

تقرير الاستدامة 2025



كاسيتال
بنك

المحتويات

4 1. نبذة عن هذا التقرير

6 2. كلمة رئيس مجلس الإدارة

8 3. كلمة الرئيس التنفيذي

11 4. الملخص التنفيذي

15 5. نبذة عن كابيتال بنك

18 ثلاث عقود من الإنجازات والتحول الاستراتيجي
21 الرؤية، والرسالة، والركائز الاستراتيجية
22 قيمنا
24 العضويات والاتحادات التي ينتمي إليها البنك
25 الجوائز والتكريمات
26 الأداء المالي والاقتصادي
28 إطار الاستدامة والمواءمة الاستراتيجية
30 الأهمية النسبية

33 6. تحقيق القيمة من خلال عملياتنا المصرفية

34 دعم نمو الشركات
36 تمكين العملاء
39 التمويل المستدام

45 7. التحول الرقمي والابتكار

46 المستقبل الرقمي
48 التركيز على العملاء والاعتناء بتجربتهم
54 أمن البيانات والأمن السيبراني والثقة

57

8. الموظفون والمجتمع

59

احتضان التنوع

60

رفاه الموظفين

61

المزايا المقدمة للموظفين والاستبقاء على الكفاءات

63

الصحة والسلامة وبيئة العمل

64

التواصل مع فرقنا

65

التدريب والتطوير

67

مجتمعاتنا صميم أهدافنا

73

9. التركيز على الإدارة البيئية

75

إدراج الإدارة البيئية في عملياتنا

77

الكفاءة الرقمية وتحسين البنية التحتية الرقمية

78

الشراء المستدام

81

10. الحوكمة الرشيدة

82

إطار وهيكل الحوكمة

83

تركيبة مجلس الإدارة واستقلاليته وكفاءته

84

دور المجلس في الإشراف على الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

85

مراعاة الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحاكمية في اتخاذ القرارات وهيكل

85

الحوكمة

86

الأخلاقيات والنزاهة والامتثال

87

الامتثال للقوانين والأنظمة

87

الإبلاغ عن المخالفات والإفصاحات المحمية

89

11. الملاحق

90

الاختصارات

91

جداول الأداء

98

فهرس المبادرة العالمية للتقارير

104

مؤشرات بورصة عمّان



01.

نبذة عن هذا التقرير

يفتخر كابيتال بنك بتقديم تقريره السنوي الرابع للاستدامة، للفترة الممتدة من 1 كانون الثاني وحتى 31 كانون الأول 2025. إذ يُسلّط هذا التقرير على التقدّم الذي أحرزه البنك في قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، إضافةً إلى أدائه وأبرز إنجازاته في هذا المجال.

أُعِد هذا التقرير استنادًا إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، كما يلتزم هذا التقرير بدليل بورصة عمّان الإرشادي حول إعداد تقارير الاستدامة، فضلًا عن توافقه مع استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر، ودعمه لأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs). وتضمن هذه الأطر مجتمعة أعلى مستويات الشفافية والمساءلة وقابلية المقارنة في عرض أدائنا في مجال الاستدامة.

ونهدف من خلال هذا التقرير إلى تزويد أصحاب المصلحة بنظرة شاملة حول مسيرتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، إذ سنستعرض خلاله آلياتنا المتبعة في إدراج مبادئ الاستدامة في صميم عملياتنا التجارية، والحوكمة، والعمليات اليومية. كما يؤكد هذا التقرير على التزام البنك بالنمو المسؤول، والحرص على الموازنة بين النمو المالي، والإشراف البيئي، والمسؤولية الاجتماعية، والحوكمة الرشيدة.



آراؤكم تُشكّل توجهاتنا

الاستدامة مسيرة مستمرة من التعلّم والتطوّر. لذلك، فإننا نرحّب بملاحظات كافة أصحاب المصلحة لمساعدتنا في تطوير استراتيجياتنا، وممارساتنا في إعداد التقارير.

نرحب بتعليقاتكم واستفساراتكم على: investors.inquiries@capitalbank.jo

للتواصل معنا



linkedin.com/company/capitalbankjo



facebook.com/capitalbankjo



[@capitalbankjo](https://www.instagram.com/capitalbankjo)



capitalbank.jo



كلمة رئيس مجلس الإدارة

نحو اقتصاد أردني منيع: الاستدامة مسؤولية وطنية وقرار استراتيجي

في ظل التحولات التي ترسم ملامح الغد الاقتصادي والاجتماعي، نؤكد في مجموعة كابيتال بنك التزامنا الراسخ برؤيتنا المستقبلية، منطلقين من قناعة تامة بأن الاستدامة ليست خياراً كمالياً، بل حجر الزاوية في بناء اقتصاد أكثر منعة، وركيزة أساسية لضمان ازدهار المجتمع على المدى الطويل.

إنّ نظرنا للتحولات الاقتصادية العالمية المتسارعة تتجاوز منطق "التكيف" أو رد الفعل؛ إذ بادرنا لنكون قوة دافعة نحو نموذج مصرفي ناضج ومسؤول في القطاع المالي الأردني والإقليمي. نموذج يدرك أن الربحية الحقيقية لا يمكن فصلها عن الأثر البيئي والمجتمعي، ويوازن ببراعة بين تحقيق النمو الاقتصادي من جهة، والاستغلال الأمثل لمواردنا وحماية مجتمعنا من جهة أخرى.

وهذه الرؤية الاستراتيجية تنبع من صلب التزاماتنا الوطنية، وتتماشى مع مخرجات رؤية التحديث الاقتصادي (2023-2025)، وتوجيهات البنك المركزي الأردني ضمن استراتيجية التمويل الأخضر (2023-2028)، واتفاقية باريس، التي رسمت جميعها خارطة طريق واضحة نحو اقتصاد أخضر وشامل. إننا نرى في هذه الأطر بوصلة توجه قراراتنا الاستثمارية نحو قطاعات المستقبل، وفي مقدمتها الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة وإدارة الموارد من خلال دعم المشاريع المستدامة، وبما يعزز المرونة الاقتصادية ويساهم في الحد من التغير المناخي.

وبهذا الصدد حصلنا على قرض داعم لرأس المال أخضر (Tier 2) بقيمة 155 مليون دولار أمريكي، يُعد من أكبر التمويلات من نوعه بالشراكة مع مؤسسات تمويلية إقليمية ودولية. ويعزز هذا التمويل قدرتنا على تنفيذ استراتيجيتنا المستقبلية، من خلال توسيع تمويل جميع المشاريع الخضراء، بما في ذلك دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs)، بما ينسجم مع مسار التنمية الاقتصادية المستدامة في المملكة.



ومع التوسع الإقليمي لكابيتال بنك، يواصل مجلس الإدارة ترسيخ معايير الحوكمة والاستدامة كإطار ناظم لأعمال المجموعة، إلى جانب الاستثمار المستمر في تطوير الكفاءات والأنظمة وتعزيز الوعي المؤسسي. ويشكل هذا الالتزام أساساً لتحقيق نمو مسؤول، وإدارة رشيدة للمخاطر، وبناء قيمة طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة.

ويشكّل الالتزام بالحوكمة الرشيدة حجر الأساس في أعمالنا، من خلال دمج مبادئ الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في منظومة إدارة المخاطر وقرارات الائتمان، بما يعزز الشفافية والمساءلة ويرسخ المتانة المؤسسية على المدى الطويل.

ختاماً، إن التزامنا بدمج اعتبارات البيئة والمجتمع والحوكمة هو قرار استراتيجي يهدف لحماية مصالح مساهميننا، لإيجاد قيمة حقيقية ومستدامة لمساهميننا وعملائنا، ولوطننا الذي يستحق منا الأفضل دائماً.

رئيس مجلس إدارة مجموعة كابيتال بنك
باسم خليل السالم



.03

كلمة الرئيس التنفيذي

الاستدامة في كابيتال بنك: من التخطيط الاستراتيجي إلى الممارسة اليومية

شهدت رحلتنا في كابيتال بنك تطوراً نوعياً لمفهوم الاستدامة ليصبح عنصراً فاعلاً في توجيه القرارات وتعزيز النهج المؤسسي على مستوى المجموعة. فلسفتنا بسيطة وواضحة: النمو الحقيقي لا يُقاس فقط بما نحققه من أرباح اليوم، بل بقدرتنا على تكرار هذا النجاح غداً، في بيئة ومجتمع معافيين. وانطلاقاً من إدراكنا بأن الاستدامة رحلة مستمرة، انصبّ تركيزنا خلال الفترة الماضية على ترجمة مبادئ الحوكمة والبيئة والمجتمع إلى إجراءات ملموسة وواقع عملي يُمارس على مستوى المجموعة. لقد قمنا بعملية دمج منهجي لهذه المبادئ في صلب تخطيطنا الاستراتيجي وعملياتنا التشغيلية، بما ينسجم مع تشريعات وتعليمات البنك المركزي الأردني، وتوجيهات بورصة عمان للاستدامة، ومعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، وهذا التوافق يضمن لنا أعلى درجات الامتثال والشفافية في قياس أدائنا، ويكرّس التطبيق المؤسسي الفعلي لهذه المبادئ.

ويتجسد التزامنا بالأثر المحلي في سياساتنا الائتمانية؛ حيث قمنا بتفعيل نظام إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية (ESMS) كجزء لا يتجزأ من قرارات الائتمان، بما يضمن توجيه عمليات التمويل نحو مشاريع مستدامة ومسؤولة، ويعزز قدرتنا على إدارة المخاطر طويلة الأمد وحماية القيمة للمساهمين والمجتمع. وقد واصلنا دورنا الحيوي في تعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة بما يتماشى مع الاستراتيجية الوطنية للاشتغال المالي (2023-2028) من خلال تقديم تسهيلات بقيمة 213 مليون دينار أردني دعماً لقدرتها على النمو وتعزيز مساهمتها في الاقتصاد الوطني.

وعلى صعيد عملياتنا الداخلية، تم توجيه ما نسبته 87% من نفقات مشتريات البنك نحو موردين محليين، في تأكيد على التزامنا بدعم سلاسل القيمة الوطنية وتعزيز تنافسية الشركات الأردنية. كما تتكامل هذه الجهود مع مسار التحول الرقمي الشامل الذي ننفذه، حيث وصلت نسبة استخدام قنواتنا الرقمية إلى 99%. هذا الرقم ليس مجرد مؤشر تقني، بل هو مؤشر بيئي بامتياز؛ فهو يعني تقليل تنقل العملاء، وتقليل استهلاك الورق والموارد، والاعتماد على عمليات ذات أثر كربوني منخفض، فضلاً عن تقديم تجربة مصرفية سلسة وعصرية.

وإيماناً بأن التكنولوجيا وحدها لا تكفي، وأن رأس مالنا البشري يمثل أصلنا الأهم وأساس نجاحنا المستدام؛ لذا واصلنا الاستثمار في التدريب الممنهج لتعزيز الوعي بمفاهيم الاستدامة، إلى جانب برامج تطوير القيادات بالتعاون مع كبرى المؤسسات العالمية، بالإضافة إلى انضمامنا إلى مبادئ تمكين المرأة الصادرة عن هيئة الأمم المتحدة (UN WEPs) لتعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة. إنَّ التقدّم الذي تحقّق خلال عام 2025 هو ثمرة جهد جماعي لموظفينا وشركائنا. وسنواصل خلال المرحلة المقبلة التركيز على تحويل التزاماتنا إلى نتائج ملموسة وقابلة للقياس، تعكس بصدق مسؤوليتنا تجاه الاقتصاد والمجتمع، وتدعم نمواً مسؤولاً ومستداماً يليق بمكانة كابيتال بنك

الرئيس التنفيذي لكابيتال بنك
تامر غزالة





04

الملخص التنفيذي

أبرز إنجازاتنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية لعام 2025: تعزيز الحوكمة، وإحداث أثر ملموس، وتوسيع نطاق التمويل المستدام

واصل كابيتال بنك في عام 2025 جهوده في إدراج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في الحوكمة وقرارات الإقراض، إضافةً إلى توسيع نطاق التمويل المستدام، وتحقيق تقدماً في مبادرات إدارة الأثر التشغيلي بما ينسجم مع الأولويات الوطنية وأفضل الممارسات المُتبعة في إعداد التقارير.

البيئة

80%

نسبة التحويل من أسطول المركبات إلى مركبات هجينة/كهربائية



الاجتماعية

العملاء

96%

نسبة الرضا

المجتمع

2.5 مليون

استثمار في المسؤولية الاجتماعية للشركات

الموظفين

28,000+ ساعة

استثمار في التدريب والتطوير



الحوكمة

نظام الإدارة البيئية والاجتماعية

تطبيقه على مستوى أنشطة الإقراض لإدارة المخاطر ذات الصلة مع الإشراف عليه ومراقبته من قبل مجلس الإدارة



التمويل المستدام

155 مليون دولار أمريكي

تأمين قرض أخضر مساند



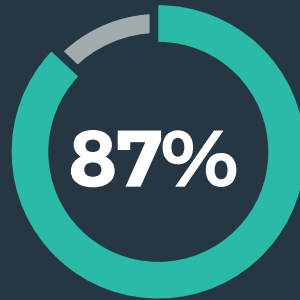


أبرز الآثار المتحققة

41.7

مليون دينار أردني

القروض الخضراء
المصرفية



نسبة الإنفاق
على المشتريات المحلية

213.7

مليون دينار أردني

تمويل الشركات
الصغيرة والمتوسطة

أولوياتنا لعام 2026

1. تعزيز مراعاة مخاطر الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وتحسين اتساق البيانات على مستوى الإقراض والعمليات التشغيلية
2. توسيع نطاق منتجات التمويل الأخضر والتمويل المرتبط بالشمول، وتوسيع نطاق تغطية التقارير ذات الصلة
3. الاستمرار في تنفيذ مبادرات إدارة الأثر التشغيلي، والمضي قُدَمًا نحو الحصول على شهادة الريادة في الطاقة والتصميم البيئي "LEED" (الفئة الذهبية)







05

نبذة عن كأبیتال بنك

يقع المقر الرئيسي للبنك في عمّان، ويتمتع بحضور قوي ومتنامٍ في كل من الأردن، والعراق (من خلال ملكيته للحصة الأكبر من المصرف الأهلي العراقي)، والمملكة العربية السعودية، إلى جانب تواجده في مجال الخدمات الاستثمارية في الإمارات العربية المتحدة من خلال كاييتال للاستثمارات (في مركز دبي المالي العالمي).

حتى تاريخ 31 كانون الأول 2025، بلغت الأصول الإجمالية للمجموعة 8.7 مليار دينار أردني، إضافةً إلى أسهم بقيمة 989 مليون دينار أردني.



989 مليون دينار أردني

إجمالي الأسهم



8.7 مليار دينار أردني

إجمالي الأصول



الأثر التشغيلي

فروع كابيتال بنك وأماكن تواجده في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا



1

المملكة العربية السعودية



41

العراق



34

الأردن

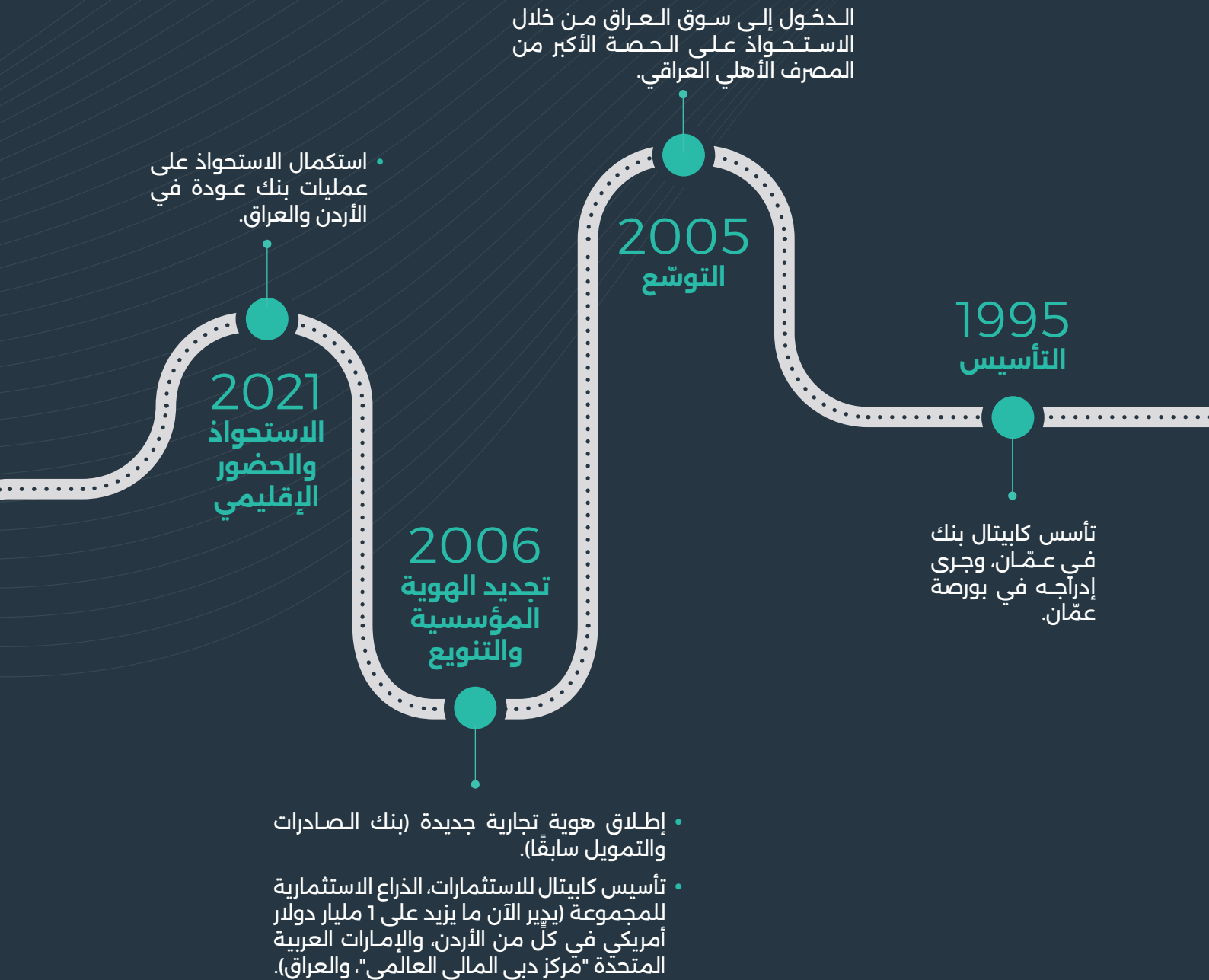


GRI 2

ثلاث عقود من الإنجازات والتحول الاستراتيجي

في السنوات الثلاثين الماضية، تحولت مجموعة كابيتال بنك من مؤسسة محلية إلى مجموعة مالية إقليمية، بفضل التحول المتواصل، والالتزام بالنمو، والرؤية الاستراتيجية الواضحة. وتعكس المحطات التي مرّت بها المجموعة قدرتها على التكيف، والتطوير، وتعزيز مرونتها طويلة الأجل.

بفضل توسّع حضوره الإقليمي، وقدراته الرقمية المتطورة، وشراكاته القوية، يتمتع البنك بمكانة تتيح له مواجهة التحديات، واغتنام الفرص الجديدة، والمضي قُدماً بثبات، وثقة.



2024 رفع التصنيف الائتماني والاعتراف القطاعي

• رفعت وكالة موديز تصنيف كابيتال بنك من "B1" إلى "Ba3" (وهي أول ترقية للتصنيف طويل الأجل للبنك منذ أكثر من 20 عامًا).

• أبرز الجوائز القطاعية:

1. أفضل بنك رقمي في الأردن - يورو موني
2. أفضل تطبيق بنكي في الأردن - مجلة الأعمال الدولية
3. أفضل بنك في إدارة النقد - ذا ديجيتال بانكر

• إطلاق منصة "بليتك" - المصرف الرقمي للمجموعة.

• إصدار أول سندًا دائمًا من الدرجة الأولى في الأردن بقيمة 100 مليون دولار أمريكي، مُدرجة في بورصة ناسداك دبي.

• أصبح صندوق الاستثمارات العامة السعودي شريكًا استراتيجيًا (بخصصة تصل إلى 24%).

• إتمام إجراءات الاندماج والاستحواذ على بنك سوسيتيه جنرال في الأردن.

• ارتفاع قيمة أصول المجموعة بنسبة 45%، حيث بلغت 6 مليار دينار أردني.

2023 التحول

• إطلاق برنامج تحوّل على مستوى المجموعة يركّز على التحوّل الرقمي، والتميز التشغيلي.

• افتتح المصرف الأهلي العراقي فرعًا في المملكة العربية السعودية، وأصبح أول مصرف عراقي يعمل في المملكة.

• التصنيف ضمن أفضل 50 بنكًا في الشرق الأوسط بحسب مجلة فوربس.

• توسيع نطاق عمليات التّأجير في الأردن والعراق.

2025 الحفاظ على الزخم

• 201 مليون دينار أردني صافي الربح.

• بلغ إجمالي الأصول 8.7 مليار دينار، فيما تصل الودائع إلى 5.9 مليار دينار.

• حصل البنك على عدة جوائز إقليمية وعالمية (أنظر الصفحة 53).

• تركّز المجموعة بشكل أكبر على:

1. التحوّل الرقمي والذكاء الاصطناعي.
2. الأمن السيبراني والبنية التحتية الرقمية.
3. الشمول المالي ضمن خطة التحديث الاقتصادي للأردن.
4. ممارسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والتمويل الأخضر.
5. الثقافة المؤسسية، وإدارة المخاطر، ورفاه الموظفين.

2022 النمو



الرؤية، والرسالة، والركائز الاستراتيجية



رسالتنا

تتجسد رسالتنا في تبسيط العمليات المصرفية اليومية، ودعم الازدهار الاقتصادي من خلال الرقمنة، والابتكار، وتقديم تجارب مخصصة تلبي احتياجات العملاء.



رؤيتنا

تتمثل رؤيتنا في أن نصبح من ضمن البنوك الرائدة في المنطقة من خلال وضع عملاتنا وموظفينا في جوهر استراتيجيتنا، وتمكينهم من اتخاذ قرارات حياتية مستنيرة.



الركائز الاستراتيجية

تحدّد الركائز الاستراتيجية أساس نمو كابيتال بنك على المدى الطويل، وتوجّه كيفية تقديم القيمة لأصحاب المصلحة. إذ تُترجم رؤيتنا ورسالتنا إلى أولويات واضحة تُشكّل قراراتنا التجارية، وتُعزز نتائج الاستدامة.

موظفونا	النمو المستدام	التركيز على العملاء	التميز التشغيلي
نستثمر في كوادرنّا البشرية التي تُمثّل أهم الأصول التي نمتلكها، من خلال توفير بيئة عمل مُلهمة تُركّز على البناء المستمر للقدرات.	توسيع نطاق المجموعة إقليميًا، وتعزيز الخدمات المصرفية العابرة للحدود، وتنويع مصادر الإيرادات، وتحسين إطار إدارة المخاطر بما يسهم في تحقيق نمو مستدام ومربح يُعزز من القيمة المتحققة للمساهمين.	تقديم قيمة شاملة تُلبي الاحتياجات المصرفية والاستثمارية لعملائنا، وتتمحور حول التميّز في تقديم الخدمات، والارتقاء بتجربة العملاء.	تعزيز قدراتنا الرقمية ومواصلة رحلة التحول الرقمي من خلال الابتكار المستمر وإنشاء بنية تحتية فعالة ومواكبة للتغيرات المستقبلية.

تجربة العميل خدمتكم أولويتنا



يُشكّل العملاء الأساس الذي نستند إليه في جميع عملياتنا، إذ نتخذ كافة قراراتنا، ونُقيّم نتائجنا بناءً على مدى استفادة عملائنا منها. ونحرص على تلقي ملاحظاتهم، وفهم احتياجاتهم المختلفة، لنصنع تجربة تُلأَم خصوصيتهم، وتقدّم لهم خدمة مرنة وشخصية تعكس توقعاتهم.

موظفونا



مستعدون للاستثمار في موظفينا، أعظم أصولنا

يُمثّل الموظفون الركيزة التي تعتمد عليها كافة أعمالنا. إذ تتجسد قوة مجموعة كابيتال في كفاءة كوادرها. ونحرص على الاستثمار في موظفينا لتمكينهم من تعزيز قدراتهم، وتحقيق التميّز القيادي. كما نؤكد على التزامنا بتوفير بيئة عمل داعمة تشجع موظفينا على الاستمرار في تحقيق الأثر.

الطموح

مستعدون لنخطو نحو آفاق أوسع



نؤمن بأن النجاح مسيرة مستمرة، وأن دافعنا المشترك نحو النمو والإنجاز يعزز من حماسنا، ويمنحنا طاقة إيجابية معدية. ونركّز باستمرار على إيجاد الحلول، ونعمل كل يوم بروح من الإلهام لنُحقق الأثر من خلال مواهبنا، وشغفنا، واجتهادنا.

النزاهة

جاهزون لفعل الصواب دائماً



نلتزم بالصدق والوضوح، ونعمل دائماً بما يحقق المصلحة الفضلى لشركائنا. كما نتعاون بانفتاح للوصول إلى الحقيقة، ونختار الطريق الصحيح حتى لو كان أصعب الخيارات، فمسؤوليتنا الأخلاقية ليست مجرد سلوك، بل جزءاً أصيلاً من هويتنا المؤسسية.

الابتكار

مستعدون لخوض رحلة التغيير



يتميز كابيتال بنك بالمرونة والقوة، وهو ما يتيح لنا التعامل مع كل يوم بعقلية فضولية تبحث عن التحديات لتحويلها إلى فرص ابتكار تعزز نمونا المستمر. حيث نعمل على اعتماد حلولاً جديدة، والتكيف معها، واتخاذ الإجراءات بسرعة وفعالية.

المساءلة

مستعدون لتحمل المسؤولية



نتحمل مسؤولية النتائج، ونمتلك الصلاحية لاتخاذ القرارات التي تقود إليها؛ ونستند في ذلك إلى تفكير نقدي، وخبرات سابقة تُلهمنا لتنفيذ المبادرات التي تمكّننا من تحقيق التميز.

العضويات والاتحادات التي ينتمي إليها البنك



الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب
World Union of Arab Bankers



غرفة تجارة الأردن
JORDAN CHAMBER OF COMMERCE



جمعية المصدرين الأردنيين
Jordan Exporters Association



Institute of Banking Studies
معهد الدراسات المصرفية



اتحاد المصارف العربية
Union of Arab Banks



جمعية البنوك في الأردن
Association of Banks in Jordan

جمعية رجال الأعمال الأردنيين
Jordanian Businessmen Association



The American Chamber
of Commerce in Jordan

الجوائز والتكريمات

حقّق كابيتال بنك إنجازات حصد من خلالها تقديرًا مميّزًا على مستوى القطاع المالي العالمي. وتعكس هذه الجوائز التزام المجموعة بالابتكار وجودة الخدمة، وترسّخ مكانتها ضمن أكثر المؤسسات المصرفية تقدّمًا في المنطقة.

• جائزة "صفقة العام" من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)

حصل البنك على هذه الجائزة تقديرًا عن دوره الريادي في التمويل المستدام وتطبيق مبادئ الاستدامة، وهذا يمثل ثاني تقدير متتال بعد نيله جائزة البنك الشريك الأكثر نشاطًا في إصدار عمليات تمويل التجارة الدولية. (يرجى الاطلاع على الصفحة 41 للمزيد من التفاصيل).



European Bank
for Reconstruction and Development

• أفضل بنك في إدارة النقد في الأردن

حصل البنك على هذه الجائزة تقديرًا لدوره الريادي في ابتكار حلول متقدمة لإدارة النقد، من خلال تقديم منتجات مصمّمة خصيصًا لدعم الشركات في إدارة السيولة، وتحسين التدفقات النقدية، وتنفيذ المعاملات الدولية بكفاءة.



• أفضل بنك في الأردن لعام 2025

حصل البنك على هذه الجائزة تقديرًا لالتزامه بتقديم حلول مالية مبتكرة وشاملة. (يرجى الاطلاع على الصفحة 53 للمزيد من التفاصيل).



• أفضل تطبيق مصرفي في الأردن لعام 2025

حصل البنك على هذه الجائزة تقديرًا لالتزامه بتقديم حلول مصرفية مبتكرة، وأمنة، وسهلة الاستخدام.



• أفضل تطبيق للهاتف المحمول في الأردن

حصل على هذه الجائزة للعام الثاني على التوالي. (يرجى الاطلاع على الصفحة 53 للمزيد من التفاصيل بشأن عروضنا وخدماتنا الرقمية، وتطبيقاتنا المصرفية).



• أفضل خدمات إدارة ثروات في الأردن لعام 2025

حصل البنك على هذه الجائزة تقديرًا لسجلّه الحافل في تقديم حلول مخصصة، ومبتكرة لإدارة الثروات مصممة لتلبي الاحتياجات الفريدة للعملاء



• جائزة "التميز في تطبيق البيانات والذكاء الاصطناعي" في قمة الشرق الأوسط

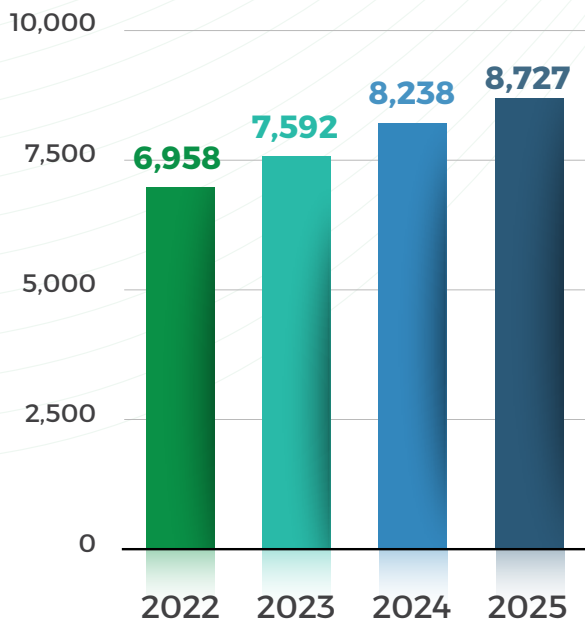
حصل البنك على هذه الجائزة تقديرًا لاستخدامه الاستراتيجي للذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات في تعزيز الابتكار، وتحسين تجربة العميل، ورفع كفاءة العمليات. (يرجى الاطلاع على الصفحة 53 للمزيد من المعلومات).



