لكافة البيانات المتعلقة بعنصر «الكثافة» ضمن هذا التقرير، فقد تم مراجعة الأرقام الخاصة بالعام 2017 بالمقارنة مع تقرير العام السابق وذلك نظراً لتعديل عدد الموظفين بدوام كامل عند احتساب المعدلات.

كما قمنا بفحص استهلاك الكهرباء من حيث كثافة استهلاك الكهرباء - كمية الكهرباء المستهلكة لكل موظف في بنك الكويت الوطني. وفي العام 2018، بلغت كثافة استهلاك الكهرباء لدى بنك الكويت الوطني 10,911 كيلوواط/الساعة لكل موظف بانخفاض 5.9% عن العام 2017.

استهلاك الكهرباء (كيلوواط / الساعة) للموظف الواحد

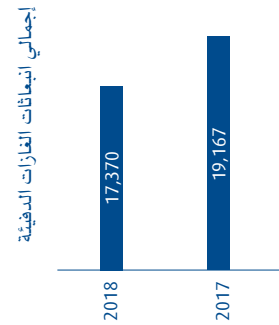


انبعاثات الغازات الدفيئة (1-305, 2-305, 3-305)

وفي إطار مواصلة ممارسات العام الماضي، يتتبع بنك الكويت الوطني باستمرار انبعاثاته من الغازات الدفيئة (التي تقاس بالطن المتري)، ويحاول جاهداً تنفيذ الجهود الرامية إلى تخفيض تأثير الغازات الدفيئة. هذا ويتم تحليل الغازات الدفيئة عن طريق تقسيمها إلى فئات: النطاق 1، النطاق 2 والنطاق 3، بالإضافة إلى تحليلها بصفة إجمالية. وتعد انبعاثات النطاق 1 من نوعية انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة، أي الانبعاثات الصادرة من المصادر التي يمتلكها بنك الكويت الوطني ويسيطر عليها. بينما تعد انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 2 كانبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة مما يعني الانبعاثات الصادرة من استهلاك الكهرباء المشتراة ومصادر الطاقة الأخرى. وتأتي انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 3 كانبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة التي تتبع من المصادر التي لا يمتلكها بنك الكويت الوطني والتي لا تخضع لسيطرته.

وفي العام 2018، تراجع إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 9.4% أي بتراجع يقارب 1,800 طن متري.

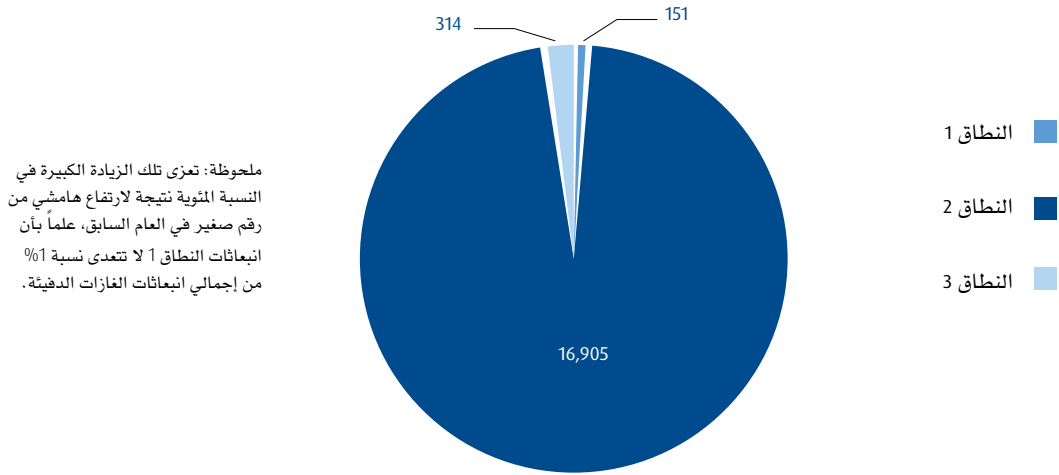
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري)



إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن متري)

الإجمالي	النطاق 3	النطاق 2	النطاق 1	
17,370	314	16,905	151	2018
19,167	661	18,472	34	2017
%9.4 -	% 52.5-	% 8.5-	%344.1	نسبة التغير من العام 2017 إلى العام 2018

إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاقات 1، 2، 3)



إدارة الموارد

القيمة الإجمالية للمشاريع المصنفة ضمن كفاءة إدارة الموارد التي نهدف إلى إنجازها حوالي 1 مليون دينار كويتي.

تدير المجموعة الهندسية لدى بنك الكويت الوطني نطاق المسؤوليات المحددة في الجدول التالي. وتؤثر العديد من هذه الوظائف التشغيلية مثل الري وأنظمة التدفئة، التهوية وتكييف الهواء، أنظمة التحكم في الإضاءة، مولدات الكهرباء ومواد تشييد المباني وتجديدها على الاستدامة.

لقد تمكنا من تحقيق تلك الانجازات (خفض المعدلات) فيما يتعلق باستهلاك الكهرباء ومستويات انبعاثات الغازات الدفيئة بفضل التزامنا بإدارة الموارد. تعد كفاءة استخدام الموارد من الأمور الهامة وذلك لعدة أسباب بما فيها التأثيرات البيئية الإيجابية وتوفير التكاليف مما ينعكس بالنفع في نهاية الأمر على العديد من أصحاب المصالح. ويلتزم بنك الكويت الوطني بمراقبة كفاءة استخدام الموارد وقياسها على نحو مستمر ومحاولة تحسين كفاءة الموارد وزيادة الإنتاج بأقل الموارد الممكنة، بالإضافة إلى ضمان أفضل مستويات الجودة. وتبلغ

