



# البنك التجاري الأردني تقرير الاستدامة 2022

# جدول المحتويات

33	6. موظفونا ومجتمعنا وعملاؤنا	01	1. نبذة عن هذا التقرير
34	6.1 التنوع والشمول والرفاهية	03	2. كلمة رئيس مجلس الإدارة
39	6.2 بناء رأس المال البشري وتعزيز تطوير الموظفين	05	3. نبذة عن البنك التجاري الأردني
43	6.3 المجتمعات والالتزام:	09	3.1 مبادئنا التوجيهية
43	إثراء الحياة خارج نطاق الخدمات المصرفية	11	3.2 تواجدها في السوق
49	6.4 إمكانية الوصول المالي:	13	3.3 أبرز الإنجازات لعام 2022
49	محفظة منتجاتنا الشاملة	17	4. الاستدامة في البنك التجاري الأردني
55	6.5 رضا العميل محل اهتمام البنك التجاري الأردني	18	4.1 إشراك أصحاب المصلحة
57	7. الحوكمة والابتكار والتحول الرقمي	21	4.2 التركيز على موضوعاتنا الجوهرية
59	7.1 التمسك بالقيم وضمان الممارسات الأخلاقية	23	4.3 إعداد إطار الاستدامة
61	7.2 الامتثال وإدارة المخاطر	25	4.4 تمكين النمو المستدام من خلال القروض المتنوعة
71	8. الملحق	27	5. الأداء البيئي
		27	5.1 منهجيتنا نحو إدارة البيئة
		28	5.2 تغير المناخ وخفض الكربون
		31	5.3 إدارة المياه والنفايات

# 1. نبذة عن هذا التقرير

يسعدنا أن نقدم لكم تقرير الاستدامة الأول للبنك التجاري الأردني، الأمر الذي يمثل خطوة هامة في رحلتنا نحو وضع آلية رسمية لإعداد تقارير الاستدامة، وكما يجسد هذا التقرير التزامنا بالمسائلة، والشفافية، وممارسة العمل المسؤول.

## فترة إعداد التقارير

تبدأ الفترة المشمولة بالتقرير من 1 كانون الثاني 2021 وتنتهي في 31 كانون الأول 2022.

## تغطية محتوى التقرير

تم إعداد هذا التقرير بما يتماشى مع مبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير، وبمثل أول تجربة لنا من حيث إعداد تقارير الاستدامة، ولذلك، بذلنا جهوداً غير مسبوقة لمواءمة التقرير مع المبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير وتضمين المؤشرات ذات الصلة والإفصاحات حيثما أمكن.

وقد أتيت لنا الفرصة هذا العام لإجراء المرحلة الأولية من تقييمنا الشامل للأهمية النسبية، مما يعزز التزامنا بفهم ومعالجة موضوعات الاستدامة التي تؤثر على مؤسستنا ونجاحها (الموضح عنها في القسم رقم 4).

## التغذية الراجعة

نحن نهدف من خلال هذا التقرير إلى إشراك أصحاب المصلحة وتبسيط الضوء على إنجازاتنا وتطلعاتنا، وكما نسعى لتحقيق الاستدامة في جميع عملياتنا وأعمالنا. ولذلك، تمثل تعليقاتكم وملاحظاتكم حول هذا التقرير فيما يتعلق بجهودنا في مجال الاستدامة أهمية قصوى. ويسرنا ان نستقبل ملاحظاتكم وتعليقاتكم من خلال قنوات الاتصال المذكورة:



✉ البريد الإلكتروني: [jcb@jcbank.com.jo](mailto:jcb@jcbank.com.jo)

📘 فيسبوك:

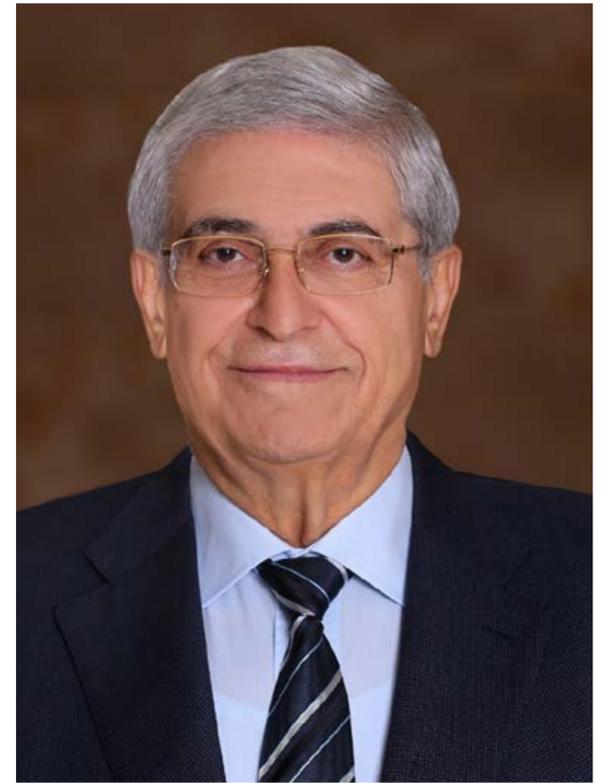
[/https://www.facebook.com/JCBankJo](https://www.facebook.com/JCBankJo)

📷 انستغرام: [@jcbankjo](https://www.instagram.com/jcbankjo)

🌐 أو من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني:

<https://www.jcbank.com.jo/form/contact-us>

## 2. كلمة رئيس مجلس الإدارة



### ميشيل الصايغ رئيس مجلس الإدارة

#### السادة الزملاء وأصحاب المصلحة وشركائنا الاعزاء:

يسعدني أن أقدم لكم وأشاركم تقرير الاستدامة للبنك التجاري الأردني للعام 2022، حيث يعد هذا التقرير، التقرير الأول للاستدامة على مستوى البنك، والذي تم أعداده تماشياً مع الاهتمام العالمي المتزايد في التنمية المستدامة على مستوى الأفراد والمجتمعات. وإدراكاً من البنك لأهمية هذا الجانب في تحقيق الرفاهية للأفراد والمجتمع، والمحافظة على مواردنا الطبيعية وديمومتها في خدمة الاجيال الحالية والقادمة، فقد سعى البنك منذ فترة طويلة، تضمين اعماله وسياساته بالعديد من البرامج والمبادرات التي تعزز هذا الجانب، وبالتعاون مع شركائه واصحاب المصلحة فيه.

يوضح التقرير كيف سعى البنك التجاري الأردني، وهو من البنوك الرائدة في تقديم الخدمات المصرفية، وعضو فاعل ومنافس في القطاع المصرفي، للمحافظة والالتزام (بجدول أعمال التنمية المستدامة للعام 2030) والذي اعتمده اغلب دول العالم، حيث تعتبر أهدافه وغاياته وثيقة عالمية، وهدفنا المحافظة على كوكب أكثر استدامة ومجتمعات أكثر ازدهاراً، ونمو اقتصادي دائم.

والاستدامة في البنك التجاري الأردني ليست ظرفاً طارئاً او حدثاً استثنائياً، او ان انشطتها منفصلة عن اعمال وانشطة البنك المالية والمصرفية، بل هي جزء لا يتجزأ من رؤيتنا ورسالتنا ومنهجيتنا الحالية وتوجهاتنا المستقبلية. وقد اولى البنك الموضوعات والتوجهات والأنشطة المتعلقة بالمخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة الإهتمام والعناية اللازمين، ويتمثل هذا النهج للبنك في رؤيتنا الشاملة والواقعية بتحقيق التوازن بين الجانب المالي بزيادة الربحية وتعزيز مركز البنك المالي، وبين خدمة المصالح الاجتماعية والاقتصادية والبيئية. فأهداف البنك التجاري الأردني المالية لا تنفصل عن الاهداف التي تدعم رفاهية المجتمع.

