

بنك الاردن
Bank of Jordan



تقرير الاستدامة 2023





ترحيب

إنه لمن دواعي فخرنا أن نضع بين أيديكم تقرير الاستدامة الثاني الذي يقدمه بنك الأردن، والذي نستعرض من خلاله نهجنا المتبع في تحقيق الاستدامة ونتطرق فيه أيضاً إلى الأداء المرتبط بجميع عملياتنا وأعمالنا بصورة شفافة ومتوازنة. وحرصنا في إعداد التقرير على الالتزام بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) والخدمات الأساسية؛ يمكن الرجوع إلى الملحق (أ) للاطلاع على فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير. لقد حرصنا أيضاً 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 (SDGs) والمبادئ التوجيهية للممارسات الاقتصادية والاجتماعية والحوكمة الصادرة عن بورصة عمان، ورؤية التحديث الاقتصادي للأردن. وتجدر الإشارة إلى أن جميع المعلومات الواردة تتعلق بالسنة المالية (2023) المنتهية في 31 كانون الأول (ديسمبر)، ما لم يرد ما يشير إلى خلاف ذلك. علماً بأن 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

08

أبرز الإنجازات

06

رسالة المدير العام

02

ترحيب

18

تعزيز مبادئ الحوكمة الأساسية
وتطوير التمويل المستدام

16

نهج الاستدامة

11

نبذة عن البنك

67

تنمية فريق متفوق
من الموظفين

52

التزام راسخ نحو
مجتمعاتنا وبيئتنا

32

بناء علاقات ودية
مع عملائنا





رسالة المدير العام

يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الثاني لبنك الأردن، والذي يمثل خطوة هامة في مسيرتنا نحو تعزيز مستقبل مستدام. لقد بذلنا جهوداً كبيرة لوضع إطار عمل متين للاستدامة، حيث يستند هذا الإطار على أربع محاور أساسية تحدد نهجنا في دمج الاستدامة في عمليات البنك التشغيلية، متماشيةً مع رسالة البنك وقيمه وأولويات أصحاب المصلحة في هذا المجال. فعززنا مبادئ الحوكمة الأساسية، وبنينا علاقات ودية مع عملائنا، وأكدنا التزامنا تجاه مجتمعاتنا وبيئتنا، وطورنا فريقاً متفوقاً من الموظفين.



لقد استهدفنا ترسيخ مكانة البنك الريادية بين عملائنا عن طريق تعزيز النمو والتوسع في نموذج الأعمال والاستثمار في أسواق جديدة إلى جانب تحسين الخدمات الإلكترونية والرقمية التي نقدمها. وركزت جهود البنك على مجموعة من القضايا الجوهرية مثل النمو المالي والعلاقات مع العملاء والتغير المناخي وإدارة الكفاءات والمواهب والمجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية.

على صعيد العلاقة مع العملاء التزمنا في بنك الأردن بتقديم حلول مالية شاملة ومتنوعة لعملائنا عبر قنوات خدمات ملائمة ومتطورة. وركزنا اهتمامنا نحو الارتقاء بتجربة العملاء في كافة منافذ التوزيع وتطوير المنتجات والخدمات، بما يلبي متطلبات مختلف شرائح العملاء المستهدفين، بالإضافة إلى تركيز اهتمامنا بتنفيذ مبادرات لتعزيز الشمول المالي والثقافة المالية. كما عملنا على إطلاق خدمات وتحسينات جديدة على تطبيق BOJ Mo-bile من خلال مختبر الابتكار والتي ساهمت بالارتقاء بالخدمات الرقمية المقدمة للعملاء. وفي جانب موازٍ فقد أولينا اهتماماً كبيراً لرقمنة الحول المصرفية والخدمات المالية لقطاع CIB؛ تحقيقاً لخططنا الرامية لدفع التحول الرقمي للشركات، حيث توج ذلك بإطلاق خدمة BOJ Business Banking والتي تتيح لعملاء البنك تجربة مصرفية رقمية متكاملة. واستكملنا بالعام 2023 تطبيق نظام Middleware ليكون عنصراً أساسياً داعماً لنموننا ومعززاً لقدرتنا على المنافسة في السوق.

لقد وضعنا في مقدمة أولوياتنا الالتزام بالمعايير البيئية والمجتمعية، واستهدفنا دمج التقنيات والسلوكيات المستدامة في عملياتنا، فضلاً عن سعينا الدؤوب لرفع مستوى الوعي بشأن أهمية الاستدامة بين الجهات المعنية. وفي سعينا بالالتزام نحو مستقبل أخضر فقد واصلنا في البنك الاعتماد الكلي على الطاقة الشمسية في تلبية احتياجاتنا من الطاقة الكهربائية.



وانطلاقاً من إقرارنا بمسؤوليتنا المجتمعية الأوسع بصفتنا مؤسسة مالية بارزة؛ فإننا على يقين تام بأن دعم المجتمعات المحلية وتمكينها يمكننا من المساهمة بفعالية في تقدّم البلاد وتعزيز النمو الاقتصادي. فشهد عام 2023 ارتفاعاً ملحوظاً في أعداد المستفيدين من البرامج والمشاريع التي تم دعمها. علاوة على ذلك، شهدنا نمواً في عدد الساعات التطوعية التي بذلها موظفونا. كما استمرينا في الارتقاء بمبادراتنا ضمن إطار المسؤولية المجتمعية للبنك من خلال المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

إننا نؤكّد على التزامنا باستقطاب أفضل الكفاءات والمواهب وإتاحة فرص التدريب والتطور بما يعزز نمو موظفينا وتقديمهم على الصعيد المهني، كما نولي اهتماماً كبيراً لتهيئة بيئة عمل مشجعة على الإبداع ومعززة للاحتفاظ بالموظفين. فالاهتمام بموظفينا يعتبر عنصراً رئيسياً في استراتيجيتنا، فواصلنا تطبيق أفضل الممارسات الإدارية في سبيل الارتقاء بمواردنا البشرية لما يمثله ذلك من عنصر رئيسي لنجاح المؤسسة. وحرصنا في بنك الأردن على تطوير بيئة عملنا وأنظمتنا التكنولوجية ومواكبة متطلبات التغيير والتطوير المنشود. ونحن نفخر بعدم تسجيل أي حالة عدم امتثال للقوانين واللوائح التنظيمية. ونؤكد مجدداً حرصنا الدائم على إدراج اعتبارات الاستدامة في سياسات الإقراض وأنشطة العمليات القائمة لدينا، بما يكفل تأمين مستقبل مستدام لبنك الأردن والجهات المعنية.

وفي الختام، نجدد التزامنا بترسيخ مبادئ الاستدامة في كافة جوانب عملياتنا التشغيلية، ونسعى باستمرار لتحقيق التميز ومواجهة التحديات التي يشهدها عالمنا المتسارع.

معاً، نبني مستقبلاً أكثر إشراقاً واستدامة.

صالح رجب حماد
المدير العام



أبرز الإنجازات

شهد عام 2023 تحقيق إنجازات عديدة تمثلت بعلاقات فارقة في مساعيها الرامية إلى تحقيق القيمة للجهات المعنية ولمجتمعنا على نطاق أوسع على الصعيدين المالي وغير المالي، على حدٍ سواء. وفيما يلي أبرز الإنجازات التي حققتها بنك الأردن:

تعزيز مبادئ الحوكمة الأساسية وتطوير التمويل المستدام

100% من أعضاء مجلس الإدارة
غير تنفيذيين



نسبة حضور أعضاء مجلس الإدارة
لاجتماعات المجلس تقارب 95%



حافظ البنك على توزيع أرباح نقدية
بنسبة 18% من رأس المال وبمبلغ 36
مليون دينار في آخر 3 أعوام



صفر عدم تسجيل أي حالات عدم امتثال
بالقوانين واللوائح أو أي عقوبات غير
نقدية في آخر 3 أعوام



13.3% نسبة زيادة العوائد
(اجمالي الدخل)



زيادة نسبة قروض السيارات الصديقة
للبيئة بنسبة 11%



14.5% نسبة تمويل المؤسسات
الصغيرة والمتوسطة من إجمالي
محفظة التسهيلات الائتمانية





بناء علاقات ودية مع عملائنا

إطلاق منصة الخدمات الرقمية
للشركات **BOJ Business Banking**



92.8% المعدل الكلي لرضا العملاء



استكمال مشروع **Middleware**



87% نسبة من الشكاوى التي تم حلها
في عام 2023 خلال خمس أيام عمل



92% الأهمية النسبية للشركات
المنفذة عبر القنوات الإلكترونية
والرقمية من إجمالي الحركات المنفذة



85% من عملائنا يستخدمون
القنوات الرقمية في آخر 3 أعوام



54 صرافاً آلياً و 33 فرعاً مهماً
لذوي الإعاقة الحركية



صفر عدم تسجيل أي انتهاكات
للبيانات في آخر 3 أعوام





التزام راسخ نحو مجتمعاتنا وبيئتنا

تفادي انبعاثات كربونية بمقدار **2,644** طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون نتيجة الاعتماد على الطاقة الشمسية



100% الاعتماد الكلي على الطاقة الشمسية في تلبية احتياجاتنا من الطاقة الكهربائية في آخر 3 أعوام

عدم التعرض لأي غرامة على حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية الخاصة بالبيئة في آخر 3 أعوام



+9000 أكثر من 9 آلاف مستفيد من مبادراتنا وبرامجنا الاجتماعية



11% نسبة الزيادة في الانفاق على الموردين المحليين



22.8% نسبة زيادة التبرعات والدعم المقدم من البنك



تنمية فريق متفوق من الموظفين

24.6% نسبة زيادة الإنثاء في الإدارة الوسطى



99.5% نسبة التوطين في إجمالي القوى العاملة لدينا



19.4% نسبة الزيادة في عدد ساعات التدريب المقدمة للموظفين مقارنة بالعام 2022



764 عدد الموظفين الذي شاركوا ببرامج التدريب الميداني والخاص بالجدارات السلوكية عام 2023 بنسبة **53%**



21% نسبة الانخفاض في عدد التظلمات



+1000 أكثر من ألف موظف حضروا تدريبات على ميثاق السلوك المهني





نبذة عنا

الرؤية والرسالة وهدف الاستدامة



الرؤية

أن نكون بنكاً رائداً يتفوق في تقديم المنتجات والخدمات ويوفر الحلول المالية الشاملة، وبتبوءاً مركزاً متقدماً في المنطقة العربية.



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 فريقاً متفوقاً من العاملين.



هدف الاستدامة

نستهدف أن نكون شريكاً موثوقاً تعتمد عليه الجهات المعنية من خلال تقديم خدمات مصرفية يومية سلسلة مع الالتزام بمعايير الاستدامة المحكمة. ونسعى أيضاً 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.



نبذة تعريفية عن البنك

بنك الأردن أحد أعرق المؤسسات المصرفية التجارية، ومن أوائل المؤسسات المالية الرائدة في الأردن، ويعود تاريخ تأسيسه إلى الثالث من آذار عام 1960، ويفخر بحمله اسم الأردن. وقد اعتمد بنك الأردن منذ تأسيسه على نهج التنمية المستدامة والاستراتيجية الطموحة في جميع أنشطته وعملياته التشغيلية وواكب التطورات المتسارعة التي شهدها القطاع المصرفي على الصعيدين المحلي والدولي.



واليوم، أصبح بنك الأردن واحداً من أكبر البنوك الرائدة في المنطقة، حيث بلغت حقوق مساهمي البنك حوالي 524 مليون دينار أردني كما في 2023/12/31. ويدير بنك الأردن شبكة منافذ توزيع واسعة النطاق تضم الفروع والمكاتب وأجهزة الصراف الآلي التي تتوزع في أماكن استراتيجية في جميع أنحاء الأردن وفلسطين والعراق، إلى جانب مجموعة واسعة من قنوات التوزيع الإلكترونية والرقمية، أبرزها تطبيق بنك الأردن BOJ Mobile ومنصة الخدمات الرقمية للشركات BOJ Business Banking ومركز الخدمة الهاتفية (Contact Center). يقدم البنك منتجات وخدمات مصرفية شاملة تلبي متطلبات واحتياجات العملاء والمتعاملين من مختلف الفئات والشرائح من الأفراد إلى الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كما ساهم بفعالية في تمويل مشاريع تنموية للمؤسسات الوطنية وللقطاع الخاص.

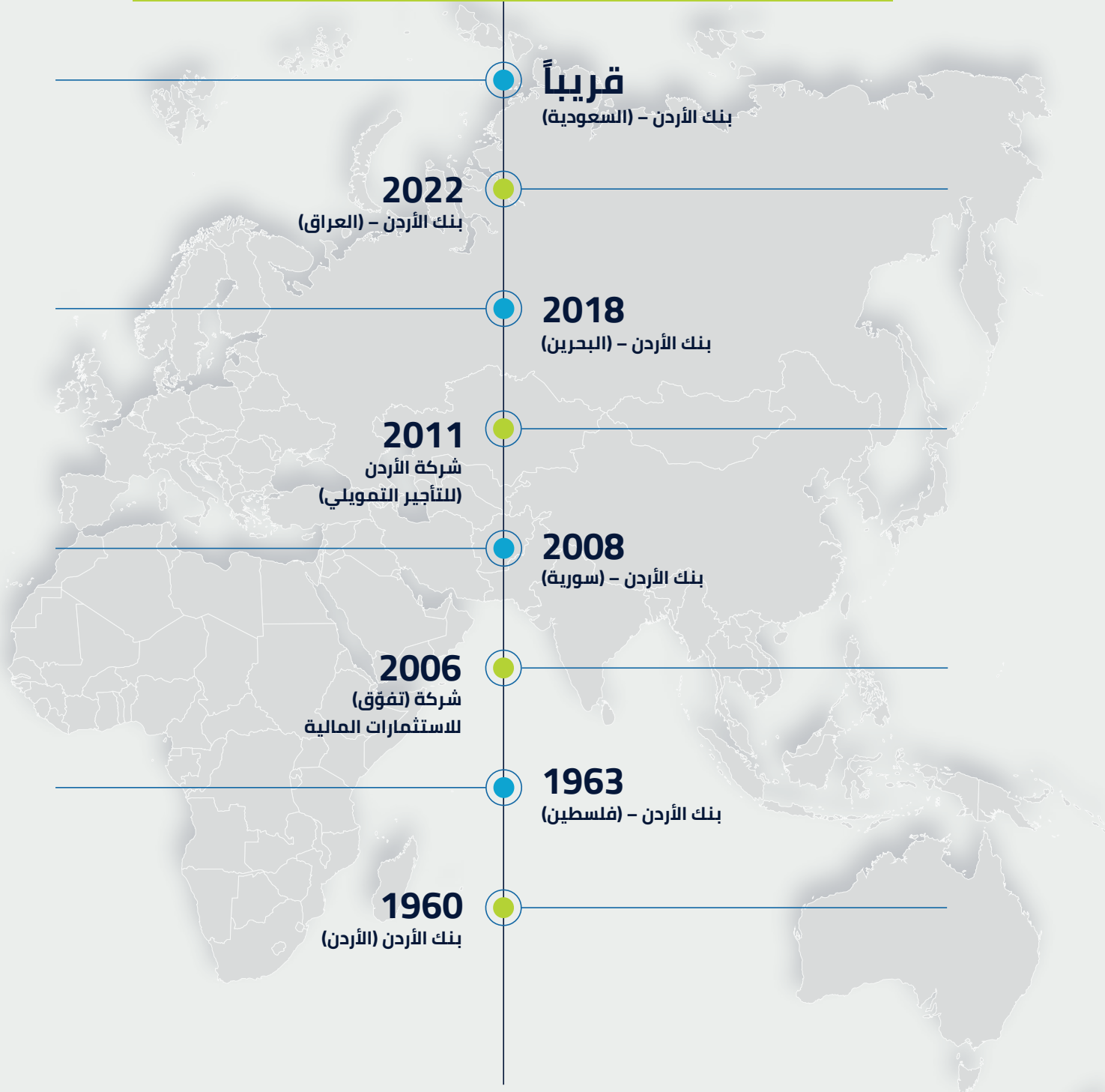
وتضم مجموعة بنك الأردن اليوم فروعاً في كل من الأردن وفلسطين والبحرين والعراق، إضافة إلى المؤسسات التابعة التالية: بنك الأردن - سورية وشركة تفوق للاستثمارات المالية وشركة الأردن للتأجير التمويلي. وضمن خطط التوسع الإقليمي ينصب تركيزنا حالياً على تحديد فرص النمو في الاقتصادات سريعة النمو إقليمياً، حيث نبذل جهوداً دؤوبة استعداداً لإطلاق العمليات التشغيلية في الرياض، بالمملكة العربية السعودية، بهدف تطوير شبكة أعمالنا وتعظيم خدماتنا في المنطقة. ويجدر الذكر أنّ هذه المبادرة تأتي تماشياً مع هدفنا الشامل المتمثل في تحقيق النجاح المستدام وتعزيز النمو الاقتصادي.

وفي عام 2023، عيّن بنك الأردن 298 موظفاً جديداً، 57% منهم من فئة الشباب (18 - 30 عاماً) (انظر الصفحة 78). ويتمحور هدفنا حول ترسيخ مكانة البنك الريادية 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 2023](#)



مسيرتنا





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





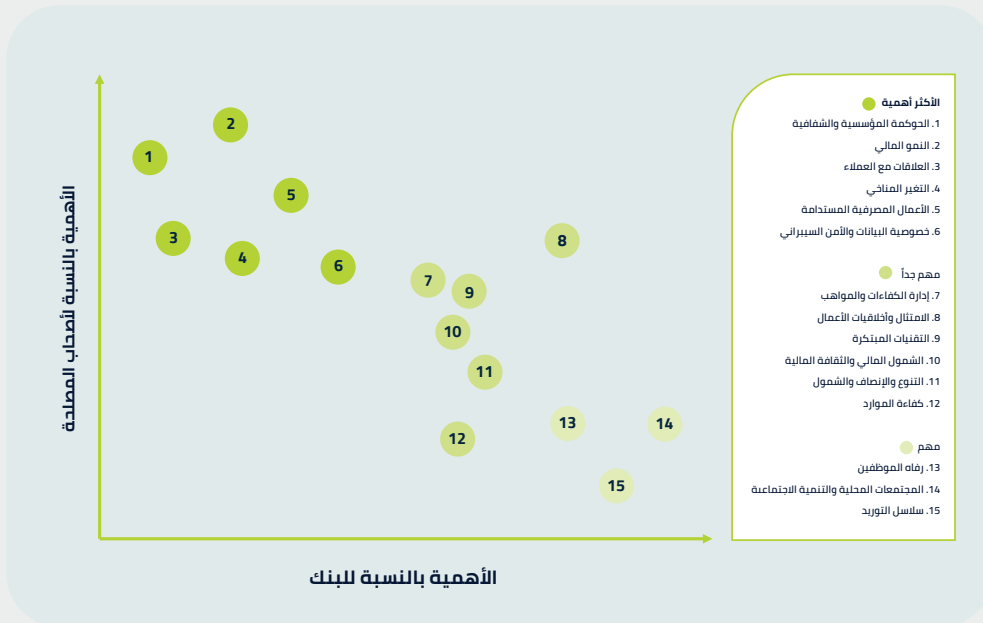
نهج الاستدامة



في إطار توجه بنك الأردن الاستراتيجي، تأتي الاستدامة بصفاتها محورا 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، وتوافقه مع رسالة البنك وقيمه وأولويات المستثمرين في مجال الاستدامة ومصالح الجهات المعنية والأهداف الوطنية والمعايير والأطر العالمية. ويُمثل إطار الاستدامة وسيلة لتنظيم وصياغة الاستدامة وعوامل المسؤولية البيئية الاجتماعية والحوكمة التي تحظى بأهمية بالغة للبنك وأعماله

تقييم الأهمية النسبية

أجرينا في عام 2023 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.







