

بنك الاردن
Bank of Jordan



تقرير الاستدامة لعام

2022





ترحيب

إنه لمن دواعي فخرا أن نضع بين أيديكم تقرير الاستدامة الأول الذي يُقدمه بنك الأردن، والذي نستعرض من خلاله نهجنا المتبع في تحقيق الاستدامة ونتطرق فيه أيضًا إلى الأداء المرتبط بجميع عملياتنا وأعمالنا بصورة شفافة ومتوازنة.

وحرصنا في إعداد التقرير على الالتزام بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI): الخدمات الأساسية؛ يمكن الرجوع إلى الملحق (أ) للاطلاع على فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير. لقد حرصنا أيضًا على اتباع أفضل الممارسات الأخرى المعتمدة في إعداد تقارير ومبادئ الاستدامة؛ ومن بينها تلك الصادرة عن مجلس محاسبة معايير الاستدامة (SASB) وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة والمبادئ التوجيهية للممارسات الاقتصادية والاجتماعية والحوكمة الصادرة عن بورصة عمان، ورؤية التحديث الاقتصادي للأردن.

وتجدر الإشارة إلى أن جميع المعلومات الواردة تتعلق بالسنة التقويمية 2022 (المنتهية في 31 ديسمبر)، ما لم يرد ما يشير إلى خلاف ذلك. علما أن بيانات الأداء المالي والأثر الاقتصادي تشمل مجموعة بنك الأردن، في حين تقتصر المادة التي تتناول موضوعات الاستدامة على العمليات التشغيلية الجارية في المملكة الأردنية الهاشمية.

تابعونا!

يسرنا معرفة ملاحظتكم وتعقيباتكم على هذا التقرير عبر البريد الإلكتروني boj@bankofjordan.com.jo

المحتويات

2	ترحيب	
3	رسالة المدير العام	
4	أبرز الإنجازات	
6	نبذة عنا	
9	نهج الاستدامة	
10	تعزيز مبادئ الحوكمة الأساسية وتطوير التمويل المستدام	
18	بناء علاقات ودية مع عملائنا	
26	التزام راسخ نحو مجتمعاتنا وبيئتنا	
34	تنمية فريق متفوّق من الموظفين	
40	الملحق	



رسالة المدير العام



إنه لمن دواعي سروري أن أضع بين أيديكم تقرير الاستدامة الأول لبنك الأردن؛ والذي يُعدّ علامة فارقة نخطها في مسيرة التزامنا المستمر نحو تعزيز مستقبل مستدام. فما أن عزمنا على المضي في هذه المسيرة الحاسمة؛ حتى سَدَرنا الجهود نحو إرساء إطار عمل متين للاستدامة يستند على أربع ركائز أساسية؛ تجسد التزامنا الراسخ بإعلاء مبادئ الحوكمة الرشيدة وبناء علاقات ودية مع عملائنا وإظهار تفاني لا محدود في التزامنا تجاه مجتمعاتنا والبيئة وتشجيع فريق عمل يتميز بأعلى مستويات الأداء. وعليه، يسرني أن أشرك معكم مدى التقدم الكبير الذي أحرزناه في هذه المجالات.

لقد عززنا مبادئ الحوكمة المتبعة لدينا واستطعنا دفع عجلة التمويل المستدام إلى الأمام، وانطلقنا نحو إعادة هيكلة تنظيمية شاملة، بما يضمن توفير منصة صلبة للتوسع المستدام وتحقيق قفزات نوعية في تعزيز التكافؤ بين الجنسين والتنوع، ولعلّ الشراكة الرسمية التي أقمناها مع مبادرة "كلنا في المجلس" تمثل شاهداً حيّاً على ذلك. وما يزال الامتثال محور اهتمامنا، كما أننا نفخر بعدم تسجيل أي حالة عدم امتثال للقوانين واللوائح التنظيمية، و نؤكد مجدداً حرصنا الدائم على إدراج اعتبارات الاستدامة في سياسات الإقراض وأنشطة العمليات القائمة لدينا، بما يكفل تأمين مستقبل مستدام لبنك الأردن والجهات المعنية. وها نحن اليوم نقطف ثمرة التزامنا؛ فقد شهدنا ارتفاعاً ملحوظاً في قروض السيارات الصديقة للبيئة بنسبة 550٪ ونمت العوائد بنسبة 6٪.

أما على صعيد العملاء، فإنّ بناء علاقات يسودها الوثام مع عملائنا يعدّ أمراً أساسياً لاستدامة أعمالنا؛ ويتجلّى تفانينا في تقديم خدمات متميزة في المعدلات المثالية التي سجلناها على مؤشر رضا العملاء بما نسبته 93.79٪. وفي عام 2022، استحدثنا دائرة تميّز العمليات التي تضع العميل في محور اهتمامها. وفي إطار التحول الرقمي، يسرنا الإعلان عن أن 85٪ من عملائنا يستخدمون القنوات الرقمية. وانطلاقاً من وضع الرفاه المالي لعملائنا في المقام الأول، فإننا حريصون على الاستثمار الدائم في أمن البيانات؛ وقد أثمرت جهودنا بالفعل، إذ لم تُسجّل أي انتهاكات للبيانات لدينا للعام الثالث على التوالي.

ويمثّل التزامنا الراسخ نحو مجتمعاتنا وبيئتنا حجر أساس في إطار نهجنا نحو الاستدامة. وقد نجحنا في تضمين أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة في استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR) المتبعة لدينا في سبيل ضمان اتساق جهودنا مع الجهات المعيارية في الاستدامة عالمياً. كما ويتجلّى التزامنا في السعي نحو مستقبل أخضر بوضوح في استثمارنا في ثلاث محطات للطاقة الشمسية والتي تزوّد جميع منشآتنا بالطاقة في عموم المملكة. وبالمثل، فقد حققت برامجنا في الخدمة المجتمعية أثراً إيجابياً ملموساً شمل أكثر من 5 آلاف مستفيد، وشهدنا كذلك زيادة غير مسبوقّة في التبرعات والرعاية بلغت نسبتها 128٪.

وعلى صعيد آخر، يمثل الاهتمام بفريق متميّز من الموظفين عنصراً محورياً في استراتيجيتنا؛ حيثُ نفخر بالإنجازات التي حققناها في تعزيز التنوع بين الجنسين، فقد شهد عدد الموظفين لدينا زيادةً بنسبة استثنائية بلغت 5.3٪ في عام 2022. هذا وقد قمنا بتركيز الجهود على تدريب موظفينا على الاستدامة، وإعداد تقارير بشأن المناخ والشؤون المالية بُغية تزويدهم بالمعارف الهامة ذات الصلة بالاستدامة. ويظهر تفانينا في مجال التطوير والتعلم المستمر في الزيادة الكبيرة التي شهدتها ساعات تدريب القوى العاملة بنسبة 71٪، في حين يبرز اهتمامنا بتوفير بيئة عمل داعمة من خلال القيام بمراجعات الأداء لجميع موظفينا بلا استثناء للعام الثالث على التوالي.

وإذ نخط مسيرتنا بثبات نحو مستقبل مستدام، لا بد أن نقرّ بأهمية الشفافية والمساءلة. وهنا، يأتي تقرير الاستدامة هذا ليبرز جهودنا الحثيثة وإنجازاتنا الرامية إلى تحقيق قيمة طويلة الأمد للجهات المعنية، بالتزامن مع المساهمة في بناء مجتمعات أكثر استدامة.

وأخيراً، نؤكد على التزامنا بترسيخ الاستدامة في جميع جوانب العمليات التشغيلية لدينا، وسعينا المتواصل نحو تحقيق التميّز والتصدي للتحديات التي يشهدها عالمنا سريع التطور. مغاً، نرسم مستقبلاً أكثر إشراقاً واستدامة.

السيد صالح رجب حقاد
المدير العام



أبرز الإنجازات

شهد عام 2022 تحقيق منجزات عديدة تمثلت بعلاجات فارقة في مساعيها الرامية إلى تحقيق القيمة للجهات المعنية ولمجتمعنا على نطاق أوسع على الصعيدين المالي وغير المالي، على حد سواء، وفيما يلي نسلط الضوء على أبرز الإنجازات التي حققها بنك الأردن.

بناء علاقات ودية مع عملائنا

93.79%

المعدل الكلي لرضا العملاء



تأسيس لجنة الابتكار الرقمي

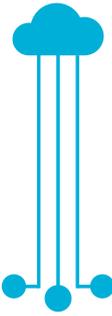


إطلاق مشروع Middleware



85%

من عملائنا يستخدمون القنوات الرقمية

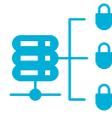


25%

نسبة زيادة عدد تحويلات الأموال عبر الإنترنت / الهاتف المحمول

صفر

عدم تسجيل أي انتهاكات للبيانات للعام الثالث على التوالي



8 فروع و 14 جهاز صراف آلي موزعة في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والأقل حظاً اقتصادياً



تعزيز مبادئ الحوكمة الأساسية وتطوير التمويل المستدام

النجاح في إنجاز عملية إعادة هيكلة البنك على المستويات كافة



التسجيل في منصة "كلنا في المجلس"



3.15%

نسبة انخفاض الشكاوى



صفر

عدم تسجيل أي حالات عدم امتثال بالقوانين واللوائح



زيادة قروض السيارات الصديقة للبيئة بنسبة 550%



6.1%

نسبة زيادة العوائد



14.4%

نسبة تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية





تنمية فريق متفوق من الموظفين

إطلاق مشروع الجدارات القيادية
والأساسية



5.3%



نسبة زيادة عدد الموظفين

99%

نسبة التوظيف في إجمالي القوى
العاملة لدينا



المشاركة في ورشة عمل جديدة
بشأن الاستدامة وإعداد تقارير المناخ
والشؤون المالية



71%

نسبة الزيادة في عدد ساعات التدريب
المقدمة للموظفين



100%

خضوع جميع الموظفين لمراجعات الأداء للعام الثالث
على التوالي

35%

نسبة الانخفاض في عدد التظلمات



التزام راسخ نحو مجتمعاتنا وبيئتنا

عدم التعرض لأي غرامة على حالات عدم الامتثال
بالقوانين واللوائح التنظيمية الخاصة بالبيئة لثلاثة
أعوام على التوالي

تفادي انبعاثات كربونية بمقدار
2,602 طن مكافئ ثاني أكسيد
الكربون نتيجة الاعتماد على الطاقة
الشمسية



100%

الاعتماد الكلي على الطاقة
الشمسية في تلبية احتياجاتنا من
الطاقة الكهربائية

تطبيق نظام إدارة المباني لمراقبة استهلاك
الطاقة



+5,000

أكثر من 5 آلاف مستفيد من مبادراتنا
وبرامجنا المجتمعية



128%

نسبة زيادة التبرعات والرعايات



12%

نسبة الزيادة في إجمالي عدد
الموثرين المحليين





نبذة عنا

الرؤية والرسالة والقيم

نهدف إلى أن نكون شريكًا موثوقًا تعتمد عليه الجهات المعنية من خلال تقديم خدمات مصرفية يومية سلسة مع الالتزام بمعايير الاستدامة المحكّمة. ونسعى أيضًا إلى دفع عجلة النمو في الأسواق المستهدفة وتحقيق قيمة مستدامة وتحسين نموذج الأعمال لدينا بما يكفل وضع احتياجات العملاء في المقام الأول والتكيف مع المتطلبات المتغيرة.



الرسالة

بناء علاقات حميمة مع عملائنا، وتعظيم العوائد للمساهمين، والمساهمة في تقدم المجتمع عن طريق تقديم حلول مالية شاملة من خلال قنوات خدمة عالية الجودة والكفاءة، وبيئة عمل حضارية تضم فريقًا متفوقًا من العاملين.



الرؤية

أن نكون بنكًا رائدًا يتفوق في تقديم المنتجات والخدمات ويوفر الحلول المالية الشاملة، ويتبوأ مركزًا متقدمًا في المنطقة العربية.





نبذة تعريفية عن البنك

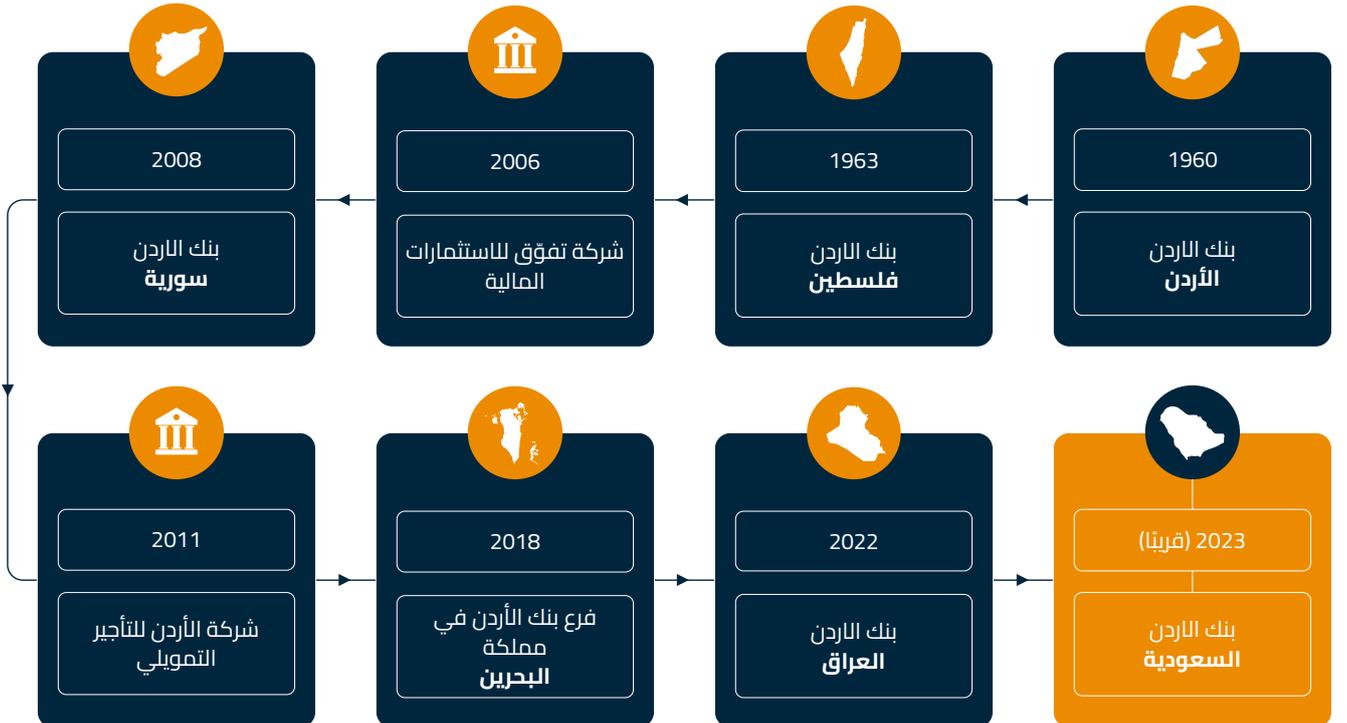
يُعدُّ بنك الأردن من أوائل المؤسسات المالية الرائدة في الأردن؛ ويعود تاريخ تأسيسه إلى العام 1960 ويفخر بحمله اسم الأردن. وقد اعتمد بنك الأردن منذ تأسيسه على نوح التنمية المستدامة والاستراتيجية الطموحة في جميع أنشطته وعملياته التشغيلية، وواكب التطورات المتسارعة التي شهدها القطاع المصرفي على الصعيدين المحلي والدولي.

واليوم، أصبح بنك الأردن واحدًا من أكبر البنوك الرائدة في المنطقة، حيث بلغت حقوق مساهمي البنك حوالي 529.2 مليون دينار أردني كما هي في 31/12/2022. ويملك بنك الأردن شبكة منافذ توزيع واسعة النطاق تضم الفروع والمكاتب وأجهزة الصراف الآلي التي تتوزع في أماكن استراتيجية في جميع أنحاء الأردن وفلسطين، إلى جانب مجموعة واسعة من قنوات التوزيع الإلكترونية والرقمية، التي تضم البنك الناطق (IVR) وبنك الإنترنت وتطبيق بنك الأردن BOJ Mobile وخدمة الرسائل القصيرة ومركز الخدمة الهاتفية (Contact Center).

وتضم مجموعة بنك الأردن اليوم فروعًا في كل من الأردن وفلسطين والبحرين والعراق، إضافة إلى المؤسسات التابعة الآتية: بنك الأردن - سورية، وشركة تفوق للاستثمارات المالية وشركة الأردن للتأجير التمويلي. وفي سبيل سعينا لتحقيق النمو الاستراتيجي، نجحنا في تأسيس فرع جديد في العاصمة العراقية (بغداد) في نوفمبر 2022. وينصب تركيزنا حاليًا على تحديد فرص النمو في الاقتصادات سريعة النمو إقليميًا، إذ نبذل جهودًا دؤوبة استعدادًا لإطلاق العمليات التشغيلية في الرياض، بالمملكة العربية السعودية، بهدف تطوير شبكة أعمالنا وتعظيم خدماتنا في المنطقة. ويجدر الذكر أنّ هذه المبادرة تأتي تماشيًا مع هدفنا الشامل المتمثل في تحقيق النجاح المستدام وتعزيز النمو الاقتصادي.

وفي عام 2022، عيّن بنك الأردن 305 موظفًا جديدًا، ما يمثل زيادة بنسبة 63% عن العام السابق (انظر الصفحة 39). ويتمحور هدفنا حول ترسيخ مكانة البنك الرائدة بين عملائنا عن طريق تعزيز النمو والتوسع في نموذج الأعمال والاستثمار في أسواق جديدة إلى جانب تحسين الخدمات الإلكترونية والرقمية التي نقدمها.

يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2022





العضويات

يفخر البنك بعضويته في مجموعة من المنظمات والاتحادات رفيعة المستوى في القطاع.