ففي هذا التقرير، نلاحظ توجهات البنك لدعم فرص النمو المسؤول، وتقليل اثر البصمة البيئية، ودعم النمو الاخضر، وتقديم خدمات جديدة ومتطورة، وتحفيز الابتكار، وتمكين المرأة، وتطوير الموظفين، وزيادة المكاسب الصحية، إضافة الى تعزيز سمعة البنك الايجابية، وجاءت هذه التوجهات متزامنة مع وضع البنك ومسؤولياته اتجاه المجتمع، حيث احتلت موقعاً رئيسياً في أعمال البنك، حيث تعد المسؤولية الاجتماعية للشركات حجر الزاوية المحوري للاستدامة.

كما يتضمن التقرير إضافة الى توجهات البنك نحو تحقيق متطلبات الاستدامة العديد من المبادرات والجهود التي تدعم هذه التوجهات، فعلى الجانب البيئي قام البنك وضمن التزامه بإدماج المسؤولية البيئية في ممارسات الادارة بعدة مبادرات تساهم في المحافظة على البيئة والحد من إنبعاثات الكربون ومن أبرزها، منح العديد من قروض الطاقة المتجددة، وزيادة جهود تقليل النفايات وإعادة التدوير، وتنفيذ العديد من المبادرات التي تساهم في الحفاظ على البيئة ومنها مبادرة القافلة الخضراء، وإضافة الى ذلك الإجراءات التي تزيد من كفاءة استخدام الطاقة والموارد وغيرها.

ويظهر في التقرير الجانب الاجتماعي من حيث قيام البنك بالعديد من الأعمال التي تساهم في تعزيز رفاهية الموظفين داخل البنك وتعزز كفاءتهم، مع التركيز على الاجراءات التي قام بها البنك في مجال تمكين المرأة وتقليل الفجوة الجندرية بين الجنسين. وفي المجتمع المحلي قام البنك وضمن إلتزاماته بخدمته بعدد من الانشطة والبرامج وعلى رأسها تعزيز الشمول المالي لضمان وصول الخدمات المصرفية لأكبر عدد من افراد المجتمع، إضافة الى تبنيه العديد من المبادرات المجتمعية، ومد يد العون والرعاية للفئات الأولى في المجتمع بالعناية والإهتمام.

وكان لممارسات الاقراض والتمويل المسؤول والإستثمار حيزاً في هذا التقرير، حيث ابرز التقرير حجم وعدد القروض الممنوحة للشركات الناشئة والصغيرة، والقروض الصديقة للبيئة التي قام البنك بمنحها، كما اظهر التقرير ارتفاع نسبة تعامل البنك مع الموردين المحليين الى اجمالي تعاملاته.

وقد أولى البنك من خلال التقرير الممارسات المتعلقة في مجال الحوكمة، والإجراءات الكفيلة بالممارسات السليمة، وعن دور الإمتثال والمخاطر والتدقيق، والاجراءات والسياسات المطبقة لضمان قيام هذه الدوائر بدورها على الوجه الامثل.

ومع كل ما قام به البنك التجاري الأردني في مجال الاستدامة وكما اظهره التقرير الذي بين ايديكم، فأنا ما زلنا في بداية الطريق، وما زال هناك العديد من التحديات التي تواجهنا في مجال التنمية المستدامة، مما يحتم علينا مواصلة العمل والسعي الدؤوب لتعزيز جهودنا وتطلعاتنا المستقبلية للنهوض بهذا الجانب، واتباع الممارسات المصرفية الكفيلة للمحافظة عليه، وجعله جزءاً من استراتيجيتنا المستقبلية، وان يكون ضمن اولويات صناع القرار، جنباً الى جنب مع الاهداف المالية والتشغيلية للبنك، وان تتضافر كافة الجهود، وصولاً لتحقيق غد أفضل على مستوى الافراد والمجتمع.

وفي الختام لا يسعني ان أعرب عن خالص شكري لعملائنا وموظفينا وشركائنا على دعمهم والتزامهم المتواصل تحقيقاً لغاياتنا واهدافنا سواء المالية أو البيئية أو الاجتماعية.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

**ميشيل الصايغ**

رئيس مجلس الإدارة



## 3. نبذة عن البنك التجاري الأردني

المعاملات المصرفية، كالإستفسار عن الرصيد، وإجراء التحويلات المالية، ودفع الفواتير، ويعمل البنك على إجراء تحسينات مستمرة للتطبيق ليشمل المزيد من الميزات والخدمات الحصرية.

ويعمل البنك أيضاً على زيادة إمكانية وصول العملاء للخدمات المالية، وفي هذا السياق قام بتركيب مجموعة من أجهزة الصراف الآلي خارج الفروع، والتي تشمل حالياً 43 موقعاً في جميع أنحاء المملكة، بما يلبي الطلب المتزايد على الخدمات المصرفية الذاتية. وعلاوةً على ذلك، توجه البنك الى زيادة عدد فروع «تجاري اكسبرس» لتصبح تسعة فروع، مما يتيح سهولة وسرعة وصول العملاء إلى الخدمات المصرفية.

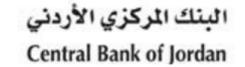
يلتزم البنك بالمسؤولية المجتمعية، ويتجسد ذلك في رعاية مختلف المبادرات والقضايا الاجتماعية، وتشمل برامج الرعاية المؤسسات التعليمية والاجتماعية والمؤتمرات والندوات والمناسبات الثقافية والاقتصادية، حيث يسعى البنك لإحداث تأثير دائم في المجتمعات الأقل حظاً وتمكينها على المدى الطويل.

تأسس البنك التجاري الأردني عام 1977 بإسم بنك الأردن والخليج، ومع مرور الوقت تمكن من تطوير أعماله ليحقق هذه المكانة المرموقة في القطاع المصرفي في المملكة، وقد تمت إعادة هيكلة البنك عام 2004 تحت إسم البنك التجاري الأردني والذي يرمز الى الهوية المصرفية والعمل المستمر لتقديم المنفعة لأصحاب المصلحة، ونحن نفخر بقدرتنا على التكيف مع التطورات والتغيرات المستمرة في القطاع وتقديم الحلول والخدمات المبتكرة التي تلبي احتياجات عملائنا.

ينصب تركيزنا الأساسي على تقديم حلول مالية مخصصة وبأسعار تنافسية، ونحن نفخر بتقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الشاملة والمتكاملة المصممة لتلبية المتطلبات المالية الفريدة للعملاء في مختلف القطاعات، كما نهدف إلى تقديم خدمات مالية تتميز بجودة استثنائية وأسعار تنافسية لتلبية احتياجات العملاء من الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وعملاء التجزئة والأفراد الباحثين عن حلول استثمارية، ومما يدفعنا إلى تطوير الخدمات والمنتجات المبتكرة بشكل مستمر.

ويدرك البنك لأهمية الدور المتنامي للتكنولوجيا والمعلومات في مجال الخدمات المصرفية، ولذلك استثمر في البنية التحتية الرقمية وقام بإطلاق تطبيق «تجاري موبايل»، وهو تطبيق للهاتف المحمول يمكن تحميله مجاناً، ويتميز بسهولة الاستخدام، ويتيح للعملاء إتمام مجموعة من

