

## بنك الكويت الوطني تقرير الاستدامة 2016

# نحو رؤية أكثر شمولاً للاستدامة

## المحتويات

03

### عن تقارير الاستدامة لبنك الكويت الوطني

مراحل تطور تقارير وإفصاحات بنك الكويت الوطني المتعلقة بالاستدامة  
أصحاب المصالح والقضايا الجوهرية

04

### الالتزام بالريادة وأبرز الأحداث

كلمة رئيس مجلس الإدارة  
بنك الكويت الوطني: خمسة وستون عاماً من الريادة في تقديم الخدمات المالية  
ملتزمون بالاستدامة  
ركائز الاستدامة السنتين في بنك الكويت الوطني

10

### المساهمة في التنمية الاقتصادية

دعم النمو الاقتصادي والتنمية  
الشراكة في المشاريع المتعلقة بالاستدامة

12

### خدمة العملاء

تقديم خدمات مميزة  
تسهيل الحصول على الخدمات المصرفية  
وسائل اتصال تتميز بالشفافية والنزاهة

16

### الريادة في مجال الحكومة

حكومة الشركات  
إدارة المخاطر  
هيكل الملكية

23

### احترام وتطوير الموظفين

التدريب والتطوير  
تخطيط التعاقب الوظيفي  
التنوع / تكافؤ الفرص  
صحة وسلامة الموظفين  
إشراك الموظفين  
المكافآت والمزايا  
العمالة وحقوق الإنسان

35

### الاهتمام ببيئتنا

المبني الرئيسي الجديد لبنك الكويت الوطني  
تأثيرنا البيئي  
دمج الاستدامة في المنتجات والخدمات

47

### المسؤولية الاجتماعية

المساهمة في تطوير المجتمعات  
نبذة عن مبادراتنا الاجتماعية  
الأركان الأربع الرئيسية لمساهماتنا المجتمعية

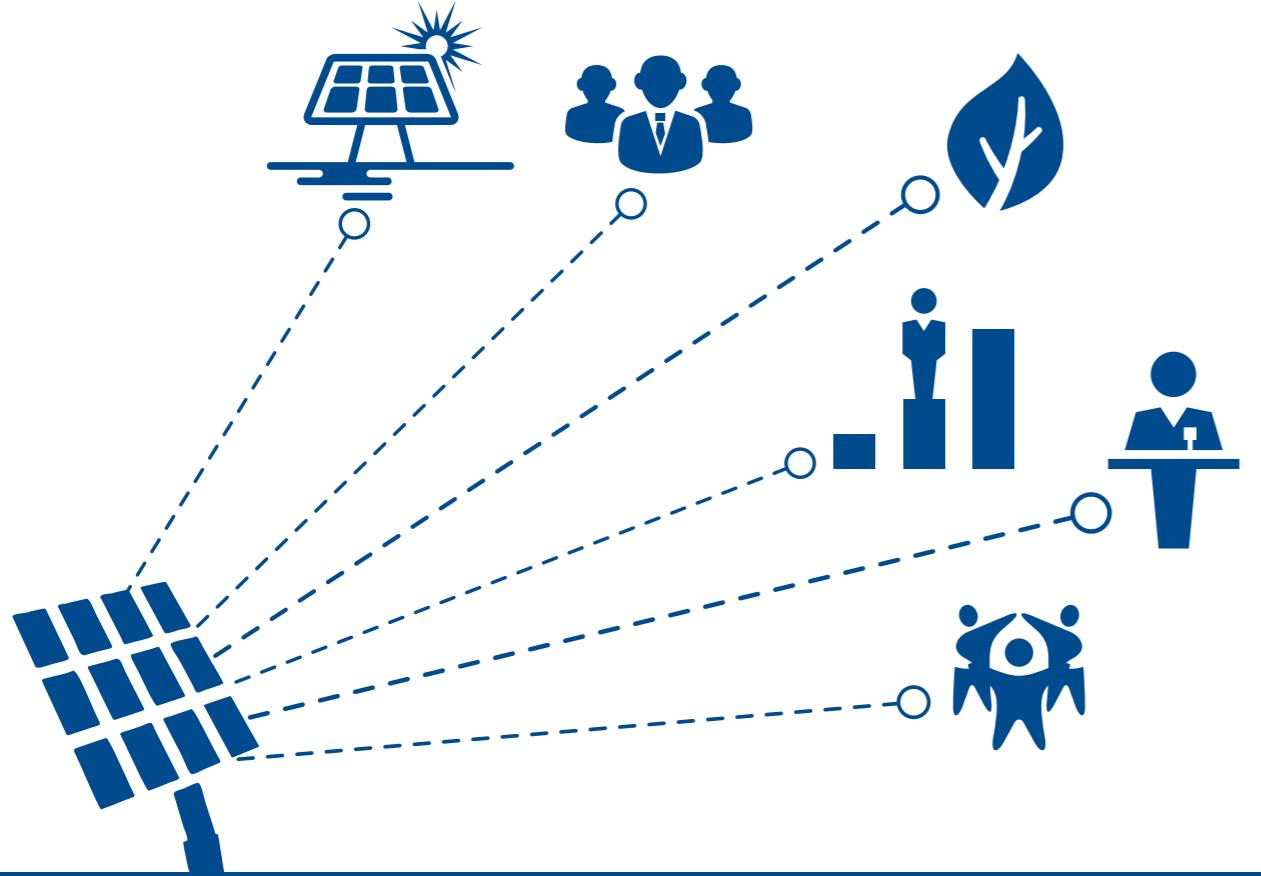
## عن تقارير الاستدامة لبنك الكويت الوطني

### مراحل تطور تقارير وأفصاحات بنك الكويت الوطني المتعلقة بالاستدامة

على مدى 65 عاماً ومنذ بداية تأسيسه، حرص بنك الكويت الوطني على تناول وتغطية ممارسات الحكومة والأداء المالي للبنك في تقريره السنوي. ومنذ عام 2008، بدأ بنك الكويت الوطني في نشر التقرير السنوي للمسؤولية الاجتماعية. وكانت تقارير المسؤولية الاجتماعية في الماضي تركز في المقام الأول على مبادراتنا المجتمعية في الكويت، بالإضافة إلى إبراز برامجنا البيئية الرئيسية. ونقوم اليوم بإصدار تقرير الاستدامة الخاص ببنك الكويت الوطني لعام 2016 والذي يمثل نهجاً جديداً نحو قيامنا بإعداد تقرير أوسع نطاقاً يتناول التأثيرات والقضايا الاجتماعية والبيئية والفرص المتعلقة بالاستدامة والتي تغير مثار اهتمام أصحاب المصالح. ويقدم هذا التقرير، وهو أول تقرير كامل من نوعه لبنك الكويت الوطني حول الاستدامة، معلومات حول ممارسات ومبادرات بنك الكويت الوطني في الحكومة والبيئة والصحة وتشمل السنوات الأخيرة إلى نهاية العام 2016. وفي الوقت الحالي، تغطي معظم مبادراتنا البيئية نطاق عملياتنا في دولة الكويت.

### أصحاب المصالح والقضايا الجوهرية

إن أصحاب المصالح الرئيسيين في بنك الكويت الوطني يمثلون الموظفين، العملاء، المساهمين، المجتمع، المنظمات غير الحكومية، مختلف القطاعات والهيئات الصناعية، الموردين، الجهات الرقابية والحكومات. خلال تحديد القضايا الجوهرية التي تشير اهتمام بنك الكويت الوطني، قمنا بالاسترشاد برواد الاستدامة والمنافسين في منطقتنا، ودراسة مؤشرات ومقاييس الاستدامة المطبقة على الصعيد العالمي ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، والاطلاع على المبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير على نطاق القطاع المالي (GRI). كما قمنا بجمع المعلومات من مدراء يمثلون مجالات وظيفية مختلفة داخل بنك الكويت الوطني، بما في ذلك علاقات المستثمرين. وبناءً على هذا التحليل، حدّدنا مجالات التركيز الستة الرئيسية من أجل المضي قدماً نحو تحقيق الاستدامة في بنك الكويت الوطني والموضحة في هذا التقرير وهي: المساهمة في التنمية الاقتصادية، خدمة العملاء، الريادة في مجال الحكومة، احترام وتطوير الموظفين، الاهتمام بيئتنا ومسؤوليتنا الاجتماعية.



## الالتزام بالريادة.. وأبرز المحطات



### المسوّلية الاجتماعية

نحرص على الالتزام بالعمل الاجتماعي بشكل تام حيث يستثمر بنك الكويت الوطني باستمرار في مبادرات المسؤولية الاجتماعية، والتي تجاوزت قيمتها 170 مليون دينار كويتي خلال العقددين الماضيين. لقد كان تحديد ودعم عوامل التنمية في الشباب وتطوير الرعاية الصحية من بين أولوياتنا الأولى. ومن بين إنجازاتنا التي تحققت مؤخراً هو إنشاء أول مركز متخصص للعلاج بالخلايا الجذعية للأطفال في الكويت. وقد منح بنك الكويت الوطني جائزة "أفضل ممارسة اجتماعية في الصحة العامة" من قبل جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا GUST.

### تطوير المستقبل

إن المضي قدماً في مهمة بنك الكويت الوطني يتحقق بإدراك الإمكانيات الكاملة لمؤسستنا من خلال السعي لتحقيق التميز في تقديم عملياتنا وخدماتها. كما أن تطبيق نموذج متميز ومتقدم للاستدامة، يعزز نهجنا الاستراتيجي لتحقيق أهدافنا الخاصة في تقديم خدمات مالية مسؤولة والحفاظ عليها في الوقت ذاته. هذا ونرحب دائماً بأي ملاحظات من أصحاب المصالح الكرام لتعزيز هذه المبادرة وتحقيق خطتنا الخاصة بالاستدامة.

### ناصر مساعد الساير

رئيس مجلس الإدارة  
رئيس لجنة البنك والمجتمع

التي تبناها بنك الكويت الوطني ستساعده في تحقيق مكانة بارزة في المنطقة وفي الأسواق الخارجية باعتباره "الخيار الأول بين البنوك". إن بعض مشاريع الاستدامة التي مؤلها بنك الكويت الوطني مؤخراً، أو إلتزم بتمويلها تشمل تطوير مصفاة الوقود، مشاريع الطاقة الشمسية، محارق تحويل النفايات إلى طاقة، محطات تحلية مياه البحر، بناء المساكن وتشييد المستشفيات.

### خدمة العملاء

يتمثل التركيز الأساسي لبنك الكويت الوطني في جعل الخدمات المصرفية أسهل، أسرع وأغنى بالمعلومات. ولأننا نقدر وقت العملاء ونهدف إلى تعزيز تجربة خدمتهم، أنشأ بنك الكويت الوطني آليات فعالة لتلبية احتياجاتهم على جميع مستويات مراحل الخدمة. وبناءً على مواطن قوتنا المتمثلة في تقديم خدمات عالية الجودة، مستوى عالٍ من رضا العملاء، حلول مصرفية مبتكرة، توفر التكنولوجيا المتقدمة، خدمات العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة والإشراك المستمر للعملاء، فإن بنك الكويت الوطني مستعد بشكل كامل لتقديم تجربة أفضل للعملاء في مجال الخدمات المصرفية المستدامة.

### الريادة في مجال الحكومة

يقوم البنك بتطوير إطار الحكومة بشكل دوري ويعتمد تدابير صارمة وفعالة للإشراف على دليل الحكومة للمجموعة، السياسات المتعلقة بالحكومة مثل ميثاق السلوك والأخلاق المهنية، الإفصاح والشفافية، الإبلاغ عن المخالفات، سرية المعلومات وحماية حقوق أصحاب المصالح. وينصب تركيزنا الحالي على التطوير الفعال والمستمر لمنظومة الحكومة المطبقة على مستوى المجموعة، فيما يعزز ثقة الحكومة والإلتزام على مستوى كافة كيانات المجموعة.

### احترام وتطوير الموظفين

إن بيته العمل والثقافة التطويرية الداعمة لدى بنك الكويت الوطني تجعلنا أحد "أفضل أماكن العمل" في المنطقة. وقد عمل البنك على تطوير ووضع برامج مفيدة للموظفين لتوفير بيئه عمل سليمة، مثل التدريب والتطوير، الصحة والسلامة وغيرها من المبادرات الأخرى الخاصة بالموارد البشرية. ومن بين مبادرات الاستدامة الرئيسية الأخرى: دعم العمالة الكويتية من خلال توظيفها وتنميتها لشغل المناصب الإدارية. كما يعزز بنك الكويت الوطني التوعي في مكان العمل من خلال الإحتفاظ بنسبة جيدة من الكوادر النسائية والموظفين متعددي الجنسيات في الوظائف المختلفة.

### العناية ببيئتنا

إن ارتقاءنا بمبادرات الاستدامة إلى المستوى التالي وتعزيز جهودنا لتحسين التأثير البيئي لعملياتنا، قد ساهم في انتقال بنك الكويت الوطني إلى مؤسسة ذات أثر كربوني منخفض وذلك بما يتوافق مع مبادئ خط الإستواء وهو ما أكسبنا دفعة كبيرة. كما أن مقرنا الرئيسي الجديد في مدينة الكويت تم تصميمه وفق معايير LEED الذهبية للحفاظ على الطاقة، الحد من النفايات، الحد من انبعاثات الكربون وتوفير بيئه صحية ومرحة وخضراء لموظفيها. فقد بني باستخدام المواد المعاد تدويرها والمحلية، وبعد رؤيتها للاستدامة باعتبارها قيمة أساسية من قيم التميز في العمل، سيستمر بنك الكويت الوطني في معالجة المسائل البيئية عبر أعمالنا وعملياتنا المختلفة.

### كلمة رئيس مجلس الإدارة : النهوض بالاستدامة في بنك الكويت الوطني

يسريني بالأصالة عن نفسي وبالنسبة عن إخواني أعضاء مجلس الإدارة وموظفيينا، أن أعلن عن إصدار التقرير الأول الخاص بالاستدامة لبنك الكويت الوطني. فقد خططنا خطوة هامة إلى الأمام في تقييم ووصف الآثار المتعلقة بالاستدامة، المسؤولية الاجتماعية لبنك، السياسات والاستراتيجيات، فضلاً عن برامج ومبادرات التطوير والتحسين.

### النمو المتأصل في قيمنا الأساسية

لقد تميز العام 2016 بالنمو والإنجازات. واستكمالاً لكل ما تم تحقيقه، تبقى أولوياتنا هي بناء وتعزيز الثقة والولاء مع أصحاب المصالح بالإضافة إلى المجتمع الذي نعمل فيه.

إن قيمنا الأساسية المتمثلة في المثابة والنزاهة والنجاح المحافظ والمعرفة هي جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية بيتنا الخاصة بالعمل، اتخاذ القرار وبناء العلاقات. وبالإضافة إلى تقديم بنك الكويت الوطني للخدمات المالية الأكثر تعبيراً، فإننا نسعى جاهدين إلى تقديم مزايا اقتصادية واجتماعية وبيئية تعود بالفائدة على منطقتنا. ومن هنا المنطلق، فقد كرسنا أنفسنا لكي نرتقي في مجالات عدة أبرزها: الإبتكار، التنمية البشرية، الإزدهار الاقتصادي، حماية بيئتنا وموظفيها من خلال تبني العديد من المبادرات الاجتماعية والعمل على بناء مجتمعات سليمة.

### المساهمة في التنمية الاقتصادية

لقد قام بنك الكويت الوطني بتنسيق أهداف النمو الخاصة به لتطبيق خطط التنمية ودعم رؤية الكويت لعام 2035، والتي يلعب البنك من خلالها دوراً محورياً في دعم النمو المتسارع في المنطقة. وفيما يخص تمويل المشاريع الخاصة بتطوير البنية التحتية للحكومة الكويتية، فإن بنك الكويت الوطني يمول كذلك مشاريع التنمية العملاقة ومشاريع الشراكة بين القطاعين العام والخاص ومشاريع توسيع الشركات. إن هذه المبادرات

## ملتزمون بالاستدامة

### نهج جديدة نحو الاستدامة

لقد طرأت متغيرات عده على المجال الذي يمارس من خلاله بنك الكويت الوطني أنشطته، ونحن نعمل على مواكبة التطورات التكنولوجية والاستفادة منها بقدر الإمكان، والسعى الدائم لتلبية الاحتياجات والمتطلبات المتامية للعملاء فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية المتاحة على مدار الساعة 24/7، ووضع استراتيجية النجاح في بيئة جيوباسبية متغيرة بشكل مستمر، بالإضافة إلى الاستفادة من فرص النمو المحلية والدولية. وفي سياق متصل، ومع تزايد التحديات البيئية المتعلقة بالتغيير المناخي والتأثيرات السلبية الأخرى للقطاع الصناعي على البيئة والمجتمع، فقد ارتفع سقف طموحات وتوقعات العملاء والمستثمرين والمجتمع بشأن الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية في المؤسسات المالية. كما لاحظنا أنه على الصعيد العالمي تتعرض المؤسسات المالية لضغوط متزايدة من أجل تقييم والتخفيف من حدة المخاطر المتعلقة بالاستدامة والمصاحبة للاستثمارات. ويتوقع أصحاب المصالح بالمجموعة أن تقوم الشركات التي تقدم الخدمات المصرفية والمالية بإدخال مفاهيم الاستدامة البيئية والاجتماعية والاقتصادية ضمن إدارة المخاطر وخيارات الاستثمار، وعروض المنتجات والخدمات، استهلاك الموارد والابتعاثات الناتجة عنها، تتميم الموارد البشرية، الأمن والسلامة، المشاركة الاجتماعية، سياسات وممارسات الحكومة، فضلاً عن الإفصاحات والتقارير المتعلقة بالحكومة البيئية والاجتماعية وحكومة الشركات. ويلتزم بنك الكويت الوطني بتطوير سياسات وممارسات الاستدامة لديه وإصدار تقارير أكثر شمولية حول تأثيره البيئي وماهية السياسات والممارسات الإدارية لديه، كما يلتزم بنشر ما يقوم به بأفضل طريقة ممكنة بجانب التزامه أيضًا بمواكبة الظروف المتغيرة والتوقعات الصارمة في هذا المجال.

لدى بنك الكويت الوطني أساساً قوياً، يتمثل في القيادة العليا المستقرة والتواجد المجتمعية والابتكار والتكيّف. ومن خلال هذه القاعدة القوية يمكننا الانطلاق نحو آفاقٍ جديدة. إن كل هذه المميزات المتمثلة في قيمنا (الموضحة في صفحة 8) تعزز وتدعم التزامنا تجاه تحقيق الاستدامة.

نحن نسلك الآن مساراً جديداً ينطوي على دمج اعتبارات الاستدامة ضمن نطاق أعمالنا الرئيسية. إن هذا المسار الجديد يؤدي إلى تحقيق ممارسات تجارية ناجحة وجيدة، بالإضافة إلى أنه ينسجم مع قيمنا الأخلاقية رسالتنا. ويمكن للإدارات واستثمارات المستدامة المتطورة أن تقلل حجم المخاطر وتشجع المنتجات والخدمات المبتكرة، وتحفز فرص النمو، وتحسين مستوى رضا العملاء. كما أن تطبيق مفهوم الاستدامة يؤدي إلى تحسين مساهمتنا وتأثيرنا البيئي بشكل عام، وتعزيز مكانتنا في المنطقة وخارجها، وزيادة قيمة علامتنا التجارية ويمكننا بشكل أفضل على الوفاء بتوقعات المستثمرين والأطراف المعنية الآخرين، زيادة فرص الحصول على رأس المال وإضفاء مزيداً من الأمان على قراراتنا الاستثمارية المستقبلية.

### المسؤولية الاجتماعية وخدمة المجتمع أساس ثقافتنا

لطالما اتخذ بنك الكويت الوطني المسؤولية الاجتماعية أساساً لثقافته وأعماله منذ أول يوم عمل، وستبقى هذه الثقافة دائمًا إرثاً ومحور مساهماتنا. وما زالت قصة التاجر الكويتي المشهور الذي رفض البنك البريطاني للشرق الأوسط طلبه بفتح خطاب ضمان بدون وجود كفيل متداولة على نطاق واسع بين موظفي وعملاء بنك الكويت الوطني وحتى يومنا هذا، وهو ما حث وشجع مؤسسينا الكويتين التسعة على تأسيس بنك الكويت الوطني منذ خمس وستين عاماً. وكانت تلك الواقعة سبباً رئيسياً في نشوء فكرة امتلاك بناً وطنياً تمثل رسالته في خدمةصالح الائتمان الشخصية للعملاء الكويتيين واستخدام بطاقات الأجنبيه والتمويل التجاري. كما تتميز بائنا المجموعة المصرفية الوحيدة في الكويت التي تزاول أنشطتها في السوقين المصرفيتين التقليدية والإسلامية على حد سواء. ويسعى بنك الكويت الوطني جاهداً لحفظ على موقعه الريادي في السوق المصرفية في مجال تقديم الخدمات المصرفية للشركات والخدمات المصرفية الشخصية والخاصة، وتوسيع نطاق خدماتنا وتعزيز تواجدنا الجغرافي بطرق توفر تقديم الخدمات بشكل أفضل لعملائنا.

ومنذ البداية، انتهج بنك الكويت الوطني رسالة تتلخص على العناصر الأساسية لل والاستدامة والمسؤولية الاجتماعية. وعندما افتتحنا أبوابنا لأول مرة، قمنا بوضع سبيل مياه صغير مجاور للبنك حتى يتمكن عمالينا والمارة من الحصول على المياه مجاناً. ويمكننا القول بأن هذا العمل هو أول أعمالنا الخيرية.

وقد لعب بنك الكويت الوطني وما زال يلعب دوراً بارزاً في التنمية الاقتصادية وإنشاءات البنية التحتية في الكويت. وبناءً على خبرتنا المصرفية العميق، قمنا بتوسيع نطاق الخدمات والحلول المالية والاستثمارية المميزة والمتكاملة التي نقدمها للأفراد والشركات والمؤسسات في المنطقة.

تمكن بنك الكويت الوطني من تحقيق عوائد ثابتة ومستمرة لمساهميه، فضلاً عن تطوير الممارسات الأخلاقية للحكومة والإدارة، وإيادة الاهتمام لوظفيننا، وإتباع السبل اللازمة لتقليل الآثار السلبية على البيئة والاستثمار في المجتمع الذي نعمل فيه. كما نقوم بتقديم خدمات مميزة لعملائنا على الصعيدين المحلي والعالمي، مما يكسب بنك الكويت الوطني سمعة مرموقة بتصنيفه كأحد أكثر البنوك أماناً وموثوقية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا والعالم.

وعلى مر السنوات وقبل وصفها بالاستدامة، قام بنك الكويت الوطني بدمج مفاهيم النزاهة والتحفظ والإسهام الاقتصادي وجودة الخدمة والمسؤولية الاجتماعية وحكومة كجزء لا يتجزأ من رسالتنا وأهدافنا وممارساتنا.

## بنك الكويت الوطني: خمسة وستون عاماً من الريادة في تقديم الخدمات المالية

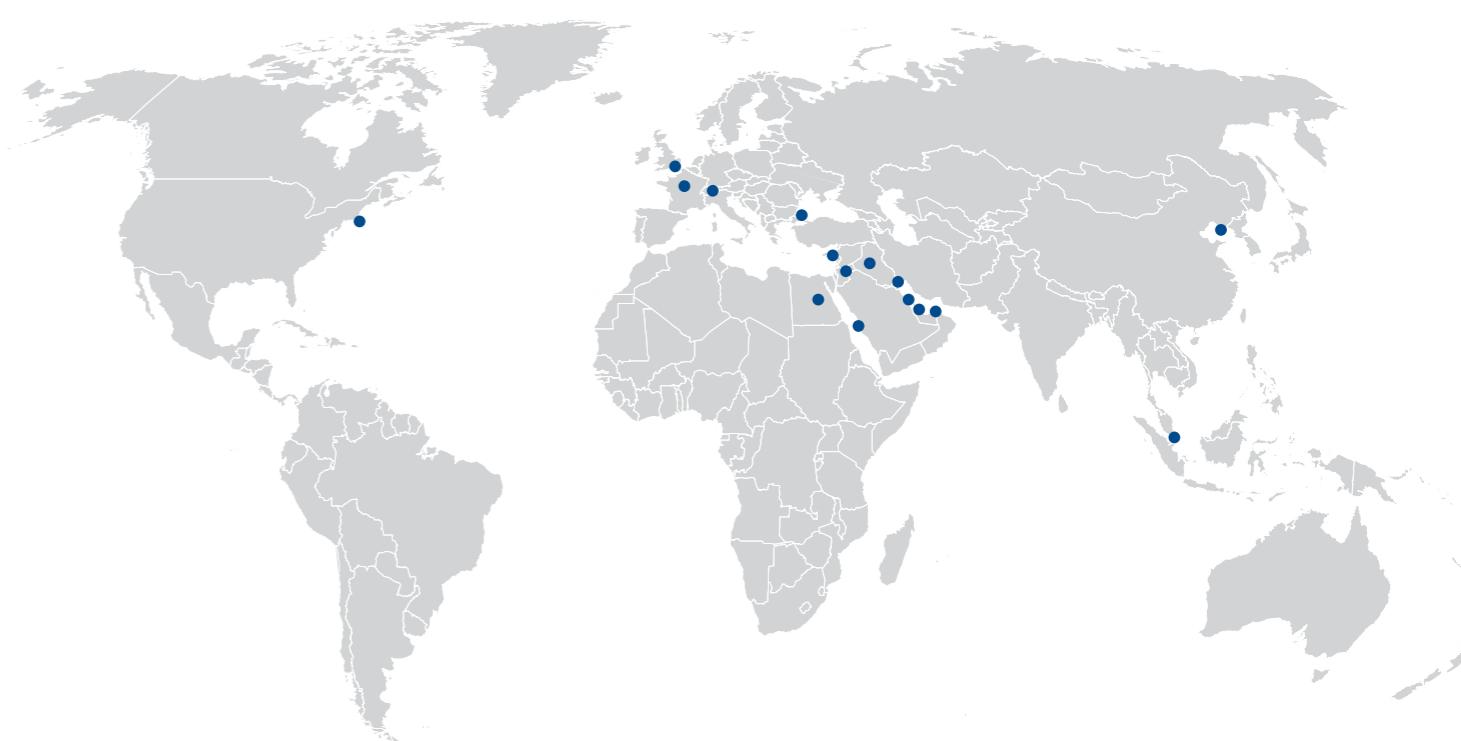
حال عدم الاستقرار الإقليمي. وفي العام 2013، افتتح البنك فرعه في أبوظبي. وكما في 31 ديسمبر 2016، أصبح بنك الكويت الوطني يمتلك شبكة تضم 153 فرعاً محلياً وعالمياً وشركة تابعة ومكاتب تمثيل في 15 دولة.

وتعتبر مجموعة بنك الكويت الوطني أكبر مجموعة مصرفية رائدة في دولة الكويت من حيث الأصول والودائع وقوروض العملاء والتسليفات، حيث يستثمر بنك الكويت الوطني بخصوص سوقية كبيرة من ودائع العملاء والخدمات المصرفية والاستثمارية لعملائه من الشركات ورجال الأعمال والمؤسسات، بالإضافة إلى عملاء الخدمات المصرفية الخاصة والممتازة والشخصية في دولة الكويت والعاصمة العالمية.