مؤسسة التعاون



منتدى الاستراتيجيات
الأردني



مؤسسة إنجاز



اتحاد المصارف العربية



جمعية البنوك في الأردن



جمعية إدامة للطاقة
والمياه والبيئة



غرفة التجارة الأمريكية
في الأردن



جمعية الشؤون الدولية



الاتحاد الدولي للمصرفيين
العرب



جمعية الأعمال الأردنية الأوروبية (JEBA)



جمعية رجال الأعمال الأردنيين





نهج الاستدامة

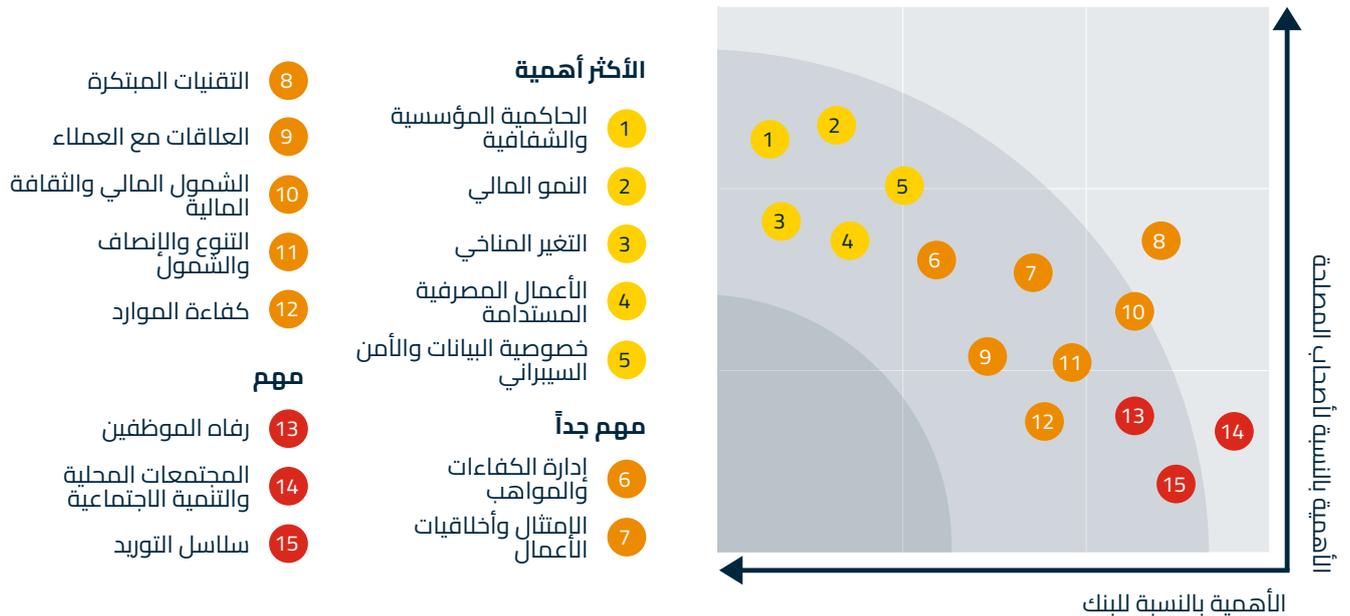
إطار الاستدامة



في إطار توجه بنك الأردن الاستراتيجي، تأتي الاستدامة باعتبارها محوراً أساسياً في تحقيق النمو والتوسع في الأسواق والتطور مستقبلاً، ويستند إطار الاستدامة لدينا على أربع ركائز ترسم ملامح نهجنا المتبع في دمج الاستدامة في العمليات التشغيلية للبنك، وتوافق مع رسالة البنك وقيمتها وأولويات المستثمرين في مجال الاستدامة ومصالح الجهات المعنية والأهداف الوطنية والمعايير والأطر العالمية. وتمثل إطار الاستدامة وسيلة لتنظيم وصياغة الاستدامة وعوامل المسؤولية البيئية والمجتمعية والحوكمة التي تحظى بأهمية بالغة للبنك وأعماله.

تقييم الأهمية النسبية

أجرينا في عام 2022 أول دراسة لتقييم الأهمية النسبية، بتحديد قائمة تتكون من 15 موضوعاً جوهرياً، وقد استند التقييم إلى مراجعة داخلية دقيقة للبنك ومقارنات قطاعية وتحليل المعايير الوطنية والدولية، ومن بينها معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير ومجلس معايير محاسبة الاستدامة وأهداف التنمية المستدامة ومبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة (PRB) والدليل الإرشادي حول إعداد تقارير الاستدامة الصادر عن بورصة عمان ورؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV). ليس هذا فحسب، بل حرصنا أيضاً على إشراك أصحاب المصالح، بما في ذلك إجراء فريق القيادة التنفيذية لعملية مراجعة بهدف ضمان شمولية التقييم ومواءمته.





تعزير مبادئ الحاكمية الأساسية وتطوير التمويل المستدام

نحرص في بنك الأردن على الالتزام بمبادئ العدالة والشفافية والمسؤولية والمساءلة والرقابة والسلوك الأخلاقي، ونلتزم أيضًا بإدارة المخاطر وتتبع إجراءات ضبط محكمة بما يكفل الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية والمعايير الأخلاقية والسياسات الداخلية. كما ونركز على مبادئ الحاكمية التي تعزز الاستدامة طويلة الأمد والتنافسية في السوق، ويمتد التزامنا كذلك ليشمل تعزيز استدامة التمويل والاستثمار بتقديم منتجات وخدمات تراعي المسؤولية الاجتماعية والبيئية.

الموضوعات الجوهرية

- الحاكمية المؤسسية والشفافية
- الامتثال وأخلاقيات الأعمال
- الأعمال المصرفية المستدامة
- النمو المالي

رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)



بيئة مستدامة



الخدمات المستقبلية

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

16 السلام والعدل
والمؤسسات
القوية



11 مدن ومجتمعات
محلية مستدامة



8 العمل اللائق
ونمو الاقتصاد





الحكومية المؤسسية والشفافية

إن رؤيتنا ورسالتنا الاستراتيجية لا يمكن أن تتحققا دون اعتماد نموذج حاكمية مناسب يتوافق مع التشريعات الأردنية وتعليمات البنك المركزي الأردني وأفضل الممارسات الدولية. فنحن نلتزم بأن نكون الشريك الأكثر موثوقية لدى جميع الجهات المعنية، ونفخر بتقديم نطاق واسع من الخدمات والحلول المالية والمصرفية التي تسترشد بقيمتنا الأساسية، والتي ضمنت خصيصاً لمساعدة العملاء على تحقيق تطلعاتهم وطموحاتهم، ويضمن التزامنا بنهج الاستدامة الارتقاء المستمر بمستوى خدماتنا وبناء علاقاتنا المتينة وتعزيز سمعتنا.

وسعيًا نحو تحقيق ذلك، قدّمنا في عام 2022 دعمًا واسعًا لاستكمال عملية إعادة هيكلة البنك على المستويات كافة، إذ تضمنت العملية مهام تمثلت بمراجعة الهياكل التنظيمية وتعديل الأوصاف الوظيفية وتعديل إجراءات العمل على النحو الأمثل وتنفيذ مبادرات إعادة هندسة استراتيجية، وانصبت جهودنا نحو استكمال أعمال إعادة الهيكلة وضمان تنفيذها بسلاسة في عام 2022.

2022	2021	2020	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
11	11	11	#	إجمالي عدد أعضاء المجلس
4	4	5	#	إجمالي عدد الأعضاء المستقلين*
7	7	6	#	إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين
0	0	0	#	إجمالي عدد الأعضاء التنفيذيين
11	11	11	#	إجمالي عدد الأعضاء غير التنفيذيين
11	11	11	#	إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال
0	0	0	#	إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها النساء

*الأعضاء المستقلون: أفراد غير تابعين للبنك على نحو يُضعف من حياديتهم أو موضوعيتهم. لمزيد من التفاصيل، يُرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2022 الخاص ببنك الأردن.

الاختيار والملاءمة

لا يجوز أن يشغل أعضاء مجلس الإدارة، بما فيهم الرئيس، مناصبهم إلى جانب أي منصب تنفيذي أو غير ذلك من المناصب التي تنطوي على المشاركة في أنشطة الإدارة اليومية للبنك أو أي منصب استشاري في البنك، بما في ذلك منصب المدير العام.

وعليه، اعتمدنا سياسة ملاءمة لأعضاء مجلس الإدارة تخضع لمراجعة سنوية. وتتضمن هذه السياسة الحد الأدنى من المعايير والمتطلبات والشروط الواجب توافرها لدى الأعضاء المرشحين والمعيّنين، وتُرسى السياسة إجراءات وأنظمة كافية لضمان استيفاء جميع الأعضاء لمعايير الاستدامة والحفاظ عليها.

يُنتخب مجلس الإدارة الجديد في اجتماع الهيئة العامة عن طريق التصويت السري والتمثيل النسبي، ما يتيح للمساهمين منح الأصوات وفقًا لعدد الأسهم التي يمتلكونها أو التي يمثلونها في الاجتماع. ويحق للمساهمين منح أصواتهم لمرشح واحد فقط أو توزيع أصواتهم على أكثر من مرشح، علماً أنّ كل سهم يعادل صوتًا واحدًا. ويتألف مجلس الإدارة من أحد عشر عضوًا يظطلعون بمسؤولية إدارة شؤون البنك لمدة أربع سنوات بدءًا من تاريخ الانتخاب.

اجتماعات الهيئة العامة

يحق لكل من المساهمين التصويت ومناقشة الموضوعات المطروحة في اجتماعات الهيئة العامة العادية وغير العادية على حد سواء، وتتاح الفرصة للمساهمين لاقتراح بنود جديدة لإدراجها في جدول أعمال اجتماعات الهيئة العامة العادية، شريطة حصولها على دعم من قبل 10% على الأقل من المساهمين المسجلين في الاجتماع. وتحرص الإدارة على تشجيع جميع المساهمين، لا سيّما صغار المساهمين، على حضور الاجتماع السنوي شخصيًا أو من يبوب عنهم شخصيًا، وتضمن أن يتسلم جميع المساهمين ملفًا شاملًا يحتوي على التقرير السنوي والدعوات إلى الاجتماع وجميع المعلومات الضرورية والمواد اللازمة، كما ويحظى المساهمون بفرصة مراجعة سجل المساهمين المتعلق بمساهماتهم الفردية. علاوة على ذلك، يضمن مجلس الإدارة توزيع الأرباح بإنصاف بين المساهمين مع الأخذ بالحسبان حصصهم المملوكة من الأسهم.



إجراءات التقييم

لجنة الترشيحات والمكافآت ولجان مجلس الإدارة

تُعنى لجنة الترشيحات والمكافآت بتقييم نتائج مختلف لجان مجلس الإدارة، في حين يُعنى مجلس الإدارة ولجانه بتقييم أداء لجنة الترشيحات والمكافآت.

وتشمل معايير التقييم على سبيل المثال لا الحصر:

- مدى إسهام أعضاء مجلس الإدارة من حيث حضور الاجتماعات.
- المشاركة الفعالة لأعضاء مجلس الإدارة ومساهماتهم بتقديم الملاحظات والتعليقات والقيمة المضافة التي يقدمونها.

الرئيس و أعضاء مجلس الإدارة

تتولى لجنة الترشيحات والمكافآت تقييم أداء الرئيس وأعضاء المجلس ويعتمد مجلس الإدارة نتائج التقييم.

وأظهرت نتائج تقييم أداء الرئيس ومجلس الإدارة لعام 2022 التزام الأعضاء وحضورهم وكفاءتهم وفعاليتهم في الاجتماعات، وسلط الضوء على ولائهم لمصالح البنك والتزامهم باللوائح والإفصاح عن حالات تضارب المصالح.

المدير العام

يتولى مجلس الإدارة ولجانه الفرعية تقييم أداء المدير العام واعتماده ضمن التوجهات الاستراتيجية للبنك استنادًا إلى ما يلي من الركائز:

- الشؤون المالية
- السوق والعملاء
- العمليات التشغيلية
- الموارد البشرية

11 ساعة

تدريبية لأعضاء مجلس الإدارة
في عام 2022.



خلال عام 2022، عقد مجلس الإدارة تسعة اجتماعات بنسبة حضور تقارب 97%.



منع تضارب المصالح

سعيًا نحو حماية مصالح المساهمين وتعزيز الحاكمية المؤسسية، طُبقت مجموعة بنك الأردن سياسات بشأن المعاملات المالية للأطراف ذات الصلة وإدارة تضارب المصالح. وتهدف هذه السياسة إلى الحفاظ على سمعة البنك من خلال تعزيز الشفافية والنزاهة والمصداقية والمسؤولية بين الموظفين، إذ يتمثل الهدف الرئيسي منها في حماية المساهمين وتعزيز ثقافة قائمة على الحاكمية المؤسسية داخل المؤسسة. كما وتُرسى السياسة أنظمة مراقبة واضحة لمنع أعضاء المجلس والإدارة التنفيذية العليا والموظفين كافة من إساءة استخدام المعلومات الداخلية للبنك بغية تحقيق مكاسب شخصية، وترسخ الإطار اللازم للحاكمة المؤسسية بهدف التعامل الأمثل مع المعاملات المالية التي تتضمن أطرًا ذات صلة وتحدد أيضًا حالات محتملة من تضارب المصالح التي قد تنشأ عن هذه المعاملات، وتقدّم إجراءات تتسم بالشفافية لغايات الإبلاغ عن التضارب المحتمل والإفصاح عن أي منافع خارجية اكتسبها المسؤولون في أثناء تأدية واجباتهم.

التنوع في مجلس الإدارة

انطلاقًا من التزامنا بتعزيز التنوع بين الجنسين في مجلس الإدارة، ولتعزيز تمثيل الإناث، أبرمنا شراكة مع جمعية البنوك وسجلنا في منصة "كلنا في المجلس" الرامية إلى زيادة عدد النساء المؤهلات لشغل مناصب في الإدارة العليا. وضممت المنصة خصيصًا لتعزيز التنوع والمساواة بين الجنسين من خلال إبراز الإناث المؤهلات ممن يتمتعن بالمهارات المعرفية والمهنية بصفتهن مرشحات لتولي مناصب قيادية وأدوار متقدمة في مجالس الإدارة في الشركات الأردنية. وتتماشى هذه المبادرة مع التزامنا بتقديم فرص متساوية لجميع الموظفين بغض النظر عن الجنس وتعزيز ثقافة التنوع في بيئة عمل تحتوي الجميع. وبفضل تشجيعنا لتمثيل المرأة في مجلس الإدارة، نحظى بفرصة الاستفادة من وجهات نظر مجموعة متنوعة من الأفراد والخبرات الفريدة ما يصب في نجاح البنك في نهاية المطاف.



الامتثال وأخلاقيات الأعمال

الامتثال

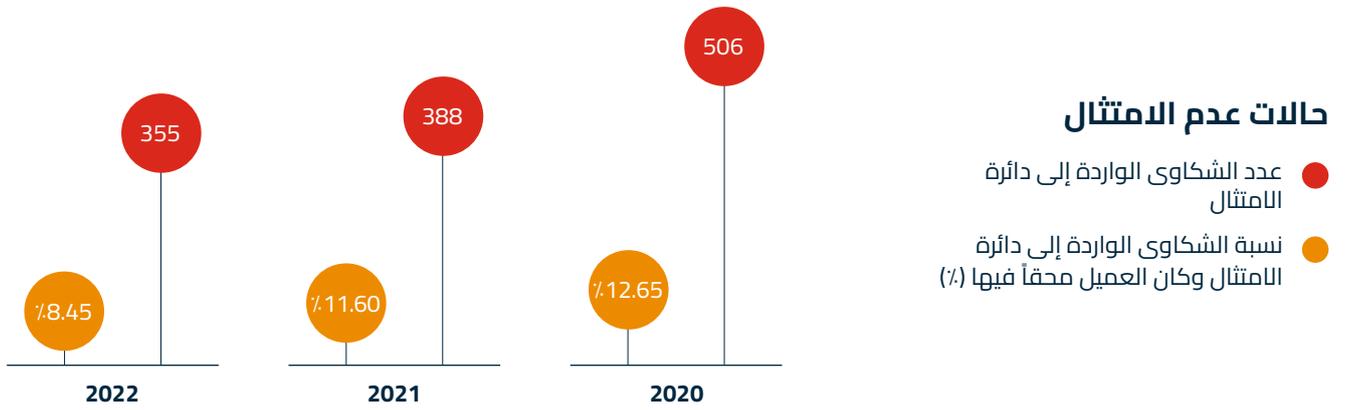
تماشياً مع ميثاق السلوك المهني لدينا، نحرص حرصاً كبيراً على التعامل مع بيانات العملاء بعدالة وشفافية، ونسعى دوماً إلى تحسين سياسة الامتثال لدينا ومراجعتها بما يكفل ملاءمتها وفعاليتها. إن نظام الإبلاغ الداخلي الخاص بالامتثال يرتبط مباشرةً بلجنة الامتثال، ما يتيح إمكانية فرض رقابة شاملة وفي الوقت المناسب. إضافة إلى ذلك، طبّقنا سياسة للإبلاغ عن المخالفات لتشجيع الإبلاغ عن أي مخالفات أو شبهات، حيثُ نرفق عنوان البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ عن المخالفات في القسم المخصص للإبلاغ عن الخروقات في موقعنا الإلكتروني لضمان تمكين جميع الجهات المعنية من الإبلاغ عن الشبهات بسهولة ويسر. وتترك للبلّغين عن المخالفات حرية الاختيار ما بين إخفاء هويتهم أو الكشف عنها حرصاً منا على احترام استقلاليتهم.

تتمحور أهدافنا الرئيسية والتزاماتنا المتعلقة بالامتثال حول تلبية متطلبات الهيئات التنظيمية وبرامج الامتثال الضريبي والجهات الرقابية ضمن الدول المختلفة التي نعمل فيها، ولذلك نكرّس جهودنا للالتزام بهذه المتطلبات ونحرص دوماً على تحسين السياسات واللوائح التنظيمية لضمان ملاءمتها وفعاليتها.

إلى جانب ذلك، يحرص البنك على صون مبدأ الشفافية، يُخطر بموجبه البنك المركزي الأردني والهيئات المختصة بحدوث أي انتهاكات جوهرية أو مخالفات. وفي إطار ذلك، يحتفظ بنك الأردن بسجلات لجميع الحالات الموثّقة، ويرسي بروتوكولات للتعامل مع الانتهاكات بمشاركة الدوائر المعنية مثل دائرة الامتثال ودائرة الموارد البشرية ودائرة التدقيق الداخلي. علاوة على ذلك، تظطلع لجنة التدقيق ومجلس الإدارة بمهمة الإشراف على هذه الانتهاكات واتخاذ الإجراءات المناسبة لإزائها، حسب ما يقتضيه الأمر. ونتيجة لذلك، انخفضت الشكاوى الواردة إلى دائرة الامتثال وكان العميل محققاً فيها بنسبة 3.15% في عام 2022 مقارنة بالعام السابق.

عدم تسجيل أي حالات

عدم امتثال للقوانين واللوائح أو أي عقوبات غير نقدية
لثلاثة أعوام على التوالي.