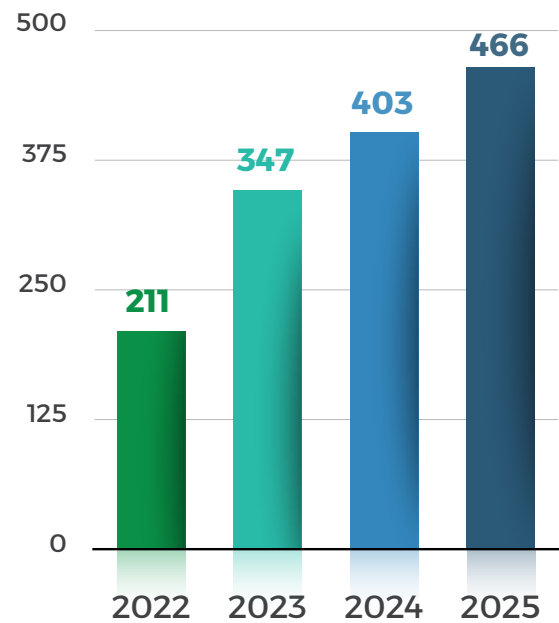


الأداء المالي والاقتصادي

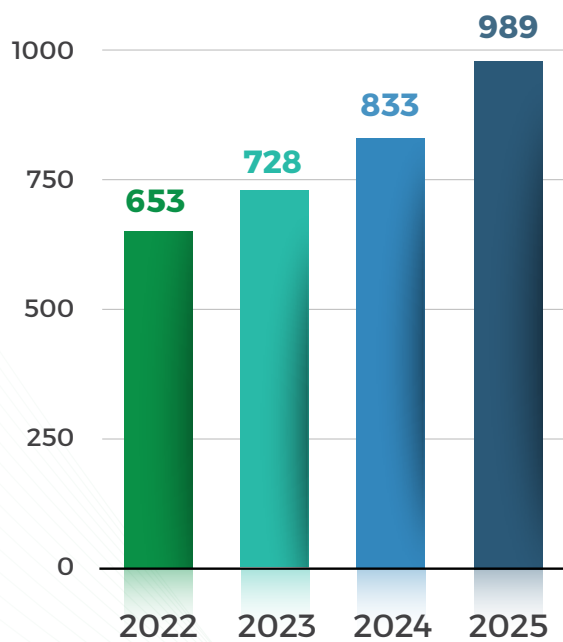
واصل كابيتال بنك الأردن تعزيز مركزه المالي خلال عام 2025 من خلال النمو المنضبط، والإدارة الرشيدة للمخاطر، والتوسع الإقليمي المدروس، بما يدعم تحقيق القيمة طويلة الأجل للعملاء والمساهمين.



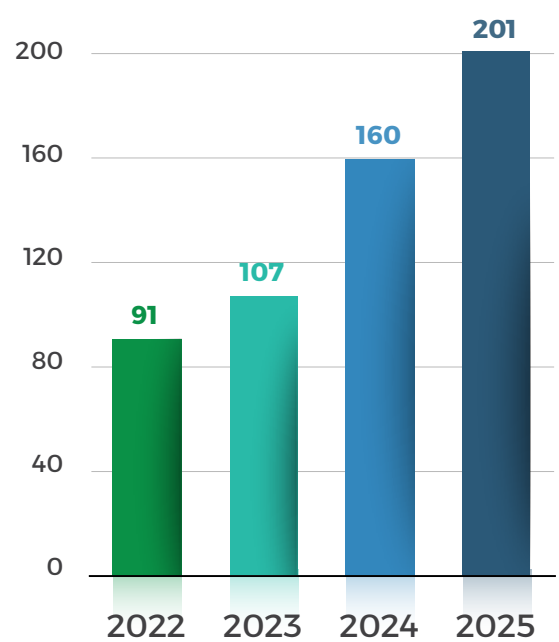
إجمالي الأصول
(مليار دينار أردني)



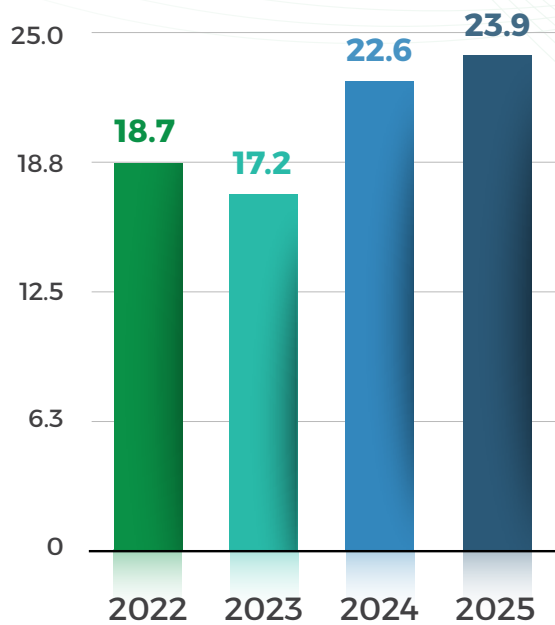
الإيرادات
(مليون دينار أردني)



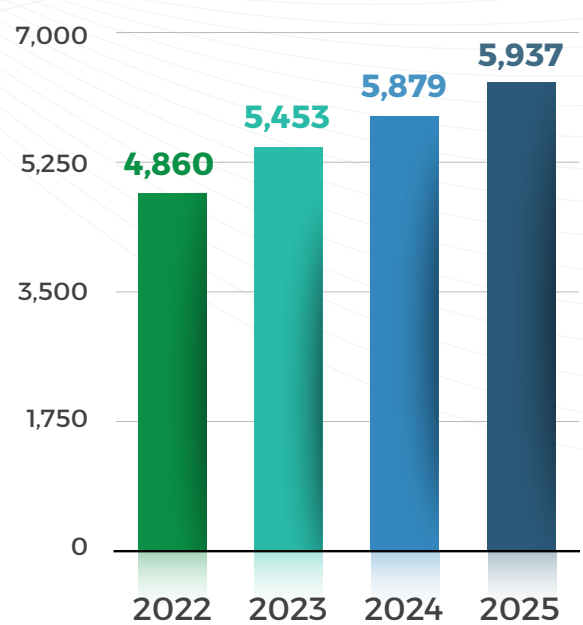
إجمالي الأسهم
(مليون دينار أردني)



صافي الربح
(مليون دينار أردني)



نسبة العائد على حقوق الملكية
(%)



ودائع العملاء
(مليار دينار أردني)

إطار الاستدامة والمواءمة الاستراتيجية

يُوضّح إطار الاستدامة لدى البنك كيفية إدراج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن نموذج العمل، ونظام الحوكمة، وعمليات اتخاذ القرارات على مستوى البنك. إذ يضمن هذا الإطار إدراج الاستدامة ضمن استراتيجية البنك، وعملياته، وثقافته، بما يتيح النمو المسؤول الذي يُسهم في تحقيق القيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة، إضافةً إلى دعم الأهداف التنموية الوطنية، والعالمية.

يرتكز نهجنا على **المساءلة، والشفافية، والأثر**، بما يتوافق مع الأولويات الوطنية، والمعايير الدولية التي توجّه التمويل المستدام، والممارسات المصرفية المسؤولة.

الأطر الوطنية:

- دليل بورصة عمّان الإرشادي حول إعداد تقارير الاستدامة.
- استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر.
- التوجيهات الوطنية بشأن إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية

المعايير الدولية:

- معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI).
- أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN SDG's).
- اتفاقية باريس بشأن التغير المناخي.

تفعيل إطار الاستدامة

يُطبّق إطار الاستدامة من خلال هياكل حوكمة واضحة، وسياسات مخصّصة، وآليات أداء معتمدة على مستوى المجموعة. ويتولى مجلس الإدارة مسؤولية الإشراف على موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، الذي بدوره يفوّض المسؤوليات الإشرافية إلى لجان متخصصة، والإدارة التنفيذية لضمان التطبيق المتسق في جميع وحدات الأعمال. كما تُدمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في قرارات تخصيص رأس المال، وسياسات الإقراض والاستثمار، والعمليات التشغيلية، وبرامج بناء القدرات، بما يعزّز المساءلة والمواءمة مع تطلّعات البنك في مجال الاستدامة.

يرجى الاطلاع على تفاصيل حوكمة الاستدامة في **القسم 10، الصفحة رقم 80**.

التواصل مع أصحاب المصلحة

يلتزم كابيتال بنك بالتواصل الشفاف والفعال والبناء مع جميع أصحاب المصلحة. ويُجري البنك مراجعات دورية، وتحديثات مستمرة لوثائق سياسات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية بما يعكس تطور القوانين، والأنظمة، والأهداف، والاستراتيجيات. ويتم إيصال أي تحديثات أو تغييرات في التوقعات بسرعة إلى جميع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين لضمان الاتساق، والمساءلة. كما يحرص البنك على ترسيخ بيئة عمل شاملة، وأخلاقية، وتعاونية تقدّر التنوع، وتكافؤ الفرص والشمول. ويمتد هذا الالتزام إلى دوره المجتمعي، حيث ينخرط البنك مع المجتمعات المحلية بهدف تعزيز العلاقات، ودعم التنمية الاجتماعية، وتحقيق قيمة مشتركة.

الأهمية النسبية

تحدّد الموضوعات الجوهرية لكابيتال بنك قضايا الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الأكثر ارتباطًا بعملياته، وبأصحاب المصلحة لديه، وبأثره الاقتصادي، والاجتماعي، والبيئي الأوسع. وتوجّه هذه الموضوعات استراتيجية الاستدامة، وإدارة الأداء، وأولويات الإفصاح.

تعزيزًا للمواءمة والشفافية، يواصل البنك الاسترشاد بأبرز معايير إعداد تقارير الاستدامة والإرشادات المحلية، بما يضمن وضوح الإفصاحات، وقابليتها للمقارنة، وجدواها في اتخاذ القرارات.

وفي الوقت ذاته، جرى تحديد **المخاطر والفرص المناخية** وتحليلها ضمن تقرير الإفصاحات المناخية الذي يعمل البنك على إعداده، والذي بدوره سيوسّع نطاق الموضوعات الجوهرية الحالية. وسيُسهم هذا العمل في تعميق فهم البنك لتعرّضه لآثار تغيّر المناخ، بما في ذلك المخاطر المالية وفرص التحوّل، بما يعزّز مواءمته مع معايير الاستدامة والإفصاح العالمية.



الركيزة 3 الحوكمة



تطبيق حوكمة
مؤسسية قوية
ومسؤولة

الركيزة 2 المجتمع



تحقيق القيمة
لموظفينا
ومجتمعاتنا

الركيزة 1 البيئة



العمل المناخي
وحماية البيئة

نلتزم بأعلى معايير النزاهة،
والمساءلة، والشفافية،
ونعتمد التكنولوجيا
والمنهجيات المبتكرة
لضمان اتخاذ القرارات
المسؤولة والمستدامة.

9 أمن البيانات

10 الابتكار والتحول الرقمي

11 دمج عوامل الحوكمة
البيئية والاجتماعية
والمؤسسية في
التحليلات الائتمانية

12 الامتثال والسلوك
الأخلاقي.



نعمل على بناء منظومة
مزدهرة تدعم النمو والتطور
لموظفينا وعملائنا
ومجتمعاتنا، إلى جانب
ضمان تكافؤ الفرص وتعزيز
الرفاه المالي.

4 المساواة بين الجنسين
وتنمية القوى العاملة
والحفاظ على رفاهها

5 المجتمعات المحلية
6 الشمول والثقافة
المالية

7 تنمية الشركات
الصغيرة والمتوسطة

8 تجربة العملاء ورضاهم

نحن ملتزمون بحماية
البيئة، ومعالجة التحديات
المناخية من خلال الحد من
أثرنا بصورة فاعلة، وتعزيز
الممارسات المستدامة،
بما يساهم في تحقيق
مستقبل أنظف.

1 التغير المناخي
والتخلص من
الانبعاثات الكربونية

2 الإدارة البيئية

3 الإقراض والاستثمار
المستدام





06

تحقيق القيمة من خلال عملياتنا المصرفية

نسعى لتحقيق القيمة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية من خلال الممارسات المصرفية المسؤولة والشاملة.

نسعى، عبر قطاعاتنا المؤسسية، والشركات الصغيرة والمتوسطة، وقطاع الأفراد، إلى توسيع نطاق الحصول على التمويل، وتوفير المرونة لعملائنا، ودعم أولويات التنمية الوطنية في الأردن، إذ يدمج نهجنا اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن أنشطة الإقراض، والاستشارات، وتصميم المنتجات، بما يضمن أن تُسهم عملياتنا في تحقيق الاستدامة طويلة الأجل.

دعم نمو الشركات

بلغ حجم الإقراض
الموجّه للشركات
الصغيرة والمتوسطة

213.7 مليون
دينار أردني

ما يمثل 8.54% من
إجمالي محفظة
القروض لدى البنك.

يدعم كابيتال بنك عملاءه من المؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال سياسات الإقراض المسؤول المتوافقة مع التشريعات الوطنية، ومبادئ الاستدامة. كما يطبّق البنك نظامه للإدارة الاجتماعية والبيئية بهدف إدراج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والمالية ومتطلبات الشمول ضمن قرارات الإقراض. ويتوافق هذا النظام مع توجيهات المركزي الأردني التي تُشجّع على دمج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، والشمول المالي في الممارسات المالية، ولا سيّما للشركات الصغيرة والمتوسطة، والقطاعات ذات الأولوية.

نتعاون مع الصناديق التنموية، والشركاء الدوليين، وبرامج الضمان لتوسيع نطاق الحصول على التمويل والحد من المخاطر، لا سيّما للشركات الصغيرة محدودة الضمانات.

برامج تسهيل الحصول على التمويل

يشارك كابيتال بنك بفاعلية في المبادرات الريادية لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة التي يقودها البنك المركزي الأردني وشركاء التنمية الدوليين، تعزيزًا للنمو الاقتصادي وتوسيعًا لفرص الشمول. ويركّز دعمنا على:

- الشركات التي تقودها النساء والشباب
- المشاريع الخضراء والمستدامة بيئيًا
- الابتكار والتطوير التقني
- الشركات التي تعمل في المناطق التي تعاني من نقص الخدمات

معايير الإقراض والشفافية

تمكين الشركات التي تنهض بمستقبل الأردن

يرتكز نهجنا في الإقراض على الوضوح والعدالة والشفافية، بما يمنح الشركات الصغيرة والمتوسطة الثقة في الإجراءات المتبعة. ونلتزم بتطبيق إرشادات البنك المركزي الأردني المتعلقة بالأهلية وتقييم المخاطر، كما نتخذ تدابير إضافية تهدف إلى توسيع نطاق الحصول على التمويل.

- الاستفادة من قنوات التمويل منخفضة التكلفة لإعادة الإقراض بأسعار فائدة أقل.
- استخدام آليات الضمان القائمة على تقاسم المخاطر لتخفيف متطلبات الضمانات.
- تقديم الدعم الاستشاري من مديري العلاقات لمساعدة الشركات الصغيرة والمتوسطة في تعزيز ممارساتها المالية.

الشركات الصغيرة والمتوسطة في الاقتصاد الأردني: الواقع الهيكلي ودور المؤسسات المالية

تشكّل الشركات الصغيرة والمتوسطة النسبة الأكبر من الشركات المسجلة في الأردن، ما يمنح هذا القطاع أهمية اقتصادية كبيرة من حيث توفير فرص العمل، وتحقيق القيمة، وتعزيز ديناميكية السوق. وفي المقابل، تفرض الخصائص الهيكلية للعديد من هذه الشركات قيودًا عملية قد تحد من قدرتها على الوصول الفعّال إلى المنتجات المالية الرسمية وآليات الدعم المتاحة، الأمر الذي يجعل الشمول المالي وإتاحة التمويل محورين أساسيين لهذا القطاع.

تشمل أبرز التحديات الشائعة على مستوى القطاع ما يلي:

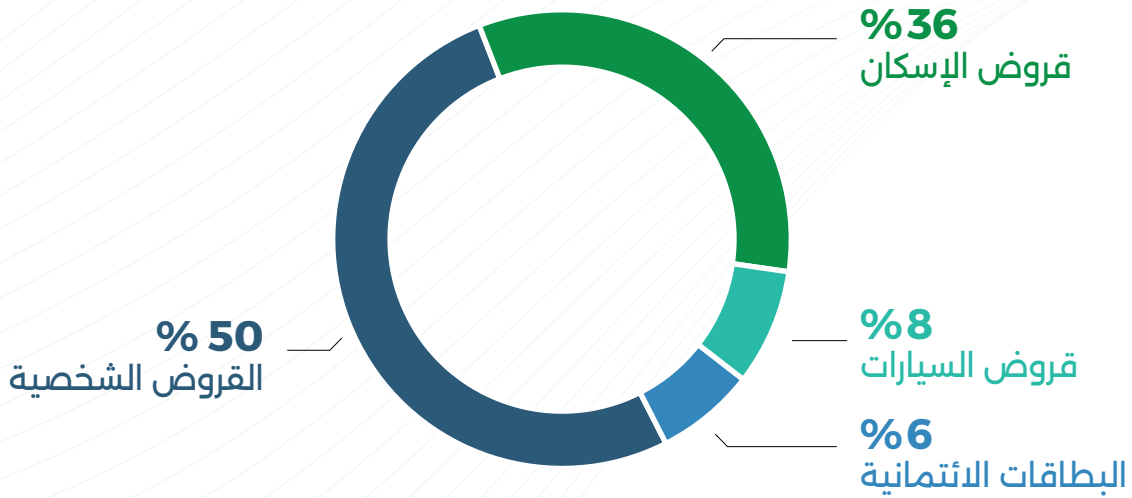
- **الفجوات في الثقافة المالية والقدرات المؤسسية**، لا سيما لدى الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تفتقر لوجود هياكل داخلية كافية لإعداد الميزانيات، وتخطيط التدفقات النقدية، وإعداد التقارير المالية.
- **محدودية الاستفادة من برامج الدعم الفني والحوافز**، وغالبًا ما يعكس ذلك قيودًا في القدرات أو ترددًا لدى أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة في الانخراط في مبادرات الدعم المنظمة.
- **محدودية توافر الضمانات**، ما يشكّل حاجزًا رئيسيًا أمام وصول الشركات الصغيرة والمتوسطة القابلة للاستمرار إلى الائتمان.

يستند نهج كاييتال بنك في تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى التعامل مع هذه التحديات بوصفها خصائص هيكلية متأصلة في هذا القطاع، وليس باعتبارها مخاطر ائتمانية استثنائية أو منفصلة. ويُسهّم هذا الإطار في توجيه كيفية تقييم علاقات الشركات الصغيرة والمتوسطة وإدارتها ضمن الأطر المعتمدة لدى البنك. وعلى نطاق أوسع، تتم معالجة بعض هذه التحديات من خلال ترتيبات الضمان وآليات تقاسم المخاطر المتاحة للمقترضين المؤهلين، بما يدعم الشمول المالي ويزيد من فرصة الوصول إلى التمويل عند استيفاء شروط الأهلية.

تمكين العملاء

يقدم كابيتال بنك منتجات مالية مسؤولة وشفافة تدعم رفاه العملاء وصحتهم المالية المستدامة. ونعمل على تحديث سياسات قطاع الأفراد لدينا بانتظام لضمان توافقها مع المتطلبات التنظيمية واحتياجات العملاء. وفي عام 2025، عقدنا عدة برامج تدريبية لفرق الفروع، ومراكز الاتصال عقب تحديث السياسات وإطلاق حملات المنتجات الجديدة، لضمان تقديم خدمات متسقة ودقيقة.

لمحة عن محفظة الخدمات المقدمة للأفراد



استفاد

**26% من العملاء
من قطاع الأفراد**

في عام 2025 من منتجات الشمول المالي المصممة لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، وتعزيز الاستقرار الاقتصادي، ودعم اتخاذ القرارات المالية المستنيرة.

GRI 203, 413

الشمول المالي

نستمر في الاستثمار في حلول تساهم في إزالة العقبات، وتحسين إمكانية الوصول، وتعزيز المرونة المالية طويلة الأجل، إيماناً منا بالأهمية الجوهرية للشمول المالي في تمكين الأفراد والمجتمعات مثل القروض المقدمة للنساء، والشباب، وذوي الدخل المنخفض (أقل من 700 دينار أردني).

الثقافة المالية وشفافية التعامل مع العملاء

يلتزم كابيتال بنك بالتواصل بوضوح وسهولة، لتمكين العملاء من اتخاذ قرارات مالية مدروسة. حيث كتبنا كافة الشروط والأحكام بلغة واضحة، ودرّبنا موظفي الفروع ومراكز الاتصال على ما يلي:

- شرح مزايا المنتجات والمسؤوليات المرتبطة بها بوضوح.
- ضمان فهم العملاء الكامل للرسوم والشروط والمخاطر المحتملة.
- تعزيز الاقتراض المسؤول، واتخاذ القرارات المستنيرة.

نقوم بدعم عملائنا من خلال الإرشادات الواضحة، وممارسات الإقراض المسؤولة، وتعزيز الوعي المالي.

GRI 203, 413

قصة نجاح: توسيع التمويل الأخضر للمستهلكين من خلال برنامج التقسيط المريح

خلال عام 2025، عمل كابيتال بنك على توسيع محفظة الحلول الخضراء للعملاء الأفراد من خلال برنامج التقسيط المريح، بما يتيح للعملاء الوصول إلى مجموعة مختارة من المنتجات الصديقة للبيئة. ويهدف البرنامج إلى توسيع نطاق توفّر المنتجات المستدامة من خلال توفير أقساط بدون فوائد وخصومات حصرية، ما يحد من الأعباء المالية الأولية على العملاء. يتوافق هذا البرنامج مع التزامنا بتعزيز أنماط الاستهلاك المستدام، وتمكين العملاء من التحول نحو أساليب حياة منخفضة الانبعاثات، وأكثر كفاءة في استهلاك الموارد.

توسيع نطاق البرنامج في 2025

في عام 2024، شمل برنامج التقسيط المريح ثلاثة تجار يقدمون منتجات صديقة للبيئة. بحلول عام 2025، وسّع البنك الشبكة لتضم 25 تاجرًا. أتاح هذا التوسع أمام العملاء الوصول إلى نطاق أوسع وأكثر تنوعًا من المنتجات المستدامة، بما يشمل:

- ♦ أنظمة الطاقة الشمسية

- ♦ الأجهزة المنزلية الموفرة للطاقة

- ♦ المركبات الكهربائية والهجينة

- ♦ المنتجات المستدامة الأخرى (مثل: الأجهزة الموفرة للمياه، وتقنيات العزل).

يعكس هذا التوسع تنامي طلب العملاء على خيارات التمويل المسؤول، ويجسّد توجه البنك نحو تسريع اعتماد السوق للحلول المستدامة.

توسيع نطاق
الوصول
للمنتجات
المستدامة



التمويل المستدام

يلعب التمويل المستدام دورًا محوريًا في تعزيز التحول نحو الاقتصاد منخفض الكربون، كما يدعم المشاريع التي تُسهم في إحداث أثرًا بيئيًا واجتماعيًا إيجابيًا. ويلتزم البنك بإدراج اعتبارات الاستدامة ضمن أنشطة التمويل، بما يضمن أن تُسهم القروض التي يقدمها في دعم النمو المسؤول، إلى جانب المواءمة مع المعايير الوطنية والدولية مثل: إرشادات البنك المركزي الأردني، والاتحاد الأوروبي. ويجري تتبّع المحفظة الخضراء لدى البنك باعتبارها مؤشر أداء رئيسي. في عام 2025، نجح كابيتال بنك في تأمين ما يلي:



5.0 مليون دينار أردني

تم استلامها من خلال التسهيل الائتماني الأخضر المباشر لصالح كابيتال للتأجير التمويلي، والمقدم من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وبرامج تمويل الاقتصاد الأخضر.

3.4 مليون دينار أردني

قروض خضراء تمت الموافقة عليها لتنمية محفظة ائتمان برامج التمويل الأخضر*

41.7 مليون دينار أردني

قروض خضراء تم صرفها



نواصل التزامنا بتقديم حلول تمويلية مبتكرة تُساعد في نمو الاقتصاد الأخضر، وتُساهم في تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من تحقيق النجاح المستدام.

- تامر غزالة، الرئيس التنفيذي

تأمين قرض أخضر مساند بقيمة 155 مليون دولار أمريكي

وقّع كابيتال بنك اتفاقية قرض أخضر مساند بقيمة 155 مليون دولار أمريكي (الشريحة الثانية)، والتي تُعد من أكبر التسهيلات من نوعها بقيادة البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، ومجموعة من المؤسسات التمويلية الدولية والإقليمية المرموقة. وتُعكس هذه الاتفاقية الممتدة لـ 10 سنوات الثقة الدولية المتزايدة في الاقتصاد الأردني، وتدل على قوة استراتيجية كابيتال بنك الطموحة، ومتانة وضعه المالي.

ويأتي هذا القرض المساند، المصنّف ضمن الشريحة الثانية من رأس المال التنظيمي للبنك وفقاً لتعليمات رأس المال التنظيمي المستندة إلى معايير بازل III الصادرة عن البنك المركزي الأردني، بمشاركة تحالف مصرفي من مؤسسات مالية دولية وعربية، بقيادة البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، ويضم صندوق ILX، وصندوق أوبك للتنمية الدولية (OPEC Fund)، والصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي (الصندوق العربي)، وصندوق جرين فور جروث (GGF)، وصندوق سَنَد للمشاريع المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

يُساهم هذا التمويل في تعزيز قدرة البنك على دعم المشاريع الخضراء، وتعزيز النمو الاقتصادي المستدام، وتوسيع قاعدة التمويل المخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة، بما ينسجم مع التزام البنك الراسخ بالتنمية المستدامة في الأردن.



European Bank
for Reconstruction and Development

جائزة "صفقة العام" من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)

جاءت هذه الجائزة تكريمًا لجهود البنك المتميزة وريادته في مجال التمويل المستدام، إلى جانب التزامه الراسخ في إدراج ممارسات الاستدامة ضمن الاستراتيجية الشاملة للبنك. إذ تُسلّط الجائزة الضوء على دور البنك المحوري في دعم المشاريع المستدامة، وتعزيز التمويل المسؤول.

وجرى تقديم هذه الجائزة من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية خلال اجتماعه السنوي لعام 2025 المُنعقد في لندن، في شهر أيار.

شراكات التمويل التجاري المتوافقة مع التوجهات المناخية من خلال المصرف الأهلي العراقي

يملك كابيتال بنك الحصة الاستراتيجية الأكبر من المصرف الأهلي العراقي، الذي يُعد أحد البنوك التجارية الخاصة الرائدة في العراق. وفي عام 2025، أبرم المصرف شراكتين في مجال التمويل التنموي أسهمتا في تعزيز الوصول إلى التمويل التجاري، وتوفير التمويل للقطاعات التي تُسهم في الحد من آثار التغير المناخي، والتكيف معه في السوق العراقية.

تمكين الإقراض المتوافق مع الأهداف المناخية من خلال الضمانة الاستثمارية

في نوفمبر 2025، قدّمت "GuarantCo" التابعة لمجموعة تطوير البنية التحتية الخاصة (PIDG)، ضمانًا جزئيًا لمحفظه قروض بقيمة 70 مليون دولار أمريكي لدى المصرف الأهلي العراقي. وأسهمت هذه الصفقة في توفير مرونة رأسمالية ساعدت المصرف على توجيه الإقراض نحو قطاعات تشمل المباني الخضراء والحاصلة على شهادة "إيدج" للأبنية الخضراء، إلى جانب قطاعي التصنيع والزراعة.

سيوجّه أكثر من 60% من رأس المال المضمون ضمن هذه المحفظة لدعم المشاريع التي تُسهم في الحد من آثار التغير المناخي، ويمكن تصنيف ذلك ضمن التمويل المناخي. وتتوافق هذه العملية مع الهدف الثامن من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة - العمل اللائق ونمو الاقتصاد، والهدف التاسع من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة - الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية.





تعزيز إمكانية وصول الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة للتمويل التجاري

في ديسمبر 2025، أطلق البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية تسهيلات للتمويل التجاري بقيمة 100 مليون دولار أمريكي للمصرف الأهلي العراقي ضمن برنامجہ للتسهيل التجاري، ما يمثل أولى استثمارات البنك في العراق. وتهدف هذه التسهيلات لتعزيز توفير التمويل التجاري لأنشطة الاستيراد والتصدير، وإعطاء الأولوية بشكل خاص للشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، إلى جانب دعم انخراط الشركات العراقية في سلاسل التجارة الإقليمية والدولية.





07

التحوّل الرقمي والابتكار

تتمحور خارطة طريقنا
الرقمية حول توسيع نطاق
الخدمات المالية الآمنة،
والممتاحة للجميع،
والمتمحورة حول العملاء.

المستقبل الرقمي

يواصل البنك استحداث تقنيات متقدمة تعزز مستوى السهولة، وتقوي حماية البيانات، وتوسع نطاق الوصول إلى الحلول المالية المتكاملة. كما يسهم البنك من خلال ابتكارات مثل المدفوعات اللاتلامسية، والمصادقة البيومترية، والوصول الرقمي إلى الأسواق الإقليمية والعالمية، في تشكيل تجربة مصرفية حديثة أكثر سلاسة وتخصيصًا، ومتوافقة مع توقعات العملاء المتغيرة. وتعكس هذه المبادرات التزام البنك المستمر بالريادة في مجال التكنولوجيا المالية، وضمان توفير بيئة رقمية أكثر فعالية، وشمولية، ومرونة للعملاء.



عدم تسجيل أي
حالة اختراق
للبيانات (2025)



99% نسبة اعتماد
القنوات الرقمية
(2025)



تعزيز القدرات في
مجال الخدمات
المصرفية المفتوحة
(2024)



إطلاق منصة
"بليנק" الرقمية
بالكامل (2022)



الكشوفات الرقمية، وأجهزة الصّراف الآلي
الخالية من الإيصالات، والإيصالات
الإلكترونية التي سيجري إطلاقها



طرح نقاط
البيع الذكية
للتجار



التحول الكامل نحو التعرّف
على هوية العميل إلكترونياً
والتسجيل الرقمي للعملاء

استراتيجية التحوّل الرقمي

تهدف استراتيجية كابيتال بنك إلى تقديم خدمات مالية رقمية آمنة وشاملة وعالية الجودة، إلى جانب توفير قنوات دعم متاحة للعملاء الذين يفضلون التفاعل المباشر.

تتمحور الاستراتيجية حول **العملاء، وترتكز على الكفاءة التشغيلية، والحوكمة القوية للبيانات**، بما يضمن انسجام مسار التحوّل الرقمي مع المتطلبات التنظيمية، والالتزامات في مجال الاستدامة.

يتبع البنك إطارًا واضحًا لتوجيه هذا التحوّل.

العناصر التي توجّه

التحوّل الرقمي:

- لوائح البنك المركزي الأردني، بما يشمل إطار الخدمات المصرفية المفتوحة، وإطار الأمن السيبراني
- المعايير الدولية لأمن المعلومات، مثل: أيزو 27001 و NIST 800
- سياسة حماية البيانات في كابيتال بنك، ومتطلبات حوكمة أمن المعلومات الأخرى
- الالتزامات المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والشمول المالي، بما يضمن أن يظل التوسع الرقمي مسؤولاً، ومتأداً للجميع، ومتناغماً مع احتياجات المجتمع.