وظائف إدارة الموارد التي تؤثر على الاستدامة

الأشغال الميكانيكية	الأشغال الكهربائية	أشغال الأجهزة	تشييد المباني
1. أنظمة التدفئة، التهوية وتكييف الهواء. 2. إدارة أنظمة الكشف عن الدخان. 3. نظام إدارة المباني. 4. الصحة العامة: الصرف الصحي، إمدادات المياه، إعادة تدوير المياه الرمادية، مياه الأمطار والري.	1. الطاقة (ذات الجهد المنخفض وذات الجهد المتوسط). 2. الإضاءة وأنظمة التحكم في الإضاءة 3. مولدات الكهرباء ذات الجهد المتوسط وأنظمة الإمداد المتواصل بالطاقة. 4. أنظمة الإنذار بالحريق ومخاطبة الجمهور 5. الأمن وكاميرات المراقبة. 6. أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. 7. أنظمة سمعية بصرية. 8. الحماية من الصواعق.	نظام رصد الحركة في المباني	1. المصاعد والسلالم المتحركة. 2. وحدات صيانة المباني. 3. نظام الواجبة عالية الأداء. 4. نظام الهيكل الهجين: الصلب المركب، الصلب والخرسانة المسلحة. 5. الكسوة الخارجية: الخرسانة المسلحة بالألياف الزجاجية والأحجار.

وتلتزم مجموعتنا الهندسية بالقيم التالية التي تدعم التزامنا بتحسين أداء الاستدامة البيئية، الاجتماعية والاقتصادية:

اهتمامنا بإدارة النفايات يفيد الوطن والمجتمع بشكل عام مما يضمن عدم استنزاف مواردهما .

1. التميز

نضمن تقديم أعلى معايير الجودة.

2. السلامة

نقوم بإنجاز كافة أعمالنا في بيئة مهنية وآمنة.

3. البيئة

نهدف إلى حماية البيئة والقضاء على أية مخاطر بيئية قد تنشأ كنتيجة للأنشطة المنجزة.

4. المجتمع

نبذل جهودنا لتعزيز المجتمع الذي نخدمه.

استهلاك الأوراق والنفايات (201-301)

عادةً ما تقوم إدارة سجلات بنك الكويت الوطني بتحديد المستندات المتقدمة وتعتبر بمثابة نفايات الورق التي سيتم إتلافها . وفي العام 2018، تم تحديد ما مجموعه 92.3 طن من نفايات الورق مقابل 70 طن في العام 2017. وتم إعادة استخدام كافة الأوراق الممزقة لصناعة الكراتين التي قامت بتصنيعها شركة الخليج لصناعة الورق. في العام 2018، كلفت عملية إدارة النفايات بنك الكويت الوطني حوالي 13,845 دينار كويتي. ويوضح الجدول التالي العديد من تقديرات إجمالي التوفير التي تم تحقيقها عن طريق قيام البنك بإعادة تدوير الورق.

تقديرات إجمالي التوفير	كمية الورق المعاد تدويره
1,569 شجرة	92.3 طن
646,100 جالون من الماء	
277 ياردة مكعبة من مدافن النفايات	
378,430 كيلوواط/ الساعة من الطاقة	
23,075 رطل من ثاني أكسيد الكربون	
29,536 لتر من النفط	



موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:	التأثير المتوسط	التأثير المرتفع	التأثير شديد الارتفاع	الميزات
إعادة تدوير النفايات الورقية (فرم الورق وإعادة استخدامها لتصنيع الكراتين)				<ul style="list-style-type: none"> * 92.30 طن من الورق الذي تم إعادة تدويره (2018) * 70 طن من الورق الذي تم إعادة تدويره (2017) * دفع البنك 13,845 دينار كويتي في عملية إعادة تدوير الورق

إدارة النفايات (2-306)

هنالك العديد من المؤشرات لقياس نجاح مؤسسة ما، ويتمثل أحد أهم مؤشرات الاستدامة في كمية النفايات التي يتم إنتاجها وكيفية معالجتها بعد ذلك. وبهذا الصدد، يلتزم بنك الكويت الوطني بإدارة نفاياتنا بأعلى قدر ممكن من الكفاءة. ونسعى إلى تخفيض استخدامنا للمواد ونحاول قدر المستطاع إعادة استخدام المواد وإعادة تدويرها (مثل فرم الأوراق لإعادة تدويرها). يتماشى هذا النهج المستدام لإدارة النفايات مع المواضيع البيئية المتعلقة بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، المبادرة العالمية لإعداد التقارير وخطة التنمية الوطنية للكويت. إلى جانب هذه المواءمة، فإن

خدمة إدارة الطباعة

في ديسمبر 2018، أطلق بنك الكويت الوطني مبادرة يطلق عليها اسم "خدمة إدارة الطباعة" في إطار سعيه لتحقيق الكفاءة في الطباعة التي تركز بشكل خاص على تخفيض استخدام كمية أوراق الطباعة والحبر. وكان بنك الكويت الوطني قبل تبنيه هذه الخدمة يستهلك عادةً 4,000 عبوة من ورق الطباعة على أساس شهري. يهدف البنك بعد تبنيه برنامج "خدمة إدارة الطباعة" إلى تخفيض استخدام كمية ورق الطباعة بنسبة 20% مقارنة بسنة 2017. كما يهدف إلى تخفيض استخدام ورق الطباعة بنسبة 30% بحلول العام 2020. وفيما يتعلق باستخدام الحبر، كان البنك قبل تبنيه هذه الخدمة

الوعي بأهمية استهلاك المياه وترشيد الاستهلاك من قبل الموظفين وفي المرافق، ومن ثم القيام بتنفيذ الإجراءات الرامية إلى الحد من استهلاكنا للمياه قدر الإمكان. يتماشى هذا النهج المستدام لإدارة المياه مع المواضيع البيئية المتعلقة بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، المبادرة العالمية لإعداد التقارير وخطة التنمية الوطنية للكويت. وقد تمكننا من خفض استهلاك المياه بنسبة 24.1% هذا العام مقارنة بالعام 2017، حيث بلغ إجمالي الاستهلاك 10,145,096 جالون من المياه في العام 2018.