حالات عدم الامتثال

● عدد الشكاوى الواردة إلى دائرة الامتثال

● نسبة الشكاوى الواردة إلى دائرة الامتثال وكان العميل محققاً فيها (%)

مكافحة الجرائم المالية (مكافحة غسل الأموال)

يقوم بنك الأردن بدور حيوي في دعم الاقتصاد الأردني ويولي اهتماماً خاصاً بالمساهمة في أمن ورفاهية المجتمعات التي يتواجد بها. لذا، فإنّ البنك يدرك تماماً المخاطر التي تواجه الاقتصاد الوطني نتيجة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

ترتبط ثقة المستثمر في النظام المالي للدولة ارتباطاً وثيقاً بمدى متانة وشمولية إطار غسل الأموال وتمويل الإرهاب المتبع لدى البنوك. ومن جانبنا، نلتزم بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؛ إذ نفذنا سياسات شاملة مثل سياسة مكافحة غسل الأموال وسياسة العقوبات وسياسة قبول العملاء لضمان الالتزام الصارم باللوائح التنظيمية والحد من مخاطر الجرائم المالية.



وفي ذات السياق، يحرص بنك الأردن على استيفاء الالتزامات المبيّنة في إطار مسؤوليتنا، مثل تلك المنبثقة من الجهود الدولية والوطنية التي تهدف إلى منع انتشار أسلحة الدمار الشامل. وفي سبيل تعزيز جهودنا لمكافحة غسل الأموال، نستخدم نظامًا لتصنيف غسل الأموال يختص بتحديد التحويلات المالية أو تصرفات العملاء المشبوهة ورصدها والكشف عنها بالاستناد إلى بيانات التحويلات وتحليل معلومات "اعرف عميلك".

يحرص بنك الأردن على
استيفاء الالتزامات المبيّنة
في إطار مسؤوليتنا

مكافحة الفساد والرشوة

انطلاقًا من إدراكنا في بنك الأردن بأنّ الشفافية والمساءلة أمران أساسيان في منع الفساد والاحتيال والرشوة، نعتمد سياسة منع الفساد المعتمدة على مستوى المجموعة وميثاق السلوك المهني والتي تحظر جميع أشكال الفساد والرشوة. ويمثل البنك لقوانين ولوائح منع الفساد والرشوة الصادرة عن البنك المركزي الأردني ويعتمد أفضل الممارسات الدولية في هذا الصدد.

وفي هذا الإطار، تأسست وحدة خاصة تحت مظلة دائرة الامتثال تُعنى بإدارة مخاطر الاحتيال والفساد، فضلاً عن تطبيق البنك سياسات صارمة ونظامًا شاملاً لإدارة عمليات منع الاحتيال وقضايا غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وتشمل هذه السياسات:

سياسة الإبلاغ عن المخالفات: تقديم إرشادات واضحة بشأن مسارات التصعيد التي يتعين على أصحاب المصلحة اتباعها للإبلاغ عن أي انتهاكات فعلية أو مشتبه بها أو مخالفات لسياسة البنك، وذلك بتحديد القنوات والإجراءات المتاحة التي يمكن الوصول إليها من خلال الموقع الإلكتروني للبنك.



سياسة اعرف موظفك: ضمان مراقبة نزاهة الموظفين الحاليين والمحتملين ورصد أي مؤشرات سلبية.



سياسة تضارب المصالح: تحديد آليات وإجراءات العمل الزامية لتجنب أي حيود عن الامتثال الدائم.



إطار مكافحة الاحتيال والفساد: فُصِّم لمنع أنشطة الاحتيال وممارسات الفساد والكشف عنها والتصدي لها.



ميثاق السلوك المهني: يُعمّم الميثاق على جميع الموظفين إلى جانب عقد تدريبات توعية مستمرة.



التحقق الذاتي وتحسين النظام

يتعين إبلاغ دائرة مخاطر العمليات بأي حالات احتيال مشتبه بها أو متحقق منها نتيجة ضعف إجراءات الرقابة أو عدم وجودها أو عدم الامتثال لإجراءات الرقابة. ويعقب ذلك، قيام الدائرة بتقييم إجراءات الرقابة وإعداد التوصيات وتقديم الملاحظات والتعقيبات إلى دائرة الامتثال. يذكر أنه لم تُرصد في عام 2022 أي مشكلات تتعلق بعدم الامتثال في بنك الأردن.

وفقًا لخطة الامتثال المتبعة لدى البنك، تخضع مخاطر الاحتيال لمراجعة سنوية على الأقل بالتنسيق مع دائرة مخاطر العمليات ودائرة التدقيق الداخلي، وتشمل المراجعة فحص اللوائح التنظيمية وتعديل ملف المخاطر إن لزم الأمر. من جانبه، تجري دائرة التدقيق الداخلي تقييمًا دقيقًا لإجراءات الرقابة داخل ملف الاحتيال أو المنشأة ويتم عرض نتائج الفحص على لجنة التدقيق.

التدريب ورفع مستوى الوعي

تُعدّ دورات تدريبية مستمرة للموظفين على جميع المستويات بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد، بهدف إداعة الوعي ورفع مستواه بما يُفضي في نهاية الأمر إلى المساعدة في الكشف عن أنشطة الاحتيال. علاوة على ذلك، تعمل دائرة الامتثال على إعداد إطار شامل ومحدّث للمخاطر للحد من مخاطر الاحتيال وتُعدّ ورش عمل مع الدوائر المعنية كافة في هذا الصدد.



ويدير البنك مجموعة متنوعة من برامج التدريب على مكافحة الفساد وغسل الأموال ومكافحة الإرهاب، ومنها:



الأعمال المصرفية المستدامة

يؤدي القطاع المصرفي دوراً محورياً في التقدّم نحو مستقبل مستدام. ومن جانبنا، نلتزم بتطوير منتجات وخدمات تدعم استدامتنا وجوهرنا المبدولة في الممارسات البيئية والمجتمعية والحوكمة. كما وتمكننا وعملائنا من ممارسة أعمالنا بأسلوب أكثر تحملاً للمسؤولية البيئية والمجتمعية مدعوماً بمستهدفات وغايات واضحة توجّه تقدمنا وتمكننا من قياسها.

دعم اقتصاد قائم على خفض الانبعاثات الكربونية

نسعى في بنك الأردن إلى تشجيع عملائنا على المضي قدماً في مسيرتهم نحو الاستدامة عن طريق تعزيز الاستثمارات التي تحقق منافع على صعيد البيئة. ويقدم برنامجنا لقروض البنك المركزي لتمويل المشاريع الصديقة للبيئة تمويلياً للشركات التي تسعى إلى الاستثمار في مشاريع كفاءة الطاقة وغيرها من المشاريع الصديقة للبيئة. كما ويرتكز الهدف من البرنامج على تيسير الحصول على تمويل بشروط وتكاليف تفضيلية للقطاع الاقتصادي، لا سيما القطاعات ذات الأثر الكبير. ويهدف كذلك إلى تعزيز آفاق تحقيق النمو الشامل والمستدام في الأردن. إلى جانب ذلك، نقدّم قروضاً للسيارات الصديقة للبيئة بمعدلات فائدة أقل من قروض السيارات التقليدية ونمنح إعفاء من الدفعات الثلاث الأولى. وعلى إثر ذلك، شهدت قروض السيارات الصديقة للبيئة ارتفاعاً كبيراً بنسبة 550% في عام 2022 مقارنة بالعام السابق، بإجمالي مبلغ قدره 5.4 مليون دينار أردني.

تقديم منتجات ذات أبعاد اجتماعية

إضافة إلى جميع ما سبق، نقدّم مجموعة متنوعة من المنتجات التي تهدف إلى تحقيق منافع مجتمعية، وتتضمن قروض الإسكان التي نقدمها بشروط وأحكام تنافسية لمساعدة الأفراد في شراء العقارات. في حين تقدّم المحلات المعتمدة لبرنامج الخصومات لعملائنا خصومات كبيرة غالباً ما تصل إلى 50% على باقة واسعة من المنتجات ابتداءً من الأثاث والتسوق وحتى الترفيه والسفر. ويأتي برنامج أقساطي لتيسير حصول العملاء على المشتريات التي تتطلب مبالغ كبيرة، من بينها الرعاية الصحية والتعليم من خلال توزيع التكلفة على أقساط.

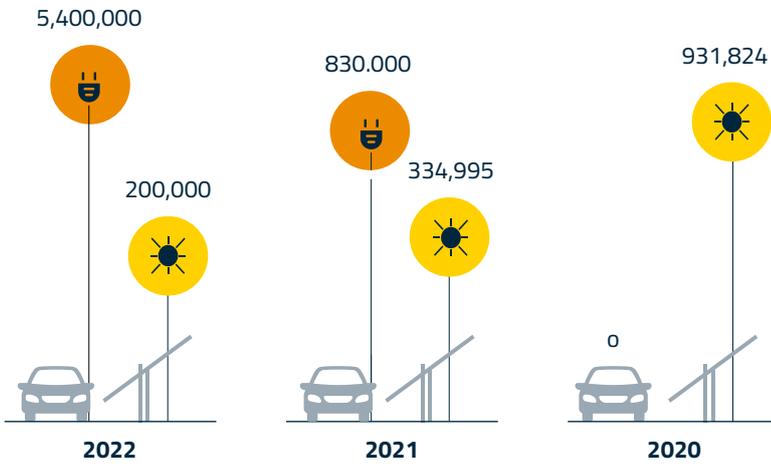


التدريب ورفع مستوى الوعي

نظمنا بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية (IFC) جلستين ركزتا على أهمية ممارسات المبانى الخضراء والمرنة بشكل عام، وإدماج أنظمة الطاقة الشمسية بشكل خاص. وقدّمت الجلستان رؤى قيّمة بشأن مجموعة من آليات التمويل الأخضر التي يتيحها البنك لعملائه من الشركات؛ إذ تمكّننا هذه الآليات من توسعة محفظة مشاريعنا في إطار المبانى الخضراء والمرنة وطرح منتجات مبتكرة، فضلاً عن زيادة التمويل المخصص لدعم المبادرات الصديقة للبيئة، والتي نسعى من خلالها إلى الإسهام في تعزيز مستقبل يتسم بأكبر قدر من الاستدامة والمراعاة للبيئة. يُشار إلى أنّ هاتين الجلستين شملتا عملاء شكلوا قرابة 5% من إجمالي محفظة الشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبرى.

نظرة مستقبلية

نضع ضمن أولوياتنا تنفيذ مجموعة من التدابير الاستراتيجية لدفع عجلة التغيير الإيجابي، من بينها توسعة محفظة المنتجات والخدمات التي تركز على الاستدامة وإدراج اعتبارات الاستدامة في ممارسات الإقراض والاستثمار المتبعة لدينا وتعزيز الشراكات مع المبادرات والمشاريع المستدامة. بالإضافة إلى ذلك، سنضع في مقدمة أولوياتنا أيضاً تطوير آليات تمويل مبتكرة تدعم المشاريع الصديقة للبيئة وتعزز الرفاه الاجتماعي. وسيظل التزامنا بتقديم خدمات مصرفية مستدامة أساساً راسخاً في سعيينا نحو مستقبل يتسم بممارسات مالية مسؤولة ومؤثرة.



القيمة النقدية للمنتجات والخدمات المصممة لتقديم منافع بيئية محددة

أنظمة الطاقة المتجددة
(دينار أردني)



قروض السيارات الصديقة للبيئة*
(دينار أردني)



* أطلق البرنامج في نهاية عام 2021.

وسيطل التزامنا بتقديم خدمات مصرفية مستدامة أساساً راسخاً في سعيينا نحو مستقبل يتسم بممارسات مالية مسؤولة ومؤثرة.

النمو المالي

نواصل في بنك الأردن تحقيق نتائج مالية إيجابية تتماشى مع النهج الاستراتيجي للبنك واستمرارية تنمية الربحية. من خلال توسيع مصادر العوائد واتخاذ تدابير لخفض التكاليف وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية والتوسع في الأسواق واتباع نهج فعال لإدارة المخاطر.

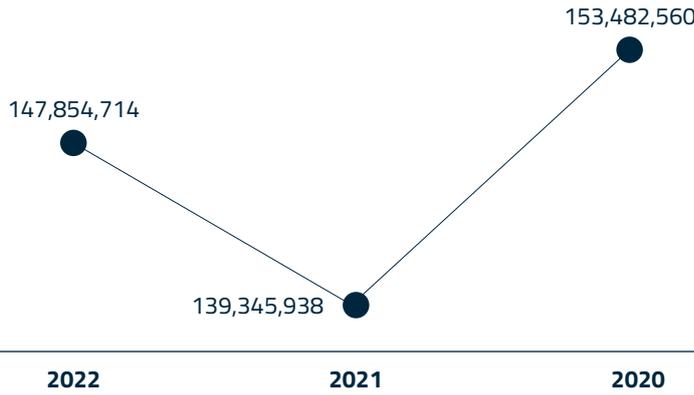
وسعيًا نحو تحقيق أهداف النمو المالي، دأب بنك الأردن على صياغة الاستراتيجيات وخطط العمل التي تحدد مجالات وفرص النمو الخاصة داخل الأسواق التي ينشط فيها؛ إذ نستطيع من خلال إرساء رؤية واضحة للنمو في هذه الأسواق المستهدفة تخصيص الموارد بفعالية واستغلال الفرص المتاحة. وبفضل اتباع هذا النهج، يكون بإمكاننا التكيف مع المتغيرات الحيوية للسوق المتطورة وتعزيز التنافسية في أعمالنا.

يتمثل أحد أهدافنا الرئيسية في تطوير وتعزيز أعمال القطاع المؤسسي والمؤسسات المالية على مستوى المجموعة، وبذلك تمكّن من صياغة وتنفيذ خطط ورؤى استراتيجية لقطاعات الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المالية. ويضمن هذا النهج تحقيق الموازنة الاستراتيجية في تحديد فرص النمو والإفادة منها في هذه المجالات الخاصة.



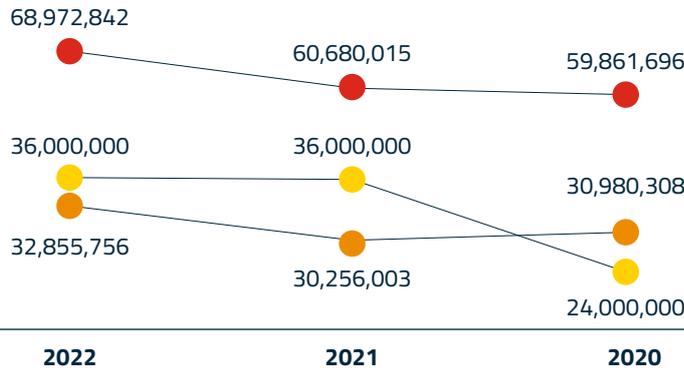
ونظراً لأننا ندرك أهمية النمو المالي الأخضر، فأنا نسعى إلى مواصلة العروض التي يوفرها مع هذا الهدف. وكوننا نعتمد على تقديم منتجات وخدمات مالية مستدامة وتُرَوَّج لها، مثل القروض الخضراء وتمويل الطاقة المتجددة وخيارات الاستثمار المستدامة، فإن ذلك يكفل مشاركتنا الفاعلة في الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون. ولا يقتصر هذا النهج على تلبية الطلب المتنامي على الحلول المستدامة فحسب، وإنما يستقطب العملاء المدركين لأهمية البيئة ويعزز من سمعة البنك ويدعم نموه المالي على المدى الطويل بأسلوب يتسم بالمسؤولية الاجتماعية.

وفي عام 2022، سجلت عوائدنا نموًا بنسبة 6.1% مقارنة بالعام السابق، بمبلغ إجمالي يتجاوز 147.85 مليون دينار أردني. أما فيما يتعلق بالتمويل؛ فقد بلغت قيمة محفظة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة 243 مليون دينار أردني، ما يمثل 14.4% من إجمالي محفظة البنك التمويلية.



القيمة الاقتصادية المباشرة المتحققة

● العوائد (دينار أردني)



القيمة الاقتصادية الموزعة

● التكاليف التشغيلية (دينار أردني)
● أجور ورواتب الموظفين (دينار أردني)
● الأرباح الموزعة على المساهمين (دينار أردني)

2022	2021	2020	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
249.9	251.0	236.8	بالآلاف	عدد عملاء الخدمات المصرفية للأفراد
				إجمالي عدد العملاء / الأفراد
				إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية حسب النوع
355,062,498	323,849,300	375,831,841	دينار أردني	الشركات الكبرى
243,344,265	258,584,126	245,594,187	دينار أردني	المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
225,239,281	206,297,647	181,364,510	دينار أردني	الحكومة والقطاع العام
271,477,666	273,211,954	259,123,143	دينار أردني	القروض العقارية
594,825,426	596,242,926	557,702,675	دينار أردني	العملاء / الأفراد
1,689,949,136	1,658,185,953	1,619,616,356	دينار أردني	الإجمالي



بناء علاقات ودية مع عملائنا

نلتزم بتقديم حلول مالية شاملة ومتنوعة لعملائنا عبر قنوات خدمات ملائمة. ونصبّ اهتمامنا على تقسيم السوق إلى شرائح وتطوير المنتجات والتواصل مع العملاء سعياً نحو الارتقاء بتجربتهم، بالإضافة إلى تركيز اهتمامنا بتنفيذ مبادرات لتعزيز الشمول المالي والثقافة المالية. وفي سبيل تحقيق ذلك، نبذل جهوداً حثيثة في تطوير منتجات وخدمات مبتكرة تركز على التقنيات الرقمية ونسارع خطى التحول الرقمي بما يكفل تميّز عملياتنا. وحرصاً منا على توفير أقصى درجات الحماية لمعلومات عملائنا الحساسة، نفذنا إجراءات محكمة لتعزيز خصوصية البيانات والأمن السيبراني بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية.

الموضوعات الجوهرية

- العلاقات مع العملاء
- التقنيات المبتكرة
- خصوصية البيانات والأمن السيبراني
- الشمول المالي والثقافة المالية

رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (IEMV)



الخدمات المستقبلية



الريادة والإبداع

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة





علاقات العملاء

يعد بناء علاقات وثيقة مع عملائنا أمرًا أساسيًا في منهجية أعمالنا؛ إذ يمكننا توثيق وسائل التواصل مع عملائنا من تعزيز فهمنا لاحتياجاتهم وتلبيةها، وهذا بدوره يعزز من عروض وبرامج البنك واستدامتها.