العناصر التي تُنفّذ

التحوّل الرقمي:

- توسيع قنوات الخدمات المصرفية الرقمية الآمنة وسهلة الاستخدام، لدعم العمليات المصرفية اليومية والاستثمارات والخدمة الذاتية
- تحديث أنظمة الدفع وتقديم الخدمات من خلال التكنولوجيا المبتكرة، بما يشمل حلول الدفع اللاتلامسي، والمصادقة المتقدمة، والتجارب الرقمية المتكاملة
- ضمان خصوصية البيانات وتعزيز الأمن السيبراني والحفاظ على الامتثال التنظيمي على مستوى كافة المنصات الرقمية
- ضمان الوصول المتكافئ إلى الخدمات الرقمية بحيث يستفيد منها جميع فئات العملاء، بما في ذلك المستخدمون الجدد للخدمات المصرفية الرقمية
- الاستفادة من الخدمات المصرفية المفتوحة والشراكات الاستراتيجية لتنويع العروض والخدمات، وتحسين تجربة العميل، والتكامل مع المنظومة المالية الأوسع

التركيز على العملاء والاعتناء بتجربتهم

يرتكز نهج التحوّل الرقمي في كابيتال بنك على الاعتناء بتجربة العميل عند تصميم الخدمات، بما يدعم هدفنا الأوسع في مجال الاستدامة المتمثل بتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية الشفافة والموثوقة وسهولة الاستخدام، إلى جانب التركيز على تحسين تجربة المستخدم وتعزيز الكفاءة. ونلتزم بتحسين خدماتنا باستمرار، ساعين إلى تجاوز توقعات العملاء من خلال اعتماد نهج قائم على الشفافية والبساطة.

أسهمت إجراءات التسجيل الرقمي والتحقق الإلكتروني من هوية العميل في تسريع عملية فتح الحساب، وتقليل الخطوات اليدوية، وتحسين دقة المعالجة. ويقدم التطبيق البنكي الآن رؤية مالية شاملة تدمج الأصول، والالتزامات، والالتزامات المالية، ما يمكن العملاء من إدارة وضعهم المالي بصورة متكاملة واتخاذ القرارات المستنيرة.

**نحرص على فهم احتياجات عملائنا، ونعمل على
مواءمة منتجاتنا وخدماتنا بدقة لضمان تحقيق
القيمة المرجوة لهم.**





ومن أجل مواصلة التطوير، يعتمد البنك على جمع ملاحظات العملاء من خلال الاستبيانات، وتحليلات نظام إدارة علاقات العملاء، والقنوات الرقمية، والتواصل المباشر مع مديري العلاقات. وتستخدم هذه الرؤى لتحسين خصائص المنتجات وتجربة المستخدم وآليات تقديم الخدمات عبر مختلف القنوات الرقمية.



يمكننا برنامج صوت العميل من جمع ملاحظات العملاء والتعامل معها بفاعلية، حيث شارك في عام 2025، 13,844 عميلًا من خلال الاستبيانات التقليدية والرقمية. وأسهمت الرؤى المستخلصة في تحسين مؤشرات الأداء، بما في ذلك رفع صافي نقاط الترويج إلى 66%، وارتفاع رضا العملاء إلى 96%. كما تتيح لنا لوحات المتابعة التفصيلية والتقارير الشهرية معالجة القضايا بشكل استباقي والارتقاء بالخدمات باستمرار.



تشكل الشمولية وسهولة الوصول محورًا رئيسيًا في قيمنا، حيث نحرص على إتاحة خدماتنا للعملاء من ذوي الإعاقة من خلال تصميم الفروع وأجهزة الصراف الآلي بما يتناسب مع احتياجاتهم، وتوفير كتيبات بلغة برايل، وتنفيذ الحملات التوعوية. وتعكس هذه الجهود التزامنا بتوفير بيئة مصرفية تستقبل الجميع وتلبي احتياجاتهم.



تشكل الشفافية ووضوح التواصل أساس الثقة، حيث تُسهم الرسائل الموحدة المرسلة عبر الرسائل النصية والتنبيهات في ضمان إيصال المعلومات بوضوح، في حين توفر رسائل الترحيب المخصصة للعملاء الجدد تعريفًا شاملًا بمنتجاتهم، ما يعزز تجربتهم عند الانضمام.



تم توسيع خرائط رحلة العميل بإضافة نقاط تواصل جديدة لتوفير تجربة سلسلة وجذابة. ويتيح مركز الاتصال، المدعوم بنظام الرد الآلي للخدمة الذاتية، للعملاء إنجاز معاملاتهم بشكل مستقل.



تطوير المنظومة والشراكات

في عام 2024، أصبحنا أول بنك في الأردن يلتزم بإطار الخدمات المصرفية المفتوحة الصادر عن البنك المركزي الأردني، ما أتاح للعملاء التحكم في صلاحيات الوصول إلى بياناتهم باستخدام خاصية إدارة الموافقات داخل التطبيق. ويسمح ذلك بإجراء تفويض آمن لاستخدام خدمة إنشاء المدفوعات (PIS)، وخدمة معلومات الحساب (AIS)، ما يسهم في رفع مستويات الشفافية، وتمكين العملاء، وتعزيز التكامل المالي.

تُعد الخدمات المصرفية الرقمية الأساس التنظيمي الذي يُمكنّ البنك من التعاون بأمان مع شركات التكنولوجيا المالية، وحاضنات الأعمال، والمؤسسات المالية الإقليمية. فمن خلال الامتثال لإطار الخدمات المصرفية الرقمية الصادر عن البنك المركزي الأردني، فتح كابيتال بنك آفاقاً جديدة للابتكار القائم على الشراكات.

**يواصل كابيتال بنك تعزيز منظومته الرقمية من خلال
المواءمة التنظيمية والتعاون الاستراتيجي.**

بالتزامن مع الجاهزية التنظيمية، يعمل البنك على توسيع شراكاته مع البنوك المحلية والإقليمية، وشركات التكنولوجيا المالية، وحاضنات الابتكار. وتساعد هذه الشراكات في تسريع تصميم الخدمات الرقمية الجديدة، وتعزيز القيمة المقدمة للعملاء، وترسيخ مكانة كابيتال بنك ضمن الجهات الرائدة إقليميًا في تقديم الحلول المالية المفتوحة والمتراصة.

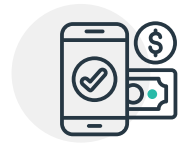
واصل كابيتال بنك تعزيز منظومة المدفوعات الرقمية من خلال طرح ميزات جديدة، إلى جانب تعزيز الخدمات الرقمية القائمة. ومن أبرز المستجدات:



نشر أجهزة نقاط البيع الذكية، بما يوسع نطاق قبول التجار، ويدعم التحول نحو المعاملات غير النقدية.



إتاحة طلب استبدال بطاقة الائتمان والاطلاع على تفاصيل البطاقة الرقمية مباشرة داخل التطبيق.



تمكين التفعيل والإدارة الرقمية لبرنامج التقسيط المريح من خلال التطبيق الهاتفي، بما يمكن العملاء من تقسيط مشترياتهم بسهولة لدى شبكة واسعة من التجار.

بليנק: بنكنا الرقمي

أطلقت منصة "بليנק" في شباط 2022، بصفتها أول بنك رقمي متكامل يتبع لكابيتال بنك، ومصمم لإعادة تعريف التجربة المصرفية للأفراد في الأردن من خلال منصة سلسلة تتمحور حول المستخدم، وتُعزز الشمول المالي من خلال توفير حلول مالية بسيطة وشفافة وسهلة الوصول. ويواصل مستوى الإقبال على "بليנק" بالنمو باستمرار، إذ يتضح ذلك من خلال تزايد تسجيل الدخول والتفاعلات في التطبيق، ما يؤكد تنامي الثقة والرضا لدى العملاء.

يمكن للعملاء من خلال إجراءات التسجيل الرقمي المتكاملة والتحقق الإلكتروني من هوية العميل، فتح حسابات بنكية كاملة مزودة بأرقام الاي بان بشكل فوري، والحصول على بطاقات الدفع المباشر والبطاقات الائتمانية الرقمية والمادية للمدفوعات الإلكترونية وغير الإلكترونية، وإدارة بطاقتهم رقميًا، وتنفيذ الحوالات المالية والمدفوعات اللاتلامسية باستخدام خدمة "Apple Pay" والقسائم الإلكترونية.

بخلاف الخدمات المصرفية، وسّع "بليנק" عروضه من خلال الشراكات الاستراتيجية مع جهات مثل الملكية الأردنية لتمكين العملاء من حجز رحلاتهم عبر التطبيق، إلى جانب توفير مزايا إضافية تشمل العروض والخصومات وخدمات الاسترداد النقدي.

أسهم تطوير التطبيق بما يشمل توفير الرسائل الآمنة، والإشعارات داخل التطبيق، ولوحات المتابعة المالية المخصصة، في تعزيز العلاقات وتحسين تجربة المستخدم الشاملة. ويُسهم الاستمرار في جمع الملاحظات من خلال الاستبيانات الرقمية، وأنظمة إدارة علاقات العملاء، والتفاعل المباشر مع العملاء في ضمان التحسين المستمر، والابتكار بما يتوافق مع احتياجات العملاء المتغيرة.



جائزتي "أفضل بنك" و "أفضل تطبيق مصرفي" في الأردن

حظي كابيتال بنك بتقدير واسع لتركيزه الاستراتيجي على الابتكار والتحول الرقمي. فمن خلال الحلول المالية الذكية والمتكاملة، يلعب البنك دورًا محوريًا في دعم الاقتصاد وخدمة قاعدة واسعة من العملاء، بما يشمل الأفراد والمؤسسات والشركات الصغيرة والمتوسطة. وتؤكد جائزة "أفضل بنك في الأردن" على التزام البنك بتقديم الحلول المالية المبتكرة والشاملة، كما تعكس جائزة "أفضل تطبيق مصرفي في الأردن لعام 2025" جهود البنك المستمرة في تطوير منصته المصرفية الهاتفية، بما يضمن توفير تجربة رقمية سلسة وأمنة وسهلة الاستخدام. وقد حصل البنك على كلتا الجائزتين من المنصة الدولية "GFM Review".



"أفضل تطبيق مصرفي" في الأردن

نال كابيتال بنك إشادة واسعة تقديرًا لالتزامه بتعزيز قنواته المصرفية الرقمية وتقديم تجربة مستخدم استثنائية. ويؤكد ذلك على سعي البنك المستمر للابتكار وتحسين خدماته الرقمية، تأكيدًا على حرصه على تقديم حلول مصرفية حديثة وسهلة الاستخدام تلبي احتياجات العملاء المتغيرة في ظل البيئة الرقمية المتسارعة. وقد حصل البنك على هذه الجائزة للعام الثاني على التوالي.



جائزة "التميز في تطبيق البيانات والذكاء الاصطناعي" في قمة الشرق الأوسط

حصل كابيتال بنك على تقدير خاص لالتزامه بتوظيف الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات في تعزيز الابتكار في القطاع المصرفي، بما يؤكد دوره الريادي في تطوير الخدمات المالية المدعومة بالتكنولوجيا، وبفضل استثماراته الاستراتيجية في التكنولوجيا المتطورة التي تعزز تجربة العملاء وترفع كفاءة العمليات. وقد نال البنك هذه الجائزة خلال الدورة التاسعة لقمة الشرق الأوسط للذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات 2025، التي عُقدت في دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

أمن البيانات والأمن السيبراني والثقة

يلتزم كابيتال بنك بقانون حماية البيانات الأردني (2023)، وإطار الأمن السيبراني الصادر عن البنك المركزي الأردني، ومعياري أيزو 27001، ومعياري "NIST 800". كما يحرص البنك على سرية البيانات وسلامتها وتوافرها ضمن كافة العمليات.

في عام 2025،
سجلنا:

صفر

شكاوى
تنظيمية

شكاوى تتعلق
بأمن البيانات

حسابات
متضررة

تسريبات أو سرقات
أو فقدان للبيانات

خروقات تتضمن
البيانات الشخصية



ترسيخ ثقافة الأمن وبناء القدرات

يلتزم كابيتال بنك بترسيخ ثقافة الأمن السيبراني داخل المؤسسة من خلال الإجراءات التالية، بما يسهم في ضمان توفير بيئة رقمية آمنة، والاستمرار في تعزيز ثقة العملاء في ظل تزايد الاعتماد على الخدمات الرقمية.



الجلسات
المخصصة للإدارة
العليا ومجلس
الإدارة



برامج التوجيه
والتدريب الدورية
للموظفين



الحملات الشهرية
للتوعية بالأمن
السيبراني وحماية
البيانات





08

الموظفون والمجتمع

موظفونا رأسمالنا

في كابيتال بنك، نؤمن بأن موظفينا هم الأساس الذي يقوم عليه نجاحنا، ولذلك نستثمر باستمرار في تطويرهم من خلال برامج التدريب والتطوير، ومبادرات الموازنة بين الحياة العملية والشخصية، وإطار شامل للصحة والرفاه. ولا يقتصر نطاق التزامنا على مستوى المؤسسة فحسب، بل يمتد ليشمل المجتمع من خلال مبادرات المشاركة المجتمعية وتعزيز الشمول المالي، بما يدعم تحقيق الازدهار للجميع.

98%

من موظفينا
يعملون
بعقود غير
محدودة المدة

يعمل الموظفون ضمن ثلاثة أنواع من العقود: العقود غير المحدودة، والعقود المحدودة (للمشاريع محددة المدة)، والاتفاقيات الاستشارية. وتشير البيانات إلى أن غالبية الموظفين يعملون بعقود غير محدودة، ما يعزز من استقرار القوى العاملة.



احتضان التنوع

نعمل على تعزيز ثقافة راسخة ومتطورة باستمرار، تقوم على التنوع والإنصاف والشمول، إلى جانب ضمان أن تحظر جميع شروط العمل والسياسات والممارسات أي شكل من أشكال التمييز القائم على نوع الجنس أو العرق أو الدين أو المعتقدات الشخصية أو الإعاقة. وقد صممنا نهجنا في التوظيف بعناية لاستقطاب الكفاءات من مختلف الخلفيات الديموغرافية والمهنية. كما نتابع بشكل مستمر أبرز مؤشرات التنوع، مثل تمثيل الجنسين والفئات العمرية، لضمان أن تعكس كوادرننا قيمنا وطبيعة المجتمعات التي نخدمها. وإضافة إلى ذلك، يلتزم كابيتال بنك بتمكين المرأة، ويثمن الدور المهم الذي تؤديه النساء على مختلف المستويات، إذ نحرص على تعزيز تطورهن المهني، وتمكينهن من الوصول إلى المناصب التنفيذية والقيادية.

GRI 406



رفاه الموظفين

نحرص على توفير
الوقت والدعم
اللازمين لموظفينا
للاعتناء بحياتهم
الشخصية

يتجاوز البنك الاستحقاقات القانونية دعمًا للموازنة بين الحياة الشخصية والعملية من خلال الإجازات المنظمة، والمرونة في العمل، والمبادرات الداعمة للصحة والرفاه:

يعزز البنك رفاه موظفيه من خلال إقامة شراكات مع جهات متخصصة، تُمكنه من تصميم وتنفيذ مبادرات تدعم الصحة البدنية والنفسية والاجتماعية والعاطفية. خلال عام 2024، عقدنا 42 فعالية للرفاه، كما عقدنا ما مجموعه 22 فعالية خلال عام 2025.

- إجازة أمومة مدفوعة مدتها 120 يوم، إضافةً إلى الاستحقاقات المقررة من قبل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
- إجازة أبوة مدتها 10 أيام.
- توفير 30 يوم للعمل عن بُعد للأمهات بعد الولادة (حتى يبلغ الطفل عامه الأول).
- إتاحة 10 أيام عمل عن بُعد للموظفين الذكور عقب استقبال مولود جديد (حتى يبلغ الطفل عامه الأول).
- توفير 14 يوم عمل عن بُعد للنساء خلال فترة الحمل.
- توفير 14 يوم إجازة لرعاية الأقرباء من الدرجة الأولى.
- توفير 5 أيام إجازة لرعاية الأقرباء من الدرجة الثانية.
- توفير 7 أيام إجازة للتعليم والزواج.
- توفير إجازة سنوية لا تقل عن خمس أيام عمل متتالية.
- توفير المرونة في الحضور إلى العمل (30-60 دقيقة)
- توفير الإجازات العرضية: 5 أيام للأقرباء من الدرجة الأولى، و3 أيام للأقارب من الدرجة الثانية.

المزايا المقدمة للموظفين والاستبقاء على الكفاءات

نحرص على تقدير الكفاءات في مؤسستنا وتكريمها. إذ نعمل في كل عام على تحديد مجموعة من المواهب ذات الإمكانيات العالية ليخضعوا لبرامج تسريع منظّمة. حيث تمنح هذه البرامج فرص تطوير تشاركية وحوافز فعالة ودعمًا مخصصًا لمساعدة المواهب في النمو والتطور والتميّز، بما يشمل:

يوزّع الموظفون ذوو
الإمكانات العالية على
المجموعات للتعاون في
تنفيذ مشروع استراتيجي،
مصمم للتنفيذ الفعلي على
مستوى البنك، وتُخصّص

جوائز مالية

للفريق الفائز.

خلال عام 2025،
حصل

58 موظف

على جائزة
"Capital Stars".

ضمن فئة "جوائز الفرق"،
تم ترشيح ثلاثة فرق،
بإجمالي 39 موظفًا.

برامج تكريم فصلية،
مثل

"Capital Stars" Program

لتكريم الموظفين
الذين يجسدون قيمنا
الأساسية.



يدعم كابيتال بنك رفاه موظفيه من خلال توفير مزايا فريدة، منها:

- التأمين الصحي وتأمين الرعاية ضد السرطان للموظفين وعائلاتهم.
- تأمين الحياة للموظفين.
- مبادرات للصحة والعافية تعزز الرفاه الجسدي والنفسي والاجتماعي والعاطفي.

يقدم البنك أيضًا مجموعة من العلاوات لدعم الموظفين وعائلاتهم:

- بدل الحضانة.
- بدل نقدي سنوي لتشجيع مشاركة الموظفين وعائلاتهم في الأنشطة الاجتماعية والتعليمية والسفر والترفيه والرياضة وغيرها (للإدارة المتوسطة والعليا).

GRI 2-7, 401

الرواتب والتعويضات

يقدم كابيتال بنك مجموعة متميزة من المكافآت لجذب المواهب والاستبقاء عليها، مصممة لضمان التنافسية على مستوى السوق، والعدالة الداخلية في الرواتب. إذ يشمل هيكل التعويضات الراتب الأساسي، والمكافآت المتغيرة، والبدلات الوظيفية بما في ذلك بدل المواصلات.

يتخذ كابيتال بنك أيضًا خطوات استباقية للاستبقاء على المواهب، من خلال تعديل الرواتب خارج نطاق دورة المراجعة السنوية في حالات الترقيات أو الأداء الاستثنائي أو استجابة لظروف السوق. وتسهم هذه التدابير في الاستبقاء على 15-17% من القوى العاملة سنويًا.

GRI 401, 405

الصحة والسلامة وبيئة العمل

يضم كابيتال بنك فريق متخصص ومؤهل في مجال الصحة والسلامة المهنية، يعمل وفق ميثاق لجنة معتمد. ويضطلع الفريق بمسؤولية ضمان توافر جميع معدات السلامة المطلوبة في مباني وفروع البنك، إلى جانب إجراء عمليات تفتيش دورية للتأكد من جاهزية أنظمة إنذار الحريق، والتحقق من إجراء أعمال الصيانة المناسبة لمطفات الحريق ووجودها في الأماكن المناسبة. ويُجري البنك تدريبات سنوية للإخلاء في حالات الحريق، بهدف تقييم فعالية خطط الاستجابة للطوارئ وإجراءات الإخلاء. إضافة إلى ذلك، يخضع جميع الموظفين الجدد لتدريب إلزامي في مجال الصحة والسلامة عبر منصة البنك للتعليم الإلكتروني.



التواصل مع فرقنا

إرساء ثقافة قائمة على الإصغاء لآراء الموظفين.

يعتمد كابيتال بنك ثقافة شفافة لتلقي الملاحظات، تتيح للموظفين التعبير عن مخاوفهم بسريّة وأمان من خلال سياسات رسمية للشكاوى والإبلاغ عن المخالفات. إذ تُسهم هذه الأطر في تمكين الموظفين من الإبلاغ عن أي مسألة قد تؤثر على بيئة عملهم أو رفاههم أو ظروف عملهم أو حقوقهم الرسمية، بما يشمل القضايا المتعلقة بالتمييز والتحرّش والمحسوبية والاحتيال والرشوة والصحة والسلامة. لدعم هذه القنوات الرسمية، شرع البنك بتنفيذ العديد من مبادرات التواصل مع الموظفين المصممة لتعزيز الحوار المفتوح والثقة.

“الخميس مع تامر”

يتم اختيار الموظفين عشوائيًا مرتين في الشهر للقاء الرئيس التنفيذي في جلسة حوارية مدتها ساعة، يناقشون فيها تجاربهم العملية والتحديات التي يواجهونها ومقترحاتهم للتحسين.

“دردش”

تُعقد جلسات “دردش” على مستوى كافة الإدارات، وتوفّر للموظفين الفرصة لمشاركة أفكارهم ومخاوفهم بشكل مباشر مع رؤساء إداراتهم في أجواء منفتحة وغير رسمية.



التدريب والتطوير

يواصل كابيتال بنك التزامه بتنمية الموظفين وتعزيز تميّزهم المهني من خلال مبادرات مُنظمة للتعلّم والتطوير. وبما ينسجم مع لوائح البنك المركزي الأردني، يوفّر البنك تدريبات إلزامية في مجال الامتثال، إلى جانب برنامج شامل للتعريف الوظيفي موجّه لجميع الموظفين الجدد، لضمان الفهم الشامل لسياسات البنك وثقافته ومعايير التشغيلية.

يعمّم البنك تقويم تدريبي ربع سنوي على الموظفين، يضم مجموعة واسعة من البرامج التي تغطي المهارات الفنية والشخصية والقيادية، كما يحرص البنك على منح أولوية خاصة لتطوير القيادات من مختلف المستويات الإدارية. وفي هذا السياق، تم ابتعاث ثلاث دفعات من المديرين للمشاركة في "برنامج التطوير المسرّع" في كلية لندن للأعمال، كما شارك الرؤساء التنفيذيون وكبار المسؤولين التنفيذيين في برامج دولية مرموقة، من بينها برنامج في جامعة هارفارد وآخر في شركة "CoCrea" في سويسرا.

كانت برامج القيادة محور تركيز رئيسي هذا العام، وقد انعكس أثرها الإيجابي بوضوح في التقييمات الشاملة التي أجريت على مستوى البنك.

يتم تحديد الاحتياجات التدريبية بشكل منهجي من خلال تحليل سنوي للاحتياجات التدريبية، يُنفَّذ بالتعاون مع الرؤساء التنفيذيين ومديري الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين. ويُدمج هذا التحليل ضمن تقييم أداء الموظفين لضمان مواءمة أهداف التطوير الفردية مع أولويات المؤسسة. وتُدرج الاحتياجات المحددة ضمن خطة بناء القدرات السنوية، التي توجه جميع المبادرات التدريبية بشكل استراتيجي وترتبط مباشرة بالتقويم التدريبي السنوي.



برامج التدريب العملي والإرشاد الوظيفي التي تتيح للطلاب وحديثي التخرج فرصة اكتساب الخبرة العملية في القطاع المالي.



إطلاق "أكاديمية الأعمال" و"أكاديمية الذكاء الاصطناعي" لرعاية المواهب الشابة وتزويد حديثي التخرج بالمهارات اللازمة في القطاع المصرفي.



إطلاق برنامج القيادة النسائية لـ 16 قائدة ناشئة، وإلحاق قائدتين تنفيذيتين ببرنامج يهدف إلى تعزيز الثقة وتنمية المهارات القيادية الاستراتيجية.



أتم 100% من الموظفين بما في ذلك الموظفين الجدد **تدريبًا في مجال الأخلاقيات والامتثال** يُعقد سنويًا ويشمل كافة المستويات الإدارية من خلال منصة التعلم الإلكتروني الخاصة بنا. كما يحضر مجلس الإدارة والإدارة العليا جلسات وجاهية لضمان توافق القيادة مع معايير البنك.



أكمل 10% من الموظفين تدريبًا حضوريًا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، كما شارك 17 موظف من إدارة الشؤون القانونية في جلستين تدريبيتين، فيما أتم 45% من فريق الإدارة المالية تدريبًا شاملًا حول مبادئ التمويل المستدام، وإعداد تقارير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، وأحدث المعايير الدولية للتقارير المالية.



أتم 21 موظفًا تدريبًا حول التنوع والشمول يهدف إلى تعزيز الوعي بالتحيز غير المقصود وترسيخ ثقافة عمل أكثر شمولًا.

مجتمعاتنا صميم أهدافنا



2.5

مليون دينار أردني

تم استثمارها في
المسؤولية الاجتماعية
في عام 2025

"زيادة 155% مقارنة بعام 2024"

أطلق كابيتال بنك استراتيجية منظّمة للمسؤولية الاجتماعية تتمحور حول ركائز أساسية للدعم المجتمعي، تشمل: الثقافة المالية وتمكين المرأة وريادة الأعمال والمبادرات البيئية والمساهمات الخيرية الموجهة. إذ يضمن هذا الإطار تركيز الجهود وتوجيهها نحو تحقيق الأثر الملموس بما ينسجم مع التزام البنك الأشمل بالتنمية المستدامة. فمن خلال هذا النهج يهدف البنك لمعالجة التحديات الرئيسية التي تواجه المواطنين الأردنيين، حيث نقدّم الدعم للمبادرات التي تُسهم في تعزيز نمو المجتمعات التي نخدمها ورفاهها وقدرتها على مواجهة التحديات.



البيئة

دعم العديد من
المبادرات من خلال
اعتماد ممارسات
نظيفة وخضراء
تُجسّد أدائنا
المستدام.



تمكين
المرأة

تمكين المرأة
من المشاركة
بفاعلية في
الاقتصاد
المحلي.



ريادة
الأعمال

يُسهم التركيز على
ريادة الأعمال في
تحقيق العديد من
المزايا التي لا يقتصر
نطاقها على رائد
الأعمال بحد ذاته.



الثقافة
المالية

تعزيز الثقافة
المالية من خلال
البرامج
المخصصة
للنساء والشباب

المشاركة المجتمعية والتطوُّع

لا تقتصر مشاركتنا المجتمعية على المساهمات المالية، بل تمتد لتشمل تطوُّع الموظفين والشراكات مع المنظمات غير الحكومية والمؤسسات التعليمية والبرامج التعاونية بهدف تحقيق أثر اجتماعي طويل الأجل.

يدعم كابيتال بنك مجموعة واسعة من القضايا من خلال الشراكات والبرامج المجتمعية المنظمة، إذ يوجد لدينا 30 شراكة قائمة في عام 2025. وتمر كافة المشاريع بمرحلة تقييم لتحديد مستوى المواءمة مع استراتيجية المسؤولية الاجتماعية والأثر الاجتماعي المحتمل والميزانية المتوفرة. ويسهم ذلك في ضمان توجيه الموارد نحو المبادرات التي تُحقق نتائج ملموسة وقابلة للقياس.

الثقافة المالية

- يعمل كابيتال بنك بالشراكة مع منصة كُن التي تُعنى بعافية الموظفين على تنفيذ مبادرات تهدف لتعزيز الثقافة المالية لدى شرائح متنوعة من المجتمع، ما يسهم في تمكين الأفراد من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة ومدروسة.

التعليم

- يؤمن البنك بأهمية الحصول على التعليم العالي، إذ يُغطي تكاليف التعليم لطلاب الجامعات بالشراكة مع منظمات غير حكومية مثل: مؤسسة إيليا نقل وصندوق الأمان، كما يوفر منح دراسية لأبناء الموظفين.

الدعم المجتمعي والرفاه

- يُقدِّم البنك مساهماته في المبادرات التي تُعزز المجتمعات، إذ يدعم مؤسسات مثل: تكية أم علي، مؤسسة ومركز الحسين للسرطان، مبادرة السبع قمم، جمعية قرى الأطفال "SOS"، مركز البنيات للترفيه الخاصة، وغيرها من البرامج التي تُعزز من الرفاه الاجتماعي والتنمية المجتمعية.
- دعمًا لذوي الإعاقة، قمنا برعاية ورشة تدريبية متخصصة في إنتاج البودكاست نُظِّمت في الملتقى الثقافي للمكفوفين، أتحنا من خلالها لخمس عشرة شابة وشاب من ذوي الإعاقة البصرية اكتساب مهارات فنية ومعرفة تطبيقية تمكنهم من إنتاج محتوى صوتي احترافي، بما في ذلك استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي لصناعة المحتوى الرقمي. كما احتفينا بالتنوع والشمول المجتمعي من خلال رعايتنا لعرض الأزياء الشامل "Spirit Wears Art"؛ الحدث الأول من نوعه في الأردن والمنطقة، والذي قدّم نموذجًا مُلهِمًا للاحتفاء بالجمال والقدرات الإنسانية على اختلافها.

القضايا البيئية

- يواصل البنك دوره في دعم الاستدامة البيئية من خلال مشاريع مثل: مشروع روابط الابتكار الأخضر الممول من الاتحاد الأوروبي في منطقتي الأزرق والزرقاء، وذلك بالشراكة مع مركز تطوير الأعمال "BDC"، إلى جانب دعم العربية لحماية الطبيعة في تنفيذ المبادرات الزراعية المحلية، وتنفيذ برنامجها المتعلق بإعادة تدوير عبوات المياه بالتعاون مع "Green Iris".



يُشجّع الموظفون على المشاركة في البرامج المجتمعية، الأمر الذي يُسهم في بناء ثقافة داخلية تقوم على المسؤولية والوعي، وتعزيز ارتباط البنك بالمجتمعات المحلية.

• حملات زراعة الأشجار والمشاريع البيئية

• مشاريع التنمية المجتمعية والمبادرات التفاعلية مع الأطفال الأقل حظًا

• الحملة الرمضانية السنوية التي تنفذها تكية أم علي لتجهيز وتوزيع طرود غذائية على 300 أسرة.

• العديد من الأنشطة الرمضانية التي استضيفنا فيها الأيتام والأطفال الأقل حظًا.