تأسس بنك الكويت الوطني العام 1952 ليكون أول مصرف وطني في دولة الكويت ومنطقة الخليج العربي. ومنذ تأسيسه كأول بنك محلي في دولة الكويت الناشئة، احتل موقعه رياديًّا بين أقرانه في القطاع المصرفي في المنطقة. ويقدم بنك الكويت الوطني حالياً مجموعة متكاملة وشاملة من الخدمات المصرفية والاستثمارية لعملائه من الشركات ورجال الأعمال والمؤسسات، بالإضافة إلى عملاء الخدمات المصرفية الخاصة والممتازة والشخصية في دولة الكويت والعاصمة العالمية.

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

وفي العام 2004، اتّخذ بنك الكويت الوطني قراراً بالتوجه في بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا التي تتميز بفرص النمو الوعادة وذلك عن طريق القيام بالعديد من الاستحواذات في العراق ومصر وتركيا، بالإضافة إلى افتتاح فروع في الأردن، المملكة العربية السعودية (جدة) والإمارات العربية المتحدة (دبي). كما انطلقت استراتيجية نمو بنك الكويت الوطني نحو دول مجلس التعاون الخليجي كرد فعل على



## ركائز الاستدامة الست في بنك الكويت الوطني

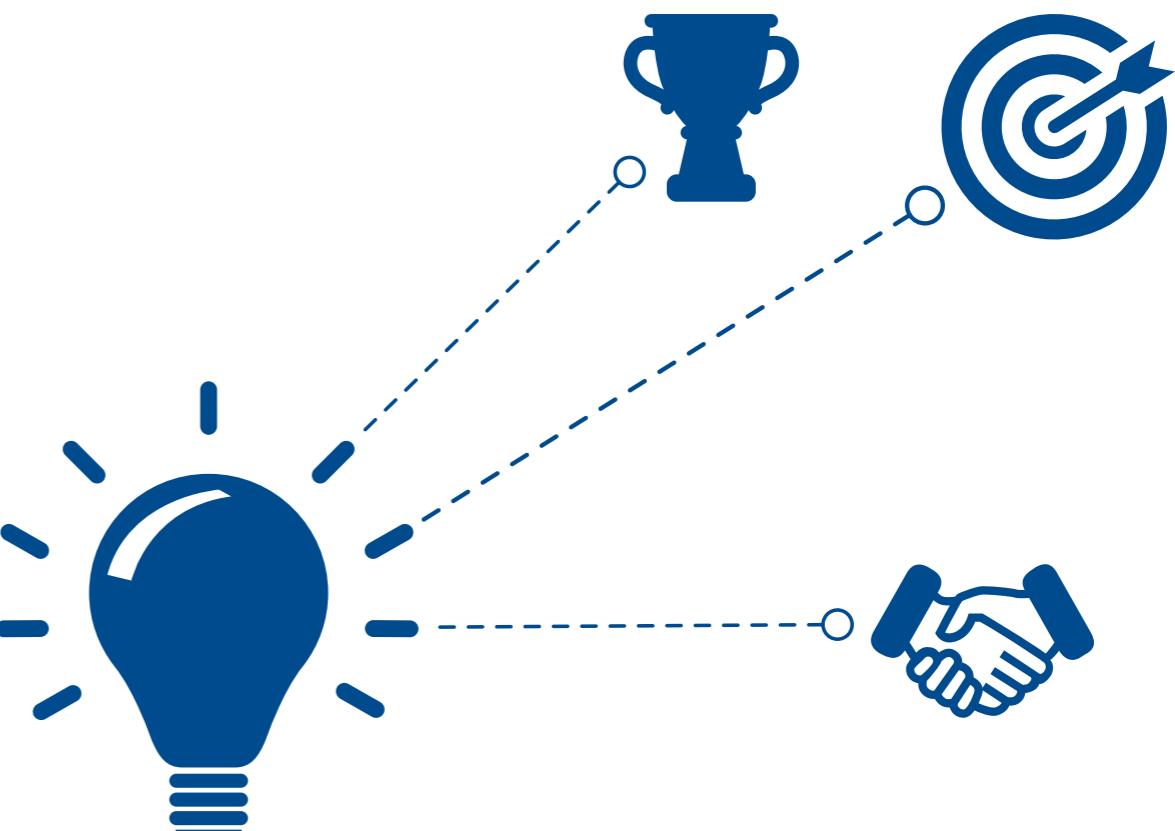
قمنا بتحديد مجالات التركيز الستة الرئيسية من أجل المضي قدماً نحو تحقيق الاستدامة في بنك الكويت الوطني. سوف نقدم فيما يلي لمحه سريعة عن نشاطنا في كل مجال من هذه المجالات. يستعرض هذا التقرير لاحقاً سياسات الاستدامة والأداء والمبادرات الخاصة بنك الكويت الوطني بشكل أكثر تفصيلاً.

الريادة في مجال الحوكمة	خدمة العملاء	المشاركة في التنمية الاقتصادية
<ul style="list-style-type: none"> <li>إطار حوكمة قوي</li> <li>عقد دورات تدريبية وورش عمل وجلسات توعية فيما يتعلق بالحكومة وتطبيق المتطلبات الرقابية</li> <li>تقييم التطبيق الفعال للمجموعة في إطار سياسات الحكومة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الحفاظ على موقعنا بين أكثر البنوك أماناً في العالم للمرة 11 على التوالي</li> <li>90% نسبة رضا العملاء على مستوى مجموعة بنك الكويت الوطني</li> <li>الابتكار من أجل تلبية احتياجات العملاء طوال مدة التعامل معهم</li> <li>إجراء تحسينات وإدخال خدمات إضافية للعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الشريك الرئيسي في تمويل مشاريع التنمية الحكومية وتطوير البنية التحتية على التوالي</li> <li>الخيار المصرفي الأول للشركات الكبرى</li> <li>تمويل مشروع الوقود البيئي المتعلق بالاستدامة</li> </ul>
المسؤولية الاجتماعية	الاهتمام بيئتنا	احترام وتطوير الموظفين
<ul style="list-style-type: none"> <li>مبادرات هامة ضمن ركائزنا الأربع للعمل الاجتماعي: التنمية الاجتماعية، رعاية الأطفال، الصحة وحماية البيئة</li> <li>مبادرات مميزة للمجتمع منها مبادرة "أحلم أن أكون" بالتعاون مع مستشفى الكويت الوطني للأطفال، أكاديمية الكويت، سباق الوطني للمشي وتنظيم الشواطئ</li> <li>أكثر من 170 مليون دينار كويتي مساهمنات اجتماعية خلال عقددين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>المبني الرئيسي الجديد لبنك الكويت الوطني بمعايير "LEED" الذهبية كونه مبني صديقاً للبيئة</li> <li> إطلاق العديد من المبادرات التي تهدف إلى تقليل الآثار السلبية على البيئة، مثل: ترشيد استهلاك الطاقة والمنتجات الورقية وإعادة تدوير المعدات الإلكترونية والحد من الانبعاثات الناجمة عن وسائل النقل</li> <li>تقييم الأثر البيئي والاجتماعي، وتطبيق معايير ومبادئ خط الإتسواء (Equator Principles) اللازمة في جميع الاستثمارات المالية المتعلقة بالشراكة بين القطاعين العام والخاص</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بلغ إجمالي عدد الموظفين في المجموعة 2,429 موظفاً (كما في ديسمبر 2016 منهم 2,271 موظفاً في دولة الكويت، و125 موظفاً في الوطني للاستثمار، و33 موظفاً في شركة الوطني للوساطة المالية)</li> <li>توظيف 282 كويتية وكويتياً في 2016</li> <li>في 2015 - 2016، استثمر بنك الكويت الوطني مبلغ 2.55 مليون ينار كويتي في برامج تدريبية وتطويرية تتعلق بمهارات القيادة والمهارات الفنية ومكافحة غسل الأموال والدراسات المصرفية</li> <li>مساهمة مبادرة "أنا الوطني" في تطوير جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء وتعزيز مشاركة الموظفين ومساهمتهم</li> </ul>

رؤيتنا «أن تكون البنك الذي تعرفه وتثق به بفضل قيمنا الأساسية، موظفينا والخبرات التي نقدمها». تهدف استراتيجيتنا وقراراتها وعلاقتها إلى تحقيق رسالة ورؤية بنك الكويت الوطني مع مراعاة قيمنا الأساسية.

## رؤيتنا، رسالتنا وقيمنا

رسالة بنك الكويت الوطني	القيم الأساسية لبنك الكويت الوطني
تقديم خدمات مالية ذات مستوى عالي وخدمة عالية الجودة لعملائنا	المثابة
استقطاب أفضل الكفاءات المصرفية في المنطقة وتطويرها والحفاظ عليها	النزاهة
القيام بمسؤوليتنا تجاه المجتمع الذي نعمل فيه	التحفظ
الالتزام المطلق بقيمنا الأساسية وهي المثابة، النزاهة، التحفظ والمعرفة	المعرفة
بذلك، نستطيع أن نواصل تحقيق أعلى العوائد لمساهمينا	



\* باستثناء بنك الكويت الوطني إنترناشونال وبنك بوبيان

## الشراكة في المشاريع المتعلقة بالاستدامة

يلعب بنك الكويت الوطني دوراً رئيسياً كشريك مالي في المشاريع الكبرى المتعلقة بالاستدامة. وتتضمن المشروعات الجاري تنفيذها في مجال التنمية أعمال تطوير مصفاة الوقود البيئي ومشاريع الطاقة الشمسية، مشروع تحويل النفايات إلى طاقة باستخدام المحارق، محطات تحلية مياه البحر، توفير الوحدات السكنية وإنشاء المستشفيات. وموضع أدناه شرحاً مختصراً عن مشروع الوقود البيئي الخاص بشركة البترول الوطنية الكويتية وهو المشروع الذي يلعب فيه بنك الكويت الوطني دور الشريك الممول والمالي.

### مشروع الوقود البيئي



قام بنك الكويت الوطني خلال العام وبالتعاون مع عدد من البنوك المحلية الأخرى، بتنسيق، هيئة وترتيب قرض بقيمة 1.2 مليار دينار كويتي لتزويذ شركة البترول الوطنية الكويتية بالتمويل اللازم لمشروعهم الاستراتيجي المعروف باسم الوقود البيئي. إن شركة البترول الوطنية الكويتية هي شركة تابعة فرعية مملوكة بالكامل لمؤسسة البترول الكويتية وتزاول أعمالها من خلال ثلاث مصافٍ محلية (الشعيبيه وميناء الأحمدى وميناء عبدالله)، بقدرة تكريرية تبلغ 936,000 برميل يومياً. كما أن شركة البترول الوطنية الكويتية تتولى مسؤولية التسويق المحلي للوقود وإدارة وتشغيل خمسة مراافق للتصدير البحري فضلاً عن مراافق مؤقتة لاستيراد الغاز الطبيعي المسال.

وينطوي المشروع، الذي يعد جزءاً من خطة التنمية الاقتصادية لدولة الكويت والبالغة 99.3 مليار دولار أمريكي، على أعمال ربط وتحديث وتوسيعة اشتان من أكبر المصافي في الشرق الأوسط، وهما مصفاتي ميناء عبدالله وميناء الأحمدى. وتتضمن أعمال التطوير والتحديث وحدة استخلاص الكبريت ووحدة إزالة الكبريت من زيت الغاز، حيث من المتوقع أن ينخفض محتوى الكبريت في المنتجات البترولية إلى 5%. سوف يتم دمج العديد من المراافق المتواجدة خارج موقع المصفاة ضمن العمليات التشغيلية، مما يحد قليلاً من التلوث الناتج عن وسائل النقل.

ومن المتوقع أن يوفر المشروع الثاني، مصفاة الزور الجديدة، طاقة تكريرية تبلغ 225,000 برميل يومياً من الوقود ذي المحتوى الكبريتي المنخفض (أقل من 1% كبريت مقارنة بالنسبة الحالية البالغة 0.4%).

وبشكل مجمل، فإن مشروع الوقود البيئي يهدف إلى تحديث وتطوير وتحسين مصفاتي ميناء الأحمدى وميناء عبدالله من أجل تحويلهم إلى مجمع كبير متكامل لتكثير النفط لتلبية الاحتياجات المختلفة لسوق النفط العالمي.

**وتتوقع شركة البترول الوطنية الكويتية أن تقسم مصفاتيها بالميزات التالية بعد الانتهاء من مشروع الوقود البيئي.**

- (أ) مجمع تكريري متكامل لتلبية احتياجات الأسواق المختلفة
- (ب) القدرة على تلبية احتياجات الأسواق المحلية والعالمية وفقاً للكميات والمواصفات العالمية بحلول 2020
- (ج) الارتقاء بالأداء البيئي ومستويات السلامة

تحويل زيت الوقود ذي المحتوى الكبريتي المترافق إلى منتجات بتروبلية عالية الجودة خلق فرص عمل جديدة للعماله الكويتية في مجال التكرير

## المُساهمة في التنمية الاقتصادية

### دعم النمو الاقتصادي والتنمية | الشراكة في المشاريع المتعلقة بالاستدامة

### دعم النمو الاقتصادي والتنمية

تماشياً مع غايتنا في دعم النمو الاقتصادي للكويت، كان بنك الكويت الوطني ومازال في طليعة الجهات المولدة لمشاريع تطوير البنية التحتية الخاصة بالحكومة الكويتية والتي تقع ضمن نطاق خطة التنمية الوطنية لدولة الكويت، حيث يقدم التمويل اللازم للمشروعات الحكومية العملاقة منها على سبيل المثال مشروع محطة الزور الشمالية لإنتاج الطاقة الكهربائية وتحلية المياه وغيرها من مشاريع BOT مثل توسيعة محطة الصليبية لمعالجة مياه الصرف الصحي. وبدأت المرحلة الأولى من مشروع محطة الزور الشمالية لإنتاج الطاقة الكهربائية وتحلية المياه في نوفمبر 2016، الأمر الذي ساهم في زيادة توليد الطاقة الكهربائية في البلاد بشكل ملحوظ وباقل تكلفة إلى جانب توفير فرص عمل للكويتيين. من جهة أخرى، ما زال العمل مستمراً في مشروع توسيعة محطة الصليبية لمعالجة مياه الصرف الصحي ومن المتوقع أن يتم الإنتهاء من المشروع في العام 2017.

أما فيما يتعلق بمشاريع الشراكة بين القطاعين العام والخاص، فقد كان بنك الكويت الوطني أكبر البنك المشارك في توفير التمويل التجاري للمشاريع. في العام 2016، قدم بنك الكويت الوطني الدعم للمتقدمين بالعطاء لمشروع محطة الزور الشمالية لإنتاج الطاقة الكهربائية وتحلية المياه - المرحلة الثانية - ومشروع معالجة نفاثات البلدية الصلبة في منطقة كبد ومشروع العدليyah لتوسيع الطاقة الشمسية. وبهدف تسهيل دعم مشاريع التطوير والبنية التحتية، قام بنك الكويت الوطني بتشكيل وحدة تمويل المشروعات المتخصصة كوحدة استراتيجية جديدة لتلبية احتياجات أنشطة تمويل المشروعات وإدارتها بطريقة مثلى على أيدي فريق متخصص يملك خبرة طويلة في مجده على مستوى المنطقة.

وخلال العام 2016، تم تكليف بنك الكويت الوطني للقيام بقيادة العديد من التحالفات المصرفية لتوفير تسهيلات تمويلية بقيمة 5 بلايين دولار أمريكي لشركة ايكويت للبتروكيماويات وتمويل ما يقارب 280 مليون دولار أمريكي للشركة الكويتية لستايرين. وقد ساهم هذا الدعم المقدم من بنك الكويت الوطني في تعزيز نمو الأعمال التشغيلية لشركة ايكويت للبتروكيماويات.

وتحتل مجموعة بنك الكويت الوطني مكانة متميزة بفضل موقعنا المتقدم في السوق وخبرتنا الفريدة في مجال هيكلة وقيادة الصفقات الكبرى وأعلى حد قانوني للإراضي. كما حافظنا على أعلى حصة سوقية في أعلى قطاعات الأعمال، وذلك نتيجة الخدمات المميزة والمنتجات المتطورة التي نوفرها.

تضطلع مجموعة بنك الكويت الوطني بسيطرتها على السوق باعتبارها الخيار الأول للشركات الرائدة في الكويت. وتحتل مجموعة الخدمات المصرفية للشركات في بنك الكويت الوطني موقعًا جيدًا يمكنها من اقتناص أي فرص أعمال جاذبة للاستثمارات بالإضافة إلى مواصلة دعم التمويلات التنموية الوطنية على المدى الطويل، وذلك بفضل موقعها المتقدم في السوق وخبرتها الفريدة فيما يتعلق بهيكلة وقيادة الصفقات الكبرى في السوق الرأسمالي.

### خطة التنمية 2035 لدولة الكويت



تبعد دولة الكويت تصور حضرة صاحب السمو أمير البلاد الشيخ صباح الأحمد الجابر الصباح رؤية 2035. وتتركز رؤية الحكومة على تحويل الكويت إلى مركز مالي وتجاري رائد في المنطقة والعالم.

#### تم وضع خمسة أهداف استراتيجية:

- (1) قيادة القطاع الخاص للتنمية وفق آليات محفزة
- (2) تطوير السياسات السكانية لدعم التنمية
- (3) إدارة حكومية فعالة
- (4) دعم التنمية البشرية والمجتمعية
- (5) زيادة الناتج المحلي الاجمالي ورفع مستوى معيشة المواطن

ومع اكتساب خطة التنمية الكويت 2035 مزيداً من الزخم، فإن بنك الكويت الوطني يلعب دوراً هاماً في المساعدة على توفير التمويل لمشاريع تطوير البنية التحتية والتنمية الاقتصادية. إضافة إلى ذلك، فقد شارك بنك الكويت الوطني في طاولة الحوار المستديرة المتعلقة بخطة التنمية الوطنية لدولة الكويت.

## خدمة العملاء

إن الموقع المميز الذي يحتله بنك الكويت الوطني يعود إلى المثابرة في تزويد عملائنا بأفضل الخدمات التي تلبى كامل احتياجاتهم، كما يتقناني موظفو بنك الكويت الوطني في عملهم لضمان تحقيق رضا العملاء في كل قطاع من قطاعات أعمالنا وللتلبية مستوى توقعاتهم وحتى تجاوزها. وبشكل عام، حصل بنك الكويت الوطني على معدلات ممتازة في استطلاعات رضا العملاء: 91% في مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد في الكويت، 90% في مجموعة الخدمات المصرفية الخاصة، 91% في مجموعة الخدمات المصرفية للشركات و90% في بنك الكويت الوطني - مصر. وفي الوقت ذاته فإن توقعات العملاء في تزايد مستمر من جهة توفير خدمات مصرفية أكثر سهولة وسرعة من حيث الاستخدام، بالإضافة إلى إمكانية الاستفادة منها بشكل أكثر فاعلية لتلبية الاحتياجات الخاصة.

**تقديم خدمات مميزة | تسهيل الحصول على الخدمات المصرفية | قنوات تواصل تمييز بالنزاهة**

### تقديم خدمات مميزة

منذ تأسيسه، يُعرف بنك الكويت الوطني بأنه "البنك الذي تعرفه وتثق به". وتشكل عملية تقديم الخدمات عالية الجودة ركيزة أساسية في احتلال بنك الكويت الوطني لمكانة المرموقة في السوق المحلية وتحقيق النمو في المنطقة والعالم، بالإضافة إلى كونها جزءاً لا يتجزأ من طريقة إدارة أعمالنا اليومية. تتبع قوة بنك الكويت الوطني من فهمنا العميق لاحتياجات العملاء، إجراء الأبحاث اللازمة لمواكبة آخر تطورات الأسواق وملاحظة أي تغيير على مستوى احتياجات العملاء، قدرة البنك على إطلاق منتجات وخدمات مبتكرة لتلبية متطلباتهم، التزامنا بتقديم خدمة عمالء مميزة وتكريس جهودنا لتحقيق أداء مالي ممتاز وثابت.

### جودة الخدمات المصرفية

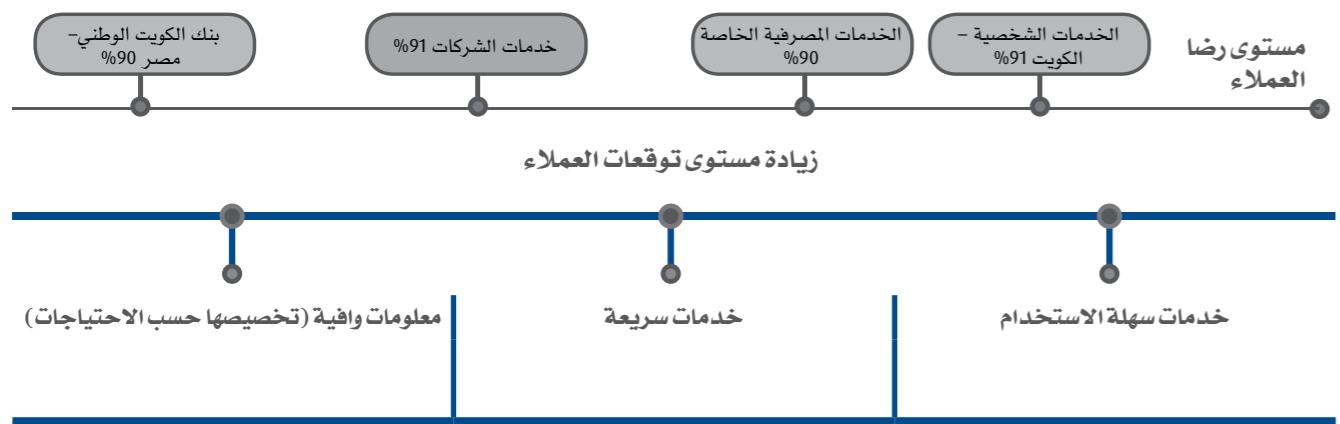
لطاماً تميز بنك الكويت الوطني على نطاق واسع بتقديم الخدمات المصرفية عالية الجودة، كما أنه يبقى الخيار الأول للعملاء بسبب ثبات أدائه كبنك آمن ومستقر لفترات طويلة الأمد. وتفق الجوائز العديدة التي حصل عليها والمحاجة أدناه كدليل واضح يؤكد مدى قوة أدائه وخدماته المصرفية.

### قيمة العلامة التجارية

يتمتع بنك الكويت الوطني بسمعة مرموقة ودرجة عالية من الانتشار من حيث العلامة التجارية إذ أن قيمة علامتنا التجارية قوية ومتามية. ويعتبر بنك الكويت الوطني بين أكبر 10 بنوك في قائمة العلامات التجارية المصرفية الأعلى قيمة في الشرق الأوسط والعلامة التجارية الأعلى قيمة في الكويت وفقاً للتقرير الصادر عن الشركة العالمية لتقدير العلامات التجارية "براند فاينانس"، وتم تصنيف العلامة التجارية لبنك الكويت الوطني عند AA. وتتجدر الإشارة إلى أن تقييم براند فاينانس يرتكز على معايير عدة منها الأداء المالي وتوقعات الإيرادات ومعدلات النمو ومؤشر قوة العلامة التجارية والاستدامة وإحصاءات المحليين.



تجربة ممتازة للعملاء وتطور يجمع كل القطاعات على مستوى مجموعة بنك الكويت الوطني\*



\*المصدر: قسم الأبحاث في بنك الكويت الوطني



The Banker Awards 2016



EUROMONEY  
AWARD FOR EXCELLENCE  
2016



BEST BANK AWARD  
2016  
GLOBAL FINANCE

أفضل بنك في الكويت 1994 – 2016	أفضل بنك في العالم 11 مرة متالية من 2009 إلى 2016 (مررتان في أعوام 2009 - 2012)
أفضل بنك في الشرق الأوسط 2007 – 2016	أفضل بنك في الشرق الأوسط 2007 – 2016
أفضل مؤسسة مدارة مهنياً في الشرق الأوسط 2012 – 2013	أفضل بنك في الكويت من 2010 إلى 2016
أفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الكويت 2015 – 2016	أفضل بنك للخدمات المصرفية الخاصة في الكويت 2015 – 2016
أفضل بنك لإدارة مخاطر التمويل في الشرق الأوسط 2016	أفضل بنك للخدمات الاستثمارية في الكويت 2009
أفضل بنك للتمويل التجاري في الكويت من 2008 إلى 2017	أفضل مساهمة للقطاع المصرفية الإقليمي في الشرق الأوسط 2008
أفضل مزود لخدمات أسواق الصرف في الشرق الأوسط 2013 – 2015	
أفضل مزود لخدمات أسواق الصرف في الكويت من 2013 إلى 2016	
أفضل مزود لصناديق أسواق النقد في الشرق الأوسط 2011 – 2012	



قمنا بتخصيص أجهزة سحب آلي لخدمة العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة في ستة فروع تغطي جميع المحافظات السست، وجهازاً آخر في جمعية المكفوفين ليصبح العدد الإجمالي لأجهزة السحب الآلي التي تقدم الخدمات المصرفية لذوي الاحتياجات الخاصة 7 أجهزة. وتم تزويد هذه الأجهزة بخاصية إضافية وهي وجود منفذ للسماعات يمكن للعملاء المكفوفين من خلاله وضع سماعاتهم الخاصة ومن ثم استخدام لوحة مفاتيح جهاز السحب الآلي لإجراء المعاملات وعمليات السحب. وتكون شاشة الجهاز ب Bip صاد دون أي معلومات خلاص إجراء المعاملات، وذلك لتجنب إطلاع المارة على محتويات الشاشة. كما توجد ميزة أخرى في هذا الجهاز، ألا وهي ملائمة ارتفاع جهاز السحب الآلي لمستوى ارتفاع الكرسي المتحرك، مما يوفر الراحة للعملاء الذين يستخدمون الكراسي المتحركة.

### قنوات تواصل مع العملاء تتميز بالنزاهة

يعمل بنك الكويت الوطني بشكل دؤوب على تطوير التواصل بطريقة نزيهة وشفافة مع أصحاب المصالح. كما يتم تزويد المستثمرين بملخصات واضحة وشاملة حول أدائنا وتحليلات أعمالنا واستراتيجيتنا. ويسعى موظفو بنك الكويت الوطني جاهدين نحو فتح قنوات تواصل مباشرة ونزيهة ومناسبة مع العملاء حول المنتجات، بالإضافة إلى ملخصات حول المخاطر والقرارات المالية المتعلقة بهم. كما قمنا بتعزيز علاقتنا القوية مع الجهات الرقابية، فضلاً عن التزامنا بجميع القوانين واللوائح المعمول بها. وفي هذا الإطار، يتم تدريب موظفي البنك الجدد على برامج مكافحة غسل الأموال كما يتم تزويدهم دورياً باخر التطورات والقرارات في هذا المجال. يمكنكم الإطلاع على المزيد من التفاصيل في فقرة التدريب على مكافحة غسل الأموال وبرنامجه "أنا الوطني" لتحسين جودة خدمة العملاء. وتتمثل إحدى نقاط القوة لدى بنك الكويت الوطني في قدرتنا على بناء علاقات استراتيجية قوية والحفاظ عليها عبر هذه القطاعات المتعددة، وإن هذه الميزة مدعاة بالثقة والنزاهة لطالما كانت أحد العوامل الهامة للغاية بالنسبة لتعزيز فعالية ونمو أعمالنا.