وفي إطار هذا الالتزام، شرعنا في تنفيذ استراتيجية موجهة نحو شرائح العملاء المستهدفة، والتي تشمل التواصل والإشراك والاستحواد والتسويق وقنوات تقديم المنتجات والخدمات، لا سيما لعملاء "المميز" والبرامج الخاصة بالشباب والإناث. ونهدف أيضًا إلى تحسين مؤشرات نضج التجربة (XM) في مختلف المسارات (تجربة العميل (CX) وتجربة الموظفين (EX) وتجربة المنتج (PX) وتجربة العلامة التجارية (BX) في مختلف العناصر التنظيمية، وهي: التقنية والثقافة والكفاءات.

أما فيما يتعلق بالعام المقبل، فينصب تركيزنا على تطوير المنتجات والخدمات المبتكرة التي تهدف إلى تحسين تجربة العملاء عمومًا؛ باتباع إدارة شمولية لرحلة العملاء ما يحتم علينا الارتقاء بجميع نقاط التواصل مع عملائنا على أحسن وجه لضمان تجربة سلسلة وشخصية تُرضي العملاء.

إدارة شكاوى العملاء

لدينا أيضاً إطار تعامل مع العملاء يتسم بالعدالة والشفافية وسياسة راسخة للتعامل مع شكاوى العملاء بهدف التعامل مع الشكاوى الواردة من العملاء والتوصل لحلول فعّالة في الوقت المحدد. ويكفل إطار العمل والسياسة المتبعة التعامل مع العملاء بإنصاف واحتراف ومهنية والتعاطي مع الشكاوى وفقاً لسياسات البنك وإجراءاتها. وتتيح للعملاء أدوات عدة للإبلاغ عن المشاكل التي يواجهونها ويصلها إلى المعنيين. وتشمل هذه القنوات الخط الساخن والاتصال عبر البريد الإلكتروني والفاكس أو زيارة مبنى الإدارة العامة شخصياً، إلى جانب الهواتف المخصصة لتقديم الشكاوى الموزعة في فروعنا.

92%

من الشكاوى الواردة في عام 2022 تم حلها خلال خمسة أيام عمل.



نتيح للعملاء أدوات عدة للإبلاغ عن المشاكل التي يواجهونها ويصلها إلى المعنيين.



الشفافية والتواصل الفعّال في المقام الأول

حرصاً منا على الارتقاء بمستوى رضا عملائنا وتبسيط إجراءات معالجة الشكاوى، شرعنا بتنفيذ مجموعة من المبادرات لرفع مستوى وعي العملاء والارتقاء بتجربتهم المصرفية وتعزيز اتخاذ القرارات المالية المدروسة. ويحتم علينا السعي في تحقيق غاياتنا هذه، أن نصب تركيزنا على الشفافية والتواصل الفعّال بلا انقطاع.

وفي سبيل ضمان الوضوح والفهم بالنسبة لعملائنا، فإننا نقدم معلومات شاملة عن شروط وأحكام منتجاتنا وخدماتنا؛ حيث نحرص على صياغة جميع النماذج والعقود بلغة بسيطة يسهل فهمها تفادياً للغموض واللبس. ونظرًا لإدراكنا لأهمية التواصل اليسير، نستعين بمختلف القنوات للتواصل مع عملائنا مباشرة؛ فنستدّر منصات التواصل الاجتماعي والرسائل النصية القصيرة لغايات التفاعل الاستباقي وتقديم رسائل إعلامية ومعلومات مفيدة وإرسال إشعارات تذكير بما يكفل إبقاء عملائنا على إطلاع وتواصل دائمين.

وإذ نضع التواصل الشفاف وتأسيس قنوات واضحة للحوار في مقدمة أولوياتنا، نسعى إلى تعزيز التفاهم وبناء الثقة وضمان فعالية الحلول المقدمة للشكاوى التي يرفعها عملاؤنا الكرام. وإننا على يقين تام بأنه يمكننا بفضل هذه الجهود مواصلة العمل على تحسين التجربة المصرفية الشاملة وبناء علاقات دائمة تُؤسس على ثقة عملائنا ورضاهم.

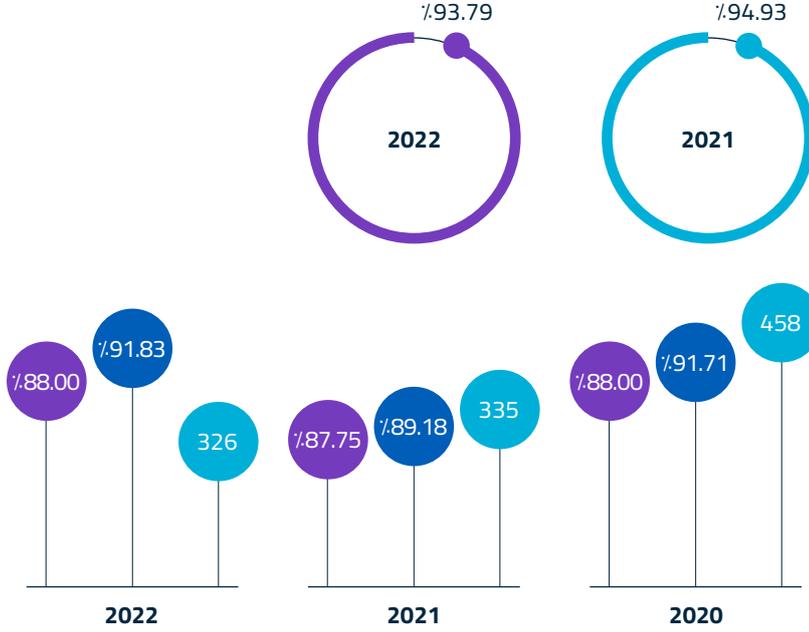
التسويق المسؤول

نضمن تقديم خدمات تسويق ومبيعات مسؤولة لعملائنا، فنحرص عند تصميم منتجاتنا وخدماتنا المقدمة على توفير معلومات وافية على جميع منصات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية ولوحات الإعلانات الخارجية. ولا نغفل كذلك عن كبار السن من عملائنا وممن لا تيسر لهم إمكانية الوصول إلى وسائل الإعلام الرقمية، فنقدم لهم جميع المواد التسويقية من خلال المنشورات المتاحة في الفروع، فضلاً عن توجيه الموظفين بشأن طريقة التفاعل معهم وتقديم دورات تدريبية خاصة عن التسويق المسؤول.



من جهة أخرى، تتبع نهجًا شموليًا في إدارة تضارب المصالح المحتمل بين البنك وعملائه؛ فنشجّع الاستخدام العادل والأخلاقي للمنتجات والخدمات من خلال وضعنا سياسات تفرض قيودًا على مزايا منتجات معينة قد تعرّض العملاء لمخاطر لا مبرر لها مثل القيود المفروضة على الفوائد والرسوم وما يرتبط بذلك من أعباء على العملاء.

مؤشرات الأداء الرئيسية (%)



مؤشرات الأداء الرئيسية

- عدد الشكاوى الواردة
- نسبة الشكاوى التي تم حلها (%)
- حلّ المشكلات من المكالمة الأولى (FCR) (%)

التكنولوجيا المبتكرة

تشهد التكنولوجيا تطورًا متسارعًا يسهم في تغيير جميع جوانب حياة الأفراد والشركات على حدٍ سواء، بما في ذلك أعمالنا المصرفية. وبالتالي، يحدّث على مؤسسات الأعمال أن تعتمد التكنولوجيا والابتكار اعتمادًا كليًا حفاظًا على ميزتها التنافسية. ومن هذا المنطلق، نحرص في بنك الأردن على توظيف التكنولوجيا لتحسين منتجاتنا وخدماتنا؛ ففي عام 2022، أطلقنا ونفذنا مجموعة من التدابير لتساعدنا في توظيف التكنولوجيا وتوجيهها في ثلاثة مجالات محددة:

- تحديث تطبيق "بنك الأردن موبايل BOJ Mobile" وفقًا للتصميم الحديث لتجربة المستخدم وواجهة الاستخدام، مع الحفاظ على استمرارية العمل على تقديم خدمات ومزايا جديدة تعزز تجربة المستخدم عبر الهاتف المحمول في المقام الأول.
- استكمال مشروع Middleware والذي سيمكن البنك من دمج مختلف التقنيات والأدوات وقواعد البيانات في نظام واحد حيث سينعكس ذلك على تحسين تكامل الأعمال وسرعة تطبيق المشاريع وتعزيز أمن المعلومات.
- المشاركة في برنامج التحول الرقمي الذي يركز على تجربة المستخدم والملاءمة والتواصل.

وضعنا استراتيجية تكنولوجيا المعلومات مع مراعاة أدق التفاصيل فيما ركزنا على التحول الرقمي بالدرجة الأولى، وبنطوي نهجنا الاستراتيجي على التغيير التدريجي والممنهج نحو التحول الرقمي لضمان تقديم تجربة سلسة للعملاء، ونسعى من خلال الموازنة مع أهدافنا الاستراتيجية الشاملة إلى تقديم خدمات استثنائية تُلبّي احتياجات الأسواق والقطاعات المستهدفة على وجه التحديد. وتتضمن الاستراتيجية مجموعة من المبادرات والمشاريع المقرر تنفيذها خلال الأعوام الثلاثة المقبلة، ولعل أبرزها مشروع Middleware، فضلًا عن المبادرات والمشاريع الرامية إلى تحسين بيئة الأعمال وتجربة العملاء في ضوء التحول الرقمي.

وفي ذات السياق، تبنى البنك مفهوم الابتكار في جميع مجالات العمل، وانطلاقًا من إدراكنا لدوره المحوري، أنشأنا في عام 2022:

- **لجنة الابتكار الرقمي:** تُعنى بإدارة وقيادة التغيير الرقمي في جميع المجالات، بما في ذلك تعزيز الثقافة الرقمية في المستويات الإدارية كافة. وتتولى اللجنة أيضًا إدارة وتقييم المبادرات وجميع المشاريع الرقمية المقترحة حديثًا، فضلًا عن وضع الخطط المتعلقة بتنفيذ مبادرات ومشاريع الأنظمة الرقمية.
- **مختبر الابتكار:** يقوم بدور محقّق لتنفيذ أحدث المشاريع المتطورة وتمكيننا من إطلاق خدمات جديدة بسلاسة عبر تطبيق الهاتف المحمول، ما يعزز قدرتنا على تقديم حلول تتسم بالمرونة وتركز على العميل.



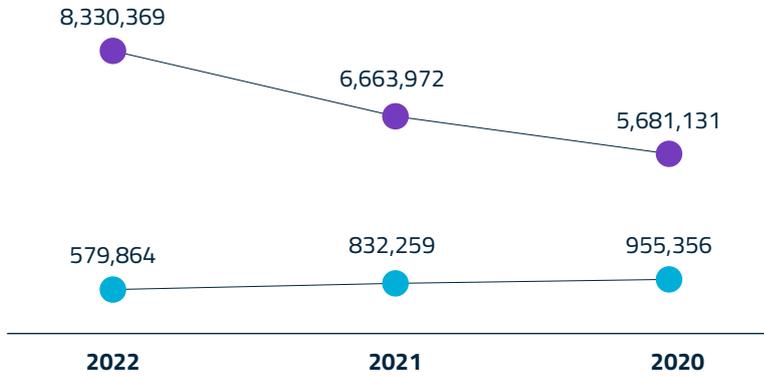
إعادة الهيكلة نحو تبني الابتكار

في عام 2022، أجرينا مراجعة للهيكل التنظيمي لتكنولوجيا المعلومات، واعتمدنا على إثر ذلك هيكلًا جديدًا يتماشى مع أفضل الممارسات والتقدم التكنولوجي. ووضعنا كذلك خطة استراتيجية لإدارة الأنظمة الرقمية والمؤتمتة التي تشمل إنشاء وحدات وفرق خاصة تضطلع بمهمة التركيز على الابتكار والتطوير الرقمي. إن هذا المفهوم يختلف عن النموذج التقليدي الذي تتبعه عادةً دوائر الأنظمة الآلية في البنوك؛ إذ يتبع هيكل شركات البرمجيات التي تتسم باستنادها على التوزيع المتغير لأعضاء الفريق في مختبرات الابتكار واعتماد منهجيات مرنة والتركيز على التنفيذ وبيئة العمل المتغيرة، بما في ذلك اعتماد ساعات عمل مرنة والعمل عن بعد. بالإضافة إلى ذلك، استحدثت دائرة تميز العمليات التي تتضمن وحدات استراتيجية على مستوى قطاع العمليات التشغيلية والتي تُعنى بدورها بأتمتة العمليات وإدارة المحتوى المؤسسي والهيكل التنظيمي. وتشكل هذه الوحدات عنصرًا رئيسيًا في الخطة الاستراتيجية للبنك في إطار ركيزة تحسين العمليات التشغيلية، وعاملًا جوهريًا سيسهم في الارتقاء بتجربة العملاء والخدمات.

وفي ظل ما نشهده من عالم رقمي متنامٍ، بات لزامًا علينا أن نواصل الابتكار في الحلول الرقمية للانتقال بأعمالنا إلى مستويات أكثر تطورًا مع الحفاظ على ميزتنا التنافسية. ومن هنا، فقد وضعنا سلسلة من مؤشرات الأداء الرئيسية لتساعدنا في الارتقاء بمستوى الكفاءة التشغيلية من خلال مشروع إدارة المحتوى المؤسسي (ECM) ولدعم تطوير الخدمات الإلكترونية والرقمية، بما يشمل تنفيذ نظام أرشفة جديد وتحسين الإجراءات المتعلقة بالأعمال.

وفي العام 2022، بلغ معدل العملاء النشطين رقميًا 85%؛ وهو معدل مرتفع للغاية نجحنا في الحفاظ عليه لثلاثة أعوام على التوالي، في حين ارتفع عدد العمليات المنفذة عبر الإنترنت/تطبيق الهاتف المحمول بنسبة 25% مقارنة بالعام 2021.

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2020	2021	2022
العملاء النشيطون رقميًا	%	85%	85%	85%
العملاء الجدد الذين تم ضمهم رقميًا	%	0%	11%	4%
بطاقات الائتمان المباعة رقميًا	%	10%	15%	20%
عدد المنتجات المقدمة رقميًا	#	7	11	18



مؤشرات الأداء الرئيسية

- عدد حركات الفروع
- عدد الحركات عبر القنوات الإلكترونية والرقمية



تطبيق واحد لجميع معاملتك المصرفية





مشروع Middleware

ندرك أهمية دمج مختلف التقنيات والأدوات وقواعد البيانات في نظام واحد لتحسين تكامل الأعمال وسرعة تنفيذ المشروع وتعزيز أمن المعلومات. وسعيًا نحو تحقيق هذه الغايات، فإن هذا المشروع يهدف إلى تنفيذ نظام Middleware أو ما يُعرف ببوابة ومركز واجهة برمجة التطبيقات.

ونظرًا لأهمية تنفيذ نظام Middleware بوصفها مشروعًا استراتيجيًا، فقد حاز على موافقة مجلس الإدارة في إطار استراتيجية تكنولوجيا المعلومات. وفي سبيل تنفيذ المشروع، اعتمد فريق الأئمة في البنك نهجًا متحفلاً ينقسم إلى ثلاث مراحل وبما يلي تطلعات البنك في تفرعاته الخارجية. وتنطوي المرحلة الأولى على تصميم البنية التحتية المستهدفة والتي استغرق إنجازها شهرين، أما المرحلة الثانية فتتطوي على إنشاء المنصة "Platform setup"، واستغرقت شهرًا واحدًا، فيما نعمل حاليًا على المرحلة الثالثة "التطبيق" والتي من المتوقع أن يستغرق إنجازها 12 شهرًا.

ومن المتوقع أن يسفر تنفيذ نظام Middleware عن تحقيق نتائج إيجابية مهمة للبنك؛ إذ سيُحسن من تكامل الأعمال ما يتيح تنفيذ المشاريع بسلاسة وسرعة، وبالتالي سيقبل من زمن تنفيذ المشروع وسيمكننا من تلبية احتياجات عملائنا بكفاءة أكبر. علاوة على ذلك، سيسهم Middleware في تعزيز أمن المعلومات وضمان منع الوصول إلى بيانات البنك إلا بالنسبة للأنظمة المصرح لها فقط، وهو ما سيؤدي في النهاية إلى تعزيز الأمن السيبراني والحد من مخاطر انتهاك البيانات.

وفي ظل مساعيها الرامية إلى التوسع والتطور، يأتي نظام Middleware ليكون عنصرًا أساسيًا داعمًا لنموننا وضامنًا لقدرتنا على المنافسة في السوق. واستكمالًا لما تقدم، فإن التزامنا بدمج التقنيات المستدامة التي تُحسّن العمليات التشغيلية للأعمال وتحد من المخاطر ما هو إلا دليل واضح على حرصنا لتحقيق الاستدامة وممارسة الأعمال بمسؤولية.

نحرص في بنك الأردن على
توظيف التكنولوجيا لتحسين
منتجاتنا وخدماتنا

مشروع نظام إدارة المحتوى المؤسسي

في إطار سعيها نحو الاستدامة وتوظيف إمكانات التحوّل الكامنة في إدارة المحتوى المؤسسي، شرعنا بتنفيذ مشروع شامل لإدارة المحتوى المؤسسي في البنك. إذ تشمل إدارة المحتوى المؤسسي مجموعة محددة من الإجراءات والاستراتيجيات والأدوات التي تمكن مؤسسات الأعمال من الحصول على المعلومات المهمة وتنظيمها وحفظها وتقديمها للموظفين.

في عام 2022، امتد تركيز إدارة المحتوى المؤسسي لدى بنك الأردن ليشمل ثلاث فئات رئيسية، وهي: إدارة إجراءات العمل والأرشفة والتوثيق. فمن خلال تحليل كل معاملة مالية بدقة، استطعنا تحديد حجم المعاملات والزمن اللازم لاستكمالها، وهو ما أتاح لنا إعادة ترتيب الأولويات ومنح الأسبقية للأئمة والانتقال إلى بيئة رقمية خالية من الأوراق. وقد أدى هذا التحول الأساسي إلى نقل عبء العمل من موظفي إدخال البيانات إلى موظفي ضمان الجودة، في حين تعمل برمجية إدارة المحتوى المؤسسي على تبسيط دورة حياة المعلومات من خلال إدارة الوثائق وأتمتة سير العمليات. وتمثلت إيجابيات هذا التحول في التغلب على انعدام الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف بنسبة كبيرة وتضاعف الإنتاجية.