تعزيز مبادئ الحوكمة الأساسية وتطوير التمويل المستدام

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

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

المواضيع الجوهرية



رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)



أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



الحوكمة المؤسسية والشفافية

إن رؤيتنا ورسالتنا الاستراتيجية لا يمكن أن تتحققا دون اعتماد نموذج حوكمة 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 مجموعة واسعة من الخدمات والحلول المالية والمصرفية التي تسترشد بقيمتنا الأساسية، والتي صُممت خصيصاً لمساعدة العملاء على تحقيق تطلعاتهم وطموحاتهم. ويضمن التزامنا بنهج الاستدامة الارتقاء المستمر بمستوى خدماتنا وبناء علاقاتنا المتينة وتعزيز علامتنا التجارية.

استمر بنك الأردن في تطوير بيئة عملياته وأنظمتها التكنولوجية ومواكبة متطلباته الحالية والمستقبلية وفروعه الخارجية وشركائه التابعة، بهدف تعزيز مستوى الخدمة المقدمة للعملاء وضمان انسيابية الخدمة على مستوى الفروع والإدارات في البنك. وضمن هذا السياق قمنا خلال عام 2023 بإعادة تنظيم قطاع الأعمال من حيث استكمال تنظيم قطاع الشركات والمؤسسات المالية بما يمكننا من تحقيق النمو المستهدف في السوق المحلي وفي الأسواق الخارجية المستهدفة ضمن خطط تفرعاتنا الخارجية. كما عملنا على إعادة تنظيم دائرة الخزينة وفقاً لنموذج العمل الجديد بما يتوافق مع أفضل الممارسات بهذا الخصوص، وغيرها كذلك من الدوائر والإدارات في البنك بهدف الارتقاء بالأعمال وتطوير عملياتنا على مستوى المجموعة.

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
				أعضاء مجلس الإدارة
11	11	11	#	إجمالي عدد أعضاء المجلس
4	4	4	#	إجمالي عدد الأعضاء المستقلين*
7	7	7	#	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 2023 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 والمعينين، 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 وفقاً لعدد الأسهم التي يمتلكونها أو التي يمثلونها في الاجتماع. ويحق للمساهمين منح أصواتهم لمرشح واحد فقط أو توزيع أصواتهم على أكثر من مرشح، علماً أن كل سهم يعادل صوتاً واحداً. ويتألف مجلس الإدارة من أحد عشر عضواً يظلمعون بمسؤولية إدارة شؤون البنك لمدة أربع سنوات بدءاً من تاريخ الانتخاب.

اجتماعات الهيئة العامة

يحق لكل مساهم 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 سيما صغار المساهمين، على حضور الاجتماع السنوي شخصياً أو من ينوب عنهم شخصياً، وتضمن أن يتسلم جميع المساهمين ملفاً شاملاً يحتوي على التقرير السنوي والدعوات إلى الاجتماع وجميع المعلومات الضرورية والمواد اللازمة. هذا بالإضافة إلى أحقية كل مساهم في الاطلاع على سجل المساهمين فيما يتعلق بمساهمته، وكذلك يحرص المجلس على توزيع الأرباح بعدالة على المساهمين وبما يتناسب مع عدد الأسهم التي يملكها كل منهم.



إجراءات التقييم

المدير العام

يتولى مجلس الإدارة ولجانه الفرعية تقييم أداء المدير العام سنوياً واعتماده ضمن التوجهات الاستراتيجية للبنك استناداً إلى الركائز التالية:

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

الرئيس و أعضاء مجلس الإدارة

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

وأظهرت نتائج تقييم أداء الرئيس ومجلس الإدارة لعام 2023 ما يلي:

1. الالتزام والمواظبة من قبل الأعضاء بحضور مختلف الاجتماعات سواء على مستوى الهيئة العامة العادي أو على مستوى اجتماعات مجلس الإدارة أو اللجان المنبثقة عنه.

2. الكفاءة والفعالية بالمشاركة.

3. الولاء للبنك والحرص على مصالحه.

4. الالتزام والإفصاح عن تعارض

المصالح وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بذلك.

5. الحرص على توفير الوقت الكافي للمهام المناطة بهم.

6. الاسترشاد بحرفية وروح

التشريعات الناظمة لأعمال البنك في القيام بالمهام الموكولة لهم.

7. تشجيع رئيس مجلس الإدارة

لأعضاء المجلس على المشاركة الإيجابية في اجتماعات المجلس.

لجنة الترشيح والمكافآت ولجان مجلس الإدارة

تقوم لجنة الترشيح والمكافآت سنوياً بتقييم نتائج مختلف لجان مجلس الإدارة، وهي:

- لجنة الحوكمة والاستراتيجيات المؤسسية
- لجنة التدقيق
- لجنة إدارة المخاطر
- لجنة الامتثال
- لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات
- لجنة التسهيلات

في حين يقوم أعضاء مجلس الإدارة (عدا أعضاء لجنة الترشيح والمكافآت) بتقييم أداء لجنة الترشيح والمكافآت وأعضائها.

وتشمل معايير تقييم اللجان على سبيل المثال لا الحصر:

- دورية اجتماعات اللجان خلال العام.
- قيام اللجان بمهامها وواجباتها وفقاً للميثاق الكتابي المعتمد من مجلس الإدارة.
- إعطاء اللجان الوقت الكافي لمناقشة المواضيع المعروضة عليها.
- كفاءة وفعالية اللجان في تحليل ومناقشة المواضيع المعروضة عليها.
- عرض نتائج اجتماعات اللجان على مجلس الإدارة.
- مدى مساهمة اللجان في تحقيق أهداف ومهام مجلس الإدارة.



(6 ساعات تدريبية)

للأعضاء مجلس الإدارة في عام 2023



"خلال عام 2023، عقد مجلس الإدارة ثمانية

اجتماعات بنسبة حضور تقارب 95%"

منع تضارب المصالح

سعيًا نحو حماية مصالح المساهمين وتعزيز الحوكمة المؤسسية، طبّقت مجموعة بنك الأردن سياسة تعاملات الأطراف ذوي العلاقة وإدارة تعارض 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 رصانة الحوكمة المؤسسية داخل المؤسسة. كما وتُرسي السياسة أنظمة مراقبة واضحة لمنع أعضاء المجلس والإدارة التنفيذية العليا والموظفين كافةً من إساءة استخدام المعلومات الداخلية للبنك بُغية تحقيق مكاسب شخصية، وترسخ الإطار اللازم للحوكمة المؤسسية بهدف التعامل الأمثل مع المعاملات المالية التي تتضمن أطرافاً ذات صلة وتحدد أيضاً 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.

التنوّع في مجلس الإدارة

انطلاقاً من التزامنا بتعزيز التنوع بين الجنسين في مجلس الإدارة، ولتعزيز تمثيل الإناث، استمر البنك بشراكته مع جمعية البنوك في منصة «كلنا في المجلس» الرامية إلى زيادة عدد النساء المؤهلات لشغل مناصب في الإدارة العليا. وضممت المنصة خصيصاً لتعزيز التنوع والمساواة بين الجنسين من خلال إبراز الإناث المؤهلات ممن يتمتعن بالمهارات المعرفية والمهنية بصفتهم مرشحات لتسلم مناصب قيادية وأدوار متقدمة في مجالس الإدارة في الشركات الأردنية. ويتماشى ذلك مع التزامنا بتقديم فرص متساوية لجميع الموظفين بغض النظر عن الجنس وتعزيز ثقافة التنوّع 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 بصدق وشفافية، ونسعى دوماً إلى تطوير سياسة الامتثال لدينا ومراجعتها بما يكفل ملاءمتها وفعاليتها. إضافة إلى ذلك، طبّقنا سياسة الإبلاغ عن المخالفات لتشجيع الإبلاغ عن أي مخالفات أو شبهات، حيثُ نرفق عنوان البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ عن المخالفات في القسم المخصص للإبلاغ عن المخالفات في موقعنا الإلكتروني لضمان تمكين جميع الجهات المعنية من الإبلاغ عن الشبهات بسهولة ويسر. ونترك للبلغين 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 جوهريّة أو مخالفات. وفي إطار ذلك، يحتفظ بنك الأردن بسجلات لجميع الحالات المؤثقة، ويرسي بروتوكولات للتعامل مع الانتهاكات بمشاركة الدوائر المعنية مثل دائرة الامتثال ودائرة الموارد البشرية ودائرة التدقيق الداخلي. علاوة على ذلك، تظلع لجنة التدقيق ومجلس الإدارة بمهمة الإشراف على هذه الانتهاكات واتخاذ الإجراءات المناسبة إزائها، حسب ما يقتضيه الأمر.

**عدم تسجيل أي حالات عدم امتثال للقوانين واللوائح
أو أي عقوبات غير نقدية في آخر ثلاثة أعوام**



مكافحة الجرائم المالية (مكافحة غسل الأموال)

يقوم بنك الأردن بدور حيوي في دعم الاقتصاد الأردني واقتصادات الدول التي يعمل فيها كذلك، ويولي اهتماماً خاصاً بالمساهمة في أمن ورفاهية المجتمعات في الدول التي يعمل فيها. لذا، فإنّ البنك يدرك تماماً المخاطر التي تواجه الاقتصاد الوطني واقتصادات الدول التي يعمل فيها 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 وتمويل الإرهاب وسياسة قبول العملاء لضمان الالتزام الصارم باللوائح التنظيمية والحد من مخاطر الجرائم المالية.

وفي سبيل تعزيز جهودنا لمكافحة غسل الأموال، قام البنك بتوظيف نظام آلي لمراقبة مؤشرات الاشتباه المرتبطة بغسل الأموال يختص بتحديد التحويلات المالية أو تصرفات العملاء المشبوهة ورصدها والكشف عنها



والإبلاغ إلى الجهات المعنية بالاستناد إلى بيانات التحويلات وتحليل معلومات «إعرف عميلك». 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، وتم عكس التزام البنك بهذا الخصوص ضمن سياسة البنك للامتثال لبرامج العقوبات الدولية وقرارات مجلس الأمن.

وانطلاقاً من إدراكنا في بنك الأردن بأنّ الشفافية والمساءلة أمران أساسيان في منع الفساد والاحتيال والرشوة، اعتمد البنك سياسة الإنذار المبكر وسياسة مكافحة الاحتيال والفساد على مستوى المجموعة وميثاق السلوك المهني والتي تحظر جميع أشكال الفساد والرشوة. ويمثل البنك لقوانين ولوائح منع الفساد والرشوة الصادرة عن الجهات الرقابية والتشريعية وأفضل 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. ويشمل برنامج إدارة مخاطر الاحتيال على المبادئ التالية:

<ul style="list-style-type: none"> ▪ اعتماد سياسة مكافحة الاحتيال والفساد لمجموعة بنك الأردن. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ميثاق السلوك المهني: يُعقّم على جميع الموظفين إلى جانب عقد تدريبات توعية مستمرة.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ توفير الأنظمة والصلاحيات اللازمة لإدارة الامتثال التي تمكنها من إدارة هذا النوع من المخاطر والعمل على تطويره بشكل مستمر. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ اعتماد سياسة "إعرف موظفك KYE": ضمان مراقبة نزاهة الموظفين المحتملين في مرحلة التعيين والموظفين الحاليين ورصد أي مؤشرات سلبية. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ التدريب والتوعية واعتماد برامج التدريب المستمر لجميع المستويات الإدارية مما يساهم في نشر الوعي بين الموظفين مما يؤدي إلى كشف عمليات الاحتيال.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ سياسة تعاملات الاطراف ذوي العلاقة وإدارة تعارض المصالح: تحديد آليات وإجراءات العمل لتجنب أي تضارب في المصالح ومراقبة الالتزام بها بشكل مستمر. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ تقييم مخاطر الاحتيال في أي منتجات أو قنوات تقديم الخدمات وتعزيز إجراءات الرقابة المخففة.

التحقق الذاتي وتحسين النظام

تقوم دائرة الامتثال بإعلام دائرة مخاطر العمليات بأي حالات احتيال مشتبه بها أو متحقق منها نتيجة ضعف إجراءات الرقابة أو عدم وجودها أو عدم الامتثال للإجراءات الرقابية. ويعقب ذلك، قيام دائرة مخاطر العمليات بتقييم الاجراءات الرقابية والتعديل على سجل المخاطر وملفات المخاطر إن تطلب الأمر ذلك، وصولاً إلى بيئة رقابية فعالة وقوية. هذا ويذكر أنه لم تُرصد في عام 2023 أي مشكلات تتعلق بعدم الامتثال في بنك الأردن. ووفقاً 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. كما تقوم دائرة التدقيق الداخلي بتقييم دقيق لإجراءات الرقابة داخل ملف الاحتيال أو المنشأة وتعرض نتائج الفحص على لجنة التدقيق.



التدريب ورفع مستوى الوعي

تُعد دورات تدريبية مستمرة للموظفين على جميع المستويات بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد وغسل الأموال ومكافحة الإرهاب، بهدف إدامة 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 وتعدّد ورش عمل مع الدوائر المعنية.

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

وتيرة الانعقاد	الدورات	برنامج تدريب بنك الأردن
سنوياً لجميع موظفي بنك الأردن	مكافحة غسل الأموال	نيراس - برنامج تدريب إلكتروني
	التعريف بقانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية (FATCA)	
	مقدمة إلى الامتثال	
	الامتثال للوائح التنظيمية	
	الامتثال للوائح التنظيمية ومكافحة الفساد	
سنوياً لجميع مديري العلاقات وموظفي تمويل التجارة	برنامج العقوبات وقرارات الأمم المتحدة	الامتثال لبرامج العقوبات الدولية
	مكافحة انتشار أسلحة الدمار الشامل	
	السلع ذات الاستخدام المزدوج	
جميع الموظفين الجدد في بنك الأردن	مكافحة غسل الأموال	برامج تعريف الموظفين / التعلم الإلكتروني
	ميثاق السلوك المهني	
	الامتثال	
	المستجدات المحلية و الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال/العقوبات ومنع انتشار أسلحة الدمار الشامل	
سنوياً / لأعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية	خروج المملكة الأردنية الهاشمية من القائمة الرمادية لمجموعة العمل المالي	أعضاء مجلس الإدارة / الإدارة التنفيذية



الأعمال المصرفية المستدامة

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

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 تمويلاً 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، قمنا بتقديم قروض للسيارات الصديقة للبيئة (سيارات كهربائية) بنسب تمويل أعلى من قروض السيارات التي تعمل بمحركات البنزين والديزل، وإعفاء من عمولة المنح للعملاء الحاصلين على قروض سيارات صديقة للبيئة. وعلى إثر ذلك شهدت قروض السيارات الصديقة للبيئة ارتفاعاً بنسبة 11% في عام 2023 مقارنةً بالعام السابق، بإجمالي مبلغ قدره 6 مليون دينار أردني.

تقديم منتجات ذات أبعاد اجتماعية

حرصاً منا للوقوف مع عملائنا ودعمهم فقد قمنا بدراسة تحليلية للقطاعات الاقتصادية، ولمحفظة عملاء التجزئة من حيث أسعار الفوائد وأثرها على الأقساط وتدارس كافة الطول والسيناريوهات الواجب اتخاذها بما يضمن مساندة عملائنا والتخفيف عليهم من حدة ارتفاع أسعار الفوائد خلال العام 2023 ومن الأعباء المترتبة عليهم نتيجة ذلك. حيث قمنا وبعد دراسة كافة السيناريوهات بتنفيذ مبادرة بتحمل جزء من أعباء ارتفاع الفوائد عن عملائنا مما انعكس إيجاباً عليهم وخفف من ارتفاعات الفوائد. حيث استفاد ما يقارب 33 ألف عميل من هذه المبادرة.

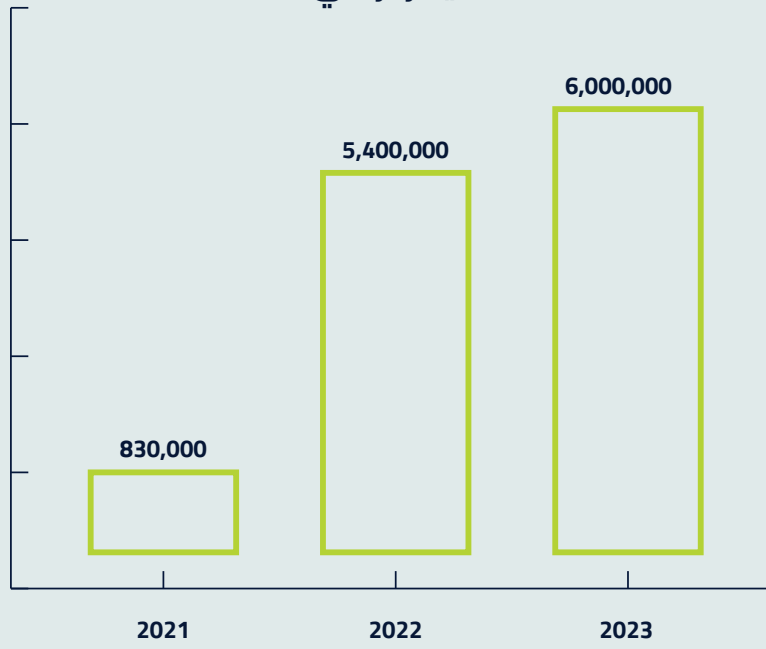
إضافة إلى جميع ما سبق، نقدّم مجموعة متنوعة من المنتجات التي تهدف إلى تحقيق منافع مجتمعية، وتتضمن قروض الإسكان التي نقدمها بشروط وأحكام تنافسية لمساعدة الأفراد في شراء العقارات. في حين تقدّم المحلات المعتمدة لبرنامج الخصومات لعملائنا خصومات كبيرة تصل إلى 50% على باقة واسعة من المنتجات ابتداءً من الأثاث 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.



نظرة مستقبلية

انطلاقاً من اللحظة، نضع في أولوياتنا تنفيذ مجموعة من التدابير الاستباقية 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. ومن الجدير ذكره فقد بلغت التسهيلات الائتمانية الممنوحة لقطاع الطاقة المتجددة 1.9 مليون دينار لعام 2023 مقابل حوالي 200 ألف دينار للعام 2022.

قروض السيارات الصديقة للبيئة (Go Green) دينار أردني



أطلق البرنامج بنهاية عام 2021

"وسيظل 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 قوية وإيجابية تتماشى مع النهج الاستراتيجي الشامل الذي يتبناه البنك، على الرغم من استمرار التحديات والمتغيرات الاقتصادية وارتفاع حدة المنافسة في الأسواق التي نعمل فيها. كما أخذنا على عاتقنا تسيير أعمالنا بكل كفاءة واقتدار وتبني نهج عمل تحوطي يكفل استدامة أعمال البنك محافظين على ديمومة النمو والاستقرار بأعلى معايير إدارة المخاطر.