### فيما يلي عضويتنا في الجمعيات والمنظمات ذات الصلة:

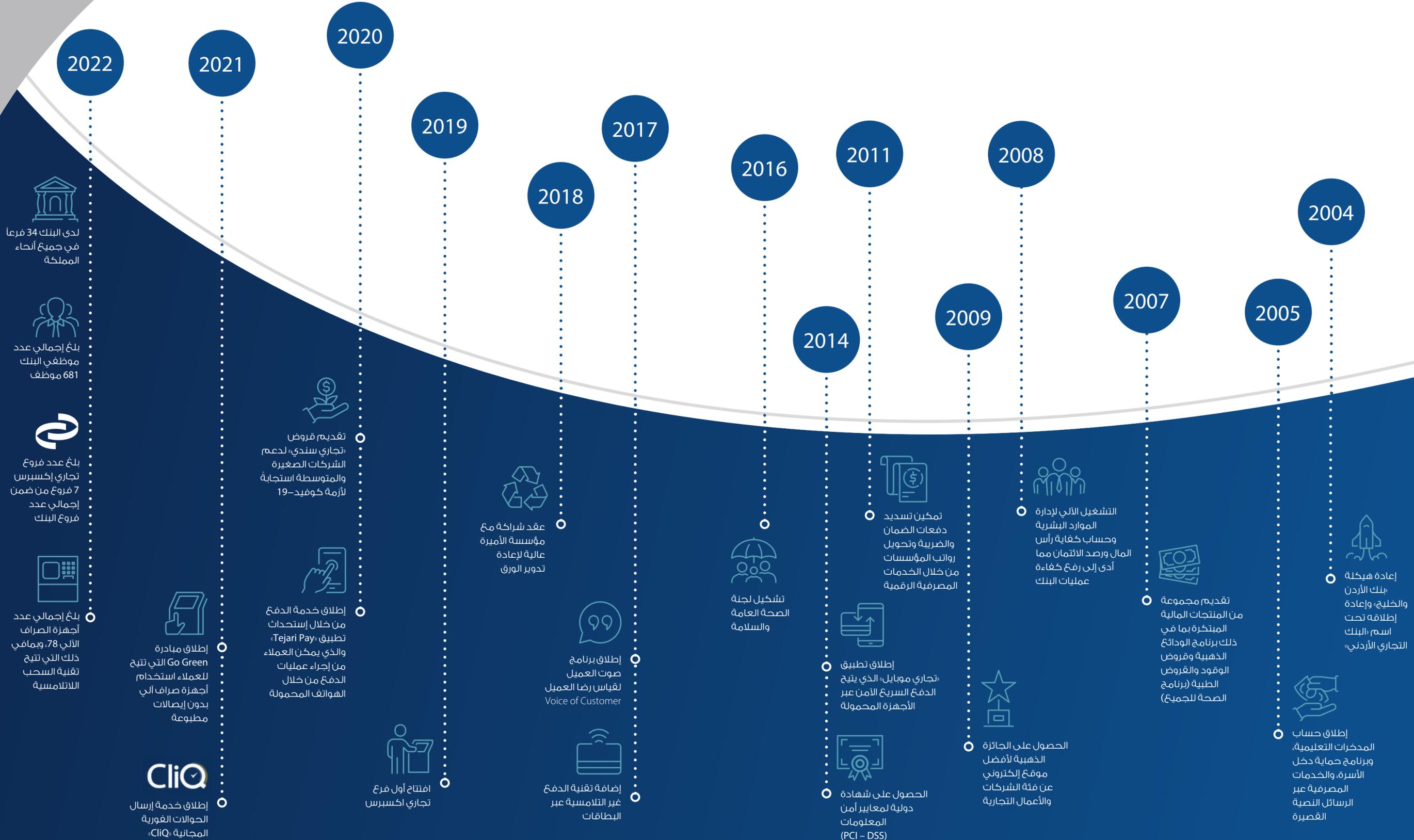


جمعية منتدى خبراء  
ادارة المخاطر

البنقة العامة للعاملين في  
المصارف والتأمين والمحاسبة

صندوق ضمان  
التسوية

# رحلة البنك



## 3.1 مبادئنا التوجيهية

تشكل رؤية وأهداف وقيم البنك حجر الأساس لهويتنا وإطار عملنا، حيث تقودنا نحو الاستدامة وتلهمنا لتحقيق قيمة دائمة لجميع أصحاب المصلحة.



### قيمتنا

- موظفونا هم أفضل مواردنا.
- أولويتنا القصوى إرضاء المتعاملين معنا وتوسيع قاعدتهم.
- الشفافية القصوى أساس صداقتنا.
- أخلاقيات التعامل وصدقيتنا هي نهجنا.
- نلتزم بالتطوير المستمر.
- خدمة المجتمع هي واجب كبير لدينا.

تستند كافة إجراءاتنا وقراراتنا إلى هذه المبادئ، وبالتالي تسهم في تحقيق الاستدامة وإحداث تأثير إيجابي.



### رؤيتنا

نتطلع إلى تطوير البنك التجاري الأردني ليكون بنكاً مميزاً في خدماته بما يجعله من أبرز البنوك في تلبية حاجات العملاء من المنتجات والخدمات المصرفية المتطورة حسب أحدث وأفضل وأسلم المعايير المتعارف عليها دولياً.



### أهدافنا

توفير الخدمات المصرفية الشاملة والمتكاملة في قطاعات الشركات والتجزئة والخزينة بجودة عالية وأسعار منافسة وبما يلبي احتياجات العملاء المالية المختلفة مع تدعيم هذه الخدمات بحلول مصرفية مناسبة وتقنيات متطورة وشبكات توزيع فعالة ملتزمين بتحقيق العوائد لشركائنا المتعاملين مع البنك وكذلك المساهمين والعاملين فيه.

## 3.2 تواجدا في السوق

يقوم البنك بزيادة عدد فروعه من خلال اتباع استراتيجية نمو متوازنة، حيث يهدف لزيادة فروع تجاري اكسبرس في جميع أنحاء المملكة، والتي بدورها تعزز إمكانية وصول العملاء للخدمات المصرفية التي تلبي إحتياجاتهم، كما يعكس تصميم هذه الفروع مدى التزامنا بالاستدامة، حيث أن نمونا لا يقتصر على التوسع فحسب، بل بتحقيق الاستدامة في ممارساتنا التجارية.

### فروع تجاري اكسبرس

انطلاقاً من رسالتنا المتمثلة في توسيع شبكة البنك وجعل خدماتنا المصرفية في متناول العملاء، فقد ركزنا على استراتيجيات لتعزيز كفاءة خدماتنا وتوافرها، وتماشياً مع هذا الالتزام، افتتحتنا فروع تجاري اكسبرس.

تم تصميم فروع تجاري اكسبرس لتلبية احتياجات عملائنا المتطورة، وتقديم تجربة مصرفية محسنة تتسم بالكفاءة، حيث تمت إتاحة خدماتنا المصرفية، بما في ذلك صرف الشيكات، والإيداعات والسحوبات النقدية، والحوالات من الساعة 10 صباحاً إلى الساعة 6 مساءً، مما يوفر الراحة والسهولة للعملاء الذين قد يعملون خلال ساعات العمل المصرفية التقليدية.

تمثل هذه الفروع بديلاً قليل التكلفة للفروع التقليدية، مما يؤكد التزامنا بالعمليات المصرفية المستدامة، وكما تهدف إستراتيجيتنا للتوسع من خلال إفتتاح فروع تجاري إكسبرس، لجعل الخدمات المصرفية أكثر سهولة لقاعدة العملاء المتنوعة، وخاصة في المناطق التي لا تتوافر فيها الخدمات المصرفية أو أنها متاحة بشكل محدود.