علاوة على ذلك، يعزز نظام إدارة المحتوى المؤسسي من الأرشفة الإلكترونية وبوجهنا نحو الارتقاء بمستوى العمليات التشغيلية وسرعتها؛ إذ تسهم رقمنة الوثائق المهمة وتنظيمها في تيسير الوصول السريع إلى المعلومات وتعزيز اتخاذ القرارات بسرعة أكبر وتقديم خدمة لا تُضاهي للعملاء.

وهنا نود الإشارة إلى أن نتائج رحلتنا في إدارة المحتوى المؤسسي كانت وما زالت مميزة؛ فقد ارتقت خدمات العملاء وتجاربهم لمستويات متقدمة. في حين شهدت الكفاءة التشغيلية ارتفاعًا ملحوظًا صاحبه انخفاض كبير في التكاليف. ويعمل بنك الأردن حاليًا على الارتقاء أكثر بكفاءة الوصول إلى المعلومات وتبسيط إجراءات الأعمال لتحفيز الإنتاجية وتحقيقها لمستويات غير مسبوقة.



خصوصية البيانات والأمن السيبراني

تعد حماية خصوصية بيانات عملائنا أمراً لا يقبل النقاش؛ إذ يتصدر الأمن السيبراني قائمة الأولويات لدى البنك، وفي ظل بيئة دائمة التطور، نسعى دوماً إلى ضمان وجود إجراءات دفاعية متينة ومتعددة المستويات لحماية البنك من تهديدات الأمن السيبراني.

لدينا في بنك الأردن سياسة خصوصية وسياسة ملفات تعريف الارتباط؛ وكلاهما منشورتين على الموقع الإلكتروني، إضافة إلى الإفصاح عن سياساتنا على تطبيق الهاتف المحمول ومنصة البنك الإلكترونية، وتعميم إجراءات القبول على عملائنا من خلال فروعنا ومركز الخدمة الهاتفية. وتجدر الإشارة إلى أن سياساتنا تحظر استخدام بيانات العملاء لأغراض ثانوية دون الحصول على موافقتهم الشخصية وتمنحهم الحق في السيطرة على بياناتهم الشخصية. ويتمثل هدفنا لعام 2023 في إدراج اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) الصادرة عن الاتحاد الأوروبي وضمن تدريب جميع الموظفين على الامتثال للمبادئ التوجيهية لحماية خصوصية الأفراد والبيانات الشخصية.

تقع مسؤولية إدارة الأمن السيبراني وتنفيذ التدابير الأمنية على عاتق دائرة أمن المعلومات الحاصلة على شهادات اعتماد من أطر ومعايير دولية مختلفة من بينها: معيار المنظمة الدولية للمقاييس (ISO 27001)، ومعايير أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS) وجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT)، فيما نعمل حالياً على تحقيق الامتثال التام لللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR). داخلياً، يمثل بنك الأردن لإطار العمل الموضوع من البنك المركزي الأردني وإطار الأمن السيبراني التابع للمعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST)؛ فمن خلال التقيد بهذه المعايير والأطر واللوائح التنظيمية الصارمة، يظهر البنك التزامه الجاد بحماية المعلومات الحساسة والحد من التهديدات السيبرانية والحفاظ على أعلى مستوى من الأمن السيبراني في مختلف العمليات التشغيلية.

عدم تسجيل أي انتهاكات

البيانات للعام الثالث على التوالي. عدم تسجيل أي حالات لاستخدام البيانات الشخصية لأغراض ثانوية خلال نفس الفترة.



إدارة البيانات

يعنى مدير دائرة أمن المعلومات (CIO) لدى البنك بالإشراف على أنشطة الدائرة بما في ذلك تصميم الأنظمة والإجراءات ذات الصلة والتخطيط لها وتنفيذ الخطط بما يلبي احتياجات البنك الراهنة والمستقبلية، ويشمل كذلك إعداد مبادرات تكنولوجية لتطوير قدرات الدائرة بما يكفل فعالية أنظمتها وتطبيق جميع الأنظمة والسياسات والإجراءات الداعمة اللازمة. وفي إطار حرصنا على خصوصية البيانات وأمنها ومنع الاحتيال، يضمن نظام الإبلاغ المنهجي الاطلاع الدائم لمجلس الإدارة وانخراطه في الإشراف على فعالية تدابير حماية البيانات وبروتوكولات الأمن واستراتيجيات منع الاحتيال.

نفذ بنك الأردن خطة استجابة شاملة للحوادث لضمان الجاهزية واتخاذ الإجراءات الفاعلة في حال حدوث أي خرق أمني للبيانات، وأرسى إجراءات تصعيد محددة بوضوح لتشمل الخروقات الأمنية للبيانات واتجاهات الخروقات الأمنية الناشئة وحالات انعدام اليقين الأمني المحتملة. وتقدم هذه الإجراءات إرشادات توجيهية واضحة لجميع الأطراف المعنية بما يضمن استجابة سريعة ومنسقة لأي حادث أمني محتمل وقوعه، ويجري البنك سنوياً تحقيقاً داخلياً وخارجياً لتقييم فعالية أنظمة إدارة الخصوصية والأمن لدينا وتقويمها، وإقامة شراكات بين القطاعين الحكومي والخاص لمعالجة مجموعة من التحديات المعقدة المرتبطة بإدارة الأمن والمخاطر عن طريق خدمات الاستشارات المتعددة.

ونحرص في بنك الأردن بشدة على إعلام الأطراف المعنية فوراً بشأن أي تغييرات تطرأ على السياسة أو أي خروقات للبيانات، وذلك انطلاقاً من إدراكنا لأهمية التواصل في الوقت المناسب في مثل هذه الحالات بما يكفل إخطار جميع الجهات المعنية بشكل شفاف وفوري، من خلال سياسة إدارة الحوادث وخطة الاستجابة للحوادث. وسعيًا لضمان أمن البيانات، فإننا نجري تحقيقاً للمخاطر ومواطن الضعف على أساس ربع سنوي، فيما نجري اختبار الاختراق مرتين سنوياً، أما على صعيد منع الاحتيال، فتشمل جهودنا تطبيق العقوبات الصادرة عن مكتب مراقبة الأصول الأجنبية (OFAC) وبرنامج Mastercard EMC.

التدريب ورفع مستوى الوعي

نحرص دوماً على منح الأولوية لجمع البيانات واستخدامها وخصوصيتها عن طريق رفع مستوى الوعي لدى موظفينا وعملائنا بصورة دورية. وفي إطار حرصنا على إبقاء الموظفين على إطلاع دائم، نعد جلسات توعية مخصصة ونقدم تدريبات سنوية للمعنيين منهم، إلى جانب تواصلنا الاستباقي مع عملائنا عبر الرسائل النصية القصيرة لمشاركتهم معلومات عن الأمن السيبراني وإرسال رسائل تذكير تهدف لتعزيز مستوى الوعي لديهم. علاوة على ذلك، نحرص على حضورنا الدائم على منصات التواصل الاجتماعي ونشر محتوى يتناول هذه الموضوعات بانتظام لتقديم رؤى وإرشادات ذات قيمة لعملائنا.



وبنظرة مستقبلية، فإننا نسعى إلى ضمان الامتثال للوائح التنظيمية المطبقة في الدول التي نعمل بها، وتجديد شهادات الاعتماد من معيار أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCIDSS) وجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT) والحصول على اعتماد من اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، إذ يسهم ذلك في تعزيز مساعينا للحد من مخاطر الأمن السيبراني وإبقائها ضمن مستويات مقبولة.

2022	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
		كفاءة الفريق
3	#	عدد الشهادات المهنية التي حصل عليها الموظفون في مجال أمن المعلومات والاستمرارية والخصوصية

الشمول المالي والثقافة المالية

إن تعزيز الفهم لدى الناس بالأمور المالية يسفر عن تحقيق منافع تعود لصالح المجتمع بأسره، ومن هنا ينطلق تفانينا نحو دعم المبادرات التي تسهم في تعزيز الشمول المالي والثقافة المالية، واهتمامنا الخاص الذي نوليه لتمكين الشباب وتزويدهم بالمهارات والمعارف الأساسية اللازمة لتحقيق النجاح المالي في الحياة. وإذ نضع هذه الجهود على رأس أولوياتنا، نسهم بإعداد الأجيال الشابة عن طريق رفدهم بالأدوات والإدراك اللازمين للتعامل مع التعقيدات المالية الشخصية بفعالية.

وفي إطار التزامنا بتقديم رعاية استثنائية لعملائنا، نضع تيسير الوصول إلى الخدمات المصرفية في المقام الأول، كما نفذنا العديد من المبادرات لضمان راحة عملائنا، تماشيًا مع هذا الهدف. فعلى سبيل المثال، خمسة من فروعنا في مراكز التسوق تعمل بالتناوب خلال فترتي عمل بغية استيعاب المواعيد المختلفة على مدى ساعات عمل أطول، ويعمل مركز الاتصال لدينا على مدار الساعة لتقديم الدعم لعملائنا والإجابة عن استفساراتهم في أي وقت. وفي سبيل تعزيز إمكانية الوصول، وفرنا سبعة فروع تعمل دون أمناء صناديق للإفادة من القنوات البديلة وتقديم الخدمات بسلاسة. فضلًا عن ذلك، توسعت شبكة فروعنا حتى أصبحت تضم 83 فرعًا و194 جهاز صراف آلي تتوزع في مواقع استراتيجية في أنحاء البلاد. ويجدر الذكر إلى أنّ 32 فرعًا منها و54 جهاز صراف آلي مجهزة لتقديم خدمات للأفراد ذوي الإعاقة بما يعزز من تيسير وصول جميع عملائنا إلى خدماتنا.

إن جهودنا الداعمة ما زالت متواصلة على قدم وساق لتنفيذ المشروع الوطني لنشر الثقافة المالية الذي أطلقه البنك المركزي الأردني بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم ومؤسسة إنجاز. وفي إطار برنامجنا للفترة ما بين (2015 - 2021)، تلقى الطلبة في الصف السابع وحتى الثاني عشر تدريبات على الثقافة المالية بهدف تثقيفهم وتمكينهم من اتخاذ قرارات مالية مدروسة حاليًا ومستقبلاً.

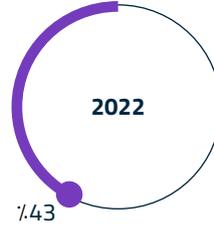
8 فروع و 14 جهاز صراف آلي

موزعة في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والأقل حظًا اقتصاديًا.



الشمول المالي

- نسبة الحسابات الجديدة التي يملكها أصحاب الحسابات لأول مرة (%)
- عدد الحسابات الجديدة التي يملكها أصحاب الحسابات لأول مرة



نسبة إجمالي القروض المحلية الممنوحة للأفراد ضمن الشرائح التي لا تحظى بخدمات وأعمال مصرفية كافية (%)



نسبة القرض إلى الإيداع لإجمالي القروض المحلية (Retail Services) (%)



نسبة القرض إلى الإيداع للأفراد ضمن الشرائح التي لا تحظى بخدمات وأعمال مصرفية كافية (%)

إسهامات بنك الأردن في الرعاية لعام 2022

رعى بنك الأردن منتدى السياسات العالمي لتحالف الشمول المالي للعام 2022، الذي أقيم في البحر الميت تحت رعاية جلالة الملك عبد الله الثاني وتنظيم البنك المركزي الأردني، رافعاً شعار "المضي معاً: نحو مستقبل مرن وشامل ومستدام". وقد حضره عدد من من الدول الأعضاء في تحالف الشمول المالي العالمي الذي يضم 90 دولة عربية وأجنبية ممثلة بما يزيد عن 100 مؤسسة تنظيمية وبنك مركزي. وقد شارك بنك الأردن في فعاليات عدة للوصول إلى جمهوره المستهدف وعرض منتجاته، مثل: بازار الصيف ومدارس اللغة الإنجليزية، فضلاً عن رعايته عددًا من الأنشطة من بينها عرض (HAHA) للكوميديا الأرتجالية الموجه للشباب بغية تعزيز التواصل مع فئة الشباب والتفاعل معهم. إضافة إلى ذلك، أسهم بنك الأردن في رعاية كأس العالم لكرة القدم للعام 2022 الذي عُقد في White Hall بهدف إبراز حضوره في فعاليات تستقطب جميع شرائح المجتمع، لا سيما الشباب. ونشهد في الوقت الحالي توجهاً كبيراً لدى البنوك للانخراط في مثل هذه الفعاليات، ما يتيح لنا التواصل مباشرة مع الجمهور من خلال إقامة الأنشطة والتفاعل مع العملاء وتوزيع الهدايا.

برنامج متحف الأطفال المتنقل

شهد العام 2022 توقيع بنك الأردن لاتفاقية شراكة مع متحف الأطفال الأردن دعماً لبرنامج متحف الأطفال المتنقل، حيث سيتم تطوير معروضة تفاعلية وإضافتها إلى محطة "ساحة المدينة" في المتحف المتنقل لتحسين التجربة التعليمية والترفيهية التي يقدمها؛ فمن خلال هذه الأنشطة التفاعلية، يكتشف الأطفال أهمية الإنفاق والادخار والمشاركة ويكتسبون فهماً عميقاً لغايات المال وأهميته ويتعرفون على العملات المختلفة ويدركون مختلف جوانب الثقافة المالية، بما يستهدف نشر الثقافة المالية وتعزيز الوعي لدى الأطفال في مختلف محافظات المملكة.



التزام راسخ نحو مجتمعاتنا وبيئتنا

يضع بنك الأردن نصب عينيه التقليل من البصمة الكربونية وزيادة استخدام مصادر الطاقة المتجددة في إطار دعمه للمبادرات الرامية لتحرك فعال خطوات متقدمة بشأن المناخ والحفاظ على البيئة. ويتمثل هدفنا في اتخاذ خطوات استباقية للتخفيف من آثار التغير المناخي والمساهمة في مستقبل أكثر استدامة وبغطاء أخضر يمتد لمساحات شاسعة من أجل أجيالنا القادمة. وفي هذا الإطار، وضعنا في مقدمة أولوياتنا الالتزام بالمعايير البيئية رفيعة المستوى والاستثمار في المبادرات الصديقة للبيئة ودمج التقنيات والسلوكيات المستدامة في عملياتنا، فضلاً عن سعينا الدؤوب لرفع مستوى الوعي بشأن أهمية الاستدامة بين الجهات المعنية. إن التزامنا بالمسؤولية الاجتماعية والممارسات المستدامة يتمحور حول دعم المجتمعات من خلال التبرعات وتشجيع الموظفين على المشاركة في خدمة المجتمع المحلي وبناء علاقات وثيقة مع المجتمعات المحلية. ودعماً منا لكل ما هو محلي، فإننا نولي اهتماماً خاصاً ونمنح أولوية قصوى للموردين المحليين سعياً لتوفير فرص عمل ودعماً للاقتصاد الوطني.

الموضوعات الجوهرية

- التغير المناخي
- كفاءة الموارد
- المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية
- سلاسل التوريد

رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)



أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



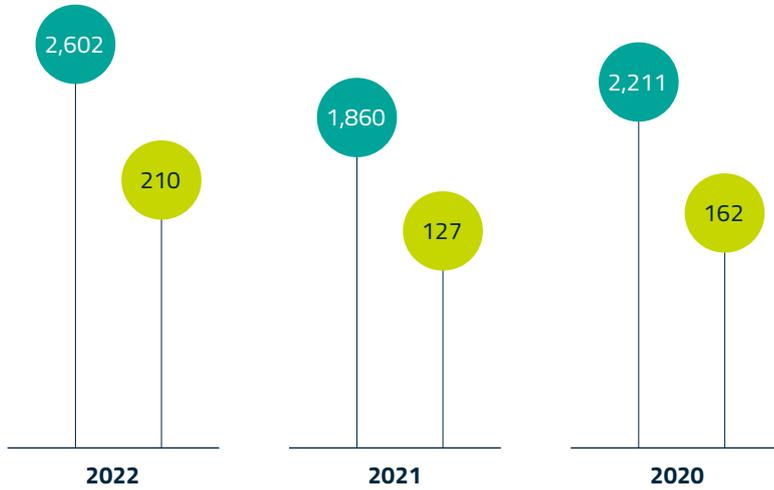


التغيّر المناخي

تزداد آثار التغيّر المناخي وضوحًا يومًا بعد يوم. ومن جهتنا، نلتزم في بنك الأردن بتأدية دورنا في التخفيف من حدة هذه الآثار وبذل قصارى جهدنا في التصدي للتغيّر المناخي، بما في ذلك خفض انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG). لذلك، فإننا حريصون كل الحرص على الالتزام بجميع القوانين واللوائح المتعلقة بالمناخ والحفاظ على البيئة.

ولتقييم مدى قدرتنا على الصمود إزاء التعامل مع التحديات المحتملة الناشئة عن التغيّر المناخي، يضع البنك بالحسبان المخاطر المناخية في إطار اختبارات الأوضاع الضاغطة، فيدرج المخاطر المادية والمخاطر الانتقالية في النظام، ويتيح هذا النهج الاستباقي إمكانية قياس قدرتنا في التعامل مع المشهد المتطور والاستجابة بفعالية للمخاطر المرتبطة بالتغيّر المناخي. وبفضل استخدام الطاقة الشمسية، نقدر أن انبعاثات الكربون المتجنبة السنوية قد بلغت 2,602 طن من ثاني أكسيد الكربون المكافئ في عام 2022. وخلال العام، رُشّح مسؤول عن المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة لحضور إطلاق مبادرة "إفصاح الشركات عن التغيّر المناخي" بتنظيم من بورصة عمان.

وفي العام 2022، نجحنا أيضًا في الحفاظ على سجل نظيف لعدم التعرّض لأي غرامة على حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية الخاصة بالبيئة للعام الثالث على التوالي.



انبعاثات غازات الدفيئة (GHG)

انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة التي تم تجنبها (النطاق 2) (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



كثافة انبعاثات غازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف)

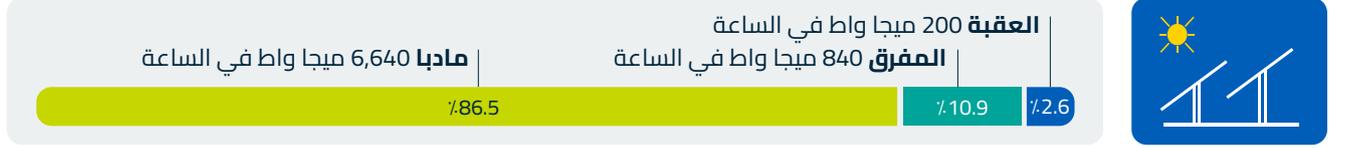
كفاءة الموارد

الطاقة

يعدّ تقليل استهلاك الطاقة مسارا رئيسيا في مساعي التصدي للتغيّر المناخي. ومن هنا، نلتزم في بنك الأردن بتقليل استهلاك الطاقة ونسعى للاعتماد على الفرص المتاحة لإدراج مصادر طاقة متجددة في عملياتنا التشغيلية في ضوء تعزيز نهج الاستدامة الذي يتوافق مع أهدافنا البيئية. ونعتمد على هذه الجهود في سعينا إلى الحد من أثرنا البيئي والمساهمة في المضي نحو مستقبل يتسم بمستوى أعلى من الاستدامة ومراعاة أكثر وعيًا للممارسات البيئية.