كما قمنا بتحليل كثافة استخدام بنك الكويت الوطني للمياه عن طريق قياس استهلاك المياه لكل موظف في المباني المملوكة من قبل بنك

يستهلك عادةً 2,000 خرطوشة حبر على أساس شهري، أما بعد تبينه لخدمات الطباعة المدارة، نتوقع خفض استهلاك الحبر بنسبة تقارب 30%. وبشأن عدد الطابعات المستخدمة، يستخدم البنك حالياً 2,000 طابعة، أما بعد تبني البنك لخدمات الطباعة المدارة، نتوقع تراجع استخدام الطابعات بنسبة 50%.

كما قام بنك الكويت الوطني بمبادرة تجريبية تهدف إلى تقليل استخدام الورق في دورات المياه. وفي الوقت الحالي، يبلغ استهلاك ورق التنظيف اليدوي حوالي 7 مليون متر سنوياً، ما يعادل استهلاك ورق دورات المياه.

من جهة أخرى، نقوم بإعادة تدوير الورق والأقراص الصلبة ويتم إدارة هذه النفايات من قبل شركات التنظيف التي تم التعاقد معها.

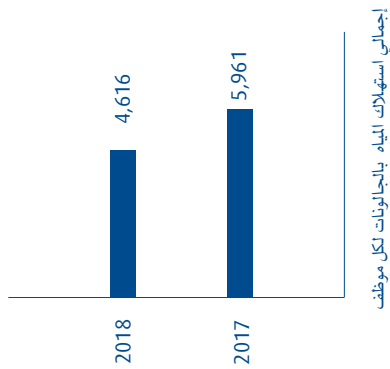
الميزات	التأثير شديد الارتفاع	التأثير المرتفع	التأثير المتوسط	موضوع العائد الاجتماعي على الاستثمار:
<ul style="list-style-type: none"> * في العام 2018 تم استخدام: 48,000 عبوة من الورق - في العام 2019 نهدف لاستخدام: 33,600 عبوة من الورق - نهدف لخفض استخدام الورق: 14,400 عبوة من الورق - تكلفة كل عبوة من الورق = 0.950 دينار كويتي * في العام 2018 تم استخدام: 2,000 خرطوشة حبر - في العام 2019 نهدف لاستخدام: 1,400 خرطوشة حبر - نهدف لخفض استخدام الحبر: 600 خرطوشة حبر - تكلفة كل خرطوشة حبر: 28 دينار كويتي * في العام 2018 تم استخدام: 2,000 طابعة - في العام 2019 نهدف لاستخدام: 1,000 طابعة - نهدف لخفض استخدام الطابعات: 1,000 طابعة - تكلفة كل طابعة = 250 دينار كويتي 				خطة التنفيذ لحلول خدمة إدارة الطباعة

الكويت الوطني. وفي العام 2018، بلغ معدل الاستهلاك 4,616 جالون من المياه لكل موظف بما يشير إلى تراجع بنسبة 22.0% مقارنة بالعام 2017.

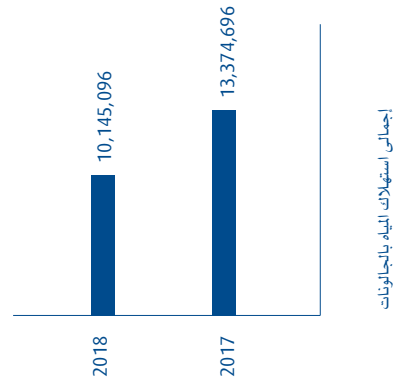
إدارة المياه (303-1، 303-2، 303-3)

يُعد الحفاظ على المياه من الأمور الهامة في كل مكان وبصفة خاصة في ذلك الشطر من العالم الذي نعيش فيه. لذا نحرص على زيادة

كثافة استهلاك المياه بالجالونات لكل موظف في المباني المملوكة لبنك الكويت الوطني



إجمالي استهلاك المياه





بنات الكويت الوطنية
تكرير التقدمة لعام 2018



الملاحق

الملحق (أ) - فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

رقم الإفصاح المعياري طبقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير	مواضيع الإفصاح الفردية	المعلومات	الصفحة
102-1	اسم المؤسسة	بنك الكويت الوطني	10
102-2	الأنشطة، العلامات التجارية، المنتجات والخدمات		10, 19, 30, 49, 50, 51, 52, 53
102-3	موقع المقر الرئيسي	مدينة الكويت	11
102-4	مواقع العمليات التشغيلية		11
102-5	الملكية والصفة القانونية		34, 35
102-6	الأسواق التي نعمل فيها		11
102-7	حجم المؤسسة	التقرير السنوي للعام ٢٠١٨ (برجاء وضع الموقع للملف باللغة العربية)	
102-8	معلومات عن الموظفين وغيرهم من العاملين		64, 65, 66
102-9	سلسلة التوريد		56, 57
102-10	التغييرات المهمة على المؤسسة أو سلسلة التوريد الخاصة بها	لا توجد تغييرات تذكر بالنسبة لسلاسل التوريد	
102-11	المبادئ أو النهج الإحترازي		40, 43
102-12	المبادرات الخارجية	<ul style="list-style-type: none"> • خطة التنمية الكويتية • أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 	
102-13	عضوية الجمعيات والاتحادات	<ul style="list-style-type: none"> • اتحاد مصارف الكويت • جمعية سوق • اتحاد تمويل المشاريع الدولية 	
102-14	بيان من كبار صناع القرار		8, 9
102-16	القيم، المبادئ، المعايير وقواعد السلوك		10
102-18	هيكل الحوكمة		34, 35
102-21	استشارة أصحاب المصالح حول الأمور الاقتصادية، البيئية والاجتماعية		16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 49
102-22	تشكيله الهيئة العليا للحوكمة ولجانها		34, 35, 38
102-35	سياسات المكافآت		35, 37, 38
102-40	قائمة بمجموعات أصحاب المصالح		16, 17