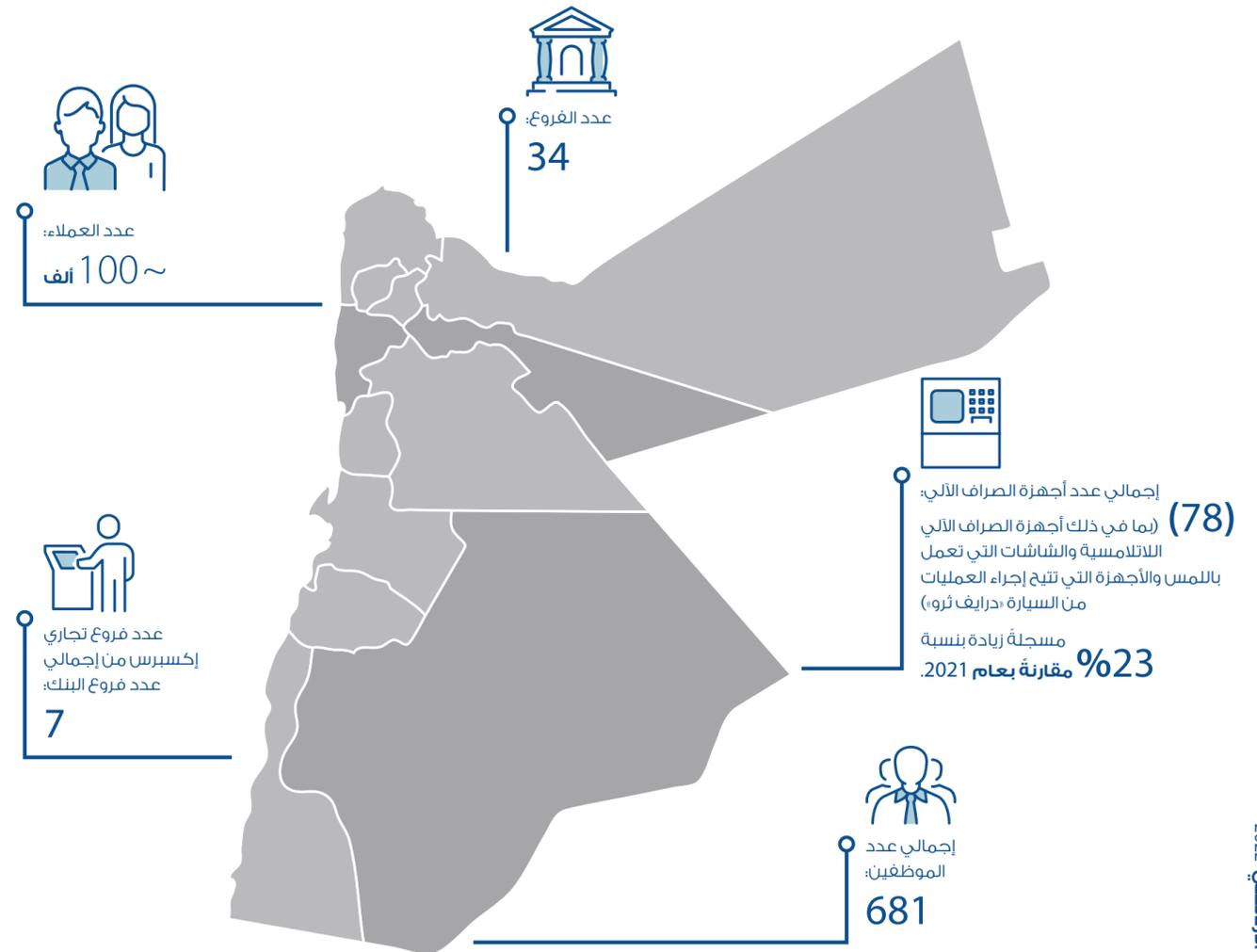
وقد بلغ إجمالي عدد فروعنا 34 منها 7 فروع تجاري إكسبرس حيث تمتد عبر مختلف المناطق في المملكة، ومن الجدير بالذكر أن شبكة البنك شهدت افتتاح سبعة فروع لتجاري اكسبرس خلال السنوات الأربع الماضية، مما يدل على تفانينا في تحقيق الاستدامة من خلال تقديم خدمة متميزة للعملاء.

**وبالمقارنة مع فروعنا التقليدية، حققت فروع اكسبرس تقديراً ما يلي:**

**تخفيض 66%**  
من مصاريف  
استهلاك الكهرباء



**توفير 59%**  
من إجمالي تكاليف البناء  
(بما في ذلك تركيب معدات تكنولوجيا  
المعلومات وأجهزة الصراف الآلي)



من خلال اتباع استراتيجية نمو متوازنة، نقوم بتوسيع شبكتنا من خلال إفتتاح فروع إكسبرس في جميع أنحاء المملكة. تعزز هذه الفروع الموضوعية استراتيجياً إمكانية الوصول وتلبية الاحتياجات المصرفية المتنوعة، بينما يعزز تصميمها الفعال التزامنا بالاستدامة. وبالتالي، لا يقتصر نمونا على التوسع فحسب، بل يتعلق بدمج الاستدامة مع ممارسات أعمالنا، وتعزيز جانب خدمة العملاء لتصبح الأقوى والأكثر مرونة.



## 3.2 أبرز الإنجازات لعام 2022

# أبرز إنجازاتنا في مجال الاستدامة

في انبعاثات مكافئ ثاني أكسيد الكربون الناتجة من الديزل والبنزين في عام 2022

**انخفاض 8.45** 

من إجمالي الإنفاق على الموردين خصصت

**85%** 

للمصادر المحلية

قروض الشركات الناشئة

**292** ألف دينار أردني 

إجمالي رصيد قروض «تجاري سندي» للاستجابة لأزمة كوفيد-19

**14** مليون دينار أردني 

قيمة التبرعات لعام 2022

**206** ألف دينار أردني 

في عدد المستخدمين النشطين لتطبيق تجاري موبايل

**25%** زيادة 

أكثر من 51 ألف مستخدم

خصصت للتدريب

**16,129** ساعة 

فرصة تدريب

**5,438** 

إكمال تقييم

لنظام إدارة أمن المعلومات ISO/IEC 27001:2013

**ScanWave CTS** 

المواءمة مع

إرشادات مجلس معايير أمان صناعة بطاقات الدفع 3.2.1

(الشركة الرائدة لتدريب وأمن تكنولوجيا المعلومات ذ.م.م. ScanWave – 28 ديسمبر 2022)



من خلال أدائنا المالي نحافظ على استدامتنا المالية على المدى الطويل،  
إيكم أبرز النقاط فيما يتعلق بأدائنا المالي.

أداء البنك التجاري الأردني بالأرقام لعام 2022:

# الأداء الاقتصادي

إجمالي  
الموجودات 1.36 مليار دينار أردني



نسبة العائد على حقوق الملكية 7.3% :2021 4.9%



إجمالي الدخل 51.4 مليون دينار أردني زيادة بنسبة 16%



القيمة الاقتصادية المباشرة  
التي تم توليدها (الإيرادات)

مقارنة بالعام السابق 86.9 مليون دينار أردني زيادة بنسبة 10%



صافي الربح 11.3 مليون دينار أردني زيادة بنسبة 61%



## القيمة المباشرة المولدة والموزعة

2022	2021	الوحدة	
86,887,105	79,020,803	دينار أردني	القيمة المباشرة المولدة (الإيرادات)
75,546,922	72,016,028	دينار أردني	إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة - التكاليف (شاملة ما يلي):
17,845,654	16,532,551	دينار أردني	التكاليف التشغيلية
14,214,511	13,752,948	دينار أردني	أجور ومزايا الموظفين
35,482,447	34,609,449	دينار أردني	مدفوعات لمقدمي رأس المال
7,797,788	6,798,016	دينار أردني	المدفوعات للحكومة
206,522	323,064	دينار أردني	الاستثمارات المجتمعية
11,340,183	7,004,775	دينار أردني	القيمة الاقتصادية المحتفظ بها (القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة ناقص القيمة الاقتصادية الموزعة)

## 4.1 إشراك أصحاب المصلحة

تشمل مجموعة أصحاب المصلحة العملاء، والموظفين، والمساهمين، والهيئات التنظيمية، والموردين، والمجتمعات التي نعمل فيها، ونحن ملتزمون بالاستماع إلى كل منهم واحترامهم وأخذ وجهات نظرهم بالاعتبار عند اتخاذ القرارات.

نحن ندرك أن أصحاب المصلحة يؤدون دوراً محورياً في رحلتنا نحو التنمية المستدامة، لذا، نؤمن بأهمية الحوار معهم لفهم وجهات نظرهم وتوقعاتهم التي تمثل جزءاً هاماً من أهدافنا الاستراتيجية وعملياتنا التشغيلية.

### العملاء



ما يقرب 101.7 ألف من عملاء التجزئة، و5 ألف من عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة، و0.5 ألف عملاء الشركات، و0.4 ألف وكلاء حكوميين.

#### قنوات التواصل

فروع البنك ومركز جاه، والخدمات المصرفية الرقمية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، ووسائل التواصل الاجتماعي، والموقع الإلكتروني للبنك.