نسعى لتحقيق أثر ملموس

أسهمت برامج كابيتال بنك في تحقيق نتائج مجتمعية بارزة، إذ أدى دعمنا للمبادرات التعليمية إلى تمكين الطلاب من خلال منحهم فرصة الحصول على التعليم، ومساعدتهم في التأسيس لمستقبلهم إلى جانب المساعدة في توفير القوى العاملة الماهرة والمتعلمة. علاوةً على ذلك، تُحسّن برامجنا من الرفاه المجتمعي من خلال المبادرات الصحية والقضاء على الجوع وتمكين الشباب والنساء. كما نفّذنا مبادرات تهدف لتعزيز الثقافة المالية وتزويد الأفراد بالمعرفة والمهارات التي تمكنهم من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة ومدروسة.

ساعدت هذه المبادرات في تمكين الشباب وتحسين الرفاه المجتمعي وتعزيز إمكانية الحصول على التعليم ورفع مستوى الشمول المالي على مستوى الأردن.



TKIYET UM ALI
FOOD FOR LIFE

دعم 300 أسرة من خلال
تكية أم علي



SOS CHILDREN'S
VILLAGES
JORDAN

دعم منزلين في جمعية
قرى الأطفال "SOS"



تقديم التغطية الطبية لـ 30
طفل من خلال مؤسسة أطفالنا
لثلاث سنوات متتالية



إطلاق دورة الثقافة المالية
الوطنية عبر منصة إدراك



دعم جائزة "ملهمة التغيير" التي
تقدمها شركة أورانج الأردن، التي
تحتفي بالقيادات النسائية المبدعات
في ابتكار حلول رقمية مستدامة
ذات أثر اجتماعي وبيئي



Business Development Center
مركز تطوير الأعمال



Funded by
the European Union

دعم مشروع روابط الابتكار
الأخضر الممول من الاتحاد
الأوروبي في منطقتي الأزرق
والزرقاء، وذلك بالشراكة مع
مركز تطوير الأعمال "BDC"





09

التركيز على الإدارة البيئية



يلتزم كابيتال بنك بإدارة أثره البيئي الناتج عن عملياته بمسؤولية وشفافية. إذ يراقب استهلاك الموارد ويطبّق تدابير تُعزّز من الكفاءة ويعمل على تطوير ممارساته التشغيلية بما يتوافق مع المعيار 302 (الطاقة) والمعيار 303 (المياه) والمعيار 306 (النفايات) من معايير المبادرة العالمية للتقارير، سعيًا لدعم أهداف الاستدامة الوطنية والتحوّل العالمي نحو الاقتصاد منخفض الكربون.

توجّه سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في كابيتال بنك الإدارة البيئية في منشآت البنك، إذ تُوضّح التزامات البنك المتعلقة بالكفاءة في استهلاك الموارد وخفض الانبعاثات وإدارة النفايات والامتثال للقوانين البيئية الوطنية. وتُشكّل هذه السياسة الأساس الذي يعتمد عليه البنك في مراقبة أثره البيئي الناتج عن عملياته، وإدارته، والإفصاح عنه.

إدراج الإدارة البيئية في عملياتنا

يُدرج البنك الاعتبارات البيئية في عملياته اليومية من خلال المراقبة الممنهجة وتحسين الكفاءة والمبادرات الموجهة للحد من استهلاك الموارد وتعزيز دقة البيانات.

محاور تركيزنا

الانبعاثات 

النفايات 

الطاقة 

المياه 

مبادراتنا



التحول لأسطول المركبات الصديق للبيئة، إذ أصبحت 80% من مركبات الشركة هجينة أو كهربائية.



تسهم جهود التحول الرقمي، بما في ذلك الكشوفات الإلكترونية، وأجهزة الصراف الآلي التي تعمل دون إيصال، والإيصالات الإلكترونية لأجهزة نقاط البيع (المخطط إطلاقها في الربع الأول من عام 2026)، في تقليل استهلاك الورق.



تتوفر محطات شحن مجانية للمركبات الكهربائية في مواقع مختارة للموظفين، دعمًا للتنقل المسؤول.



التخلص من النفايات الإلكترونية بشكل مسؤول من خلال مزودين معتمدين.



جرى إعادة تدوير 85% من النفايات الإلكترونية والنفايات الأخرى



جمع 72 كغم من البلاستيك لإعادة تدويره (60 كغم من العبوات، و12 كغم من الأغذية).



تضم 10% من مواقعنا أجهزة موفرة للمياه مثل الحنفيات المزودة بحساسات وأنظمة السحب المزدوج. وفي عام 2025، بلغ إجمالي المياه المسحوبة 8,474 مترًا مكعبًا.



جمع 37,430 كغم من الورق وبيعه ليجري إعادة تدويره، واستُخدمت العوائد لشراء أوراق A4 جديدة والتبرع بها للمدارس الحكومية.

آلية مراقبة الأداء



يتم تتبع استهلاك التبريد والتدفئة باستخدام أنظمة مركزية، ويجري التحقق منه من خلال وثائق الموردين.



يتم رصد الأداء البيئي باستخدام فواتير الكهرباء والمياه والوقود الرسمية، مدعومةً بأدوات رصد رقمية.



تُجمع البيانات البيئية وتجرى مراجعتها لدعم إعداد التقارير وفقاً للمبادرة العالمية للتقارير، والتوقعات الوطنية.



تسهم كفاءة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين استهلاك الموارد الرقمية، وتعزيز توافر البيانات.

نستهدف الحصول على شهادة الريادة في الطاقة والتصميم البيئي "LEED"



يُعد الحصول على اعتماد الريادة في الطاقة والتصميم البيئي "LEED" أولوية استراتيجية للبنك، لإبراز التزامه بالتنمية المستدامة والكفاءة التشغيلية والإدارة المسؤولة للموارد.

يسعى كابيتال بنك بصورة فاعلة للحصول على اعتماد الريادة في الطاقة والتصميم البيئي "LEED" (الفئة الذهبية) لإحدى مبانيه الرئيسية. ويشهد المشروع تقدماً ملموساً، إذ اكتملت أبرز مراحله، بما في ذلك توفير الميزانية المطلوبة واستكمال كافة الوثائق المطلوبة وتحليل الفجوات وإنجاز المخططات التنفيذية والمواد التحضيرية.

وإلى جانب توافقه مع أفضل الممارسات العالمية في تصميم المباني الخضراء، يدعم نظام الريادة في الطاقة والتصميم البيئي أهداف البنك البيئية طويلة الأمد بشكل مباشر من خلال تقليل استهلاك الطاقة، وتحسين جودة البيئة الداخلية، وتقليل الأثر البيئي الكلي لمرافقه.

الكفاءة الرقمية وتحسين البنية التحتية الرقمية

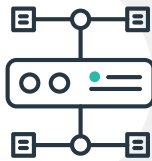
تساعد التحسينات في البنية التحتية الرقمية للبنك في الحد من استهلاك الطاقة وزيادة المرونة التشغيلية. إذ تُسهم هذه التحسينات في تقليل استهلاك الكهرباء في العمليات المعتمدة على البيانات وتُعزّز من دقة بيانات الأداء البيئي وموثوقيتها. وتشمل هذه التحسينات:



تحقيق معدل استخدام للخوادم بنسبة 65%، ما يسهم في تقليل الأحمال الزائدة غير الضرورية.



تطبيق بروتوكول التحكم في تجميع الارتباطات (LACP) لرفع جاهزية الشبكة وتقليل أثر أعطال الروابط بنسبة تصل إلى 50%.



إعداد بنية عنقودية تضمن قدرة النظام على العمل بشكل مستمر وبدون انقطاع لفترات طويلة، مما يقلل من التوقف ويعزز كفاءة الأنظمة.



إعادة ضبط قدرات الخوادم التي تم تزويدها بموارد تفوق احتياجاتها الفعلية، ما أدى إلى خفض استخدام الأجهزة بنسبة 20-30% وتقليل استهلاك الطاقة.

يشكل الموردون عنصرًا محوريًا في أدائنا في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، مما يستدعي فهم تأثيرهم بشكل واضح.

الشراء المستدام

يولي كابيتال بنك أهمية استراتيجية كبيرة للشراء المسؤول، إدراكًا لأهميته التي لا تقتصر على التميز التشغيلي، بل تمتد لتشمل المجتمع والاقتصاد والرفاه المجتمعي. تلعب المشتريات دورًا محوريًا في تعزيز القطاعات المحلية وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة وتعزيز العلاقات القائمة على الثقة مع الموردين والشركاء والجهات الداعمة المحلية. فمن خلال التوريد المحلي، يدعم البنك المرونة الاقتصادية الوطنية ويسهم في توفير فرص العمل، إلى جانب المشاركة في التنمية المجتمعية المستدامة. ويتجلى هذا الالتزام في الزيادة السنوية المتواصلة في الشراء من الموردين المحليين:



*باستثناء المشتريات غير المتكررة



يسهم اختيار الموردين المسؤولين وذوي الجودة المرتفعة في ضمان تعزيز المواءمة مع أهداف البنك في مجال الاستدامة، إذ يُحسّن ذلك من الأداء الأخلاقي والبيئي على مستوى سلسلة القيمة، ويحد من المخاطر التشغيلية والمخاطر المرتبطة بالسمعة. ونحرص على تقييم جميع الموردين وفق معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية والمعايير الأخلاقية خلال مرحلة الانضمام. ويتم إجراء هذا التقييم مرتين سنوياً للموردين الحاليين، وقبل التعامل مع أي مورد جديد. ويشمل نموذج انضمام الموردين استبياناً للحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية يُستخدم ضمن نظام تقييم آلي يمنح تصنيفاً موحداً لكل مورد بناءً على ردوده.

تتماشى ممارساتنا في مجال المشتريات بشكل مباشر مع أولويات التنمية الاقتصادية الوطنية، إذ نعتمد استراتيجيات وسياسات توريد تهدف إلى دعم القطاعات المحلية، والشركات الصغيرة والمتوسطة، والمبادرات الوطنية الرئيسية. فمن خلال ممارسات الشراء الشفافة والعادلة، يسهم البنك في تعزيز المنافسة العادلة، ودعم المحتوى المحلي، وتوفير فرص العمل، والتشجيع على الابتكار. ويضمن هذا التوجه أن تحقق قرارات المشتريات الكفاءة والجودة الاقتصادية للمؤسسة، إلى جانب إحداث قيمة أكبر تتمثل في دعم النمو الاقتصادي المستدام، وتعزيز المرونة الاقتصادية المحلية، والمساهمة في تنمية المجتمعات على المدى البعيد.





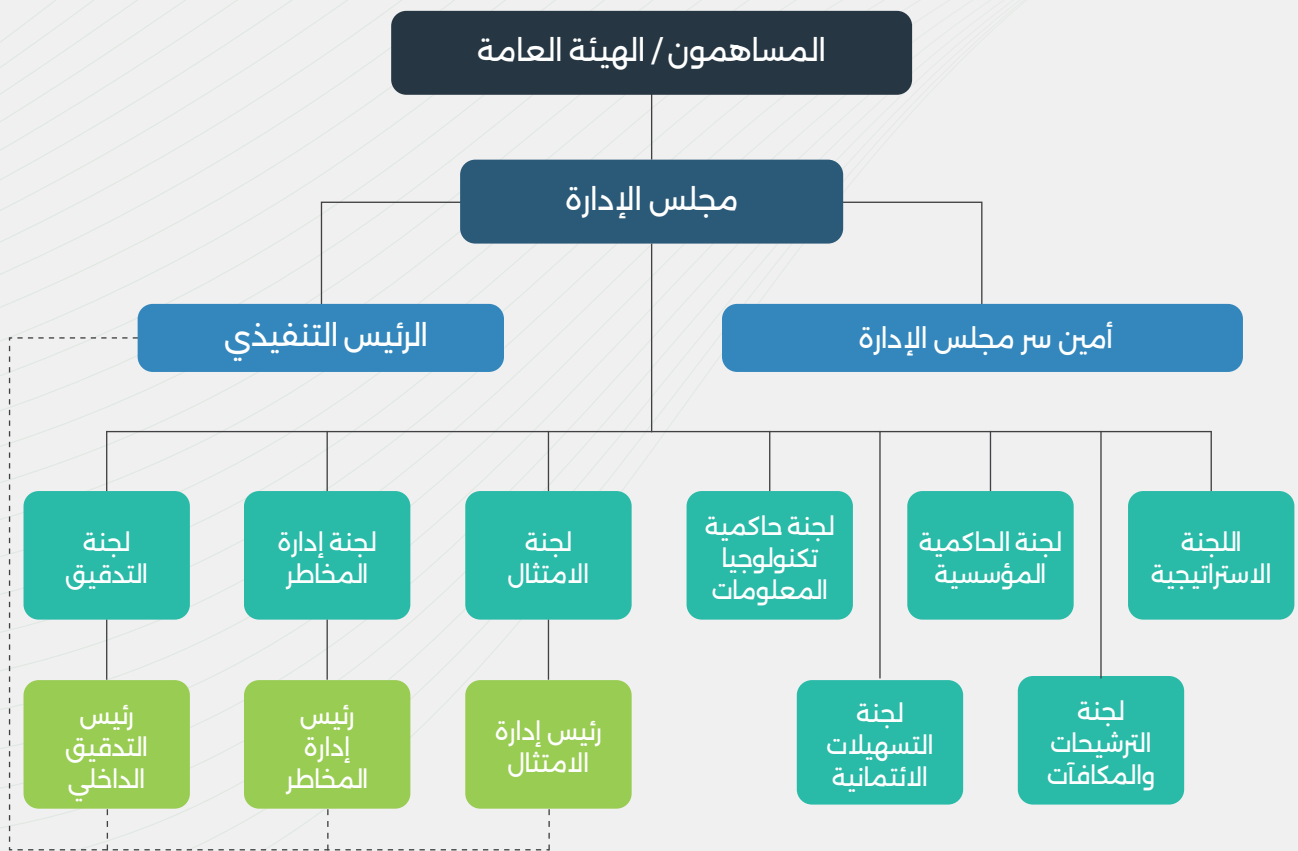
10

الحكومة
الرشيدة

إطار وهيكل الحوكمة

صُمم إطار الحوكمة المؤسسية في كابيتال بنك لضمان فعالية الإشراف والمساءلة والشفافية، إلى جانب دعم استدامة البنك على المدى البعيد، والامتثال للمتطلبات التنظيمية المعمول بها. كما يهدف هذا الإطار إلى حماية مصالح المساهمين والعملاء والموظفين وأصحاب المصلحة الآخرين.

هيكل الحوكمة



يعتمد هيكل الحوكمة على تسلسل واضح من المسؤوليات. حيث تصدر الهيئة العامة للمساهمين هذا الهيكل، ويتبعها مجلس الإدارة ولجانه. وتتولى الإدارة التنفيذية بقيادة الرئيس التنفيذي مسؤولية تطبيق التوجّه الاستراتيجي للمجلس، إلى جانب الإشراف على العمليات اليومية. وتُنَفَّذ الإدارات والأقسام التشغيلية أنشطتها بما يتوافق مع الاستراتيجيات والسياسات والضوابط الداخلية المعتمدة.

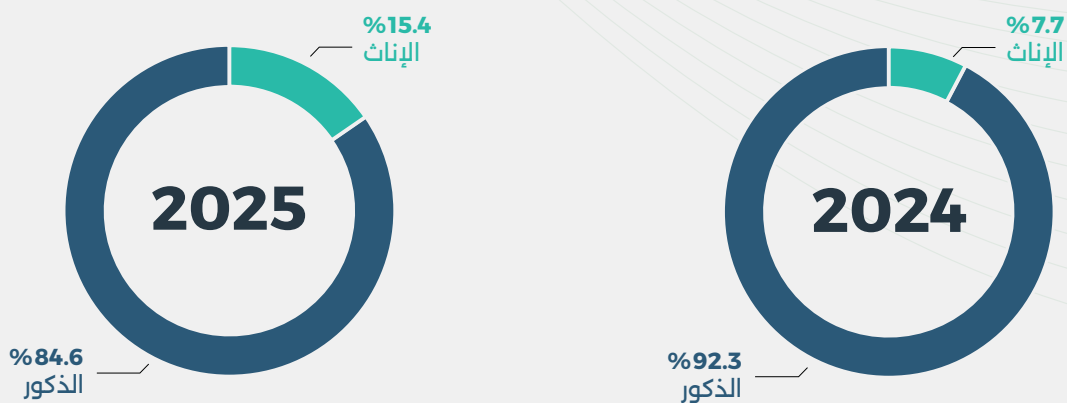


تركيبة مجلس الإدارة واستقلاليته وكفاءته

يلتزم كابيتال بنك بتعليمات الحوكمة المؤسسية الصادرة عن البنك المركزي الأردني، ولا سيما فيما يتعلق بتشكيل مجلس الإدارة واستقلاليته وآليات تعيين أعضائه. كما يعتمد البنك سياسة رسمية لكفاءة أعضاء مجلس الإدارة، تهدف إلى ضمان استيفائهم مجتمعين لمتطلبات النزاهة والكفاءة والخبرة والاستقلالية، وتتم مراجعة هذه السياسة بشكل دوري.

يتكوّن مجلس الإدارة من 13 عضوًا، من بينهم أربع أعضاء مستقلين، بما يمثل 31% من إجمالي عضوية المجلس. وتبلغ نسبة تمثيل النساء في مجلس الإدارة 15.4%، في حين تمثل نسبة الأعضاء الذكور 84.6% من عضوية المجلس. ويتم إجراء مراجعة دورية لتركيبه المجلس وفقًا للمتطلبات التنظيمية المعمول بها وسياسات الحوكمة الداخلية للبنك.

تكوين مجلس الإدارة حسب الجنس



يتلقى أعضاء المجلس عند تعيينهم برامج تأهيل وتعريف منظمة، إلى جانب برامج التطوير المستمرة، بما يضمن إلمامهم التام بواجباتهم الائتمانية ومسؤولياتهم في مجال الحوكمة والأهداف الاستراتيجية وملف المخاطر والبيئة التشغيلية والتنظيمية للبنك.



دور المجلس في الإشراف على الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية

يتحمل مجلس الإدارة المسؤولية النهائية عن الإشراف على إطار الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في البنك، بما في ذلك اعتماد سياسة الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومراجعتها بشكل دوري. ويتم تعزيز هذا الدور من خلال لجان المجلس، بما يضمن إدراج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن الاستراتيجية المؤسسية وإجراءات إدارة المخاطر وعمليات اتخاذ القرار.

تُساهم اللجان بحسب اختصاصها في دعم الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الرشيدة. إذ تُشرف لجنة المخاطر التابعة للمجلس على المخاطر ذات الصلة، بما يشمل المخاطر المناخية والبيئية والاجتماعية والمتعلقة بالحوكمة، كما تضطلع بمسؤولية مراقبة إدراج هذه المخاطر ضمن أطر إدارة المخاطر المؤسسية والائتمانية في البنك. وتشرف لجنة التدقيق على سلامة ودقة الإفصاحات والتقارير في هذا المجال، وعلى فعالية الضوابط الداخلية المرتبطة بها. وتُساهم لجنة الحوكمة في ضمان مواءمة السياسات ذات الصلة والمعايير الأخلاقية وأطر المساءلة مع متطلبات الحوكمة المؤسسية وأفضل الممارسات. وتضطلع لجنة الامتثال بمسؤولية مراقبة الالتزام بالقوانين واللوائح والسياسات الداخلية المعمول بها في هذا المجال. وتعمل لجنة الائتمان على إدراج اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في قرارات الإقراض والاستثمار، بينما تضمن اللجنة الاستراتيجية مراعاة المخاطر والفرص ذات الصلة في سياق التخطيط المؤسسي طويل الأجل.

يشرف مجلس الإدارة على تنفيذ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية من خلال تقارير الإدارة الدورية ومراجعة التقارير السنوية وتقارير الاستدامة، لضمان الإفصاح بالشكل المناسب والامتثال التنظيمي. ويتلقى المجلس تحديثات دورية من الإدارة ولجنة الحوكمة البيئية

والاجتماعية والمؤسسية الداخلية بشأن التقدّم المُحرز في التنفيذ والمخاطر والفرص الناشئة. كما يتم تناول موضوعات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن مناقشات مجلس الإدارة من خلال البنود الدائمة على جدول الأعمال، وعروض الإحاطة، والجلسات التوعوية.

مراعاة الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحاكمة في اتخاذ القرارات وهيكّل الحوكمة

أدرجت اعتبارات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ضمن التقييم الائتماني وإجراءات الموافقة، وذلك وفقًا للسياسات الداخلية ومعايير الأهلية. وتشمل هذه الاعتبارات مجموعة من عوامل المخاطر البيئية، ومخاطر العمل والجوانب الاجتماعية، والحوكمة، والمخاطر التنظيمية، والتي يجري تقييمها بالتوازي مع التحليل المالي التقليدي عند الاقتضاء.

يستند هذا الإجراء إلى نظام الإدارة البيئية والاجتماعية لدى البنك، الذي يوفر نهجًا منظمًا لفرز الأنشطة الممولة وتصنيفها وتقييمها ومتابعتها بما يتوافق مع المتطلبات الدولية واللوائح البيئية والاجتماعية الوطنية المعمول بها. ويسهم هذا النظام في تحديد المخاطر وإجراء العناية الواجبة على مستوى المعاملات، فضلًا عن الدعم في المتابعة المستمرة للمخاطر البيئية والاجتماعية المرصودة.

تطوير حوكمة المخاطر المناخية

أصبحت المخاطر المناخية من ضمن المخاطر الأكثر أهمية بالنسبة للبنك، إذ يسعى لتعزيز ترتيبات الحوكمة المعتمدة لديه، بما يدعم الإشراف والإدارة الفعّالة للمخاطر المناخية بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية للبنك المركزي الأردني.

يتولى مجلس الإدارة ولجنة المخاطر التابعة له مسؤولية الإشراف على إدراج الاعتبارات المناخية ضمن الاستراتيجية العامة، والسياسات، وتقارير إدارة المخاطر في البنك. وقد جرى، تحت إشراف رئيس إدارة المخاطر، تشكيل فريق عمل متخصص بالمخاطر المناخية لقيادة اعتماد وتطبيق نهج منظم لإدارة المخاطر المناخية. ونظرًا للطبيعة المتغيرة للمخاطر المناخية، وحدثة إدماجها ضمن الإطار التنظيمي للبنك المركزي الأردني، يجري تنفيذ هذا التحول تدريجيًا لضمان فعاليته.

الأخلاقيات والنزاهة والامتثال

يطبّق كابيتال بنك مجموعة متكاملة من السياسات والإجراءات التي تُنظّم الأخلاقيات والامتثال ومكافحة غسل الأموال والعقوبات والالتزامات التنظيمية. وتُعد مدونة قواعد السلوك محور هذا الإطار، إذ تُشكّل أساس الثقافة المؤسسية للبنك، وتمثّل مرجعًا يوميًا لجميع الموظفين. وتحدد المدونة المعايير والمبادئ والسلوكيات الأخلاقية المتوقعة على مستوى البنك، كما تُعزز التزامه بالنزاهة، وممارسات العمل الأخلاقية، والسلوك المسؤول. ويُعد الامتثال لهذه المدونة إلزاميًا، ويجري التعامل مع أي مخالفات لأحكامها بصورة فورية ووفق الإجراءات التأديبية المعتمدة. وتُعمّم المدونة، ويجري ترسيخ مبادئها من خلال البرامج التدريبية، وورش العمل، والتواصل الداخلي المستمر.



مكافحة
غسل الأموال



القيم
والأخلاقيات



الخصوصية
والسرية



تضارب
المصالح



البيئة والصحة
والسلامة



علاقات
العمل



المضايقة



التحقيقات
والإفصاحات



تكافؤ
فرص العمل

الامتثال للقوانين والأنظمة

صُمم إطار الحوكمة في البنك لضمان الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية على مستوى كافة مجالات العمل، بما يشمل الالتزامات البيئية والاجتماعية والعمالية ومتطلبات مكافحة الجرائم المالية والسلوك المهني. ونسعى من خلال التطبيق المتسق للسياسات والضوابط الداخلية وإجراءات المتابعة للحفاظ على أعلى معايير الامتثال والسلوك الأخلاقي ضمن كافة أنشطتنا.

الإبلاغ عن المخالفات والإفصاحات المحمية

يُطبّق البنك آلية رسمية للإبلاغ عن المخالفات تُمكن الموظفين وأصحاب المصلحة الخارجيين المعنيين من الإبلاغ عن أي شبهات بسوء السلوك بصورة آمنة وسرية. ويُعامل الأفراد الذين يقدمون البلاغات، وكذلك المشاركين في أعمال التحقيق، بوصفهم مبلّغين محميين. ولا يُسمح بأي شكل من أشكال الانتقام أو محاولة الانتقام أو التهديد بالانتقام، ويجري التعامل مع هذه الممارسات وفق الإجراءات التأديبية المعتمدة.

عند استلام البلاغ، يجري رئيس إدارة الامتثال تقييمًا أوليًا لتحديد ما إذا كانت الحالة تستدعي فتح تحقيق رسمي. وتُغلق البلاغات التي يتبيّن عدم وجود مبررات كافية لها، بينما تُحال الحالات التي تستند إلى أسباب معقولة إلى لجنة الإبلاغ عن المخالفات لإجراء التحقيق. وتتألف هذه اللجنة من ممثلين عن إدارات الامتثال والتدقيق والشؤون القانونية والموارد البشرية. وتُعرض نتائج التحقيق على لجنة الامتثال للمراجعة، على أن تُتخذ أي إجراءات تصحيحية أو تأديبية وفقًا للسياسات الداخلية والقوانين ذات الصلة. كما يتم تزويد المبلّغ بإشعار استلام البلاغ وإطلاعه على سير الإجراءات، وذلك في حدود متطلبات السرية.







10

الملاحق

الاختصارات

AIS	خدمة معلومات الحساب
BDC	مركز تطوير الأعمال
GGF	صندوق جرين فور جروث
LACP	تطبيق بروتوكول التحكم في تجميع الارتباطات
LED	أنظمة إضاءة موفرة للطاقة
LEED	شهادة الريادة في الطاقة والتصميم البيئي
NIST	المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا
OPEC	صندوق أوبك للتنمية الدولية
PIDG	مجموعة تطوير البنية التحتية الخاصة
PIS	خدمة إنشاء المدفوعات

جداول الأداء

البيئة

استهلاك الكهرباء بالكيلو واط-ساعة

الكهرباء	2024	2025	التوجه السنوي
إجمالي استهلاك الطاقة المتجددة	3,952,365	4,490,020	↑
استهلاك الكهرباء من الشبكة القياسية (بعد القياس الصافي)	1,068,042	453,691	↓
إجمالي استهلاك الكهرباء	5,020,407	4,943,711	↓

الاستهلاك في التدفئة والتبريد بالكيلو واط-ساعة

التدفئة/التبريد	2024	2025	التوجه السنوي
التدفئة	1,251,870	1,334,547	↑
التبريد	2,768,583	2,618,300	↓
إجمالي التدفئة/التبريد	4,020,453	3,952,847	↓

استهلاك الوقود بالتر

استهلاك الوقود	2024	2025	التوجه السنوي
استهلاك البنزين	20,531	6,643	↓
استهلاك الديزل	8,444	7,699	↓
إجمالي استهلاك الوقود	28,975	14,342	↓

مؤشرات الانبعاثات (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

مؤشرات الانبعاثات	2024	2025	التوجه السنوي
إجمالي انبعاثات النطاق 2	1,991	1,419	↓
إجمالي انبعاثات النطاق 1	71	36	↓
إجمالي انبعاثات (النطاق 1 و2)	2,061	1,455	↓
كثافة الانبعاثات (مكافئ ثاني أكسيد الكربون/ موظف)	1.60	1.09	↓

مؤشرات الطاقة بالجيجا جول

مؤشرات الطاقة	2024	2025	التوجه السنوي
إجمالي الطاقة المستمدة من الكهرباء	18,073	17,797	↓
إجمالي الطاقة المستهلكة في التدفئة/ التبريد	14,474	14,230	↓
إجمالي الطاقة المستمدة من الوقود	985	495	↓
إجمالي استهلاك الطاقة	33,532	32,523	↓
كثافة الطاقة (جيجا جول/موظف)	26	25	↓

الاجتماعية

يوضح الجدول أدناه تفاصيل أعداد الموظفين في البنك.

الموظفون	2024	2025
إجمالي عدد الموظفين	1,285	1,328
حسب نوع الجنس	الذكور = 790 الإناث = 495	الذكور = 808 الإناث = 520
إجمالي عدد الموظفين الدائمين	1265	1,311
حسب نوع الجنس	الذكور = 780 الإناث = 485	الذكور = 802 الإناث = 509
إجمالي عدد الموظفين المؤقتين	20	17
حسب نوع الجنس	الذكور = 10 الإناث = 10	الذكور = 6 الإناث = 11
إجمالي عدد الموظفين بدوام جزئي	0	0
حسب نوع الجنس	0	0

يوضح الجدول أدناه بيانات الموظفين الجدد مصنّفين حسب نوع الجنس والعمر، ما يوفر رؤية قيّمة تُساهم في دعم قرارات التوظيف، وتعزيز ثقافتنا المؤسسية.

الموظفون الجدد	2024	2025
إجمالي عدد الموظفين الجدد	163	283
نسبة الموظفين الجدد	13%	21%
حسب نوع الجنس (الإناث)	51	108
حسب نوع الجنس (الذكور)	112	175
حسب العمر (تحت سن الـ 30)	102	169
حسب العمر (بين 30-50 عام)	59	114
حسب العمر (أكبر من 50 عام)	2	0

يوفر الجدول أدناه تفصيلًا دقيقًا لنسبة الموظفين من مختلف الشرائح، مصنّفين حسب العمر ونوع الجنس والجنسية:

فئات التنوع	2024	2025
أقل من 30 عامًا		
الإدارة العليا	%0	%0
الإدارة الوسطى	%0.23	%0.23
المناصب الوظيفية الأساسية	%26.4	%28.0
بين 30-50 عام		
الإدارة العليا	%0.9	%0.8
الإدارة الوسطى	%18.5	%17.6
المناصب الوظيفية الأساسية	%49.8	%48.4
أكبر من 50 عام		
الإدارة العليا	%0.5	%0.4
الإدارة الوسطى	%1.1	%1.4
المناصب الوظيفية الأساسية	%2.6	%3.2
الإناث		
الإدارة العليا	%0.4	%0.4
الإدارة الوسطى	%6.8	%6.4
المناصب الوظيفية الأساسية	%31.3	%32.4
الذكور		
الإدارة العليا	%1.0	%0.8
الإدارة الوسطى	%13.0	%12.8
المناصب الوظيفية الأساسية	%47.5	%47.2
المواطنون الأردنيون		
الإدارة العليا	%1.4	%1.2
الإدارة الوسطى	%19.7	%19.1
المناصب الوظيفية الأساسية	%78.6	%79.4
غير الأردنيون		
الإدارة العليا	%0.00	%0.00
الإدارة الوسطى	%0.20	%0.15
المناصب الوظيفية الأساسية	%0.2	%0.15

يوضح الجدول أدناه نسبة الأفراد ضمن المناصب القيادية في المؤسسة.