ولتمكين جهودنا في هذا السياق، استثمرنا في ثلاث محطات لتوليد الطاقة الشمسية وتعاقدنا مع شركتين رائدتين لتشغيلها، إذ توّدت هذه المحطات طاقة صديقة للبيئة تلبّي احتياجات جميع مرافق بنك الأردن في أنحاء البلاد. وفيما يلي تفصيل للمحطات والنسبة المئوية من إمدادات الطاقة التي تقدمها كل محطة لتلبية احتياجاتنا:



نحرص على تطبيق نظام مراقبة عالي الجودة لرصد استهلاكنا للطاقة الكهربائية؛ حيث يعمل على تقييم الكفاءة باستمرار وتحديد أي اختلالات قد تشير إلى حدوث أخطاء تستلزم الانتباه. وتُجرى عمليات تفتيش دورية على المعدات الكهربائية للتحقق من مستويات الاستهلاك، كما ويُؤخذ بالحسبان عند شراء المعدات الجديدة مستوى استهلاك الطاقة بصفته عاملاً رئيسياً في اتخاذ القرار. علاوة على ذلك، نحرص على تقديم توجيهات دورية إلى مديري الفروع لتأكيد أهمية الحفاظ على الطاقة وتعزيز ثقافة الاستخدام المسؤول للطاقة داخل مؤسساتنا. ولدينا في بنك الأردن آليات مختلفة لكفاءة الطاقة وتوفيرها، من بينها تركيب مصابيح توفير الطاقة (LED) في الفروع والمقر الرئيسي واستخدام نظام التبريد المتغير (VVR) في تبريد الهواء وتظليل النوافذ للتقليل من فقدان الحرارة أو خسارتها في المبنى والحرص على استبدال أجهزة تكنولوجيا المعلومات واستخدام أخرى أكثر كفاءة في استهلاك الطاقة، إلى جانب تطبيق نظام إدارة المباني (BMS) لمراقبة استهلاك الطاقة.

2022	2021	2020	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
83	83	79	#	إجمالي عدد الفروع
36,006	35,706	3,4806	م ²	إجمالي مساحة المرافق كافة بالمتر المربع
استهلاك الطاقة المباشر				
3,003	1,817	2,338	جيجا جول	استهلاك الطاقة الناتجة عن الوقود
استهلاك الطاقة غير المباشر				
5,675,510	4,057,718	4,821,409	كيلو واط في الساعة	استهلاك الكهرباء المولدة من مصادر الطاقة المتجددة
20,431.84	14,607.78	17,357.07	جيجا جول	استهلاك الطاقة المولدة من مصادر الطاقة المتجددة
استهلاك الطاقة				
23,434.84	16,424.78	19,695.07	جيجا جول	إجمالي استهلاك الطاقة
15.8	11.2	13.1	جيجا جول لكل موظف	كثافة استهلاك الطاقة
0.65	0.46	0.56	جيجا جول / م ² من المساحة	كثافة الطاقة حسب المساحة

المياه

تعدّ ندرة المياه ومدى توافرها من بين التبعات الأكثر حساسية للتغير المناخي وتمثل تحديات كبرى في المناطق التي تعاني من شح المياه حول العالم، ومن بينها المناطق التي نعمل فيها. وانطلاقاً من إدراكنا لمدى أهمية التصدي لهذه المشكلة لما يترتب عليها من آثار مباشرة على البيئة والمجتمعات المحلية واستدامة عملياتنا التشغيلية، فإننا نستخدم مجموعة من الوسائل لضمان كفاءة المياه، ومن بينها:

- استخدام معدات وأنظمة ترشيد الاستهلاك في دورات المياه.
- تحسين كفاءة ري المساحات الخضراء عبر توظيف أنظمة استهلاك المياه الذكية.
- فحص الأنظمة بشكل دوري للكشف عن أي تسرب للمياه.
- تشغيل نظام تحكم بالأسموزية المعاكسة (Reverse Osmosis).

وقد انخفض استهلاك المياه في المقر الرئيسي للبنك بنسبة 55% مقارنة بالعام 2021. ويرجع ذلك بشكل رئيسي إلى التوقف عن معالجة مياه الصنوبر لأغراض الشرب، بالإضافة إلى تطبيق مجموعة من التدابير لتقليل استهلاك المياه.



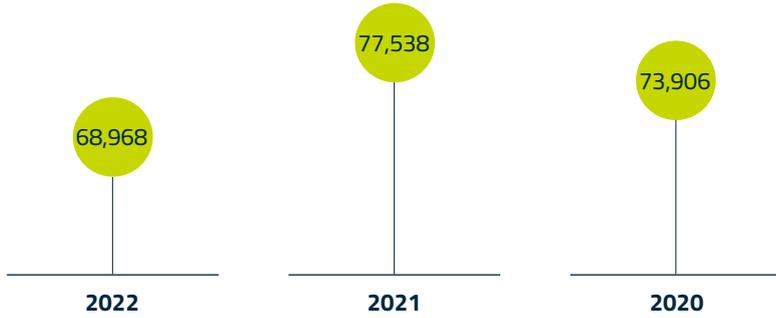
مؤشرات الأداء الرئيسية

- إجمالي استهلاك المياه (في المقر الرئيسي فقط) (م³)
- كثافة استهلاك المياه (في المقر الرئيسي فقط) (م³ لكل موظف)

إدارة النفايات

تعد النفايات أحد أهم الأخطار الرئيسية التي تهدد البيئة، لا سيّما عند تخزينها في مكبات النفايات أو التخلص منها بطرق تولد الانبعاثات. ونظراً لطبيعة عملنا، يمثل الورق المصدر الأكبر للنفايات في البنك. وبهذا الصدد، عمدنا إلى تنفيذ العديد من المبادرات للحد من استهلاك الورق، مثل استخدام التوافيق الإلكترونية لأعضاء مجلس الإدارة والسعي لتطبيق نظام الأرشيف الإلكترونية لجميع ملفات العملاء عبر نظام إدارة المحتوى المؤسسي، وبيع الأوراق المستخدمة لشركات إعادة التدوير، إلى جانب تشجيع عملائنا على التخلي عن طباعة الإيصالات من أجهزة الصراف الآلي لتقليل من النفايات الورقية.

وفي العام 2022، انخفض إجمالي استهلاك الورق في البنك بنسبة 11% مقارنةً بالعام 2021.



إجمالي استهلاك الورق (كغم)

المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية

انطلاقاً من إقرار بنك الأردن بمسؤوليته الاجتماعية الأوسع بصفته مؤسسة مالية بارزة؛ فإننا على يقين تام بأنّ دعم المجتمعات المحلية التي نخدمها وتمكينها يوفر مساحة بالغة الأهمية حيث يمكننا المساهمة بفعالية في تقدّم البلاد وتعزيز النمو الاقتصادي. ومن هنا، نسعى من خلال منح الأولوية لرفاه المجتمعات المحلية وتطويرها إلى إحداث أثر إيجابي ذي قيمة على المستويين المحلي والوطني.

ففي العام 2022، أدرنا تقدماً ملحوظاً في الارتقاء بمبادراتنا ضمن إطار المسؤولية المجتمعية للبنك عن طريق مواصلة تلك المسؤولية مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN-SDGs). وأتاح لنا إدراج أهداف التنمية المستدامة في استراتيجية المسؤولية المجتمعية للبنك إدراك إمكانية تحقيق آثار أكبر نفعاً وجدوى بالنسبة للمجتمع والبيئة والجهات المعنية. علاوة على ذلك، ترتبط المبادئ الناظمة لأنشطة الرعاية والتبرعات ارتباطاً وثيقاً مع التوجه الاستراتيجي لمؤسستنا، ما يضمن اتباع نهج متسق في سبيل الوفاء بمسؤولياتنا الاجتماعية. لذا، فقد اتبعنا نهجاً فريداً في تنمية المجتمع المحلي يحاكي أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. ولا نكتفي بذلك فحسب، بل نجري سنوياً مراجعة للإجراءات المتخذة لضمان تلبية طلبات المجتمع المحلي المتغيرة. فعند اختيار المبادرات والأنشطة المجتمعية، نضع نصب أعيننا احتياجات المجتمعات المحلية والأثر المتحقق وعدد المستفيدين والتغيير الإيجابي الناتج عنها. ومع تقدم السنوات، نشهد نمواً كبيراً في عدد المستفيدين من المبادرات والبرامج المجتمعية التي نقدمها حتى فاق عددهم 5 آلاف مستفيد في العام 2022. علقاً أنّ الفئات الرئيسية التي نركز عليها تندرج ضمن المحاور التالية:

المبادرات الرياضية
ودعم ذوي
الاحتياجات الخاصة



الثقافة
المالية



المبادرات
الخاصة بالبيئة
والحفاظ عليها



الصحة



التعليم





المشاركة في الفعاليات الوطنية والدولية

في العام 2022، رعى البنك منتدى السياسات العالمي لتحالف الشمول المالي، وحضرنا العديد من المؤتمرات وورش العمل التي تُظهر التزامنا بإشراك مجتمعاتنا المحلية ودعمها بكل السبل المتاحة، ومن بين هذه الفعاليات:

الأحداث والمؤتمرات التي حضرها بنك الأردن في 2022

المخاطر والامتثال ومكافحة غسل الأموال



- مؤتمر مكافحة الفساد والامتثال لمعايير قانون مكافحة غسل الأموال لعام 2020 وورشة عمل التوجيه السادس لمكافحة غسل الأموال الصادر عن الاتحاد الأوروبي بشأن إدارة المخاطر والتطبيقات العملية في مجال الامتثال
- ورش عمل مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب للمؤسسات المالية الأردنية
- مؤتمر متطلبات مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب لتنفيذ قرارات مجلس الأمن ذات الصلة بالإرهاب وتمويله وتمويل انتشار أسلحة الدمار الشامل
- منتدى عن الامتثال للمعايير الدولية في مجال مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
- المنتدى السنوي للمجموعة المتخصصة في إدارة المخاطر
- مؤتمر تعزيز شفافية الجهة المستفيدة من الأشخاص الاعتباريين والترتيبات القانونية

التحول الرقمي والأمن السيبراني



- ندوة التحول الرقمي
- مؤتمر الهوية الرقمية والتوقيع الإلكتروني
- ندوات عن واقع العملات المشفرة والتحديات
- الملتقى المصرفي العربي للأمن السيبراني

التعاون مع القطاع



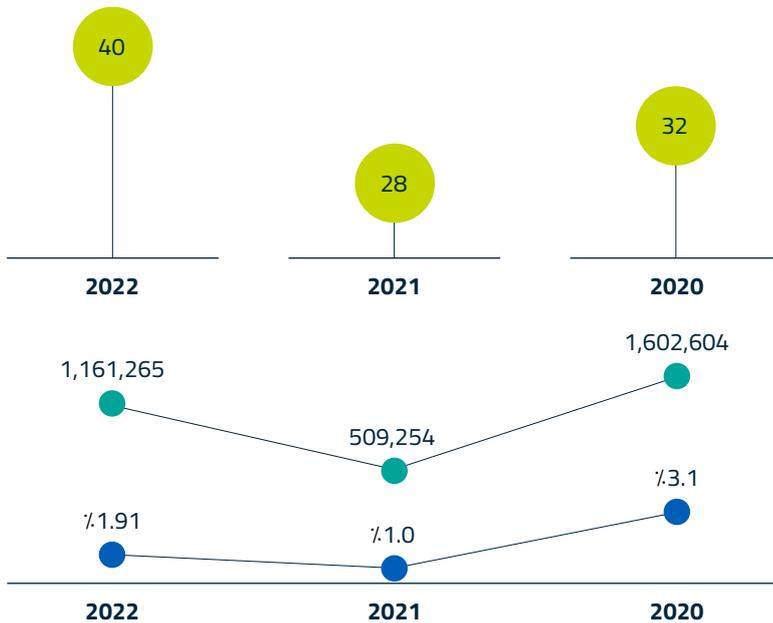
- مؤتمر شركة Aon للخدمات المالية في الإمارات العربية المتحدة
- الندوة السنوية عن المكافآت والمزايا
- مؤتمر مراجعة التجارة العالمية
- المؤتمر المصرفي العربي

الأثر الاجتماعي



- مؤتمر نساء في الصفوف الأمامية
- مؤتمر رواد الأعمال وثنقيف المستهلك والسوق في العالم الرقمي
- ندوة فض المنازعات المالية والإسلامية عبر الصلح والتحكيم المؤسسي

ازدادت التبرعات والرعاية التي نقدمها بنسبة تزيد عن 128% في العام 2022 مقارنة بالعام السابق، وبقيمة إجمالية تتجاوز 1.16 مليون دينار أردني.





مشاركة 150 موظفًا

في الأنشطة والأعمال الخيرية بتخصيص ما مجمله 320 ساعة للأعمال التطوعية في العام 2022.



برنامج رمضان الخيري لعام 2022

في إطار مساعي المسؤولية الاجتماعية خلال شهر رمضان المبارك، ساهمنا في دعم مبادرة "ارسم بسمة" التي أطلقها مركز هي الثقافي لإقامة إفطار لمائة طفل من مؤسسات خيرية مختلفة، إضافة إلى ذلك، استضفنا 150 طفلًا على الإفطار في متحف الأطفال، وهو مؤسسة تعليمية غير ربحية أسستها جلالة الملكة رانيا العبدالله. ويجدر الذكر أنّ هذه الأنشطة ليست سوى جزء من سلسلة مبادرات ينفذها البنك بهدف تعزيز روح العطاء والمشاركة المجتمعية خلال شهر رمضان.

وحفاظًا على استمرارية تقاليدنا العريقة، شاركنا في توزيع طرود غذائية ووجبات إفطار خلال شهر رمضان المبارك. ويشار إلى أنّ تلك الجهود وجهت خصيصًا لسكان محافظة الكرك مع التركيز على المستفيدين من برنامج الجمعية الأردنية للتنمية والإنتاجية الاجتماعية. وعملنا أيضًا على توسيع نطاق دعمنا بتوفير وجبات إفطار لقرابة 2000 فرد من المستفيدين من برامج تكية أم علي. وتهدف جميع هذه المبادرات إلى تلبية الاحتياجات الأساسية للمجتمعات المحلية وتعزيز روح التكافل والتعاطف خلال شهر رمضان المبارك.

برنامج التدريب "مهنتي"

تأسس برنامج التدريب الداخلي "مهنتي" في العام 2018 ضمن مساعي بنك الأردن والتزامه بتمكين الشباب في الأردن وإعداد جيل يسهم في النهوض بقطاع الخدمات المصرفية في البلاد.

ويتيح برنامج "مهنتي" للمتدربين العمل في ظل ثقافة تضعهم على المسار الصحيح لتحقيق النجاح من خلال إشراكهم في تجارب عمل واقعية ما يسهم في إثراء مهاراتهم المعرفية والوظيفية وإعدادهم للمضي قدمًا في أولى خطوات مسيرتهم المهنية بعد التخرج.

كما ويتيح برنامج التدريب الداخلي لطلبة المدارس والجامعات العمل ضمن بيئة عمل مهنية في مختلف دوائر البنك؛ فضلًا عن إتاحة الفرصة لهم للعمل في بيئة عمل واقعية بغية إعدادهم للوظائف المستقبلية بعد تخرجهم، وتوجيههم لاستثمار وقتهم وتطوير مهاراتهم وبناء قدراتهم بكفاءة. وفي العام 2022، استفاد من البرنامج 24 طالبًا من المدارس والجامعات المحلية والدولية في الأردن.





برامج صقل مهارات الطلبة

في العام 2022، نجح بنك الأردن بالتعاون مع مؤسسة إنجاز في تنفيذ مجموعة من البرامج التي تحمل اسم "أنا ومحيطي" و"صحتي حياتي" و"مهارات التواصل" في مدرسة الملكة رانيا العبدالله الثانوية للبنات في قصبة عمان، بهدف تطوير وتنمية مهارات الطلبة من الصف السابع وحتى الصف التاسع في مجالات مختلفة، وبفضل تضافر جهود بنك الأردن ومؤسسة إنجاز، كان للبرامج دور حيوي في تمكين الطلبة وإكسابهم المهارات الأساسية اللازمة لتعزيز نموهم على الصعيد الشخصي والأكاديمي.

ويأتي هذا التعاون والاتفاقية في إطار برنامج "تبنى المدارس" الذي تنفذه مؤسسة إنجاز بالشراكة مع وزارة التربية والتعليم سعياً لتفعيل دور القطاع الخاص في تطوير العملية التعليمية.

وتجدر الإشارة إلى استفادة ما يقرب من 110 طالبة من البرامج المنفذة، لا سيما برنامج "أنا ومحيطي" الذي يهدف إلى تزويد الطلبة بالمهارات الأساسية والخبرات اللازمة لمواجهة تحديات المستقبل بثقة، فضلاً عن تعزيز البرنامج لتنمية وجهات نظر ناضجة ما يتيح للطلبة فرصة اكتساب فهم أعمق لأنفسهم وبيئتهم الاجتماعية، وفق نهج شمولي لا يعنى بتعزيز ثقتهم بأنفسهم وتقديرهم لذواتهم كأفراد في المجتمع فحسب، وإنما ينمي مهاراتهم في التواصل وقدرتهم على حل المشكلات.



تحفيز التعليم للجميع

في ظل ما نعيشه اليوم من مشهد اقتصادي معقد، بات العديد من الطلبة يواجهون عوائق تحول دون إكمالهم الدراسة الجامعية. وإذ نؤمن في بنك الأردن بدور التعليم الفاعل في تغيير حياة الأفراد وتعزيز تقدّم المجتمعات، نحرص على الالتزام بدعم المبادرات التعليمية التي تشدّ أذهان الشباب وتقضي على الفقر، وعليه، نسعى من خلال الخطوات التي نتخذها إلى تزويد الطلبة بالمهارات الأساسية وتعزيز ثقتهم بأنفسهم وإعدادهم للنجاح بالانضمام إلى صفوف القوى العاملة. وفيما يلي بعض السبل التي اتبعناها لإحداث تغيير إيجابي:

تعزيز الثقافة المالية: نحرص على المشاركة الفاعلة في البرنامج الوطني لنشر الثقافة المالية في المجتمع، ونعمل جنباً إلى جنب مع البنك المركزي الأردني لتعزيز الثقافة المالية بين الأفراد والمجتمعات.