نستمر في بنك الأردن بتنفيذ استراتيجيتنا التي تهدف إلى تحقيق النمو والابتكار بما يسهم في تحقيق قيمة ونتائج مستدامة لمساهميننا وعملائنا. وشهد العام 2023 نجاحات كبيرة حيث حقق البنك العديد من الإنجازات، وكانت جهوده مركزة نحو متابعة مسار النمو، وتعزيز مستويات الرقمنة لمنتجاته، وتوسيع نطاق استخدام قنواته الرقمية. كما نعتبر التطوير والابتكار ركيزة أساسية لجميع المبادرات الاستراتيجية بهدف دعم البنك في تحقيق ميزة تنافسية، وتحقيق أفضل قيمة ممكنة للعملاء، ومواصلة نمو أنشطتنا المصرفية.

وتعزيزاً لحضورنا الإقليمي وترجمةً لاستراتيجية البنك التي تبناها بتوسيع أعماله في دول الإقليم والتي تشهد أسواقها نمواً ملحوظاً وفرصاً واعدةً مما سينعكس إيجاباً على الخدمات المقدمة لعملائنا الحاليين والمستقبليين، فقد واصل البنك إرساء أعماله في الجمهورية العراقية من خلال فرع بغداد، حيث يعمل الفرع على تقديم الخدمات المالية والمصرفية التي تلبى احتياجات العملاء وفقاً لأفضل الممارسات العالمية في هذا المجال. ويتيح تواجد البنك في العراق إلى توسيع نطاق خدماته لعملائه من قطاعات الشركات المتواجدين في الأردن والعراق.

وتنفيذاً لاستراتيجية البنك نحو تعزيز مركزه الإقليمي وتنويع الأسواق فإننا نعمل على استكمال متطلبات بدء النشاط في المملكة العربية السعودية بما تمثله من فرص واعدة على المستوى الاستثماري والاقتصادي مع وجود بنية تحتية تقنية متطورة على مستوى الدولة، تمهيداً لإطلاق أعمالنا في السوق السعودي.

واستمراراً لنهج البنك بالإهتمام بالخدمات والمنتجات البنكية المقدمه لقطاع الشركات والمؤسسات فقد عمل البنك على تأسيس قطاع الشركات والمؤسسات المالية CIB في بداية عام 2023 لتقديم باقة مميزة من الحلول والخدمات المصرفية التمويلية المتكاملة وذات القيمة العالية بشكل ينسجم ويخدم أنشطة واحتياجات عملاء البنك بمختلف القطاعات الاقتصادية ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم المالية لكافة شرائح العملاء في الأردن وفلسطين والعراق والبحرين من خلال شبكة الفروع المحلية للبنك والخارجية المنتشرة حول المنطقة العربية، بالإضافة إلى إطلاق تطبيق منصة الخدمات الرقمية للشركات BOJ Business banking.



إن الرقمنة تدخل ضمن الأولويات الاستراتيجية للبنك، فلا يمكن تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء بسرعة وبطريقة آمنة دون استخدام التطورات الرقمية. ولذلك عمل البنك على الارتقاء بالعمليات ومستوى الخدمات المقدمة، بما يؤدي كذلك إلى تخفيض التكلفة، وتلبية احتياجات العميل بطرق مبتكرة، سهلة وآمنة وبما يضمن إدارة المخاطر بطريقة أفضل. وأصبحت غالبية الخدمات التي تقدم في الفروع تتم من خلال القنوات الإلكترونية.

ونظراً لأننا ندرك أهمية النمو المالي الأخضر، فإننا نسعى إلى مواصلة العروض التي نوفرها مع هذا الهدف. وكوننا نعتمد على تقديم منتجات وخدمات مالية مستدامة وتُروّج لها، مثل القروض الخضراء وتمويل الطاقة المتجددة، 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.

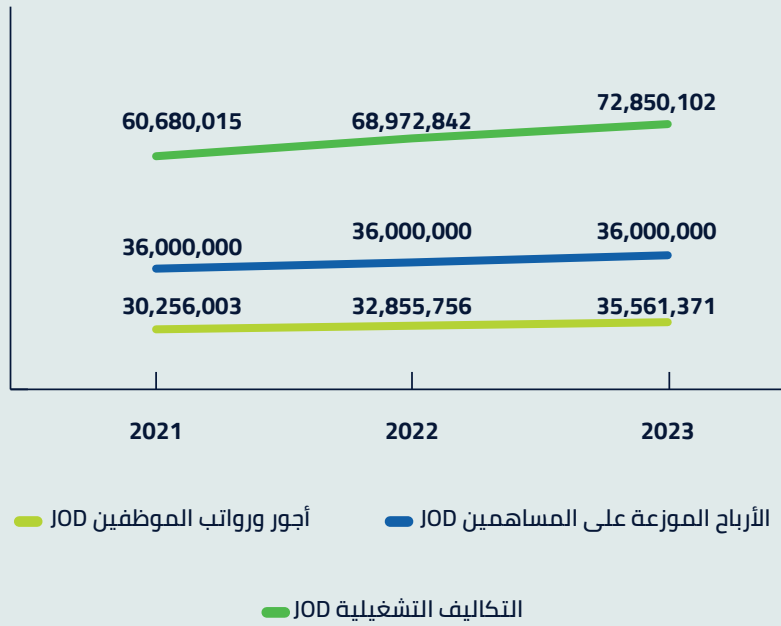
وفي عام 2023، سجلت عوائدنا (إجمالي الدخل) نمواً بنسبة 13.3% مقارنة بالعام السابق، بمبلغ إجمالي يتجاوز 167 مليون دينار أردني. أما فيما يتعلق بالتمويل؛ فقد بلغت قيمة محفظة التسهيلات للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة حوالي 233 مليون دينار أردني، ما يمثل 14.5% من إجمالي محفظة البنك التمويلية.

القيمة الاقتصادية المباشرة المتحققة





القيمة الاقتصادية الموزعة (دينار أردني)






2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
				عدد عملاء الخدمات المصرفية للأفراد
238	249.9	251	بالآلاف	إجمالي عدد العملاء/ الأفراد
إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية حسب النوع				
543,613,039	594,825,426	596,242,926	دينار أردني	الأفراد/ التجزئة
234,448,839	271,477,666	273,211,954	دينار أردني	القروض العقارية
360,784,681	355,062,498	323,849,300	دينار أردني	الشركات الكبرى
232,871,999	243,344,265	258,584,126	دينار أردني	المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
229,445,084	225,239,281	206,297,647	دينار أردني	الحكومة والقطاع العام
1,601,163,642	1,689,949,136	1,658,185,953	دينار أردني	الإجمالي





بناء علاقات ودية مع عملائنا

نلتزم بتقديم طول مالية شاملة ومتنوعة لعملائنا عبر قنوات خدمات ملائمة ومتنوعة. ونصبّ اهتمامنا على الارتقاء بتجربة العملاء في كافة منافذ التوزيع وتطوير المنتجات والخدمات بما يلبي متطلبات مختلف شرائح العملاء المستهدفين، بالإضافة إلى تركيز اهتمامنا بتنفيذ مبادرات لتعزيز الشمول المالي والثقافة المالية. وفي سبيل تحقيق ذلك، نبذل جهوداً حثيثةً 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.

<ul style="list-style-type: none"> ▪ العلاقات مع العملاء ▪ التقنيات المبتكرة ▪ خصوصية البيانات والأمن السيبراني ▪ الشمول المالي والثقافة المالية 	الموضوعات الجوهرية
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="359 1115 580 1238">  <p>Smart Jordan</p> </div> <div data-bbox="596 1115 818 1238">  <p>Future Services</p> </div> </div>	رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)
<div style="text-align: center;">  <p>9 الصناعة والبنية التحتية والابتكار</p> </div>	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



العلاقات مع العملاء

يعتبر بناء علاقات وثيقة مع عملائنا أمراً أساسياً في استراتيجيتنا، ومن خلال تعزيز التواصل مع عملائنا، نستطيع فهم احتياجاتهم بشكل أفضل وتلبيتها بفعالية أكبر. هذا النهج يسهم بدوره في تعزيز عروض وبرامج البنك وضمان استمراريتها.

وفي إطار هذا الالتزام، فإننا نعمل على توفير منتجاتنا وخدماتنا انطلاقاً من تلبية احتياجات العملاء، والتي تشمل التواصل والإشراك والاستقطاب والتسويق وقنوات تقديم المنتجات والخدمات، لا سيما لعملاء «المميز» والبرامج الخاصة بالشباب والإناث والأطباء. ونهدف أيضاً إلى تحسين مؤشرات جاهزية 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، سيستمر البنك بتطبيق **Acquisition Strategy** الخاصة ببنك الأردن استناداً على مجموعة من عوامل تمزج بين **Customer Proposition Value** وقنوات الاتصال لتلبية رغبات عملاء الشرائح المختلفة والعمل على استقطابهم من خلال مجموعة من المراكز الاستراتيجية تتمثل بإدارة العلاقات، ولاء العميل، الموقع الجغرافي، المشاركة والاتصال والمنتجات المقدمة كما نستهدف العمل على التطوير والارتقاء بحلول الدفع الرقمية وقنوات تقديم الخدمة التقليدية والرقمية.

اهتمام خاص بالمنتجات والخدمات المقدمة لقطاع الشركات والمؤسسات (CIB)

استمراراً لنهج البنك بالإهتمام بالخدمات والمنتجات البنكية المقدمة لقطاع الشركات والمؤسسات قمنا بتأسيس قطاع الشركات والمؤسسات المالية CIB في بداية عام 2023؛ لتقديم باقة مميزة من الحلول والخدمات المصرفية التمويلية المتكاملة وذات القيمة العالية بشكل ينسجم ويخدم أنشطة واحتياجات عملاء البنك بمختلف القطاعات الاقتصادية، ولكافة شرائح العملاء في الأردن وفلسطين والعراق والبحرين من خلال شبكة الفروع المحلية للبنك والخارجية المنتشرة حول المنطقة العربية، وكذلك عمليات البنك في الدول المستقبلية.

استطاعت إدارة قطاع الشركات والمؤسسات المالية خلال عام 2023 من بناء قاعدة متينة من العملاء المميزين لخلق تجربة مصرفية تتصف بالجودة والتميز من خلال تقديم منتجات وحلول ريادية ديناميكية تلبى احتياجاتهم وتكون مكملة لقاعدة عملاء البنك ككل، حيث يتم خدمة العملاء المتواجدين في الأردن وفلسطين والعراق والبحرين بنفس الوتيرة والمهنية والشفافية ضمن مستويات الخدمة العالية.

كما قامت إدارة قطاع الشركات والمؤسسات المالية CIB في بنك الأردن بتوسيع نطاق عملها ليشمل: خدمات الشركات الكبرى وخدمات الشركات المتوسطة والصغيرة، بالإضافة إلى المؤسسات المالية والبنوك التجارية. وحقق هذا التوسع المدروس في الخدمات أداءً مالياً متميزاً، وحقق نتائج إيجابية بفضل الإدارة الحكيمة للأعمال المصرفية ومستويات المخاطر الائتمانية، وامتلاك الخبرة العميقة في مجال التمويل المصرفي، والاهتمام برقمته المنتجات والعمليات التشغيلية.



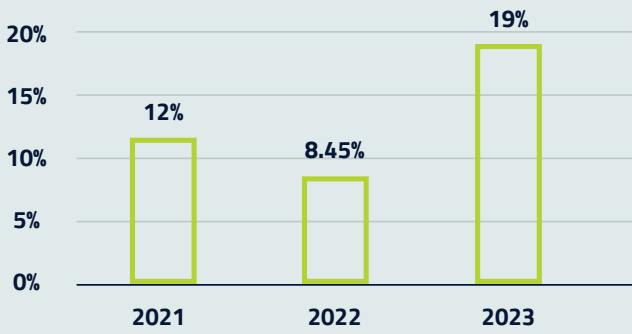
إدارة شكاوى العملاء - الشفافية والتواصل الفعّال في المقام الأول

شهد عام 2023 ارتفاع في عدد الشكاوى بنسبة 33% مقارنةً بالعام الماضي 2022. ويعزى السبب في ذلك إلى الارتفاع في أسعار الفوائد عالمياً، وعدم إدراك عميل البنك بالشروط والأحكام الخاصة بالخدمات والمنتجات أو العقود وشروط التعامل المتعلقة بها أو إجراءات العمل أو عدم التطابق مع شروط وسياسة البنك

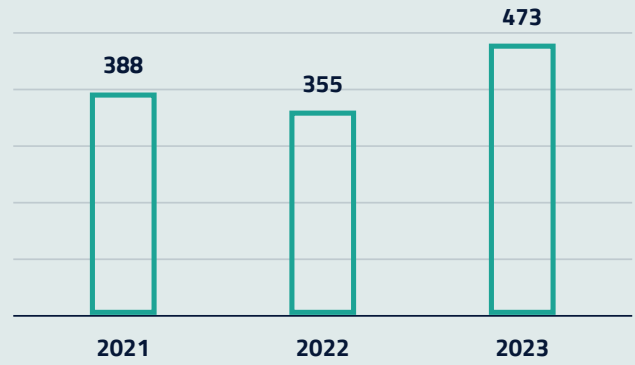
وبناءً على نتائج تحليل شكاوى العملاء، يعمل بنك الأردن وبشكل مستمر على اتخاذ إجراءات من شأنها زيادة تثقيف ووعي العملاء، منها:

- الإعلان عن الشروط وأحكام المنتجات والخدمات والحملات بشكل واضح.
- إعداد النماذج والعقود بطريقة واضحة وصياغتها بلغة سهلة ومفهومة.
- عمل نشرات توعية والإعلان عنها على وسائل التواصل الاجتماعي.
- إرسال رسائل SMS للعملاء لرفع مستوى الوعي لديهم.
- الإعلان عن الفوائد والعمولات على الموقع الإلكتروني للبنك.

نسبة الشكاوى الواردة إلى دائرة الامتثال وكان العميل محق فيها



عدد الشكاوى الواردة إلى دائرة الامتثال



يولي بنك الاردن أهمية خاصة فيما يتعلق بالتعامل مع العملاء بعدالة وشفافية، ويبدو ذلك جلياً خلال الأعمال التي يمارسها البنك بدءاً من اعتماد المنتجات وطرحها وتسعيرها وصياغة العقود والنماذج، وكذلك خلال الإعلانات والحملات التسويقية.



يعتبر تأسيس وحدة معالجة شكاوى العملاء تابعة لدائرة الامتثال كونها دائرة رقابية مؤشراً على الأهمية التي يوليها البنك فيما يخص تعامله مع العملاء بعدالة و شفافية؛ حيث يؤمن بنك الأردن أن شكاوى العملاء تعتبر أداة هامة جداً لرصد أي تجاوزات في سياسات وإجراءات البنك ووسيلة للتطوير من خلال استقبال الشكاوى وتحليلها والوقوف على أسبابها ومعالجة أي خلل قد تسبب في شكاوى العميل. مع عدم إغفال دور شكاوى العملاء في تحسين جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال التنسيق بين وحدة شكاوى العملاء ووحدة جودة الخدمة لغايات معالجة شكاوي العملاء، وكذلك من خلال التقارير الدورية التي ترفعها وحدة شكاوى العملاء لوحدة جودة الخدمة، وكافة الجهات المعنية بخدمة العملاء/ تنفيذ معاملات وطلبات عملاء البنك.

تتولى وحدة معالجة شكاوى العملاء إعداد التقارير بشكل دوري و ذلك لعرض آلية التعامل مع الشكاوى بدايةً من استقبال الشكوى، والتأكد من المعالجة المناسبة و إيجاد الحلول لتحقيق الاهداف التالية:

- الارتقاء بالخدمة والحد قدر الإمكان من شكاوى العملاء.
- التوصية باتخاذ القرارات التصحيحية أو التأديبية اللازمة في حال اكتشاف أي أخطاء أو مخالفات.
- تسليط الضوء على الشكاوى التي تحتاج إجراءات تصعيدية وقرارات إدارية للحد من حدوثها / تكرارها.
- تحديد المخاطر والتجاوزات المرتبطة بالامتثال للتعليمات والقوانين الصادرة عن الجهات الرقابية.
- التأكد من تطبيق مبادئ حماية المستهلك المالي.

"نتيح للعملاء أدوات عدة للإبلاغ عن المشاكل التي يواجهونها وإيصالها إلى المعنيين"

87% من الشكاوى التي تم حلها خلال عام 2023 (تم حلها خلال خمسة أيام عمل)

التسويق المسؤول

نضمن تقديم خدماتنا ومنتجاتنا بطريقة تسويقية تحتوي على كافة المعلومات لعملائنا، حيث يتم إطلاق الحملة وعرضها على كافة مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية واللوحات الإلكترونية والإعلانات الخارجية. ويتم أيضاً تسهيل عملية الوصول لعملائنا من كبار السن التي لا تيسر لهم إمكانية الوصول إلى وسائل الإعلام الرقمية، فنقدم لهم جميع المواد التسويقية من خلال المنشورات المتاحة في الفروع ويتم توجيه الموظفين بشأن طريقة التفاعل معهم وتقديم أفضل الخدمات لهم. من جهة أخرى، نشجّع الاستخدام العادل والشفافية في التعامل مع العملاء وشرح مزايا المنتجات والخدمات وتوضيح أسعار الفوائد والعمولات عليها بما يسهم في توعية العملاء بالالتزامات التي سيتم تحملها من قبلهم.

التقنيات المبتكرة

خلال عام 2023 تم إطلاق خدمات وتحسينات جديدة على تطبيق BOJ Mobile من قبل مختبر الابتكار والتي ساهمت بالارتقاء بالخدمات الرقمية والمصرفية من خلال عدد من الإصدارات. ومن أبرز الخدمات والتحسينات التي تم إطلاقها على تطبيق BOJ Mobile: خدمة Apple Pay والتي تمكن عملاء البنك من إضافة بطاقات الدفع الخاصة بهم للاستمتاع بخاصية الدفع من خلال الهاتف النقال عوضاً عن البطاقة البلاستيكية. هذا وتم أيضاً إطلاق خدمة BOJ NET لتمكين عملاء بنك الأردن - الأردن من التحويل إلى عملاء بنك الأردن - فلسطين من خلال التطبيق وبشكل فوري ومجاني لتمكين عملائنا من الاستفادة من شبكة بنك الأردن الإقليمية.



هذا وقد تم أيضاً إطلاق خدمة عرض وإصدار التقارير الائتمانية الخاصة بالعملاء من خلال التطبيق BOJ Mobile وبالشراكة مع شركة كريف الأردن. كما تم إطلاق خدمة تفعيل الهوية الرقمية بالشراكة مع وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة دعماً لجهود الوزارة في التحول الرقمي وتسهيل هذه العملية على العملاء.

هذا إلى جانب إضافة مجموعة من التحسينات والخصائص الجديدة على التطبيق البنكي لتشمل التالي: تحسينات على خدمات التحكم بسقوف البطاقات من خلال التطبيق، وتحسينات تخص الرسائل التحذيرية الخاصة بالخدمات المقدمة. كما أن التحسينات شملت عرض واطهار أسعار الفوائد المخفضة للعملاء والتي هي من ضمن مبادرة تخفيض أسعار الفوائد التي طبقتها البنك بالعام 2023.