نسبة الأفراد ضمن المناصب القيادية في المؤسسة	2024	2025
حسب نوع الجنس (الإناث)	%25	%31
حسب نوع الجنس (الذكور)	%75	%69
حسب العمر (تحت سن الـ 30)	%0	%0
حسب العمر (بين 30-50 عام)	%75	%72
حسب العمر (أكبر من 50 عام)	%25	%28
حسب الجنسية (الموظفون الأردنيون)	%98	%97
حسب الجنسية (الموظفون غير الأردنيون)	%2	%3

إجازة رعاية الأطفال	2024	2025
عدد الموظفين الذين يحق لهم الحصول على إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الإناث)	260	290
عدد الموظفين الذين يحق لهم الحصول على إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الذكور)	477	479
عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الإناث)	35	52
عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الذكور)	51	51
العائدون من إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الإناث)	26	50
العائدون من إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الذكور)	51	51
العائدون من إجازة رعاية الأطفال الذين ما زالوا يعملون لدى البنك بعد 12 شهراً: حسب نوع الجنس (الإناث)	25	30
العائدون من إجازة رعاية الأطفال الذين ما زالوا يعملون لدى البنك بعد 12 شهراً: حسب نوع الجنس (الذكور)	35	46
معدّل عودة الموظفين إلى العمل بعد انقضاء إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الإناث)	%74	%96
معدّل عودة الموظفين إلى العمل بعد انقضاء إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الذكور)	%100	%100
نسبة الاستبقاء على الموظفين بعد سنة من العودة من انقضاء إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الإناث)	%71	%86
نسبة الاستبقاء على الموظفين بعد سنة من العودة من انقضاء إجازة رعاية الأطفال: حسب نوع الجنس (الذكور)	%69	%90

يوضح الجدول أدناه معدلات دوران الموظفين، التي تُعد مؤشرًا رئيسيًا على استقرار القوى العاملة ورضاها. ونعمل على مراقبة معدلات دوران الموظفين وتقييمها دوريًا لتحديد مجالات التحسين، وتعزيز استراتيجيات الاستبقاء على الموظفين.

دوران الموظفين	2024	2025
معدل دوران الموظفين (%)	%15	%17
إجمالي عدد الموظفين المستقلين خلال فترة التقرير	190	220
حسب نوع الجنس (الإناث)	59	77
حسب نوع الجنس (الذكور)	131	143
حسب العمر (تحت سن الـ 30)	66	79
حسب العمر (بين 30-50 عام)	116	131
حسب العمر (أكبر من 50 عام)	8	10

نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	2024	2025
حسب الفئة الوظيفية (الإدارة العليا)	%71	%66
حسب الفئة الوظيفية (الإدارة الوسطى)	%82	%87
حسب الفئة الوظيفية (المناصب الوظيفية الأساسية)	%99	%97

نسبة الموظفين الذين تلقوا مراجعات دورية لأدائهم وتطورهم الوظيفي خلال الفترة التي يغطيها التقرير	2024	2025
حسب نوع الجنس: الإناث	%100	%100
حسب نوع الجنس: الذكور	%100	%100
حسب الفئة الوظيفية: الإدارة العليا	%100	%100
حسب الفئة الوظيفية: الإدارة الوسطى	%100	%100
حسب الفئة الوظيفية: المناصب الوظيفية الأساسية	%100	%100

2025	2024	متوسط ساعات التدريب التي حصل عليها موظفو البنك خلال الفترة المشمولة بالتقرير، حسب:
21.5	19.9	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
25	19.5	متوسط عدد ساعات التدريب المُقدّمة للموظفات
19	19.1	متوسط عدد ساعات التدريب المُقدّمة للموظفين
21.7	7.1	الفئة الوظيفية: الإدارة العليا
16.8	14.3	الفئة الوظيفية: الإدارة الوسطى
21	12.7	الفئة الوظيفية: المناصب الوظيفية الأساسية

2025	2024	التعلّم والتطوير
13,490	11,419	إجمالي فرص التعلّم
1,439	1,415	إجمالي عدد الموظفين الحاصلين على التدريب
78	50	إجمالي عدد الشهادات
74	257	إجمالي عدد الموظفين الحاضرين لبرامج القيادة
-	-	إجمالي عدد الموظفين المُسجّلين في موديز أكاديمي
882	1012	تدريب الموظفين على الأخلاقيات ومكافحة الفساد

فهرس المبادرة العالمية للتقارير

أعد كابيتال بنك تقرير استنادًا لمعايير المبادرة العالمية للتقارير للفترة من 1 كانون الثاني 2025 إلى 31 كانون الأول 2025.

المعيار 1: الأساسيات لعام 2021

لا ينطبق

بيان الاستخدام

تم استخدام معيار المبادرة العالمية للتقارير 1

المعيار (المعايير) القطاعية المعمول بها ضمن المبادرة العالمية للتقارير

معايير المبادرة العالمية للتقارير / المصادر الأخرى	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة
الإفصاحات العامة		
المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021	1-2 تفاصيل تنظيمية	الصفحة 16 - 25
	2-2 الكيانات المدرجة في تقرير الاستدامة الخاصة بالمنظمة	4
	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير وتكرارها ونقطة الاتصال	4
	4-2 إعادة عرض المعلومات	لم يتم إجراء أي إعادة عرض للمعلومات خلال فترة التقرير.
	5-2 التحقق الخارجي	حيث لا يستلزم البنك إجراء تحقيق خارجي لتقارير الاستدامة الخاصة به.
	6-2 الأنشطة، وسلسلة القيمة، وعلاقات العمل الأخرى	الصفحة 18-19
	7-2 الموظفون	الصفحة 93-97
	8-2 العاملون من غير الموظفين	لا يوجد لدى البنك عاملون من غير الموظفين ضمن نطاق التقرير خلال فترة التقرير، وعليه لا ينطبق هذا الإفصاح.
	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه	الصفحة 82-83
	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	الصفحة 83
	11-2 رئيس أعلى جهة حوكمة	تقرير الاستدامة ص. 6-7؛ التقرير السنوي، ص. 10
	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	الصفحة 82-83

معايير المبادرة العالمية للتقارير / المصادر الأخرى	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة
تابع .. المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	الصفحة 82-83
	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة	الصفحة 84-85
	15-2 تضارب المصالح	الصفحة 86
	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة	الصفحة 86-87
	17-2 المعرفة الجماعية لدى أعلى هيئة إدارة	الصفحة 82-85
	18-2 تقييم أداء أعلى جهة حوكمة	التقرير السنوي، ص. 329
	19-2 سياسات المكافآت	التقرير السنوي، ص. 305-306؛ تقرير الاستدامة، ص. 61-62
	20-2 آلية تحديد المكافآت	التقرير السنوي، ص. 305 و 329
	21-2 نسبة إجمالي الأجور السنوية	تم حجب المعلومات لاعتبارات السرية الداخلية.
	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	الصفحة 6-9، الصفحة 30-31
	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	الصفحة 86-87
	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	الصفحة 86-87
	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	الصفحة 86، 87
	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	الصفحة 54-55، الصفحة 64، 87
	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	الصفحة 86-87
	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	الصفحة 24
	29-2 نهج إشراك أصحاب المصلحة	الصفحة 29
	30-2 اتفاقات المفاوضة الجماعية	يلتزم كابيتال بنك بالقوانين واللوائح الحاكمة لاتفاقيات المفاوضة الجماعية في الأردن
الموضوعات الجوهرية		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	الصفحة 30-31
	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 30-31

معايير المبادرة العالمية للتقارير / المصادر الأخرى	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة
استهلاك الطاقة وكفاءتها		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 91-92
المعيار 302: الطاقة لعام 2016	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	الصفحة 91-92
	3-302 كثافة الطاقة	الصفحة 92
	4-302 خفض استهلاك الطاقة	الصفحة 92
التغير المناخي والتخلص من الانبعاثات الكربونية		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 92
المعيار 305: الانبعاثات لعام 2016	1-305 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	الصفحة 92
	2-305 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	الصفحة 92
	4-305 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	الصفحة 92
	5-305 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	الصفحة 92
الإدارة البيئية		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 74-79
المعيار 204: ممارسات الشراء 2016	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	الصفحة 78-79
المعيار 306: النفايات 2020	1-306 إنتاج النفايات والتأثيرات الكبيرة الناتجة عنها	الصفحة 75
	2-306 إدارة التأثيرات الكبيرة الناتجة بالنفايات	الصفحة 75
	3-306 توليد النفايات	الصفحة 75
	4-306 النفايات المحولة من التخلص	الصفحة 75
المعيار 303: المياه والنفايات السائلة لعام 2018	5-306 استهلاك المياه	الصفحة 75
الإقراض والاستثمار المستدام		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 34-43

معايير المبادرة العالمية للتقارير / المصادر الأخرى	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة
المساواة بين الجنسين وتنمية القوى العاملة والحفاظ على رفاهها		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 58-71، الصفحة 93-97
المعيار 401: التوظيف لعام 2016	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	الصفحة 93، 96
	2-401 المزايا المقدّمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	الصفحة 60
	3-401 إجازة رعاية الأطفال	الصفحة 60، 95
المعيار 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018	1-403 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	الصفحة 63
	2-403 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	الصفحة 63
	3-403 خدمات الصحة المهنية	الصفحة 63
	4-403 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	الصفحة 63
	5-403 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	الصفحة 63
	6-403 تعزيز صحة العمال	الصفحة 63
	9-403 الإصابات المرتبطة بالعمل	الصفحة 63
	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	الصفحة 98
المعيار 404: التدريب والتعليم لعام 2016	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	الصفحة 65-66
	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	الصفحة 96
	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	الصفحة 94
المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016	2-405 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	الصفحة 96
	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	الصفحة 59، 64
تجربة العملاء ورضاهم		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 48-49

معايير المبادرة العالمية للتقارير / المصادر الأخرى	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة
الشمول والثقافة المالية		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 34-38
المجتمعات المحلية		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 34-38، الصفحة 67-71
المعيار 413: المجتمع المحلي 2016	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	الصفحة 34-38، الصفحة 67-71
نمو الشركات الصغرى والمتوسطة		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 34-35
الابتكار والرقمنة		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 46-53
دمج عوامل الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في التحليلات الائتمانية		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 84-85
أمن البيانات		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 54-55
المعيار 418: خصوصية العملاء 2016	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	الصفحة 54-55
الامتثال والسلوك الأخلاقي		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	الصفحة 26-27، الصفحة 39-43
المعيار 201: الأداء الاقتصادي 2016	1-201 تحقيق القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها	الصفحة 26-27، الصفحة 39-43

معايير المبادرة العالمية للتقارير / المصادر الأخرى	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة
التأثير الاقتصادي المباشر		
المعيار 203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة لعام 2016	2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة المهمة	الصفحة 34-38
المعيار 201: الأداء الاقتصادي لعام 2016	1-201 تحقيق القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها	الصفحة 26-27، الصفحة 39-43
التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة لعام 2016		
المعيار 203: التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة لعام 2016	2-203 التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة المهمة	الصفحة 34-38

مؤشرات بورصة عمان

البيئة

معايير المبادرة العالمية للتقارير	القياس	المؤشرات	رقم الصفحة
المعيار 305: الانبعاثات لعام 2016	ب1.1) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون في النطاق 1 (إن وجد)	انبعاثات غازات الدفيئة	92
	ب1.2) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون في النطاق 2 (إن وجد)		92
	ب1.3) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون في النطاق 3 (إن وجد)		غ/م
المعيار 305: الانبعاثات لعام 2016	ب2.1) إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة حسب معامل قياس المخرجات	كثافة الانبعاثات	92
	ب2.2) إجمالي انبعاثات المصادر الأخرى بخلاف غازات الدفيئة حسب معامل قياس المخرجات		غ/م
المعيار 302: الطاقة لعام 2016	ب3.1) إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل مباشر	استخدام الطاقة	92-91
	ب3.2) إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر		92-91
المعيار 302: الطاقة لعام 2016	إجمالي استخدام الطاقة المباشر حسب معامل قياس المخرجات	كثافة الطاقة	92
المعيار 302: الطاقة لعام 2016	النسبة المئوية: استخدام الطاقة وفقًا لنوع المصدر	مزيج الطاقة	92-91
المعيار 303: المياه والنفايات السائلة لعام 2018	ب6.1) إجمالي كمية المياه المستهلكة	استخدام المياه	75
	ب6.2) إجمالي كمية المياه المستعملة للمعالجة		غ/م
المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	ب7.1) هل تتبع الشركة سياسة بيئية رسمية؟ نعم، لا	العمليات البيئية	نعم، الصفحة 74
	ب7.2) هل تتبع الشركة سياسات محددة لإعادة تدوير النفايات أو المياه أو الطاقة أو جميعها؟ نعم، لا		غ/م
	ب7.3) هل تستخدم الشركة نظام معتمد لإدارة الطاقة؟ نعم، لا		نعم، الصفحة 74

رقم الصفحة	المؤشرات	القياس	معايير المبادرة العالمية للتقارير
لا	الإشراف البيئي	هل يتولى مجلس الإدارة / فريق الإدارة بالشركة الإشراف على المخاطر المتعلقة بالمناخ و/أو إدارتها؟ نعم، لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016
نعم، الصفحة 85-84	الإشراف البيئي	هل يشرف مجلس الإدارة / فريق الإدارة بالشركة على مشكلات الاستدامة الأخرى؟ نعم، لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016
غ/م	التخفيف من مخاطر المناخ	إجمالي المبلغ المستثمر سنوياً في البنية التحتية المناخية، والصمود، وتطوير المنتجات؟	

المجتمع

رقم الصفحة	المؤشرات	القياس	معايير المبادرة العالمية للتقارير
سري	نسبة رواتب الرئيس التنفيذي	م1.1) النسبة: إجمالي تعويضات الرئيس التنفيذي إلى متوسط إجمالي تعويضات موظفي الدوام الكلي	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016
لا	التنفيذي	م1.2) هل تسجل الشركة هذا المقياس في الملفات التنظيمية؟ نعم، لا	
96	نسبة الرواتب حسب الجنس	النسبة: متوسط تعويضات الموظفات الإناث إلى متوسط تعويض الموظفين الذكور	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016
96		م3.1) النسبة المئوية: التغيير السنوي لموظفي الدوام الكامل	
غ/م		م3.2) النسبة المئوية: التغيير السنوي لموظفي الدوام الجزئي	المعيار 401: التوظيف لعام 2016
غ/م	معدل ترك العمالة للعمل	م3.3) النسبة المئوية: التغير السنوي للمقاولين و/أو الاستشاريين	
94		م4.2) النسبة المئوية: المناصب التي يشغلها الموظفون والموظفات في مستوى الوظائف المبتدئة والمتوسطة	المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016
94		م4.3) النسبة المئوية: نسبة المناصب العليا والتنفيذية التي يشغلها الرجال والنساء	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016

معايير المبادرة العالمية للتقارير	القياس	المؤشرات	رقم الصفحة
المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	م5.1) النسبة المئوية: إجمالي عدد الموظفين بدوام جزئي بالمتظمة	نسبة العمالة المؤقتة	م/غ
	م5.2) النسبة المئوية: إجمالي عدد موظفي الشركة لدى المقاولين و/أو الاستشاريين		م/غ
المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	هل تتبع الشركة سياسة لمناهضة التحرش الجنسي و/أو عدم التمييز؟ نعم، لا	عدم التمييز	نعم، الصفحة 59
المعيار 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018	النسبة المئوية: تكرار الإصابات بالنسبة لإجمالي زمن القوى العاملة	معدل الإصابات	م/غ
المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	هل تتبع الشركة سياسة الصحة المهنية و/أو الصحة والسلامة العالمية؟ نعم، لا	الصحة والسلامة العالمية	نعم، الصفحة 63
المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	م9.1) هل تنتهج الشركة سياسة لمناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري؟ نعم، لا	عمل الأطفال والعمل القسري	م/غ
	م9.2) إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة مناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري الموردين أو البائعين؟ نعم، لا		م/غ
المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	م10.1) هل تتبع الشركة سياسة تتعلق بحقوق الإنسان؟ نعم، لا	حقوق الإنسان	م/غ
	م10.2) إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان الموردين والبائعين؟ نعم، لا		م/غ

الحوكمة

معايير المبادرة العالمية للتقارير	القياس	المؤشرات	رقم الصفحة
المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص لعام 2016*	ح1.1) النسبة المئوية: مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال والنساء	التنوع في مجلس الإدارة	83
	ح1.2) النسبة المئوية: رئاس اللجان من الرجال والنساء		م/غ
المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	ح2.1) هل تحظر الشركة الرئيس التنفيذي من رئاسة مجلس إدارتها؟ نعم، لا	استقلالية مجلس الإدارة	لا
	ح2.2) النسبة المئوية: إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلين		83

معايير المبادرة العالمية للتقارير	القياس	المؤشرات	رقم الصفحة
المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	هل تُصرف حوافز للمسؤولين التنفيذيين بصفة رسمية لتفعيل نهج الاستدامة؟ نعم، لا	الحوافز التشجيعية	لا
المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	النسبة المئوية: مجموع عدد الموظفين في المنشأة المشمولين باتفاقية/اتفاقيات المفاوضة الجماعية	المفاوضة الجماعية	غ/م
المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	ج5.1 هل يلتزم البائعون أو الموردون في الشركة باتباع مدونة لقواعد السلوك؟ نعم، لا	مدونة قواعد سلوك	لا
المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	ج5.2 إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية للموردين الذين اعتمدوا رسميًا أمثالهم للمدونة؟	الموردين	غ/م
المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	ج6.1 هل تنتهج الشركة سياسة مكافحة الفساد و/أو سياسة الالتزام بالأخلاقيات؟ نعم، لا	الأخلاقيات ومكافحة الفساد	نعم، الصفحة 86
المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	ج6.2 إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية للعمالة بالشركة التي أقرت رسميًا أمثالها للسياسة؟		100%
المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	ج7.1 هل تنتهج الشركة سياسة لحماية سرية البيانات؟ نعم، لا	خصوصية البيانات	نعم، الصفحة 55-54
	ج7.2 هل اتخذت الشركة الخطوات للامتنال لقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات؟ نعم، لا		نعم
	ج8.1 هل تنشر الشركة تقريرًا عن الاستدامة؟ نعم، لا	تقارير الاستدامة	نعم
المعيار 103: نهج الإدارة لعام 2016*	ج8.2 هل تُحفظ بيانات الاستدامة في الملفات التنظيمية؟ نعم، لا		نعم
	ج9.1 هل تقدم الشركة بيانات عن الاستدامة ضمن أطر إعداد تقارير الاستدامة؟ نعم، لا	ممارسات الإفصاح	لا
	ج9.2 هل تركز الشركة على بنود التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم، لا		نعم
المعيار 102: الإفصاحات العامة لعام 2016	ج9.3 هل تضع الشركة أهدافًا وترفع تقارير عن تقدمها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم، لا		لا
	هل يضطلع طرف ثالث بتوكيد أو التحقق من صحة الإفصاحات التي تقدمها الشركة عن الاستدامة؟ نعم، لا	التدقيق الخارجي	لا



كابيتال بنك



[linkedin.com/company/capitalbankjo](https://www.linkedin.com/company/capitalbankjo)



[facebook.com/capitalbankjo](https://www.facebook.com/capitalbankjo)



[@capitalbankjo](https://www.instagram.com/capitalbankjo)



capitalbank.jo

SUSTAINABILITY REPORT 2025



capital
bank

CONTENTS

1. ABOUT THIS REPORT	4
2. MESSAGE FROM THE CHAIRMAN	6
3. MESSAGE FROM THE CEO	8
4. EXECUTIVE SUMMARY	11
5. ABOUT CAPITAL BANK	15
30 Years of Milestones and Strategic Transformation	18
Vision, Mission and Strategic Pillars	21
Our Values	22
Memberships & Associations	24
Awards & Recognitions	25
Financial & Economic Performance	26
Sustainability Alignment	28
Materiality	30
6. CREATING VALUE THROUGH OUR BANKING OPERATIONS	33
Empowering Business Growth	34
Empowering Customers	36
Sustainable finance	39
7. DIGITAL TRANSFORMATION & INNOVATION	45
A Digital Future	46
Customer Centricity & Experience	48
Data Privacy, Cybersecurity & Trust	54

8. PEOPLE AND COMMUNITIES 57

Embracing diversity	59
Employee Wellbeing	60
Benefits & Retention	61
Health, Safety, and Work Environment	63
Engaging the Team	64
Training and Development	65
Our purpose is our communities	67

9. PRIORITIZING ENVIRONMENTAL MANAGEMENT 73

Environmental Management in our Operations	75
Digital Efficiency & IT Infrastructure Optimization	77
Sustainable Procurement	78

10. RESPONSIBLE GOVERNANCE 81

Governance Framework and Structure	82
Board Composition, Independence, and Suitability	83
Role of the Board in ESG Oversight	84
Embedding ESG within Governance and Decision-Making	85
Ethics, Integrity, and Compliance	86
Compliance with Laws and Regulations	87
Whistleblowing and Protected Disclosures	87

11. APPENDICES 89

Abbreviations	90
Performance Tables	92
GRI Index	99
ASE Index	104



01. ABOUT THIS REPORT

Capital Bank of Jordan (CBoJ) is pleased to present its fourth annual Sustainability Report, covering the period from 1 January to 31 December 2025. The report provides an overview of our ESG progress, performance, and key achievements across environmental, social, and governance priorities.

Prepared in accordance with the Global Reporting Initiative (GRI) Standards, this report also adheres to the Amman Stock Exchange (ASE) Guidance on Sustainability Reporting, aligns with the Central Bank of Jordan's Green Finance Strategy and supports the United Nations Sustainable Development Goals (UN SDGs). Together, these frameworks ensure the highest levels of transparency, accountability, and comparability in communicating our sustainability performance.

Through this report, we aim to provide stakeholders with a comprehensive view of our ESG journey, illustrating how sustainability is embedded into the core of our business strategy, governance, and day-to-day operations. It reflects the Bank's dedication to responsible growth, where financial growth goes hand in hand with environmental stewardship, social responsibility, and sound governance.



YOUR INSIGHTS MATTER

Sustainability is a continuous journey of learning and improvement. We welcome feedback from all our stakeholders to help us refine our strategies and reporting practices.

We welcome your feedback and queries at: investors.inquiries@capitalbank.jo

CONTACT US



[linkedin.com/company/capitalbankjo](https://www.linkedin.com/company/capitalbankjo)



[facebook.com/capitalbankjo](https://www.facebook.com/capitalbankjo)



[@capitalbankjo](https://www.instagram.com/capitalbankjo)



[capitalbank.jo](https://www.capitalbank.jo)



02.

MESSAGE FROM THE CHAIRMAN

Towards a Resilient Jordanian Economy: Sustainability as a National Responsibility and Strategic Imperative

Amid the transformations shaping the economic and social future, Capital Bank Group reaffirms its unwavering commitment to a vision grounded in the conviction that sustainability is not a luxury, but a cornerstone for building a more resilient economy and a fundamental pillar for ensuring the long-term prosperity of society.

Our perspective on the rapid global economic transformations extends beyond mere adaptation or reaction. We have proactively positioned ourselves as a driving force toward a mature and responsible banking model within the Jordanian and regional financial sector. This model recognizes that sustainable profitability is inseparable from environmental and social impact and balances economic growth with the optimal use of resources and the protection of society.

This strategic vision stems from our national commitments and aligns with the Economic Modernization Vision (2023-2025), the directives of the Central Bank of Jordan under the Green Finance Strategy (2023-2028) and the Paris Agreement. Together, these frameworks provide a clear roadmap toward a green and inclusive economy. We regard them as a compass guiding our investment decisions toward future-oriented sectors, foremost among them renewable energy, energy efficiency and resource management, through support for sustainable projects that enhance economic resilience and contribute to climate change mitigation.

In this context, we secured a USD 155 million Green Subordinated Loan (Tier 2), one of the largest financing transactions of its kind, in partnership with regional and international financial institutions. This funding strengthens our ability to implement our future strategy by expanding financing for all green projects, including the support to small and medium-sized enterprises (SME's), in line with the Kingdom's sustainable economic development goals.

With Capital Bank's continued regional expansion, the Board of Directors remains committed to strengthening governance and sustainability standards as the guiding framework for the group's operations, alongside ongoing investment in developing



capabilities and systems and enhancing corporate awareness. This commitment underpins responsible growth, sound risk management and the creation of long-term value for all stakeholders.

Adherence to robust governance remains a cornerstone of our operations. By integrating environmental, social and governance (ESG) principles into our risk management and credit decision-making processes, we enhance transparency and accountability while reinforcing the group's long-term institutional resilience.

Our continued commitment to integrating ESG considerations reflects a strategic approach aimed at safeguarding the interests of our shareholders while creating sustainable, long-term value for our shareholders, customers and our nation, all of which deserve our very best.

Chairman of Capital Bank Group
Bassem Khalil Al Salem



03.

MESSAGE FROM THE CEO

Sustainability at Capital Bank: From Strategic Planning to Everyday Practice

Our journey at Capital Bank has witnessed a significant evolution in the concept of sustainability, transforming it into a core pillar that guides decision making and reinforces the institutional approach across our Group. We firmly believe that sustainable success goes beyond the achievements of today. True growth is measured by our ability to sustain progress over time while contributing to a healthy environment and a resilient society.

Recognizing that sustainability is an ongoing journey, our focus during the past period has been on translating governance, environmental, and social principles into tangible actions and practical applications across the Group. We have systematically integrated these principles into the core of our strategic planning and operational processes in accordance with the regulations and instructions of the Central Bank of Jordan, the sustainability guidelines of the Amman Stock Exchange, and the standards of the Global Reporting Initiative (GRI). This alignment ensures a high level of compliance and transparency in measuring our performance and reinforces the effective institutional implementation of these principles.

Our commitment to local impact is reflected in our credit policies. We have implemented an Environmental and Social Management System (ESMS) as an integral part of our credit decisions, ensuring that financing activities are directed toward sustainable and responsible projects. This strengthens our ability to manage long-term risks and safeguard value for shareholders and the community. We have also continued to play a vital role in promoting financial inclusion and expanding access to financial services for small and medium-sized enterprises (SMEs), in line with the National Financial Inclusion Strategy (2023-2028), by providing facilities totaling JOD 213 million to support their growth and enhance their contribution to the national economy.

In our internal operations, 87% of the Bank's procurement expenditures was directed towards local suppliers, underscoring our commitment to supporting national value chains and strengthening the competitiveness of Jordanian companies. These efforts are complemented by our comprehensive digital transformation journey, which has resulted in a 99% digital channel penetration rate. This figure is not merely a technical indicator; it is also a significant environmental one. It reflects reduced customer travel, decreased paper and resource consumption, and increased reliance on low-carbon operations, while also providing a seamless and modern banking experience.

We firmly believe that technology alone is not enough, and that our human capital is our most valuable asset and the foundation of our sustainable success. Accordingly, we have continued to invest in structured training programs to raise awareness of sustainability concepts, alongside leadership development programs in collaboration with leading global institutions. We also joined the UN Women's Empowerment Principles (UN WEPs) to promote gender equality and women's empowerment.

The progress achieved during 2025 is the result of the collective efforts of our employees and partners. In the coming phase, we will continue to focus on translating our commitments into tangible and measurable outcomes that truly reflect our responsibility to the economy and society, while supporting responsible and sustainable growth worthy Capital Bank's stature.

CEO of Capital Bank
Tamer Ghazaleh





04

EXECUTIVE SUMMARY

2025 ESG HIGHLIGHTS: STRONGER GOVERNANCE, MEASURABLE FOOTPRINT ACTION, AND EXPANDED SUSTAINABLE FINANCE

In 2025, Capital Bank advanced ESG integration across governance and lending, expanded sustainable finance, and progressed operational footprint initiatives aligned with national priorities and best practice reporting standards.



ENVIRONMENTAL

80%

Fleet transitioned to hybrid/electric



SOCIAL

Customer

96%

Satisfaction

Community

2.5 million

Invested in CSR

Employee

28,000+ hours

Invested in training and development.



GOVERNANCE

ESMS

Applied across lending to manage ESG risks
with board-level oversight and monitoring in place



ECONOMIC / SUSTAINABLE FINANCE

USD 155 million

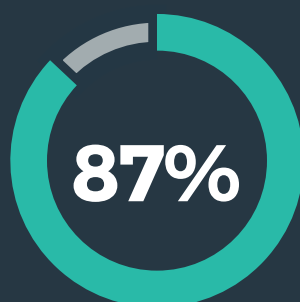
Green Subordinated Loan secured



IMPACT HIGHLIGHTS

JOD
213.7m

**SME Financing
Supported**



**Local Procurement
Spend**

JOD
41.7m

**Green Loans
Disbursed**



2026 PRIORITIES

1. Strengthen ESG risk integration and data consistency across lending and operations
2. Scale green and inclusion-linked financing products and reporting coverage
3. Continue operational footprint initiatives and progress toward LEED Gold readiness





05

ABOUT CAPITAL BANK

Capital Bank of Jordan is headquartered in Amman, with a growing presence across Jordan, Iraq (through majority-owned NBI), and Saudi Arabia, and an investment services presence in the UAE through Capital Investments (DIFC).

As of 31 December 2025, the Group manages total assets of JOD 8.7 billion and total equity of JOD 989 million.