#### أولويات أصحاب المصلحة

القدرة التنافسية في الخدمات والأسعار، وإمكانية الوصول للمنتجات، والشفافية، وأمن المعلومات.

#### نهجنا

الحوار المنتظم مع العملاء، وتقديم خدمات مبتكرة، وضمان حلول مصرفية آمنة ويمكن الوصول إليها.

### المساهمين



مساهمونا يوفرون رأس المال اللازم للنمو المستدام ويقدمون المشورة الاستراتيجية.

#### قنوات التواصل

إجتماعات الهيئة العامة، إجتماعات مجلس الإدارة، التقارير السنوية والربع سنوية، الملخصات الإدارية.



#### أولويات أصحاب المصلحة

أداء مالي قوي، عوائد مستدامة، إدارة المخاطر، الشفافية، والعلامة التجارية الإيجابية.

#### نهجنا

المشاركة المنتظمة في الإجتماعات السنوية والحدوية وللتقارير السنوية والربعية، والسعي نحو تحقيق النمو في الدخل والأنشطة.

# 4. الاستدامة في البنك التجاري الأردني

وفي سياق جهودنا المستمرة للمضي قدماً في هذا المجال، نهدف إلى الاستفادة من دورنا في القطاع المالي لإحداث تغيير إيجابي وتحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي والمسؤولية المجتمعية والإشراف البيئي، مما يعزز قدرتنا التنافسية ويساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على مستوى المملكة.

بينما نبدأ رحلتنا لإعداد تقارير الاستدامة، فإننا ندرك الدور الأساسي الذي يؤديه في مجتمعنا والنظام البيئي المالي، حيث يعكس تقريرنا الأول للاستدامة مدى التزامنا بالمساءلة والشفافية، إذ نسعى جاهدين لمواءمة استراتيجية أعمالنا مع مبادئ التنمية المستدامة.

لقد أرسلت مساعيها السابقة، لا سيما في مجال المسؤولية المجتمعية للشركات، أساساً متيناً لأعمالنا، ونحن نسعى لتطويرها وتحقيق الاستدامة في التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرارات في مختلف الأنشطة اليومية.



## الموردون



شبكة التي تضم أكثر من 120 موردا ومقاولا لدعم العمليات.

### قنوات التواصل

المناقصات والعطاءات والعقود والاتفاقيات  
والمفاوضات المباشرة.

### أولويات أصحاب المصلحة

الشفافية والإنصاف والتواصل المفتوح  
والتركيز على الموردين المحليين.



ضمان عمليات اختيار عادلة وتنافسية، والحفاظ على  
علاقات التعاون، ودعم الموردين المحليين.

### نهجنا



## الموظفون



قوة عاملة تتكون من 681 فرداً.

### أولويات أصحاب المصلحة

الأمان الوظيفي، وتنافسية الأجور، وفرص لنمو  
بيئة عمل متناغمة، الصحة والسلامة العامة.

### قنوات التواصل

الإستبيانات، والاجتماعات المفتوحة، وبرامج  
التدريب والتطوير، والتغطية التأمينية، والإخطارات  
والإتصالات، وسياسة الموارد البشرية، وورش  
العمل، والنشرات الداخلية.



تقديم برامج التطوير الفردي والوظيفي،  
خيارات التقدم، الحملات الصحية، تنفيذ خطة الإحلال الوظيفي.

### نهجنا

## الهيئات التنظيمية والرقابية



بما ذلك البنك المركزي الأردني وهيئة الأوراق المالية الأردنية.

### أولويات أصحاب المصلحة

الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية،  
حماية المتعاملين، التوافق مع الرؤية الوطنية،  
والالتزام باستراتيجيات البنك المركزي.

### قنوات التواصل

اللوائح والقوانين والتعليمات والتقارير الشهرية  
والمراجعات الرقابية.



الالتزام بمتطلبات التدقيق والمتطلبات القانونية،  
وبتقديم التقارير المنتظمة الى الهيئات الرقابية.

### نهجنا

## المجتمعات المحلية



نعمل ونهدف إلى المساهمة الاجتماعية والاقتصادية والنهوض  
بالتنمية المستدامة.

### أولويات أصحاب المصلحة

خلق فرص العمل، وتنمية الموارد البشرية، ودعم  
الشركات الصغيرة والمتوسطة، والتثقيف المالي  
والشمول المالي، والرعاية البيئية.

### قنوات التواصل

أنشطة المسؤولية الاجتماعية، الحملات  
التطوعية، المنتجات الموجهة للطلاب والأطفال،  
وسائل التواصل الاجتماعي، التقارير السنوية،  
برامج تنمية القدرات.



تقديم خدمات مصرفية رقمية كتطبيق تجاري وموبايل وتجاري  
كونكت، والبطاقات النقدية الإلكترونية، التدريبات الطويلة والقصيرة  
الأجل، وبرامج التوعية المهنية، والتبرعات والمشاركة الاجتماعية.

### نهجنا

## 4.2 التركيز على موضوعاتنا الجوهرية



إدارة  
الطاقة



مخاطر المناخ  
وخفض انبعاثات الكربون



إدارة البيئة  
والموارد



التنوع وتكافؤ  
الفرص



التدريب والتعليم  
والاحتفاظ بالمواهب



تجربة رضا  
العملاء



الوصول  
إلى التمويل



إدارة المخاطر  
وأمن البيانات



الابتكار  
والرقمنة



أخلاقيات  
العمل

ثم قمنا بتدقيق هذه الموضوعات من خلال مقارنة موضوعاتنا الجوهرية بموضوعات نظرائنا الإقليميين، حيث سعينا جاهدين لقياس مكانتنا في المنطقة، وتم تحديد الثغرات والمجالات المحتملة للتحسين.

ونج عن تقييمنا للأهمية النسبية 10 موضوعات جوهرية، وجميعها تتماشى مع عمليات البنك وتوقعات أصحاب المصلحة، كما تشكل أساساً لتركيزنا الاستراتيجي على الاستدامة.

نحن نؤمن بأن عملية تقييم الأهمية النسبية التي تمت بناءً على عدة إستشارات حوارية تعزز أجندة الإستدامة، وتضمن بأن تتماشى أعمالنا مع توقعات أصحاب المصلحة وضرورات الإستدامة في عصرنا الحالي.

إن فهمنا لموضوعات الاستدامة الجوهرية ومواءمتها مع أهداف أعمالنا ومنافع أصحاب المصلحة وديناميكيات الاستدامة المتطورة ستمثل حجر الأساس لنهج الإستدامة الذي سيتبعه البنك، ولضمان ذلك، نقوم بإجراء تقييم شامل للأهمية النسبية.

تضمنت المرحلة الأولى من تقييم الأهمية النسبية تحديد مجموعة واسعة من موضوعات الاستدامة، واستناداً إلى رؤى أطر إعداد التقارير المعترف بها عالمياً، مثل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ومجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، قمنا بوضع قائمة شاملة بالموضوعات. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بدراسة وضع الاستدامة في المملكة، وتضمن الموضوعات ذات الصلة برؤية الأردن 2025، لضمان أن يكون تقييمنا قائم على أسس محلية مناسبة.