### الابتكار

يقدّرنا التركيز على العملاء نحو ارتقاء آفاق جديدة. حيث أثنا راجعنا أفكارنا وخططنا لتطبيق تقنيات جديدة من شأنها تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، سواء كانت متعلقة بحياتهم أو مجتمعهم في الكويت أو في الخارج. نحن نعمل على توفير خدمات مصرافية شخصية آمنة ومناسبة وملائمة لأنماط حياة وتوقعات العملاء، حيث بإمكان العملاء إنجاز معاملاتهم من خلال خدمة الوطني عبر الموبايل وإمكانية الوصول الفوري للخدمات على مدار الساعة 24/7. كما يعرض بنك الكويت الوطني على تصميم منتجات تلبى الاحتياجات المتغيرة للعملاء في كل مرحلة من مراحل حياتهم، وإضافة المزيد من العروض التي تركز على الشباب، وإيصال خدماتنا إلى مراكز التسوق التي ما زالت تعد كوجهة اجتماعية هامة. ومن الأمثلة على ذلك، خدمة "الدفع باللمس" NBK Tap & Pay، عبر أجهزة نقاط البيع التي تهدف إلى توفير وقت العملاء و منهم تجربة مصرافية مميزة. كما تتيح هذه التقنية المصرفية المتقدمة للعملاء إمكانية الدفع بمجرد لمس بطاقتهم لجهاز نقطة البيع بالنسبة للمشتريات التي تبلغ قيمتها 10 د.ك أو أقل. وإلى جانب ذلك، دشن بنك الكويت الوطني مؤخراً تقنية جهاز الصرف التفاعلي (ITM) الذي يسهل عملية إجراء المعاملات المصرفية عن بعد من خلال التواصل مع أحد موظفي البنك بالصوت والصورة.

### تسهيل الحصول على الخدمات المصرفية

يقوم بنك الكويت الوطني بتطوير الخدمات بشكل أكثر فاعلية لتلبية احتياجات كافة عملائنا. واستناداً إلى تعليمات وتوجيهات بنك الكويت المركزي بتوفير خدمات مصرافية للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة في كل محافظة، فقد أطلقنا مبادرات من أجل تسهيل حصول ذوي الاحتياجات الخاصة على الخدمات المصرفية في عدد من فروعنا آخذين في الحسبان جميع أشكال الإعاقة لتكون لدينا فروعاً صديقة لهم:

- جميع فروع بنك الكويت الوطني مجهرة بمدخل تسهل دخول مستخدمي الكراسي المتحركة (الممرات المنحدرة)
- توفر فرع مخصص لذوي الاحتياجات الخاصة في:
- الفرع الرئيسي لبنك الكويت الوطني
- فرع سينما السالمية
- فرع الفحيحيل الساحلي
- فرع مبارك الكبير
- فرع سعد العبدالله
- فرع الرحاب

تحتوي معظم فروع بنك الكويت الوطني على صناديق الأمانات والتي تضمن الأولوية والراحة وسهولة الوصول للعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة توفر جهاز سحب آلي مخصص لذوي الاحتياجات الخاصة في كل فرع من الفروع المذكورة أعلاه، حيث تزود عملاءنا بالراحة والأمان نظراً لوجودها في غرفة خاصة مغلقة:

- كرسى متحرك بارتفاع مناسب
- خاصية استخدام السماعات
- لوحة مفاتيح برايل

توفير طباعة مزودة بلغة برايل في الفروع الستة المخصصة لخدمة ذوي الاحتياجات الخاصة وذلك لتزويده العملاء بنسخ فورية من المستندات المطلوبة، في حال الحاجة إليها

القدرة على التعرف على حسابات العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة بمجرد تزويدها بالمستندات المطلوبة لتسهيل التعرف عليهم في الفرع يتواجد موظف علاقات واحد على الأقل في الفرع لخدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة. ويكون لديه القدرة على استخدام لغة الإشارة يتم توفير جهاز لوحي iPad في مكتب موظف العلاقات. ويتضمن هذا الجهاز جميع الشروط والأحكام باللغتين الإنجليزية والعربية حتى يتسعى لعملاء ذوي الاحتياجات الخاصة سمعاً لها

- إمكانية إصدار بطاقة ائتمانية وبطاقة سحب آلي مقتربة بصورة العميل من ذوي الاحتياجات الخاصة
- تدريب 7 من موظفي بنك الكويت الوطني يعملون في ستة فروع مختلفة على استخدام لغة الإشارة

## الريادة في مجال الحكومة

**هيكل مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه**  
 يتكون مجلس إدارة المجموعة من تسعة أعضاء غير تنفيذيين يمثلون المساهمين، ويتم انتخابهم عن طريق الجمعية العمومية لمدة ثلاثة سنوات. ويهدف مجلس الإدارة إلى تعزيز نجاح المجموعة على المدى البعيد وتوفير قيمة مستدامة لصالح مساهمي المجموعة.

يتسق هيكل مجلس الإدارة بالتنوع في الخبرات والمؤهلات والمعرفة العميقية في القطاع المصرفي وقطاعات الأعمال التجارية الأخرى. كما يمتلك مجلس الإدارة بصورة جماعية المهارات الالزمة في مجالات التمويل والاقتصاد والتخطيط الاستراتيجي والحكومة ونظم الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر، بالإضافة إلى الخبرات المتميزة في بيئة الأعمال المحلية والإقليمية.

ويتميز هيكل مجلس إدارة المجموعة بكوته متوازناً وغير معقد مما يسهل عملية الحصول على المعلومات وتبادلها بشكل دقيق وفي الوقت المناسب بين كيانات المجموعة، وذلك من خلال الحفاظ على قنوات اتصال مباشرة بين كياناتها وجميع أصحاب المصالح، وهو الأمر الذي يؤدي بدوره إلى تعزيز مبادئ الإنصاف والشفافية المتعلقة بعمليات المجموعة. علاوة على ذلك، فإن هذا الهيكل يضمن الحفاظ على الدور الرقابي الفعال لمجلس الإدارة ولجانه.

فيما يلي لائحة موجزة عن هيكل مجلس إدارة بنك الكويت الوطني واللجان المنبثقة عنه:

- لجنة الحكومة
- لجنة المخاطر
- لجنة الترشيحات والمكافآت
- لجنة الائتمان
- لجنة التدقيق

إن منظومة الحكومة الخاصة بمجموعة بنك الكويت الوطني معروضة في صفحة "عن مجموعة الكويت" على الموقع الإلكتروني لبنك الكويت الوطني تحت اسم الحكومة كما تم توثيقها وتحديثها ونشرها ضمن تقريرنا السنوي. ومن المهم أيضاً ملاحظة إن مجلس إدارة مجموعة بنك الكويت الوطني أكثر تنويعاً من البنوك الإقليمية الأخرى التي تسيطر عليها عائلة واحدة، حيث يمثل مجلس إدارة المجموعة العديد من العائلات المؤسسة.

**الحكومة | إدارة المخاطر | الماكية**

### الحكومة

تحرص مجموعة بنك الكويت الوطني على الالتزام بأعلى معايير الحكومة المسؤولة والأخلاقية فضلاً عن التقيد بالشفافية والنزاهة في ممارسات واتصالات الإدارة. ووفقًا لذلك، فقد قمنا بتوثيق ونشر كل من هيكل واطار سياسات الحكومة سعياً نحو عملية تواصل أكثر شفافية مع الأطراف المعنية.

- الالتزام بقواعد هيئة أسواق المال المتعلقة بحكومة الشركات، ويوضح هذا الأمر جلياً من خلال وجود شركتي الوطني للاستثمار (إن بي كيه كابيتال) وشركة الوطني للوساطة المالية ضمن قائمة الشركات العشر الأوائل من حيث تلبية واستيفاء جميع متطلبات وشروط هيئة أسواق المال

يحتوي موقعنا الإلكتروني على المواضيع التالية كجزء من إطار **الحكومة الخاص بمجموعة بنك الكويت الوطني**. وفيما يلي أبرز هذه المواضيع:

- هيكل الحكومة
- مجلس الإدارة
- اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة
- مكتب الحكومة
- القيم السلوكية
- إدارة المخاطر والرقابة الداخلية
- حوكمة المكافآت والمزايا
- الشفافية والإنصاف عن المعلومات
- حقوق المساهمين وأصحاب المصالح
- عقد التأسيس والنظام الأساسي

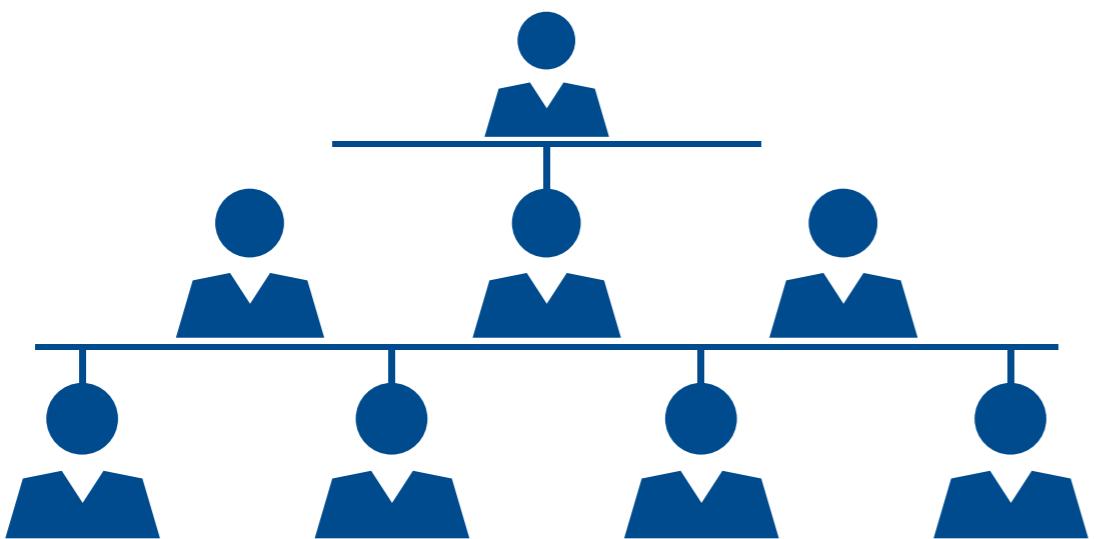
سعت المجموعة نحو مواكبة أفضل الممارسات والتوصيات الدولية المتعلقة بمسائل الحكومة وإدارة المخاطر وحماية حقوق أصحاب المصالح. كما تلتزم المجموعة بجميع الأحكام والمطالبات المنصوص عليها في تعليمات بنك الكويت المركزي الصادرة في يونيو 2012 بشأن قواعد ومعايير الحكومة في البنوك، فضلاً عن الامتثال لجميع التعليمات الرقابية الأخرى ذات الصلة والتي تم إصدارها في الدول التي تعمل بها المجموعة.

ركزت المجموعة على الارتقاء بمفهوم الحكومة وثقافة الالتزام على مستوى كافة كيانات المجموعة، وذلك من خلال تطوير إطار شامل للحكومة مما أرسى قيمًا مؤسسية فعالة داخل المجموعة وعزز من ثقة المساهمين وغيرهم من أصحاب المصالح. ويتمثل هذا الأمر في تطبيق حزمة من السياسات والأنظمة والمعايير والضوابط وتحديثها بشكل دوري لمواكبة أفضل الممارسات الدولية.

### أهم الإنجازات في العام 2016

استطاعت المجموعة خلال العام 2016 تحقيق العديد من الإنجازات فيما يتعلق بالتطوير المستمر لمنظومة الحكومة، ويمكن تلخيص ذلك فيما يلي:

- مراجعة وتطوير سياسات ومواثيق الحكومة وفقاً لأفضل الممارسات المعتمدة بها، فضلاً عن القوانين واللوائح المعتمدة بها والمتبعة في دولة الكويت إلى جانب متطلبات الجهات الرقابية في الدول الأخرى التي تعمل بها المجموعة
- تطوير وتطبيق حزمة من النظم الآلية الحديثة في مجال الإلتزام الرقابي، المخاطر التشغيلية، قانون الإلتزام الضريبي الأميركي (فاتكا) ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- تقييم مدى فعالية تطبيق منظومة الحكومة وتطويرها داخل كيانات المجموعة من خلال توفير الدعم ومراقبة وحدات الحكومة في الشركات التابعة لمساعدتهم في إدارة شؤون مجلس إدارة الشركات التابعة واللجان المنبثقة عنه
- عقد وتنظيم العديد من الدورات التوعوية على مستوى كافة موظفي المجموعة حول تطبيقات الحكومة وغيرها من المتطلبات الرقابية الأخرى
- التطوير المستمر لنظام إعداد تقارير الحكومة على نطاق المجموعة



## ميثاق السلوك والأخلاق المهنية

فيما يلي جدول محتويات ميثاق السلوك والأخلاق المهنية الخاص بنك الكويت الوطني لإلقاء نظرة سريعة على الموضوعات المتعددة التي تم تناولها.

### 6- التعاملات الشخصية ومصالح العمل الخارجية

- السياسة العامة
- مصالح العمل الخارجية
- تطبيق القواعد على الموظفين
- الحسابات التي تطبق عليها القواعد

### 7- القواعد العامة الأخرى السارية على جميع الموظفين

- الإغراءات المالية - الهدايا الشخصية - الترفية
- المعاملات الشخصية مع العملاء
- تعويض خسائر العملاء
- الزيارات والاستفسارات الرقابية
- البريد الشخصي للموظفين
- التعامل على الحساب الشخصي للموظف
- الدعاوى القانونية الشخصية
- العمل خارج البنك
- الخطب والندوات والمحاضرات
- المقامرة والأنشطة الأخرى غير المشروعة
- التواصل مع الإعلام

### 8- السياسة المتعلقة بغسل الأموال

- بيانات هوية العميل
- الكشف والإبلاغ عن المعاملات المشبوهة
- التعاون
- عدم الإفصاح
- الأمانة والتزاهة

### 9- الالتزام الضريبي

## 5- حواضر الصد لمنع تسريب المعلومات والبيانات

- الإرشادات العامة
- انتقال المعلومات بين الإدارات

### 1- مقدمة

- الخلفية
- نطاق دليل الالتزام
- عدم الالتزام بالنظم الداخلية أو المتطلبات الرقابية
- مسؤولية تحديث هذا الدليل
- مخالفه المتطلبات

### 2- مبادئ التزام بنك الكويت الوطني

- المهنية
- مراعاة مصلحة العميل
- تجنب تعارض المصالح
- السرية المصرفية
- الالتزام بالمتطلبات الرقابية

### 3- سرية المعلومات

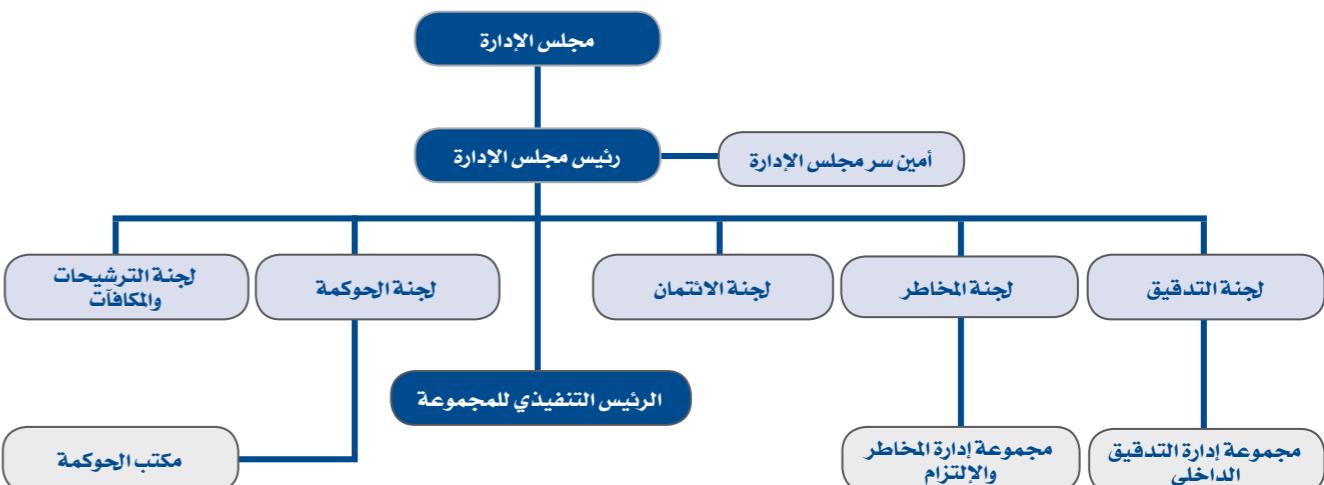
- تعريف سرية المعلومات
- الواجبات المتعلقة بسرية المعلومات
- الإفصاح عن المعلومات السرية للأطراف الخارجية
- إرشادات المحافظة على سرية المعلومات

### 4- المعلومات الداخلية

- تعريف المعلومات الداخلية
- سياسة سوء استخدام المعلومات الداخلية
- إبلاغ مجموعة الالتزام عند استلام معلومات داخلية
- أمثلة عملية للمعلومات الداخلية
- فترات حظر نشاط التداول

## هيكل الحكومة

يوضح الرسم التالي هيكل حوكمة مجموعة بنك الكويت الوطني المعنى بشؤون تطبيق إطار الحكومة.



يُقدم تقريرنا السنوي للعام 2016 تفاصيل المهام الرئيسية لكل لجنة وتشكيلها من الأعضاء وعدد الاجتماعات التي حضرها كل عضو بالإضافة إلى أهم الإنجازات. كما يبيّن التقرير إجراءات التقييم الذاتي لمجلس الإدارة ونظام مراجعة نظم الرقابة الداخلية ونتائج تقرير مراجعة نظم الرقابة الداخلية من قبل جهة خارجية مستقلة، حيث تضمن تقرير المراجعة فحص جميع الإدارات بالمجموعة وهي: الحكومة، إدارة المخاطر، مكافحة غسل الأموال، الخدمات المصرفية الشخصية، الخزينة، ائتمان الشركات، الائتمان الاستهلاكي، الموارد البشرية، الرقابة على الصناديق والعمليات، الرقابة المالية، الشؤون الإدارية، التدقير الداخلي، تكنولوجيا المعلومات، الشؤون القانونية، الأوراق المالية وسرية معلومات العملاء.



### الشفافية والإفصاح عن المعلومات

قامت مجموعة بنك الكويت الوطني بتطوير وبنى سياسة خاصة بالشفافية والإفصاح عن المعلومات تعكس جميع متطلبات الإفصاح (بما في ذلك الإفصاحات المالية وغير المالية والرقابية) والإرشادات الخاصة بالاتصالات الداخلية للمجموعة ومسؤولية الشركات. يشمل إطار عمل الإفصاح عن المعلومات كافة المعلومات النوعية والكمية الرئيسية المتعلقة بالأداء المالي والاستقرار المالي، إدارة المخاطر، المكافآت، الحكومة، المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة، تعارض المصالح والتغيرات الجوهرية في قطاع الأعمال. يوجد لدى المجموعة وحدة مركبة مستقلة تتولى مسؤولية إدارة عمليات الإفصاح وتتبادل المعلومات داخل المجموعة، تتولى الوحدة مسؤولية إتاحة المعلومات الدقيقة، صحيحة، منسقة، ذات الجودة العالية في حينها للأطراف المعنية داخل وخارج المجموعة.

يتوفر مزيد من المعلومات حول نهج وسياسة الإدارة فيما يتعلق بالشفافية والإفصاح والتقارير السنوية وتحليلات السوق والمستندات الأخرى على الموقع الإلكتروني لمجموعة بنك الكويت الوطني.

### ادارة المخاطر

تمثل الخدمات المصرافية المسؤولة والسليمة أحد العناصر الأساسية بالنسبة لاستراتيجية مجموعة بنك الكويت الوطني وعملية اتخاذ القرار. كما تحرض مجموعة بنك الكويت الوطني دوماً على تحقيق الاستقرار والأداء القوي وتنظيم العوائد لمساهمينا، وذلك تكريساً لموارده كأحد المؤسسات المالية الرائدة في المنطقة. ونعمل بشكل يومي على بناء سمعتنا كبنك آمن وجدير بالثقة والحفاظ عليها. ويحظى بنك الكويت الوطني بأعلى التصنيفات الائتمانية في المنطقة. وقد تم إدراج بنك الكويت الوطني ضمن قائمة 50 بنكاً الأكثر أماناً في العالم للمرة الحادية عشر على التوالي، وحصل على تصنيف A+ من وكالة "ستاندرد آند بورز"، وتم تأكيد تصنيفات البنك طولية الأجل عند AA3 من قبل وكالة "موديز"، وتصنيف AA من وكالة "فيتش".

يحرض مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية لمجموعة بنك الكويت الوطني على إدارة رأس المال وفق إطار المخاطر. كما في ديسمبر 2016، بلغ معدل كفاية رأس المال 17.7% مستوىً (ومتجاوزاً) بذلك المتطلبات الرقابية لبنك الكويت المركزي بشأن معيار كفاية رأس المال بازل III التي تنص على وجوب احتفاظ البنك بعد أدبي تبلغ نسبته 8% من رأس المال إلى الموجودات المرجحة بالمخاطر بحلول نهاية العام 2016. ويمثل هذا المعدل مؤشراً على الاستقرار المالي والفعالية التي يتمتع بها البنك.

وتم تحديد استراتيجية إدارة المخاطر ونهج وهيكل مجموعة بنك الكويت الوطني، بالإضافة إلى سياسة وإطار عمل المكافآت والمزايا، وميثاق السلوك والأخلاقي المهني وتعارض المصالح والسرية والإبلاغ عن المخالفات وبيان حقوق الأطراف ذات الصلة ونشرها في التقرير السنوي 2016.

### المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة

توضح سياسة المعاملات مع الأطراف ذات العلاقة المبادئ الإرشادية حول سبل إجراء وإدارة المعاملات مع هؤلاء الأطراف، سواء كانت تلك المعاملات بين المجموعة وأعضاء مجلس الإدارة أو شركاتها أو أخرى ذات علاقة أو الإدارة التنفيذية والموظفين، بما في ذلك عمليات التمويل والأنشطة التجارية الأخرى. وتلتزم السياسة بالمعايير الرقابية والمعايير المحاسبية الدولية للتقارير المالية.

### مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

تتضمن إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الخاصة بنك الكويت الوطني ما يلي:

- يعتبر غسل الأموال/تمويل الإرهاب جريمة جنائية في دولة الكويت حسب قانون 106/2013.

- تحظر سياسات بنك الكويت الوطني التعامل مع أي من بنوك الظل (البنوك الورقية) أو حسابات مجهلة الهوية أو حسابات مرقمة سرية إن مسؤولة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب مكلفة بأدوار ومسؤوليات ومهام محددة بشكل واضح

- تتضمن سياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب الحصول على موافقة من قبل مجلس الإدارة أو لجنة عليا على نماذج تحديد هوية العميل في بداية العلاقة بما يتماشى مع معايير مجموعة العمل المالي، وتصنيف العملاء والمعاملات على أساس المخاطر والذي يتم مراجعته بشكل دوري

- تدابير العناية الواجبة المشددة وذلك بناءً على درجة مخاطر العملاء أو حدث مسبب

- وضع نظم رقابة لتحديد مصادر الأموال/مصادر الثروات في حسابات العملاء

- عدم السماح بإجراء أي معاملات مع عملاء غير محدين

- توافق إجراءات مراقبة عمليات الإيداع والسحب بمبالغ ضخمة

- توافق معلومات كاملة عن جميع أنواع معاملات المدفوعات

- إجراءات الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة للمراقبة

- إجراء مطابقة للعملاء حسب أسمائهم في ضوء القوائم السوداء ذات الصلة

- الاحتفاظ بسجل يحتوي على كافة المستندات والمعلومات المرتبطة بالعملاء لمدة خمس سنوات على الأقل

- إجراء تدريب سنوي على أعمال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب مع الاحتفاظ بسجلات الحضور وكذلك المواد التدريبية المستخدمة

- إجراء عمليات تدقيق/اختبارات سنوية بواسطة مدققين خارجيين مستقلين فيما يتعلق بالامتثال لتعليمات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

- سياسات متعلقة بالتعامل فقط مع بنوك مراسلة تملك تراخيص لزاولة أنشطتها في بلدانها الأصلية

- الامتثال للتوصيات الخاصة لمجموعة العمل المالي VII

- سياسات تحظر على أي طرف ثالث من الوصول مباشرة إلى حساباته من خلال البنوك المراسلة

- سياسات توفر الحماية للموظفين الذين يبلغون بحسن نية عن أنشطة أو تحويلات مشبوهة

- التأكد من عدم وجود إجراءات رقابية أو جنائية ناتجة عن انتهاكات لقوانين وضوابط مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب



## احترام وتطوير الموظفين

**التدريب والتطوير | تحفيظ العاقب الوظيفي | التنوع / تكافؤ الفرص | إشراك الموظفين |  
صحة وسلامة الموظفين | المكافآت والمزايا | العمالة وحقوق الإنسان**

يؤمن بنك الكويت الوطني بأن الموظفين الأكفاء والمتزمن هم أحد العوامل الهامة للبناء والحفاظ على ولاء العملاء وتقديم خدمات مميزة. كما يقوم موظفونا بتطوير عروض منتجاتنا وخدماتنا الجديدة لتلبية الاحتياجات المتغيرة للعملاء. إن أعمال ومساهمات موظفينا تمكن البنك من حماية وتعزيز موقعنا الريادي في السوق المصرفية وبناء علامتنا التجارية وتعزيز سمعتنا في المجتمع.

فيما يلي عدد موظفي مجموعة البنك الوطني 2015 - 2016:

2016	2015	تفصيل عدد موظفي مجموعة بنك الكويت الوطني
2,271	2,262	بنك الكويت الوطني - الكويت
125	125	شركة الوطني للاستثمار (إن بي كيه كابيتال)
33	32	شركة الوطني للوساطة المالية
2,429	2,419	إجمالي عدد موظفي مجموعة بنك الكويت الوطني*

\* باستثناء بنك الكويت الوطني انترناشيونال وبنك بوبيان.

إن بيئه العمل المهنية التي يتميز بها بنك الكويت الوطني فضلاً عن الثقافة التنظيمية الداعمة تعطينا أحد أكثر الأماكن رقياً التي يمكن للموظفين الإلتحاق بها والعمل فيها في المنطقة. إن ثقافة "الأسرة الواحدة" التي يتبعها بنك الكويت الوطني، بالإضافة إلى سياسة التواصل المفتوح وبيئة العمل الصديقة يجعل من البنك الخيار الأول للعديد من الموظفين الباحثين عن عمل. نحن نهدف إلى دعم الاحتياجات والأهداف المهنية والشخصية من خلال الموارد البشرية، ولاسيما في مجال التوظيف والتعيين، التدريب والتطوير، والتعاقب الوظيفي بالإضافة إلى إشراك الموظفين، والتنوع والصحة والسلامة. وفيما يلي موجز لأهم هذه البرامج:



## المملكة

يوضح الجدول التالي هيكل الملكية لبنك الكويت الوطني.

### الشركات التابعة

فيما يلي الشركات التابعة للبنك كما في 31 ديسمبر 2015:

اسم الشركة	بلد التأسيس	النشاط الأساسي	نسبة الملكية %
بنك الكويت الوطني بنك بريفي (سويسرا) إس. إيه.	سويسرا	إدارة استثمار	%100.0
بنك الكويت الوطني (انترناشيونال) بي. إل. سي.	المملكة المتحدة	أعمال مصرافية	%100.0
ناشيونال إنفستورز جروب هولنديجز ليمند	جزر الكaiman	شركة استثمار قابضة	%100.0
شركة الوطني للاستثمار ش.م.ك. (مغلقة)	الكويت	شركة استثمار	%99.9
بنك الكويت الوطني - مصر ش.م.م.	مصر	أعمال مصرافية	%98.5
شركة الوطني للوساطة المالية ش.م.ك. (مغلقة)	الكويت	وساطة	%86.7
بنك الكويت الوطني (لبنان) ش.م.ل.	لبنان	أعمال مصرافية	%85.5
مصرف الإئتمان العراقي ش.م.خ.	العراق	أعمال مصرافية	%84.3
بنك بوبيان ش.م.ك.ع.	الكويت	أعمال مصرافية إسلامية	%58.4

كما في 31 ديسمبر 2015، كانت نسبة 38.1% من حصة المجموعة في بنك الكويت الوطني (لبنان) ش.م.ل. مملوكة لشركة قابضة وسيطة وهي بنك الكويت الوطني هولندينج (لبنان) ش.م.ل.