رقم الإفصاح المعياري طبقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير	مواضيع الإفصاح الفردية	المعلومات	الصفحة
102-41	الاتفاقيات الجماعية	لا توجد نقابات عالمية حسب القانون الكويتي	
102-42	تحديد واختيار أصحاب المصالح		16, 17
102-43	نهج إشراك أصحاب المصالح		16, 17
102-44	المواضيع الرئيسية والاهتمامات		16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29
102-45	الكيانات المدرجة في البيانات المالية المجمعة	لا يوجد بيانات مجمعة لأننا نعد التقارير عن بنك الكويت الوطني - الكويت فقط	
102-46	تعريف محتوى التقرير وحدود المواضيع		2, 18, 19
102-47	قائمة المواضيع الرئيسية		18, 19
102-48	تعديلات المعلومات		4, 5, 8, 9, 16, 34, 46, 60, 70, 86
102-49	التغيرات في التقارير	المواضيع الرئيسية التي تم إضافتها في العام 2018: <ul style="list-style-type: none"> • الاستثمار المجتمعي • السلوك الأخلاقي • التحول الرقمي • القيمة الاقتصادية المضافة • المركز المالي المستدام • القواعد التنظيمية والالتزام • بيئة العمل • تكافؤ الفرص • البصمة الكربونية • إدارة الموارد 	
102-50	فترة تغطية التقرير	1 يناير 2018 إلى 31 ديسمبر 2018	
102-51	تاريخ صدور آخر تقرير	مارس 2017	
102-52	دورة إصدار التقرير	سنوية	
102-53	جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقرير	<ul style="list-style-type: none"> • Sustainability@nbk.com • ص.ب. 95 الصفاة 13001 - الكويت 	
102-54	تصريحات إعداد التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	تم إعداده وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير: الخيار الأساسي	
102-55	فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	محتوى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير متوفرة في هذا التقرير	
102-56	الموافقة الخارجية	لم يخضع هذا التقرير للموافقة الخارجية	

الملحق (أ) - فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI

الصفحة	المعلومات	مواضيع الإفصاح الفردية	رقم الإفصاح المعياري طبقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير
5, 19, 70, 71, 72, 73, 74		نهج الإدارة: الاستثمار المجتمعي	103
46, 47		نهج الإدارة: تجربة العملاء	103
39, 40		نهج الإدارة: تقييم المخاطر والفرص	103
41, 42		نهج الإدارة: الأخلاقيات والسلوك المهني	103
52, 53		نهج الإدارة: التحول الرقمي	103
65, 66		نهج الإدارة: التكوين	103
53		نهج الإدارة: القيمة الاقتصادية المضافة	103
56		نهج الإدارة: المركز المالي المستدام	103
53		نهج الإدارة: خصوصية العملاء وأمن البيانات	103
34, 35		نهج الإدارة: حوكمة الشركات	103
41		نهج الإدارة: اللوائح التنظيمية والامتثال	103
60, 61, 62, 63, 64, 65, 66		نهج الإدارة: بيئة العمل	103
64, 65		نهج الإدارة: تكافؤ الفرص	103
49, 50		نهج الإدارة: المنتجات المسؤولة اجتماعياً	103
56, 57		نهج الإدارة: الشراء المستدام	103
86		نهج الإدارة: المبنى الصديق للبيئة	103
86, 87, 88		نهج الإدارة: البصمة الكربونية	103
88, 89, 90		نهج الإدارة: إدارة الموارد	103
53, 54, 55, 56		القيمة الاقتصادية المباشرة التي تم توليدها وتوزيعها	201-1
لا توجد تأثيرات مالية أو مخاطر وفرص أخرى ناجمة عن تغير المناخ		التأثير المالي والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	201-2
لم يتم تلقي مساعدات من الحكومة		المساعدات المالية المستلمة من الحكومة	201-4
63, 64, 65, 66		نسبة التوطين ضمن فريق الإدارة العليا	202-2

رقم الإفصاح المعياري طبقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير	مواضيع الإفصاح الفردية	المعلومات	الصفحة
203-1	دعم استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	المعلق ج	
203-2	أهم التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة		49, 78, 79, 80, 81
204-1	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين		55, 56, 57
205-1	عمليات تقييم المخاطر المتعلقة بالفساد	لا توجد مخاطر كبرى متعلقة بالفساد	
205-2	التواصل والتدريب حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	المعلق د	
205-3	وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة بشأنها	لا توجد وقائع مؤكدة تتعلق بقيام موظفي البنك بعمليات فساد	
302-1	استهلاك الطاقة داخل المؤسسة		86, 87, 88
302-3	كثافة الطاقة		87, 88
303-1	استخراج المياه من المصدر		90
305-1	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)		87, 88
305-2	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)		87, 88
305-3	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (النطاق 3)		87, 88
305-4	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة		87, 88
306-1	تصريف المياه حسب الجودة والوجهة	لم يتم تصريف كميات كبيرة من المياه	
306-2	فصل النفايات حسب النوع وأسلوب التخلص منها		89, 90
307-1	عدم الامتثال للقوانين والأنظمة البيئية	لا توجد حالات عدم التزام بالقوانين البيئية	
308-1	الموردون الجدد الذين تم تقييمهم باستخدام المعايير البيئية		57
401-1	التعيينات الجديدة ومعدل خسارة وفقدان الموظفين		64
401-3	إجازة الأبوة	لا توجد إجازة أبوة	
403-2	أنواع ودرجات الإصابات المهنية، الأيام المهدورة، التغيب عن العمل وعدد الوفيات المرتبطة بالعمل		63
404-1	متوسط ساعات التدريب سنوياً لكل موظف	المعلق د	