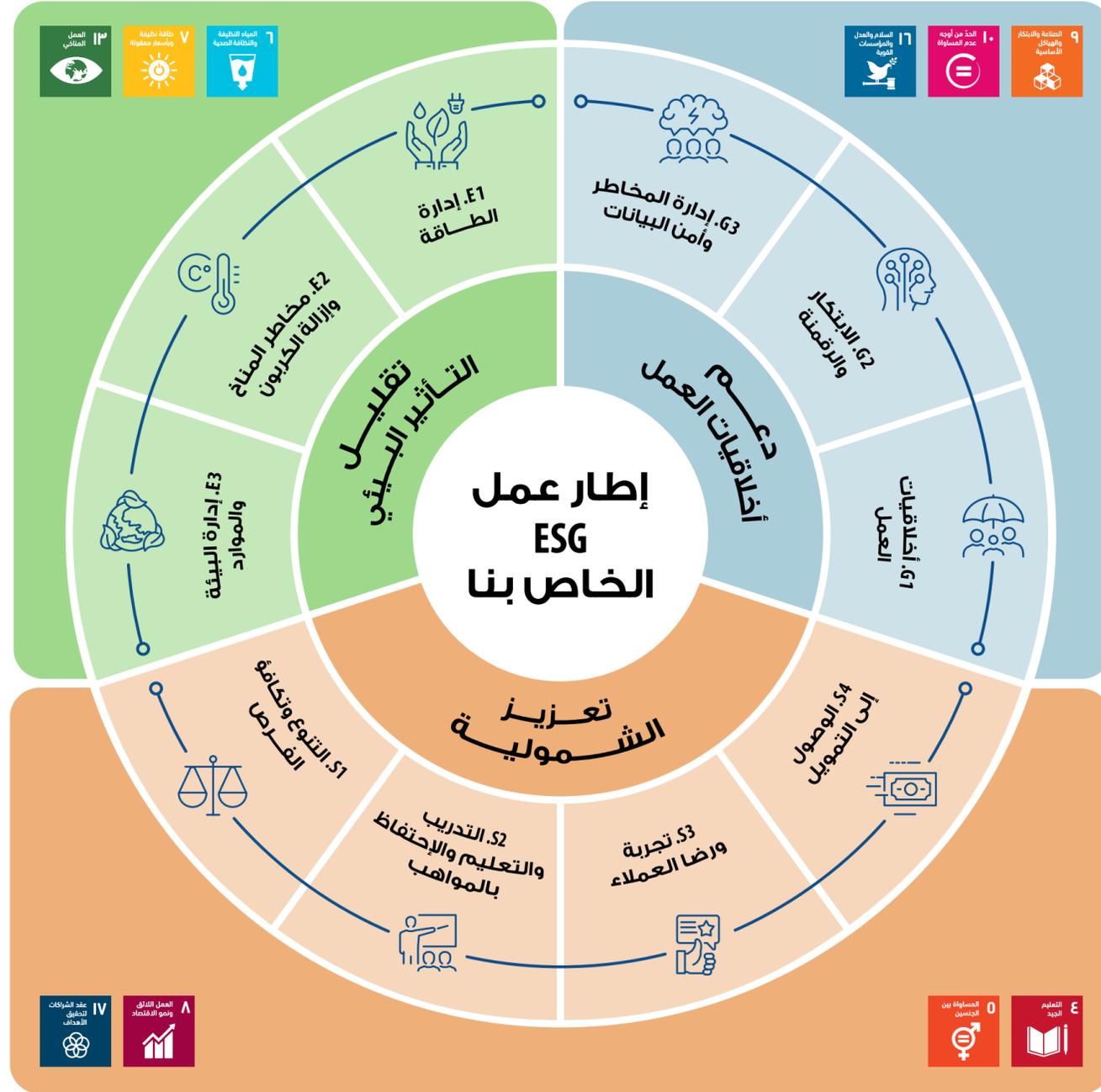
ولضمان التغطية الشاملة وتحديد الأولويات، أشركنا أصحاب المصلحة الداخليين في إنشاء قائمة موضوعات، حيث ساهمت وجهات نظرهم في تحديد أولويات الموضوعات الجوهرية ذات الصلة بعملياتنا وتوقعاتهم.

## 4.3 إعداد إطار الاستدامة

وقد تم تحديد 10 موضوعات جوهرية للاستدامة تمثل التركيز الأساسي لنهج البنك وحجر الأساس للمدخلات الاستراتيجية، وكما يعمل إطار عملنا على مواءمة مبادراتنا مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة لتكون جميع مساهماتنا ذات مغزى ومُعترف بها على الصعيد العالمي، مما يؤكد التزامنا بتحقيق الاستدامة، وإشراك أصحاب المصلحة، ومعالجة قضايا الاستدامة الملحة في عصرنا هذا.

وقد صيغ إطار الاستدامة الذي يمثل أساساً تستند إليه رحلتنا نحو التنمية المستدامة، باعتباره جزءاً أساسياً من نهج الاستدامة، وقد تم إعداده بناءً على نتائج التقييم الشامل للأهمية النسبية، مما يضمن التوافق مع أهداف أعمالنا ومنافع أصحاب المصلحة وتغيرات الاستدامة المتطورة.

وقد عملنا على تطوير إطار الاستدامة لدينا مسترشدين بمبادئ ورؤى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وسياق الاستدامة المحلي، بحيث يتماشى مع المتطلبات المحلية والعالمية، وكما يدعو إطار الاستدامة لدينا لإشراك أصحاب المصلحة وإجراء عمليات مراجعة وتحليلات مقارنة مع النظراء لتحديد أولويات موضوعات الاستدامة الجوهرية.





## 4.4 تمكين النمو المستدام من خلال القروض المتنوعة

في إطار التزامنا بالنمو المستدام والشمول المالي، قمنا بتوفير مجموعة متنوعة من القروض التي تلبى احتياجات القطاعات المختلفة، وفيما يلي نسلط الضوء على مساهماتنا خلال عامي 2021 و2022، والتي شملت القروض الصديقة للبيئة وقروض الشركات الصغيرة والمتوسطة وقروض الشركات الناشئة.

### القروض الصديقة للبيئة

استجابةً للحاجة المتزايدة للحلول المالية المسؤولة بيئياً، قمنا بتوفير قروض صديقة للبيئة، والتي حظيت بانتشار واسع، وقد تم تصميم هذه القروض لدعم المشاريع التي تسهم في التنمية البيئية المستدامة.

البند	البيان	2021	2022
محفظة القروض الصديقة للبيئة	دينار أردني	535,000	377,000
عدد القروض الصديقة للبيئة	عدد	3	5

### قروض الشركات الناشئة

إننا ندرك التحديات المالية التي غالباً ما تواجهها الشركات الناشئة، لا سيما في مراحلها الأولى، ولذلك، نحن نقدم قروضاً مصممة خصيصاً لبدء المشاريع وتشغيلها وتوفير الدعم المالي اللازم لتدعيم نموها وتطورها.

البند	البيان	2021	2022
محفظة قروض الشركات الناشئة	دينار أردني	68,500	292,000
عدد قروض الشركات الناشئة	عدد	2	6

### قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة

قروضنا للشركات الصغيرة والمتوسطة تستهدف الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تسعى لتوسيع أعمالها أو الاستثمار في أدوات جديدة أو إدارة تدفقاتها النقدية بشكل أكثر فعالية. وقد شهدت محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة نمواً كبيراً في المنح عام 2022 مقارنةً بعام 2021.

البند	البيان	2021	2022
محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة	دينار أردني	8,000,756	11,001,500
عدد قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة	عدد	67	57

## 5. الأداء البيئي

### 5.2 تغيير المناخ وخفض الكربون



#### كفاءة الطاقة والمبادرات البيئية

وفي سياق التزامنا بتقليل بصمتنا الكربونية بما يتماشى مع الاستراتيجية الوطنية، قمنا بتنفيذ العديد من مبادرات كفاءة الطاقة التي من شأنها تخفيض انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن استهلاكنا للكهرباء والمرافق.

وقد تم تركيب وحدات إضاءة LED في جميع فروعنا ومبانينا، حيث تقوم أنظمة الإضاءة التي يتم التحكم فيها بواسطة الخلايا الكهروضوئية بضبط الإضاءة تلقائياً بناءً على التوقيت.

أما بالنسبة للتدفئة والتبريد، فإننا نعتمد على نظام إدارة المباني (BMS) لضبط درجات الحرارة خلال ساعات العمل، مما يؤدي إلى تقليل الاستهلاك. بالإضافة إلى ذلك، تم البدء بتنفيذ مشروع توليد الكهرباء عام 2019 وبعده بالعمل منذ عام 2020، حيث تم ربطه مع نظام الرقابة والإشراف وجمع البيانات (SCADA)، والذي يتيح المراقبة المستمرة وتعزيز كفاءة سير عمل نظام الطاقة.