كما في 31 مارس 2016، يمتلك المساهم التالي نسبة ملكية مباشرة وغير مباشرة تتجاوز 5% من رأس المال المصدر:

المساهمين	النسبة المئوية للمساهم في الأسهم
المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية	%5.53

## التدريب والتطوير

			نشاطات التدريب والتطوير
			أهم ما ورد في الأعوام 2014 و2015 و2016
2016	2015	2014	
2,416	1,630	1,261	التدريب: عدد المشاركين من إجمالي الموظفين داخل الكويت*
1,229	1,360	غير متوفر	التدريب على حلول نظام برنامج أوراكل: عدد المشاركين
187	1,033	غير متوفر	التدريب على مكافحة غسل الأموال (حماية بنك الكويت الوطني): عدد المشاركين
9	121	87	عدد دورات التدريب على مكافحة غسل الأموال (حماية بنك الكويت الوطني)
140	197	46	دورات معهد الدراسات المصرفية: عدد المشاركين
221	218	194	دورات الموظفين الجدد (يلا وطن): عدد المشاركين
14	13	13	عدد دورات الموظفين الجدد (يلا وطن)
36 خريجاً	52 خريجاً	36 خريجاً	أكاديمية الوطنية (برنامج مُعد لتطوير مهارات حديثي التخرج ذوي التقديرات التراكمية المرتفعة)
35	50	45	برنامج الشباب (للموظفين المبتدئين): عدد المشاركين
183	194	192	ورش عمل تدريبية وفقاً للأدوار: عدد المشاركين
14	14	12	عدد ورش العمل التدريبية وفقاً للأدوار
248	310	412	التدريب على مهارات التطوير الذاتية: عدد المشاركين
16	22	23	عدد دورات التدريب على مهارات التطوير الذاتية

\* إن مجموع المشاركين في جميع الدورات التدريبية يفوق العدد الإجمالي المدرج في قوائم "عدد المشاركين من إجمالي الموظفين داخل الكويت"، حيث شارك بعض الموظفين في أكثر من دورة تدريبية.

### التدريب الإلزامي للموظفين الجدد

قام بنك الكويت الوطني بتطوير مجموعة جديدة من البرامج التدريبية لدعم تتميم المهارات لدى الموظفين الجدد. وفي العام 2015، حضر 320 فرداً كجزء من جدول تدريبيهم، الجلسات التالية:

- الإسعافات الأولية - الإنعاش القلبي الرئوي الذي قدمته السيدة/ ديانا شمaiti
- برنامج تدريب الآيزو بواسطة فريق التدريب والتطوير
- التدريب على مكافحة غسل الأموال بواسطة فريق مكافحة غسل الأموال
- الأمن والسلامة بواسطة السيد / خالد المتروك

### مبادرة أكاديمية الوطنية

تهدف مبادرة أكاديمية الوطنية إلى تطوير مهارات الخريجين الجدد من حملة الشهادات الجامعية الذين حصلوا على تقديرات مرتفعة، وهو ما يندرج ضمن إطار استراتيجية توظيف وتطوير مهارات المواطنين المؤهلين. ويتم إطلاع المشاركين على سياق وبيئة العمل في بنك الكويت الوطني، بالإضافة إلى تطلعات البنك من خلال محاضرات نظرية، والتدريبات أثناء العمل، بالإضافة إلى التناوب على الأقسام المتعددة داخل البنك. وقد التحق المتدربون من الكوادر الكويتية البالغ عددهم 52 بالعمل في مجموعات مختلفة داخل بنك الكويت الوطني خلال العامين 2015 و2016 على التوالي.

يلتزم بنك الكويت الوطني بالعمل على تدريب موظفيه وتحقيق التطوير الذي يساعدهم على تشكيل المهارات والكفاءات اللازمة لأداء مهامهم بالإضافة إلى دعمهم في تحقيق طموحاتهم المهنية. ويكون هدفنا في تقديم برامج تعمل على تحفيز ودفع الموظفين للتقدم في المنحنى التعليمي والعمل على مساعدة الموظفين ذوي الخبرة من أجل الاستعداد لأداء المهام والتكليفات الجديدة. كما أننا نقدم تدريباً مكثفاً لضمان احترام جميع موظفينا لمسؤوليتنا القانونية والأخلاقية.

في العام 2009، افتتح بنك الكويت الوطني **أكاديمية الوطنية** لتقديم برامج تدريبية متخصصة للموظفين الجدد وتوفير عدداً أكبر من الفرص المهنية للمواطنين الكويتيين. وتعتبر هذه المبادرة الرائدة هي الأولى من نوعها على مستوى القطاع الخاص في الكويت والتي تم إعدادها خصيصاً لخدمة الموظفين داخل المؤسسة.



واليوم، يقدم بنك الكويت الوطني مجالاً واسعاً من دعم التطوير المهني والتدريب، والذي قد تم إعداده لتلبية احتياجات واهتمامات الموظفين الأفراد. هذا ويقدم مركزنا المتتطور للتدريب الإرشاد والتثقيف للموظفين في مجال خدمة العملاء، تطوير الحلول المالية، إدارة المخاطر والحكومة، بالإضافة إلى مناهج التعليم التقنية.

وفي العامين 2015 و2016، ازداد بشكل ملحوظ استثمار واهتمام بنك الكويت الوطني بتدريب وتطوير الموظفين بما كان عليه الحال في السنوات الماضية. وقد بلغت قيمة استثمارات بنك الكويت الوطني في مجال التدريب والتطوير قرابة 1.25 مليون دينار كويتي و1.3 مليون دينار كويتي في العامين 2015 و2016 على التوالي. ويوجز الجدول التالي مستويات المشاركة في أنشطة التدريب والتطوير حيث يتضح وجود زيادة في العدد الإجمالي للموظفين الكويتيين المشاركون في التدريب بحوالي نسبة 29% في العام 2015 مما كانت عليه في العام 2014، بالإضافة إلى زيادة بحوالي 45% في العام 2016 مما كانت عليه في العام 2015، حيث بلغ إجمالي نسبة النمو 88% على مدار العامين.

**دعم نوادي جامعات الخدمات المالية**  
يرعى البنك أندية الجامعة ذات الصلة بالخدمات المالية: نادي العلاقات الدولية في الجامعة الأمريكية في الكويت، النادي المالي في جامعة الكويت ونادي الإدارة العامة في جامعة الكويت.

تم تصميم **برنامج الشباب الخاص** بنك الكويت الوطني لمساعدة الكوادر الكويتية الشابة من حملة الدبلوم على الالتحاق بشبكة فروعنا كمبتدئين بعد إكمالهم للبرنامج بنجاح. ويعمل البرنامج على تعزيز معرفتهم المصرفية والمهارات التشغيلية بالإضافة إلى المهارات السلوكية المصرفية. وفي العام 2015 تم إطلاق 3 نسخ من برنامج الشباب التدريبي بإجمالي حضور 50 متدرباً من حملة الدبلوم حديثي التخرج. بينما أكمل البرنامج 35 متدرباً آخر في العام 2016. وانضم الموظفون الجدد إلى شبكة الفروع في مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية.

#### منهج مهارات الإدارة



ويقدم منهج مهارات الإدارة البرامج التدريبية الخاصة بتطوير المهارات الشخصية. ففي العامين 2015 و2016 استهدفت هذه البرامج جميع الموظفين سواء كانوا (مبتدئين أو من ذوي الخبرة) لتغطي بذلك المستوى المتوسط والإداري، تضمنت برامج تدريبية متخصصة، التدريب على المهارات الفنية، بالإضافة إلى برامج تدريب معهد الدراسات المصرفية. هذا وقد تم تنسيق جميع البرامج التدريبية بين العديد من المؤردين محلياً وخارجياً، وأجريت جميعها داخل أماكن عمل بنك الكويت الوطني. وفي العام 2015 تم تنظيم 22 دورة تدريبية شارك فيها 310 متدرباً، بينما نظمت 16 دورة تدريبية شارك فيها 248 متدرباً وذلك عبر 25 جلسة في العام 2016.

#### تطوير مواهب قادة المستقبل

في العام 2015، أطلق بنك الكويت الوطني برنامج قادة المستقبل الذي يهدف إلى تطوير المهارات القيادية والمهنية للقيادات والكوادر الشابة في بنك الكويت الوطني. وفي العام 2016، شارك 52 متدرباً في البرنامج مقسمين على مجموعتين يضم كل منها 26 مشاركاً.

#### تطوير المهارات القيادية

في العام 2016، نظم البنك برامج فرص تطوير المهارات القيادية لـ 38 موظفاً. ركزت هذه البرامج على الموظفين ذوي الخبرة في المناصب الحساسة. شملت هذه البرامج التدريبية جامعات هارفرد للأعمال، جامعة شيكاغو بووث للأعمال ومعهد الدراسات المصرفية في الكويت.

#### تطوير مهارات الشباب الكويتي

واصل خلال العام 2016 استراتيجيته الهادفة إلى الاستثمار في الكوادر الوطنية الشابة، حيث وفر 282 فرصة عمل للمواطنين الكويتيين من الجنسين مواصلاً بذلك التزامه العميق تجاه توظيف الكوادر الوطنية ومكرساً موقعه كأحد أكبر الجهات توظيفاً للعملاء الوطنية في القطاع الخاص. وأمام هذه المبادرات باتت الكوادر الوطنية تشكل ما يزيد على 66,4% من إجمالي العاملين في بنك الكويت الوطني في نهاية ديسمبر 2016. ويبقى بنك الكويت الوطني في مقدمة مؤسسات القطاع الخاص التي بدأت على فتح أبوابها أمام الكوادر الوطنية ايماناً منه بدوره الوطني في توظيف الشباب الكويتي وتنمية قدراته.

#### برامج التدريب الميداني

تنظمها إدارة الموارد البشرية التزاماً منها باستثمار وتطوير الكوادر الوطنية وتأهيلها. وستمر كل دورة لمدة شهرين يخضع الطلبة خلالها للتدريب الميداني ضمن الإدارات المختلفة والفرع. وقد تم توفير أكثر من 150 مقعداً للمتدربين خلال هذه السنة. وإلى جانب هذه البرامج المتخصصة، تحرص مجموعة الموارد البشرية في بنك الكويت الوطني على التواصل المستمر مع جميع الموظفين وإطلاق العديد من المبادرات الهادفة إلى المحافظة على الكوادر من ذوي الكفاءة، وذلك من خلال المقابلات الشخصية المتكررة التي تؤكد أدائهم وتميزهم، إلى جانب برامج التطوير المهني بمفهومها التقليدي في مختلف مجموعات البنك وإدارته.

#### برنامج بنك الكويت الوطني لمكافحة غسل الأموال

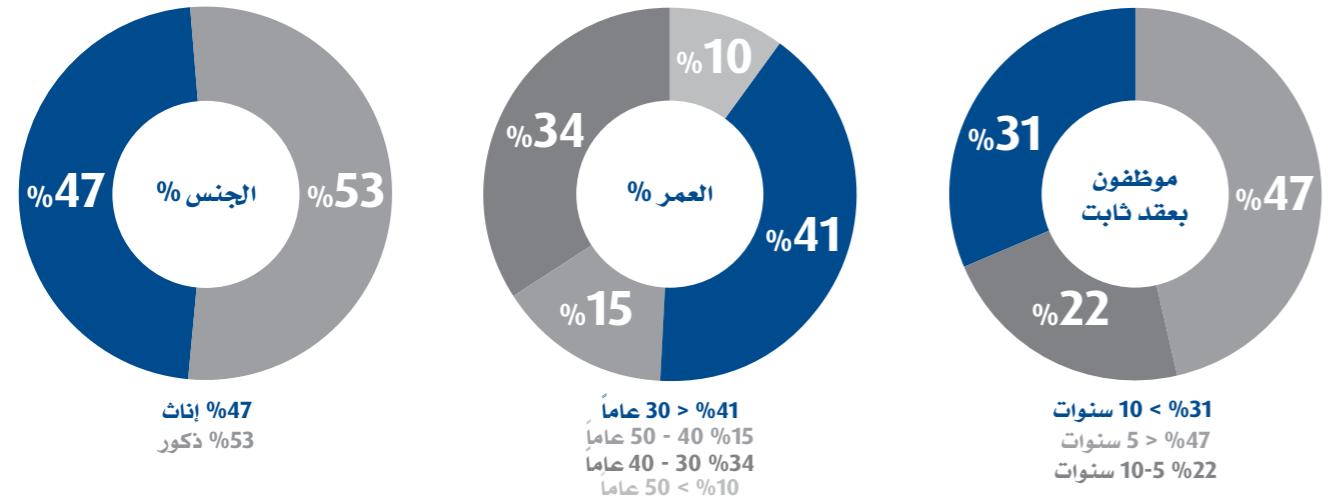
ويُعتبر الاشتراك في برنامج بنك الكويت الوطني لمكافحة غسل الأموال أمراً إلزامياً كل عامين، باعتباره أحد متطلبات بنك الكويت المركزي. ومن الجدير بالذكر أن نهج بنك الكويت الوطني في هذا الشأن يتمثل في الاستفادة من هذه الدورة في تشكيل الوعي بين موظفي بنك الكويت الوطني حول كيفية حماية البنك من مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

#### برامج تدريب الائتمان

ينظم بنك الكويت الوطني دورات تدريبية متخصصة ضمن برنامج "شهادات الائتمان" التي تمنحها مؤسسة موديز العالمية للتصنيف الائتماني. وتهدف هذه الدورات التدريبية إلى تطوير مهارات القيادات المصرفية في البنك وتعزيز خبراتهم الائتمانية وتقييم المخاطر للارتقاء بهم وظيفياً في أكبر مؤسسة مصرافية في الكويت. ويأتي تنظيم البنك لهذه الدورات التدريبية ضمن استراتيجية التعاون المستمر مع المؤسسات العالمية المتخصصة. ويتضمن البرنامج التدريبي العديد من المباحث الائتمانية تشمل مقدمة عن الخدمات المصرفية، التحليل المالي، إضافة إلى التعريف الشامل عن إدارة المخاطر وهيكلة المؤسسات المصرفية والمشاكل الائتمانية ومشاكل التمويل وغيرها من التحديات والحلول التي تصادف الإدارات في البنوك والمؤسسات المصرفية، وقد قامت عدة إدارات بالمشاركة في هذه الدورات، منها مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية ومجموعة إدارة المخاطر ومجموعة الخدمات المصرفية الخاصة، إضافة إلى مجموعة الخدمات المصرفية للشركات وغيرها من الإدارات المعنية الأخرى.

## التنوع / تكافؤ الفرص

في العام 2016، بلغ إجمالي عدد موظفي بنك الكويت الوطني في دولة الكويت 2,271 موظفًا. وتوضح الرسومات التالية نسب القوى العاملة المتمركزة في دولة الكويت من حيث الأكاديمية، الجنس والتوزيع العمري للعام 2016.



## مواصلة تركيزنا الاستراتيجي على تخطيط تعاقب الموظفين والمحافظة عليهم

### توظيف المواهب الكويتية

إضافة إلى تقديم برامج تدريبية وتطويرية للعمل على تعزيز مهارات الموظفين الحاليين، فإن بنك الكويت الوطني يمتلك استراتيجية خاصة لجذب واستقطاب الكفاءات الوطنية المؤهلة وتطوير مهاراتهم من أجل إعداد قادة مؤهلين للمستقبل على أعلى مستوى. وبعد تطوير واستقطاب موظفين محليين من الناحية الهامة للغاية بالنسبة للاستدامة في البلدان ذات المستويات المرتفعة من الوافدين الأجانب الذين يشغلون الوظائف العامة والمناصب الإدارية العليا. هذا وتلتزم الكويت بهذا التوجّه نظرًا لارتفاع نسبة الوافدين في تركيبنا السكاني، حيث قدرت نسبة الوافدين بحوالي 70% في العام 2016.

وتشعر بالتفاؤل قدرة بنك الكويت الوطني على استقطاب المواهب الجديدة في المؤسسة. ففي العام 2016، تم تصنيف بنك الكويت الوطني في المرتبة الأولى لقائمة "أرباب العمل المفضلين" على مستوى شركات القطاع الخاص داخل الكويت بناءً على تقييم مؤسسة يونيفرسوم لتصورات الطلاب والمهنيين الشباب، وذلك بناء على ما يلي:

- سمعة وصورة الشركة (على سبيل المثال: المنتجات المميزة، الابتكار، المسؤولية الاجتماعية للشركات، المكانة الاجتماعية)
- المكافآت وفرص التقدم الوظيفي (مثل مسار التقدم، الرواتب والمزايا التatafisive، المكافآت المستقبلية المحتملة بالإضافة إلى فرص التقدم)
- الموظفين والثقافة (مثل الإبداع، بيئة العمل الملائمة، الالتزام بالتنوع والشمولية وتطبيق مبدأ الجدارة)
- السمات الوظيفية (مثل بيئة العمل المحفزة، التركيز على العملاء، ظروف العمل المرنة والتدريب والتطوير الوظيفي)

\* في العام 2016، جاء بنك الكويت الوطني في المرتبة الرابعة، حيث كانت الشركات التي احتلت المراتب الثلاث الأولى هي شركة نفط الكويت (مؤسسة حكومية)، جوجل (شركة متعددة الجنسيات) والهيئة العامة للاستثمار (مؤسسة حكومية)

### ادارة الأداء

يتم دعم عملية تطوير موظفي بنك الكويت الوطني من خلال نظام إدارة الأداء الخاص بنا. ويشمل هذا الأمر على تعريف الاختصاصات المحددة مثل القيادة والإدارة، التعاون، روح الفريق، بناء العلاقات، المسائلة، التفكير التحليلي حل المشكلات، إلخ.

### تخطيط التعاقب الوظيفي

يمتلك بنك الكويت الوطني خطة إحلال وتعاقب وظيفي ثابتة يتم تفيذهما وتطورها مرة واحدة على الأقل بشكل سنوي. ويرجع الهدف من وراء هذه الممارسة إلى تحديد وتطوير الموظفين المرشحين لشغل الوظائف الحيوية والرئيسية والتي تعدً أمراً حيوياً لاستمرار أعمال بنك الكويت الوطني ونجاحه على الأمد الطويل.

إن عملية تخطيط التعاقب الوظيفي هي عملية نظامية من أجل تطوير وإلحاق الموظفين بوظائف الإدارة التنفيذية العليا والوظائف الحيوية الأخرى. وينظر إلى الوظائف الحيوية على أنها تلك الأدوار الضرورية لتسخير أعمال البنك بشكل فعال، وفي حال تركها شاغرة، تؤثر سلباً في قدرة الأعمال على تحقيق أهدافها الاستراتيجية. ومن أجل تحديد الوظائف الحيوية داخل بنك الكويت الوطني، نجد أن بنك الكويت الوطني يستعرض الوظائف في ضوء درجة المساهمة في المؤسسة والنسبة المفتوحة وتوافر الوظيفة/الموهبة، موضع الأزمات والإسهامات في البنك.

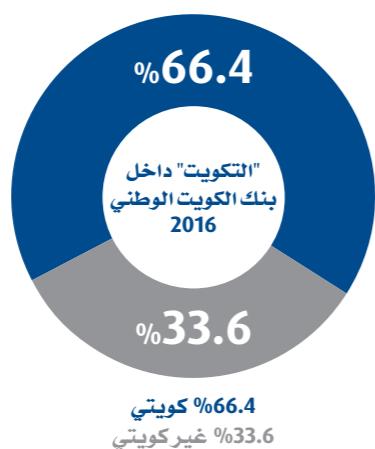
وعن طريق تحديد الموهبة القيادية في وقت مبكر وتنميتها من خلال التدريب والتوجيه والتدوير الوظيفي، يمكن للمؤسسة إيجاد مجموعة من المهاجرين القياديّة في طور الإعداد والحفاظ عليها والعمل على تنشئتها.

### دعم بنك الكويت الوطني لأعمال الموظفين

تخيل أنك أحد موظفي البنك وتمتلك البنك عملاً تجاريًّا. فإن بنك الكويت الوطني يعرض عليك ترويج منتجاتك بين الموظفين الآخرين، مثل تمكينك من إنشاء مكان مخصص داخل منطقة الكافيتريا حتى تسوق مشروعك الخاص.

ويُعد هذا البرنامج الذي يتبعه بنك الكويت الوطني لتشجيع الموظفين على تطوير أعمال جانبية أمرًا هامًّا في دعم تطوير الموظفين وتعزيز الفطنة التجارية والبحث على المشاركة.

### العملاء الوطنية "التكويت" داخل بنك الكويت الوطني



إن الالتزام بتمكين المرأة يجد دعماً من شيخة البحر - نائب الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الكويت الوطني تدشينه البحر الداعم الأبرز للمساواة بين الجنسين في بنك الكويت الوطني. ولأنها الأنثى الوحيدة التي تشغل منصب مسؤول تنفيذي في بنك الكويت الوطني، فقد تبنت شيخة البحر طرح قضية مسألة المساواة بين الجنسين في العالم العربي وهي المؤتمرات الدولية، مثل مؤتمر الشرق الأوسط الذي نظمه كلية لندن لإدارة الأعمال في دورته الثانية عشر بعنوان "سد الفجوة"، في المملكة المتحدة، بالإضافة إلى مناقشات الطاولة المستديرة للأعمال بعنوان "التنوع في القيادة، التي استضافتها مبادرة بيرل في مارس 2016.

بالحديث عن تجربتها الشخصية في بنك الكويت الوطني، قالت شيخة البحر: "في بنك الكويت الوطني، كنت محظوظة بالعمل مع أفراد على درجة عالية من الاحتراف والعلم والمرنة من مختلف أنحاء المنطقة والعالم وقد تعلمت منهم الكثير. تدعم بيئة العمل في البنك التمكّن المهني للأفراد بالكامل بغض النظر عن الخلفية أو العرق أو الجنس أو العقيدة. فالثقافة السائدة في بنك الكويت الوطني متعدّلة جدًا وتركز على النتائج، مع التشجيع الفعال لأولئك الأفراد الحريصين على تعزيز معرفتهم وتطوير مهاراتهم. وقد وضع البنك هدفًا له بالاستثمار في موارده البشرية، من خلال برامج التدريب الإداري والتطوير المهني على جميع المستويات. ولأن النساء ناجحات كمدیرات، لدينا العديد منهن في بنك الكويت الوطني. فلندين معايير أداء عالية، ومهارات في التعامل مع الآخرين وإدارة الأفراد وكذلك الكفاءة في صنع القرار وهو الأمر الذي يجعل منهن الخيار الأمثل للمناصب الإدارية المتوسطة وصولاً لأعلى الدرجات في السلم الوظيفي للشركات".

وفي إطار وصفها للبيئة الوطنية والإقليمي لدور المرأة في مجال الأعمال، قالت شيخة البحر:

**إن نسبة تمثيل المرأة في القوى العاملة قد تعددت الضعف حيث كانت 20% في العام 1980 وبلغت 43% في العام 2013**

وهي مستمرة في الزيادة. وتملك الكويت ثالث أعلى معدل لمشاركة المرأة في القوى العاملة في المنطقة العربية ولديها تقريباً ضعف المعدل العربي. كما أن القيود المفروضة على حقوق المرأة في مجال التجارة والأعمال تعد قليلة أو معدومة. فإن للمرأة الحق والحرية في تملك الأراضي والعقارات والأصول، كما يمكنها أن تشارك في المعاملات المالية باستقلالية وحرية.



في العام 2015، بلغت نسبة الموظفين الكويتيين من الموظفين المبتدئين 73%， وموظفي المستويات العليا 37%. وكما هو مذكور سابقاً، وفي ظل بلوغ المواطنين الكويتيين نسبة 30% فقط من التركيبة السكانية لدولة الكويت، يقوم بنك الكويت الوطني بتنفيذ برامج توظيف وتدريب وتطوير من أجل زيادة نسبة الموظفين الكويتيين.

وفي العام 2016، قام بنك الكويت الوطني بتعيين 328 موظفاً جديداً من بينهم 282 مواطناً كويتياً أي بنسبة 86%， وهذا شاهداً على فاعلية مجهدنا في هذا الشأن.

بالإضافة إلى أكاديمية الكويت وبرنامج الشباب المخصص لتدريب وتطوير الكوادر الوطنية اللذين سبق ذكرهما، تشمل جهودنا في مجال التوظيف ما يلي:

- برامج التدريب العملي لأكثر من 150 طالباً سنوياً، تُعقد بالتنسيق مع جامعات داخل دولة الكويت وخارجها
- اتفاقيات مستوى الخدمة بين بنك الكويت الوطني وجامعة الكويت، والكلية الأسترالية في الكويت، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا (GUST)
- رعاية مكتب التدريب الطلابي والخرجين بجامعة الكويت
- نادي الإدارة العامة (جامعة الكويت)
- نادي المحاسبة - جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا
- المشاركة في معارض التوظيف السنوية في الجامعات (برنامج إعادة هيكلة القوى العاملة، الكلية الأسترالية في الكويت، جامعة الشرق الأوسط الأمريكية، وجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا)

يلتزم بنك الكويت الوطني أيضاً بإرساء بيئة عمل وثقافة تساعدنا على توظيف وتطوير وتعزيز التنوع والمساواة بين الجنسين. ونحن نؤمن بأن تمكين المرأة وسد الفجوة بين الجنسين أمر بغية الأهمية للوصول إلى القيمة الكاملة لجميع مواردنا البشرية. وكذلك لتمكن كل امرأة من تطوير قدراتها بالكامل.

وكخطوة نحو النهوض بالمرأة في مجال الإدارة، عقد بنك الكويت الوطني منتدى "المرأة في القيادة".

في العام 2016، بلغ إجمالي القوى العاملة في بنك الكويت الوطني 53% من الذكور و47% من الإناث. تشكل الإناث اليوم أكثر من 50% من القوى العاملة الشابة في البنك، كما بلغت نسبة الكوادر النسائية حوالي 25% على مستوى الإدارة المتوسطة والإدارة التنفيذية.

النوع بين الجنسين بين موظفي بنك الكويت الوطني في عام 2016	المجموع	الذكور	الإناث	نسبة الإناث
إجمالي عدد الموظفين في بنك الكويت الوطني حسب الجنس	2,271	1,209	1,062	%47
الموظفون التابعون في بنك الكويت الوطني حسب الجنس (الدرجة 4 - 11)	1,824	879	945	%52
إجمالي الموظفين في بنك الكويت الوطني حسب الجنس بالإدارة المتوسطة	283	195	88	%31
إجمالي الموظفين في بنك الكويت الوطني حسب الجنس بالإدارة التنفيذية	164	135	29	%18



## إشراك الموظفين

كما يوضح المخطط التالي، معدل التقلبات الطوعية للموظفين في العام 2016 في بنك الكويت الوطني منخفضاً نسبياً حيث بلغ 13.8% حتى الآن، وبذلك يكون المعدل قد انخفض مقارنة بالعام الماضي، ولكن بزيادة طفيفة عن العام 2014.