الملحق (أ) - فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI

رقم الإفصاح المعياري طبقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير	مواضيع الإفصاح الفردية	المعلومات	الصفحة
404-2	برامج تطوير مهارات الموظفين والبرامج المساعدة على التعيين الداخلي		63
404-3	النسبة المئوية للموظفين الذين يحصلون على مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	100% من موظفي بنك الكويت الوطني تلقوا مراجعات دورية للأداء والتطوير المهني	
405-1	التنوع في هيئات الحوكمة والموظفين		64
405-2	معدل الراتب الأساسي والأجور بين الرجال والإناث		-
406-1	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	لم يحدث أي حادث يتعلق بالتمييز في البنك أثناء الفترة المشمولة بالتقرير	
408-1	العمليات والموردون المعرضون لدرجة عالية من المخاطرة جراء حوادث عمالة الأطفال	يتبع بنك الكويت الوطني كافة اللوائح والنظم المحلية المتعلقة بحقوق الإنسان في البلاد التي يعمل فيها. لا يوافق بنك الكويت على عمل الأطفال ولا يقوم بتوظيفهم ولم يتم الإبلاغ عن ممارسات من هذا القبيل	
409-1	العمليات والموردون المعرضون لمخاطر شديدة لحالات العمل القسري أو الإجباري	يتبع بنك الكويت الوطني كافة اللوائح والنظم المحلية المتعلقة بحقوق الإنسان في البلاد التي يعمل فيها. لا يوافق بنك الكويت على العمل الجبري ولا يقوم بذلك ولم يتم الإبلاغ عن ممارسات من هذا القبيل	
412-2	تدريب الموظفين على سياسات وإجراءات حقوق الإنسان		63
413-1	العمليات التي تنطوي على إشراك المجتمع المحلي، تقييم الأثر على المجتمع وبرامج التطوير		70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82
413-2	العمليات ذات التأثيرات السلبية الفعلية والمحتملة على المجتمعات المحلية	لم يتسبب بنك الكويت الوطني في أي تأثيرات سلبية على المجتمعات المحلية	
418-1	شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاكات لخصوصية العملاء وضياع بياناتهم		53
419-1	عدم الامتثال للقوانين واللوائح في المجال الاجتماعي والاقتصادي	يتبع بنك الكويت الوطني لوائح بنك الكويت المركزي المتعلقة بالنواحي الاجتماعية والاقتصادية	

الملحق (ب) - إفصاحات بورصة الكويت عن الاستدامة

أبعاد الاستدامة	مواضيع الاستدامة	مؤشرات الاستدامة	الصفحة
الاقتصاد	<ul style="list-style-type: none"> • كفاءة السوق • المساهمة الاقتصادية • الاقتصاد المحلي • القوى العاملة 	1. التقرير السنوي	-
		2. تقرير الاستدامة	2
		3. الإنفاق المحلي على المشتريات (%)	57
		4. الموظفون بدوام كامل	64
		5. رواتب ومزايا الموظفين (دينار كويتي)	60
البيئة	<ul style="list-style-type: none"> • إدارة البيئة • إدارة الطاقة • الانبعاثات في الغلاف الجوي • إدارة المياه • إدارة النفايات 	6. السياسة البيئية	41
		7. استخدام الطاقة	86, 87, 88
		8. انبعاثات الكربون	87, 88
		9. استخدام المياه	90
		10. النفايات الناتجة	89
		11. النفايات المعاد تدويرها (%)	89
الاجتماعي	<ul style="list-style-type: none"> • التكوين • التوظيف • الصحة والسلامة • التنوع والشمولية • التدريب والتطوير • حقوق الإنسان • نزاهة الأعمال • المبادرات المجتمعية 	12. التكوين (%)	65, 66
		13. عمالة الشباب (%)	64, 65
		14. معدل الإصابة	63
		15. المرأة في القوى العاملة (%)	64, 65
		16. ساعات التدريب لكل موظف	الملحق د
		17. معدل خسارة وفقدان الموظفين (%)	64
		18. سياسة حقوق الإنسان	43
		19. أخلاقيات السلوك المهني	41, 42, 43, 49
		20. الاستثمار المجتمعي	70, 71, 72, 73, 74, 75
		21. استقلالية المجلس (%)	34
الحوكمة	<ul style="list-style-type: none"> • مجلس الإدارة • التدقيق والضوابط الداخلية • حقوق المساهمين • المكافآت التنفيذية 	22. لجنة إدارة المخاطر على مستوى مجلس الإدارة	35, 38, 39, 40
		23. الرسوم غير المتصلة بتدقيق الحسابات (%)	-
		24. نتائج التصويت	-
		25. العلاقة بين أجور التنفيذيين وأدائهم	-
		26. الامتثال للمتطلبات التنظيمية لحوكمة الشركات	37, 38, 39, 40, 41, 42, 43

الملحق (ج) - قائمة بمنتجات وخدمات بنك الكويت الوطني

الخدمات الفرعية	الخدمات	الفئة
<ul style="list-style-type: none"> الحساب الأنسب لي الخدمات المصرفية اليومية حسابات التوفير الودائع خدمات الحساب 	الحسابات	الخدمات المصرفية الشخصية
<ul style="list-style-type: none"> الباقة الأنسب لي باقة الخدمات المصرفية الممتازة باقات تحويل الراتب باقة الشباب برنامج الشمول المالي 	الباقات	
<ul style="list-style-type: none"> القرض الأنسب لي القروض الشخصية قرض السيارات قرض مقابل ضمان نقدي القرض العقاري الدولي خدمات القروض 	القروض	
<ul style="list-style-type: none"> البطاقة الأنسب لي البطاقات الائتمانية بطاقات مسبقة الدفع بطاقات السحب الآلي خدمة NBK Tap & Pay خدمات البطاقات 	البطاقات	