إقامة الشراكات لتحقيق النجاح: منذ العام 2020، وبالتعاون مع مؤسسة إيليا نقل، أسهمنا في تقديم الدعم الأساسي اللازم للملح الدراسية الجامعية لتوفير فرص تعليمية للطلبة المجتهدين.



برنامج تبني المدارس: نحتضن بالتعاون مع مؤسسة إنجاز برنامج "تبنى المدارس" الذي يعنى بتحسين بيئة التعلم وتطوير قدرات الطلبة وتقديم برامج تدريبية وتعليمية ذات أثر كبير.



رعاية الموهوبين: نقدم الدعم للطلبة المتفوقين والملاّحين في مدارس كينغز أكاديمي لضمان حصولهم على الموارد والتشجيع اللازمين لتحقيق النجاح.



نشر الثقافة المالية: نجدد شراكتنا مع مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية من خلال دعم المتحف المتنقل، الذي يقدم عروضاً تفاعلية تدفع الأطفال إلى الانخراط في التعلّم عن طريق اللعب واكتساب المفاهيم المالية الأساسية.



تمكين الأيتام: نقدّم بالتعاون مع صندوق الأمان لمستقبل الأيتام منحا تعليمية تغطي الرسوم الجامعية لستة عشر طالبا بهدف تخفيف الأعباء المالية الملقاة على عاتقهم وفتح أبواب مستقبل مشرق أمامهم.



مبادرة رئيس مجلس الإدارة: مبادرة أطلقها سعادة رئيس مجلس الإدارة لتقديم أربع منح دراسية جامعية سنوياً لأبناء الموظفين المتفوقين في الثانوية العامة.



نسعى عبر هذه الخطوات إلى تمكين الشباب وتوسيع آفاق المعرفة أمامهم وتحسين إمكاناتهم الوظيفية التي تؤهلهم لفرص العمل مستقبلاً. ونؤمن بأنّ دعمنا للبرامج الوطنية وتعزيز الشمول المالي من شأنه أن يساهم في بناء مجتمع أقوى وأوسع شمولاً؛ فمعاً نرسم ملامح مستقبل مشرق للأجيال القادمة.



سلاسل التوريد

يطال حرص البنك والتزامه بالاستدامة كل جانب من جوانب سلاسل التوريد. لذا، نأمل وكلنا ثقة بأن يلتزم الموردون الذين نتعامل معهم بقيم وغايات مماثلة، فيما نسعى إلى تقديم الدعم للموردين المحليين حيثما أمكن. ونعتمد على تعزيز شراكتنا مع الموردين الذين يشاركوننا التزامنا بتحقيق الاستدامة في سبيل تكثيف الجهود الجماعية الرامية لتعزيز الممارسات البيئية المسؤولة والمساهمة في نمو الاقتصادات المحلية وتطويرها. وحرصاً على تعزيز الاستدامة في سلاسل التوريد، وضعنا ثلاثة التزامات محددة:

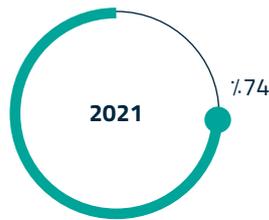
- استحداث الأرشفة الإلكترونية لجميع العقود والاتفاقيات المبرمة مع مقدمي الخدمات.
- التعرّف على الخيارات المتاحة لنظام مشتريات جديد.
- تقليل النفقات دون التأثير على الجودة.

واجهنا في العام 2022 تحديات كبرى في مجال المشتريات، من بينها نقص المواد في السوق المحلية وانخفاض معايير الجودة للمنتجات البديلة المتاحة، فضلاً عن التغيرات التي طرأت في نطاق عمل دائرة المشتريات ومسؤولياتها. ومع ذلك، بذلت الدائرة جهوداً مضيئة لتجاوز هذه العقبات وإيجاد حلول مبتكرة وتحديد موردين موثوقين جدد وضمان شراء جميع المواد اللازمة في الوقت المناسب وبطريقة مجدية من حيث التكلفة.

وفي ذات السياق، وضع البنك مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية لدعم دائرة المشتريات في الحصول على أفضل الأسعار الممكنة للسلع والخدمات، بما في ذلك توسيع نطاق شبكة الموردين وتقليل النفقات عبر التفاوض على أفضل الأسعار وضمان استيفاء جميع متطلبات إجراءات العمل. إلى جانب ذلك، وضعنا مؤشرات أداء رئيسية لضمان بقاء نفقات القرطاسية ومتطلبات المكاتب والمنشورات ضمن الحدود المتوقعة.

وفي العام 2022، ازداد إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين بنسبة 12% ليصل عددهم إلى 437 مورداً، ما يشكّل 84% من إجمالي عدد الموردين المشاركين، متخطياً النسبة المسجلة في العام 2021 البالغة 78%.

2022	2021	2020	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
				المشتريات المحلية
521	499	589	#	إجمالي عدد الموردين المشاركين
437	390	423	#	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
136	137	294	#	إجمالي عدد الموردين المشاركين من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
22,796,840	26,330,893	23,741,153	دينار أردني	إجمالي نفقات المشتريات
17,879,119	19,525,170	18,869,411	دينار أردني	نفقات المشتريات من الموردين المحليين



نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (%)



تنمية فريق متفوق من الموظفين

نؤكّد على التزامنا باستقطاب أفضل الكفاءات والمواهب وتعيينهم وإتاحة فرص التدريب والتطور بما يعزز نمو موظفينا وتقدمهم على الصعيد المهني، كما ونولي اهتمامًا كبيرًا لتهيئة بيئة عمل مشجعة على الإبداع ومُعززة للاحتفاظ بالموظفين. إلى جانب ذلك، تحتل صحة موظفينا ورفاههم أولوية قصوى لدى البنك، حيث يقدم لهم برامج مخصصة تدعم الصحة الجسدية والنفسية. كما ويحرص البنك على الارتقاء بمستوى رضا الموظفين من خلال خطط المكافآت والحوافز المختلفة. وفي الوقت نفسه، نسعى إلى تعزيز الشعور بالانتماء في مكان العمل بتشجيع مبادئ الإنصاف والعدالة وعدم التمييز، وتقديم فرص متساوية لجميع الموظفين بصرف النظر عن الجنس أو العرق أو الأصل أو العمر أو الديانة.

الموضوعات الجوهرية

- إدارة الكفاءات والمواهب
- رفاه الموظفين
- التنوع والإنصاف والشمول

رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)



نوعية الحياة

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة





إدارة الكفاءات والمواهب

نضع في بنك الأردن التحسين المستمر لأنظمة الموارد البشرية في مقدمة أولوياتنا، فنحرص على مواكبة أحدث التوجهات في القطاع والتطورات في مجال إدارة الموارد البشرية كخطوة استباقية تكفل تزودنا بما هو مفيد في مواجهة التحديات الناشئة.

إضافة إلى ذلك، نحرص على رعاية الكفاءات والمواهب وتنميتها في مؤسستنا ونبحث دوماً عن الأفراد الذين يعملون تحت مظلة قيمنا وغاياتنا. يكمن هدفنا في تنمية القوى العاملة التي لا تكتفي بالالتزم بالممارسات المستدامة فحسب، بل وتمتلك القدرة على دفع عجلة أجددة الاستدامة لدينا. إذ يمكننا استقطاب هؤلاء الأفراد واستبقائهم ضمن فريقنا من احتضان قوى عاملة تسهم بدور فعال في تحقيق النجاح للمؤسسة على المدى الطويل.

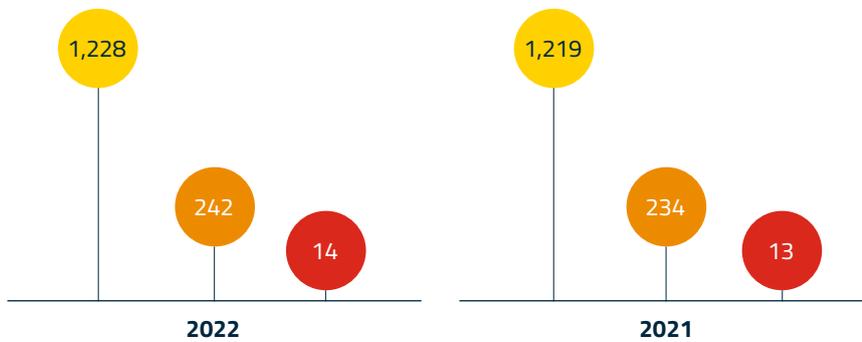
وفي العام 2022 أدرنا تقدماً كبيراً في إنجاز مبادرات وبرامج العمل. ونخص بالذكر مشروع الجدارات السلوكية حيث استكملنا مرحلة التصميم التي تعد مرحلة رئيسية مهمة، والتي أتاحت لنا فرصة تحديد وتعريف الجدارات السلوكية المطلوبة في أنظمة الموارد البشرية لدينا، ومن بينها تقييم الأداء والتوظيف والتعلم والتطوير. ولم نتوقف هنا، بل أعدنا مواد تدريبية شاملة تهدف إلى تزويد موظفينا بالمهارات والمعارف اللازمة لتطبيق هذه الجدارات السلوكية بفعالية ضمن مسؤولياتهم اليومية. هذا ومن المقرر أن تبدأ مرحلة تنفيذ المشروع في العام 2023.

وفي سياق تطلعاتنا المستقبلية، وضعنا مجموعة من الالتزامات الرامية إلى تعزيز قدراتنا في إدارة الكفاءات والمواهب. إذ نهدف إلى استحداث مزايا للموظفين (Employee Value Preposition) بما يسهم في استقطاب شرائح الموظفين الملائمين لذلك، كما نعمل على تحسين العمل الجماعي والتعاون في المؤسسة وتُشرك المسؤولين التنفيذيين في اتخاذ القرارات الاستراتيجية ووضع رؤية موحدة على مستوى الإدارة العليا بشأن إشراك الموظفين وتعزيز ثقافة البنك واستراتيجيته. ومن المقرر إدراج هذه الطموحات عبر إجراءات معينة، مثل أنشطة بناء روح الفريق الواحد خارج الموقع والتدريب على بناء الجدارات وتنمية ثقافة التعلم لدى جميع الموظفين.

أما فيما يتعلق بالعام 2023، فقد وضعنا أهدافاً محددة لتنمية جدارات وقدرات موظفينا ولضمان تطبيق مؤشرات الأداء الرئيسية في سبيل دعم نشر المعرفة في مختلف دوائر البنك. ووضعتنا كذلك مؤشرات أداء رئيسية محددة لتقييم مدى شغل الوظائف الشاغرة ضمن مؤسستنا ومراقبة مشاركة الموظفين في البرامج التدريبية، إضافة إلى تحديد غايات وجدول زمنية للأنشطة التنموية من بينها مراجعات الأداء لضمان النمو والتقدم المنهجي.

القوى العاملة

2022	2021	2020	Unit	مؤشرات الأداء الرئيسية
1,484	1,466	1,497	#	إجمالي القوى العاملة (باستثناء المتدربين والطلبة والموظفين الخارجيين)
1,484	1,466	1,497	#	ما يعادل موظف بدوام كامل



القوى العاملة حسب الفئة الوظيفية:

- عدد الموظفين في الإدارة العليا
- عدد الموظفين في الإدارة الوسطى
- عدد الموظفين في المناصب غير الإدارية

99%

نسبة التوظيف في إجمالي القوى العاملة لدينا و100% في الإدارة العليا.





القوى العاملة حسب الجنس

الذكور ●

الإناث ●

القوى العاملة حسب العمر

الموظفون من الفئة العمرية بين 18 - 30 عامًا ●

الموظفون من الفئة العمرية بين 31 - 50 عامًا ●

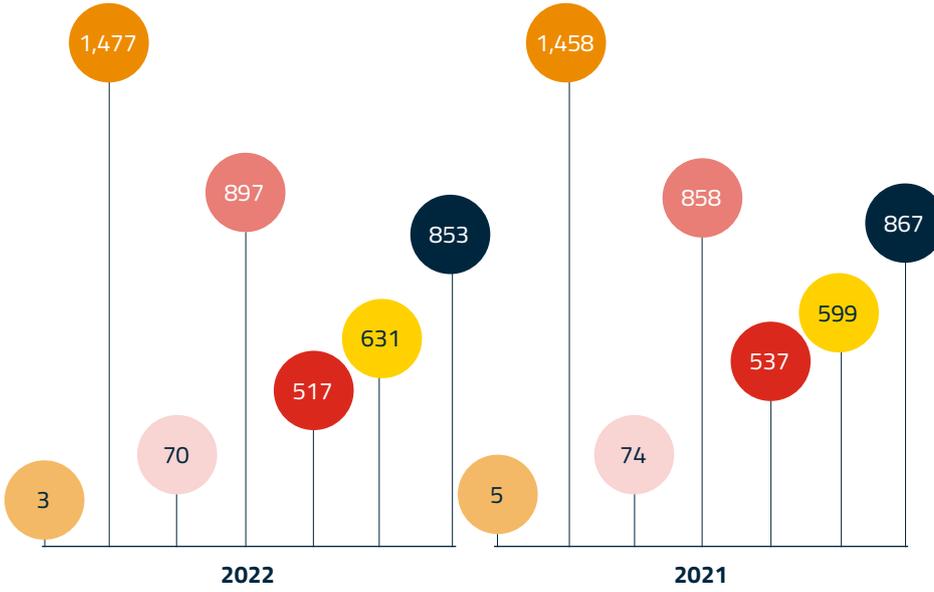
الموظفون البالغون 51 عامًا أو أكبر ●

القوى العاملة حسب الجنسية

المواطنين ●

القوى العاملة حسب القدرات

عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة ●



2022	2021	2020	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
دوران الموظفين وتركهم العمل				
298	216	140	#	دوران الموظفين وتركهم العمل (طوعاً أو غير طوعاً)
281	208	125	#	دوران الموظفين وتركهم العمل (طوعاً)
%94	%96	%89	%	معدل دوران الموظفين وتركهم العمل (طوعاً)
معدل دوران الموظفين وتركهم العمل حسب الفئة العمرية				
122	120	60	#	من 18 إلى 30 عامًا
158	87	67	#	من 31 إلى 50 عامًا
18	9	13	#	51 عامًا أو أكبر
معدل دوران الموظفين وتركهم العمل حسب الجنس				
196	125	89	#	الذكور
102	91	51	#	الإناث
معدل دوران الموظفين وتركهم العمل حسب الفئة الوظيفية				
2	1	4	#	الموظفون في الإدارة العليا
70	42	36	#	الموظفون في الإدارة الوسطى
226	173	100	#	الموظفون

التدريب والتطوير

وضعتنا من خلال سياسة التعلم والتطوير خطة واضحة لتنفيذ برامج التدريب وتنظيم الدورات التدريبية بما يدعم تطوّر المسار الوظيفي لموظفينا ويسهل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك، ويشمل ذلك طرح مبادرات عدة، مثل أكاديمية البيع وتدريبات الجدارات السلوكية وأكاديمية الائتمان والبرنامج التعريفي للموظفين الجدد.

ونلتزم في البنك أيضًا بتحسين وتنمية معرفة موظفينا في مختلف المستويات الإدارية بالموضوعات البيئية والاجتماعية، وينبع ذلك من إدراكنا لأهمية الاستثمار في معارف الموظفين ومهاراتهم في تحقيق أهداف الاستدامة والمساهمة في مستقبل أكثر استدامة. ففي العام 2022، تمت مشاركة الأطراف المعنية في البنك ضمن ورشة عمل تعنى بالاستدامة وإعداد التقارير عن المناخ والشؤون المالية لتعزيز الوعي

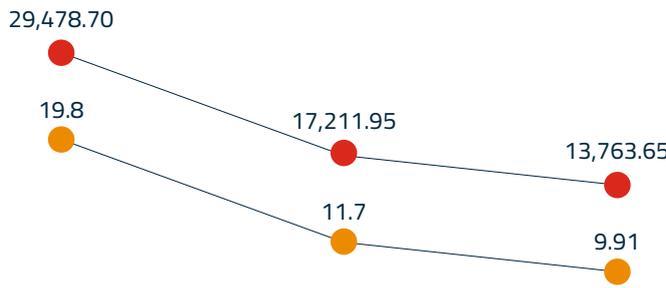


والفهم بشأن أثر أنشطة الأعمال على البيئة والمجتمع على حد سواء، وبما يسهم بتزويد الموظفين بأحدث المعلومات والمعارف المتعلقة بقضايا الاستدامة.

ويقوم إطار التعلم والتطوير لدينا على إطار متعدد الأبعاد بما يسهم في تعظيم الأثر الإيجابية التي يلمسها الموظفون، ويتضمن ذلك ما يلي:

- **الاختيار وتهيئة الموظفين الجدد:** لضمان توافق الموظفين الجدد مع ثقافتنا وقيمنا.
- **نظام إدارة الأداء:** لتحليل احتياجات تعلم الموظفين ووضع خطة تطوير شخصية فعالة ومتابعة مستويات الكفاءة لهم.
- **التطور الوظيفي:** لضمان توفير التعلم الكافي لتيسير التنقل بين الدوائر والمناصب المختلفة.
- **تنمية القيادة:** تقديم برامج مخصصة للتعليم والتطوير على مستوى الإدارة التنفيذية.
- **التخطيط للتعاقد الوظيفي في المناصب القيادية:** لتأهيل قادة المستقبل وتمكينهم من بناء مسارات ناجحة نحو تسلم المناصب القيادية.

في العام 2022، ازداد إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة بنسبة 71% مقارنة بالعام 2021، وخضع جميع الموظفين لمراجعة الأداء.