ولا يقتصر التزامنا بتحقيق الاستدامة على عملياتنا التشغيلية فحسب، حيث نقوم بتنفيذ العديد من المبادرات البيئية التي تؤكد التزامنا بالمسؤولية المجتمعية، ومن أبرز هذه المبادرات مبادرة «القافلة الخضراء»، حيث تطوع موظفونا في حملات زراعة الأشجار بهدف المساهمة في خفض انبعاثات الكربون وزيادة خضرة المناظر الطبيعية. يوضح قسم المسؤولية المجتمعية المزيد من التفاصيل حول هذه المبادرة.



#### تعزيز استخدام الطاقة النظيفة في المملكة

يمثل قطاع الطاقة المتجددة محوراً رئيسياً في استراتيجيات الاستثمار والإقراض، من خلال تقديم قروض لمشاريع الطاقة المتجددة بشروط مواتية، حيث ندعم نمو هذا القطاع ونساهم في استقراره وتوسعه وذلك من خلال سعينا إلى زيادة نمو محفظتنا في السنوات القادمة، وبما يتماشى مع رؤية المملكة في زيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة.



#### النقل المستدام

نحن ندرك مدى تأثير وسائل النقل على البيئة من خلال انبعاثات الكربون الناتجة من تشغيلها، ولذلك نحن نشجع موظفينا على استخدام وسائل النقل المستدامة، فعلى سبيل المثال، نحن نوفر حافلة تتسع لـ 25 راكباً لنقل الموظفين إلى مبنى الإدارة الرئيسي يومياً، كما أننا نشجع موظفينا على استخدام الدراجات والمركبات الكهربائية، ويتم توزيع معظم رسائل البريد داخل العاصمة عن طريق الدراجات المملوكة للبنك، مما أدى إلى تخفيض استهلاكنا من الديزل والبنزين بنسبة 10%، وبالتالي تخفيض انبعاثات غازات الدفيئة بقدر 8.4 طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون في عام 2022 مقارنة بعام 2021.

بتحقيق الاستدامة البيئية في قراراتنا المالية، كما أننا ندعم المشاريع الصديقة للبيئة من خلال الإقراض والتمويل المسؤول.

إن جهودنا تعكس طموحنا من خلال المساهمة في مستقبل المملكة المستدام وتعزيز قطاع مصرفي أخضر يحقق المنفعة لجميع أصحاب المصلحة بما في ذلك مجتمعاتنا المحلية.

تماشياً مع الرؤية والاستراتيجية الوطنية للمملكة الأردنية الهاشمية، يعمل البنك التجاري الأردني على تحسين أدائه البيئي. ويُبين قسم «الأداء البيئي» مساهماتنا للتخفيف من بصمتنا البيئية وتعزيز مبادراتنا الخضراء.

في البنك التجاري الأردني، نحن نركز على تطبيق ممارسات كفاءة الطاقة، وخفض انبعاثات الكربون، واستخدام الطاقة المتجددة في عملياتنا، وإلى جانب هذه الجهود، نقوم

### 5.1 منهجيتنا نحو إدارة البيئة

استدامة. ويتكون نهجنا من شقين، هما الحد من تأثيرنا البيئي ودعم القطاعات التي تعمل بنشاط لتحقيق الاستدامة.

نحن ملتزمون بتطبيق ممارسات المسؤولية البيئية في جميع العمليات الإدارية في البنك، كما أن ممارساتنا تتماشى مع الرؤية الوطنية والاستراتيجية الأردنية لتحقيق مستقبل أكثر



## مشروع الطاقة الشمسية – المرحلة الأولى

تم تنفيذ مشروع الطاقة الشمسية عام 2020 في جنوب عمان وفقاً للمعايير الدولية وأفضل الممارسات لضمان أفضل أداء طوال فترة استخدامه، وشمل المشروع تركيب نظام كهروضوئي أرضي ثابت يغطي مساحة إجمالية قدرها 10,309.5 متر مربع.

وقد بلغت تكلفة نظام كهروضوئي 659,850 دينار أردني، وصلت قدرته الإنتاجية للطاقة إلى 1,434 ميغاواط ساعة خلال عامه الأول، وكانت فترة سداد المشروع عامين فقط، مما يبرز جدواه الاقتصادية. بالإضافة إلى ذلك، أدى تنفيذ المشروع إلى وفورات كبيرة قدرها 781,000 دينار أردني في فواتير الكهرباء، مما أدى إلى انخفاض تكاليف الكهرباء بنسبة 85%، مما يؤكد التزامنا بتقليل بصمتنا الكربونية بما يتماشى مع رؤية واستراتيجية المملكة الوطنية لعام 2025.

تغطي المرحلة الأولى من مشروعنا للطاقة الشمسية حالياً مبنى الإدارة العامة فقط، ومع ذلك، فإن المرحلة الثانية، المقرر تنفيذها عام 2023، ستكون قادرة على توفير الكهرباء لجميع فروع البنك مما يؤدي إلى تخفيض قيمة فواتير الكهرباء الفروع بنسبة 85% وتقليل بصمتنا الكربونية بشكل أكبر.

مساحة إجمالية قدرها  
**10,309.5** متر مربع



تكلفة نظام كهروضوئي  
**659,850** دينار أردني



وصلت طاقته الإنتاجية إلى  
**1434** ميغاواط ساعة  
خلال عامه الأول

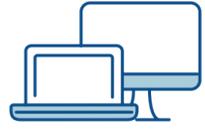
### بيانات الانبعاثات

2022	2021	الوحدة	
77.86	86.26	مكافئ أكسيد الكربون (بالطن المتري)	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاق 1)*
254.23	187.58	مكافئ أكسيد الكربون (بالطن المتري)	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاق 2)**
0.69	0.56	نسبة مكافئ أكسيد الكربون (بالطن المتري)	نسبة كثافة الانبعاثات

### بيانات استهلاك الطاقة

2022	2021	الوحدة	
5,755	6,757	جيجا جول	إجمالي استهلاك الطاقة
4,679	5,568	جيجا جول	إجمالي استهلاك الكهرباء
2,340	1,726	جيجا جول	شبكة الكهرباء القياسية
2,340	3,842	جيجا جول	طاقة متجددة
1,075	1,188	جيجا جول	طاقة غير متجددة (الوقود)
316	322	جيجا جول	استهلاك البنزين
759	866	جيجا جول	استهلاك الديزل
11.99	14.05	جيجا جول / عدد الموظفين	إجمالي كثافة الطاقة

\* النطاق 1: انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناتجة عن استهلاك الوقود).  
\*\* النطاق 2: انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن توليد الكهرباء).



## الحد من النفايات الإلكترونية

بالشراكة مع مركز طلال أبو غزالة، يشارك البنك في برنامج «إعادة تأهيل الحاسوب» للحد من النفايات الإلكترونية، وتتضمن هذه المبادرة جمع الأجهزة الإلكترونية التالفة، وتحديد أجهزة الحاسوب، لإصلاحها أو استخدامها قطع غيارها لإصلاح الأجهزة الأخرى. ومن خلال هذه الشراكة، نسعى جاهدين للحد من النفايات الإلكترونية وتحقيق الاستفادة المثلى من الأجهزة الإلكترونية قبل التخلص منها.



## إعادة تدوير النفايات الورقية

في إطار التزامنا بالممارسات المستدامة، يشارك البنك في مبادرة «البصمات الخضراء» بالشراكة مع مؤسسة الأميرة عالية ووزارة التربية والتعليم، وينصب تركيزها على الحد من النفايات الورقية. وفي هذه المبادرة، يعتبر البنك مسؤولاً عن جمع وإعادة تدوير النفايات الورقية الناتجة من عملياته، وقد تم إعادة تدوير كمية كبيرة من الورق حتى الآن. وتعد هذه المبادرة بمثابة علامة فارقة نحو تحقيق أهداف الاستدامة لدينا، كما أنها تساهم في دعم قطاع التعليم، وتعزز الجهود الشاملة للحد من النفايات في المملكة.