<ul style="list-style-type: none"> • برنامج المكافآت • برنامج مايلز • مركز المكافآت 	المكافآت	الخدمات المصرفية الشخصية
<ul style="list-style-type: none"> • الخدمة المصرفية عبر الإنترنت • الخدمة المصرفية عبر الموبايل • جهاز الصراف التفاعلي • الخدمة المصرفية عبر الفروع • أجهزة السحب الآلي • الخدمة الهاتفية 	طرق المعاملات المصرفية	
<ul style="list-style-type: none"> • الصناديق الاستثمارية • سمارت ويلث 	الاستثمار	
<ul style="list-style-type: none"> • الخدمات الدولية • الخدمات الخارجية (الأوفشور) • خدمات الخزينة 	الحلول	الخدمات المصرفية الخاصة
<ul style="list-style-type: none"> • البطاقات الائتمانية • بطاقات السحب الآلي • خدمات البطاقات • مركز المكافآت 	البطاقات	
<ul style="list-style-type: none"> • الخدمة المصرفية عبر الإنترنت • الخدمة المصرفية عبر الموبايل • جهاز الصراف التفاعلي • الخدمة المصرفية عبر الفروع • أجهزة السحب الآلي • الخدمة الهاتفية 	طرق المعاملات المصرفية	

الملحق (ج) - قائمة بمنتجات وخدمات بنك الكويت الوطني

<ul style="list-style-type: none"> • الصناديق الاستثمارية • سمارت ويلث • الخدمات الاستثمارية • الخدمات المصرفية الاستثمارية • الوساطة المالية 	الاستثمار	الخدمات المصرفية للأعمال
<ul style="list-style-type: none"> • خدمات الدفع • موقع تحويل الرواتب • تأمين الخدمات المصرفية للموظفين • التأمين • خدمة الدفع مع GoCollect من Tap 	الحلول	
<ul style="list-style-type: none"> • التسهيلات الائتمانية • التمويل التجاري 	التمويل	
<ul style="list-style-type: none"> • البطاقات الائتمانية • بطاقات السحب الآلي • خدمات المكافآت • خدمات البطاقات 	البطاقات	
<ul style="list-style-type: none"> • الخدمة المصرفية عبر الإنترنت • الخدمة المصرفية عبر الموبايل • الخدمة المصرفية عبر الفروع • بطاقات السحب الآلي • الخدمة الهاتفية 	طرق المعاملات المصرفية	

<ul style="list-style-type: none"> • خدمات الدفع • موقع تحويل الرواتب • الخدمات المصرفية للموظفين • خدمات الخزينة 	الحلول	الخدمات المصرفية للشركات
<ul style="list-style-type: none"> • التسهيلات الائتمانية • التمويل التجاري • تمويل المشاريع والتمويل المشترك 	التمويل	
<ul style="list-style-type: none"> • بطاقات السحب الآلي • خدمات البطاقات 	البطاقات	
<ul style="list-style-type: none"> • الخدمة المصرفية عبر الإنترنت • الخدمة المصرفية عبر الفروع • أجهزة السحب الآلي 	طرق المعاملات المصرفية	
<ul style="list-style-type: none"> • الخدمات الاستثمارية 	الاستثمار	

الملحق (د) - قائمة البرامج التدريبية لبنك الكويت الوطني

عدد الساعات	أنشطة التدريب
56	محاضرة "الجانب الشخصي للابتكار" قدمها المتحدث الدولي ستيف فاربر
168	برنامج «يلا وطني» العاشر DSD - 2018
3360	برنامج «يلا وطني» الحادي عشر DBD من 5 أغسطس إلى 3 سبتمبر 2018
308	برنامج «يلا وطني» الثالث عشر - مركز الاتصالات
1932	برنامج «يلا وطني» الثالث عشر DBD - 2018
3325	برنامج «يلا وطني» الأول DBD - 2018
84	برنامج «يلا وطني» رقم الثاني DSD - 2018
294	360 القيادة 28-30 أبريل 2018
378	360 القيادة 29 أبريل إلى 1 مايو 2018
28	مؤتمر المكتب العالمي السنوي الثالث حول الكفاءة والتشغيل - برشلونة

الملحق (د) - قائمة البرامج التدريبية لبنك الكويت الوطني

924	برنامج «يلا وطني» الثالث CC - 2018
2366	برنامج «يلا وطني» الرابع DBD - 2018
168	برنامج «يلا وطني» الخامس DSD - 2018
560	برنامج «يلا وطني» السادس CC - 2018
1848	برنامج «يلا وطني» السابع DBD - 2018
2240	برنامج «يلا وطني» الثامن CC - 2018
42	المؤتمر السنوي التاسع لتطوير مراكز الاتصال - برشلونة
2520	برنامج «يلا وطني» التاسع DBD من 24 يونيو إلى 17 يوليو 2018
42	الكونغرس العالمي عن ACI والمؤتمر السنوي عن ICA
420	كتابة تقرير التدقيق المتقدم 31-29 أكتوبر 2018
252	مهارات التفاوض المتقدمة 3-1 مايو 2018
294	مهارات التفاوض المتقدمة 27-25 سبتمبر 2018
147	مهارات التفاوض المتقدمة 8-6 نوفمبر 2018
154	مهارات الكتابة المتقدمة لكبار الموظفين 23-22 أكتوبر 2018
70	مهارات الكتابة المتقدمة لكبار الموظفين 5-4 يوليو
1890	مساعد موظف التشغيل - A00 G1
28	تدريب المدربين - ATD - سبتمبر 2018
28	مؤتمر الكفاءة التشغيلية وأعمال المكاتب الخلفية
42	متطلبات رأس المال بموجب اتفاقية بازل الثالثة وربحية البنك - 2018
84	اعداد نماذج إجراءات الأعمال - التحليل والتصميم - أبريل 2018
28	تقنيات الكتابة المهنية في مجال الأعمال 3-2 مايو
98	تقنيات الكتابة المهنية في مجال الأعمال 5 - 6 سبتمبر 2018
2044	مدير فرع البنك المعتمد - G1 - يناير 2018
3738	مدير فرع البنك المعتمد - G2 - يناير 2018