وعلى صعيد تطبيق BOJ Mobile Palestine فقد تم إضافة مجموعة من الخدمات والتحسينات يُذكر منها: خدمة عرض وسداد الفواتير إلكترونياً - E-SADAD من خلال التطبيق البنكي والتي تمكن العملاء من الاستعلام عن فواتيرهم ودفعها إلكترونياً. كما تم إطلاق خدمة Apple Pay في فروع فلسطين بما يمكن العملاء من ربط بطاقتهم والدفع من خلال الموبايل.

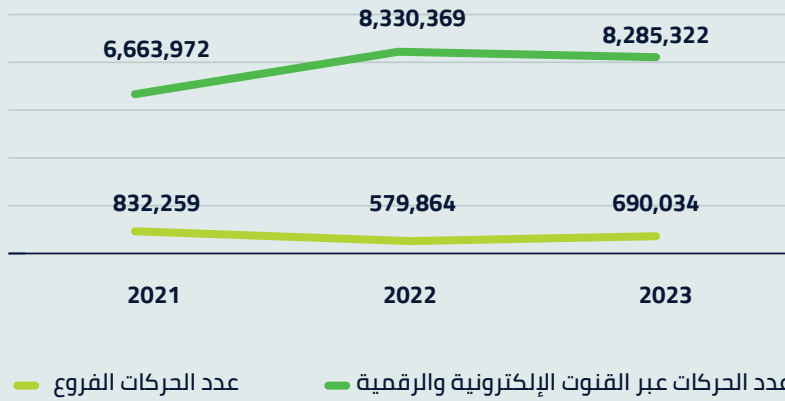
وتماشياً مع سعي البنك الدائم نحو تقديم أحدث الخدمات للعملاء، استمر البنك بتقديم مجموعة من الخدمات عبر تطبيق zoom من خلال مركز الاتصال المباشر Contact Center مثل طلب كافة انواع الحسابات سواء حسابات جارية، توفير، سنابل بالإضافة إلى ربط وديعة لأجل، كسر وإغلاق وديعة لأجل، وتحديث البيانات للعملاء المتواجدين خارج الأردن.

وفي العام 2023، بلغ معدل العملاء النشطين رقمياً 85%؛ وهو معدل مرتفع للغاية نجحنا في الحفاظ عليه لثلاثة أعوام على التوالي، في حين بلغت الأهمية النسبية للحركات المنفذة عبر القنوات الألكترونية والرقمية 92% من إجمالي الحركات المنفذة عبر الفروع والقنوات الإلكترونية والرقمية.

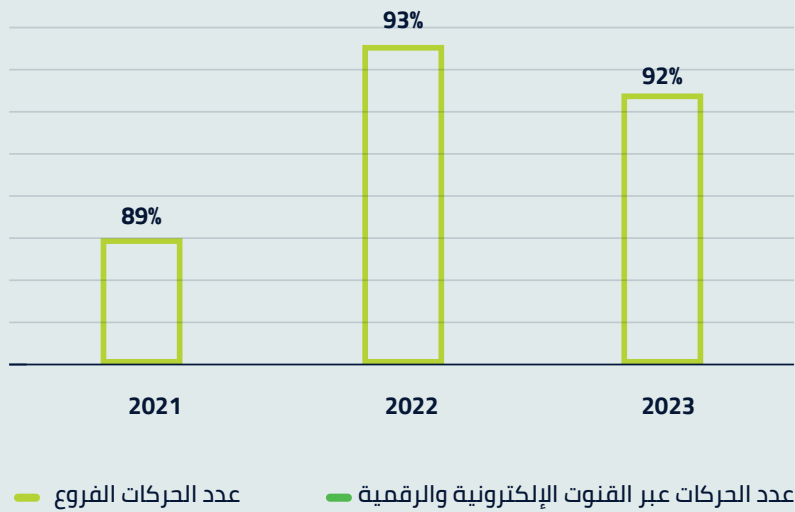
2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
85%	85%	85%	%	العملاء النشطون رقمياً
4%	4%	11%	%	العملاء الجدد الذين تم ضمهم رقمياً
23%	20%	15%	%	بطاقات الائتمان المباعة رقمياً
22	18	11	#	عدد المنتجات المقدمة رقمياً



الحركات المنفذة في الفروع وعبر القنوات الإلكترونية والرقمية



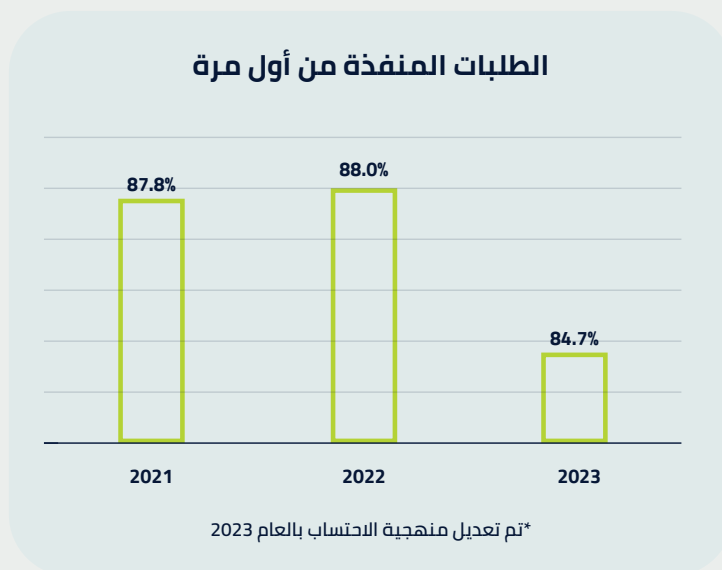
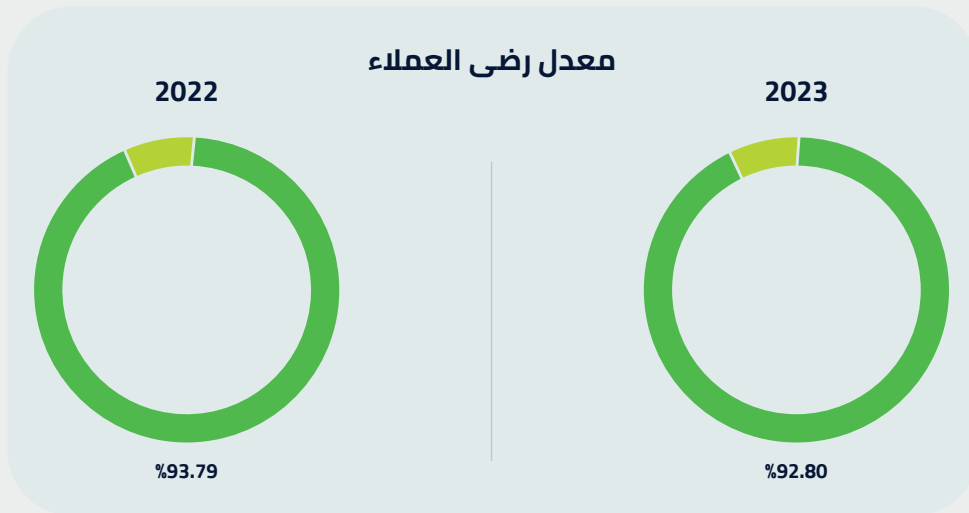
نسبة الحركات المنفذة عبر القنوات الإلكترونية والرقمية





تطبيق واحد
لجميع معاملتك المصرفية

BOJ Mobile





منصة الخدمات الرقمية للشركات BOJ Business Banking

لقد أولينا اهتماماً كبيراً في جانب رقمنة الطول المصرفية والخدمات المالية لقطاع عملاء CIB كافة؛ تحقيقاً لخطتنا الرامية لدفع التحول الرقمي من خلال توفير طول مصرفية مرنة ومتطورة وشاملة للشركات، ليتم ترجمة ذلك بخدمة **BOJ Business Banking** والتي تتيح لعملاء البنك تجربة مصرفية متكاملة تشمل إنجاز ومتابعة المعاملات البنكية بكل سهولة وسرعة وأمان من خلال إدارة الحسابات، خدمات إدارة النقد والتمويل التجاري، الأمر الذي يعزز القيمة المضافة التي يقدمها بنك الأردن من حيث التواجد والانتشار والتوسع والخدمة المالية والطول المالية المقدمة. علماً أن منصة **BOJ Business Banking** ستكون متوفرة لجميع عملاء CIB في جميع الدول المتواجد بها البنك وذلك لتسهيل حركة الأموال وإدارة النقد بالإضافة إلى التمويل التجاري.

تتيح المنصة مجموعة متكاملة من الخدمات والطول المصرفية الرقمية في إدارة النقد والسيولة وأتمتة عمليات الدفع والتحويل، يشمل ذلك **Liquidity Management** وخيارات الاستثمار التلقائي للأرصدة الفائضة للشركات لتعظيم عوائدها من هذه الأرصدة، وإدارة الدفعات والتحويلات بفعالية أكبر، والحفاظ على مستويات السيولة المثالية لدعم العمليات اليومية. مما يسهل على الشركات تسوية المعاملات المالية بكفاءة، وتقليل الاعتماد على المعاملات النقدية والشيكات لتقليل المخاطر وتعزيز الشفافية والتحكم في التدفقات النقدية.

كما تقدم المنصة مجموعة من الطول لدعم التجارة الإلكترونية، بما في ذلك البوابات الإلكترونية للدفع وأنظمة إدارة المعاملات التجارية عبر الإنترنت لتوسيع نطاق أعمالها الإلكترونية، وتسهيل التجارة العابرة للحدود، وتحسين تجربة العملاء. إضافة إلى توفير طول تمويل مبتكرة لسلاسل التوريد لتحسين رأس المال العامل وتعزيز الكفاءة في سلسلة التوريد، من خلال تمويل الفواتير والطلبات المسبقة، بما يمكن الشركات من تحسين السيولة وتقليل أوقات الدورة النقدية.

وتتيح المنصة إجراء التسويات البنكية بشكل آلي، مما يساعد في تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء لضمان دقة وسرعة إجراء التسويات المالية. إضافة إلى توفير رؤى فورية وشاملة من خلال الوصول إلى تحليلات مالية وتقارير مفصلة تساعد في صنع قرارات مالية رشيدة من خلال Dashboard التفاعلية والتقارير المخصصة، الأمر الذي يمكن المديرين الماليين وصانعي القرار من رؤية شاملة للأداء المالي وتدفقات النقد.

وتسهم المنصة في تعزيز الإنتاجية ورفع كفاءة العمليات المؤسسية والإدارية، مما يسهل على الشركات إدارة معاملاتها المالية بسرعة وأمان، ويعزز من قدرتها على التحكم في العمليات البنكية بفعالية. ويعكس تطوير منصة **"BOJ Business Banking"** التزامنا بالابتكار وتبني أحدث التقنيات لتوفير تجربة مصرفية إلكترونية متميزة، ومؤكدين على دورنا الريادي في تقديم طول مصرفية تلبى تطلعات السوق وتواكب المستجدات العالمية.

هذا وبلغت نسبة المشتركين من عملاء الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في منصة **BOJ Business Banking** حوالي 38% من إجمالي العملاء المؤهلين لعام 2023.



التدريب ورفع مستوى الوعي

في خطوة تعكس الأبعاد الاستراتيجية لرحلتنا نحو التحول الرقمي، قمنا بتنظيم ورشة عمل فريدة من نوعها لعملائنا تحت شعار «منظومة التحول الرقمي لبنك الأردن». حيث استهدفت الورشة تمكين عملائنا من الشركات الكبرى من استثمار إمكانات منصتنا الإلكترونية المتكاملة للأعمال **BOJ Business Banking** بأقصى قدر ممكن. وأكدت ورشة العمل على الدور الهام الذي تلعبه المنصة في تعزيز الإنتاجية ورفع كفاءة العمليات المؤسسية والإدارية، مما يسهل على الشركات إدارة معاملاتها المالية بسرعة وأمان، ويعزز من قدرتها على التحكم في العمليات البنكية بفعالية.

ويعكس تطوير منصة **"BOJ Business Banking"** التزامنا بالابتكار وتبني أحدث التقنيات لتوفير تجربة مصرفية إلكترونية متميزة، مسلطين الضوء على الشوط الكبير الذي قطعناه في رحلة التحول الرقمي، ومؤكدين على دورنا الريادي في تقديم حلول مصرفية تلبي تطلعات السوق وتواكب المستجدات العالمية.

وتأتي هذه الورشة تجسيداً لمسيرة بنك الأردن الطويلة في اعتماد الحلول الرقمية المبتكرة، حيث شهدت تقديم عرض مفصل حول المزايا المتطورة لمنصة **"BOJ Business Banking"** التي تشمل مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الرقمية المصممة لتلبية احتياجات الشركات في مختلف القطاعات. هذا وقد حضر الورشة ما يقارب 19 عميلاً من الشركات شكلوا ما نسبته 70% من عملاء المحفظة.

إعادة الهيكلة نحو تبني الابتكار

قمنا بالعام 2023 بإعادة هيكلة الإدارة المالية وإدارة البيانات المؤسسية على مستوى مجموعة بنك الأردن، حيث تم التعاقد مع شركة **PWC** الاستشارية لغايات الدراسة والتطوير والارتقاء بعمل الإدارة المالية وإدارة البيانات المؤسسية وبما ينسجم ويتوافق مع أفضل الممارسات المطبقة عالمياً وبما يساعد البنك على تحقيق أهدافه المستقبلية، حيث تم إعادة تنظيم الهيكل التنظيمي على مستوى الإدارة المالية بإنشاء عدة دوائر متخصصة في الإدارة المالية تعمل بشكل مركزي على مستوى المجموعة البنكية إضافة إلى استحداث وظائف مدراء شراكة أعمال ماليين على مستوى كل قطاع لمساعدته على تحقيق أهدافه. أما التنظيم الجديد بخصوص إدارة البيانات فقد جاء انسجاماً مع تحقيق رؤيا البنك في تحقيق أهدافه الاستراتيجية بالانتقال من مرحلة **Data Centricity** إلى مرحلة **Data Driven** حيث تم وضع خطة لتطبيق نموذج عمل جديد لهذه الغاية مقسم على ثلاثة مراحل وتضمنت إدارة البيانات المؤسسية على مستوى المجموعة البنكية ووحدة تُعنى بإدارة وحوكمة البيانات، والوحدة الثانية تُعنى بإدارة نظم البيانات والمعلومات وتشمل هندسة وتصميم البيانات والتقارير المؤسسية، والوحدة الثالثة التي تُعنى بتحليل البيانات وبشكل يساهم ويساعد قطاعات الأعمال في البنك على تطوير أعمالهم والارتقاء بالخدمات المقدمة تبعاً للبيانات المقدمة لهم. كما تضمن نموذج العمل الجديد تطوير وظائف بمسمى مدراء شراكة أعمال للبيانات على مستوى قطاعات البنك ودوائره الرئيسية.



وفي ظل ما نشهده من عام رقمي متنامٍ، بات لزاماً علينا أن نواصل الابتكار في الحلول الرقمية للانتقال بأعمالنا إلى مستويات أكثر تطوراً 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.

وقد تم خلال العام 2023 اعتماد خطة للأرشفة المتعلقة بالوثائق المحفوظة في المستودعات والحفظ الآمن مستندة إلى الأهمية المتعلقة بها وبحيث تم خلال العام 2023 البدء بأرشفة عقود التسهيلات والحفظ الآمن لكافة تصنيفات العملاء ضمن خطة تم إعدادها من خلال فريق البنك المختص بالمشروع.

وفي سبيل الارتقاء بإدارة الأنظمة الآلية في البنك فقد استمرينا بتنفيذ استراتيجية تقنية المعلومات التي تم بناؤها استناداً على التحول الرقمي **Digital Transformation** وتطبيق تحول رقمي تدريجي لتقديم وتوفير إنسيابية في تجربة العميل، وبما يتواءم مع الأهداف الاستراتيجية للبنك في تقديم أفضل الخدمات للأسواق والشرائح المستهدفة. وقد تضمنت الاستراتيجية مجموعة من المبادرات والمشاريع التي عمل البنك على تنفيذها على مدى الثلاث سنوات الماضية وأبرز هذه المشاريع **Middleware Project** والذي تم تطبيقه بالتعاون مع شركة رائدة في هذا المجال، وبما مكن البنك من دمج مختلف التقنيات والأدوات وقواعد البيانات في نظام واحد، الأمر الذي انعكس على تحسين تكامل الأعمال وسرعة تطبيق المشاريع التقنية، وتعزيز أمن المعلومات.

وفي جانب موازٍ أيضاً تم إطلاق مشروع تطوير البنية التحتية التقنية **Tech-Refresh (Infrastructure Overhaul)** استناداً إلى أحدث التقنيات والأدوات بما يحقق متطلبات التوافقية وأمن المعلومات وإدارة المخاطر، وتعزيز إمكانية الوصول وتحسين فعالية الأداء، وتحسين أداء الأنظمة والتطبيقات، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتحسين استجابة الأنظمة، وزيادة مرونة النظام، وتخفيض التكاليف التشغيلية، وتعزيز تبادل البيانات بين الأنظمة المختلفة، والاستفادة من أحدث التقنيات والابتكارات، مما يحسن قدرة البنك على المنافسة في السوق المصرفي. وقام بنك الأردن باستحداث البنية السحابية الخاصة به (**Private Cloud**) بحيث تقدم خدمات البنية التحتية التقنية في الأردن لجميع تفرعاته الخارجية بما يشمل ذلك من مراكز البيانات الرئيسية ومواقع التعافي من الكوارث.



استكمال مشروع Middleware

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

ونظراً لأهمية تنفيذ نظام البرمجيات الوسيطة بوصفه مشروعاً استراتيجياً، اعتمد فريق التطوير الرقمي في البنك تنفيذ المشروع ضمن ثلاث مراحل خلال عامي 2022 و 2023 وبما يلبي تطلعات البنك في تفرعاته الخارجية. حيث عملنا في المرحلة الأولى على تصميم البنية التحتية التقنية المستهدفة، أما المرحلة الثانية فتضمنت إنشاء المنصة Platform Setup، وتضمنت المرحلة الثالثة «التطبيقات». وسيسهم هذا المشروع في تحقيق نتائج إيجابية مهمة للبنك؛ إذ سيُحسن من تكامل الأعمال ما يتيح تنفيذ المشاريع بسلاسة وسرعة، وبالتالي سيقبل من زمن تنفيذ المشروع وسيتمكننا من تلبية احتياجات عملائنا بكفاءة أكبر. علاوة على ذلك، سيسهم هذا المشروع 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 عنصراً أساسياً داعماً لنموها ومعززاً لقدرتها على المنافسة في السوق. واستكمالاً لما تقدم، فإن التزامنا بدمج التقنيات المستدامة التي تُحسن العمليات التشغيلية للأعمال وتحد من المخاطر ما هو إلا دليل واضح على حرصنا لتحقيق الاستدامة وممارسة الأعمال بمسؤولية.

تم إطلاق النظام في الأردن، وسيتم خلال الفترة القادمة تطبيقه في كافة تفرعات البنك (على مستوى مجموعة بنك الأردن).

" نحرص في بنك الأردن على توظيف التكنولوجيا لتحسين منتجاتنا وخدماتنا "

خصوصية البيانات والأمن السيبراني

تعد حماية خصوصية بيانات عملائنا أمراً لا يقبل النقاش؛ إذ ينص 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.