معدلات التقلبات في بنك الكويت الوطني				من 2014 حتى 2016
2016	2015	2014	نسبة التقلبات الطوعية	
%13.8	%14.4	%12.6		

وفقاً للتقرير الصادر عن بنك TD (بنك تورنتو دومينيون) لسنة 2015 (والذي يعد من أكثر المؤسسات المصرفية الحاصلة على أعلى تصنيفات CR في العالم)، فقد ارتفع معدل تقليل الموظفين في البنك إلى 21.3% أي بزيادة قدرها 2% عن العام 2014. وقد بلغت نسبة التقليل الطوعي 11% في كندا و22.6% في الولايات المتحدة الأمريكية.

يمتلك بنك الكويت الوطني عدداً من المبادرات التي تهدف إلى زيادة معدل الإحتفاظ بالموظفي ومنع فقدان المواهب، وتشمل:

- في العام 2016، بدأ تسجيل بيانات كل موظف تم الاحتفاظ به خلال العام 2016 وما بعده
- تحديد الأقسام/المديرين ذوي معدل التقلبات العالي وإبلاغ شركاء الموارد البشرية في العمل/رئيس القسم
- زيارة الفروع والأقسام لتحديد وفهم القضايا الإضافية المحتملة التي تهم في معدل التناقض
- العمل مع شركاء الموارد البشرية في العمل لتحديد المجالات ذات الاهتمام مثل المديرين الذين تعاني شريحتهم من معدل تناقض عالي
- العمل مع مراكز التميز لتطوير/تغير عملياتها/إجراءاتاتها عند تحديد المشكلات
- تحديد الموظفين الذين تقدموا بطلبات لأكثر من ثلاثة إعلانات للتعيين الداخلي In House Engagements خلال 12 شهراً وتلبية طلباتهم للتأكد مما إذا كان هناك خطر مغادرة قائمة
- تخصيص جلسات مناقشة فردية للموظفين الذين يعانون من مشكلات

وبالإضافة إلى ذلك، تقدّم بنك الكويت الوطني برنامج توجيه يهدف إلى الحد من معدلات مغادرة الموظفين العاملين لمدة تقل عن سنة وتم تنفيذه في الأول من مايو لعام 2016 ومستمر حتى الآن. كما يراجع قسم الموارد البشرية بينك الكويت حالياً نهج أكاديمية الوطني وقد شمل بالدراسة 128 من خريجي أكاديمية الوطني، وستُرفع تحليلاتهم وتوصياتهم للإدارة.

## صحة وسلامة الموظفين

يتمتع الموظفون بالتأمين الصحي الوطني، وبالتالي فإن لديهم تغطية جيدة في التأمين الصحي. في العام 2015 طور بنك الكويت الوطني مزايا الموظفين عن طريق إدخال شركة تأمين جديدة وسعت شبكة المستشفيات والعيادات ذات السداد المباشر المتوفرة للموظفين وأسرهم.

ويُعد البنك بيئه عمل آمنة للغاية بشكل عام. حيث يمتلك العيادات المتوفّرة في الموقع في فروع الكويت وينظم للموظفين التدريب على إنعاش القلب، لقاحات الإنفلونزا، الوقاية من ارتفاع ضغط الدم والتدريبات على إطفاء الحرائق، علاج قضايا الصحة والسلامة، كما يطلق بنك الكويت الوطني أيضاً حملات التوعية المرورية للحث على منع المراسلة النصية أثناء القيادة.

## المكافآت والمزايا

تعقد بنك الكويت الوطني في العام 2013 مع شركة ماكليجن الاستشارية المتخصصة في مجال شؤون الأداء والمكافآت لإجراء دراسة دقيقة لقياس الأجور ودراسة المسميات والأوصاف الوظيفية. بدأ بنك الكويت الوطني على مدى العاشر الماضيين تتنفيذ التوصيات الواردة في الدراسة القياسية لتوحيد وتحديث جدول المرتبات لدينا مع السوق الخارجية.

طوال خلال عملية مراجعة الأجور في العام 2015، تم تعديل الترقيات والمرتبات لتتناسب بشكل أفضل مع أجور الموظفين المستحقين ووضع مسمياتهم الوظيفية. كما حسّن بنك الكويت الوطني بنية المكافآت للاحتفاظ بأعلى الموظفين أداءً وتحفيزهم وكذلك مكافأة بعض أصحاب الشهادات المهنية.

يقدم بنك الكويت الوطني ميزة التغطية التأمينية لجميع الموظفين، للزوج وطفلي حتى سن 23 عاماً.

إن مشاركة وولاء وتحفيز الموظفين واستعدادهم لبذل جهد يفوق حدود الوصف لوظائفهم، هي عوامل لا تؤثر فقط على تجربتهم ومناخ عمل جميع من يعمل في بنك الكويت الوطني، لا بل تؤثر كذلك على رضا العملاء وأداء الأعمال بشكل عام. وإدراكاً لهذه الجدوى الاقتصادية لدعم الموظفين وخلق بيئة عمل إيجابية، فقد أطلق بنك الكويت الوطني برنامج أنا الوطنى في شهر أبريل من العام 2012 على مستوى مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية، ثم على مستوى المؤسسة ككل في شهر يونيو من العام 2014. ويركز برنامج أنا الوطنى على إشراك كل موظف بجعله يعيش قيمتنا ويتعاون في خدمة العملاء.

تشمل هذه المبادئ أوصافاً سلوكية مثل "مسؤوليتي هي فهم المشكلات التي تواجهكم ودعمكم بایجاد حل" وأسعى جاهداً تقديم أداء يفوق توقعاتكم". وفيما يلي وصف العناصر الرئيسية للبرنامج.



يركز برنامج أنا الوطنى على تحمل الموظفين للمسؤولية والمساءلة حيث نسعى جاهدين وباستمرار لتجاوز توقعات عملائنا وتقديم خدمات أفضل جودة. كما يقدر البرنامج الموظفين ويكافئهم على تجاوز مهام وظائفهم المحددة، والتعاون لأبعد الحدود في أداء مهامهم اليومية. ويركز برنامج أنا الوطنى كذلك على تحسين بيئه عمل الموظف لإرساء بيئه عمل محفزة، كما يضيف البرنامج قيمة لمعلمهم من خلال التقدير. وقد عبر الموظفون عن شعورهم بالتقدير عند زيارة الإدارة لهم لكافأتهم ضمن برنامج أنا الوطنى.

وقد كان للبرنامج بالغ الأثر. فقد عزز برنامج أنا الوطنى من نتيجة رضا العملاء وتجربة العملاء وجودة الخدمة، كما هو مبين فيما يلي. وعلاوة على ذلك، فقد طور أداء المبيعات بشكل جذري منذ العام 2011 متبايناً التوقعات في جميع المنتجات مثل القروض، الشباب، الودائع، الرواتب وبطاقات الائتمان.

نتيجة مؤشر رضا العملاء	2016	2015	2014	2013	2012
%91	%92	%88	%88	%84	
%87.85	%85.80	%85.80	%86.50	%86	
%96.11	%95.80	%96.50	%96	%94.50	

مؤشر تجربة العملاء	2016	2015	2014	2013	2012
%87.85	%85.80	%85.80	%86.50	%86	
%96.11	%95.80	%96.50	%96	%94.50	

جودة الخدمة	2016	2015	2014	2013	2012
%96.11	%95.80	%96.50	%96	%94.50	

يقس أثر برنامج أنا الوطنى على مشاركة الموظفين كيّفياً، وليس كمياً. وبينما أن أهداف البرنامج قد أثرت إيجاباً على مشاركة الموظفين في مختلف الأنشطة التي تمت عبر جميع قنوات التواصل بين جميع مجموعات بنك الكويت الوطني. وفقاً لنتائج استبيان العام 2015، فإن الغالبية العظمى من موظفي مجموعة الخدمات المصرفية الشخصية تعتبر برنامج أنا الوطنى يتعلّق بهم ويعاقبون على أن البرنامج يخلق الحافز والمشاركة على مستوى بنك الكويت الوطني، مما يعكس تعزيز التميّز الداخليًّا وخارجيًّا. ويرجع ذلك إلى تكثيف المبادرات لنشر الوعي وتحفيز المشاركة لضمان تلقى الموظفين تقديرًا لجهودهم وإخلاصهم لبنك الكويت الوطني. على هذا النحو، كانت هناك مزايا ملحوظة بعد بدء برنامج أنا الوطنى، بغض النظر عن غيرها من المبادرات التي أطلقت لتعزيز التزام الموظفين. لقد وجدنا أنه كلما كانت مكافآت الموظفين أكبر، كلما زاد ولاءهم لبنك.

كانت فعاليات "اللقاءات المفتوحة" أو "Town Hall Meetings" للموظفين أحد مبادرات بنك الكويت الوطني المهمة أيضًا لتحسين مشاركة الموظفين وتعزيز التواصل المتبادل. وبدأ بنك الكويت الوطني اللقاءات المفتوحة في العام 2015.



## الاهتمام ببيئتنا

**المبنى الرئيسي الجديد لبنك الكويت الوطني بمعايير LEED الذهبية | تأثيرنا البيئي | استدامة منتجاتنا وخدماتنا**

### المبنى الرئيسي لبنك الكويت الوطني المصمم وفق معايير LEED الذهبية

يوشك المبنى الرئيسي الجديد لبنك الكويت الوطني والذي صمم وفق معايير LEED الذهبية في مدينة الكويت على الانتهاء، وبهذا، ستنطلق من وضمنا الراهن المنقسم إلى ثلاثة مباني في مناطق مختلفة من العاصمة إلى برج واحد شامخ يزين أفق مدينة الكويت ويعانق جذورنا التاريخية. وقد قدمنا للمهندسين المعماريين وغيرهم من المهندسين ثلاثة متطلبات وظيفية للاسترشاد بها في عملية التصميم وهي: أن يكون المبنى متفرداً، وعملياً ومستداماً.

سيتضمن البرج المكون من 62 طابقاً، وعلى مساحة 130,000 مترًا مربعاً تصميمياً فريداً، يتميز بزجاج عالي الأداء لغلاف المبنى وزعافن عملاقة توفر ظلاً وتحتاج إلى طاقة، واحتراز حقوق الإنسان. يلتزم بنك الكويت الوطني بقانون العمل الكويتي الذي يضمن أيضاً حقوق الإنسان.

ويشتمل على علو ٢٠٠ مترًا عاصماً على مسار الشمس، كما صنعت بعض التصاميم بمادة محلية ومعاد تدويرها. زود المبنى بمميزات توفير الطاقة وأدوات إدارية متطورة للمباني لتخفيف إنبعاث ثاني أكسيد الكربون. ومن إحدى الميزات المثيرة للاهتمام، تكنولوجيا التكيف تحت الأرض، مع "غرفة الجليد" التي تبلغ مساحتها 7,000 مترًا مربعًا والتي من شأنها دعم برادات المياه والمبادرات الحرارية عند التشغيل خلال الساعات القصوى، لتبريد الهواء بشكل طبيعي قبل أن يدخل إلى نظام تكييف الهواء، وبالتالي تخفيض استهلاك الطاقة. والميزة الأخرى هي تكنولوجيا المصاعد المزدوجة الموفرة لمساحة ذات نظام التحكم في الوجهة الذي يحسن الكفاءة ويخفض من استهلاك الكهرباء. كما أن تصميم المخطط المفتوح للأماكن العامة وتصميم مساحات المكاتب الداخلية من الأعمدة يهدف إلى إضفاء لمسة من الرفاهية، وسهولة الاتصالات والتواصل بين الأقسام وموظفي بنك الكويت الوطني الذين يعملون داخل المبنى. وسيضم البرج أيضاً صالة للألعاب الرياضية، قاعات للتدريب، صالة عرض، غرف للصلاة، حدائق معلقة وكافتيريا للموظفين. كما سيتضمن متحفًا على مساحة 600 متر مربع والفرع الرئيسي لبنك الكويت الوطني.

لقد تم تصميم مبني البنك المنشيد وفق معايير LEED الذهبية بحيث يلبي احتياجاتنا من مكاتب ومساحات للعمل في مناخ الكويت القاسي فهي من أكثر المناطق في العالم، حيث تصل درجة الحرارة في شهر يوليو 50 درجة مئوية (122 درجة فهرنهايت). كما يشتهر على مميزات التصميم المستدام لتعزيز استدامة الموقع، وترشيد استخدام المياه والحد من انبعاثات الطاقة، وجودة البيئة الداخلية والتفاعل الاجتماعي، مع تلبية المتطلبات التنظيمية المطبقة في الكويت. فهو بمثابة مثال يحتذى به للتصميم المستدام في الكويت.



بالإضافة إلى ذلك، يستفيد موظفو بنك الكويت الوطني من المواطنين الكويتيين بمزايا كبيرة متاحة لهم كمواطنين، وتشمل بدلات الرعاية الصحية والسكن، والمواصلات. على سبيل المثال، يحصل المواطنين الكويتيون على:

- الإعانة الاجتماعية لبرنامج إعادة هيكلة القوى العاملة لتشجيع الكويتيين على العمل في القطاع الخاص (إعانة الزواج والإنجاب، وغيرها)
- إعانة يتجاوز لجميع الذكور الكويتيين المتزوجين الذين لم يحصلوا بعد على سكن خاص
- خصم المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية لبلغ شهري من جميع الموظفين الكويتيين الذين يعملون في القطاع الخاص ليحصلوا على الراتب عند تقاعدهم

## حقوق الإنسان والعمل

يمتلك بنك الكويت الوطني قوى عاملة غير نقابية، ومع ذلك فإن لدينا سياسات وممارسات وثقافة تنظيمية تدعم حقوق العمل وظروف العمل عالية الجودة، واحترام حقوق الإنسان. يلتزم بنك الكويت الوطني بقانون العمل الكويتي الذي يضمن أيضاً حقوق الإنسان.

في سياق معايير الهيئة العامة للبيئة (EPA) في الكويت ومتطلباتها التنظيمية، فيما يتعلق بعملياتها الداخلية والمشاريع التي تستثمر فيها، يلتزم بنك الكويت الوطني باللوائح المتعلقة بحقوق الإنسان، مثل حقوق السكان الأصليين والتاثير على الشعوب والمجتمعات الأصلية، حماية صحة الإنسان، حماية التراث الثقافي، الصحة والسلامة المهنية، حقوق إعادة التوطين القسرية وإشراف ومشاركة أصحاب المصلحة. كما نمثل لجميع القوانين المتعلقة بعمل الأطفال والعمل القسري، والحرية النقابية والمقاومة الجماعية، وعدم التمييز. كما ذكرنا، فإن هذه المتطلبات تطبق أيضاً على المشاريع التي يمولها بنك الكويت الوطني، والمشاريع التي تحقق في تلبية معايير الممارسات الخاصة بالبيئة والعمل للهيئة العامة للبيئة لن يتم ترخيصها.

### قانون العمل الكويتي

#### وزارة الشؤون الاجتماعية والعمل

الحد الأدنى لحقوق العمال الذي يحدده قانون العمل الكويتي يسري على جميع العاملين في القطاع الخاص. يشمل القانون:

- التوظيف، التدريب العملي والتدريب المهني
- تشغيل الأحداث (لا يُسمح بعمل الأطفال دون سن 15 عاماً)
- توظيف المرأة (تمحنج 70 يوماً إجازة حضانة مدفوعة الأجر وحماية أثناء العمل، بمنع ساعتين راحة لإرضاع الطفل والحصول على أجر مساوي للعمل المساوي، والحماية من الأعمال الخطرة أو التي تتضمن على استغلال)
- عقد العمل
- التزامات العمال وأصحاب العمل والجزاءات التأديبية
- إنهاء عقد العمل ومكافأة نهاية الخدمة
- أنظمة العمل وظروفة (الأجور، ساعات العمل، عطلة نهاية الأسبوع والإجازات السنوية المدفوعة)
- قواعد للسلامة والصحة المهنية
- علاقات العمل الجماعية (تنظيمات العمال، أصحاب العمل وحقوق تشكيل النقابات، عقد العمل الجماعي ومنازعات العمل الجماعي)
- المراقبة على العمل والجزاءات



## المبنى الصديق للبيئة - صمم وفق معايير المبني المستدام (LEED)

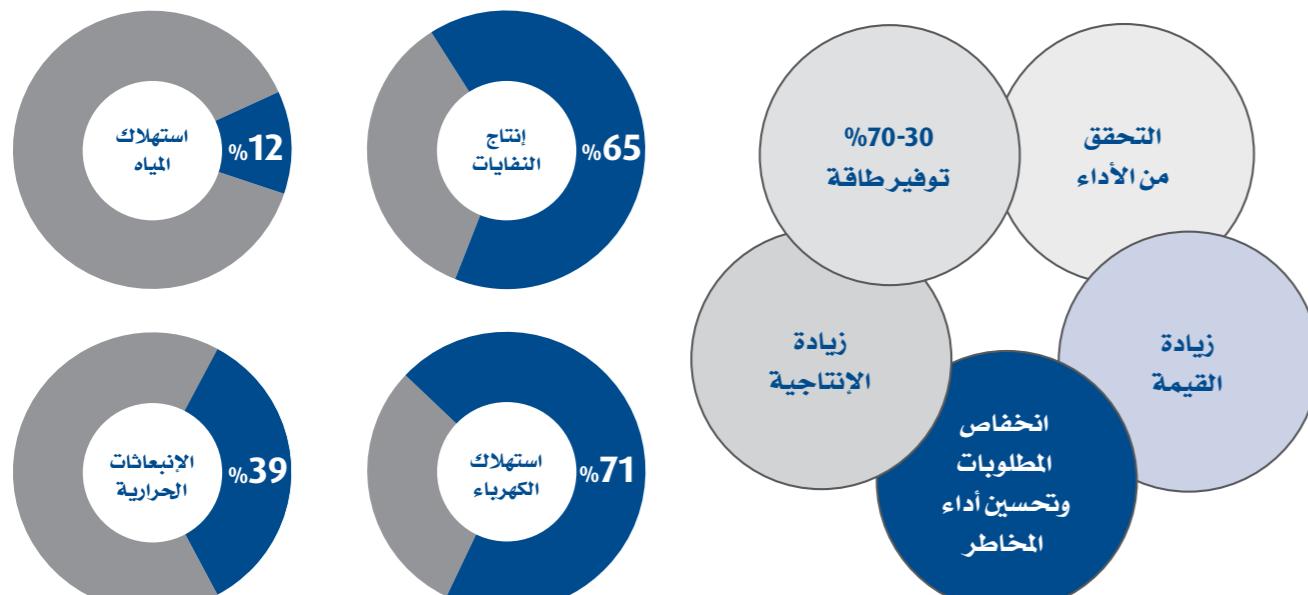
غالباً ما تتجاهل ممارسات البناء التقليدية العلاقات المتداخلة بين المبني ومكوناته، محیطه ومستخدميه. نتيجة لذلك، تستهلك المبني التقليدية موارد أكثر من اللازم، مما يؤثر سلباً على البيئة وينشأ عنها كمية كبيرة من النفايات. وتشير تقديرات المجلس الأميركي للأبنية الخضراء (USGBC) إلى أن المبني في الولايات المتحدة الأميركية وحدها مسؤولة عن:

- %71 من استهلاك الكهرباء
- %39 من استهلاك الطاقة
- %39 من إجمالي انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (CO<sub>2</sub>)
- %40 من استهلاك المواد الخام
- %65 من إنتاج النفايات (136 مليون طناً سنوياً)
- %12 من استهلاك المياه الصالحة للشرب

وقد أدت هذه النتائج إلى تبني صناعة التشييد والبناء نموذجاً جديداً، يحقق التنمية المستدامة، ولا يعني فقط إنشاء مبني متفردة في المظهر فحسب، ولكن من خلال منح الأولوية للقيمة المضافة للمبني المقيدة لمستخدميه والمجتمع المحلي والبيئة. لذا يحرص العمالء ذوي المسؤوليات المختلفة من المجتمعية على أن تتعكس التزاماتهم تجاه مجتمعاتهم المحلية من خلال تشييد مبانٍ جديدة وتُعد المؤسسات المالية الكبرى هي الرائدة الآن في هذا المضمار. تعزز المبني الصديقة للبيئة الحفاظ على الموارد من خلال ترشيد الطاقة واستخدام الطاقة المتجددة، ومحاربة التغير المناخي، وتحسين الظروف المعيشية للبيئة. تأخذ بعين الاعتبار في مرحلة التصميم الآثار البيئية والحد من النفايات والأثار الاجتماعية. بالإضافة إلى ذلك، تهدف إلى:

- توفير بيئة صحية ومرحة
- خفض تكاليف التشغيل والصيانة
- الحفاظ على الجانب التاريخي
- تسهيل الوصول إلى وسائل النقل العام وغيرها من أنظمة البنية التحتية للمجتمع

أخذ دورة حياة المبني ومكوناته بعين الاعتبار، وكذلك الأثر الاقتصادي والبيئي فضلاً عن الأداء.



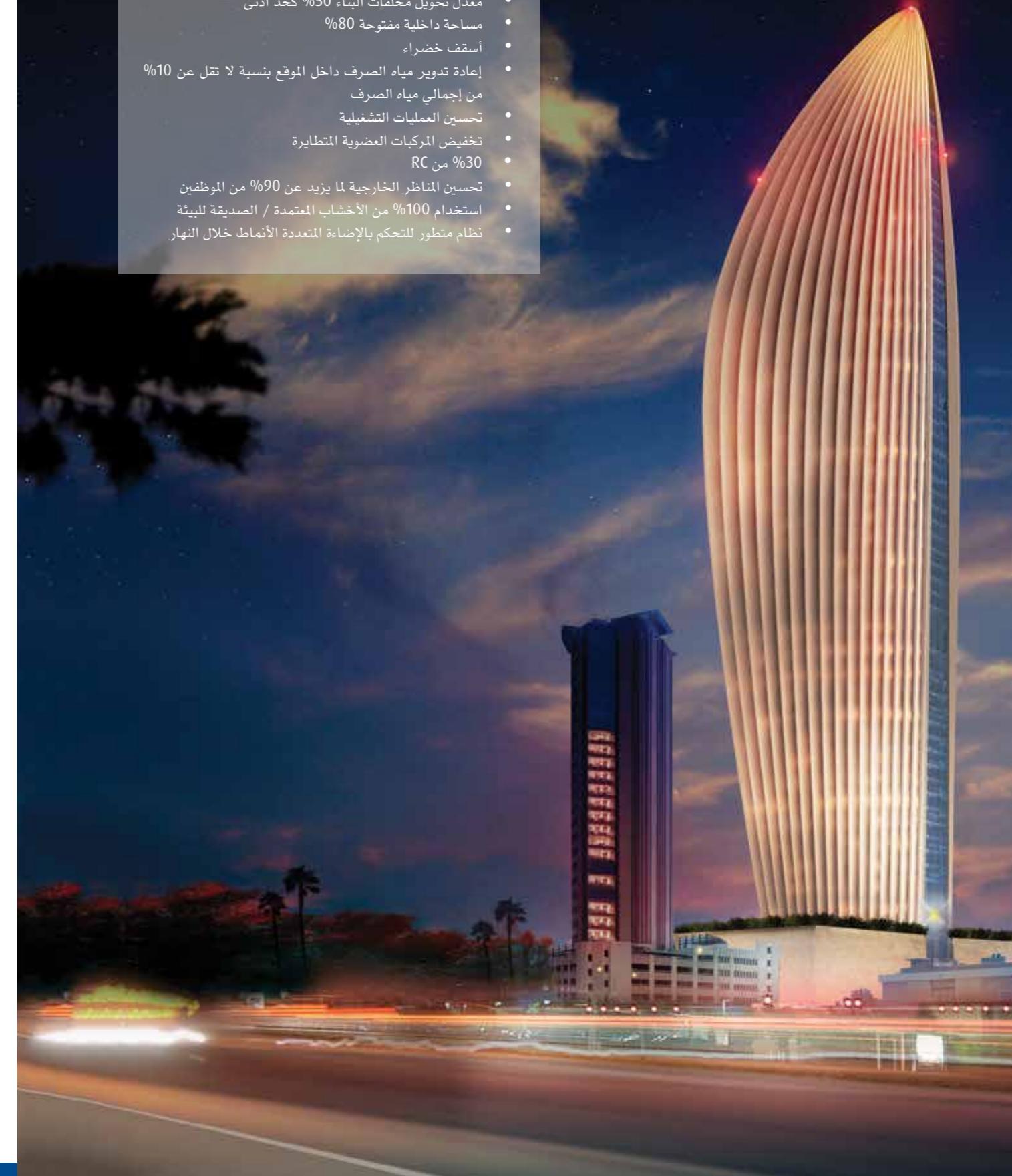
الأثر السبلي للمبني على البيئة  
وفقاً لتقديرات المجلس الأميركي للأبنية الخضراء (USGBC)

القيمة المضافة للمبني المستدام

أهداف تصميم المقر الرئيسي لبنك الكويت الوطني المشيد وفق

معايير LEED (نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة)

- الهدف LEED الذهبي
- إجمالي النطاق: 69 من 110
- تحسين أداء الطاقة بما يقارب 40%
- توفير ما يقارب 30% من استهلاك المياه داخل المقر
- معدل تحويل مخلفات البناء 50% كحد أدنى
- مساحة داخلية مفتوحة 80%
- أسقف خضراء
- إعادة تدوير مياه الصرف داخل الموقع بنسبة لا تقل عن 10%
- من إجمالي مياه الصرف
- تحسين العمليات التشغيلية
- تخفيض المركبات العضوية المتطرفة RC 30%
- تحسين المناظر الخارجية لما يزيد عن 90% من الموظفين
- استخدام 100% من الأخشاب المعتمدة / الصديقة للبيئة
- نظام متتطور للتحكم بالإضاءة المتعددة الأنماط خلال النهار



### تقييم LEED لبنك الكويت الوطني

هناك 110 نقاط محتملة وأربع مستويات تقييم في الإصدار الثالث من نظام LEED كل تقييم يقابل عدد مطلوب من النقاط:

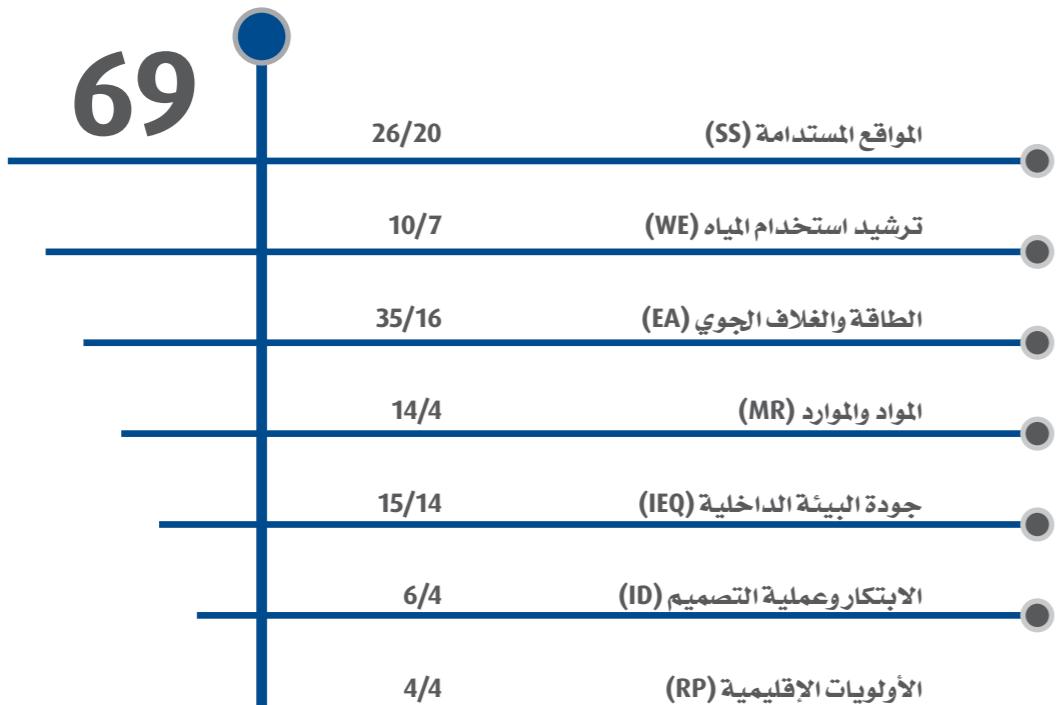
- معتمد (40-49 نقطة)
- فضي (50-59 نقطة)
- ذهبي (60-79 نقطة)
- بلاتيني (أكثر من 80 نقطة)

ينقسم الإصدار الثالث من نظام LEED إلى 7 فئات اعتماد رئيسية منها فئتين تتعلق باعتمادات إضافية كمنح تؤدي للحصول على 10 نقاط محتملة من

إجمالي نقاط النظام البالغة 110 نقاط. هذه الفئات هي:

- الواقع المستدام (SS)
- ترشيد استخدام المياه (WE)
- الطاقة والغلاف الجوي (EA)
- المواد والموارد (MR)
- جودة البيئة الداخلية (IEQ)
- الابتكار وعملية التصميم (ID)
- الأولوية الإقليمية (RP)

فحرص فريق المشروع تصميم البرج وطرق إنشائه مقابل نقاط تقييم نظام LEED وتم تحديد 69 نقطة مستهدفة، تستهدف حالياً تحقيق تقييم LEED الذهبي. هناك 32 من 110 نقاط لا يمكن تحقيقها في هذه المرحلة من المشروع، تبقى 10 نقاط محتملة قد يمكن تحقيقها أو لا يمكن تحقيقها وفقاً لقيمتها المضافة للمبنى من حيث توفير التكاليف. ويلخص المخطط المبسط التالي الهدف الحالي للمشروع، حيث يشير إلى النقاط المستهدفة ضمن كل فئة من الفئات الرئيسية لنظام LEED .