252	نقل CC إلى G1 - DBD - 2018
462	مدير العمليات في فرع البنك المعتمد (CBBOM) - 2018
2268	المدير المعتمد (CM) - 2018
168	المدقق الداخلي المهني المعتمد
826	شهادة المحلل المالي المعتمد - 2018
462	دورة وقاعدة اللغة الإنجليزية CGEL - المستوى المتوسط - يناير 2018
21	زمالة سيسكو في الشبكات المعتمدة (CCNA)
896	المحاسب الإداري المعتمد - 2018 - الجزء 2 - الاستعداد للامتحان
168	مهارات التواصل والتفاعل 16-17 أبريل 2018
154	مهارات التواصل والتفاعل 3-4 أكتوبر 2018
84	مهارات التواصل والتفاعل 6-7 أغسطس 2018
210	إقراض العملاء - الإقراض التجاري والخدمات المصرفية للأعمال 19
224	حل المشاكل بطرق إبداعية 13-14 مايو 2018
126	حل المشاكل بطرق إبداعية 9-10 سبتمبر 2018
140	الإبداع والابتكار 9-10 أبريل 2018
210	تحليل الائتمان 19
28	إدارة المحفظة الائتمانية
63	قوانين حماية العملاء - فبراير 2018
140	تحليل البيانات 19
126	التعامل مع الآخرين 27-28 يونيو 2018
56	التعامل مع الآخرين 3-4 سبتمبر 2018
21	صنع القرار مع توافر أكبر للبيانات والحدس الأفضل 15-17 أكتوبر 2018
42	استراتيجيات اتخاذ القرار في ظل المخاطر وعدم التأكد 29 أبريل إلى 4 مايو 2018
70	تصميم وتنفيذ الحملات الإعلامية وأنشطة الدعاية
28	مخيم مصممي التفكير 22-25 أكتوبر 2018

الملحق (د) - قائمة البرامج التدريبية لبنك الكويت الوطني

462	برنامج استراتيجية التحول الرقمي 23-25 سبتمبر 2018
21	التكنولوجيا المبتكرة والقيادة 4-6 نوفمبر 2018
7	د. ماكس؛ كيف تصبح استراتيجياً كبيراً؟
420	طلبات ائتمانية مؤثرة - 6-8 فبراير 18
420	طلبات ائتمانية مؤثرة - 13-15 فبراير 18
252	طلبات ائتمانية مؤثرة - 16-18 يناير 18
273	طلبات ائتمانية مؤثرة - 21-23 يناير
154	طلبات ائتمانية مؤثرة - 30 يناير إلى 1 فبراير 2018
140	مهارات العرض الفعال 2-3 يوليو
84	مهارات العرض الفعال 8-9 أكتوبر 2018
112	الذكاء العاطفي للمديرين 8 نوفمبر - 2018
77	كتابة التقارير باللغة الإنجليزية - 2018
56	إدارة مخاطر المشاريع - يناير 2018
70	القضايا الأخلاقية في الأعمال المصرفية 19
280	التدريب على نظام إكسيل 19
28	خارجي - نظام التحليل الإحصائي
700	المحاسبة المالية وتحليل التقارير 19
70	الأسواق المالية - تومسون رويترز 19
140	النماذج المالية في برنامج إكسيل 19
301	تحليل البيانات المالية - 2018
14	فينتيك - الطبعة الثانية
504	M3 - GB - خطابات الاعتماد
126	M4 - GB - خطابات احتياطية
224	M5 - GB - خطابات الضمان

266	M6 - GB - هيكله منتجات التجارة
238	برنامج الإدارة العامة النموذج 1
175	برنامج الإدارة العامة النموذج 2
203	برنامج الإدارة العامة النموذج 3
140	برنامج الإدارة العامة النموذج 4
70	ورشة التقدم إلى الأمام
63	تدريب عالي الأداء - يناير 2018
700	ورشة الهجين للأوراق المالية
42	مؤتمر التحول الرقمي للتكنولوجيا الذكية 2018
70	التدريب التوجيهي الربع الأول - للمبتدئين
77	التدريب التوجيهي الربع الأول - للمبتدئين - G2
70	التدريب التوجيهي الربع الثاني - للمبتدئين
63	التدريب التوجيهي الربع الثاني - للكبار
84	التدريب التوجيهي الربع الثالث - للمبتدئين
49	التدريب التوجيهي الربع الثالث - للكبار
63	ورشة عمل لتمويل مشاريع البنية التحتية
105	تحدي الابتكار 2018 النموذج الأول
84	تحدي الابتكار 2018 النموذج الثاني
280	تحدي الابتكار 2018 النموذج الثالث
21	دمج التصميم الرقمي 26-28 نوفمبر 2018
42	استراتيجيات مكافحة الاحتيال الداخلي - فبراير 2018
210	مقدمة في إدارة المخاطر 19
441	مقدمة في التجارة وتمويل السلع 08-10 مايو 2018
315	مقدمة في التجارة وتمويل السلع 10-12 أبريل 2018
210	مقدمة في التجارة وتمويل السلع 16-18 أبريل 2018

الملحق (د) - قائمة البرامج التدريبية لبنك الكويت الوطني

399	مقدمة في التجارة والتمويل السلعي 24-26 أبريل 2018
210	مقدمة في التجارة والتمويل السلعي 29 أبريل إلى 1 مايو 2018
266	تحليل الاستثمار
1225	ورشة عمل لموظفي علاقات العملاء المبتدئين G1 - 2018
504	ورشة عمل لموظفي علاقات العملاء المبتدئين G3 - 2018
609	ورشة عمل لموظفي علاقات العملاء المبتدئين G4 - 2018
42	القيادة للأداء العالي - فبراير 2018
336	الريادة في تنفيذ الاستراتيجية في الخدمات المالية 2018
364	M3 - خطابات الاعتماد
105	M4 - كتب الائتمان الاحتياطي
224	M5 - خطابات الضمان
252	M6 - هيكل المنتجات التجارية
238	M7 - الامتثال لخطابات الاعتماد والضمان
35	إدارة الحسابات في وسائل التواصل الاجتماعي
35	إدارة الاجتماعات 8 أغسطس 2018
112	إدارة الأفراد وفرق العمل، التدريب والتطوير 13-14 أغسطس 2018
140	إدارة الأفراد وفرق العمل، التدريب والتطوير 18-19 أبريل 2018
210	إدارة الأفراد وفرق العمل، التدريب والتطوير 6-7 نوفمبر 2018
49	إدارة الضغط والحفاظ على التوازن 24 يوليو 2018
49	إدارة الضغط والحفاظ على التوازن 29 أبريل 2018
56	إدارة المهام وتحديد الأولويات 18 فبراير 2018
140	مهارات التسويق 19
28	مايكروسوفت إكسيل 2010 - المستوى 3 - 9 أغسطس 2018
168	مايكروسوفت أوفيس 2010 المستوى 2 و3 UAC (التحكم في حساب المستخدم)