في بنك الأردن، ندرك أن البيئة التقنية متطورة باستمرار، لذا يسعى البنك جاهداً لتوفير إجراءات دفاعية قوية ومتعددة المستويات للحماية من التهديدات السيبرانية وحماية خصوصية بيانات عملائه. ولتطبيق حماية خصوصية بيانات العملاء، يعتمد البنك على سياسة الخصوصية وسياسة ملفات تعريف الارتباط ويتم نشرهما على الموقع الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، يقوم البنك بالكشف عن سياساته في تطبيق الهاتف المحمول ومنصة الخدمات المصرفية الرقمية للشركات، ويعمم إقرار الموافقة على عملائه من خلال الفروع ومركز الخدمة الهاتفية. وتجدر الإشارة إلى أن سياسة البنك تحظر استخدام بيانات العملاء لأغراض ثانوية دون الحصول على موافقتهم الشخصية، وتمنحهم الحق في السيطرة على بياناتهم الشخصية.

تقع مسؤولية إدارة الأمن السيبراني وتنفيذ التدابير الأمنية على عاتق دائرة أمن المعلومات الحاصلة على شهادات اعتماد من أطر ومعايير دولية مختلفة، بما في ذلك معيار المنظمة الدولية للمقاييس (ISO 27001) ومعيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS) وجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT). كما أن البنك ممثل أيضاً للأئحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، وقانون حماية البيانات الشخصية الأردني، والأئحة التنفيذية لنظام حماية البيانات الشخصية السعودي وأية قوانين وتعليمات ذات علاقة في الدول التي يتواجد فيها.

يلتزم البنك بإطار العمل المحدد من قبل البنك المركزي الأردني وإطار الأمن السيبراني التابع للمعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST) من خلال الامتثال لهذه المعايير والأطر واللوائح التنظيمية الصارمة، ويظهر البنك التزامه الجاد بحماية المعلومات الحساسة وتقليل التهديدات السيبرانية والحفاظ على أعلى مستوى من الأمن السيبراني في جميع العمليات التشغيلية.

بالإضافة إلى ذلك، لم يسجل البنك أية انتهاكات للبيانات خلال الفترة من عام 2021 إلى 2023، وأيضاً لم يتم تسجيل أية حالات استخدام للبيانات الشخصية لأغراض ثانوية خلال نفس الفترة. وهذا يعكس التزام البنك بمعايير الخصوصية وحماية البيانات والحفاظ على سرية المعلومات الموكلة إليه.

"عدم تسجيل أية حالات لاستخدام البيانات الشخصية لأغراض ثانوية خلال نفس الفترة 2023 - 2021"



"عدم تسجيل أية انتهاكات للبيانات خلال الأعوام 2023 - 2021"

إدارة خصوصية و أمن البيانات

يتولى مدير دائرة أمن المعلومات (CIO) في البنك مسؤولية الإشراف على أنشطة الدائرة، بما في ذلك تصميم الأنظمة والإجراءات ذات الصلة وتخطيطها وتنفيذها لتلبية احتياجات البنك الحالية والمستقبلية. ويشمل ذلك أيضاً إعداد مبادرات تقنية لتطوير قدرات الدائرة، بهدف ضمان فعالية أنظمتها وتطبيق جميع الأنظمة والسياسات والإجراءات الداعمة اللازمة. وبما يتعلق بخصوصية البيانات وأمنها ومنع الاختيال، يضمن نظام الإبلاغ المنهجي من دائرة أمن المعلومات الدائم لمجلس الإدارة وانخراطه في الإشراف على رصانة وفعالية تدابير حماية البيانات وبروتوكولات الأمن واستراتيجيات منع الاختيال.



يقوم البنك بتنفيذ خطة استجابة شاملة للحوادث، وذلك لضمان الجاهزية واتخاذ التدابير الفعالة في حالة حدوث أي انتهاكات أمنية للبيانات. وقد وضعت إجراءات تصعيد واضحة تشمل 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 وفنسة لأي حادث أمني محتمل وقوعه. ويقوم البنك بإجراء تحقيق داخلي وخارجي سنوياً لتقييم فعالية أنظمة إدارة الخصوصية والأمان، وتقويمها، وإقامة شراكات بين القطاعين الحكومي والخاص لمعالجة مجموعة من التحديات المعقدة المرتبطة بإدارة الأمن والمخاطر عن طريق خدمات الاستشارات المتعددة.

يولي البنك أهمية كبيرة لإعلام الأطراف المعنية فوراً بأية تعديلات تطرأ على السياسة أو أي خروقات للبيانات ويدرك تماماً أهمية التواصل في الوقت المناسب في مثل هذه الحالات. وتتم هذه العملية من خلال سياسة الإدارة وخطة الاستجابة للحوادث التي تم وضعها في البنك. وتهدف هذه السياسة والخطة إلى ضمان استجابة سريعة وفعالة لأي تغيير أو خرق يطرأ على السياسة أو البيانات. وبهذه الطريقة، يعمل البنك على ضمان أن يتم إخطار جميع الجهات المعنية بشكل فوري وشفاف، مما يعزز الثقة والشفافية في تعاملاته ويضمن التعامل بطريقة مسؤولة تجاه حماية البيانات والخصوصية. وأيضا يسعى جاهداً لضمان أمن البيانات من خلال إجراء تقييم دوري للمخاطر ومواطن الضعف على أساس ربع سنوي. كما ينفذ اختبارات الاختراق بشكل دوري خلال العام. وفيما يتعلق بمنع الاحتيال، فإن جهود البنك تشمل تطبيق العقوبات الصادرة عن برنامج Mastercard EMC وبرنامج Visa VRM.

في عام 2023، قام البنك بتشكيل اللجنة التوجيهية للأمن السيبراني، ومن أبرز مهامها مراجعة برامج واستراتيجيات وسياسات الأمن السيبراني وفقاً للقوانين والحوكمة المتعلقة بالأمن السيبراني. وتقوم اللجنة أيضاً بمراجعة حدود المخاطر المتعلقة بالتهديدات السيبرانية والاختراقات، والتوصية بتحديد الحدود المقبولة لهذه المخاطر. كما تقوم اللجنة بمراجعة التطورات في مجال الأمن السيبراني والتهديدات السيبرانية، وتعمل على وضع المبادرات والطول التي تساهم في مواكبة أحدث التطورات العالمية والمحلية في هذا المجال وبما يلبي المتطلبات الرقابية ويجنب البنك المخاطر المرتبطة بالأمن السيبراني.

التدريب ورفع مستوى الوعي في الامن السيبراني

يحرص البنك دائماً على تعزيز الوعي والتثقيف حول أهمية الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية. والبنك ملتزم بتوفير بيئة آمنة لعملائه؛ حيث يسعى جاهداً لحماية بياناتهم ومعلوماتهم الحساسة وتقليل المخاطر المرتبطة بالأمن السيبراني. وفي إطار حرص البنك على زيادة وعي موظفيه يقوم البنك بتنفيذ جلسات توعية مخصصة وتقديم تدريبات سنوية للموظفين المعنيين. بالإضافة إلى ذلك، يتواصل البنك مع عملائه بشكل استباقي عبر الرسائل النصية القصيرة لمشاركتهم معلومات حول الأمن السيبراني، ويرسل رسائل تذكير لتعزيز مستوى الوعي واليقظة لديهم، ويحرص البنك على تواجده المستمر على منصات التواصل الاجتماعي حيث ينشر بانتظام محتوى يتناول هذه المواضيع ويقدم إرشادات ذات قيمة لعملائنا.



وبنظرة مستقبلية، يسعى بنك الأردن إلى ضمان الامتثال للوائح التنظيمية المطبقة في الدول التي يعمل فيها، ويعمل على تجديد شهادات الاعتماد من معيار أمن بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS) وجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT)، ويلتزم بمعايير اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، وقانون حماية البيانات الشخصية الأردني، واللائحة التنفيذية لنظام حماية البيانات الشخصية السعودي، بالإضافة إلى أية قوانين وتعليمات ذات علاقة في الدول التي نتواجد فيها، إذ يسهم ذلك في تعزيز جهودنا لتقليل مخاطر الأمن السيبراني والحفاظ عليها في مستويات مقبولة.

بالإضافة إلى ذلك، يُعدُّ تعزيز دائرة أمن المعلومات بموظفين حاصلين على شهادات مهنية في مجال الأمن السيبراني وحماية البيانات مؤشراً على قدرتهم على تحليل التهديدات وتقييم المخاطر وتنفيذ التدابير اللازمة لحماية البيانات من الهجمات السيبرانية.

2023	2022	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
			كفاءة الفريق
3	3	#	معدل عدد الشهادات المهنية في مجال أمن المعلومات والاستمرارية والخصوصية التي حصل عليها الموظف الواحد

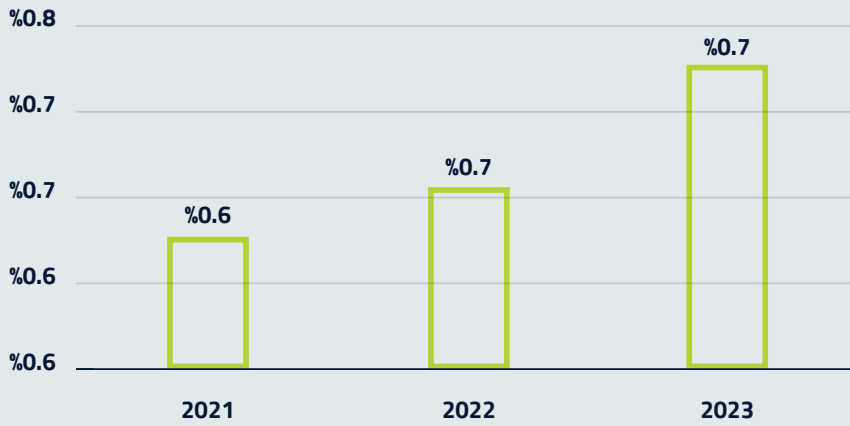
الشمول المالي والثقافة المالية

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.

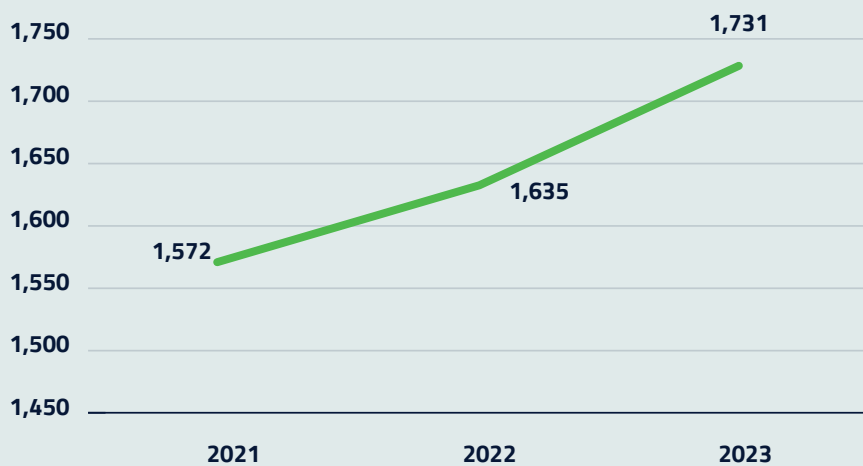
وفي إطار التزامنا بتقديم رعاية استثنائية لعملائنا، نضع تيسير الوصول إلى الخدمات المصرفية في المقام الأول، ونفذنا العديد من المبادرات لضمان راحة عملائنا، تماشياً مع هذا الهدف. فعلى سبيل المثال، خمسة من فروعنا في مراكز التسوق تعمل بالتناوب خلال فترتي عمل بغية استيعاب المواعيد المختلفة على مدى ساعات عمل 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. فضلاً عن ذلك، توسعت شبكة فروعنا حتى أصبحت تضم 83 فرعاً و193 جهاز صراف آلي كما في نهاية عام 2023 تتوزع في مواقع استراتيجية في أنحاء المملكة. ومن الجدير ذكره فإن 33 فرعاً و54 جهاز صراف آلي مجهزة لتقديم خدمات للأفراد ذوي الإعاقة بما يعزز من تيسير وصول جميع عملائنا إلى خدماتنا.



نسبة الحسابات الجديدة التي يمكنها أصحاب الحسابات لأول مرة (%)



عدد الحسابات الجديدة التي يمكنها أصحاب الحسابات لأول مرة

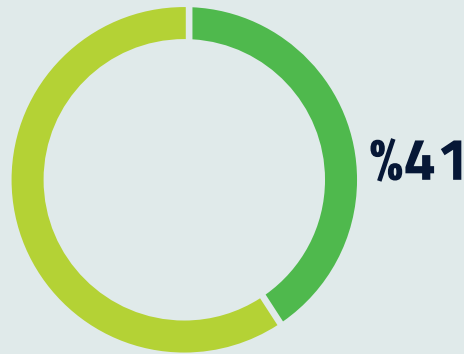




تيسير وصول العملاء لخدمات البنك

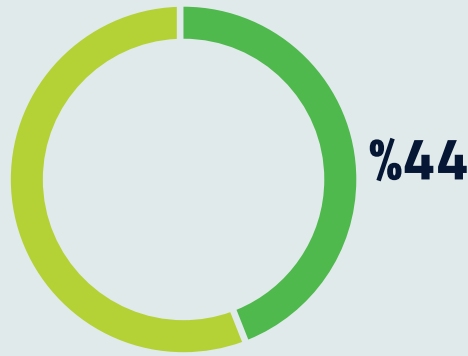


نسبة رصيد القروض المحلية الامنوحة للأفراد ضمن الشرائح التي لا تحظى بخدمات وأعمال مصرفية كافية

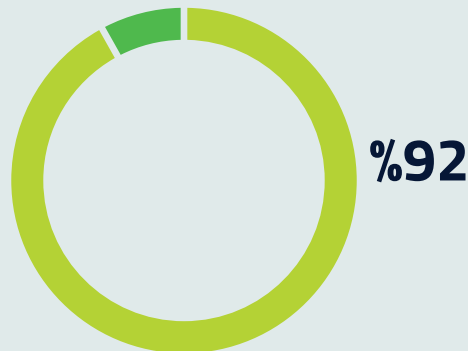




نسبة القروض إلى الودائع لإجمالي
القروض المحلية (Retail Services)



نسبة القروض إلى الودائع للأفراد ضمن الشرائح
التي لا تحظى بخدمات وأعمال مصرفية كافية (%)





برامج دعم التعليم والشمول المالي:

قمنا بدعم ورعاية عدد من الأنشطة في هذا الجانب وكما يلي:

نشر الثقافة المالية: جددنا خلال عام 2023 شراكتنا الاستراتيجية مع مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية من خلال دعم متحف الاطفال المتنقل والذي يتيح الفرصة لأطفال المحافظات من استكشاف المعارضات التعليمية واكتساب المفاهيم المتنوعة عن طريق اللعب. إضافةً إلى افتتاح معروضة بنك الأردن التعليمية والتي تعد من أهم معروضات المتحف المتنقل والتي تهدف إلى نشر مفاهيم الثقافة المالية للأطفال بطريقة تفاعلية وممتعة.

صقل مهارات الطلبة وتحسين البيئة المدرسية: جددنا خلال عام 2023 الدعم لبرنامج «تيني المدارس» بالتعاون مع مؤسسة إنجاز، وذلك استناداً على النتائج الإيجابية المتحققة لتنفيذ البرنامج خلال الأعوام السابقة والتي تم بموجبها إجراء التحسينات اللازمة للبيئة المدرسية للمدرسة المتبنية. إضافة إلى تقديم 4 برامج تدريبية وتعليمية ذات أثر كبير على الطلبة، حيث بلغ عدد الطلبة المستفيدين من هذه البرامج 125 طالبة.

دعم "متحف الأطفال المتنقل"

في إطار إلتزامنا بتعزيز الجوانب التعليمية والتنموية للأطفال، قمنا بتجديد شراكتنا الاستراتيجية مع مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية من خلال دعم «متحف الأطفال المتنقل» والذي يتيح الفرصة لأطفال المحافظات من استكشاف المعارضات التعليمية واكتساب المفاهيم المتنوعة عن طريق اللعب. وافتحنا معروضة بنك الأردن التعليمية والتي تعد من أهم معروضات المتحف المتنقل وتهدف إلى نشر مفاهيم الثقافة المالية للأطفال بطريقة تفاعلية وممتعة. حيث توفر المحطة للأطفال تجربة غامرة في الثقافة المالية من خلال لعب الأدوار ضمن معروضة البنك، واللعب الجماعي على طاولة لعبة «110» المدعومة من بلانا، الأمر الذي أسهم بتمكين الأطفال من ممارسة المفاهيم المالية الأساسية بأسلوب تفاعلي ممتع؛ كمفاهيم الإنفاق والإدخار والمشاركة وشكل العملات وطريقة استخدامها وغيرها من المفاهيم المالية. ومنذ إطلاق هذه المحطة خلال عام 2023 حصلت على تقييم 100% ضمن استطلاع الرأي الذي ضم المجموعات المدرسية والعائلات التي زارت المتحف المتنقل.

هذا وقد أسهم دعم بنك الأردن لمتحف الأطفال إتاحة الفرصة لأكثر عدد ممكن من الأطفال في جميع أنحاء المملكة لخوض تجربة المتحف التعليمية المتميزة، بما يشمل توفير بيئة تعليمية محفزة تساعدهم على تطوير مهاراتهم بطريقة مبتكرة وشيقة. حيث يقدر عدد الأشخاص المستفيدين من برنامج متحف الأطفال المتنقل أكثر من 34 ألف طفل في محافظات المملكة.



إسهامات بنك الأردن في الرعاية عام 2023







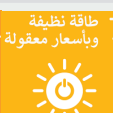
انطلاقاً من اهتمام البنك للوصول إلى جمهوره المستهدف وعرض منتجاته بطريقة تفاعلية، قمنا بالمشاركة في عدة فعاليات بهدف الوصول إلى الشرائح المستهدفة لدينا. حيث قمنا برعاية عدة فعاليات عام 2023 كان أبرزها تواجد فريق البنك في فندق الريتز كارلتون خلال شهر رمضان المبارك، والذي أتاح لنا فرصة التواصل المباشر مع جمهور العملاء والتعريف بمنتجات وخدمات البنك. ورعاية فعالية (ليلة طرب) مع الفنانة نداء شرارة وروز الور في المدارس الوطنية الأوثوكسية، ورعاية حفل (كاسيت) مع الفنان إيهاب توفيق في مادبون وحفل الفنان ناصيف زيتون في فندق ST.Regis. من جانب آخر وفي سبيل رعاية أنشطة تعنى بفئة الطلاب قمنا برعاية فريقين لكرة قدم في مدارس (السامية وكامبردج) ورعاية مؤتمر الـ MUN الخاص بمدرسة المواهب الإنجليزية.





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 فَعَال بخطوات 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 ودعمًا للاقتصاد الوطني.