إن بنك الكويت الوطني "مؤسسة مالية عريقة في الكويت والشرق الأوسط" ، فهو يشكل جزءاً لا يتجزأ من المجتمع الكويتي منذ 65 عاماً، ولديه التزام غير مسبوق في المشاركة الاجتماعية التي تمتد الآن لتبليبة الطلب الأكثر إلحاحاً في القرن الحادي والعشرين، لا وهو "الاستدامة".

وفقاً لذلك، يجب لا يقتصر دور برج المقر الرئيسي الجديد على توفير بيئية داخلية ممتازة لموظفي البنك، بل لابد أن يمثل نموذجاً يحتذى به في كفاءة البناء والتشغيل وأن يكون من أكثر المباني الإدارية "حفظاً على البيئة" وله "أقل أثر كربوني" ممكناً في دولة الكويت. يعكس مقر بنك الكويت الوطني الجديد التزام الشركة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية تجاه المجتمع المحلي من خلال دعم الحكومة الكويتية بقوة في التزاماتها العالمية بشأن التغير المناخي، وتحديداً في بروتوكول كيوتو.

### نظام الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة (LEED) باعتباره معياراً لبنك الكويت الوطني

لابد وأن يعكس برج مقر بنك الكويت الوطني مكانة العالمية للبنك من خلال الالتزام المستدام؛ مما يدل على الوعي البيئي العالمي للبنك في حين يجذب أصحاب الكفاءات العالمية من العاملين في القطاع المالي والمصرفي الدولي. وقد كانت الطريقة الأمثل لتحقيق ذلك من خلال إتاحة تقييم هيكيل المبني وتشغيله من جهة متخصصة دولية مستقلة مثل المجلس الأميركي للأبنية الخضراء. شهادة LEED (الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة) تمنح من جهة مستقلة لاعتماد أداء المبني. **وتتميز المبني الحاصلة على شهادة LEED** بأن تكلفة تشغيلها وصيانتها أقل بنسبة تصل إلى 20%؛ وتستهلك طاقة أقل بنسبة 25%؛ ومياه أقل بنسبة 11%؛ كما أن انبعاثات ثاني أكسيد الكربون تكون أقل بنسبة 34%، فضلاً عن أن قيمتها مقابل المال تكون أعلى من المبني التقليدية في أسواقها؛ وهي صحيحة وآمنة أكثر بالنسبة لقاطنيها.

تم تحديد هدف بنك الكويت الوطني في وقت مبكر خلال مرحلة تصور المشروع وهو: الحصول على التقييم **الذهبي** لبرج مقر بنك الكويت الوطني كما قرره نظام LEED الجديد (الإصدار 3 - لعام 2009) للتقييم. لنلقي نظرة على تفاصيل التخطيط لهذا الهدف المراد تحقيقه.



- اتباع ممارسات لترشيد استهلاك الموارد أثناء الطباعة، مثل الأخبار المعاد تدويرها
- السعي لتصنيع الفروع خالية من الورق
- الحد من وسائل النقل
- تعيين الموظفين بالقرب من مساكنهم حيثما أمكن ذلك
- الحد من السفر حيثما أمكن ذلك
- منذ العام 2006، تم توفير خدمة النقل بحافلات الشركة بين المبني الإدارية في مدينة الكويت لتشجيع النقل الجماعي

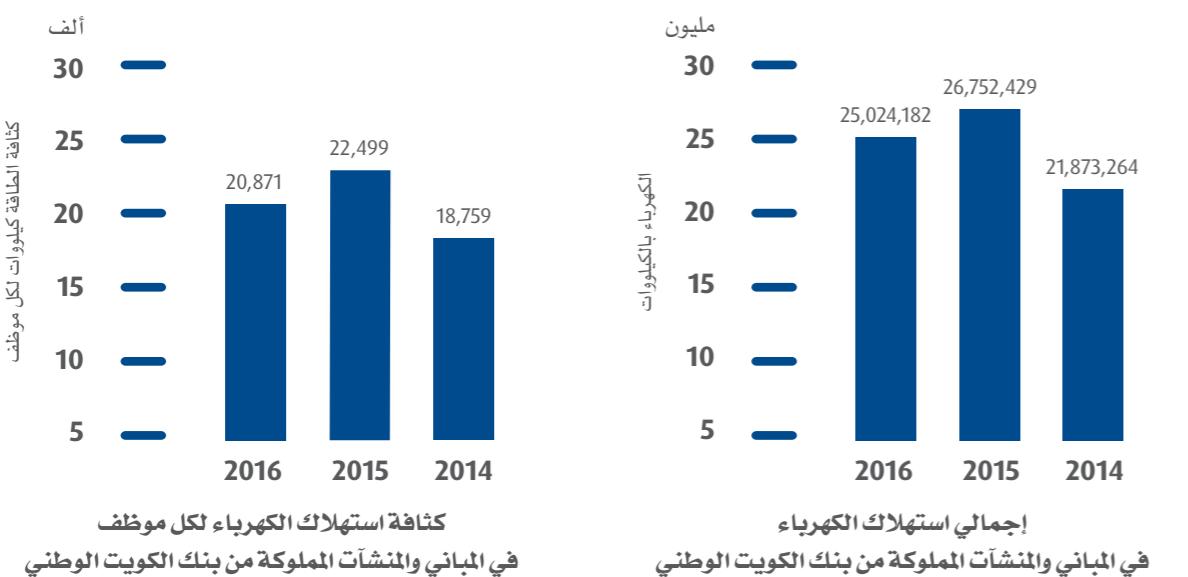
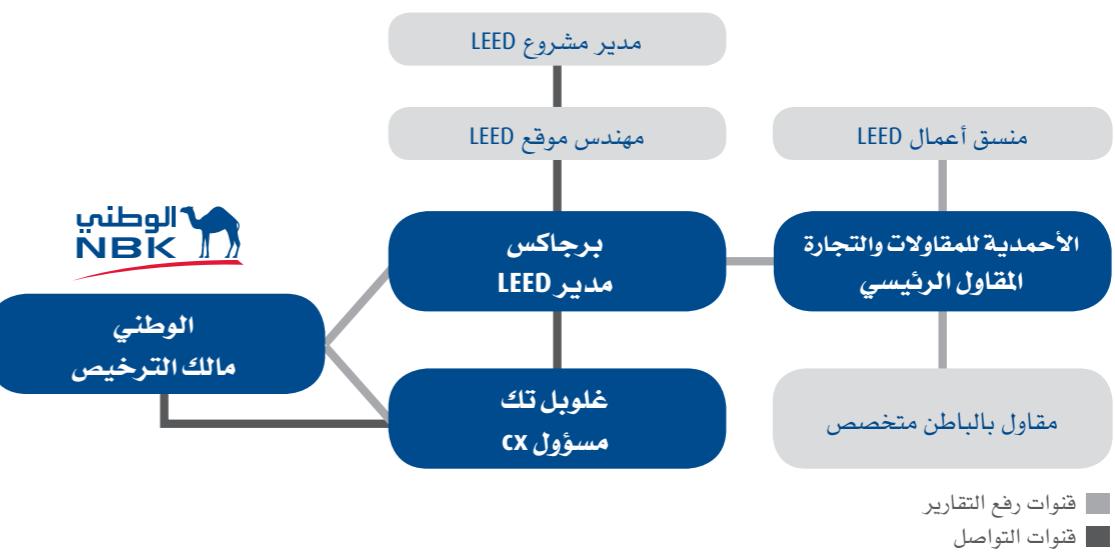
ويلخص القسم التالي استهلاك بنك الكويت الوطني للطاقة، وانبعاثات غازات الاحتباس الحراري واستهلاك المياه لعام 2014، 2015 و 2016 في المراقبة من قبل بنك الكويت الوطني. تحسب بيانات كثافة الطاقة استناداً إلى 1,199 موظفاً في المراقبة التي يقدم عنها تقارير بيانات الاستهلاك [2271] (بنك الكويت الوطني)، زائد 125<sup>\*</sup> (شركة الوطني للاستثمار "إن بي كيه كابيتال")، إضافةً إلى 33 (شركة الوطني للوساطة المالية)، ناقص 1,230 (الراية) [1,199 =].

<sup>\*</sup> عدد الموظفين في دولة الكويت فقط.

<b>استهلاك الكهرباء في المبني المملوكة لبنك الكويت الوطني<sup>*</sup></b>			
2016	2015	2014	إجمالي استهلاك الكهرباء المستهلكة (كيلوواط)
25,024,182	26,752,429	21,873,264	
كثافة الطاقة (كيلوواط لكل موظف)			
20,871	22,499	18,759	

<sup>\*</sup> يرجى العلم أن هذا الجدول لا يشمل بيانات برج الراية، المدرجة ضمن عقدنا الإيجاري حيث لم يتم رصدها على حدة في ذلك الوقت.

المعلومات التالية تحدد الـ 69 نقطة المستهدفة والاستراتيجيات الالزمة المنفذة حالياً في تصميم مخطط بناء المبني.



**تأثيرنا البيئي**  
قاد بنك الكويت الوطني لسنوات مبادرات على مستوى العمليات الداخلية وفي المجتمع بهدف الحفاظ على الطاقة والموارد وكذلك الحفاظ على بيئتنا الطبيعية.



ومع ذلك، فإن تقييم تأثيرنا البيئي الداخلي من خلال مراقبة استهلاك الطاقة والموارد، وأثار الكربون (انبعاثات الغازات الدفيئة) والنفايات تبقى مجالات جديدة لبنك الكويت الوطني. لهذا نعمل على بناء نظم إدارة البيانات لقياس التحسن وإدارته بدقة في هذه المجالات على نحو فعال. ونعرض في هذا التقرير المعلومات المتوفرة لدينا ولغاية يومنا هذا.

<b>أثر الغازات الدفيئة في المبني المملوكة لبنك الكويت الوطني<sup>*</sup></b>			
2016	2015	2014	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (بالطن المترى)
17,640	18,858	15,418	
14.71	15.86	13.22	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة (بالطن المترى لكل موظف) <sup>**</sup>

**مبادرات الاستدامة البيئية الداخلية**  
يتبنى بنك الكويت الوطني عدداً من المبادرات للحفاظ على الموارد على مستوى عملياتنا:

- إعادة تدوير الورق
- توفير الطاقة عن طريق إطفاء جميع الأنوار في 68 فرعاً خلال عطلة نهاية الأسبوع
- استخدام معدات توفير الطاقة
- تنفيذ تدابير لتوفير الطاقة على مستوى تكييف الهواء والإضاءة
- الانتقال إلى النظام الرقمي بدلاً من الوثائق والراسلات الورقية

<sup>\*</sup> ملاحظة: يرجى العلم أن هذه البيانات لا تشمل برج الراية، المدرجة ضمن عقدنا الإيجاري حيث لم يتم رصدها على حدة في ذلك الوقت.

<sup>\*\*</sup> مستوى الانبعاثات الكربونية 0.72962 جم CO<sub>2</sub>/كيلوواط ساعة بحسب آخر الدراسات في عام 2015 على موقع emissionsfactors.com عن عام 2014.

للأسف فقد زاد استهلاك الطاقة، ابعاث غازات الدفيئة واستهلاك المياه في منشآتنا بين عامي 2014 و 2015. إن معدل استهلاك الكهرباء والمياه ينماذج من سنة إلى أخرى بسبب اختلاف درجة حرارة الطقس والتي ينجم عنها استهلاك مرتفع للكهرباء وخصوصاً خلال فصل الصيف حيث يتطلب تشغيل أجهزة التكييف. ففي الأشهر الممتدة من يونيو إلى سبتمبر، ترتفع درجات الحرارة في الكويت بشكل ملحوظ لتتجاوز 42 درجة مئوية، كما أن من أهم أسباب زيادة استهلاك الطاقة في عام 2015 يعود إلى افتتاح 3 فروع جديدة إلى جانب إضافة ومنشآت تخزين كبيرة في الأحمدية. إلا أنها حرصنا جاهدين على تحفيض استهلاك الكهرباء والمياه بين عامي 2015 و2016 كما نتوقع أن تكون لنا بصمة مشرفة في الحفاظ على بيئتنا وخفض الاستهلاك بشكل ملحوظ مع الانتهاء من تشييد المقر الجديد لمبني الرئيسي الذي يمتاز بتصميمه الأكثر عالمانية واستدامة.

#### النفايات: إعادة تدوير المعدات الإلكترونية

تقوم وحدات الأعمال لدينا عادة بإرسال أي معدات مكتبية مستهلكة مثل أجهزة الكمبيوتر والطابعات وأجهزة الفاكس وألات التصوير إلى مخازن جليب الشيوخ كخردة. وأحياناً يُعيد بنك الكويت الوطني بيعها للموظفين من خلال "البيع المفتوح"، وفي مناسبات عديدة، نبيعها جميعاً لمشترين خارجين لإعادة استخدامها، تجديدها وإعادة تدويرها أو لاستعادة الموارد.



ويبلغ إيرادات مبيعات الأجهزة المباعة خلال السنوات الثلاث الماضية 25,059 ديناراً كويتيّاً، وتنقسم إلى

ما يلي:

- العام 2014 = 4,144 ديناراً كويتيّاً
- العام 2015 = 10,229 ديناراً كويتيّاً
- العام 2016 = 10,686 ديناراً كويتيّاً

ويحرص قسم تكنولوجيا المعلومات ببنك الكويت الوطني على محو وإلغاء البيانات تماماً من جميع المعدات الإلكترونية قبل نقلها من البنك.

#### النفايات: تحفيض استهلاك الورق وإعادة التدوير

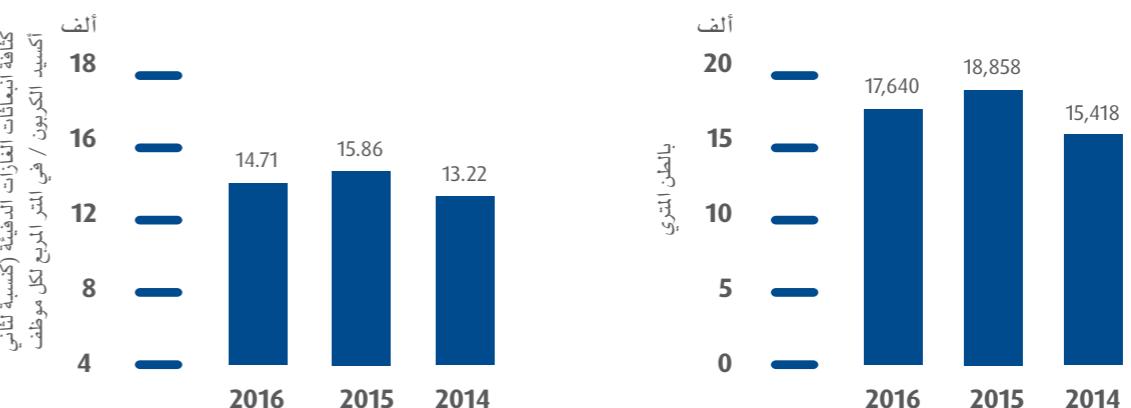
بلغ متوسط الدخل المحقق من عملية إتلاف الورق أو ما يعرف بـ (إعادة التدوير) خلال الثلاث سنوات الماضية نحو 2,275 ديناراً كويتيّاً سنوياً.



يتبنى بنك الكويت الوطني مبادرات لتعزيز التشغيل الآلي والمدفوعات الإلكترونية (داخلياً وتشجيع العملاء على الانتقال إلى التعامل بدون نقود واستهلاك ورق أقل). ففي العام 2016، كانت 96% من المعاملات خارج الفروع، مما يشير إلى تزايد استخدام المواد الإلكترونية بدلاً من الورقية. كما أنها حدثنا نظام المشتريات لدى البنك فأصبح آلياً وذلك لتجنب استعمال الورق.

#### وسائل النقل

من المتوقع أن يحقق المقر الجديد لبنك الكويت الوطني انخفاضاً كبيراً في التأثير البيئي لعملياتنا. وبالإضافة إلى بيئه العمل المتميزة ومزايا المشاركة الاجتماعية التي سيقدمها مبني المقر الجديد، فسيتحقق كذلك انخفاضاً هاماً في طاقة النقل والوقت الذي يستغرقه موظفو بنك الكويت الوطني حالياً في الانتقال من مبني آخر لحضور الاجتماعات طوال يوم العمل الاعتيادي. علماً بأن بنك الكويت الوطني يتبنى بالفعل عدداً من المبادرات للحد من النقل، بما في ذلك: تعين الموظفين بالقرب من مساكنهم حيثما أمكن ذلك، والحد من السفر كلما كان ذلك متاحاً، وتوفير خدمة النقل بحافلات الشركة بين المبني الإدارية لاستخدامها من قبل الموظفين.



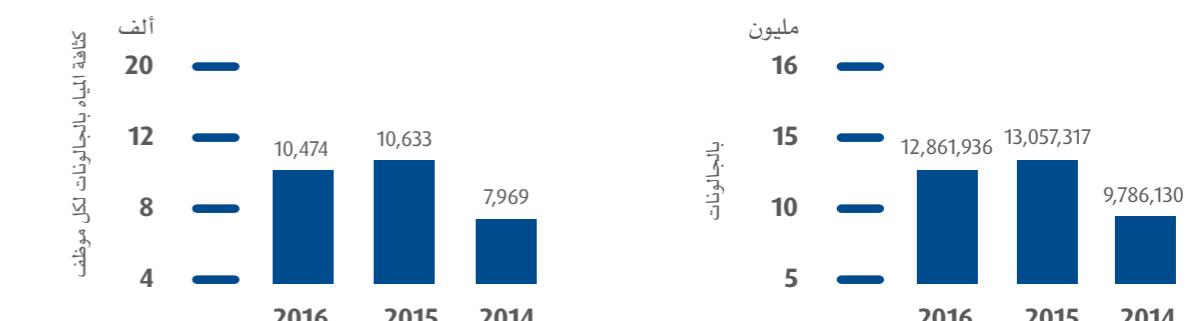
كثافة ابعاث الغازات الدفيئة من استهلاك الكهرباء لكل موظف في المبني والمنشآت المملوكة من بنك الكويت الوطني

اجمالي ابعاث الغازات الدفيئة بالطن المترى

استهلاك المياه  
وتلخص إجمالي استهلاك المياه في المبني والمنشآت المملوكة من بنك الكويت الوطني وغيرها وفروعه وغيرها بين أعوام 2014-2016 في الرسم البياني أدناه. علماً أنه يتم استخدام المياه في بنك الكويت الوطني من قبل الموظفين وللتنظيم.

	2016	٢٠١٥	2014
اجمالي استهلاك المياه* (جالونات)	12,861,936	13,057,317	9,786,130
كثافة المياه (جالونات لكل موظف)	10,474	10,633	7,969

\*ملاحظة: يرجى العلم أن هذه البيانات لا تشمل برج الرابية، المدرجة ضمن عقدينا الإيجاري حيث لم يتم رصدها على حدة في ذلك الوقت.  
\*\*في عام 2015، جاءت بيانات استهلاك المياه في مبني المقر الرئيسي 1 غير دقيقة بسبب عطل فني في عدادات المياه، وعليه تم استبدال العدادات من قبل وزارة الكهرباء والماء في مايو 2015. وسعياً منا إلى تحديد كمية استهلاك المياه في المبني الرئيسي في عام 2015، فقد تطلب ذلك قيامنا بالتقدير والتخمین الأقرب إلى الحقيقة. وبذلك، قمنا بمقارنة الاستهلاك من 2014 إلى 2015 لجميع المبني والمنشآت الأخرى وتشمل: مبني المقر الرئيسي 2، الفروع ومرافق التخزين (والتي جميعها لديها بيانات استهلاك دقيقة). وقد ارتفع استهلاك مبني المقر الرئيسي 2، الذي يعتبر مملاطلاً للمبني 1، بنسبة 34.2% ومرافق التخزين 11.2%. واستناداً إلى أن وجه المقارنة بين المبني 2 والمبني 1 مماثل، وبما أن معدل الزيادة في المبني 2 هو الأكبر بين المقرات الأخرى، فقد اعتمدنا الزيادة في معدل استهلاك مبني المقر الرئيسي 2 (بدلاً من متوسط نسبة الزيادة في جميع المبني) من أجل الوصول إلى التقدير الأقرب والأفضل لمعدل استهلاك مبني المقر الرئيسي 1. وبذلك، فقد تم احتساب إجمالي استهلاك المقر الرئيسي 1 لعام 2015 من خلال ضرب استهلاكه للمياه في عام 2014 والبالغ 3,706,300 غالون بنسبيّة الزيادة 36.3% لتكون النتيجة التقديرية 5,051,6867 غالون.



كثافة استهلاك المياه في المبني والمنشآت المملوكة من بنك الكويت الوطني

اجمالي استهلاك المياه في المبني والمنشآت المملوكة من بنك الكويت الوطني

يلتزم بنك الكويت الوطني التزاماً تاماً بلوائح الهيئة العامة للبيئة، داخلياً (على سبيل المثال في بناء مقرنا الجديد)، وكذلك في المشاريع التي يستثمر فيها البنك. يجب على المشاريع أن تكون ملتزمة بلوائح وزارة الكهرباء والماء وبرنامج الحفاظ على الطاقة، حسبما تقتضي الحالة:

- الموصفات العامة للتركيبات الكهربائية (2016)
- تدابير الحفاظ على الطاقة في مباني القطاع السكني (2016)
- تدابير الحفاظ على الطاقة في مباني القطاع المؤسسي والتجاري، الطبعة الثانية (2016)
- خصائص وتطبيقات المواد العازلة للمباني في الكويت، الطبعة الثانية (2016)
- لوائح التركيبات الكهربائية، الطبعة الرابعة (2016)
- تدابير الحفاظ على الطاقة في مباني المستشفيات، الطبعة الأولى (2014)
- تأثير الكتلة الحرارية واللون على اكتساب المبني للحرارة، الطبعة الأولى (2012)
- برنامج الحفاظ على الطاقة، الطبعة الثانية (2016)
- نموذج الحمل الكهربائي واللاحظات التوضيحية عليه (2016)
- استخدام الأنظمة المبردة بالهواء مقارنة بالأنظمة المبردة بماء لتكيف المباني في الكويت (2016)

ولقد التزمت الكويت في اتفاقية فيما بحماية طبقة الأوزون وبروتوكول مونتريال بشأن مواد استهان طبقة الأوزون. وأدت هذه الاتفاقيات إلى تشكيل لجنة من عملية التمويل والاستثمار المسؤول للبنك. كما تخضع المشروعات للمعايير البيئي والاجتماعي الشاملة لكل من دولة الكويت ومؤسسة التمويل الدولية والبنك الدولي ومدى الإلتزام بها لضمان تلبية المعايير الالزام. بالإضافة إلى ذلك، يجب الإلتزام بالشروط الخاصة بالمعايير البيئية للمشروع على النحو المشار إليه في التوجيه الفني الوارد ضمن طلب تقديم العروض (RFP) الخاص بهيئة مشروعات الشراكة بين القطاعين العام والخاص (KAPP) واتفاقية امتياز المشروع.

#### **البنك الدولي/مؤسسة التمويل الدولية**

يمتلك البنك الدولي إجراءاته وسياساته الخاصة به والمحددة للتقييم البيئي التي ورد وصفها في سياسة العمليات وإجراءات البنك (OP/BP) الإصدار 4.01 (في العام 1999 والمحدثة في العام 2004). بالإضافة إلى التوجيهات العامة، التي تتوافق بشكل وثيق مع مبادئ خط الإستواء ومؤسسة التمويل الدولية، فهناك أيضاً توجيهات محددة للقطاع. دليل الوقاية والحد من التلوث الخاص بالطاقة الحرارية: المبادئ التوجيهية لمحطات الطاقة الجديدة (يوليو العام 1998) تقدم توجيهات بشأن المعايير البيئية وتقنية تحفيض محطات الطاقة التي تتعدي قدرتها 50 ميغاواط.



**دمج الاستدامة في المنتجات والخدمات**

لتلتزم بنك الكويت الوطني، تتلتزم المشاريع الكبرى في قطاع الطاقة بالمعايير البيئية الكويتية ومعايير الاتحاد الأوروبي والبنك الدولي - بما في ذلك مبادئ خط الإستواء (Equator Principles). (وتأتي مبادئ خط الإستواء (Equator Principles) في إطار عمل لإدارة المخاطر تبنيه المؤسسات المالية لتحديد وتقدير إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية في المشاريع. وتهدف في المقام الأول إلى توفير معيار الحد الأدنى من العناية الواجبة لدعم اتخاذ قرارات مسؤولة بشأن المخاطر).

وللحصول على تمويل مشروعات الشراكة بين القطاعين العام والخاص (PPP) من بنك الكويت الوطني، تجري دراسة لتقييم التأثير البيئي (EIA) وتقييم اجتماعي للمشروع كشرط مسبق للإغلاق المالي. يتم تقييم المشروع وفقاً لمتطلبات التقييم البيئي والاجتماعي الشاملة لكل من دولة الكويت ومؤسسة التمويل الدولية والبنك الدولي ومدى الإلتزام بها لضمان تلبية المعايير الالزام. بالإضافة إلى ذلك، يجب الإلتزام بالشروط الخاصة بالمعايير البيئية للمشروع على النحو المشار إليه في التوجيه الفني الوارد ضمن طلب تقديم العروض (RFP) الخاص بهيئة مشروعات الشراكة بين القطاعين العام والخاص (KAPP) واتفاقية امتياز المشروع.