JOD 8.7 Billion

Total Assets



JOD 989 Million

Total Equity



OPERATING FOOTPRINT

Capital Bank Group branches and presence in the MENA region



34

Jordan



41

Iraq (NBI)



1

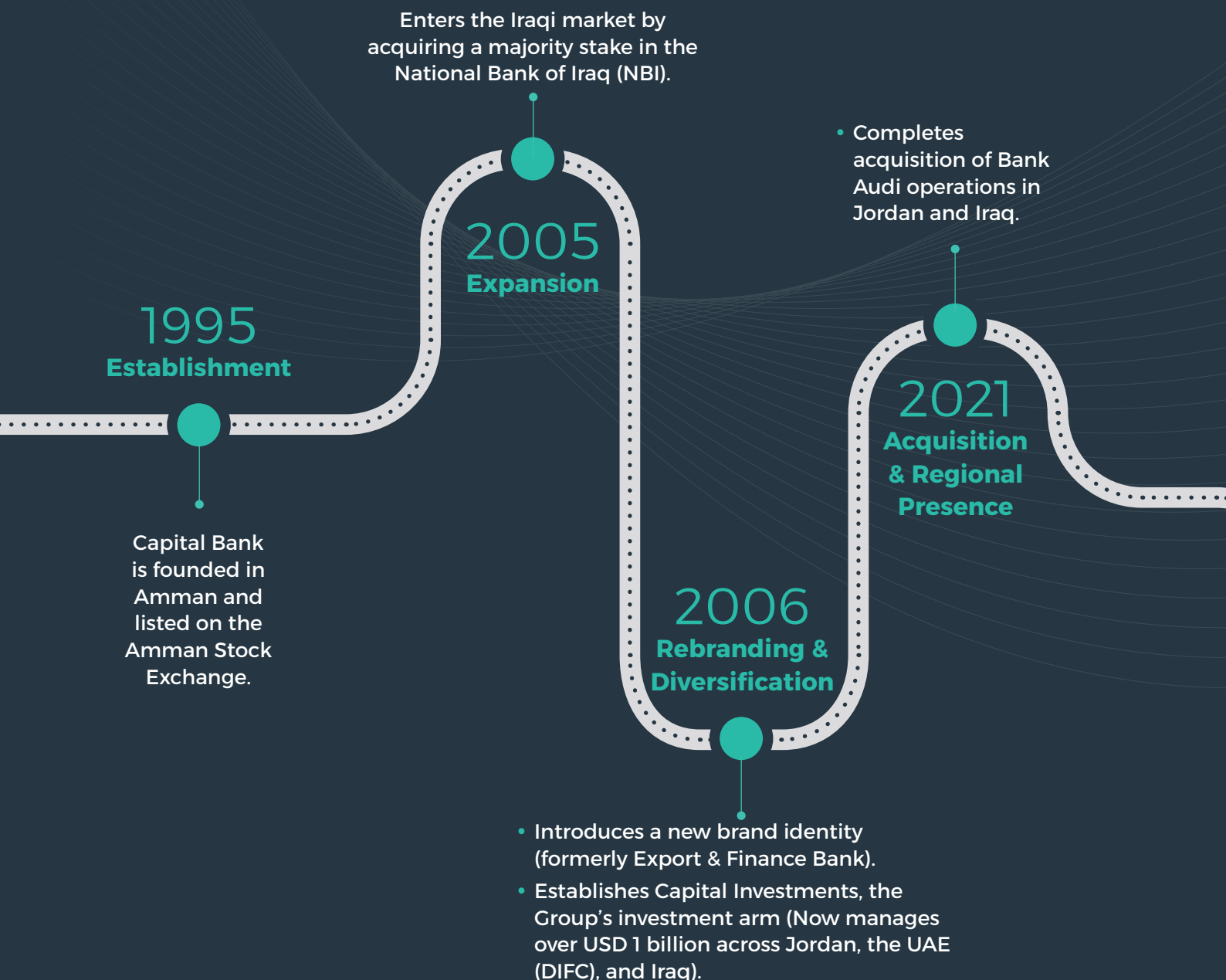
Saudi Arabia (NBI)



30 YEARS OF MILESTONES AND STRATEGIC TRANSFORMATION

In the past 30 years, Capital Bank Group has evolved from a local institution into a regional financial group, driven by continuous transformation, disciplined growth, and a clear strategic vision. The Group's milestones reflect its ability to adapt, modernize, and build long-term resilience.

With an expanded regional footprint, enhanced digital capabilities, and strengthened partnerships, Capital Bank is positioned to navigate challenges, capture new opportunities, and move forward with purpose and confidence.



2024

Credit Rating Upgrade & Industry Recognition

- Moody's upgrades Capital Bank's rating from B1 to Ba3 (the Bank's first long-term rating upgrade in over 20 years).
- Major industry awards:
 1. Best Digital Bank in Jordan – Euromoney
 2. Best Mobile Banking App – International Business Magazine
 3. Best Cash Management Bank – The Digital Banker

- Launches Blink, the Group's all-digital bank.
- Issues Jordan's first USD 100 million perpetual Tier 1 bonds, listed on Nasdaq Dubai.
- The Saudi Public Investment Fund (PIF) becomes a strategic investor (approx. 24%).
- Completes acquisition and merger of Société Générale de Banque Jordanie.
- Group assets increase by 45%, reaching JOD 6 billion.

2023 Transformation

- Launches Group-wide transformation program focused on digitalization and operational excellence.
- NBI opens a branch in Saudi Arabia, becoming the first Iraqi bank to operate in the Kingdom.
- Ranked among the Top 50 Banks in the Middle East by Forbes.
- Expands leasing operations in Jordan and Iraq.

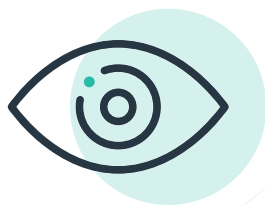
2025 Sustained Momentum

- 201 million JOD in net profit.
- Total assets reach JOD 8.7 billion; deposits reach JOD 5.9 billion.
- Receives several regional and global awards (see page 55).
- Group intensifies focus on:
 1. Digital transformation and AI
 2. Cybersecurity and IT infrastructure
 3. Financial inclusion under Jordan's Economic Modernization Plan
 4. ESG practices and green financing
 5. Corporate culture, risk management, and employee wellbeing

2022 Growth



VISION, MISSION AND STRATEGIC PILLARS



Our Vision

To be one of the leading banks in the region, placing our customers and people at the heart of our journey and enabling them to make informed life decisions.



Our Mission

To simplify daily banking and support economic prosperity through digitization, innovation and personalized customer experience.



Strategic Pillars

The strategic pillars define the foundation of CBoJ's long-term growth and guide how we deliver value to our stakeholders. They translate our vision and mission into clear priorities that shape business decisions and sustainability outcomes.

Operational Excellence	Customer Centricity	Sustainable Growth	Our People
Enhance our digital capabilities and continue our digital transformation journey through continuous innovation while building an efficient future-ready infrastructure.	Expand into a holistic value proposition that meets the banking and investment needs of our clients and revolves around service excellence and elevated customer experience.	Grow the Group's regional footprint, promote cross-border banking, diversify sources of revenue and optimize risk management framework to create sustainable and profitable growth that maximizes shareholders' value.	Invest in our strongest asset; our people, through creating an inspiring workplace culture focused on the continuous building of capabilities.

OUR VALUES



Customer Experience **Ready to Serve You First**

Clients are at the heart of all we do. We make every decision and measure every outcome based on how well it serves our customers. We Listen to our customers and strive to create an experience catered to their individual and unique needs through offering dynamic and personalized treatment.



People **Ready to Invest in Our People, Our Greatest Capital**

People are the cornerstone of everything we do. The strength of Capital Group lies in the strength of our people. We invest in our people to maximize their potential and excel as leaders. We care for each other; and we create a work environment that enables employees to have both pride & enthusiasm towards the impact they are creating



Ambition **Ready to Dream Big**

Acknowledge that the path to success is a continuous learning journey. Our shared and common drive towards growth and achievement makes us vibrate at a higher frequency with contagious enthusiasm towards accomplishment. We focus on solutions, and we arrive everyday inspired to make the impact through our talent, passion and hard work.



Integrity

Ready to Do the Right Thing

We are honest, transparent and committed to do what is best for our partners. We openly collaborate in pursuit of the truth. When choosing between what is right and what is easy, we always choose what is right. Our ethical accountability is our corporate identity.



Innovation

Ready to Embrace the Journey

At Capital Bank, we are resilient, and our strong foundation empowers us to approach everyday with curiosity, to seek out challenges by turning them into innovative opportunities that paves the way for constant growth. We adopt, adapt and act quickly.



Accountability

Ready to Own It

Take the responsibility for outcomes and are empowered to make the decisions that will lead to those outcomes. We use our critical thinking capabilities and learnings from the past to take initiatives that allow us to collaboratively reach excellence.

MEMBERSHIPS & ASSOCIATIONS



غرفة تجارة الأردن
JORDAN CHAMBER OF COMMERCE



الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب
World Union of Arab Bankers



Institute of Banking Studies
معهد الدراسات المصرفية



جمعية المصدرين الأردنيين
Jordan Exporters Association



جمعية البنوك في الأردن
Association of Banks in Jordan



اتحاد المصارف العربية
Union of Arab Banks



The American Chamber
of Commerce in Jordan

جمعية رجال الأعمال الأردنيين
Jordanian Businessmen Association



AWARDS & RECOGNITIONS

Capital Bank's achievements have earned distinguished recognition across the global financial industry. These awards reflect the group's unwavering dedication to innovation, service quality, and its position as one of the region's most forward-looking banking institutions.



- **Deal of the Year Award - (London)**

Recognized for leadership in sustainable finance and ESG integration - This remarks a second consecutive recognition following the 2024 Most Active Issuing Bank in Trade Finance. *(See page 41 for more details).*



- **Best Bank for Cash Management in Jordan**

Recognized for leadership in innovative cash management solutions, highlighting tailored products that support corporate clients in liquidity management, cash flow optimization, and international transactions.



- **Best Bank Jordan 2025**

Recognized for commitment to delivering innovative and comprehensive financial solutions. *(See page 53 for more details).*



- **Best Banking App Jordan 2025**

Recognized for commitment to innovative, secure, and user-friendly mobile banking solutions.



- **Best Mobile Banking App in Jordan**

Recognized for the second consecutive year. *(See page 53 for our information on our digital offering and banking apps).*



- **Best Wealth Management Services in Jordan 2025**

Recognized for exceptional track record in providing personalized, innovative wealth management solutions tailored to the unique needs of clients.



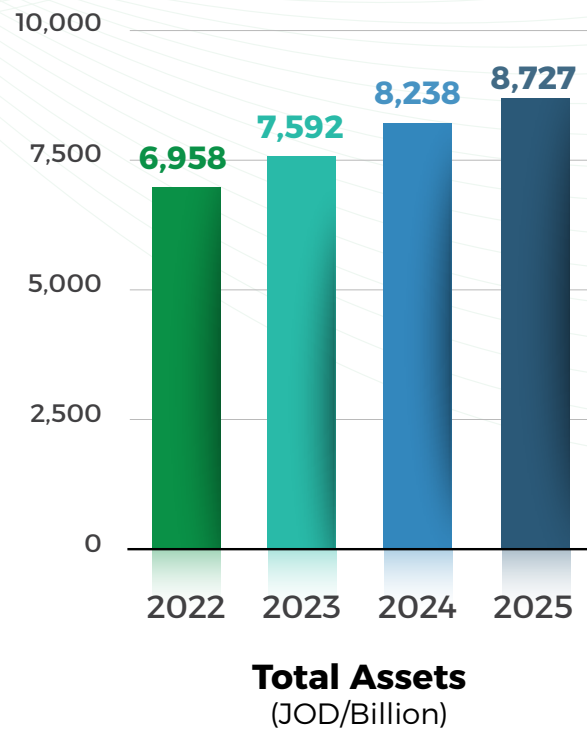
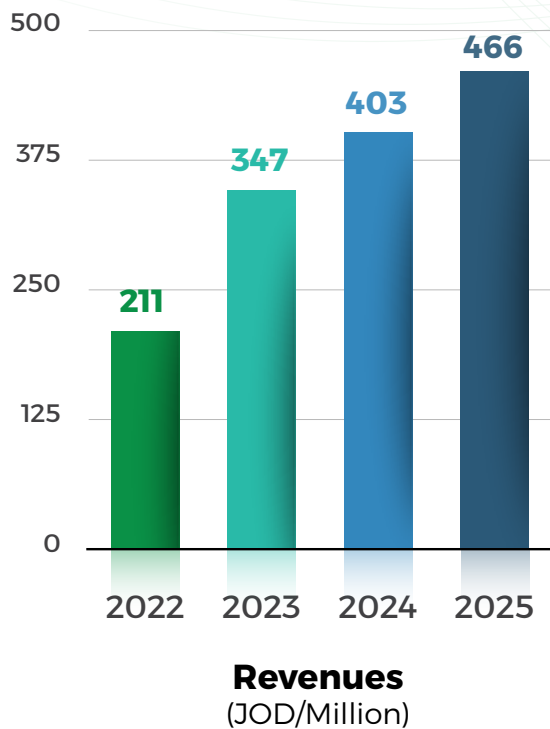
- **Excellence in Data and AI Application Award**

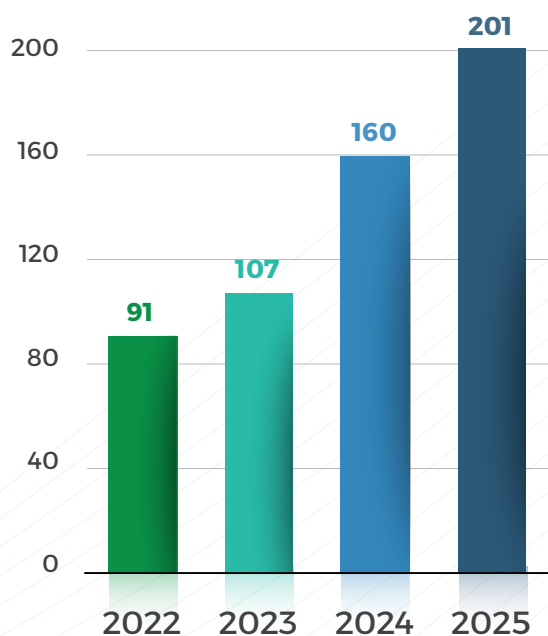
Recognized for strategic use of AI and data analytics to drive innovation, enhance customer experience, and improve operational efficiency. *(See page 53 for more information).*



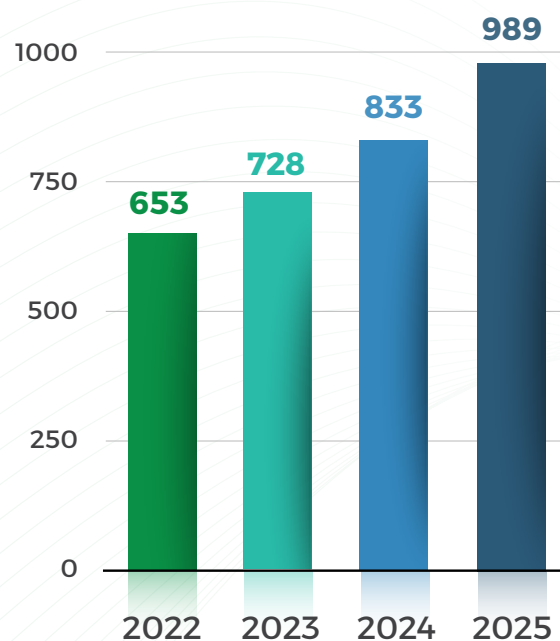
FINANCIAL & ECONOMIC PERFORMANCE

CBoJ continued to strengthen its financial position in 2025 through disciplined growth, prudent risk management, and regional expansion, supporting long-term value creation for customers and shareholders.

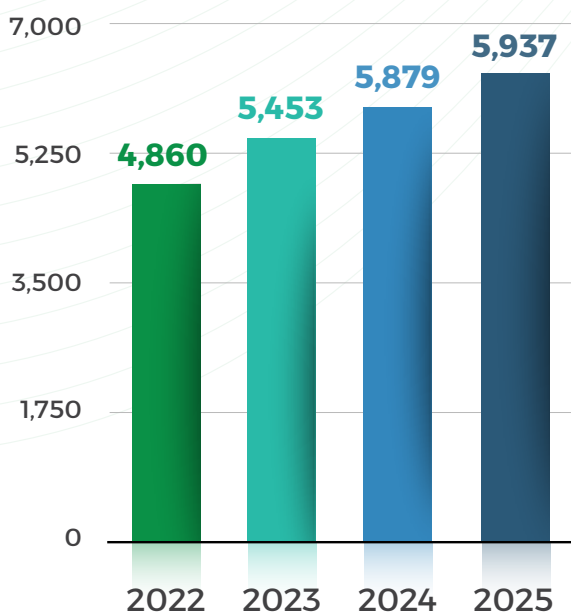




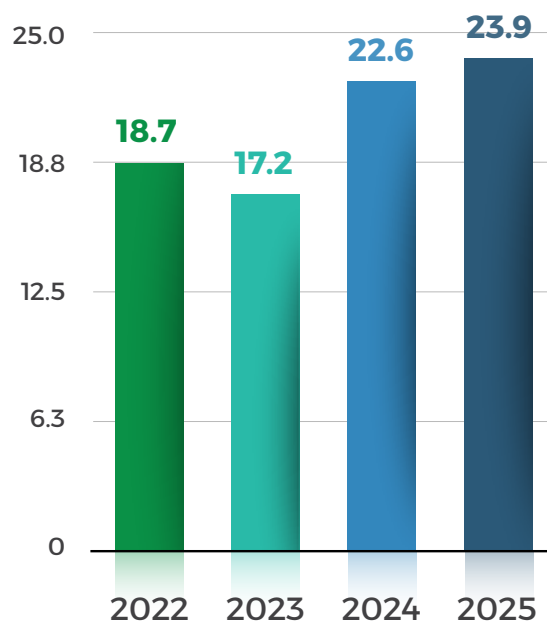
Net Profit
(JOD/Million)



Total Equity
(JOD/Million)



Customer Deposits
(JOD/Billion)



Return on Equity Ratio
(%)

SUSTAINABILITY ALIGNMENT

Capital Bank's sustainability framework defines how Environmental, Social, and Governance (ESG) principles are embedded across its business model, governance systems, and decision-making processes. The framework ensures that sustainability is integrated into the Bank's strategy, operations, and culture, enabling responsible growth that delivers long-term value for stakeholders and supports national and global development goals.

Our approach is grounded in **accountability, transparency, and impact**, aligning with both national priorities and international standards that guide sustainable finance and responsible banking practices.

National frameworks:

- Amman Stock Exchange (ASE) Sustainability Reporting Guidance
- Central Bank of Jordan's Green Finance Strategy
- National directives on environmental and social risk management

International standards:

- Global Reporting Initiative (GRI) Standards
- United Nations Sustainable Development Goals (SDGs)
- Paris Agreement on Climate Change

Operationalization of the Framework

The sustainability framework is implemented through clear governance structures, dedicated policies, and performance mechanisms across the Group. Oversight of ESG matters rests with the Board of Directors and is delegated through specialized committees and executive management to ensure consistent implementation across all business units. ESG considerations are integrated into capital allocation decisions, lending and investment policies, operational processes, and capacity-building programs, reinforcing accountability and alignment with the Bank's sustainability aspirations.

See details on sustainability governance in [section 10, page 88](#).



STAKEHOLDER ENGAGEMENT

Capital Bank is committed to maintaining transparent, proactive, and meaningful engagement with all stakeholders. We periodically review and update our ESG policy documents to reflect evolving laws, regulations, objectives, and strategies. Any updates or changes to expectations are promptly communicated to relevant internal and external stakeholders to ensure alignment and accountability. We also strive to foster an inclusive, ethical, and collaborative workplace that values diversity, equity, and inclusion. Beyond the internal culture, the Bank actively engages with local communities to strengthen relationships, support social development, and promote shared value creation

MATERIALITY

Capital Bank's material topics define the ESG issues most relevant to its business operations, stakeholders, and broader economic, social, and environmental impact. These topics guide the Bank's sustainability strategy, performance management, and disclosure priorities.

To support alignment and transparency, the Bank's reporting continues to reference established sustainability reporting standards and local guidance, ensuring that disclosures remain clear, comparable, and decision-useful.

In parallel, **climate-related risks and opportunities** were identified and analyzed under the Bank's developing **Climate Disclosures Report**, which will expand upon the existing material topics. This work will provide a deeper understanding of the Bank's exposure to climate-related impacts, financial risks, and transition opportunities, further enhancing alignment with global sustainability and disclosure standards.



Pillar 1 Environmental



Climate
Action and
Protecting the
Environment

We dedicate ourselves to preserving the environment and addressing climate challenges by actively minimizing our impact and promoting sustainable practices for a cleaner future.

- 1 Climate change and decarbonization
- 2 Environmental management
- 3 Sustainable lending and investing

Pillar 2 Social



Creating
Value for Our
People and
Communities

We foster a flourishing ecosystem that supports growth and development for our employees, customers, and communities, guaranteeing equal opportunities and promoting financial wellbeing.

- 4 Gender Equality and Workforce Development and Wellbeing
- 5 Local Communities
- 6 Financial Inclusion and Literacy
- 7 SME Growth
- 8 Customer Experience and Satisfaction

Pillar 3 Governance



Implementing
Robust and
Responsible
Corporate
Governance

We uphold the highest standards of integrity, accountability, and transparency, while adopting innovative technologies and methodologies to ensure responsible and sustainable decision-making processes.

- 9 Data Security
- 10 Innovation and Digitization
- 11 Incorporation of ESG Factors in Credit Analysis
- 12 Compliance and Ethical Conduct







06

**CREATING VALUE
THROUGH
OUR BANKING
OPERATIONS**

We strive to create economic, social, and environmental value through responsible and inclusive banking practices.

Across our institutional, SME, and retail segments, we aim to expand access to finance, improve customer resilience, and support Jordan's national development priorities. Our approach integrates ESG considerations into lending, advisory, and product design, ensuring that our operations contribute to long-term sustainability outcomes.

EMPOWERING BUSINESS GROWTH

Capital Bank supports corporate and SME clients through responsible lending policies aligned with national regulations and sustainability principles. The Bank applies its Social and Environmental Management System (SEMS) to integrate environmental, social, financial, and inclusion considerations into lending decisions. SEMS aligns with the Central Bank of Jordan (CBJ) directives encouraging the integration of ESG and financial inclusion into financing practices, particularly for SMEs and priority sectors.

**JOD 213.7
Million**

reached in
SME lending,
representing 8.54%
of the Bank's total
lending portfolio.

We collaborate with development funds, international partners, and guarantee schemes to expand access to finance and reduce risk exposure, especially for small businesses with limited collateral.

Access-to-Finance Programs

Capital Bank actively participates in pioneering SME support initiatives led by the Central Bank of Jordan and international development partners, championing economic growth and inclusive opportunity. Our support focuses on:

- Women- and youth-led enterprises
- Green and environmentally sustainable projects
- Innovation and technical upgrading
- Businesses in underserved geographic areas

Lending Criteria & Transparency

Our lending approach is designed to be clear, fair, and transparent, giving SMEs confidence in the process. We follow the Central Bank of Jordan's eligibility and risk assessment guidelines while also implementing additional measures to make financing more accessible.

***Empowering
businesses
that drive
Jordan's future***

- Utilization of low-cost funding channels for re-lending at lower interest rates.
- Use of risk-sharing guarantee mechanisms to ease collateral requirements.
- Advisory support from Relationship Managers to help SMEs strengthen financial practices.

SMEs in the Jordanian Economy: Structural Realities and the Role of Financial Institutions

Small and medium-sized enterprises (SMEs) constitute the largest share of registered businesses in Jordan, giving the sector significant economic relevance in terms of employment, value creation, and market dynamism. At the same time, the structural characteristics of many SMEs create practical constraints that can limit their effective access to formal financial products and support mechanisms, making financial inclusion and access to finance a relevant theme for the SME segment.

Key challenges commonly observed across the sector include:

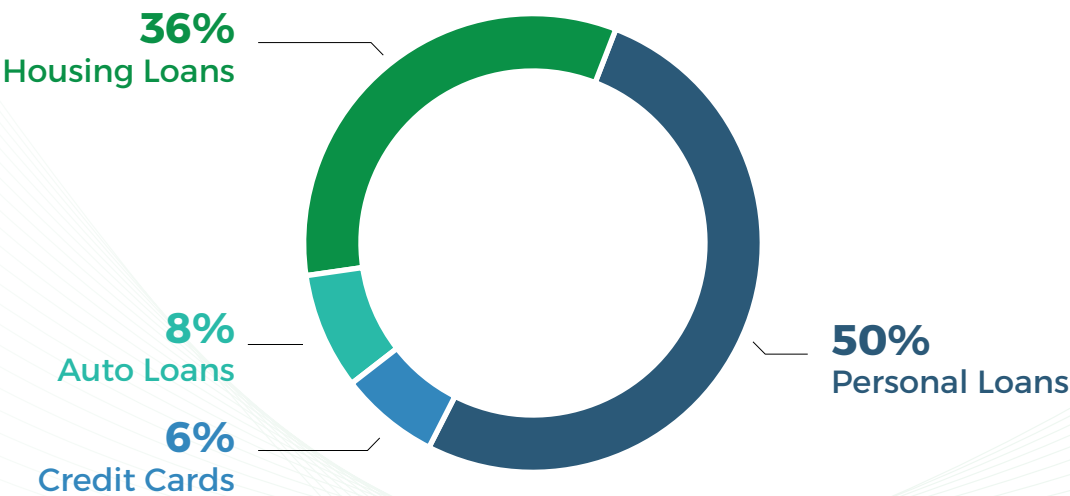
- **Gaps in financial literacy and organizational capacity**, especially SMEs with limited internal structures for budgeting, cash-flow planning, and financial reporting.
- **Limited uptake of technical assistance and incentive programs**, often reflecting capacity constraints or reluctance among SME owners to engage with structured support initiatives.
- **Collateral constraints**, which remain a core barrier to credit access for otherwise viable SMEs.

Capital Bank's approach to SME financing is framed around recognizing these challenges as structural characteristics of the SME segment, rather than treating them as isolated or exceptional credit risk factors. This framing informs how SME relationships are assessed and managed within the Bank's existing frameworks. More broadly, some of these challenges are addressed through guarantee arrangements and risk-sharing mechanisms available to eligible borrowers, supporting financial inclusion and access to finance where eligibility conditions are met.

EMPOWERING CUSTOMERS

Capital Bank provides responsible and transparent financial products that support wellbeing and sustained financial health. Our retail policies are updated regularly to align with regulatory requirements and customer needs. In 2025, multiple training sessions were delivered to branch and call center teams following policy updates and new product campaigns, ensuring consistent and accurate service delivery.

Our Retail Portfolio at a Glance



Financial Inclusion

Recognizing the critical role financial inclusion plays in empowering individuals and communities, we continue to invest in solutions that remove barriers, enhance accessibility, and promote long-term financial resilience, such as loans granted to women, youth, and low-income segments (below JOD 700).



**26% of
Retail Clients**

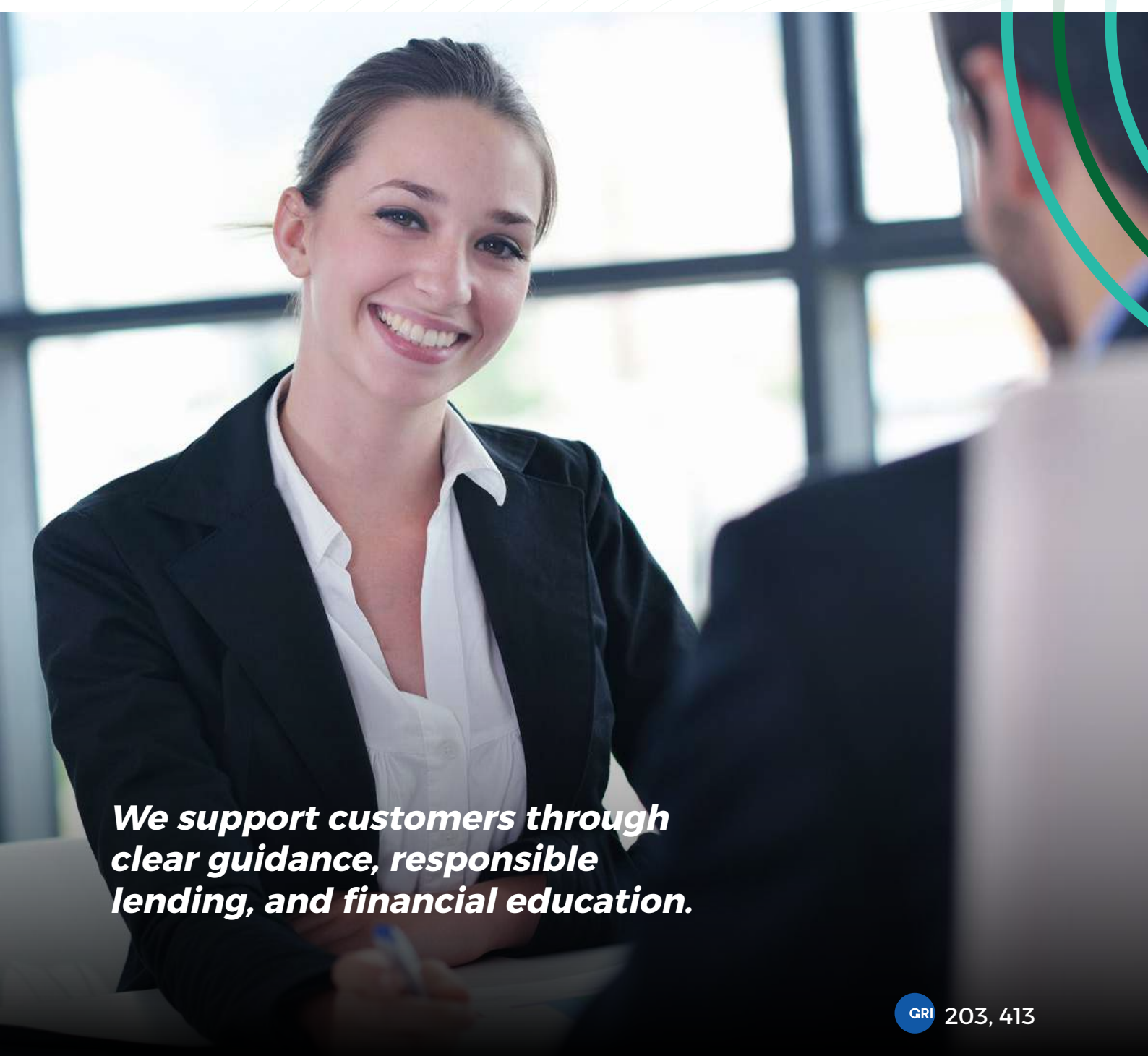
in 2025 benefited from financial inclusion products designed to expand access to essential financial services, promote economic stability, and support informed financial decision-making.

GRI 203, 413

Financial Literacy and Customer Transparency

Capital Bank is committed to clear, accessible communication that empowers customers to make confident financial decisions. All product terms and conditions are written in straightforward language, and our front-line teams are trained to:

- Clearly explain product features and responsibilities.
- Ensure customers fully understand fees, terms, and potential risks.
- Promote responsible borrowing and informed decision-making.



We support customers through clear guidance, responsible lending, and financial education.

GRI 203, 413

Case Study | Expanding Green Consumer Financing Through the Easy Payment Plan (EPP)

In 2025, Capital Bank expanded its green retail offering through the Easy Payment Plan (EPP), supporting customers in accessing selected eco-friendly products. The program is designed to make sustainable products more accessible by offering interest-free instalments and exclusive discounts, reducing upfront financial barriers for customers.

The EPP aligns with the Bank's commitment to promoting sustainable consumption patterns and enabling customers to transition toward lower-emission and resource-efficient lifestyles.

Program Expansion in 2025

In 2024, the EPP included only 3 eco-friendly merchants. **By 2025**, the Bank expanded the network to 25 merchants. This expansion broadened customer access to a more diverse range of sustainable products, including:

- Solar energy systems
- Energy-efficient home appliances
- Electric and hybrid vehicles
- Other sustainability-oriented products (e.g., water-efficient devices, insulation technologies).