<ul style="list-style-type: none"> التغير المناخي كفاءة الموارد المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية سلاسل التوريد 	الموضوعات الجوهرية
 Sustainable Resources  Vibrant Jordan  Green Jordan	رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)
 13 العمل المناخي  12 الاستهلاك والإنتاج المسؤولان  11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة  7 طاقة نظيفة وبأسعار معقولة	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



التغيّر المناخي

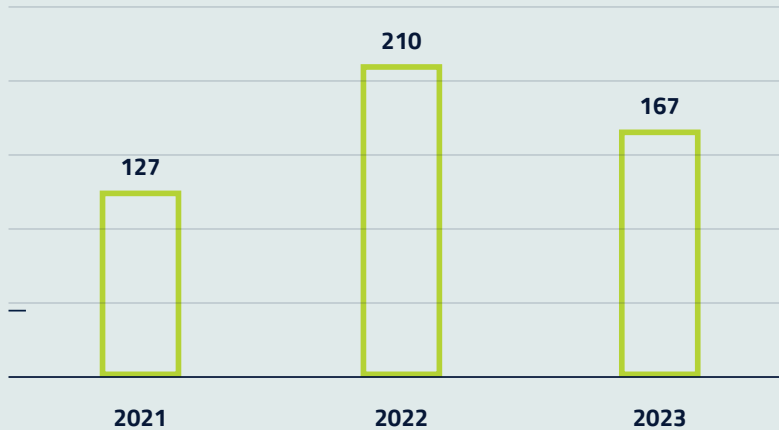
تزداد آثار التغيّر المناخي وضوحاً يوماً بعد يوم، ومن جهتنا، نلتزم في بنك الأردن بتأدية دورنا في التخفيف من حدة هذه الآثار وبذل قصارى جهدنا في التصدي للتغيّر المناخي، بما في ذلك خفض انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG). لذلك، فإننا حريصون كل الحرص على الالتزام بجميع القوانين واللوائح المتعلقة بالمناخ والحفاظ 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 2,644 طن من ثاني أكسيد الكربون المكافئ في عام 2023.

وخلال عام 2023، رشحنا مجموعة من موظفي البنك لحضور ورش العمل والدورات التدريبية الخاصة بمواضيع الاستدامة شملت (أساسيات الاقتصاد الأخضر، التخطيط لبرنامج التمويل الأخضر، تكامل الحوكمة البيئية والاجتماعية في المؤسسات المالية ESG، تمويل الأبنية الخضراء).

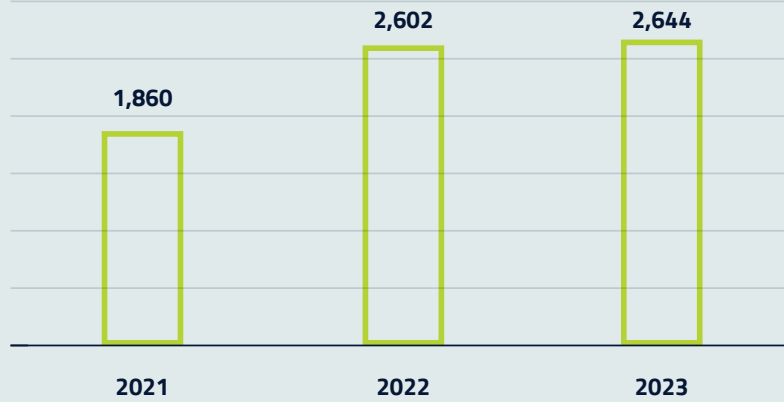
وفي العام 2023، نجحنا أيضاً في الحفاظ على سجل نظيف لعدم التعرّض لأي غرامة على حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية الخاصة بالبيئة.

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

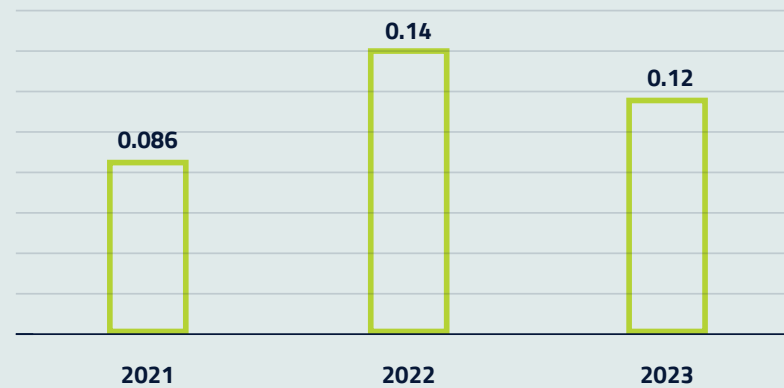




انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة التي تم تجنبها (النطاق 2) (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



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





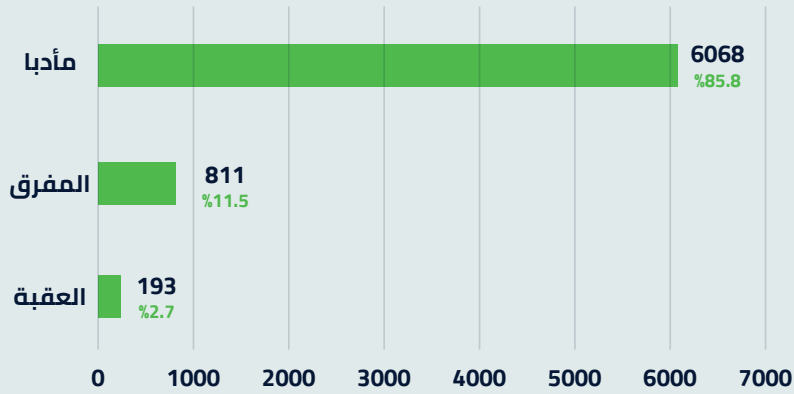
كفاءة الموارد

الطاقة

يعدّ تقليل استهلاك الطاقة مساراً رئيسياً في مساعي التصدي للتغيّر المناخي. ومن هنا، نلتزم في بنك الأردن بتقليل استهلاك الطاقة ونسعى لاغتنام 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 وعياً للممارسات البيئية

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

إمدادات الطاقة التي تقدمها محطات الطاقة الشمسية لبنك الأردن (ميغا واط في الساعة)



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 ويؤخذ 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 (VRV) في تبريد الهواء وتظليل النوافذ للتقليل من فقدان الحرارة أو خسارتها في المبنى والحرص على استبدال أجهزة تكنولوجيا المعلومات واستخدام أجهزة أخرى أكثر كفاءة في استهلاك الطاقة، إلى جانب تطبيق نظام إدارة المباني (BMS) لمراقبة استهلاك الطاقة.



2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
83	83	83	#	إجمالي عدد الفروع
36,006.0	36,006.0	35,706.0	م ²	إجمالي مساحة المرافق كافة بالمتر المربع (م ²)
				استهلاك الطاقة المباشر
78,292.10	73,944.22	40711.75	لتر	استهلاك الطاقة الناتجة عن الوقود
2,762.87	3,003	1,817	جيجا جول	استهلاك الطاقة الناتجة عن الوقود
				استهلاك الطاقة غير المباشر
5,765,637	5,675,510	4,057,718	كيلو واط في الساعة	استهلاك الكهرباء المولدة من مصادر الطاقة المتجددة
20,756.29	20,431.84	14,607.78	جيجا جول	استهلاك الطاقة المولدة من مصادر الطاقة المتجددة
				استهلاك الطاقة
23,519.16	23,434.84	16,424.78	جيجا جول	إجمالي استهلاك الطاقة
16.3	15.8	11.2	جيجا جول لكل موظف	كثافة استهلاك الطاقة
0.65	0.65	0.46	جيجا جول / م ² من المساحة	كثافة الطاقة حسب المساحة

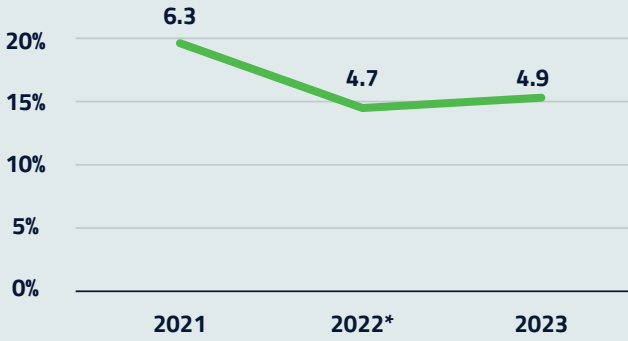
المياه

تُعدُّ ندرة المياه ومدى توافرها من بين التبعات الأكثر حساسية للتغيُّر 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 واستخدامنا عملياتنا التشغيلية، فإننا نستخدم مجموعة من الوسائل لضمان كفاءة المياه، ومن بينها:

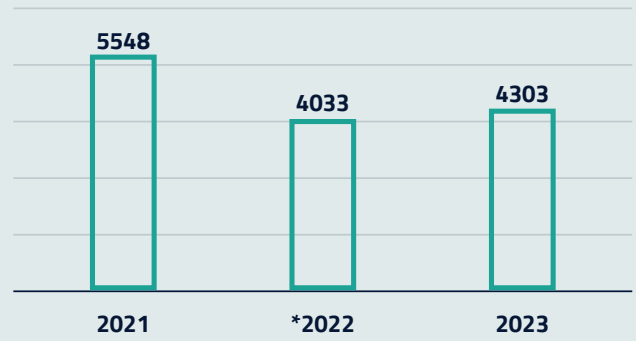
- استخدام معدات وأنظمة ترشيد الاستهلاك في دورات المياه.
- تحسين كفاءة ري المساحات الخضراء عبر توظيف أنظمة استهلاك المياه الذكية.
- فحص الأنظمة بشكل دوري للكشف عن أي تسرب للمياه.
- تشغيل نظام تحكم بالأسموزية المعاكسة (Reverse Osmosis).



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



إجمالي استهلاك المياه في المقر الرئيسي فقط (م³)



* تم تعديل الرقم الخاص بإجمالي استهلاك المياه لعام 2022

وقد عاد استهلاك المياه في المقر الرئيسي إلى مستوياته الطبيعية بما يتناسب مع عدد الموظفين في الإدارة العامة. علماً بأن البنك يقوم على تطوير مجموعة من التدابير لتقليل استهلاك المياه.

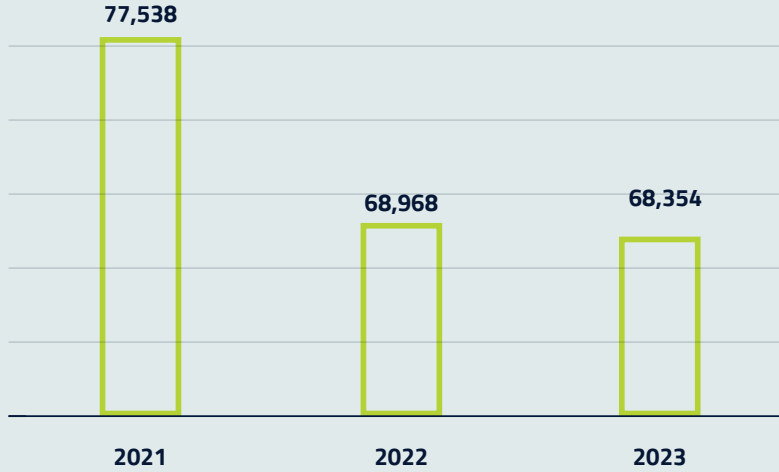
إدارة النفايات

تُعد 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 التواقيع الإلكترونية لأعضاء مجلس الإدارة والسعي لاستخدام نظام الأرشفة 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 2023، حافظنا على مستويات إجمالي استهلاك الورق في البنك بالعام السابق 2022 تقريباً.



إجمالي استهلاك الورق (كغم)



المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية لعام 2023 تعكس فلسفة بنك الأردن التي تمتد جذورها لأكثر من ستة عقود. انطلاقاً من إقرار بنك الأردن ب**مسؤوليته الاجتماعية** الأوسع بصفته مؤسسة مالية بارزة؛ فإننا على يقين تام بأن 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 وذو قيمة على المستويين المحلي والوطني.

نعتز في بنك الأردن بكوننا صرح مالي وطني رائد، بالتزامنا وحرصنا على الدوام بتحديث وتطوير خط **المسؤولية الاجتماعية** والمنبثقة من رؤية ورسالة البنك واستراتيجته، بهدف موائمة احتياجات المجتمعات المتغيرة وسعياً لتحقيق أعلى درجات التأثير الإيجابي المجتمعي من خلال المبادرات والمشاريع والبرامج التي يتم تنفيذها على مدار العام، وقد شهد عام 2023 ارتفاعاً ملحوظاً في أعداد المستفيدين من البرامج والمشاريع التي تم دعمها حيث تجاوزت الـ 9000 مستفيد. علاوة على ذلك شهدنا نمواً في عدد الساعات التطوعية التي بذلها موظفونا والتي تجاوزت الـ 400 ساعة تطوعية.



كما أحرصنا تقدماً ملحوظاً في الارتقاء بمبادراتنا ضمن إطار **المسؤولية الاجتماعية** للشركات عن طريق موازنة تلك المسؤولية مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN-SDGs).

وأتاح لنا إدراج أهداف التنمية المستدامة في استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات إدراك إمكانية تحقيق آثار أكبر نفعاً وجدوى بالنسبة للمجتمع والبيئة والجهات المعنية. علاوةً على ذلك، ترتبط المبادئ الناظمة لأنشطة الرعاية والتبرعات ارتباطاً وثيقاً مع التوجه الاستراتيجي لمؤسستنا، ما يضمن اتباع نهج متسق في سبيل الوفاء **بمسؤولياتنا الاجتماعية**. ولا نكتفي بذلك فحسب، بل نجري سنوياً مراجعة للإجراءات المتخذة لضمان تلبية طلبات المجتمع المحلي المتغيرة. فعند اختيار المبادرات والأنشطة الاجتماعية، نضع نصب أعيننا احتياجات المجتمعات المحلية والأثر المتحقق وعدد المستفيدين والتغيير الإيجابي الناتج عنها، مع التركيز على **المحاور الرئيسية التالية:**



الثقافة المالية



الصحة



التعليم



المبادرات الرياضية
ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة



المبادرات الخاصة
بالبيئة والحفاظ عليها

التعليم ... أساس تقدّم المجتمعات



نؤمن وبشدة بأن التعليم الجيد هو الركيزة الأساسية لتقدّم وازدهار المجتمعات، و انطلاقاً من إيماننا بفئة الشباب وأهمية تمكينهم باعتبارهم الشركاء الأساسيين في إحداث التغيير وصناعة المستقبل الواعد، قدمنا الدعم للعديد من المبادرات والبرامج التي من شأنها مساعدة الشباب على استكمال مسيرتهم التعليمية وتطوير مهاراتهم المختلفة من خلال:

- **صقل مهارات الطلبة وتحسين البيئة المدرسية:** جددنا خلال عام 2023 الدعم لبرنامج « تبني المدارس » بالتعاون مع مؤسسة انجاز وذلك استناداً على النتائج الإيجابية المتحققة لتنفيذ البرنامج خلال الأعوام السابقة، والتي تم بموجبها إجراء التحسينات اللازمة للبيئة المدرسية للمدرسة المتبناة إضافة إلى تقديم 4 برامج تدريبية وتعليمية ذات أثر كبير على الطلبة. وبلغ عدد الطلبة المستفيدين من هذه البرامج 125 طالبة.
- كما تمت المشاركة بالتعاون مع مؤسسة إنجاز ضمن نشاط (اليوم الوظيفي في القطاع المالي) وهو أحد الأنشطة المساندة للبرنامج الوطني للتعليم المالي في مدارس المملكة، والذي يهدف إلى إتاحة الفرصة



أمام الطلبة للتعرّف على بعض المهن والوظائف المختلفة المتاحة في القطاع المالي، حيث قام موظفونا بالتواصل بشكل مباشر مع الطلبة والإجابة عن استفساراتهم وأسألهم بهدف مساعدتهم على تحديد وظائفهم المستقبلية ضمن القطاع المالي.

- **مكرمة رئيس مجلس الإدارة:** تعتبر هذه المكرمة من أهم المبادرات الداخلية والتي من شأنها تعزيز ولاء وانتفاء الموظفين لمؤسستهم حيث يتم سنوياً تقديم أربع منح دراسية جامعية لأبناء الموظفين المتفوقين في الثانوية العامة.
- **حملة العودة إلى المدارس:** حرصنا خلال العام على مشاركة الطلبة فرحة العودة إلى المدارس حيث قمنا بتوزيع 300 حقيبة مدرسية وقرطاسية على الطلاب في محافظة اربد بالتعاون مع جمعية قوافل الخير للإغاثة والتنمية.
- **تمكين الأيتام:** جددنا خلال العام دعمنا لصالح 16 طالباً وطالبة من طلاب صندوق الأمان لمستقبل الأيتام وذلك من خلال تغطية الرسوم الدراسية لسنة أكاديمية واحدة بهدف تشجيعهم على استكمال مسيرتهم التعليمية وفتح أبواب المستقبل أمامهم. إضافةً إلى تقديم الرعاية البلاتينية إلى أحد الطلاب المشاركين ضمن مبادرة « الأمل » والتي ذهب ريعها لصالح برامج الصندوق.
- **برنامج التدريب « مهنتي »:** استمر البنك بتنفيذ برنامج «مهنتي» والذي انطلق منذ عام 2018 بهدف تمكين طلبة الجامعات والمدارس عن طريق إتاحة الفرصة لهم لتلقي التدريب ضمن مختلف دوائر البنك، من خلال إتاحة تجربة واقعية تحاكي تجربة العمل الحقيقية بالمؤسسات للاستثمار في أوقاتهم وتطوير مهاراتهم وبناء قدراتهم بعد التخرج بكفاءة للتعرف على سوق العمل بشكل عملي والاستعداد للوظيفة بشكل جيد بعد التخرج من الجامعة. شمل البرنامج 31 طالباً وطالبة من مختلف المدارس والجامعات المحلية والدولية خلال عام 2023.

نسعى من خلال هذه البرامج والمبادرات إلى تمكين الشباب وتوسيع آفاق المعرفة لديهم وصقل مهاراتهم المختلفة التي تؤهلهم لدخول سوق العمل مسبقاً، كما ونحرص على تقديم الدعم للبرامج الوطنية لتعزيز الشمول المالي والتي من شأنها المساهمة في بناء مجتمع أقوى للأجيال القادمة.

برامج رمضان الخيرية لعام 2023



في شهر الخير نحرص في بنك الأردن كمؤسسة مسؤولة مجتمعياً أن نبادر في تقديم الدعم اللازم للبرامج والمبادرات الرمضانية، كما ويحرص موظفونا على المشاركة والتطوع في تنفيذ هذه المبادرات التي من شأنها



إدخال البهجة والسرور على نفوس الأطفال؛ حيث قمنا بتنفيذ العديد من الإفطارات الرمضانية التي تخلتها العديد من الفقرات والفعاليات بالتعاون مع مركز هيا الثقافي «مبادرة ارسم بسمة»، وبالتعاون مع متحف الاطفال الأردن.

كما تم التعاون مع الهيئة الخيرية الهاشمية من خلال مشروع توزيع القسائم الشرائية (كوبونات) والذي تم بموجبه توزيع 500 كوبون تسوق غذائي على الأسر العفيفة في مختلف المحافظات لشراء احتياجاتهم من المواد الغذائية خلال شهر رمضان المبارك.

مبادرات خاصة بدعم المؤسسات الوطنية



- المساهمة في دعم تأسيس (وقف ثريد) والذي أطلق بمبادرة سامية من مكتب السمو الملكي الأمير هاشم بن الحسين.
- دعم المبادرات الملكية الخاصة بتأسيس (وقفية المصطفى لخم القرآن الكريم في المسجد الأقصى المبارك) من خلال الديوان الملكي الهاشمي.
- دعم صندوق المعونة الوطنية ومساعدته على تنفيذ أهدافه وخدمة المواطنين.