أما في حالة مشروعات الشراكة الكبرى بين القطاعين العام والخاص فيضم بنك الكويت الوطني التحليل البيئي والاجتماعي باعتباره جزءاً أساسياً من عملية التمويل والاستثمار المسؤول للبنك. كما تخضع المشروعات للمعايير البيئية لدولة الكويت والبنك الدولي والمعايير الدولية وتلتزم بمبادئ خط الإستواء. وفيما يلي تفاصيل معايير الجهات الثلاث:

#### **متطلبات تقييم التأثير البيئي والاجتماعي التي تخضع لها المشروعات التي يمولها بنك الكويت الوطني**

**الهيئة العامة للبيئة (EPA) في الكويت**  
الهيئة العامة للبيئة هي هيئة حكومية مكرسة للعمل البيئي، والتشريعات المحلية والدولية والسياسات المتعلقة بالبيئة. تُعد الهيئة العامة للبيئة مركزاً للعمل الحكومي بالحفاظ على البيئة في الكويت. وقد تأسست في العام 1995 بموجب القانون رقم 21. ومنذ تأسيس الهيئة العامة للبيئة في الكويت شاركت بفعالية على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي في وضع التشريعات البيئية. كما تفرض الهيئة العامة للبيئة تشريعات بيئية إلى جانب شرطة البيئة الكويتية، تتضمن عقوبات تختلف تبعاً للجريمة البيئية المرتكبة.

كما أن الهيئة العامة للبيئة بصدر إعداد لائحة تنفيذية لقانون إنشاء الهيئة رقم 21/1995 والمعدل بالقانون رقم 16/1996 بشأن المتطلبات والشروط والمعايير البيئية المطلوبة في دولة الكويت. ويحدد هذا القانون المعايير التي يجب أن تطبقها كل المؤسسات والمواطنين والمؤسسات الحكومية فيما يتعلق بقانون البيئة وحماية البيئة. يتلخص هذا القانون ما يلي:

- التنمية والبيئة (بما في ذلك تقييم التأثير البيئي والأعمال والبيئة الداخلية)
- الأراضي وإدارة النفايات (بما في ذلك إدارة المواد الكيميائية، إدارة النفايات الخطرة والسماء والطبية ونفايات الصرف الصحي)
- حماية الهواء
- الحفاظ على السواحل والمياه (بما في ذلك حماية النظام البيئي من التلوث الناجم عن السفن والنفايات البرية والحفاظ على مياه الشرب والمياه الجوفية والبيئة الساحلية)
- التوعي البيولوجي (بما في ذلك الأنواع النادرة المهددة بالانقراض، المحميات الطبيعية وخليج الكويت)
- الإدارية البيئية (تشمل التخطيط الاستراتيجي، وحرس البيئة، إدارة البيانات البيئية، إدارة الأزمات والكوارث البيئية والتوعية البيئية والدعائية)
- العقوبات
- المسؤولية المدنية والتعويض عن الأضرار البيئية



## المسؤولية الاجتماعية

**المساهمة في تطوير المجتمعات | نبذة عن مبادراتنا الاجتماعية | الأركان الأربع الرئيسية لمساهماتنا المجتمعية**

### المساهمة في تطوير المجتمعات

يلتزم بنك الكويت الوطني بالثابرة في خدمة المجتمع الكويتي منذ 65 عاماً. لقد حققنا ذلك، ليس فقط من خلال تقديمنا لأفضل الخدمات المصرفية، بل من خلال مسؤوليتنا الاجتماعية التي تقدم الدعم للمجتمعات التي نعمل فيها.

منذ تأسيس البنك عام 1952، ونحن نؤمن في بنك الكويت الوطني بأهمية المساهمة الاجتماعية. ويظهر الجدول أدناه ملخص مساهمات البنك منذ عام 1992 ولغاية 2016.

### ملخص مساهمات المسؤولية الاجتماعية لبنك الكويت الوطني في العقود الـ آخرین

المجموع بالدينار الكويتي	مستشفى بنك الكويت الوطني الجديد	الحصة المدفوعة لبرنامج دعم العمالة الوطنية	الحصة المدفوعة لمؤسسة الكويت للتقديم العلمي	المساهمات والبرعات الخيرية والاجتماعية والإنسانية	أوجه التبرع	السنة	بالملايين (دينار كويتي)
							السنة
9,636	169	6,489	2,372	606	2014		
11,296	1,032	7,022	2,573	669	2015		
14,033	3,500	7,263	2,520	750	2016		
34,965					المجموع د.ك		
140,800					2013 - 1992 د.ك		
♦175,765					المجموع د.ك 2016 - 1992		

\* ما يعادل 574.3 مليون دولار أمريكي كما في 31/12/2016.

كما يلعب الموظفون في بنك الكويت الوطني دوراً محورياً في برامج وفعاليات البنك للمسؤولية المجتمعية، وذلك من خلال تخصيص وقتهم، جهودهم، طاقاتهم وحتى دمائهم من أجل دعم الحملات والمبادرات التي تدعم نهضة المجتمع وأفراده والعائلات التي هي بآمس الحاجة للمساعدة.

ونلقي الضوء من خلال تقارير المسؤولية الاجتماعية على مجموعة البرامج والمبادرات التي يخصصها البنك للمجتمع الكويتي، الأمر الذي يجسد التزام بنك الكويت الوطني وحرصه الدائم على تنمية وتعزيز نهضة وطننا الحبيب لأجيال قادمة. ونعرض في الصفحات التالية ملخص عن بعض هذه المبادرات الهادفة ودورها في خدمة المجتمع ككل مع إلقاء الضوء على أولويات البنك الاستراتيجية "الأركان الأربع" بما يتعلق بمساهماته المجتمعية إلى جانب إعطاء ملخص عن مساهماتها المتعلقة بكل ركن.

نأخذ على عاتقنا مسؤوليتنا تجاه المجتمع بمنتهى الجدية بهدف تطوير المجتمع ونهضته وتنميته، وهو ما يعد في صميم رسالة وأهداف البنك.

### مبادئ خط الاستواء (Equator Principles)

تبنت العديد من المؤسسات المالية منذ يونيو العام 2003 "مبادئ خط الاستواء (Equator Principles)" . وهي مجموعة من المبادئ التوجيهية الطوعية تستند إلى السياسات الوقائية لمؤسسة التمويل الدولية لضمان معالجة القضايا الاجتماعية والبيئية بشكل كامل. تم تعديل هذه المبادئ وتطبيق الآن على مستوى العالم في مشاريع التنمية في جميع القطاعات الصناعية بتكلفة رأس مال تبلغ 10 ملايين دولار أمريكي أو أكثر.

وبالنسبة للمشروعات التي لها آثار سلبية كبيرة أو محدودة محتملة على الصعيد الاجتماعي أو البيئي (الفئة A و B على التوالي) يجب على المفترض إجراء تقييم بيئي اجتماعي (SEA) والكشف عنه، وقد كان يسمى سابقاً تقييم التأثير البيئي والاجتماعي (ESIA). أما الآن، فيجب أن يتضمن التقييم البيئي الاجتماعي تقييماً مفصلاً للتأثيرات الاجتماعية والبيئية بما في ذلك العمل والصحة والسلامة.

بالنسبة للمشاريع التي تقع في دول غير الأعضاء في المنظمة، كما هو الحال بالنسبة لدولة الكويت، يجب الرجوع إلى معايير الأداء لمؤسسة التمويل الدولية بشأن الاستدامة الاجتماعية والبيئية عند إجراء التقييم البيئي الاجتماعي. وتحدد "مبادئ خط الاستواء (Equator Principles)" النهج الذي تتبعه المؤسسات المالية في هذا المجال لتحديد المخاطر البيئية وتقييمها وإدارتها عند تمويل المشروع. وينص "بيان المبادئ" الذي تتبناه المؤسسات المالية على متطلبات تمويل المشاريع فيما يتعلق بالتقييم البيئي والإلتزام على النحو التالي:

- تصنيف مخاطر المشروع وفقاً للمبادئ التوجيهية الداخلية وحسب معايير الفحص البيئي والاجتماعي لمؤسسة التمويل الدولية
- بالنسبة لجميع مشاريع الفئة "A" والفئة "B" ، يستوفي المفترض التقييم البيئي، بحيث يكون إعداده متوافقاً مع نتائج عمليات تصنيف مؤسسة التمويل الدولية كما يتراوّل القضايا البيئية والاجتماعية الرئيسية بشكل وافي
- في سياق نطاق المشروع، يتراوّل تقرير إدارة معلومات الطاقة ما يلي، حسب الاقتضاء:
  - الظروف البيئية والاجتماعية الأساسية
  - قوانين البلد المضيف واللوائح ذات الصلة والمعاهدات والاتفاقات المعول بها
  - التنمية المستدامة واستخدام الموارد المتعددة
  - حماية صحة الإنسان والتراث الثقافي والتوعي البيولوجي بما في ذلك الأنواع المهددة بالانقراض والنظم الإيكولوجية الحساسة
  - استخدام المواد الخطرة
  - المخاطر الرئيسية
  - الصحة والسلامة المهنية
  - الوقاية من الحرائق وسلامة الأرواح
  - التأثيرات الاجتماعية والاقتصادية
  - حماية الأراضي واستخدامها
  - إعادة التوطين القسري
  - التأثيرات على الشعوب والمجتمعات الأصلية
  - الآثار التراكيبة للمشاريع القائمة والمشاريع المقترحة والمشاريع المستقبلية المتوقعة
  - مشاركة الأطراف المعنية في تصميم ومراجعة وتنفيذ المشروع
  - النظر في جدوى البدائل الأفضل بيئياً واجتماعياً
  - كفاءة إنتاج الطاقة وتصفيتها واستخدامها
  - من التلوّث والحد من النفايات ومكافحة التلوّث (النفايات السائلة وانبعاثات الهواء) وإدارة النفايات الصلبة والكيماوية

يدرك بنك الكويت الوطني أن الاستثمار المسؤول يتطلب تقييم المخاطر المرتبطة بالتأثيرات البيئية والاجتماعية، ويلتزم بتضمين اعتبارات الاستدامة هذه عند تقييم مخاطر الاستثمار الخاص بنا واتخاذ القرارات بشكل عام.



## الأركان الأربع الرئيسية لمساهماتنا المجتمعية

نسعى من خلال مساهماتنا المجتمعية إلى التركيز على أربعة أركان رئيسية: التنمية الاجتماعية، رعاية الأطفال، الصحة والتنمية البيئية. رؤيتنا، خططنا ومبادراتنا للأركان رئيسية مذكورة في الجدول أدناه مع تسلیط الضوء على أهم المبادرات التي نقوم بها على صعيد المساهمات الإجتماعية. إن برامجنا المتعلقة بتطوير مهارات الشباب الكويتي، فقد تطرقتنا لها باسهام في قفة التدريب في قسم إحترام وتطوير الموظفين.

### النهج الاستراتيجي لبنك الكويت الوطني في المساهمة المجتمعية

المبادرات	الرؤية والخطط	المحاور
<ul style="list-style-type: none"> <li>التكريم السنوي لأوائل خريجي الثانوية العامة</li> <li>الزيارات المتبادلة مع الجامعات والمدارس</li> <li>رعاية أفضل مشروع مبتكر لطلبة المدارس "تحدي PIN<sup>2</sup>"</li> <li>إشراك الموظفين في المسؤولية الاجتماعية</li> <li>دعم أنشطة حديقة الشهيد</li> <li>متحف بنك الكويت الوطني</li> <li>حملة موائد الإفطار الرمضانية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>دعم برامج التعليم</li> <li>دعم الأنشطة الرياضية</li> <li>دعم برامج الأطفال</li> <li>برامج الرعاية الاجتماعية</li> <li>نشر الوعي والمسؤولية الاجتماعية</li> <li>دعم الأنشطة الثقافية</li> <li>العمل التطوعي</li> </ul>	<p>التنمية الاجتماعية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>مركز زراعة الخلايا الجذعية للأطفال</li> <li>مستشفى بنك الكويت الوطني للأطفال</li> <li>دعم بيت عبد الله</li> <li>مبادرة "أحلام أن أكون"</li> <li>قصة "عبد الله ينتصر" للأطفال المرضى</li> <li>مركز 21</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>دعم جمعيات رعاية الأطفال</li> <li>دعم الأطفال المصابين بالسرطان</li> <li>دعم الأطفال المصابين بالتوحد</li> <li>دعم الأطفال الذين يواجهون صعوبات التعلم</li> <li>الاحتفالات والفعاليات الخاصة بالأطفال</li> </ul>	<p>رعاية الأطفال</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>فحوصات طبية مجانية للموظفين</li> <li>عروض طيبة للموظفين</li> <li>سباق بنك الكويت الوطني للمشي السنوي</li> <li>دعم الرياضيين الكويتيين المشاركين في دورة الألعاب الأوليمبية ريو 2016</li> <li>دعم مركز السدرة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>سرطان الثدي</li> <li>بنك الدم</li> <li>صحة الموظفين</li> <li>تشجيع الرياضة والأنماط الحياتية النشطة</li> </ul>	<p>الصحة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>دعم برنامج لوياك البيئي</li> <li>تغطية الشواطئ</li> <li>إعادة التدوير</li> <li>الحفاظ على الطاقة</li> <li>حملة الحفاظ على البيئة البرية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الوعي بحماية البيئة والمحافظة عليها</li> <li>المشاركة في الفعاليات التي تهدف إلى زيادة الوعي</li> <li>دعم المبادرات</li> </ul>	<p>التنمية البيئية</p>

## نبذة عن مبادراتنا الاجتماعية

يعتز بنك الكويت الوطني بتاريخه العريق في خدمة المجتمع، فقد كنا دوماً بمثابة النموذج الذي يحتذى به في مجال المسؤولية المجتمعية بدولة الكويت. وأظهرنا التزامنا فيما يتعلق بالمسؤولية الاجتماعية على مدار عقود، تمثل ذلك على وجه التحديد من خلال تقديم الدعم لقطاعات الرعاية الصحية والبرامج التعليمية التي تهدف إلى تطوير مهارات الشباب الكويتي من ذوي المهارات والمبادرات المتعلقة الأنماط الحياتية التعليمية والصحية. يظهر الجدول التالي أبرز المبادرات التي قام بها البنك خلال الأعوام الثلاثة الماضية.

### أبرز المساهمات والمبادرات خلال الأعوام الثلاثة الماضية

2016	2015	2014
مبادرة "أحلام أن أكون" لتحقيق أحلام الأطفال	سباق الوطني للمشي العشرين	البرنامج التدريبي الصيفي
دعم التعليم	احتفال بيت عبد الله السنوي	دعم مشروع أمنيتي
حملة كوني واعية للتوعية من سرطان الثدي	استضافة المدارس والجامعات	رعاية مشروع pin2 لطلبة المدارس
حملة التبرع بالدم	دعم أصحاب المشاريع الصغيرة	رعاية حملة غدي لتعليم الأطفال السوريين
إصدار كتاب "عبد الله ينتصر" للأطفال دعماً لمرضى السرطان	توزيع أكثر من 1,000 وجبة إفطار يومياً خلال شهر رمضان	
دعم جمعية الهلال الأحمر الكويtie		
دعم مؤسسة لوياك		
دعم أنشطة حديقة الشهيد		
دعم الأندية الطلابية في الجامعات والمعاهد		

كجزءٍ من مسؤوليته الاجتماعية تجاه الكوادر الوطنية الشابة من طلبة وخريجين، كما قدم بنك الكويت الوطني رعايته لاحتفال الجامعة باليوبيل الذهبي لتأسيسها من خلال ندوة "تحديات الحاضر وتطورات المستقبل".

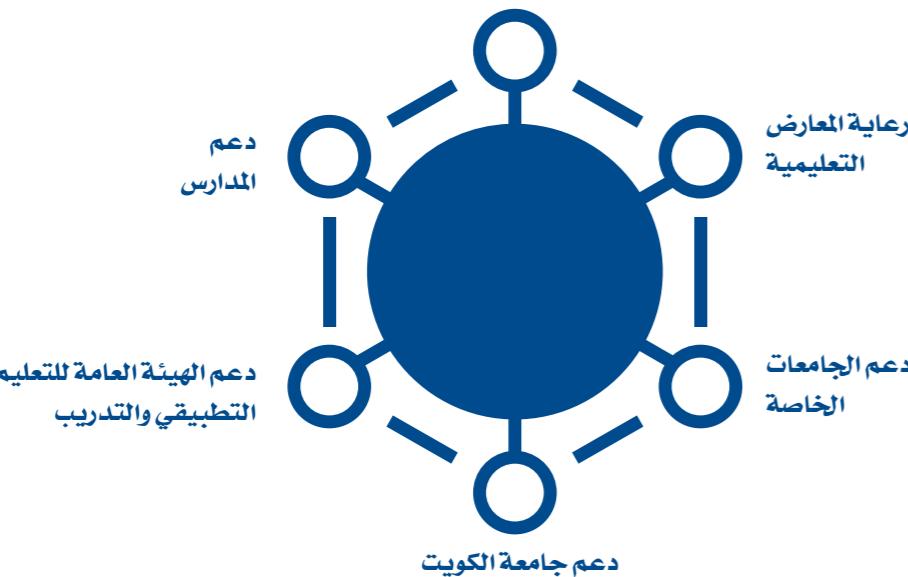
## تنمية المجتمع

**الكلية الأسترالية**  
في إطار دعمه للنشاطات الجامعية والطلاب، قدم بنك الكويت الوطني رعايته للكتابة الأسترالية وبموجب هذه الرعاية تتعاون الجهات لتأهيل وصقل مهارات الطلبة لإعدادهم لسوق العمل.

**الهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب**  
قدم بنك الكويت الوطني رعايته للأنشطة الطلابية لعام 2016 للهيئة العامة للتعليم التطبيقي والتدريب، وذلك في إطار دعمه المستمر للمسيرة التعليمية والأكاديمية في الكويت. كما شارك بنك الكويت الوطني في مختلف الفعاليات التي تنظمها الهيئة على مدار العام.

**المدارس**  
في إطار دعمه للمدارس والمراحل التعليمية المختلفة، قدم بنك الكويت الوطني رعايته لمنتدى الشباب لمدرسة دسمان ثنائية اللغة، الذي يركز على إطلاق قدرات الشباب واكتشاف مواهب المبدعين من الطلبة من خلال منحهم مساحة لتفكير الحر والخلق وتعزيز مهارات الحوار وتشجيعهم على المبادرة وروح القيادة.

**تكريم الأوائل والمتوفين**



يتالف البرنامج من أربع دورات تدريبية مخصصة لطلبة المدارس تستمر كل دورة لمدة أسبوعين. ويوفر البرنامج دورات نظرية وميدانية للطلاب وذلك بتوزيعهم للتعرف على مختلف إقسام وادارات البنك، إضافة إلى المشاركة في النشاطات الميدانية في ختام كل دورة من البرنامج مثل زيارة مستشفى بنك الكويت الوطني للأطفال، والزيارات الميدانية إلى العديد من مؤسسات القطاعين العام والخاص.



## برنامج التدريب الصيفي

يتالف البرنامج من أربع دورات تدريبية مخصصة لطلبة المدارس تستمر كل دورة لمدة أسبوعين. ويوفر البرنامج دورات نظرية وميدانية للطلاب وذلك بتوزيعهم للتعرف على مختلف إقسام وادارات البنك، إضافة إلى المشاركة في النشاطات الميدانية في ختام كل دورة من البرنامج مثل زيارة مستشفى بنك الكويت الوطني للأطفال، والزيارات الميدانية إلى العديد من مؤسسات القطاعين العام والخاص.

## تكريم أوائل الثانوية العامة

استكمالاًً لدعم أبناء الوطن، وخصوصاًً الشباب منهم، واصل بنك الكويت الوطني للعام الثامن على التوالي رعايته لحفل تكريم أوائل خريجي الثانوية العامة في المدارس الكويتية (أقسام الأدبي والعلمي والديني) للعام الدراسي 2015/2016. وإلى جانب الدعم المادي الذي وفره بنك الكويت الوطني للشباب الخريجين، فقد وفر لعدد كبير منهم فرصاًً تدريبية في البنك بهدف تحفيزهم وتشجيعهم على المضي قدماًً وتحقيق التقدم والتطور والنجاح.

## عرض الفرص الدراسية في جامعة الكويت

على هامش حفل تكريم الطلبة الأوائل في الثانوية العامة، قدم بنك الكويت الوطني رعايته لمعرض الفرص الدراسية بهدف تقديم فرصة للطلبة للإطلاع على مجالات الدراسات العليا بمشاركة نحو 50 جهة تعليمية من جامعات ومعاهد خاصة وجهات حكومية.

## دعم حديقة الشهيد

قام بنك الكويت الوطني خلال العام 2016 بتقديم الدعم لحديقة الشهيد لرعاية النشاطات الثقافية والاجتماعية والعلمية التي تستضيفها الحديقة من خلال مساحتها المتنوعة والمتميزة والأهداف. ويأتي هذا التعاون في إطار حرص بنك الكويت الوطني على نشر الثقافة وتعزيز التنوع الثقافي والاجتماعي وتشجيع هذا التنوع من المبادرات الثقافية الوطنية الرائدة كحديقة الشهيد.

## الجامعة الأمريكية في الكويت

واصل بنك الكويت الوطني البرنامج التدريبي الخاص بطلبة المدارس الثانوية الفائزين في "تحدي PIN<sup>2</sup>" الذين تنافسوا على تقديم أفضل فكرة مشروع مبتكرة للعام الرابع على التوالي. وقد شارك بنك الكويت الوطني في رعاية هذه المبادرة غير المسبوقة على مستوى الكويت، كما قام بتدريب الطلبة الفائزين بهذا التحدي في برنامج خاص للتعرف على مبادئ العمل المصرفي وكيفية الأداء الوظيفي في إدارات البنك المختلفة.

## استضافة وزيارة المدارس والجامعات

خلال العام 2016 نظم بنك الكويت الوطني زيارات إلى الجامعات والمعاهد كما استضاف مجموعات من طلاب وطالبات ضمن زيارات ميدانية. ويأتي ذلك بهدف التعرف عن كثب على أسس العمل المصرفي والإطلاع على الأقسام الرئيسية في البنك ومهام وأسلوب عمل كل قسم على حدة. وتعد هذه المبادرة ترجمة لتوجه بنك الكويت الوطني في التواصل مع المؤسسات التعليمية والاهتمام بشريحة الشباب.

## جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا

قدم بنك الكويت الوطني رعايته للأنشطة الطلابية لجامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا، وذلك في إطار تعاونه مع الجامعة كجزءٍ من مسؤوليته الاجتماعية، كما شارك بنك الكويت الوطني في مختلف الفعاليات التي تنظمها الجامعة على مدار العام.

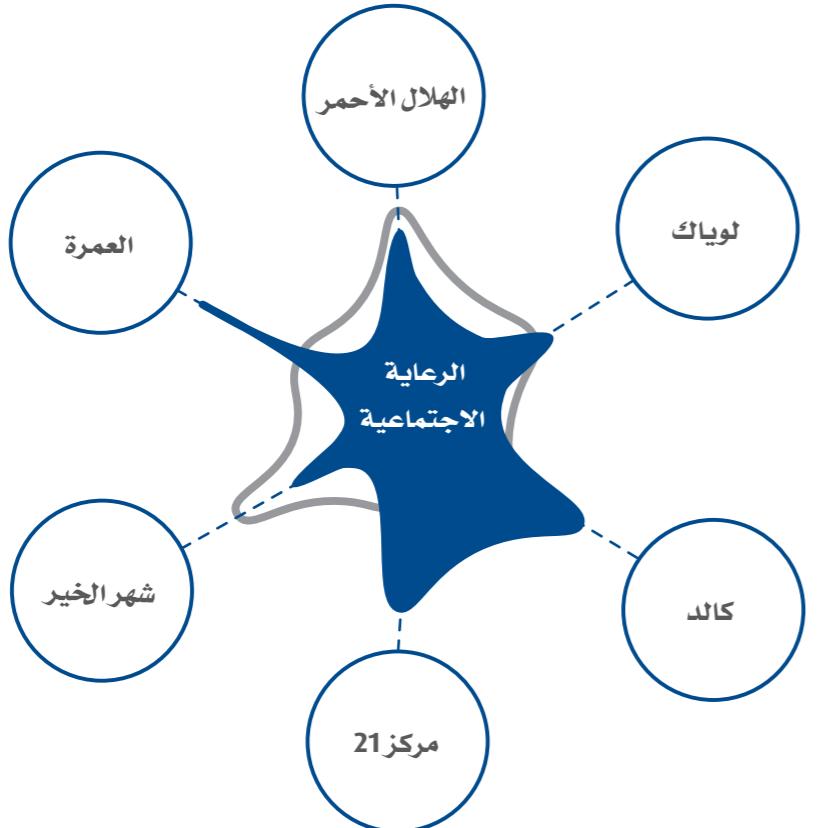
## جامعة الكويت

كذلك قدم بنك الكويت الوطني رعايته للأنشطة الطلابية في جامعة الكويت، وذلك في إطار دعمه المستمر للمسيرة التعليمية والأكاديمية في الكويت.

## الرعاية الاجتماعية: نهج متعدد لتحقيق التنمية الاجتماعية

وكم عادته سنويًا، استمر بنك الكويت الوطني في تقديم كافة أوجه الدعم والمساندة لجمعيات النفع العام وللأنشطة الهدافـة لركيـزة التنمية الاجتماعية

فضلاً عن الأنشطة التعليمية والرياضية.



### جمعية الهلال الأحمر الكويتية

قدم بنك الكويت الوطني رعايته لمشروع تعليم أطفال الأسر من ذوي الدخل المحدود من غير الكويتيين الذي أطلقته جمعية الهلال الأحمر الكويتية بهدف تعليم أطفال الأسر من ذوي الدخل الضئيف، وتأتي هذه الرعاية في إطار الشراكة الاستراتيجية مع الجمعية والتزاماً من بنك الكويت الوطني تجاه المجتمع والقضايا الإنسانية والخيرية.

وقد قام وفد يضم مجموعة من قيادات بنك الكويت الوطني وفي مقدمتهم الرئيس التنفيذي لمجموعة بنك الكويت الوطني عصام الصقر، بزيارة إلى مقر إدارة جمعية الهلال الأحمر الكويتي وكان في استقبالهم رئيس الجمعية الدكتور هلال مساعد الساير ونائب رئيس الجمعية أنور الحساوي إلى جانب عدد من ممثلي الجمعية الذين قدمو عرضاً موجزاً لمشروع تعليم أطفال الأسر غير القادرة على تحمل تكاليف تعليمهم في الكويت.

### الجمعية الكويتية لاختلافات التعلم (كالد)

واصل بنك الكويت الوطني خلال العام 2016 دعمه السنوي للجمعية الكويتية لاختلافات التعلم "كالد" المتخصصة بمساعدة الطلاب الذين يعانون من صعوبات في التعلم في المدارس الخاصة بالكويت، وذلك في إطار دعمه المتواصل لأهداف ومساعي "كالد" ورسالتها الاجتماعية.

### مركز لودان لإنجازات الشباب (لوياك)

واصل بنك الكويت الوطني رعايته لنشاطات مؤسسة لوياك (مركز لودان لإنجازات الشباب) التي تعنى بدعم الشباب، وذلك في إطار التزامه بمسؤوليته الاجتماعية لدعم كافة شرائح المجتمع، ولاسيما الشباب، وتكريراً للدور القيادي الذي يلعبه بنك الكويت الوطني في هذا المجال منذ عقود طويلة. قدم بنك الكويت الوطني رعايته لبرنامج بريج لمؤسسة لوياك الذي يركز على الاستثمار بالطاقات الشابة والعمل على تعزيز خبراتها في مجالات حيوية في سوق العمل مثل جودة الخدمة وذلك في إطار دعمه لنشاطات المؤسسة، كما قدم البنك دعمه لمسابقة لوياك "إيكوكويست" البيئية الهدافـة.