***Making
sustainable
products
more
accessible***

This scaling reflects rising customer demand for responsible financing options and the Bank's intention to accelerate market adoption of sustainable solutions.



SUSTAINABLE FINANCE

Sustainable finance plays a crucial role in driving the transition toward a low-carbon economy and supporting projects that generate positive environmental and social impact. Capital Bank is committed to integrating sustainability considerations into its financing activities, ensuring that its lending supports responsible growth while aligning with national and international standards such as the Central Bank of Jordan and EU guidelines. Capital Bank's green portfolio growth is tracked as a KPI.

In 2025, Capital Bank has secured the following:

**JOD 3.4
Million**

green loan
approved to
grow the credit
portfolio of
green financing
programs*

**JOD 5.0
Million**

received through
Green Direct
Credit Facility for
Capital Leasing
from EBRD and
GEFF

JOD 41.7 Million

green loans disbursed



*Central Bank facilities / Energy sector financing



We remain committed to innovative financing solutions that help grow the green economy and enable small and medium-sized enterprises to achieve lasting success.

– Tamer Ghazaleh, CEO

USD 155 million Green Subordinated Loan Secured

Capital Bank has signed a USD 155 million Green Subordinated Loan (Tier 2), marking one of the largest facilities of its kind led by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD) alongside a consortium of prominent international and regional financial institutions. This 10-year facility demonstrates growing international confidence in Jordan's economy and underscores Capital Bank's ambitious growth strategy and solid financial position.

The facility qualifies as Tier 2 regulatory capital under the Central Bank of Jordan's Basel III-aligned regulations. The consortium, led by EBRD, includes ILX Fund, the OPEC Fund for International Development, the Arab Fund for Economic and Social Development, the Green for Growth Fund (GGF), and the SANAD Fund for MSMEs.

This financing enhances Capital Bank's capacity to support green projects, promotes sustainable economic growth, and strengthens funding for small and medium-sized enterprises, aligning with the Bank's ongoing commitment to sustainable development in Jordan.



European Bank for Reconstruction and Development

“Deal of the Year” Award

Capital Bank was awarded for outstanding efforts and leadership in sustainable finance, as well as our firm commitment to embedding sustainability practices into the overall banking strategy. The recognition highlights the bank’s key role in supporting sustainable projects and promoting responsible financing.

This was awarded by the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD) during its 2025 Annual Meeting, held in London in May.

CLIMATE-ALIGNED AND TRADE-FINANCE PARTNERSHIPS THROUGH THE NATIONAL BANK OF IRAQ (NBI)

Capital Bank of Jordan holds a strategic majority shareholding in the National Bank of Iraq (NBI), one of Iraq's leading private commercial banks. In 2025, NBI entered into two development-finance partnerships that strengthen access to trade finance and enable lending to sectors with climate-mitigation and adaptation relevance in the Iraqi market.

Enabling climate-aligned lending through a portfolio guarantee

In November 2025, GuarantCo (part of the Private Infrastructure Development Group, PIDG) provided a partial guarantee for a USD 70 million NBI loan portfolio. The transaction provides capital relief that enables NBI to allocate lending toward sectors including green / EDGE-certified housing, manufacturing and agriculture.

More than 60% of the guaranteed capital within this portfolio will support projects that contribute to climate-mitigation outcomes and can be classified as climate finance. The transaction is aligned with UN Sustainable Development Goals (SDG) 8 - Decent Work and Economic Growth, and SDG 9 - Industry, Innovation and Infrastructure.





Enhancing access to trade finance for MSMEs

In December 2025, the European Bank for Reconstruction and Development (EBRD) launched a US\$100 million trade finance facility for NBI under the EBRD Trade Facilitation Programme, representing the EBRD's first investment in Iraq. The facility is designed to expand the availability of trade finance for import and export activities, with a particular focus on micro, small and medium-sized enterprises (MSMEs), and to support the participation of Iraqi businesses in regional and international trade flows.





07

**DIGITAL
TRANSFORMATION
& INNOVATION**



Our digital roadmap is centered on expanding secure, accessible, and customer-focused financial services.

A DIGITAL FUTURE

The Bank continues to introduce advanced technologies that enhance convenience, strengthen data protection, and broaden access to integrated financial solutions. Through innovations such as contactless payments, biometric authentication, and digital access to regional and global markets, Capital Bank is shaping a modern banking experience that is more seamless, personalized, and aligned with evolving customer expectations. These efforts reflect the Bank’s long-term commitment to remaining at the forefront of financial technology while ensuring that all customers benefit from a more efficient, inclusive, and resilient digital ecosystem.



Digital-Only Bank “Blink” Launched (2022)



Enabled Open Banking capabilities (2024)



99% Digital Channel Penetration (2025)



Zero Reported Data Breaches (2025)



End-to-End eKYC & Digital Onboarding



Smart POS Rollout for Merchants



Digital Statements, Receipt-Free ATMs & Upcoming eReceipts

Digitalization Strategy

Capital Bank's digital transformation strategy aims to deliver secure, inclusive, and high-quality digital financial services while preserving accessible support channels for customers who prefer in-person assistance.

The strategy is grounded in **customer centricity, operational efficiency, and strong data governance**, ensuring that digital progress is aligned with regulatory expectations and sustainability commitments.

To guide this transformation, the Bank follows a clear framework.

Digital Transformation is *Guided By:*

- **Central Bank of Jordan regulations**, including the Open Banking Framework and Cybersecurity Framework
- **International information security standards**, such as ISO 27001 and NIST 800
- **Capital Bank's Data Protection Policy** and broader information security governance requirements
- **ESG and financial inclusion commitments**, ensuring that digital expansion remains responsible, accessible, and aligned with societal needs

Digital Transformation is *Delivered Through:*

- **Expanding secure, user-friendly digital banking channels**, supporting everyday banking, investments, and self-service capabilities
- **Modernizing payments and service delivery** through innovative technologies, including contactless solutions, advanced authentication, and integrated digital journeys
- **Ensuring data privacy, cybersecurity, and regulatory compliance** across all digital platforms
- **Enabling equitable access** so that all customer segments—including those new to digital banking—can benefit from digital services
- **Leveraging open banking and strategic partnerships** to diversify offerings, enhance customer experience, and integrate with the broader financial ecosystem

CUSTOMER CENTRICITY & EXPERIENCE

Capital Bank's digital transformation places customer experience at the center of service design and supports our broader sustainability objective of improving access to transparent, reliable, and user-friendly financial services, focusing on enhancing the customer experience while driving efficiency. We are committed to continuously improving our services, aiming to exceed expectations with transparency and simplicity.

Digital onboarding and e-KYC have streamlined account opening, reduced manual steps, and improved processing accuracy. The mobile app now offers a more integrated view that integrates external assets, liabilities, and financial commitments, enabling customers to manage their financial position holistically and make more informed decisions.

We prioritize understanding our clients' needs, ensuring products and services are carefully aligned to deliver value.



To ensure continuous improvement, the Bank collects customer feedback through surveys, CRM analytics, digital channels, and interactions with Relationship Managers. Insights from these channels guide enhancements to product features, user experience, and service delivery across all digital platforms.



Inclusivity and accessibility

is central to our values.

We ensure our services are accessible to clients with disabilities through branch and ATM design, Braille-compliant booklets, and awareness campaigns. These initiatives reflect our commitment to creating a welcoming and accommodating banking environment for all.



The Voice of Customer (VOC) program

enables us to capture and act on client feedback. In 2025, 13,844 customers participated via traditional and digital surveys. Insights gathered have contributed to improved performance metrics, including a Net Promoter Score of 66% and Customer Satisfaction of 96%. Detailed dashboards and monthly reports allow us to proactively address issues and continuously enhance services.



Communication and Transparency

are key to building trust.

Standardized messaging across SMS and notifications ensures clarity, while personalized welcome letters provide new clients with a comprehensive introduction to their products, enhancing onboarding experiences.



Customer journey maps

have been expanded, adding touchpoints to create a seamless and engaging experience. Our Contact Center, supported by a Self-Service IVR system, empowers customers to complete transactions independently.



Ecosystem Development & Partnerships

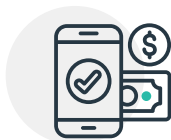
In 2024, the Bank became the first in Jordan to comply with the Central Bank of Jordan's Open Banking framework, enabling customers to control data access through an in-app consent management feature. This allows secure authorization for Payment Initiation Services (PIS) and Account Information Services (AIS) and supports greater transparency, customer empowerment, and financial interoperability.

Open Banking forms the regulatory foundation that enables Capital Bank to collaborate securely with fintechs, incubators, and regional financial institutions. By complying with the CBJ Open Banking Framework, Capital Bank unlocked new pathways for partnership-driven innovation.

Capital Bank continues to strengthen its digital ecosystem through regulatory alignment and strategic collaboration.

Alongside regulatory readiness, the Bank is expanding partnerships with local and regional banks, fintech companies, and innovation incubators. These collaborations help accelerate the development of new digital services, enhance customer value, and position Capital Bank as a regional leader in delivering open, interconnected financial solutions.

Capital Bank continued to enhance its digital payments ecosystem by introducing new features and strengthening existing digital services. Key developments include:



Digital activation and management of the Easy Payment Plan (EPP) through the mobile app, allowing customers to convert purchases into instalments seamlessly at an expanding network of merchants.



Ability to request credit card replacement and view digital card details directly in the app



Rollout of Smart POS devices, expanding merchant acceptance and supporting the shift toward non-cash transactions

Blink: Our Digital Bank

- Launched in February 2022, Blink is CBoJ's fully digital bank, designed to redefine consumer banking in Jordan through a seamless, user-centric platform that promotes financial inclusion by offering simple, transparent, and accessible financial solutions. Customer engagement with Blink continues to grow steadily, reflected in rising app logins and interactions that signal strong trust and satisfaction.
- Through end-to-end digital onboarding and eKYC, customers can instantly open full bank accounts with IBANs, access virtual and physical debit and credit cards for online and offline payments, manage their cards digitally, and perform money transfers and contactless payments through Apple Pay and eVouchers.
- Beyond banking, Blink has expanded its value proposition through strategic partnerships such as integrating with Royal Jordanian to allow customers to book flights directly from the app, as well as bringing added lifestyle benefits including promotions, discounts, and cashback offers.
- Enhanced app capabilities, including secure messaging, in-app notifications, and personalized financial dashboards, have strengthened relationships and improved the overall user experience. Continuous feedback gathered through digital surveys, CRM systems, and direct customer engagement ensures ongoing improvement and innovation tailored to evolving user needs.

Capital Bank App Awards



“Best Bank Jordan” and “Best Banking App in Jordan”

Capital Bank gained widespread recognition for its strategic focus on innovation and digital transformation. By offering smart, integrated financial solutions, the bank plays a key role in supporting the economy and serving a broad customer base, including individuals, corporations, and small to medium-sized enterprises. ‘Best Bank Jordan’ award, underscores the bank’s dedication to delivering innovative and comprehensive financial solutions, and ‘Best Banking App Jordan 2025’ award reflects the bank’s ongoing efforts to enhance its mobile banking platform and provide a seamless, secure, and user-friendly digital experience. Both awards were received from the international platform Global Financial Market Review (GFM).



“Best Mobile Banking App in Jordan”

Capital Bank was recognized for strong commitment to enhancing digital banking channels and delivering an exceptional user experience. This underscores the Bank’s ongoing efforts to innovate and improve its digital services, reflecting the bank’s focus on offering user-friendly, cutting-edge banking solutions that meet the evolving needs of customers in a digital-first world. This award was received for the second year in a row.



“Excellence in Data and AI Application” Award

Capital Bank was recognized for strong commitment to leveraging AI and data analytics to drive innovation in the banking sector, demonstrating its leadership in advancing technology-enabled financial services, and supported by its strategic investments in cutting-edge technologies that enhance customer experience and operational efficiency. This award was received at the 9th edition of the Middle East AI and Data Analytics Summit 2025, held in Dubai, United Arab Emirates.

DATA PRIVACY, CYBERSECURITY & TRUST

Capital Bank adheres to the Jordanian Data Protection Law (2023), the CBJ Cybersecurity Framework, ISO 27001, and NIST 800 standards. Data confidentiality, integrity, and availability are embedded across all operations.

In 2025,
we recorded:

ZERO



**Data security
complaints**



**Regulatory
complaints**



**Data leaks, thefts,
or losses**



**Affected account
holders**



**Breaches involving personally
identifiable information**

GRI 2, 418



Security Culture & Capacity Building

Capital Bank sustains a strong internal cybersecurity culture through the following, ensuring that we maintain a secure digital environment and continue to build customer trust as digital adoption grows.



Monthly cybersecurity and data protection campaigns



Mandatory induction and refresher training for employees



Specialized sessions for senior management and the Board

GRI 2, 418





08

PEOPLE AND COMMUNITIES



OUR PEOPLE OUR GREATEST CAPITAL

At Capital Bank, we believe that our people are the foundation of our success, and we invest continuously in their growth through training and development programs, work-life balance initiatives, and a holistic well-being framework. Our commitment extends beyond the organization through community engagement and financial inclusion efforts that contribute to shared prosperity.

Employees are engaged under three contract types: unlimited, limited (project-based), and consultancy arrangements. The majority of employees are on unlimited contracts, supporting workforce stability.

98%
of workforce
covered by
unlimited
contracts



EMBRACING DIVERSITY

We foster a strong and continuously evolving culture of diversity, equity, and inclusion, ensuring that all employment conditions, policies, and practices prohibit discrimination on the basis of gender, ethnicity, religion, personal beliefs, or disability. Our recruitment approach is intentionally designed to attract qualified talent from diverse demographics and professional backgrounds. We actively monitor key diversity indicators, such as gender representation and age distribution, to sustain a workforce that reflects our values and the communities we serve. In addition, Capital Bank strongly supports women leadership and values the significant contributions of women across all levels of the organization, actively facilitating the career progression of female employees into executive and leadership roles.



EMPLOYEE WELLBEING

The Bank goes beyond statutory entitlements to support work-life balance through structured leaves, flexibility, and wellbeing support.

We ensure our people have the time and support they need to take care of their lives

The Bank also promotes employee wellbeing through partnerships with specialized providers, enabling the design and delivery of initiatives that support physical, mental, social, and emotional wellness. In 2024, we conducted a total of 42 wellbeing events, and during 2025 we have delivered a total of 22 events.

- 120 days paid maternity leave in addition to social-security entitlement.
- 10 days paternity leave.
- 30 days remote work for mothers with a newborn (until the age of one).
- 10 days remote work for male employees with a newborn (until the age of one).
- 14 days remote work for pregnant women.
- 14 days of care leave for first-degree family members.
- 5 days of care leave for second-degree family members.
- 7 days for education and marriage leave.
- Minimum five consecutive working days of annual leave.
- Flexible daily attendance (30-60 minutes flexibility)
- Compassionate leaves - 5 days for close relatives, 3 days for extended relatives.

BENEFITS & RETENTION

We are committed to recognizing and rewarding the talent within our organization. Each year, our talent-mapping exercise identifies a new group of high-potential employees who are selected for structured acceleration programs. These programs provide collaborative development opportunities, targeted incentives, and tailored support to help them grow, lead, and excel, such as:

Quarterly recognition initiatives, such as the

“Capital Stars” Program,

celebrate employees who exemplify Capital Bank’s core values.

During 2025

58 Employees

were awarded with Capital Stars.

Under the “Team Awards”, three teams were nominated, with a total of 39 employees.

Nominated high-potential employees are distributed into groups to collaborate on a strategic project, designed for real implementation within the bank, with

Monetary rewards

granted to the winning team.



Capital Bank supports employee wellbeing through enhanced benefits:

- Health and Cancer Insurance policies for employees and their families.
- Life Insurance coverage for employees.
- Wellness initiatives supporting physical, mental, social, and emotional wellbeing.

The bank also provides a range of allowances to support employees and their families

- Nursery allowances.
- Annual cash allowance to encourage the participation of employees and their families in social, educational, travel, leisure, sports or similar activities (For middle and senior management).

GRI 2-7, 401

Salary and Compensation

Capital Bank offers a compelling total reward value proposition to attract and retain talent, designed to guarantee market competitiveness and internal pay equity. The compensation structure includes base salary, variable pay, benefits, and job-related allowances including transportation.

Capital Bank also takes proactive steps to retain talent, adjusting salaries outside the annual review cycle for promotion, exceptional performance or market-driven cases; on average 15-17% of the workforce are retained each year through such practices.

GRI 401, 405

HEALTH, SAFETY, AND WORK ENVIRONMENT

Capital Bank maintains a certified and qualified Health and Safety team operating under an approved committee charter. The team ensures that all required safety equipment is available across the Bank's buildings and branches, and conducts regular inspections to confirm that fire alarm systems are functioning and fire extinguishers are properly placed and maintained. Annual fire-evacuation drills are carried out to test the effectiveness of emergency response plans and evacuation procedures. In addition, all new employees are assigned mandatory Health and Safety training through the Bank's e-learning platform.



ENGAGING THE TEAM

Capital Bank maintains a robust and transparent feedback culture, ensuring all employees can safely and confidentially raise concerns through formal Grievance and Whistleblowing Policies. These frameworks enable employees to

report any issue that may impact their work environment, well-being, employment conditions, or legal rights, including

matters related to discrimination, harassment, favoritism, fraud, bribery, health and safety.

To complement these formal channels, the Bank has introduced several employee engagement initiatives designed to promote open dialogue and trust.

Creating a culture built on listening - Because your voice matters.

“Dardesh”

Dardesh sessions are held across all departments, providing employees with the opportunity to share ideas and concerns directly with their department heads in an open, informal setting.

“Thursdays with Tamer”

Employees are selected at random, twice a month, to meet with the CEO for a candid one-hour discussion about workplace experiences, challenges, and suggestions for improvement.



TRAINING AND DEVELOPMENT

Capital Bank is committed to cultivating the growth and professional excellence of its employees through structured learning and development initiatives. In alignment with the Central Bank of Jordan's regulations, we provide mandatory compliance trainings as well as a comprehensive onboarding program for all new employees to ensure a consistent understanding of our policies, culture, and operational standards.

A quarterly training calendar is shared with all employees, offering access to a diverse range of programs covering technical, soft, and leadership skills, and leadership development is prioritized across all managerial levels. Notably, three cohorts of directors were sent to attend the Accelerated Development Program at the London Business School, while Chiefs and senior executives participated in prestigious international programs, including one at Harvard University and another at CoCrea in Switzerland.

This year, leadership programs were a key focus area, with their positive impact clearly reflected in the 360-degree feedback assessments conducted across the Bank.

GRI 205, 404

Training needs are systematically identified through an annual Training Needs Analysis, conducted in collaboration with department Chiefs, Directors, Heads, and employees. This analysis is integrated into employees' performance reviews to ensure that individual development goals align with organizational priorities. The identified needs are then incorporated into our annual Capability Building Plan, which strategically guides all training initiatives and is directly linked to the yearly training calendar.



Women Leadership Program launched for 16 emerging women leaders and enrolled two senior women executives in a program designed to enhance confidence and strategic leadership skills.



"Business Academy" and "AI Academy" introduced to nurture young talent, which equip fresh graduates with essential skills in the banking industry.



Internship programs and job shadowing providing students and recent graduates with practical exposure to the financial sector.



Diversity and Inclusion (D&I) training completed by 21 employees, aimed at fostering awareness of unconscious bias and promoting a more inclusive workplace culture.



ESG training - 10% of employees completed in-person; two training sessions completed by 17 employees from the legal department; 45% of the finance team completed a comprehensive training program on sustainable finance principles, ESG reporting, and the latest IFRS standards.



Ethics and compliance training completed by 100 % of employees. Conducted annually at all levels through our e-learning platform, including induction for new hires. The Board and senior management also attend face-to-face sessions to ensure leadership alignment with the Bank's standards.

OUR PURPOSE IS OUR COMMUNITIES

Capital Bank has established a structured corporate social responsibility (CSR) strategy centered on **key community support pillars: financial literacy, women's empowerment, entrepreneurship, environmental initiatives, and targeted philanthropic contributions.** This framework ensures that all community efforts are focused, impactful, and aligned with the Bank's broader commitment to sustainable development. Through this approach, the Bank aims to address the key challenges facing Jordanians by supporting initiatives that foster growth and enhance the wellbeing and resilience of the communities we serve.



JOD 2.5 million

invested in CSR
in 2025
155% Increase
from 2024

"155% Increase from 2024"



Financial Literacy

Addressing financial literacy with specialized programs for women and youth.



Entrepreneurship

Focusing on entrepreneurship brings numerous benefits that extend beyond the individual entrepreneur.



Women Empowerment

Encouraging women to have effective participation in the local economy.



Environmental

Supporting various initiatives by adopting clean and green practices as part of our sustainable performance.

Community Engagement & Volunteering

Capital Bank's community engagement efforts extend beyond financial contributions to include employee volunteerism, partnerships with NGOs and educational institutions, and collaborative programs aimed at creating long-term social impact.

Capital Bank supports a diverse range of causes through structured partnerships and community programs, with 30 active partnerships in 2025. All projects undergo an evaluation process to assess alignment with the CSR strategy, potential community impact, and available budget allocations. This ensures that resources are directed toward initiatives with measurable and meaningful outcomes.

Financial Awareness

- Partnering with Kun Being, a leading wellness platform, CBoJ implements initiatives aimed at improving financial literacy across diverse audiences, empowering individuals to make informed and confident financial decisions.

Education

- CBoJ supports access to higher education by covering tuition fees for university students in partnership with NGOs such as the Elia Nuqul Foundation and Aman Fund, as well as offering scholarships for employees' children.

Community Support and Wellbeing

- CBoJ actively contributes to initiatives that strengthen communities, supporting organizations including Tkiyet Um Ali, King Hussein Cancer Foundation, Seven Mountains Initiative, SOS Children's Villages, Bunayat Centre for special education and other programs that promote social welfare and community development.
- In support for people with disabilities, we have also sponsored specialized training workshop on podcast production at the Cultural Forum for the Blind, equipping 15 visually impaired young men and women with the technical skills and practical knowledge required to produce high-quality podcast content, including the use of AI to create and develop digital contents. Furthermore, in celebration of diversity and social inclusion, we sponsored an inclusive fashion Show "Spirit Wears Art", the first of its kind in Jordan and the region.

Environmental Causes

- CBoJ champions environmental sustainability through projects such as the EU-funded Green Links Project in Azraq and Zarqa in partnership with BDC, supporting the Arab Group for the Protection of Nature in local agricultural initiatives, and leading its own recycling program for water bottles in collaboration with Green Iris.



Employees are actively encouraged to participate in community programs, helping build an internal culture of responsibility and awareness while strengthening the Bank's connection to local communities.

- Tree planting campaigns and environmental projects
- Community building projects and engagement activities with underprivileged children
- Annual Ramadan campaign by Tkiyet Um Ali to package and distribute food parcels for 300 families.
- Various Ramadan activities hosting orphans and unprivileged children.



Impact that Matters

Capital Bank's programs have contributed to significant social outcomes. Our support for educational initiatives empowers students by providing access to learning opportunities, helping them build a foundation for their future and contributing to a skilled and educated workforce. In addition, our programs enhance community wellbeing through health initiatives, hunger alleviation, and the empowerment of youth and women. We also implement initiatives to promote financial literacy, equipping individuals with the knowledge and skills to make informed and confident financial decisions.

These initiatives have helped empower youth, enhance community wellbeing, strengthen educational access, and advance financial inclusion across Jordan.



**SOS CHILDREN'S
VILLAGES**
JORDAN

Supporting two houses at
SOS Village



TKIYET UM ALI
FOOD FOR LIFE

Supporting 300 families
through Tkiyet Um Ali



Launching a national
financial literacy course
with Edraak

BDC

Business Development Center
مركز تطوير الأعمال



Funded by
the European Union

Supporting the EU-funded "Green
Links Project" in Azraq and Zarqa
in partnership with BDC



Providing medical coverage for
30 children through Atfaluna for
three consecutive years



Supporting Orange Jordan's
"Inspiring Change" Award,
celebrating women leaders driving
sustainable digital innovations with
social and environmental impact





09

PRIORITIZING ENVIRONMENTAL MANAGEMENT



Capital Bank is committed to managing its operational environmental footprint responsibly and transparently. Consistent with GRI 302 (Energy), GRI 303 (Water), GRI 305 (Emissions), and GRI 306 (Waste), the Bank monitors resource consumption, implements efficiency measures, and advances operational practices that support national sustainability goals and the global transition to a low-carbon economy.

Environmental management across the Bank's facilities is guided by Capital Bank's ESG Policy, which outlines commitments to resource efficiency, emissions reduction, waste management, and compliance with national environmental laws. This policy forms the basis for how the Bank monitors, manages, and reports its operational environmental impacts.

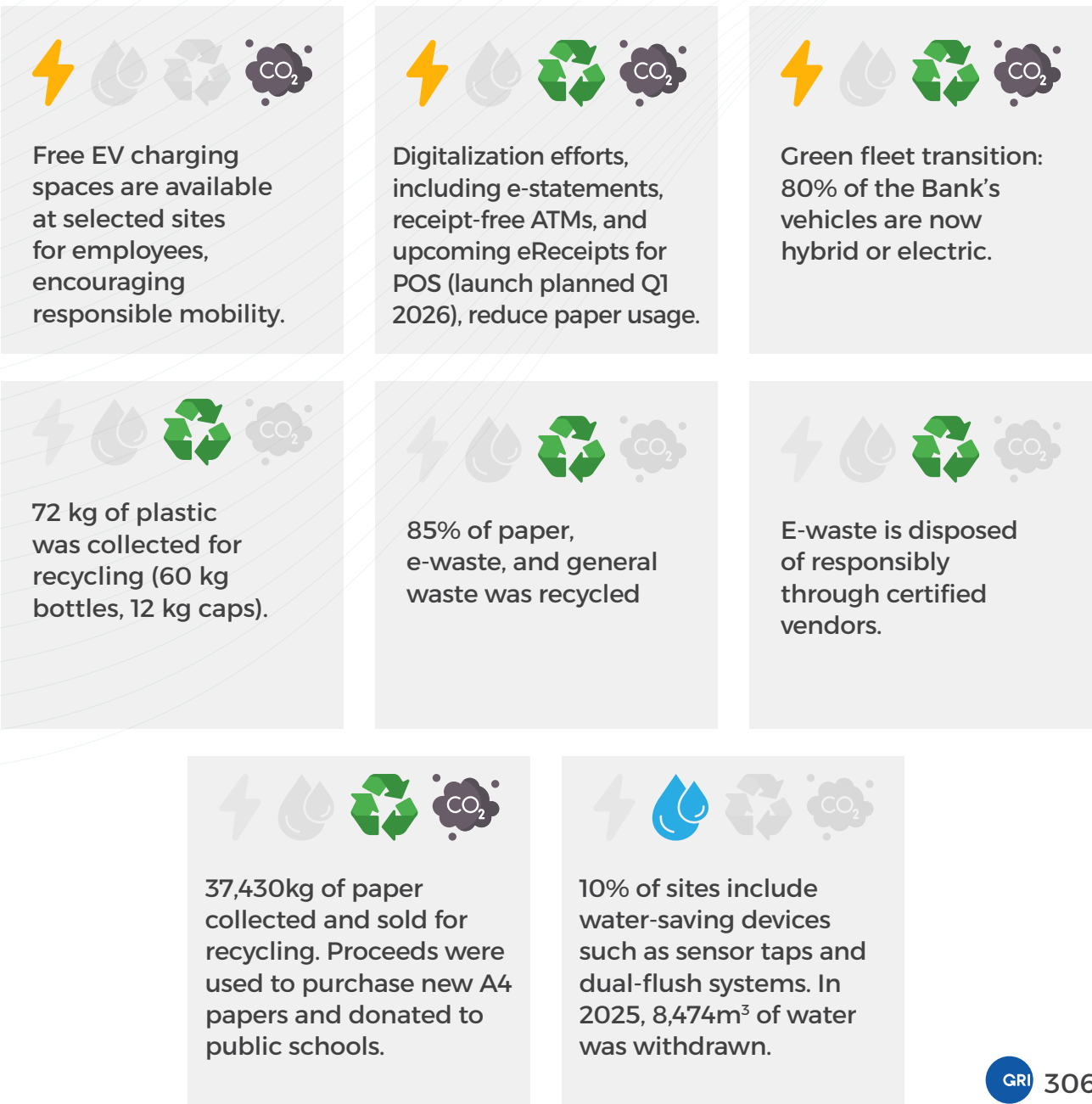
ENVIRONMENTAL MANAGEMENT IN OUR OPERATIONS

Capital Bank integrates environmental considerations into daily operations through structured monitoring, efficiency improvements, and targeted initiatives aimed at reducing resource use and improving data accuracy.

Our Focus Areas



Our Initiatives



How we monitor



Environmental performance is monitored using official electricity, water, and fuel invoices, supported by digital monitoring tools.



Cooling and heating consumption is tracked through centralized systems and verified via supplier documentation.



IT infrastructure efficiencies improve digital resource consumption and enhance data availability.



Environmental data is consolidated and reviewed to support reporting under GRI and national expectations.

Aiming for a LEED certification

Achieving LEED certification is a strategic priority for Capital Bank, reflecting its commitment to sustainable development, operational efficiency, and responsible resource management.

Capital Bank is currently actively working toward securing a LEED Gold certification for one of the HQ buildings. The project is already well underway, with major milestones completed, including securing the required budget, completing all necessary documentation and gap assessment, and finalizing the as-built drawings and preparatory materials.

Beyond aligning with global best practices in green building design, LEED directly supports the Bank's long-term environmental goals by reducing energy use, improving indoor environmental quality, and minimizing the overall environmental footprint of its facilities.



DIGITAL EFFICIENCY & IT INFRASTRUCTURE OPTIMIZATION

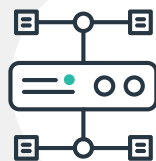
Improvements in the Bank's digital infrastructure help reduce energy consumption and increase operational resilience. These improvements contribute to lower electricity usage across data-dependent operations and strengthen the accuracy and reliability of environmental performance data. Enhancements include:

Achieving a 65% server utilization rate, reducing redundant server load.



Link Aggregation Control Protocol (LACP) deployed to improve network availability, reducing link-failure impact by up to 50%.

Clustered high-availability architecture implemented to reduce downtime and improve system efficiency.



Right-sizing over-provisioned servers, reducing hardware resource use by 20-30% and lowering energy consumption



SUSTAINABLE PROCUREMENT

Capital Bank places strong strategic value on responsible procurement, recognizing its importance not only to operational excellence but also to society, the economy, and community wellbeing.