الصحة والرفاه الاجتماعي



نسعى في بنك الاردن لتوسيع نطاق تأثيرنا الايجابي وضمن خطوات عملية لترجمة خطة المسؤولية الاجتماعية الخاصة بتقديم الدعم اللازم للمبادرات التي تُعنى بالصحة والرفاه الاجتماعي إلى واقع ملموس يعود بالنفع على أبناء مجتمعنا المحلي وذلك من خلال عقد الشراكات مع نخبة من الجمعيات الخيرية، ومن أبرز إنجازاتنا خلال عام 2023:

- توفير المستلزمات الطبية والرعاية الصحية؛ وذلك من خلال تقديم الرعاية الذهبية للحفل السابع عشر الذي أقامته «مؤسسة فلسطين الدولية» والذي ذهب ريعه لصالح برنامج «تلبية الاحتياجات الطبية العاجلة في فلسطين» و«منح طلبة الطب في الجامعات الفلسطينية».
- كما وواصلنا مسيرة التعاون المشتركة مع الجمعية الأردنية للعلوم الطبية للفلسطينيين خلال عام 2023 وذلك من خلال تغطية التكاليف الخاصة بشراء جهاز التراساوند لاستخدامه في عيادات النسائية ضمن مركز صحي حطين والذي كان له الأثر الكبير في خدمة ما يزيد عن 3500 سيدة. إضافة إلى تغطية التكاليف الخاصة بإجراء 11 عملية جراحية مستعجلة للعديد من الأطفال والتي كان لها عظيم الأثر في نفوسهم والتغلب على معاناتهم والتخفيف عن كاهل عائلاتهم.
- ولم نغفل عن أهمية دعم الجمعيات التي تُعنى بتقديم خدمات الرعاية التلطيفية اللازمة للأشخاص الذين يعانون من الأمراض المزمنة. وبناءً على ذلك قدمنا الدعم لجمعية الملاذ للرعاية التلطيفية سعياً إلى تمكينها من تحقيق رسالتها وأهدافها وتخفيف معاناة المرضى وتحسين جودة حياتهم وتقليل الشعور بالألم من خلال توفير الخدمات الطبية المتخصصة وتعزيز الرعاية الشاملة التي تلبي احتياجاتهم الصحية والإنسانية.



ذوي الاحتياجات الخاصة... أصحاب الهمم



- نؤمن في بنك الأردن بأهمية دعم وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة ومساعدتهم على الانخراط في مجتمعاتهم وتهيئة الفرص أمامهم وتعزيز مهاراتهم ليصبحوا أعضاءً فاعلين ومنتجين. ولذلك، حرصنا خلال عام 2023 على استكمال مسيرة الدعم المقدم لهذه الفئة من خلال:
- تغطية تكاليف الرسوم المدرسية لطالبي من المدارس النموذجية التابعة لجمعية مؤسسة العناية بالشلل الدماغى في محافظة الكرك.
 - تقديم التدريب اللازم لـ 15 عضو من أعضاء النادي الأردني للصم على (التسويق الإلكتروني) بهدف اكتساب هذه المهارة التي أصبحت في وقتنا الحالي من أهم المهارات التي ستعمل على توفير مصدر دخل لهم ولعائلاتهم.

المحافظة على البيئة



- نواصل باستمرار تطبيق خططنا الخاصة بالمجالات البيئية بهدف دفع وتيرة تنفيذ السياسة الوطنية لتغير المناخ 2021-2050، وتطوير أداء المملكة البيئي لتعزيز مرتبتها على كل من مؤشر الأداء البيئي العالمي ومؤشر الاستدامة. وسعيًا لزيادة الرقعة الخضراء وحماية الثروة النباتية، قدمنا الدعم خلال عام 2023 للبرامج التالية:
- «برنامج القافلة الخضراء» بالتعاون مع الجمعية العربية لحماية الطبيعة والذي تم تنفيذه للعام العاشر على التوالي مما يجسد اهتمامنا ببناء شراكات بيئية حقيقية، فقد نفذنا خلال عام 2023 نشاطاً تطوعياً لموظفينا قمنا من خلاله بزراعة 500 شجرة مثمرة والتي أسهمت بإنتاج ما يقارب 59 طن من الأكسجين، علاوة على توفير الدخل لمزيد من المزارعين وعائلاتهم.
 - مسابقة الرسم البيئي تحت شعار «التصر مسؤولية مجتمعية للمكافحة والمعالجة» والتي أطلقتها جمعية أصدقاء البيئة الأردنية، وذلك بهدف رفع مستوى الوعي البيئي لدى الطلاب عن طريق اتباع أساليب تربية تعمل على خلق روح الإبداع لديهم حيث تمت طباعة 6000 نسخة من الرزنامة الخاصة بعام 2024 والتي احتوت على الرسومات الفائزة بالمسابقة. كما جرى تكريم الطلاب الفائزين والمدارس المشاركة في المسابقة.

ازدادت التبرعات التي نقدمها بنحو 22.8% في العام 2023 مقارنة بالعام السابق 2022، وبقيمة إجمالية تجاوزت 1.42 مليون دينار أردني.

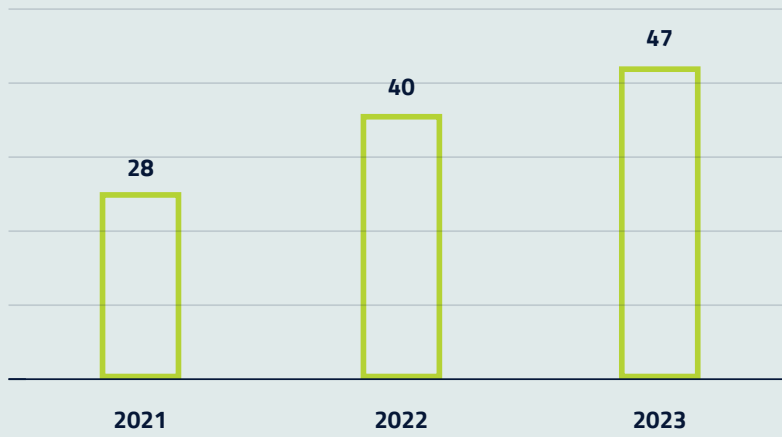




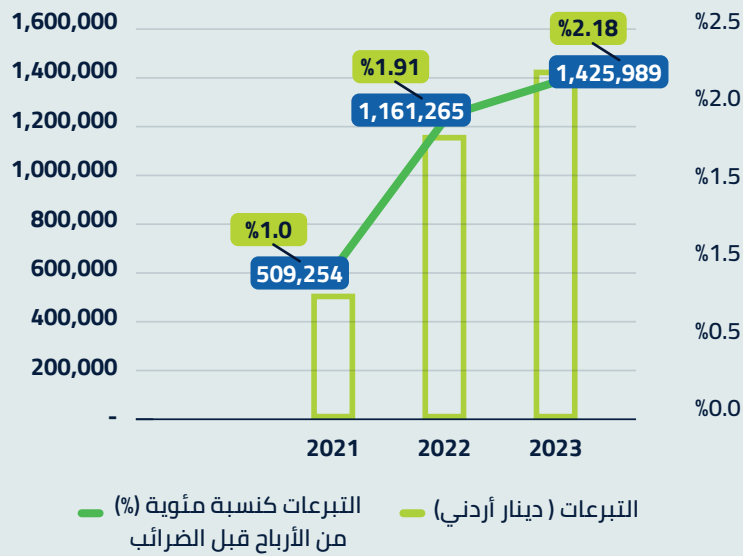
مشاركة أكثر من 80 موظفاً في الأنشطة والأعمال الخيرية بتخصيص ما مجمله 402 ساعة
للأعمال التطوعية في العام 2023



عدد المشاريع / المبادرات التي حظيت بدعم / رعاية



مبالغ/نسبة التبرعات المقدمة من بنك الأردن





الأحداث والمؤتمرات التي حضرها بنك الأردن في عام 2023

لبنان	Celebrated B.M.L Istisharat Golden Jubilee
مصر	الاجتماع السنوي لمديري الامتثال
المملكة العربية السعودية	Seamless Payments & Fintech Saudi Arabia 2023
سلطنة عمان	TNF Middle East
المملكة العربية السعودية	11 th Annual Saudi Trade Finance summit 2023
مصر	المنتدى السنوي للتدقيق الداخلي
المغرب	46 th ICA Conference

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 شراكاتنا مع الموردين الذين يشاركوننا التزامنا بتحقيق الاستدامة في سبيل تكثيف الجهود الجماعية الرامية لتعزيز الممارسات البيئية المسؤولة والمساهمة في نمو الاقتصادات المحلية وتطويرها، وعلى صعيد مشروع الأرشفة الالكترونية فقد انتهينا من مشروع الأرشفة لعقود التسهيلات والحفظ الأمين لكافة تصنيفات العملاء. وخلال هذا العام ستشمل خطة الأرشفة الالكترونية (طلبات بطاقات الائتمان/ملفات الموظفين/الاتفاقيات التعاقدية مع الموردين). وهذا ويعمل البنك على التعرّف على الخيارات المتاحة لنظام مشتريات جديد، كما نحرص على تقليل النفقات دون التأثير على الجودة.

واجهنا في العام 2023 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 كبيرة لتجاوز هذه العقبات وإيجاد حلول مبتكرة وتحديد موردين موثوقين جدد وضمان شراء جميع المواد اللازمة في الوقت المناسب وبطريقة مجدية من حيث التكلفة.

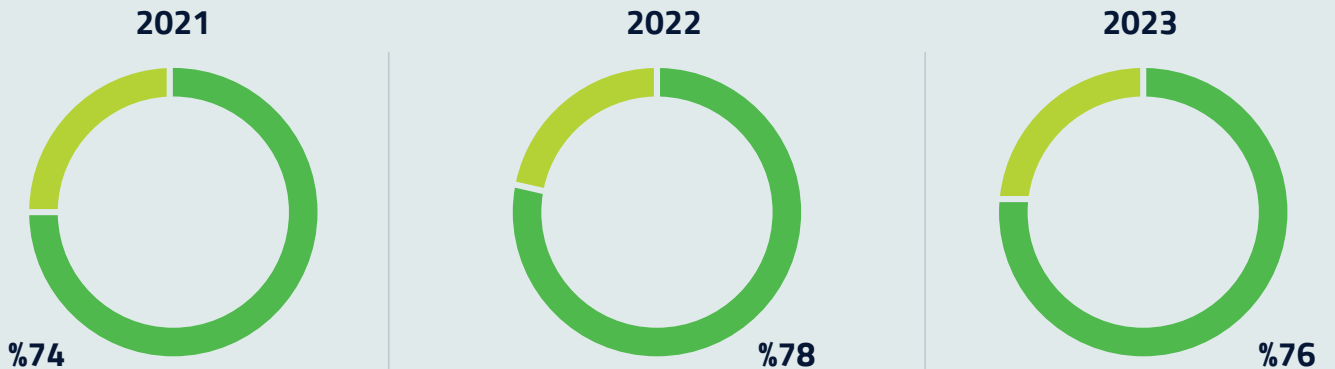


وفي ذات السياق، وضع البنك مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية لدعم دائرة المشتريات في الحصول على أفضل الأسعار الممكنة للسلع والخدمات، بما في ذلك توسيع نطاق شبكة الموردين وتقليل النفقات عبر التفاوض على أفضل الأسعار وضمان استيفاء جميع متطلبات إجراءات العمل. إلى جانب ذلك، وضعنا مؤشرات أداء رئيسية لضمان بقاء نفقات القرطاسية ومتطلبات المكاتب والمنشورات ضمن الحدود المتوقعة. هذا وبلغ عدد الموردين المحليين 403 عام 2023 مقابل 437 في العام 2022، مشكلاً ما نسبته 86% في العام 2023.

11% نسبة الزيادة في الإنفاق على الموردين المحليين

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
المشتريات المحلية				
468	521	499	#	إجمالي عدد الموردين المشاركين
403	437	390	#	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
136	136	137	#	إجمالي عدد الموردين المشاركين من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
26,241,262	22,796,840	26,330,893	دينار أردني	إجمالي نفقات المشتريات
19,863,439	17,879,119	19,525,170	دينار أردني	نفقات المشتريات من الموردين المحليين

نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (%)







تنمية فريق متفوق من الموظفين

نؤكد على التزامنا باستقطاب أفضل الكفاءات والمواهب وتعيينهم وإتاحة فرص التدريب والتطور بما يعزز نمو موظفينا وتقديمهم على الصعيد المهني، كما نولي اهتماماً كبيراً لتهيئة بيئة عمل مشجعة على الإبداع ومعرزة للاحتفاظ بالموظفين. إلى جانب ذلك، تحتل صحة موظفينا ورفاههم أولوية قصوى لدى البنك، حيث يقدم لهم برامج مخصصة تدعم الصحة الجسدية. كما يحرص 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.

<ul style="list-style-type: none"> إدارة الكفاءات والمواهب رفاه الموظفين التنوع والإنصاف والشمول 	الموضوعات الجوهرية
	رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)
   	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.

إضافةً 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 بالالتزام بالممارسات المستدامة فحسب، بل وتمتلك القدرة على دفع عجلة أجنحة الاستدامة لدينا. إذ يمكننا استقطاب هؤلاء الأفراد والمحافظة عليهم ضمن فريقنا من احتضان قوى عاملة تسهم بدور فعال في تحقيق النجاح للمؤسسة على المدى الطويل.

وفي عام 2023 واصلنا تطبيق أفضل الممارسات الإدارية في سبيل الارتقاء بمواردنا البشرية لما يمثلها ذلك من عنصر رئيسي لنجاح المؤسسة. وقد شهد عام 2023 تنفيذ مجموعة من مبادرات وبرامج العمل، حيث تم إطلاق البرنامج التدريبي «جدارتي» والخاص بالجدارات السلوكية، حيث تم تصميم منصة تعليمية متخصصة تتضمن فيديوهات تعليمية قصيرة تساعد في تطوير الموظفين من خلال فهم السلوكيات المتوقعة منهم في المستويات المختلفة للسلم الوظيفي، وبناء الثقافة المطلوبة في البنك من خلال توضيح وتوجيه «السلوكيات الصحيحة» وتطبيقها، بالإضافة إلى تنفيذ برنامج التدريب الميداني والخاص بالجدارات السلوكية والذي يهدف إلى تعزيز العلاقات وخلق الانسجام بين الموظفين والترويج لثقافة توحيد القوى العاملة في إطار مجموعة محددة من القيم المعمول بها في البنك. هذا وبلغ عدد الموظفين الذي شاركوا ببرنامج التدريب الميداني والخاص بالجدارات السلوكية 764 موظفاً وموظفةً عام 2023 وبنسبة 53% من إجمالي عدد الموظفين.

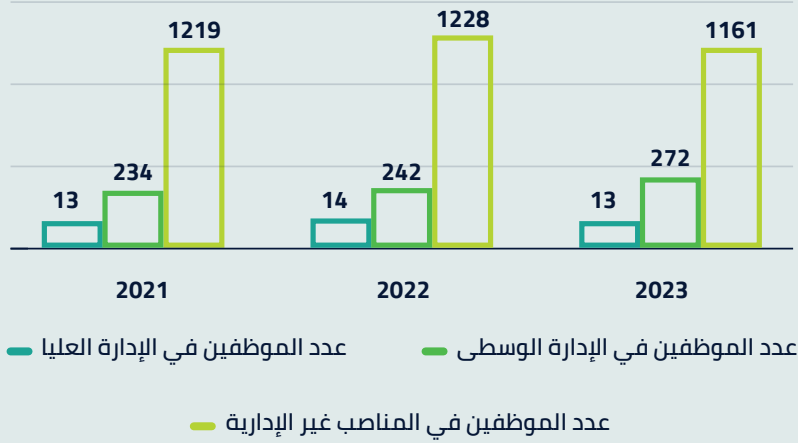
أما فيما يتعلق بالعام 2024، فقد وضعنا أهداف لتحفيز الموظفين وتعزيز انتمائهم وتحسين مستويات الإنتاجية، للمساهمة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك ودعم رؤيته للابتكار الموجه نحو العميل، وذلك من خلال تطوير ثقافة مؤسسية تستند على تحديد أهداف ومؤشرات قياس واضحة مع ربط المكافآت بالأداء وتعزيز ثقافة المسائلة مما سيسهم في تعزيز رضا فريق عملنا. هذا بالإضافة إلى تعزيز ثقافة الإمتثال لدعم الأعمال، لضمان الالتزام بالأنظمة والمعايير وتعليمات الجهات الرقابية في الدول التي نتواجد فيها، بما يسهم في تنمية ثقافة الابتكار والتركيز على العميل مع تلبية متطلبات الجهات الرقابية بما يضمن حماية مصالح البنك.



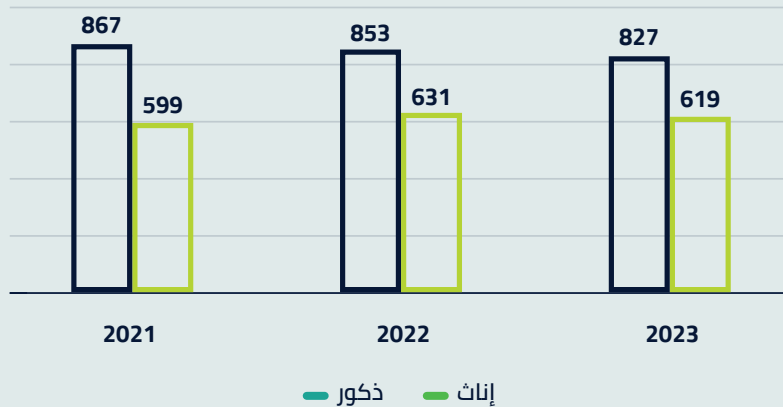
القوى العاملة

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
1,446	1,484	1,466	#	إجمالي القوى العاملة (باستثناء المتدربين والطلبة والموظفين الخارجيين)
1,446	1,484	1,466	#	ما يعادل موظف بدوام كامل

عدد الموظفين حسب الفئة الوظيفية

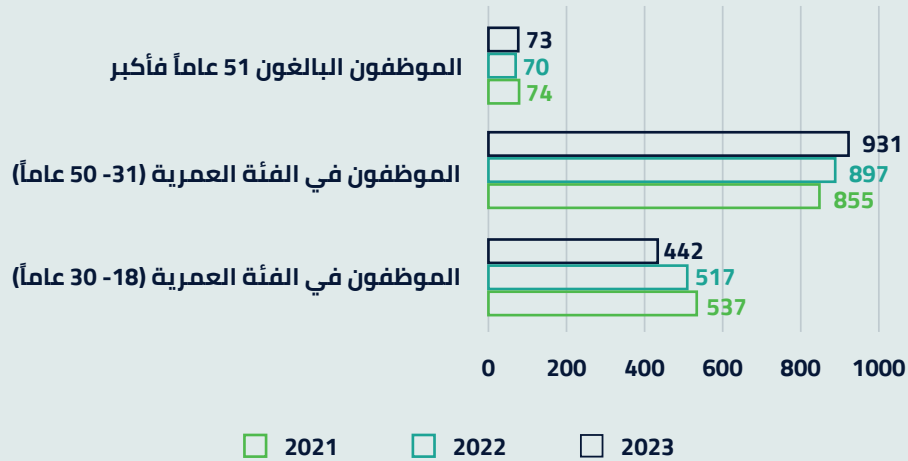


القوى العاملة حسب الجنس





القوى العاملة حسب العمر



عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة بلغ 3 موظفين كما في عامي 2022 و 2023



"99.5% نسبة التوطين من إجمالي القوى العاملة لدينا و100% في الإدارة العليا"



2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
دوران الموظفين وتركهم العمل				
297	298	216	#	دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي وغير الطوعي)
271	281	208	#	دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي)
%20.3	%20.2	%14.6	%	معدل دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي وغير الطوعي)
%18.5	%19.1	%14.0	%	معدل دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي)
معدل تنقل الموظفين وتركهم العمل حسب الفئة العمرية:				
125	122	120	#	من 18 إلى 30 عامًا
157	158	87	#	من 31 إلى 50 عامًا
15	18	9	#	51 عامًا أو أكبر
معدل دوران الموظفين وتركهم العمل حسب الجنس:				
177	196	125	#	الذكور
120	102	91	#	الإناث
معدل دوران الموظفين وتركهم العمل حسب الفئة الوظيفية:				
4	2	1	#	الموظفون في الإدارة العليا
53	70	42	#	الموظفون في الإدارة الوسطى
240	266	173	#	الموظفون

التدريب والتطوير

وضعنا من خلال سياسة التعلم والتطوير خطة واضحة لتنفيذ برامج التدريب وتنظيم الدورات التدريبية بما يدعم تطوّر المسار الوظيفي لموظفينا ويسهل تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك، ومن أبرز ما تم تنفيذه بالعام 2023 استمرار العمل بأكاديمية البيع "Sales Academy" والمتخصصة في مجال التدريب على عملية البيع لموظفي الفروع وفريق المبيعات، وذلك بهدف تمكين الموظفين من تحقيق الأهداف البيعية ضمن خطة نمو محددة ومن خلال منهجية واضحة بما في ذلك إدخال منهجية التوجيه والإرشاد "Coaching" كعنصر أساسي في عملية تطوير الآلية المتبعة في البيع.