### تطوع الموظفين في حملات على مدار العام

نظم بنك الكويت الوطني العديد من المبادرات خلال العام 2016 التي شهدت مشاركة كبيرة من موظفيه الذين تطوعوا لتوزيع وجبات الإفطار خلال شهر رمضان، كما شاركوا في حملات تنظيف الواجهة البحرية خلال موسم الصيف وتنظيف الأماكن العامة إلى جانب التبرع بالدم لصالح بنك الدم وتوزيع المياه على العمال خلال الصيف ومبادرة التبرع بالملابس الجديدة وغيرها من المبادرات والنشاطات.

### أفضل مساهم اجتماعي

فاز بنك الكويت الوطني بجائزة "أفضل مساهم اجتماعي في المبادرات الصحية في الكويت"، وذلك في مؤتمر المسؤولية الاجتماعية السنوي الذي تنظمه جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا (GUST). وتأتي هذه الجائزة تقديراً لجهود البنك في تقديم أفضل الممارسات والمبادرات المجتمعية في الكويت في مجال الصحة.

### شريك الإنسانية - الاستراتيجي

كرّمت جمعية الهلال الأحمر الكويتية بنك الكويت الوطني بتقليده شعار "شريك الإنسانية الاستراتيجي" وذلك تقديرًا للدعم المتواصل لأعمال الجمعية ولجهوده في المسؤولية الاجتماعية ومساعيه الإنسانية.

### جوائز 2016-2015

هيئـة الهـلال الأـحـمـرـ الإـمـارـاتـيـ	أفضل الممارسات المجتمعية في دول مجلس التعاون الخليجي
جمعـيةـ الهـلـالـ الأـحـمـرـ الـكـوـيـتـيـ	شـرـيكـ إـلـنـسـانـيـةـ اـلـاسـتـرـاتـيـجـيـ
مؤـتمـرـ مـسـؤـولـيـةـ اـلـجـمـعـيـةـ السـنـوـيـ GUST	أـفـضـلـ مـسـاـهـمـ اـجـتـمـاعـيـ فـيـ مـلـاـبـرـ الصـحـيـةـ



## مركز 21

قدم بنك الكويت الوطني رعايته لمركز 21 لنادي الإعاقات الذهنية والمشغل المهني والفنى لمنتجات ذوى الاحتياجات الخاصة التابع للمركز. وتأتى هذه الرعاية من منطلق المسؤولية الاجتماعية علماً بأن مركز 21 لنادي الإعاقات الذهنية يهدف إلى تطوير قدرات ذوى الاحتياجات ويسعى بشكل دائم إلى تأهيلهم وتطويرهم، إلى جانب تقويم سلوكياتهم واندماجهم بالمجتمع.

## جهاز سحب آلي للمكفوفين

أطلق بنك الكويت الوطني أول جهاز للسحب الآلي من نوعه في الكويت والخاص بخدمة العملاء ذوى الاحتياجات الخاصة من المكفوفين. وتعكس هذه الخطوة حرص البنك الدائم على التزامه بمسؤوليته تجاه العملاء ذوى الاحتياجات الخاصة وتلبية كافة متطلباتهم المالية على أكمل وجه بكل سرعة وسهولة.

## حملة "افعل الخير في شهر الخير"

تحت عنوان "افعل الخير في شهر الخير"، واصل بنك الكويت الوطني تقليده السنوي الممتد لأكثر من ربع قرن في شهر رمضان المبارك، والحافل بالمساهمات وأعمال الرعاية الاجتماعية والأنشطة الخيرية والتطوعية. وذلك في إطار سعيه إلى تكثيف برامجه الاجتماعية الهدافة إلى تعزيز ثقافة التكافل الاجتماعي والمشاركة في دعم كافة الفئات والمؤسسات ومدى العون للمرضى وكبار السن وذوى الاحتياجات الخاصة.

## وجبات الإفطار اليومية

تضمنت فعاليات البرنامج موائد إفطار للصائمين، إضافة إلى توزيع كسرة الإفطار في العديد من مساجد الكويت، وقوافل توزيع وجبات الإفطار في معظم المناطق الحيوية التي تتوارد فيها تجمعات كبيرة من العمال ومحدودي الدخل الصائمين.

## قرقيعان

نظمت عائلة بنك الكويت الوطني زيارة إلى كل من مستشفى بنك الكويت الوطني للأطفال ومستشفى ابن سينا في منطقة الصباح الطيبة، وذلك مشاركتهم أجواء الاحتلال بالقرقيعان وإضفاء البهجة عليهم وتقديم الهدايا لهم. وتأتى الزيارات في إطار اهتمام البنك الدائم ومشاركته المستمرة في النشاطات الاجتماعية والإنسانية. وتبيراً عن روح المشاركة والتواصل مع كافة شرائح المجتمع. وتتجدر الإشارة إلى أن "قرقيعان" هو تقليد سنوي ومناسبة تراثية تختلف بها منطقتنا خلال شهر رمضان وهو خاص بالأطفال حيث يحصلون على الحلوي ويرتدون أزياء احتفالية ويرددون أغاني شعبية خاصة المناسبة.

## قصر نايف

رعى بنك الكويت الوطني فعاليات شهر رمضان في قصر نايف من خلال توزيع وجبات إفطار يومية ورعاية برنامج مدحف الإفطار الذي يذاع على تلفزيون الكويت، وبهذه المناسبة تلقى بنك الكويت تكريماً خاصاً من سعادة محافظ العاصمة الفريق ثابت المها على التزامه ببرنامجه.

## رعاية الأطفال

لا يوفر بنك الكويت الوطني جهداً في دعم الأطفال، وذلك من خلال العديد من المبادرات وبرامج الدعم الخاصة بركيزة رعاية الأطفال. ويحرص البنك في هذا المجال على تعزيز جسور التعاون مع المؤسسات المتخصصة برعاية الأطفال من أجل العمل على توفير مختلف سبل الدعم الممكنة لهم، ومنها:

الرمضاني الاجتماعي "افعل الخير في شهر الخير"، المستمر منذ أكثر من عقدين من الزمن، وذلك بحضور قيادات من محافظة العاصمة ووزارة الإعلام الكويتية وممثلين من بنك الكويت الوطني.

### العمرة

نظم بنك الكويت الوطني رحلة العمرة السنوية الخاصة إلى بيت الله الحرام لموظفي البنك وعائلاتهم، وذلك في إطار النشاطات الاجتماعية التي تأدب على تنظيمها سنوياً. وتأتي هذه المبادرة انطلاقاً من حرص بنك الكويت الوطني على تعزيز مبدأ روح الأسرة الواحدة في موطنه.

### متحف بنك الكويت الوطني بتقنيات متعددة الوسائل

في عام 2013، أسس بنك الكويت الوطني المتحف الأول من نوعه الذي يعرض تاريخ الكويت ونشأة بنك الكويت الوطني منذ تأسيسه عام 1952 كأول شركة مساهمة في الكويت ودول مجلس التعاون الخليجي. وبعد هذا المتحف الأول من نوعه في المنطقة نظراً لاستخدامه التقنيات التفاعلية السمعية البصرية في عرضه لمجموعة واسعة من الوثائق التأدية والمقتنيات القديمة والفردية التي تعرف بتاريخ الكويت وبنك الكويت الوطني. ويلقي المتحف الضوء على أهم إنجازات الوطنى والدور الذي لعبه في دفع عجلة الاقتصاد والتقدمية في الكويت إلى جانب أبرز الحقائق في تاريخ الدولة ليكون بمثابة صرحاً ثقيفياً وتعليمياً للأجيال القادمة.

### تعزيز المواطنة

يحرص بنك الكويت الوطني على المشاركة الفاعلة في مختلف المناسبات والأعياد الوطنية وذلك في إطار التزامه ببرنامجه للمسؤولية الاجتماعية. وقبل خمس سنوات وبمناسبة الاحتلال بالبيطل الذئبي لاستقلال الكويت، قام بنك الكويت الوطني بإطلاق أحد أقوى الأعمال الوطنية ممثلاً في أغنية "أوبريت حبيبتي يا الكويت". وفي العام 2016، قدم بنك الكويت الوطني أغنية وطنية جديدة احتفاءً بعيدى الوطنى والتحرير تحت عنوان "هذا هو الكويت" والتي تتضمن مجموعة من الانجازات والمبادرات التي احتضنتها دولة الكويت.

### أسبوع المرور

التزاماً من بنك الكويت الوطني في التوعية المجتمعية، قدم البنك رعايته لفعاليات أسبوع المرور لعام 2016 بالتعاون مع الإدارة العامة للمرور. وتحلّ الرعاية تنظيم عدد من الفعاليات التوعية لنشر التوعية بشأنقيادة السليمة وأهمية احترام القوانين المرورية والدرية بها.

### يوم الإنقاذ

قدم بنك الكويت الوطني رعايته لمهرجان "يوم رجال الإنقاذ" الذي نظمته الإدارة العامة للإنقاذ واستمر المهرجان لمدة ثلاثة أيام تخلله العديد من النشاطات والفعاليات الهدافة إلى نشر التوعية حول كيفية التعامل مع الحرائق وطرق مكافحتها وتوفير مستلزمات الأمان للمنازل والممتلكات. إضافة إلى التعريف بالدور الهام الذي يقوم به رجال الإنقاذ لحماية المنشآت والأفراد. كما شهد المهرجان عروضاً بحرية لزوارق الإنقاذ ومسابقات توعوية حول كيفية التعامل مع الحرائق بالطرق الصحيحة. كما جرى تنظيم معرض على هامش المهرجان لقطاعات الإنقاذ وأليات الإنقاذ والمكافحة.

## مستشفى بنك الكويت الوطني للأطفال

بيت عبدالله

أحلام أن أكون

كاتش

دار الأيتام

قصة عبدالله ينتصر



## رعاية الأطفال

## مبادرة "أحلام أن أكون"

يواصل بنك الكويت الوطني منذ العام 2014 مبادرة "أحلام أن أكون" لتحقيق أحلام الأطفال في مستشفيات الكويت. ولقد تبانت قيم المبالغ المالية المتبرع بها في كل مبادرة، مع إطلاق بعض المبادرات مجاناً والبعض الآخر بتكاليف منخفضة. ويعمل بنك الكويت الوطني مع الجمعية الكويتية لرعاية الأطفال (KAACH) وبيت عبد الله لرعاية الأطفال حيث يقوموا بمساعدتنا في الالقاء بالمريض/ة وعائلته/ا . وفيما يلي نموذج لعدد من الأمنيات التي قام بنك الكويت الوطني بتحقيقها.

يمكنكم مشاهدة تفاصيل الأمنيات في صفحتنا على يوتيوب NBK Group



### أحلام أن "أحلق في السماء داخل طائرة هليكووتر"

قمنا بالترتيب لأسعد اللحظات في حياة حمد بمساعدة وزارة الداخلية - القوات الجوية، حيث أتيحت له الفرصة لاختيار الموقع الذي يرغب في رؤيته من الجو ثم اصطحبناه في جولة مع إدارة العمليات.



### أحلام أن "أقضى يوماً مع هيلو كيتي"

استمتعت لجين وأصدقاؤها بالوقت الذي أمضوه في صناعة الكيك والبيتزا وقاموا بتناول الطعام جميعاً في مطعم هيلو كيتي. وتم منح قسمات الهدايا لـ"جين" في منتجع هيلو كيتي الصحي لتنستمتع كما تحب.



### أحلام أن "أشاهد عرضاً للأزياء"

بمساعدة فرح على تحقيق أمنيتها بالاستمتاع بعرض للأزياء خاص من أجلها بالإضافة إلى عرض كرنفالي حصري. وتم أيضاً تصميم كبان تصوير لفرح لكي تتمكن من التقاط الصور مع صديقاتها ولكي تكون أيضاً الشخصية الرئيسية في كل نشاط من الأنشطة المصممة خصيصاً لها. وفي ختام اليوم الخاص بفرح اتحنا لها ولصديقاتها تحضير وجبات البرجر بأنفسهن.

## مستشفى بنك الكويت الوطني للأطفال

### أول مركز متخصص للعلاج بالخلايا الجذعية للأطفال في الكويت

ضمن إطار مسؤوليته الاجتماعية الهدافة، يقدم بنك الكويت الوطني الدعم المالي لمستشفى بنك الكويت الوطني للأطفال الذي يوفر العلاجات للأطفال من يعانون من الأمراض المستعصية. ففي العام 2012، تبرع بنك الكويت الوطني بمبلغ 4 ملايين دينار كويتي لتحويل المستشفى إلى مركز متخصص للعلاج بالخلايا الجذعية للأطفال وهو الأول من نوعه في الكويت والمنطقة.

وفي إطار جهوده الرامية إلى تعزيز خدمات المستشفى، قدم البنك دعمه للطاقم الطبي عن طريق توظيف فريق طبي مؤهل من مستشفى جريت أورموند ستريت وهو متخصص في أمراض الدم، السرطان وجراحة المخ والأعصاب.

ويعد مستشفى بنك الكويت الوطني للأطفال من أهم المبادرات المجتمعية للبنك والتي يهدف من خلالها إلى تقديم خدمات متخصصة للأطفال المرضى، والتي لم تكن متوفرة سابقاً في الكويت، إلى جانب المساهمة بشكل مباشر في المحافظة على صحة وسلامة المجتمع ككل. وفي أبريل 2016، تم تكريم بنك الكويت الوطني لمبادراته الهدافة في مجال الصحة خلال فعاليات مؤتمر المسؤولية الاجتماعية للشركات الذي أقيم في جامعة الخليج للعلوم والتكنولوجيا (GUST). فقد حزنا على جائزة "أفضل مساهם اجتماعي في المبادرات الصحية في الكويت" تقديراً لدورنا المشهود له في تطبيق أفضل الممارسات والمبادرات في مجال الصحة التي تخدم المجتمعات الخليجية من جهة، وتأسيس أول مركز متخصص بزيارة النجاح لدى الأطفال في الكويت من جهة أخرى.

وسيواصل بنك الكويت الوطني التزامه ودعمه للمؤسسات والجمعيات الخيرية ومؤسسات رعاية الأطفال، بالإضافة إلى برامج الرعاية الاجتماعية التي تعنى بالأطفال مثل التعاون مع جمعية الهلال الأحمر الكويتي وبيت عبد الله لرعاية الأطفال ولوياك.

## مستشفى بنك الكويت الوطني للأطفال

### احتفال سنوي مع أطفال بيت عبد الله

### زيارة الأطفال المرضى في الأعياد الوطنية والاجتماعية



### مركز للعلاج بالخلايا الجذعية للأطفال

### زيارات دورية للمستشفى الوطني للأطفال

### الصحة والأطفال

### أحلام أن "أكون مهندساً"

استكمالاً لتحقيق أمنيات الأطفال، قام ماهر بتجربة عالم الهندسة الذي يرغب في أن ينصب تركيز مساره المهني عليه. ونحن نتمنى له بدورنا كل التوفيق في المستقبل.



### أحلام أن "أكون طاهية حلويات"

يعتبر تزيين الكعك واحداً من الفنون التي يستخدم فيها السكر من أجل جعل الكعك أكثر جاذبية وجمالاً. ولقد أتاح بنك الكويت الوطني للطفلة "سميرة" فرصة تحقيق أمنيتها في تعلم أساسيات صنع الكيك بالتعاون مع مخبز جي إس.



بمسؤوليته الاجتماعية تجاه شرائح المجتمع كافة. وقد أمضى الأطفال وقتاً ممتعاً وتفاعلوا مع الاستعراضات الحية التي تخللت المهرجان. كما قدمت أسرة بنك الكويت الوطني الهدايا لهم.

### جمعية رعاية الأطفال في المستشفيات "كاتش"

في إطار التعاون مع جمعية رعاية الأطفال في المستشفيات "كاتش" يواصل بنك الكويت الوطني رعايته لدعم العلاج النفسي للأطفال المرضى بالسرطان في مراحله المتقدمة من خلال فريق من الخبراء وكادر طبي متخصص.

### زيارة دار الأيتام

نظمت عائلة بنك الكويت الوطني زيارة إلى دار رعاية الأيتام "دار العطفولة" في منطقة الشويخ، وذلك لمشاركة الأطفال هناك أوقاتاً من المرح بمناسبة حلول عيد الفطر السعيد، وإضفاء روح البهجة لهم إضافة إلى تقديم الهدايا.

### بيت عبدالله

في مبادرة مميزة من مبادرات بنك الكويت الوطني خلال العام 2016، نظم مهرجاناً ضخماً للأطفال في "بيت عبدالله" في إطار مبادراته الاجتماعية الخاصة بالأطفال، وقد تخلل المهرجان برنامجاً حافلاً بالنشاطات والعروض المسلية.

وانطلق بنك الكويت الوطني في تنظيم هذا المهرجان من حرصه على المشاركة المستمرة في النشاطات الاجتماعية والإنسانية والتزاماً

### أحلام أن "أكون مغواراً"

قمنا بترتيب زيارة لعلى إلى القوات المسلحة الكويتية حيث تم إعطاؤه هناك ملابس المغاوير الخاصة به بالإضافة إلى اصطحابه في جولة عرض لواء المغاوير. وتمتع "علي" بأكثر الأوقات بهجة في حياته خلال تجربته بالقيام بنفس الأنشطة التي يمارسها الجنود في لواء المغاوير للحفاظ على الأراضي والمناطق الكويتية مثل تسلق الجبل والأنشطة التدريبية باستخدام البنادق وقيادة الدبابات المقاتلة.



### أحلام أن "أكون أميرة"

تعاني الطفلة جنى محمد من مرض جلدي مزمن ولطالما حلمت بأن تكون أميرة. وقامت عائلة بنك الكويت الوطني بعمل الترتيبات الخاصة لفاجأتها بصحبة عائلتها وأحبابها بتنظيم حفل عيد ميلادها السادس المستوحى من صورة الأميرات. وتم إحضار كعكة السندريللا المقدمة من إحدى المخابز تلبيةً للسبب الذي ظهرت من أجله تلك المبادرة وكانت شخصيتها الكرتونية المفضلة حاضرة مرتدية زي السندريللا للغناء والرقص معها.



### أحلام أن "أكون شرطية مرور"

أرادت منيرة أن تكون شرطية مرور، فقمنا بتنظيم زيارة لها إلى مقر الإدارة العامة للمرور، وقدمنا لها زي الشرطة الرسمي وجلتنا معاً في إحدى دوريات المرور ثم انتقلنا لزيارة أقسام الإدارة والتعرف على طبيعة العمل داخل غرفة كاميرات المراقبة حيث أطلعها القيمين على كيفية مراقبة المركبات وحركة سير الشوارع.



## سباق بنك الكويت الوطني للمشي

على مدى أكثر من عقدين، دأب بنك الكويت الوطني على إطلاق سباق المشي ل مختلف الأعمار من نساء ورجال وأطفاله ولطالما كان يحظى السباق سنوياً بمشاركة لافقة من السنين وذوي الاحتياجات الخاصة الذين يخصص لهم البنك جوائز تقديرية تشجيعاً لروحهم الرياضية وعزمهم وإرادتهم القوية. ويندرج السباق في إطار دعم البنك للتوعية الصحية وتحث المجتمع على ممارسة الرياضة لما لها من أثر إيجابي على الصحة الجسدية والعقلية والروحية. وتعطي البيانات المذكورة أدناه صورة قوية عن مستوى المشاركة والفوائد الصحية لسباق المشي على مدى السنوات الثلاث الأخيرة: خلال جهود لا تعد ولا تحصى للبالغين والأطفال.

### المشاركون في السباق وعدد الخطوات خلال آخر ثلاث سنوات

2016	2015	2014
عدد المشاركون: من جميع الفئات (8,189)	عدد المشاركون: من جميع الفئات (8,543)	عدد المشاركون: من جميع الفئات (10,180)
المسافة: 11 كم	المسافة: بالنسبة للرجال (8 كم) - وبالنسبة للسيدات (6 كم)	المسافة: 8 كم
13750 خطوة للشخص الواحد	8750 خطوة للشخص الواحد	10000 خطوة للشخص الواحد
687 سعرة حرارية للشخص الواحد	437 سعرة حرارية للشخص الواحد	500 سعرة حرارية للشخص الواحد
إجمالي عدد الخطوات المقطوعة 112,598,750 خطوة	إجمالي عدد الخطوات المقطوعة 74,751,250 خطوة*	إجمالي عدد الخطوات المقطوعة 101,800,000 خطوة
إجمالي عدد السعرات الحرارية المحروقة 5,625,843	إجمالي عدد السعرات الحرارية المحروقة 3,733,291**	إجمالي عدد السعرات الحرارية المحروقة 5,090,000

\* يتم احتساب الخطوات باتباع فرضية أن كل كيلو متر يشمل 1250 خطوة  
\*\* انخفاض المستويات في العام 2015 كان نتيجة لتغير مكان السباق

## دعم أبطال الكويت في دورة الألعاب الأولمبية

قدم بنك الكويت الوطني 100 ألف دولار أمريكي للاعب الكويتي الأولمبي فهد الدعياني، تكريماً له بمناسبة تحقيقه فوزاً تاريخياً على مستوى الكويت بحصوله على ميدالية ذهبية عن بطولة رماية أطباق الحفرة المزدوجة للرجال، وذلك ضمن دورة الألعاب الأولمبية في ريو دي جانيرو 2016. إن هذا التكريم يترجم اعتزاز البنك بهذا الإنجاز التاريخي الذي حققه البطل الكويتي بفوزه بأول ميدالية ذهبية في البطولة. كما قدم بنك الكويت الوطني مبلغ 40 ألف دولار أمريكي لجميع الرياضيين الذين شاركوا في الدورة الأولمبية.



## الصحة

يدعم بنك الكويت الوطني بقوة مؤسسات الرعاية الصحية في البلاد. ويمتلك البنك سجلًا حافلاً في دعم قطاع الرعاية الصحية من خلال جهود لا تعد ولا تحصى للبالغين والأطفال.

### سدرة

قدم بنك الكويت الوطني رعايته لورشة العمل الاستثنائية للعلاج النفسي لمرضى السرطان عن طريق فن رسم المندل، والتي أطلقها جمعية السدرة للرعاية النفسية لمرضى السرطان. وتأتي هذه الرعاية في إطار حملة البنك السنوية "كوني واعية" لمكافحة سرطان الثدي والتزامًا بمسؤوليته الاجتماعية، وبالتحديد في مجال التوعية الصحية.

### الحملة الصحية للموظفين

على مدار العام، واصل بنك الكويت الوطني تقديم التوجيهات الصحية لموظفيه في إطار الحملة الصحية التوعوية التي يقودها سنوياً، وذلك بهدف تعزيز الوعي الصحي بين الموظفين وتشجيعهم على الالتزام ببرنامج غذائي سليم ومراقبة المؤشرات الطبية الرئيسية باستمرار، إضافة إلى التعرف بالسبل الوقائية من الأمراض المزمنة المختلفة، وفي مقدمها أمراض السكري والقلب.

### دعم بنك الدم

نظم بنك الكويت الوطني خلال العام 2016 حملة بين موظفيه للتبرع بالدم لصالح بنك الدم، وشهدت هذه الحملة إقبالاً واسعاً من موظفي البنك من مختلف الإدارات الذين يحرصون في كل مرة على تلبية نداء بنك الدم.

### دعم حملات التوعية الصحية

قام بنك الكويت الوطني بتنظيم سلسلة من المحاضرات، الفعاليات والمبادرات الهادفة إلى نشر الوعي بخصوص الشأن الصحي في الكويت ودعم جميع الحملات والبرامج الصحية والطبية. يؤمن البنك بضرورة الالتزام بدعم وتشجيع بناء مجتمع كويتي صحي وسلام، ليكون نموذجاً يحتذى به بين الشركات والمؤسسات ويؤطر أواصر التعاون مع المجتمع الكويتي بأكمله.

### دعم القضايا الصحية للمرأة

حرصاً من بنك الكويت الوطني على سلامه وصحة عميلاته وموظفاته، وتعزيزاً لجهوده الهدافه إلى زيادة الوعي تجاه سرطان الثدي، أطلق بنك الكويت الوطني خلال العام 2016 حملته السنوية لمكافحة مرض سرطان الثدي والتوعية بسبل الوقاية منه تحت عنوان "كوني واعية". وتزامنت حملة "أفحصي" من بنك الكويت الوطني مع الحملة العالمية التي أعلنت عنها الهيئة العامة للأمم المتحدة في هذا المجال.



## ترشيد استهلاك الطاقة

تكرисاً ل موقعه كأول بنك صديق للبيئة، واصل بنك الكويت الوطني حملته التوعوية لترشيد استهلاك الطاقة تحت شعار "حافظ على الطاقة بأقصى طاقة".

وتحدد هذه المبادرة البيئية السنوية إلى تعزيز الوعي البيئي وتوجيه سلوكيات استهلاك الطاقة، وذلك انسجاماً مع رسالة بنك الكويت الوطني الاجتماعية. وتشمل الحملة تنظيم استهلاك موارد الطاقة المختلفة من أجهزة ومعدات بالإضافة إلى الإنارة الداخلية والخارجية أثناء العمل وبعد انتهاء الدوام. ولاقت الحملة تفاعلاً كبيراً من موظفي البنك من مختلف الإدارات والفروع من خلال ضبط استهلاك مختلف أنواع موارد الطاقة المتوفرة في البنك.

## حماية الشواطئ

واصل بنك الكويت الوطني في العام 2016 حملته الرائدة لتنظيف وحماية شواطئ الكويت، ضمن برنامج بيئي متكامل لحماية البيئة والحفاظ عليها، بهدف تعزيز الوعي البيئي بين موظفي البنك والمواطنين على اختلاف شرائحهم. وشارك في هذا البرنامج عدد من موظفي بنك الكويت الوطني الذين تطوعوا لتنظيم جولات ميدانية لتنظيف الشواطئ الأكثر ارتياحاً خلال عطلات نهاية الأسبوع وجمع المخلفات والمأوى الضارة.

## الخلاصة

بشكل عام، تجاوز حجم إنفاق بنك الكويت الوطني على مبادرات المسؤولية الاجتماعية أكثر من 170 مليون دينار كويتي خلال العقدين الماضيين، وتضمن ذلك المساهمات السنوية لمؤسسة الكويت للتقدم العلمي وتوظيف وتطوير الشباب الكويتي. وقد ساهم بنك الكويت الوطني بنسبة 34% من إجمالي مساهمات كافة البنوك الكويتية. وعلاوة على ذلك، بلغت نسبة مساهمات بنك الكويت الوطني 37% من إجمالي نسبة إنفاق البنوك على برنامج دعم العمالة الوطنية.

ونؤكد على التزامنا بمواصلة أعمالنا القيمة والوفاء بمسؤولياتها والمساهمة في تطوير بلدنا الحبيب وبناء مستقبل مزدهر للأجيال القادمة.

## التنمية البيئية

كأول بنك صديق للبيئة في الكويت، واصل بنك الكويت الوطني التزامه بدوره الظليعي في حماية البيئة وهي الركيزة الرابعة في مسهامها المجتمعية. وقد بدأ منذ أكثر من ثمانية سنوات بإطلاق النشاطات والمبادرات البيئية تحت شعار "فكر فيها" ليكون بذلك سباقاً في نشر الوعي البيئي على مستوى مؤسسات القطاع الخاص، وتلتقي جهوده في هذا الإطار مع الجهد المبذولة من قبل عدة قطاعات في الدولة.

وقد تابع البنك الوطني خلال العام الماضي تنظيم الحملات والمبادرات الهدفية في هذا المجال كجزء من مسؤوليته الاجتماعية وحرصه على التفاعل مع الشؤون الحيوية في المجتمع والتشجيع على السلوك البيئي السليم.