Procurement plays a key role in strengthening local industries, empowering small and medium enterprises (SMEs), and fostering trust-based relationships with local vendors, partners, and donors. By sourcing locally, the Bank supports national economic resilience, stimulates job creation, and contributes to sustainable community development. This commitment is reflected in the consistent year-on-year increase in procurement spending directed toward local suppliers:



*Excluding one-time procurement



***Our suppliers are integral
to our ESG performance,
making it important to
understand their impact.***

Selecting high-quality, responsible suppliers ensures stronger alignment with the Bank's sustainability goals, enhances ethical and environmental performance across the value chain, and reduces operational and reputational risks. We ensure that all vendors are assessed for ESG and ethical standards during the onboarding process. This evaluation is conducted twice a year for existing vendors and prior to engaging any new vendor. The vendor onboarding form includes an ESG questionnaire, which feeds into an automated scoring system, providing a standardized ESG rating for each vendor based on their responses.

Procurement is closely aligned with national economic development priorities by adopting sourcing strategies and policies that intentionally support local industries, small and medium enterprises (SMEs), and key national initiatives. Through transparent and equitable procurement practices, the Bank fosters healthy competition while promoting local content, job creation, and innovation. This approach ensures that procurement decisions not only meet organizational needs efficiently and cost-effectively but also generate broader value by contributing to sustainable economic growth, strengthened local resilience, and long-term community development.



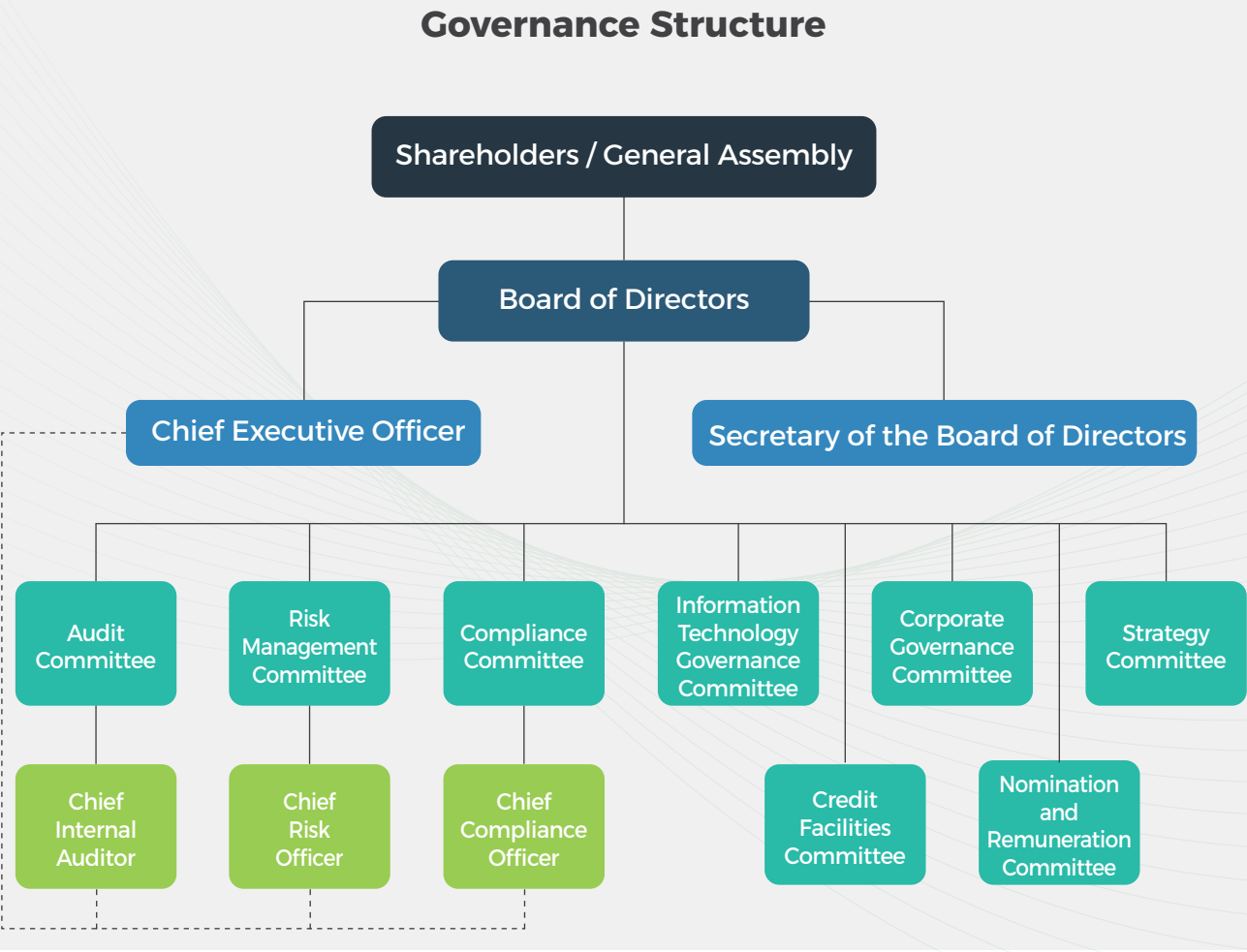


10

RESPONSIBLE GOVERNANCE

GOVERNANCE FRAMEWORK AND STRUCTURE

Capital Bank’s corporate governance framework is designed to ensure effective oversight, accountability, and transparency, while supporting the Bank’s long-term sustainability and compliance with applicable regulatory requirements. The framework safeguards the interests of shareholders, customers, employees, and other stakeholders.



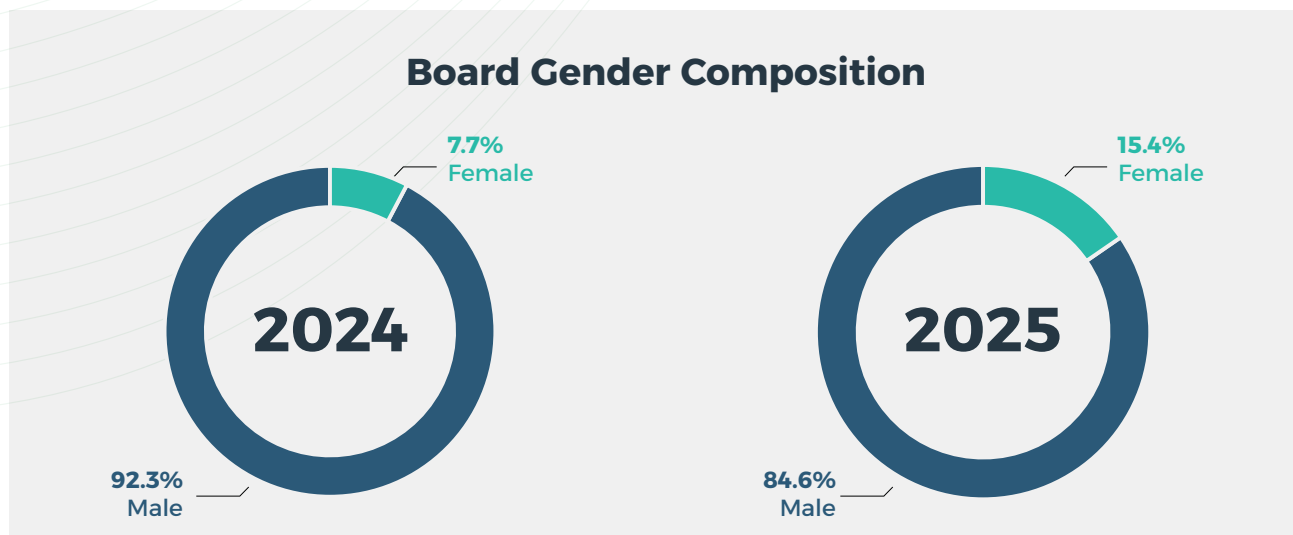
The governance structure operates through clearly defined layers of accountability. At the highest level are the Shareholders’ General Assembly, followed by the Board of Directors and its Board-level committees. Executive Management, led by the Chief Executive Officer, is responsible for implementing the Board’s strategic direction and overseeing day-to-day operations. Operational departments and functions execute activities in alignment with approved strategies, policies, and internal controls.



BOARD COMPOSITION, INDEPENDENCE, AND SUITABILITY

Capital Bank complies with the corporate governance instructions issued by the Central Bank of Jordan (CBJ), particularly with respect to Board composition, independence, and appointment. A formal Board suitability policy is in place to ensure that Board members collectively meet requirements related to integrity, competence, experience, and independence. This policy is reviewed periodically.

The Board of Directors comprises 13 members, of whom four are independent, representing 31% of Board membership. Female representation on the Board is 15.4%, while male directors account for 84.6% of Board membership. Board composition is reviewed periodically in accordance with applicable regulatory requirements and the Bank's internal governance policies.



Upon appointment, Board members receive structured induction and ongoing development to ensure they are fully informed of their fiduciary duties, governance responsibilities, strategic objectives, risk profile, and the Bank's operating and regulatory environment.



ROLE OF THE BOARD IN ESG OVERSIGHT

The Board of Directors holds ultimate responsibility for the oversight of the Bank's Environmental, Social, and Governance (ESG) framework, including the approval and periodic review of the ESG Policy. ESG oversight is supported through the Board's committee structure to ensure that ESG considerations are embedded across strategy, risk management, and decision-making processes.

Within their respective mandates, Board-level committees support effective ESG governance. The Board Risk Committee oversees ESG-related risks, including climate, environmental, social, and governance risks, and monitors their integration into the Bank's enterprise risk management and credit risk frameworks. The Audit Committee oversees the integrity, accuracy, and internal controls related to ESG disclosures and reporting. The Governance Committee ensures alignment of ESG policies, ethical standards, and accountability frameworks with corporate governance requirements and best practices. The Compliance Committee monitors adherence to applicable ESG-related laws, regulations, and internal policies. The Credit Committee incorporates ESG considerations into lending and investment decisions, while the Strategy Committee considers ESG-related risks and opportunities as part of long-term business planning.

The Board oversees ESG implementation through regular management reporting and reviews of annual and sustainability reports to ensure appropriate disclosure and regulatory compliance. The Board receives periodic updates from management and the internal ESG Committee on implementation progress, emerging risks, and opportunities. ESG topics are incorporated into Board discussions through standing agenda items, briefings, and awareness sessions.

EMBEDDING ESG WITHIN GOVERNANCE AND DECISION-MAKING

ESG considerations are incorporated into credit assessment and approval processes in accordance with internal policies and eligibility criteria. These considerations include environmental, labor and social, governance, and regulatory risk factors, which are assessed alongside traditional financial analysis, where relevant.

This process is supported by the Bank's Environmental and Social Management System (ESMS), which provides a structured approach for screening, categorizing, assessing, and monitoring financed activities in line with International requirements and applicable national environmental and social regulations. The ESMS supports risk identification and due diligence at the transaction level and informs ongoing monitoring of identified environmental and social risks.

Advancing Climate Risk Governance

Climate-related risk has been identified as an increasingly important risk for Capital Bank. The Bank has strengthened its governance arrangements to support effective oversight and management of climate-related risks in line with CBJ regulatory requirements.

The Board of Directors and the Board Risk Committee oversee the integration of climate considerations into the Bank's overall risk strategy, policies, and reporting. Under the oversight of the Chief Risk Officer, a dedicated Climate Risk Taskforce has been established to drive the adoption and implementation of a structured approach to managing climate risk. Given the evolving nature of climate risk and its relatively recent integration into the CBJ's regulatory framework, this transition is being implemented progressively to ensure its effectiveness.

ETHICS, INTEGRITY, AND COMPLIANCE

Capital Bank maintains a comprehensive suite of Policies and Procedures (P&P) that govern ethics, compliance, anti-money laundering (AML), sanctions, and regulatory obligations. Central to this framework is the Code of Conduct, which forms the foundation of the bank's corporate culture and serves as a daily guide for all employees. The Code establishes the ethical standards, principles, and behaviors expected across the organization and reinforces the Bank's commitment to integrity, ethical business practices, and responsible conduct. Compliance with the Code is mandatory, and any breaches are addressed promptly in accordance with established disciplinary procedures. The Code is regularly communicated and reinforced through training programs, workshops, and ongoing internal communications.



Confidentiality
and Privacy



Values and
Ethics



Anti-Money
Laundering



Business
Relationships



Environment,
Health & Safety



Conflict of
Interest



Equal Employment
Opportunities



Investigations and
Disclosure



Harassment

COMPLIANCE WITH LAWS AND REGULATIONS

The Bank's governance framework is designed to ensure compliance with applicable legal and regulatory requirements across all areas of operation, including environmental, social, labor, financial crime, and conduct-related obligations. Through the consistent application of policies, internal controls, and monitoring processes, we seek to maintain high standards of compliance and ethical behavior across all our activities.

WHISTLEBLOWING AND PROTECTED DISCLOSURES

Capital Bank operates a formal whistleblowing mechanism that enables employees and relevant external stakeholders to report suspected misconduct in a protected and confidential manner. Individuals who submit reports, as well as those who cooperate in investigations, are treated as protected whistleblowers. Retaliation, attempted retaliation, or threats of retaliation are strictly prohibited and subject to disciplinary action.

Upon receipt of a report, the Chief Compliance Officer conducts a preliminary assessment to determine whether the matter warrants formal investigation. Reports deemed unjustified are closed, while cases with reasonable grounds are escalated to the Whistle-blowing Committee for investigation. This committee is comprised of representatives from Compliance, Audit, Legal, and Human Resources Departments. Findings are reviewed by the Compliance Committee, and any corrective or disciplinary actions are implemented in line with internal policies and applicable laws. Whistleblowers receive acknowledgment and updates, subject to confidentiality requirements.







11

APPENDICES

ABBREVIATIONS




AI	Artificial Intelligence
AIS	Account Information Services
AML	Anti-Money Laundering
ASE	Amman Stock Exchange
ATM	Automated Teller Machine
BDC	Business Development Center
CBJ	Central Bank of Jordan
CBoJ	Capital Bank of Jordan
CRM	Customer Relationship Management
CSR	Corporate Social Responsibility
D&I	Diversity and Inclusion
DIFC	Dubai International Finance Center
EBRD	European Bank for Reconstruction and Development
eKYC	Electronic Know Your Customer
EPP	Easy Payment Plan
ESG	Environment, Social, Governance
EU	European Union
EV	Electric Vehicle
GFM	Global Financial Market
GEFF	Green Economy Financing Facility
GGF	Green Growth Fund
GJ	Gigajoule
GRI	Global Reporting Initiative
IBAN	International Bank Account Number
IFRS	International Financial Reporting Standards
ISO	International Organization for Standardization

IVR	Interactive Voice Response
JOD	Jordanian Dinars
KPI	Key Performance Indicator
kWh	Kilowatt-hour
L	Liter
LACP	Link Aggregation Control Protocol
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
MSME	Micro, Small, and Medium Enterprises
NBI	National Bank of Iraq
NGO	Non-Governmental Organization
NIST	National Institute of Standards and Technology
OPEC	Organization of the Petroleum Exporting Countries
P&P	Policies and Procedures
PIDG	Private Infrastructure Development Group
PIF	Public Investment Fund
PIS	Payment Initiation Services
POS	Point of Sale
SDG's	Sustainable Development Goals
SEMS	Social and Environmental Management System
SME	Small and Medium-sized Enterprise
SMS	Short Message Service
TCO _{2e}	Tonnes of Carbon Dioxide Equivalent
UAE	United Arab Emirates
USD	United States Dollars
VOC	Voice of Customer




PERFORMANCE TABLES

Environmental




Electricity Consumption in KWh

Electricity	2024	2025	Yearly Trend
Total Renewable Energy Consumption	3,952,365	4,490,020	
Standard Grid Electricity Consumption (After Net-metering)	1,068,042	453,691	
Total Electricity Consumption	5,020,407	4,943,711	





Heating and cooling consumption in kWh

Heating/Cooling	2024	2025	Yearly Trend
Heating	1,251,870	1,334,547	
Cooling	2,768,583	2,618,300	
Total Heating/cooling	4,020,453	3,952,847	






Fuel Consumption in L

Fuel Consumption	2024	2025	Yearly Trend
Gasoline Consumption	20,531	6,643	
Diesel Consumption	8,444	7,699	
Total Fuel Consumption	28,975	14,342	

Emission Indicators in TCo2e

Emissions Indicators	2024	2025	Yearly Trend
Total Scope 2 emissions	1,991	1,419	
Total Scope 1 emissions	71	36	
Total Emissions (Scope 1&2)	2,061	1,455	
Emissions intensity (TCo2e/Employee)	1.60	1.09	

Energy Indicators in GJ

Energy Indicators	2024	2025	Yearly Trend
Total Energy from Electricity	18,073	17,797	
Total Energy from Heating/Cooling	14,474	14,230	
Total Energy from Fuels	985	495	
Total Energy Consumption	33,532	32,523	
Energy Intensity (GJ/Employee)	26	25	

Social

The table below shows the breakdown of the number of employees within the bank.

Employees	2024	2025
Total number of employees	1,285	1,328
by gender	Male = 790, Female = 495	Male = 808, Female = 520
Total number of permanent employees	1,265	1,311
by gender	Male = 780, Female = 485	Male = 802, Female = 509
Total number of Temporary employees	20	17
by gender	Male = 10 Female = 10	Male = 6, Female = 11
Total number of part-time employees	0	0
by gender	0	0

The table below shows new hires and categorized by gender and age, offering valuable insights that inform our employment and support our corporate culture.

New Hires	2024	2025
Total number of new hires	163	283
Rate of new employee hires	13%	21%
By gender (Females)	51	108
By gender (Males)	112	175
By age (Under 30)	102	169
By age (Between 30 and 50)	59	114
By age (50+)	2	0

The following table provides a detailed breakdown of the percentage of employees in various segments, categorized by age, gender, and nationality:

Diversity Categories	2024	2025
Under 30		
Senior management	0%	0%
Middle management	0.23%	0.23%
Staff	26.4%	28.0%
Between 30-50		
Senior management	0.9%	0.8%
Middle management	18.5%	17.6%
Staff	49.8%	48.4%
50+		
Senior management	0.5%	0.4%
Middle management	1.1%	1.4%
Staff	2.6%	3.2%
Females		
Senior management	0.4%	0.4%
Middle management	6.8%	6.4%
Staff	31.3%	32.4%
Male		
Senior management	1.0%	0.8%
Middle management	13.0%	12.8%
Staff	47.5%	47.2%
Jordanian Nationals		
Senior management	1.4%	1.2%
Middle management	19.7%	19.1%
Staff	78.6%	79.4%
Non-Jordanians		
Senior management	0.00%	0.00%
Middle management	0.20%	0.15%
Staff	0.2%	0.15%

The table below shows the percentage of Individuals within the organization's leadership.

Percentage of Individuals within the Organization's Leadership	2024	2025
By gender (Females)	25%	31%
By gender (Males)	75%	69%
By age (Under 30)	0%	0%
By age (Between 30 and 50)	75%	72%
By age (50+)	25%	28%
By Nationality (Jordanian employees)	98%	97%
By Nationality (Non-Jordanian employees)	2%	3%

Parental Leave	2024	2025
Number of employees who are entitled to parental leave: By Gender (Females)	260	290
Number of employees who are entitled to parental leave: By Gender (Males)	477	479
Number of employees who took parental leave: By Gender (Females)	35	52
Number of employees who took parental leave: By Gender (Males)	51	51
Returnees from parental leave: By Gender (Females)	26	50
Returnees from parental leave: By Gender (Males)	51	51
Returnees from parental leave who were still working for the bank 12 months later: By Gender (Females)	25	30
Returnees from parental leave who were still working for the bank 12 months later: By Gender (Males)	35	46
Return to work rate of employees that took parental leave: By Gender (Females)	74%	96%
Return to work rate of employees that took parental leave: By Gender (Males)	100%	100%
Retention rate of employees one year after returning from maternity leave: By Gender (Females)	71%	86%
Retention rate of employees one year after returning from maternity leave: By Gender (Males)	69%	90%

The table below shows turnover rates that are critical in maintaining a stable and satisfied workforce. We regularly monitor and assess our turnover rates to identify areas of improvements and retention strategies.

Turnover	2024	2025
Turnover rate (%)	15%	17%
Total number of employees leaving employment during the reporting period	190	220
By gender (Females)	59	77
By gender (Males)	131	143
By age (Under 30)	66	79
By age (Between 30 and 50)	116	131
By age (50+)	8	10

Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women to Men	2024	2025
By job category (Senior management)	71%	66%
By job category (Middle management)	82%	87%
By job category (staff)	99%	97%

Percentage of employees who regularly received performance and career development reviews during the reporting period	2024	2025
By Gender: Female	100%	100%
By Gender: Male	100%	100%
By Employee Category: Senior Management	100%	100%
By Employee Category: Middle Management	100%	100%
By Employee Category: Staff	100%	100%

Average hours of training that the organization's employees have undertaken during the reporting period, by:	2024	2025
Average training hours per employee	19.9	21.5
Average training hours provided to female employees	19.5	25
Average training hours provided to male employees	19.1	19
By Employee Category: Senior Management	7.1	21.7
By Employee Category: Middle Management	14.3	16.8
By Employee Category: Staff	12.7	21

Learning and Development	2024	2025
Total learning opportunities	11,419	13,490
Total number of trained employees	1,415	1,439
Total number of certificates	50	78
Total number of employees who attended leadership programs	257	74
Total number of employees who are registered in Moody's academy	-	-
Employees trained on ethics and anti-corruption	1012	882

GRI INDEX

Statement of use	Capital Bank of Jordan has reported in accordance with the GRI Standards for the period 1 January 2025 to 31 December 2025.
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	Not applicable

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location
General disclosures		
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	Page 16 - 25
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	Page 4
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	Page 4
	2-4 Restatements of information	No restatements of information were made during the reporting period.
	2-5 External assurance	Capital Bank of Jordan does not require external assurance for its sustainability reports.
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	Page 18-19
	2-7 Employees	Page 94-97
	2-8 Workers who are not employees	No workers who are not employees, this is not applicable
	2-9 Governance structure and composition	Page 82-83
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	Page 83
	2-11 Chair of the highest governance body	Page 6-7; Annual Report p. 10 and p. 313-315
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	Page 82-83
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	Page 82-83

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location
Cont. GRI 2: General Disclosures 2021	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	Page 84-85
	2-15 Conflicts of interest	Page 86
	2-16 Communication of critical concerns	Page 86-87
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	Page 82-85
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	Annual Report p. 329
	2-19 Remuneration policies	Annual Report p. 305-306; Sustainability Report p. 61-62
	2-20 Process to determine remuneration	Annual Report p. 305 and p. 329
	2-21 Annual total compensation ratio	Information omitted due to confidentiality constraints.
	2-22 Statement on sustainable development strategy	Page 6-9, 30-31
	2-23 Policy commitments	Page 86-87
	2-24 Embedding policy commitments	Page 86-87
	2-25 Processes to remediate negative impacts	Page 86, 87
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	Page 54-55, 64, 87
	2-27 Compliance with laws and regulations	Page 86-87
	2-28 Membership associations	Page 24
	2-29 Approach to stakeholder engagement	Page 29
	2-30 Collective bargaining agreements	Capital Bank adheres to the laws and regulations governing collective bargaining agreements in Jordan.
Material topics		
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	Page 30-31
	3-2 List of material topics	Page 30-31

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location
Energy Consumption & Efficiency		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 92-93
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	Page 92-93
	302-3 Energy intensity	Page 93
	302-4 Reduction of energy consumption	Page 93
Climate Change & Decarbonization		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 93
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	Page 93
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	Page 93
	305-4 GHG emissions intensity	Page 93
	305-5 Reduction of GHG emissions	Page 93
Environmental Management		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 74-79
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	Page 78-79
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	Page 75
	306-2 Management of significant waste-related impacts	Page 75
	306-3 Waste generated	Page 75
	306-4 Waste diverted from disposal	Page 75
GRI 303: Water and Effluents 2018	306-5 Water consumption	Page 75
Sustainable Lending & Investing		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 34-43
Gender Equality and Workforce Development and Wellbeing		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 58-71, 94-98

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location
GRI 401: Employment 2016	401-1 New employee hires and employee turnover	Page 94, 97
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	Page 60
	401-3 Parental leave	Page 60, 96
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-1 Occupational health and safety management system	Page 63
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	Page 63
	403-3 Occupational health services	Page 63
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	Page 63
	403-5 Worker training on occupational health and safety	Page 63
	403-6 Promotion of worker health	Page 63
	403-9 Work-related injuries	Page 63
	404-1 Average hours of training per year per employee	Page 98
GRI 404: Training and Education 2016	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	Page 65-66
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	Page 97
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	Page 95
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	Page 97
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Page 59, 64
Customer Experience and Satisfaction		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 48-49
Financial Inclusion & Literacy		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 34-38

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location
Local Communities		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 34-38, 67-71
GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	Page 34-38, 67-71
SME Growth		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 34-35
Innovation and Digitalization		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 46-53
Incorporation of ESG Factors in Credit Analysis		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 84-85
Data Security		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 54-55
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	Page 54-55
Compliance & Ethical Conduct		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 86-87
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	Page 64, 65, 98
Financial and Economic Performance		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	Page 26-27, 39-43
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	Page 26-27, 39-43
Indirect economic impacts		
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-2 Significant indirect economic impacts	Page 34-38

ASE INDEX

Environment

GRI Standards	Measurements	Indicators	Page Number
GRI 305: Emissions 2016	E1.1) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 1 (if applicable)	GHG Emissions	93
	E1.2) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 2 (if applicable)		93
	E1.3) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 3 (if applicable)		N/A
GRI 305: Emissions 2016	E2.1) Total GHG emissions per output scaling factor	Emissions Intensity	93
	E2.2) Total non-GHG emissions per output scaling factor		N/A
GRI 302: Energy 2016	E3.1) Total amount of energy directly consumed	Energy Usage	92-93
	E3.2) Total amount of energy indirectly consumed		92-93
GRI 302: Energy 2016	Total direct energy usage per output scaling factor	Energy Intensity	93
GRI 302: Energy 2016	Percentage: Energy usage by generation type	Energy Mix	92-93
GRI 303: Water and Effluents 2018	E6.1) Total amount of water consumed	Water Usage	75
	E6.2) Total amount of water reclaimed		N/A
GRI 103: Management Approach 2016*	E7.1) Does your company follow a Formal Environmental Policy? Yes, No	Environmental Operations	Yes, 74
	E7.2) Does your company follow specific waste, water, energy, and/or recycling polices? Yes/No		N/A
	E7.3) Does your company use a recognized energy management system? Yes/No		Yes, 74
GRI 102: General Disclosures 2016	Does your Board/Management Team oversee and/or manage climate-related risks? Yes/No	Environmental Oversight	No
GRI 102: General Disclosures 2016	Does your Board/Management Team oversee and/or manage other sustainability issues? Yes/No	Environmental Oversight	Yes, 84-85
	Total amount invested, annually, in climate-related infrastructure, resilience, and product development?	Climate Risk Mitigation	N/A

Social

GRI Standards	Measurements	Indicators	Page Number
GRI 102: General Disclosures 2016	S1.1) Ratio: CEO total compensation to median FTE total compensation	CEO Pay Ratio	Confidential
	S1.2) Does your company report this metric in regulatory filings? Yes/No		No
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	Ratio: Median male compensation to median female compensation	Gender Pay Ratio	97
GRI 401: Employment 2016	S3.1) Percentage: Year-over-year change for full-time employees	Employee Turnover	97
	S3.2) Percentage: Year-over-year change for part-time employees		N/A
	S3.3) Percentage: Year-over-year change for contractors and/or consultants		N/A
GRI 102: General Disclosures 2016	S4.2) Percentage: Entry- and mid-level positions held by men and women	Employee Turnover	95
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	S4.3) Percentage: Senior- and executive level positions held by men and women		95
GRI 102: General Disclosures 2016	S5.1) Percentage: Total enterprise headcount held by part-time employees	Temporary Worker Ratio	N/A
	S5.2) Percentage: Total enterprise headcount held by contractors and/or consultants		N/A
GRI 103: Management Approach 2016*	Does your company follow a sexual harassment and/or non-discrimination policy? Yes/No	Non-Discrimination	Yes, 59
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	Percentage: Frequency of injury events relative to total workforce time	Injury Rate	N/A

GRI Standards	Measurements	Indicators	Page Number
GRI 103: Management Approach 2016*	Does your company follow an occupational health and/or global health & safety policy? Yes/No	Global Health & Safety	Yes, 63
GRI 103: Management Approach 2016*	S9.1) Does your company follow a child and/or forced labor policy? Yes/No	Child & Forced Labor	N/A
	S9.2) If yes, does your child and/or forced labor policy also cover suppliers and vendors? Yes/No		N/A
GRI 103: Management Approach 2016*	S10.1) Does your company follow a human rights policy? Yes/No	Human Rights	N/A
	S10.2) If yes, does your human rights policy also cover suppliers and vendors? Yes/No		N/A

Governance

GRI Standards	Measurements	Indicators	Page Number
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016*	G1.1) Percentage: Total board seats occupied by men and women	Board Diversity	83
	G1.2) Percentage: Committee chairs occupied by men and women		N/A
GRI 102: General Disclosures 2016	G2.1) Does company prohibit CEO from serving as board chair? Yes/No	Board Independence	No
	G2.2) Percentage: Total board seats occupied by independents		83
GRI 102: General Disclosures 2016	Are executives formally incentivized to perform on sustainability? Yes/No	Incentivized Pay	No
GRI 102: General Disclosures 2016	Percentage: Total enterprise headcount covered by collective bargaining agreement(s)	Collective Bargaining	N/A
GRI 102: General Disclosures 2016	G5.1) Are your vendors or suppliers required to follow a Code of Conduct? Yes/ No	Supplier Code of Conduct	No
GRI 103: Management Approach 2016*	G5.2) If yes, what percentage of your suppliers have formally certified their compliance with the code?		N/A

GRI Standards	Measurements	Indicators	Page Number
GRI 102: General Disclosures 2016	G6.1) Does your company follow an Ethics and/or Anti-Corruption policy? Yes/No	Ethics & Anti-Corruption	Yes, 86
GRI 103: Management Approach 2016*	G6.2) If yes, what percentage of your workforce has formally certified its compliance with the policy?		100%
GRI 103: Management Approach 2016*	G7.1) Does your company follow a Data Privacy policy? Yes/No	Data Privacy	Yes, 54-55
	G7.2) Has your company taken steps to comply with GDPR rules? Yes/No		Yes
	G8.1) Does your company publish a sustainability report? Yes/No	Sustainability Reporting	Yes
	G8.2) Is sustainability data included in your regulatory filings? Yes/No		Yes
	G9.1) Does your company provide sustainability data to sustainability reporting frameworks? Yes/No	Disclosure Practices	No
	G9.2) Does your company focus on specific UN Sustainable Development Goals (SDGs)? Yes/No		Yes
	G9.3) Does your company set targets and report progress on the UN SDGs? Yes/No		No
GRI 102: General Disclosures 2016	Are your sustainability disclosures assured or validated by a third party? Yes/No	External Assurance	No



capital b a n k



[linkedin.com/company/capitalbankjo](https://www.linkedin.com/company/capitalbankjo)



[facebook.com/capitalbankjo](https://www.facebook.com/capitalbankjo)



[@capitalbankjo](https://www.instagram.com/capitalbankjo)



capitalbank.jo