91	مايكروسوفت أوفيس 2010 المستوى 2 - 18 أكتوبر 2018
112	مايكروسوفت أوفيس 2013 - ورشة عمل - الدورة الحادية عشر لبرنامج "يلا وطني"
273	برنامج الإدارة الوسطى - P1 - G13
105	برنامج الإدارة الوسطى - P1 - G14
252	برنامج الإدارة الوسطى - P1 - G15
182	برنامج الإدارة الوسطى - P2 - G13
70	برنامج الإدارة الوسطى - P2 - G14
182	برنامج الإدارة الوسطى - P2 - G15
70	رسم الخريطة الذهنية وتدريب العقل - من 28 فبراير إلى 1 مارس 2018
315	موديز - مشكلة الإعتمادات G1
336	موديز - مشكلة الإعتمادات G2
231	موديز - مشكلة الإعتمادات G3
399	موديز - مشكلة الإعتمادات G4
294	موديز - مشكلة الإعتمادات G5
112	المهارات العملية لموديز G1 M2 - إدارة العلاقات
140	المهارات العملية لموديز G1 M3 - التأثير والتواصل
126	المهارات العملية لموديز G2 M1 - عرض تقديمي فعال
126	المهارات العملية لموديز G2 M2 - إدارة العلاقات
182	المهارات العملية لموديز G2 M3 - التأثير والتواصل
224	المهارات العملية لموديز G3 M1 - عرض تقديمي فعال
140	المهارات العملية لموديز G3 M2 - إدارة العلاقات
168	المهارات العملية لموديز G3 M3 - التأثير والتواصل
196	المهارات العملية لموديز G4 M1 - عرض تقديمي فعال
196	المهارات العملية لموديز G4 M2 - إدارة العلاقات
224	المهارات العملية لموديز G4 M3 - التأثير والتواصل

الملحق (د) - قائمة البرامج التدريبية لبنك الكويت الوطني

140	المهارات العملية لموديز G5 M1 - عرض تقديمي فعال
294	المهارات العملية لموديز G5 M2 - أساسيات إدارة العلاقات
154	المهارات العملية لموديز G5 M3 - التأثير والتواصل
182	المهارات العملية لموديز G1 M1 - عرض تقديمي فعال
21	تحسين قيمة مركز الاتصال
280	الجزء الأول (ACK) (الإتصالات، المهارات الشخصية والأخلاقيات في مكان العمل) 19
280	الجزء الثاني (ACK) (مهارات الكتابة والعمل مع الآخرين) 19
280	الجزء الثالث (ACK) (التخطيط، التنظيم والعمل تحت الضغط) 19
385	ورشة عمل لوحدة إدارة الأعمال G1 - 2018
350	ورشة عمل لوحدة إدارة الأعمال G2 - 2018
21	دورة تقييم الكفاءة والشخصية
112	مهارات التأثير والإقناع 19-20 فبراير 2018
126	تخطيط وإدارة الوقت بشكل فعال 16-17 يوليو 2018
154	تخطيط وإدارة الوقت بشكل فعال 17-18 أكتوبر 2018
294	المهارات التشخيصية لإدارة المحفظة للمصرفيين في القطاع الخاص
581	برنامج تطوير القيادة - نموذج 1
91	برنامج تطوير القيادة - نموذج 2
693	برنامج تطوير القيادة - نموذج 3
210	إدارة المشاريع والتغيير 19
2772	مهني إدارة المشاريع (PMP)
3360	ورشة عمل لموظف العلاقات G1 - 2018
1925	ورشة عمل لموظف العلاقات G2 - 2018
1344	ورشة عمل لموظف العلاقات G3 - 2018
1736	ورشة عمل لموظف العلاقات G4 - 2018

3045	ورشة عمل لموظف العلاقات G5 - 2018
140	مهارات البيع 19
54	كبار المهنيين المعتمدين من SHRM
735	ورشة عمل لضابط القسم G4 - 2018
455	ورشة عمل لضابط القسم G1 - 2018
490	ورشة عمل لضابط القسم G2 - 2018
588	ورشة عمل لضابط القسم G3 - 2018
105	التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي - المستوى الأول
14	تحديث بلغة الجودة
21	إدارة الأصول والخصوم الاستراتيجية
105	نظام أداء الإدارة الاستراتيجية (SMPS)
70	نظام أداء الإدارة الاستراتيجية (SMPS) - نوفمبر 2018
266	مهارات الإشراف 9-10 مايو 2018
196	مهارات الإشراف 12-13 سبتمبر 2018
84	العمل الجماعي وبناء الفريق
84	العمل الجماعي وبناء الفريق 19-20 نوفمبر 2018
280	العمل الجماعي وبناء الفريق لمديري الفروع
126	قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية (FATCA) - فبراير 2018
21	علوم التميز القيادي 18-20 سبتمبر 2018
210	فكر واعمل بشكل استراتيجي 16-17 سبتمبر 2018
252	فكر واعمل بشكل استراتيجي 25-26 يونيو 2018
280	فكر واعمل بشكل استراتيجي 28-29 أكتوبر 2018
63	أمن الخزينة، ضوابطه والتدقيق - فبراير 2018
70	كتابة التقارير والبحوث الصحفية
80302	
80302	

بنك الكويت الوطني (ش.م.ك.ع.)

ص. ب: 95 الصفاة 13001، الكويت

تلفون: +965 22422011

فاكس: +965 22595804

sustainability@nbk.com

nbk.com