بالإضافة إلى الاستمرار في إعداد وتأهيل المدربين الداخليين لموظفي البنك والذي تضمن تدريباً مكثفاً حول إعداد المواد التدريبية واكتساب مهارات العرض التقديمية. واستمرارية تنفيذ برامج E-Learning لجميع موظفي البنك في المواضيع التي تتعلق بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والامتثال الضريبي FATCA ، والاحتيايل.

ونلتزم في البنك أيضاً 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 2023، قام البنك بترشيح عدد من موظفيه لحضور ورش عمل ودورات تدريبية خاصة بمواضيع الاستدامة ، شملت (اساسيات الاقتصاد الاخضر، التخطيط لبرنامج التمويل الاخضر، تكامل الحوكمة البيئية والاجتماعية في المؤسسات المالية ESG، تمويل الابنية الخضراء)

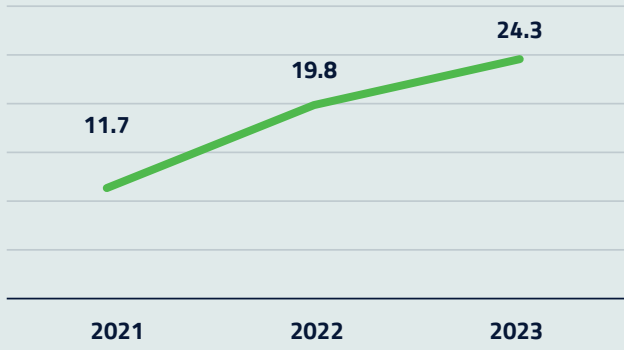
ويقوم إطار التعلم والتطوير لدينا على إطار متعدد الأبعاد بما يسهم في تعظيم الآثار الإيجابية التي يلمسها الموظفون، ويتضمن ذلك ما يلي:

- **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 للارتقاء بالأداء والتطوير على مستوى الإدارة التنفيذية.
- **التخطيط للتعاقب الوظيفي في المناصب القيادية:** لتأهيل قادة المستقبل وتمكينهم من بناء مسارات ناجحة لتسلم المناصب القيادية.

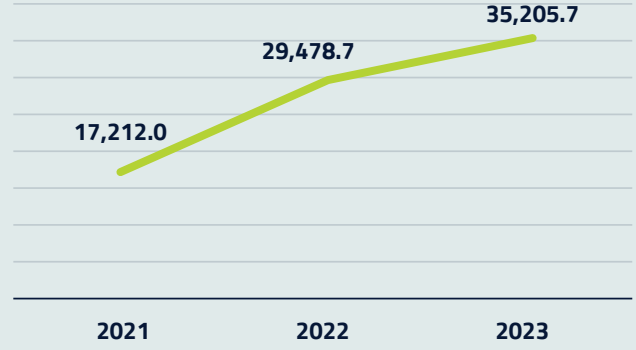
في العام 2023، ازداد إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة بحوالي 19.4% مقارنة بالعام 2022، وخضع جميع الموظفين لمراجعة الأداء وفقاً لسياسات وإجراءات البنك في هذا المجال.



متوسط ساعات التدريب لكل موظف (ساعة لكل موظف)



إجمالي ساعات التدريب (ساعة)



2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
إجمالي ساعات التدريب المقدمة حسب الفئة الوظيفية:				
216.0	190	24.30	ساعة	الموظفون في الإدارة العليا
5,424.6	3,915.5	1,542.25	ساعة	الموظفون في الإدارة الوسطى
29,565.1	25,365.7	15,645.4	ساعة	الموظفون
إجمالي ساعات التدريب المقدمة حسب الجنس:				
19,628.6	16,324.2	9,378.7	ساعة	الموظفون
15,577.1	13,154.5	7,833.25	ساعة	الموظفات



رفاه الموظفين

يولي البنك اهتماماً كبيراً بصحة الموظفين وسلامتهم ورفاههم ويضعها في مقدمة أولوياته. وانطلاقاً من حرصنا على رفاه الموظفين، فإننا نتبع سياسات وإجراءات صارمة في مجال الصحة والسلامة في مختلف عملياتنا التشغيلية، ونتخذ تدابير وإجراءات احترازية مختلفة ضماناً لتوفير بيئة عمل سليمة وحرصاً على صحة موظفينا وسلامتهم. ولتطبيق ما تقدم، ثقة مشرف يضطلع بمسؤولية الإشراف على صحة وسلامة موظفينا والعناية بقضايا الصحة والرفاه في البنك، وهو يعمل جنباً 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 دورياً لضمان اضطلاعهم الدائم وقدرتهم على الاستجابة بصورة مناسبة في حالات الطوارئ. علاوةً على ذلك، تحدد خطة استمرارية الأعمال الإجراءات التي يجب اتباعها في حال وقوع كارثة أو أزمة، فيما تضمنت خطة الزلازل جاهزية الموظفين في حال حدوث الزلازل.

ويحدد ميثاق السلوك المهني حقوق الموظفين والمسؤوليات المناطة بهم، بما في ذلك ما يتعلق بالصحة والسلامة. ولذلك، يتلقى جميع الموظفين الجدد تدريباً على ميثاق السلوك المهني لتثقيفهم بأهمية الالتزام بنوده وضرورة الحفاظ على ثقافة أخلاقية إيجابية داخل المؤسسة. ويُشار إلى أنّ 1336 موظفاً حضروا هذه التدريبات في العام 2023.

مزايا الموظفين

سعيًا منا نحو تعزيز أمن الموظفين ورفاهيتهم، يقدم البنك باقة شاملة من المزايا؛ تشمل تأميناً صحياً وتأميناً على الحياة وصندوق ادخار ومزايا الضمان الاجتماعي، فضلاً عن فرصة الاستفادة من برنامج الرعاية الذي تقدمه مؤسسة الحسين للسرطان. وتكفل هذه المزايا مجتمعة تقديم ضمان ودعم مضاعف للموظفين وتعزيز أمنهم المالي والشخصي بشكل عام.



2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
الصحة والسلامة				
2,873,925	2,827,762	2,803,725	#	إجمالي ساعات عمل الموظفين
0	0	1	#	حالات الوفاة بين الموظفين
6	2	4	#	إجمالي عدد الإصابات المسجلة بين الموظفين
0	0	0	#	إصابات الموظفين المقعدة عن العمل
0.418	0.141	0.28	%	معدل الإصابات المهنية بين الموظفين (استناداً إلى 200 ألف ساعة عمل)
9%	20.4%	14.7%	%	معدل غياب الموظفين

إجازة الوالدين

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

2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
إجازة الوالدين				
42	112	93	#	عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الوالدين

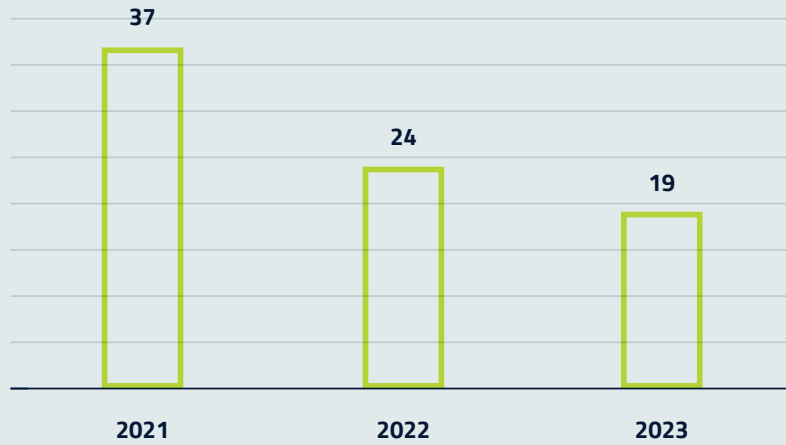
التظلمات

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

وفي العام 2023، انخفض عدد التظلمات المرفوعة بحوالي 21% مقارنة بالعام 2022، ولم تُرفع أي تظلمات رسمية بخصوص حوادث التعرّض للتمييز أو للتحرش في العام 2023.



عدد التظلمات المرفوعة في فترة إعداد التقرير



من التظلمات المرفوعة تم التعامل معها
وتسويتها خلال عامي 2021 و2022،

100%

و من التظلمات المرفوعة تم التعامل
معهما وتسويتها خلال عام 2023

94%



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 ودعمًا لجميع موظفينا تعزيزاً لصورة البنك بصفته مكاناً مفضلاً للعمل على مستوى القطاع المصرفي الأردني.

احتضان التنوع

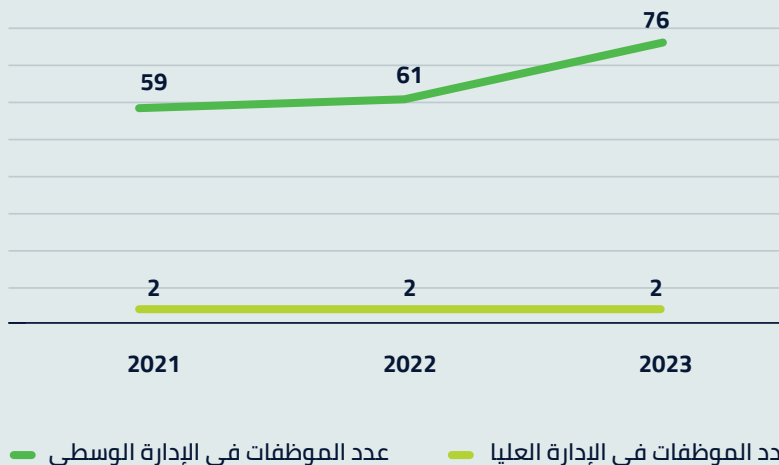
إن خلق بيئة عمل تتسم بالشمولية والإيجابية يحظى بأهمية بالغة لدينا، ويتجلى هذا بوضوح في ميثاق السلوك المهني. ومن هنا، فإننا نسعى جاهدين إلى ضمان شعور جميع موظفينا بأهم موضع ترحيب وتقدير في مؤسستنا؛ فنعزز قيم الاحترام والتسامح وتقبل الفروقات الفردية بما يكفل بناء فريق عمل متنوع يحوي الجميع ويتمتع بالجاهزية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

ونتبع أيضاً سياسة تعيين وتوظيف عادلة للحيلولة دون أي تمييز بين الذكور والإناث في عملية الاختيار والتعيين؛ إذ تضمن هذه السياسة تقييم جميع الموظفين بناءً على مؤهلاتهم ومهاراتهم وخبراتهم بصرف النظر عن جنسهم، مما يعزز من المساواة بين الجنسين في البنك. وفي العام 2023، انضم إلى فريق البنك 118 موظفة جديدة، ما يمثل حوالي 40% من الموظفين الجدد.

تمكين الشباب

يحظى 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 ويشدّد استعدادها لمواجهة التحديات المستقبلية. وفي العام 2023، بلغت نسبة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً نحو 57% من الموظفين الذين تم تعيينهم حديثاً.

الموظفات الإناث في الإدارة الوسطى والعليا





2023	2022	2021	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
298	305	187	#	تعيين الموظفين الجدد
إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب الفئة العمرية:				
171	213	131	#	من 18 إلى 30 عاماً
123	81	56	#	من 31 إلى 50 عاماً
4	11	0	#	51 عاماً أو أكبر
إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب الجنس:				
180	175	124	#	الذكور
118	130	63	#	الإناث



GRI Mark Placeholder

الملحق

فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

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 2-1 إلى 2-5، و 3-1 و 3-2 و 3-3، تتماشى مع الأقسام الصحيحة في الجزء الرئيسي من التقرير.

بيان الاستخدام	قدم بنك الأردن تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير للفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023.
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021.
معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق	لا يوجد

التغاضي						
الأرقام المرجعية لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير لإفصاحات معيار (معايير) القطاع التي تنطبق	التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي	رقم الصفحة / أو الإجابة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر
الإفصاحات العامة						
تشير الخلية الرمادية إلى أن أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.				14 - 11	2-1 التفاصيل المؤسسية	المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021
				2	2-2 كيانات متضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	
				2	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	
				لا يوجد	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
				لا يوجد تحقق خارجي.	2-5 التحقق الخارجي	
				14-12	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
				71-68	2-7 الموظفين	
		لا ينطبق	محذوف	-	2-8 العمال الذين ليسوا موظفين	
				19	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	
				19	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
				20, 19	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	



				16	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	
		المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	محذوف		2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	
		لا ينطبق	محذوف		2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	
				22	2-15 تضارب المصالح	
				75	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة	
		المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	محذوف		2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	
				21	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	
	يقدم التقرير السنوي 2023 باللغة العربية معلومات كمية عن المكافآت 238, 237 صفحة ومع ذلك، لا يوجد ذكر صريح للسياسة.	قيود سرية	محذوف		2-19 سياسات المكافآت	
			التقرير السنوي 2023 باللغة العربية 274, 273 صفحة		2-20 عملية تحديد المكافآت	
	يقدم التقرير السنوي معلومات كمية عن المكافآت 237, ومع ذلك، لا يوجد ذكر صريح للنسبة.	المعلومات غير متوفرة/ غير كاملة	محذوف		2-21 نسبة إجمالي الأجر السنوية	
				7-6	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	
				77,75,74,72	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
				25-23	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	
				75,24,23	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	
				34	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
				23	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	
				15	2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
				83	2-29 منح إشراك أصحاب المصلحة	
			يلتزم البنك بالقوانين والأنظمة المطبقة في الأردن فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضة الجماعية.		2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	

المبادرة العامة للتقارير 2:
الإفصاحات العامة 2021



الموضوعات الجوهرية

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	16	تشير الخلية الرمادية إلى أن أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لمقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.
	2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	16	

الامتثال وأخلاقيات الأعمال

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	25-23	
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	25	

النمو المالي

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	30-28	
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1: القيمة الاقتصادية المباشرة والمنتجة والموزعة	30-29	

خصوصية البيانات و الأمن السرياني

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	44-42	
GRI 418: خصوصية العميل 2016	418-1 الشكاوى المؤتلفة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	43	

التغير المناخي

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	54-53	
GRI 305: الانبعاثات 2016	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	53	
	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	54	
	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	54	

كفاءة الموارد

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	58-55	
GRI 302: الطاقة 2016	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	56	
	302-3 كثافة الطاقة	56	
GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018	303-1 التعاملات مع المياه كمورد مشترك	56	
	303-5 استهلاك المياه	57	

المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	64-58	
GRI 413: المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	64-58	

سلاسل التوريد

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	65-64	
GRI 204: ممارسات الشراء 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	65	



إدارة الكفاءات والمواهب

			74-68	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			73	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
			73-72	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
			72	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
			69	202-2 كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	GRI 202: التواجد في السوق 2016
			20,70-69	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016

رفاه الموظفين

			76-74	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			75	401-3 إجازة رعاية الطفل	GRI 401: التوظيف 2016
			76-75	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406: عدم التمييز 2016
			75-74	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
			75-74	403-3 خدمات الصحة المهنية	
			75-74	403-6 تعزيز صحة العمال	
			75	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	
			75	403-10 اعتلال الصحة المرتبطة بالعمل	

التنوع والإنصاف والشمول

			78,77	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			78,71	404-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	GRI 401: التوظيف 2016

يفصح بنك الأردن أيضا عن موضوعات لا تغطيها معايير GRI

الحوكمة المؤسسية والشفافية

			22-19	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
--	--	--	-------	------------------------------	--

الأنشطة المصرفية المستدامة

			27-26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
--	--	--	-------	------------------------------	--

العلاقات مع العملاء

			35-33	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
--	--	--	-------	------------------------------	--



التقنيات المبتكرة

المبادرة العالمية للتقارير 3:
الموضوعات الجوهرية 2021

3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية 39-35

الشمول المالي والثقافة المالية

المبادرة العالمية للتقارير 3:
الموضوعات الجوهرية 2021

3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية 49-45

خطة إشراك الجهات المعنية

أساليب الاشرار	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 والتغذية الراجعة القنوات التفاعلية الاستباقية الأخرى؛ البنك الناطق وتطبيق بنك الأردن BOJ Mobile وخدمة الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني ومنصة الخدمات الرقمية للشركات BOJ Business Banking 	<ul style="list-style-type: none"> قنوات خدمة عملاء سهلة الاستخدام وسلسة الخدمات المصرفية التي تتسم بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية الطول الفعالة لمعالجة الشكاوى وجمع الملاحظات والتغذية الراجعة الابتكار المستمر والحلول 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 ومؤسسات المجتمع المدني برامج ومبادرات الاستثمار الاجتماعي الفعاليات الثقافية والاجتماعية تقييم احتياجات المجتمع المحلي وآليات جمع الملاحظات والتغذية الراجعة البرامج التطوعية 	<ul style="list-style-type: none"> تنمية المجتمع وتمكينه مبادرات الثقافة المالية إشراك الشباب وتوظيفهم الممارسات المصرفية الأخلاقية والمسؤولة 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 وقيمتها التوازن بين الحياة والعمل والرفاه 	الموظفون



- تقارير سنوية بشأن الاستدامة والحاكمة المؤسسية
- عقد اجتماعات سنوية للهيئة العامة
- البيانات المالية ربع السنوية
- التقرير السنوي

- الاستقرار المالي والأداء
- الشفافية والإفصاح
- إدراج معايير الاستدامة في العمليات التشغيلية للأعمال
- الإدارة الديناميكية للمخاطر
- المركز القوي في السوق
- الرؤية الاستراتيجية وخطة النمو طويلة المدى
- إشراك المساهمين والتواصل معهم

المساهمون



الاختصارات

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

بنك الاردن
Bank of Jordan