مؤشرات الأداء الرئيسية

- إجمالي ساعات التدريب (ساعة)
- متوسط ساعات التدريب لكل موظف (ساعة لكل موظف)

2022	2021	2020	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
إجمالي ساعات التدريب المقدمة حسب الفئة الوظيفية				
190	24.30	26	ساعة	الموظفون في الإدارة العليا
3,915.5	1,542.25	1,972	ساعة	الموظفون في الإدارة الوسطى
25,365.7	15,645.4	11,765.65	ساعة	الموظفون
إجمالي ساعات التدريب المقدمة حسب الجنس				
16,324.2	9,378.7	7,045.4	ساعة	الموظفون
13,154.5	7,833.25	6,718.25	ساعة	الموظفات

رفاه الموظفين

يولي البنك اهتمامًا بالغًا بصحة الموظفين وسلامتهم ورفاههم ويضعها في مقدمة أولوياته. وانطلاقًا من حرصنا على رفاه الموظفين، فإننا نتبع سياسات وإجراءات صارمة في مجال الصحة والسلامة في مختلف عملياتنا التشغيلية، ونتخذ تدابير وإجراءات احترازية مختلفة ضمانًا لتوفير بيئة عمل سليمة وحرصًا على صحة موظفينا وسلامتهم. ولتطبيق ما تقدم، تُفقد مشرف يطلع بمسؤولية الإشراف على صحة وسلامة موظفينا والعناية بقضايا الصحة والرفاه في البنك، وهو يعمل جنبًا إلى جنب مع مختلف الدوائر لتحديد الأخطار المحتملة ووضع التدابير الاحترازية لمنع وقوع الحوادث وتعزيز رفاهية الموظفين.

السياسات الاستباقية

في سبيل ضمان الحفاظ على صحة وسلامة موظفينا أثناء العمل، طبقنا مجموعة من السياسات وحرصنا على تعميمها على الموظفين دوريًا لضمان اطلاعهم الدائم وقدرتهم على الاستجابة بصورة مناسبة في حالات الطوارئ؛ علاوة على ذلك، تحدد خطة استمرارية الأعمال الإجراءات التي يجب اتباعها في حال وقوع كارثة أو أزمة، فيما تضمن خطة الزلازل جاهزية الموظفين في حال حدوث الزلازل.

ويحدد ميثاق السلوك المهني حقوق الموظفين والمسؤوليات المنوطة بهم، بما في ذلك ما يتعلق بالصحة والسلامة. ولذلك، يتلقى جميع الموظفين الجدد تدريبًا على ميثاق السلوك المهني لتثقيفهم بأهمية الالتزام بينوده وضرورة الحفاظ على ثقافة أخلاقية إيجابية داخل المؤسسة. ويُشار إلى أنّ 219 موظفًا حضروا هذه التدريبات في العام 2022.



مزايا الموظفين

سعيًا منّا نحو تعزيز أمن الموظفين ورفاهيتهم، يقدم البنك باقة شاملة من المزايا؛ تشمل تأمينًا صحيًا وتأمينًا على الحياة وصندوق ادخار ومزايا الضمان الاجتماعي، فضلًا عن فرصة الاستفادة من برنامج الرعاية الذي تقدمه مؤسسة الحسين للسرطان. وتكفل هذه المزايا مجتمعة تقديم ضمان ودعم مضاعف للموظفين وتعزز أمنهم المالي والشخصي بشكل عام.

2022	2021	2020	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
الصحة والسلامة				
2,827,762	2,803,725	2,793,630	#	إجمالي ساعات عمل الموظفين
0	1	0	#	حالات الوفاة بين الموظفين
2	4	12	#	إجمالي عدد الإصابات المسجلة بين الموظفين
0	0	0	#	إصابات الموظفين المقعدة عن العمل
0.141	0.28	0.85	%	معدل الإصابات المهنية بين الموظفين (استنادًا إلى 200 ألف ساعة عمل)
20.4	14.7	9.6	%	معدل غياب الموظفين

إجازة الوالدين

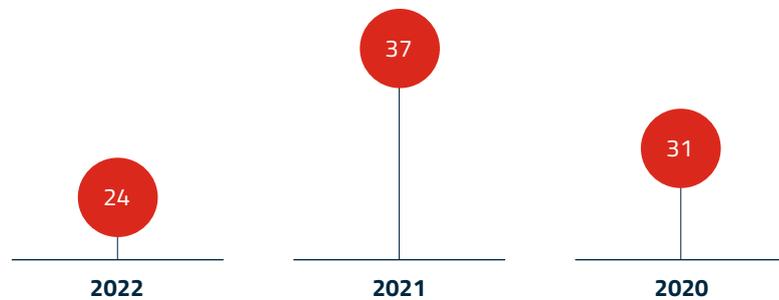
وفقًا لسياسات البنك وقانون العمل الأردني، يُمنح الموظفين إجازة أبوة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيام تبدأ من تاريخ ميلاد الطفل، أما الموظفات فيحقنّ لهنّ إجازة مدفوعة الأجر لمدة 70 يومًا وفقًا لقانون العمل مع التمتع بمزايا البنك كافة أثناء هذه الفترة.

2022	2021	2020	الوحدة	إجازة الوالدين
112	93	89	#	عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الوالدين

التظلمات

نولي اهتمامًا بالغًا للحفاظ على بيئة عمل تتسم بالانسجام والاحترام؛ فتتبع آلية رفع تظلمات داخلية فعّالة ونحرص على تعميمها على جميع الموظفين بما يكفل معالجة الشكاوى والتظلمات بفعالية.

وفي العام 2022، انخفض عدد التظلمات المرفوعة بنسبة 35% مقارنة بالعام 2021، ولم تُرفع أي تظلمات رسمية بخصوص حوادث التعرّض للتمييز أو للتحرش في العام 2022.



عدد التظلمات المرفوعة في فترة إعداد التقرير

100%

من التظلمات المرفوعة تم التعامل معها أو تسويتها لثلاثة أعوام على التوالي



التنوع والإنصاف والشمول

نسعى دوماً إلى الارتقاء بمستوى التزامنا بالتنوع والإنصاف والشمول من خلال تطبيق سياسات وبرامج تدريبية جديدة. ونضع نصب أعيننا تهيئة بيئة عمل أكثر شمولاً ودعماً لجميع موظفينا تعزيزاً لصورة البنك بصفته مكاناً مفضلاً للعمل على مستوى القطاع المصرفي الأردني.

احتضان التنوع

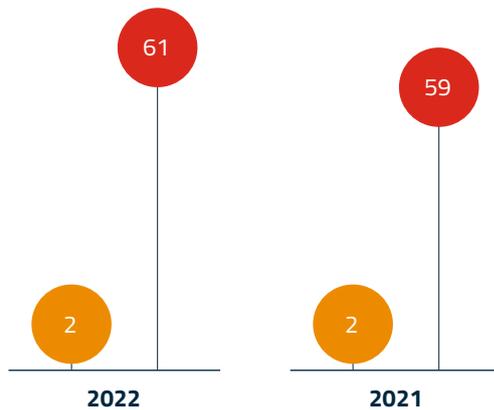
إن خلق بيئة عمل تتسم بالشمولية والإيجابية يحظى بأهمية بالغة لدينا، ويتجلى هذا بوضوح في ميثاق السلوك المهني. ومن هنا، فإننا نسعى جاهدين إلى ضمان شعور جميع موظفينا بأهم موضع ترحيب وتقدير في مؤسستنا؛ فنعزز قيم الاحترام والتسامح وتقبل الفروقات الفردية بما يكفل بناء فريق عمل متنوع يحوي الجميع ويتمتع بالجاهزية التامة لمواجهة تحديات المستقبل.

وتتبع أيضاً سياسة تعيين وتوظيف عادلة للحيلولة دون أي تمييز بين الرجال والنساء في عملية الاختيار والتعيين؛ إذ تضمن هذه السياسة تقييم جميع الموظفين بناء على مؤهلاتهم ومهاراتهم وخبراتهم بصرف النظر عن جنسهم، ما يعزز من المساواة بين الجنسين في البنك. وفي العام 2022، انضم إلى فريق البنك 130 موظفة جديدة، ما يمثل أكثر من ثلث الموظفين الجدد.

تمكين الشباب

يحوز توظيف الشباب على عناية بالغة لدى بنك الأردن؛ نظراً لما ينطوي عليه من بناء مجموعة من المواهب والكفاءات المستقبلية. فالاستثمار في فئة الشباب من الموظفين ومنحهم الفرص اللازمة لتطوير مهاراتهم ومعارفهم من شأنه أن يعزز القوى العاملة الماهرة ويشدذ استعدادها لمواجهة التحديات المستقبلية. وفي العام 2022، بلغت نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عامًا نحو 70% من الموظفين المعيّنين حديثاً.

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2020	2021	2022
تعيين الموظفين الجدد	#	88	187	305
إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب الفئة العمرية:				
من 18 إلى 30 عامًا	#	47	131	213
من 31 إلى 50 عامًا	#	38	56	81
51 عامًا أو أكبر	#	3	0	11
إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب الجنس:				
الذكور	#	63	124	175
الإناث	#	25	63	130



الموظفات

- عدد الموظفات في الإدارة الوسطى
- عدد الموظفات في الإدارة العليا



الملحق

فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

GRI Mark Placeholder

فيما يخص الخدمات الأساسية لفهرس المحتويات، راجعت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير فهرس المحتويات. وبناء على ذلك، فإن هذا الفهرس لمحتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير معروض بوضوح، وبما يتماشى مع المعايير. كما أن الكشوفات المرجعية 1-2 إلى 5-2، و 1-3 و 2-3، تتماشى مع الأقسام الصحيحة في الجزء الرئيسي من التقرير. وقد تم تنفيذ الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير.

قدم بنك الأردن تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة من 1 يناير 2022 إلى 31 ديسمبر 2022.

بيان الاستخدام

المبادرة العالمية للتقارير المستخدمة المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021

معياري/ معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق لا يوجد

الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معياري (معايير) القطاع التي تنطبق	التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي			
الإفصاحات العامة						
تشير الخلية الرمادية إلى أن أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.				7, 2	2-1 التفاصيل المؤسسية	
				2	2-2 كيانات متضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	
				2	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوثيرة ونقطة الاتصال	
				لا يوجد	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
				لا يوجد تحقق خارجي.	2-5 التحقق الخارجي	
				7	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
				36, 35	2-7 الموظفين	
			محذوف	لا ينطبق	2-8 العمال الذين ليسوا موظفين	
				11	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
				11	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
			12, 11	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة		
			9	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثر		
	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	محذوف		2-13 تفويض مسؤولية إدارة الأثر		
		محذوف	لا ينطبق	2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة		
			12	2-15 تضارب المصالح		
			38	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة		
	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	محذوف		2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة		



الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير الإفصاحات (معايير) القطاع التي تنطبق	التغاضي			رقم الصفحة و/أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي			
				12	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	
	يقدم التقرير السنوي باللغة الإنجليزية معلومات كمية عن الأجر (ص. 247 و 248)، ومع ذلك، لا يوجد ذكر صريح للنسبة	قيود سرية	محذوف		2-19 سياسات المكافآت	
			التقرير السنوي باللغة العربية، صفحة 270، 271		2-20 عملية تحديد المكافآت	
	يقدم التقرير السنوي معلومات كمية عن المكافآت (ص. 247)، ومع ذلك، لا يوجد ذكر صريح للسياسة.	المعلومات غير متوفرة/غير كاملة	محذوف		2-21 نسبة إجمالي الأجر السنوية	المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
				3	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	
				39, 37	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
				15, 14, 13	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
				38, 14, 13	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	
				19	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
				13	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	
				8	2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
				44	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
				يتم تغطية جميع الموظفين.	2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	
الموضوعات الجوهرية						
	تشير الخلية الرمادية إلى أن أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.			9	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				9	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	
الامتثال وأخلاقيات الأعمال						
				15, 14	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				15	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	GRI 205: مكافحة الفساد 2016
النمو المالي						
				17 - 16	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021



الأرقام المرجعية لمقياس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات فعيار (معايير) القطاع التي تنطبق	التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي			
				17	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المُنتجة والموزعة	GRI 201 الأداء الاقتصادي 2016
خصوصية البيانات والأمن السرياني						
				23 - 22	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				22	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418 خصوصية العميل 2016
التغير المناخي						
				27	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				27	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	GRI 305 الانبعاثات 2016
				27	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	
				27	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
كفاءة الموارد						
				29 - 27	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				28	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	GRI 302 الطاقة 2016
				28	302-3 كثافة الطاقة	GRI 303 المياه والنفايات السائلة 2018
				28	303-1 التعاملات مع المياه كمورد مشترك	
				29	303-5 استهلاك المياه	
المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية						
				32 - 29	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				32 - 29	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413 المجتمعات المحلية 2016
سلاسل التوريد						
				33	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				33	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	GRI 204 ممارسات الشراء 2016
إدارة الكفاءات والمواهب						
				37 - 35	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021



الأرقام المرجعية لمقياس قطاع للمبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات فعيار (معايير) القطاع التي تنطبق	التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي			
				37	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	
				37,36	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
				37	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
				35	202-2 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	GRI 202: التواجد في السوق 2016
				36,35,11	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
رفاه الموظفين						
				38 - 37	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				38	401-3 إجازة رعاية الطفل	GRI 401: التوظيف 2016
				38	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406: عدم التمييز 2016
				38	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	
				38	403-3 خدمات الصحة المهنية	
				38	403-6 تعزيز صحة العمال	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
				38	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	
				38	403-10 اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	
التنوع والإنصاف والشمول						
				39,36	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				39,36	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	GRI 401: التوظيف 2016
يفصح بنك الأردن أيضًا عن موضوعات لا تغطيها معايير GRI						
الحاكمية المؤسسية والشفافية						
				12 - 11	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الأعمال المصرفية المستدامة						
				16 - 15	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
العلاقات مع العملاء						
				20 - 19	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
التقنيات المبتكرة						
				21 - 20	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الشمول المالي والثقافة المالية						
				25 - 24	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021



خطة إشراك الجهات المعنية

أساليب الإشراف

التوقعات

فئات الجهات المعنية

أساليب الإشراف	التوقعات	فئات الجهات المعنية
<ul style="list-style-type: none"> التفاعل داخل الفرع مركز الاتصال ودعم العملاء البيانات الصحفية القنوات الرقمية والتفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي تفعيل العلامة التجارية بأسلوب تفاعلي وتنظيم الفعاليات إدارة علاقات العملاء استطلاعات رضا العملاء وآليات جمع الملاحظات والتعليقات القنوات التفاعلية الاستباقية الأخرى (البنك الناطق، وبنك الإنترنت وتطبيق بنك الأردن BOJ Mobile وخدمة الرسائل النصية القصيرة للخدمات المصرفية والبريد الإلكتروني) 	<ul style="list-style-type: none"> قنوات خدمة عملاء سهلة الاستخدام وسلسة الخدمات المصرفية التي تتسم بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية الطول الفعّالة لمعالجة الشكاوى وجمع الملاحظات والتعليقات الابتكار المستمر والطول الشخصية الأسعار التنافسية والقيمة مقابل المال مرافق مصرفية متاحة بسهولة ممارسات تسويق أخلاقية ومسؤولة تدابير صارمة لخصوصية البيانات وأمنها 	العملاء
<ul style="list-style-type: none"> إعداد التقارير البيئية والإفصاح عنها البيانات الصحفية التعاون مع الجهات المعنية بالقضايا البيئية إقامة شراكات في مشاريع تدعم المجتمع المحلي المشاركة البيئية والتوعية البيئية 	<ul style="list-style-type: none"> إدارة سلاسل التوريد المستدامة الحد من البصمة الكربونية كفاءة الموارد والتقليل من النفايات 	البيئة
<ul style="list-style-type: none"> الشراكات مع المنظمات غير الربحية ومجموعات المجتمع المدني برامج ومبادرات الاستثمار الاجتماعي الفعاليات الثقافية والاجتماعية تقييم احتياجات المجتمع المحلي وآليات جمع الملاحظات والتعليقات البرامج التطوعية 	<ul style="list-style-type: none"> تنمية المجتمع وتمكينه مبادرات الثقافة المالية إشراك الشباب وتوظيفهم الممارسات المصرفية الأخلاقية والمسؤولية الشفافية في التواصل والمساءلة الشراكات المجتمعية والتعاون 	المجتمع
<ul style="list-style-type: none"> برامج تطوير وتدريب الموظفين مبادرات الصحة والسلامة أنشطة وفعاليات إشراك الموظفين آليات جمع ملاحظات الموظفين وتقديم المقترحات 	<ul style="list-style-type: none"> إشراك الموظفين وتمكينهم التنوع والشمول وتكافؤ الفرص بيئة عمل تكفل السلامة والأمن الأجور العادلة والمزايا التقدير والمكافآت وفرص التطور الوظيفي ثقافة المؤسسة وقيمها التوازن بين الحياة والعمل والرفاه 	الموظفون
<ul style="list-style-type: none"> تقارير سنوية بشأن الاستدامة والحاكمة المؤسسية عقد اجتماعات سنوية للهيئة العامة البيانات المالية ربع السنوية 	<ul style="list-style-type: none"> الاستقرار المالي والأداء الشفافية والإفصاح إدراج معايير الاستدامة في العمليات التشغيلية للأعمال الإدارة الحيوية للمخاطر المركز القوي في السوق الرؤية الاستراتيجية وخطة النمو طويلة المدى إشراك المساهمين والتواصل معهم 	المساهمون



الاختصارات

المملكة الأردنية الهاشمية	HKJ	مكافحة غسل الأموال	AML
مؤسسة التمويل الدولية	IFC	بورصة عمان	ASE
الاستجابة الصوتية التفاعلية (البنك الناطق)	IVR	نظام إدارة المباني	BMS
جمعية الأعمال الأردنية الأوروبية	JEBA	مجلس الإدارة	BOD
رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن	JEMV	بنك الاردن	BOJ
دينار أردني	JOD	تجربة العلامة التجارية	BX
ميجاواط في الساعة	MWh	البنك المركزي الأردني	CBJ
المعهد الوطن للمعايير والتكنولوجيا	NIST	الرئيس التنفيذي	CEO
لجنة الترشيحات والمكافآت	NRC	مكافحة تمويل الإرهاب	CFT
مكتب مراقبة الأصول الأجنبية	OFAC	مدير المعلومات	CIO
معياري أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع	PCI DSS	المسؤولية الاجتماعية للشركات	CSR
مبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة	PRB	تجربة العميل	CX
اختبار الاضراق	PT	إدارة المحتوى المؤسسي	ECM
تجربة المنتج	PX	الممارسات الاقتصادية والاجتماعية والحوكمة	ESG
مجلس معايير محاسبة الاستدامة	SASB	تجربة الموظف	EX
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	SMEs	قانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية	FACTA
جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك	SWIFT	حلّ المشكلات من المكالمات الأولى	FCR
أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة	UN SDGs	اللائحة العامة لحماية البيانات العامة	GDPR
نظام التبريد متغير الحجم	VRV	غازات الدفيئة	GHG
نضج التجربة	XM	جيجا جول	GJ
		المبادرة العالمية للتقارير	GRI