## إعادة تدوير الأثاث والأجهزة

نفذ البنك مبادرة لإعادة تدوير وإعادة استخدام أثاث وأجهزة ومعدات الفروع، والتي تم من خلالها إعادة تدوير المواد بقيمة إجمالية تبلغ 115 ألف دينار أردني. إن إعادة تدوير هذه العناصر بدلاً من التخلص منها يحد من النفايات ويقلل من بصمتنا البيئية.

## مبادرة Go Green

تضمنت رحلتنا لتحقيق الاستدامة خطوة صغيرة، ولكنها مؤثرة، وهي إتاحة أجهزة الصراف الآلي غير الورقية، حيث يتم إرسال رسائل نصية قصيرة للعملاء عند القيام بأي عملية عبر هذه الأجهزة بدلاً من الإيصالات المطبوعة، لغايات الحد من النفايات الورقية وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.

وبذلك، يخطو البنك خطوة إضافية لتحسين أداء الاستدامة وتعزيز كفاءة استخدام الموارد وتقليل التكلفة. إن الحد من استخدام الورق يؤكد أن كل خطوة، بغض النظر عن حجمها، تشكل جزءاً أساسياً من رؤيتنا الشاملة للاستدامة.

## 5.3 إدارة المياه والنفايات

### استهلاك المياه

2022	2021	الوحدة	إجمالي حجم المياه المستهلكة
4,203	3,157	متر مكعب	

قام البنك بتنفيذ العديد من الإجراءات لضمان الإدارة السليمة للمياه، كما تؤدي الإدارة دوراً حيوياً من خلال مراقبة استهلاك إدارة البنك وفروعه للمياه عن كثب، وفي حالة زيادة الاستهلاك، يقوم قسم الهندسة بفحص الموقع على الفور وإصلاح أي عيوب (مثل التسريبات المحتملة) للحفاظ على المياه وتجنب تسريبها. وعلاوة على ذلك، يتم أخذ التدابير اللازمة من حيث صيانة شبكات تخزين المياه، للحفاظ على نظافة إمدادات المياه في جميع مباني البنك.

### الجهود إلى تقليل النفايات

يعمل البنك على إعادة تدوير النفايات الورقية والأثاث والأجهزة بدلاً من التخلص منها، ويشمل ذلك:



18 طن

من المواد الأخرى  
(الإلكترونيات والأثاث المكتبي والأجهزة وغيرها)



126 طن

من الورق

### النفايات المعاد تدويرها

2022	2021	الوحدة	إجمالي وزن النفايات المعاد تدويرها
2.5	1.3	طن	

## 6. موظفونا

### ومجتمعاتنا وعملاؤنا

بصفتنا مؤسسة ملتزمة بتحقيق النمو المستدام، فإننا نركز بشكل كبير على دورنا في المجتمع ورفاهية موظفينا. ويتضمن هذا القسم من تقرير الاستدامة نظرة عامة على جهودنا المبذولة نحو تحقيق بيئة عمل مواتية وخصبة، فضلا عن نهجنا في استقطاب المواهب وإدارتها، والتزامنا بخلق بيئة عمل تعزز من التنوع والشمول.

كما نعمل على تحقيق بيئة عمل حاضنة تعزز النمو وتعترف بالتنوع وتدعم الشمولية. ونرى هذا في استراتيجياتنا التي تركز على الموظفين، واستقطاب المواهب وإدارتها الهادفة لتحقيق بيئة عمل تعطي الأولوية للاستدامة.

كما نسلط الضوء على سعينا الحثيث للمشاركة في مبادرات المسؤولية المجتمعية التي تعزز علاقاتنا مع المجتمعات التي نخدمها. وتؤكد هذه المبادرات على الشراكات والمشاريع التي تعزز العملية التعليمية والحفاظ على البيئة وتنمية المجتمع، وإننا من خلال التركيز على تأثير هذه الجهود، نسعى جاهدين لترك بصمة اجتماعية أعمق.

علاوة على ذلك، ركزنا على الشمول المالي باعتباره أداة محورية لتمكين المجتمع والمساواة. ويظهر ذلك جليا في عمليات الشراء لدينا، حيث نبذل جهوداً حثيثة لدمج الممارسات المسؤولة اجتماعياً.

يمثل هذا النهج الجماعي التزامنا الراسخ بالاستدامة، ويهدف إلى إثراء القوى العاملة لدينا، وتعميق مشاركتنا المجتمعية، وتوافق النمو مع أهداف التنمية المستدامة. ويمثل هذا الالتزام مبدأ إرشادي في تفاعلنا مع موظفينا والمجتمعات التي نتواصل معها والعملاء الذين نقدم لهم الخدمات.

### 6.1 التنوع والشمول والرفاهية

لدى البنك التجاري الأردني، بيئة عمل تتميز بالتنوع والشمولية، حيث تمثل الموظفات 36% من القوى العاملة، ويشمل ذلك التمثيل في مجلس الإدارة اعتباراً من عام 2022. ويتميز هذا الالتزام بالتنوع في جميع مستويات التوظيف، مما يضمن تعزيز بيئة عمل تتسم بتبادل وجهات النظر وبتنوع الأفكار.

في عام 2022، كان لدينا:

توزيع الموظفين حسب الجنس:



نسبة الراتب الأساسي للإناث مقارنة بالرجال لكل فئة من فئات الموظفين:

2022	2021	الوحدة	
61%	65%	النسبة	بشكل عام
45%	45%	النسبة	الإدارة العليا
79%	96%	النسبة	الإدارة الوسطى
84%	88%	النسبة	الموظفين

405-2 نسبة الراتب الأساسي والمكافأة للإناث مقارنة بالرجال

## إجازة الأمومة والأبوة ومعدلات العودة إلى العمل

نحن ندعم الموظفين ونسمح للأباء بقضاء بعض الوقت بعيداً عن العمل للمشاركة في بناء الأسر. وعادة ما يتم تصميم إجازات الأمومة والأبوة لتحقيق التوازن بين العمل وحياة الموظف الخاصة وإتاحة الفرصة لهم بالمشاركة بفاعلية في المراحل المبكرة من حياة أطفالهم. يوضح الجدول التالي عدد الإجازات الأمومة والأبوة التي تم منحها للموظفين:

### جدول إجازات الأمومة والأبوة ومعدلات العودة إلى العمل

2022	2021		
44	46	تحديد العدد الإجمالي للموظفين المستحقين إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس	
22	29	العدد	إناث
22	17	العدد	ذكور
44	46	تحديد العدد الإجمالي للموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس	
22	29	العدد	إناث
22	17	العدد	ذكور
44	46	تحديد العدد الإجمالي للموظفين الذين عادوا إلى العمل خلال فترة إعداد التقرير بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس	
22	29	العدد	إناث
22	17	العدد	ذكور
43	44	تحديد إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة والأبوة واستمروا بالعمل لدى البنك لمدة 12 شهراً بعد ذلك، حسب الجنس	
22	29	العدد	إناث
21	15	العدد	ذكور
		معدل العودة إلى العمل للموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس	
%100	%100	النسبة	إناث
%100	%100	النسبة	ذكور
		معدل الإحتفاظ بالموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس	
%100	%100	النسبة	إناث
%95	%88	النسبة	ذكور

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401 التوظيف  
3-401 الإجازة الوالدية

## تقوية الروابط والتشجيع على المشاركة

لا ينطوي هدفنا على التنوع فحسب، بل يعزز بيئة المشاركة الفعالة والتعاون بين جميع الموظفين. وتحقيقاً لهذه الغاية، قمنا بتنفيذ العديد من البرامج والمبادرات المصممة لتعزيز الاتصال الداخلي وتعزيز مشاركة الموظفين:

(2) حملة "صوتك يهمننا": تقيس هذه المبادرة الرضا الوظيفي وتشجيع التواصل المفتوح بين البنك وموظفيه. حيث تقوم دائرة الموارد البشرية بعقد اجتماعات مباشرة مع الموظفين من مختلف الفروع والدوائر لتحديد المعوقات وتنفيذ الإجراءات اللازمة لحلها. ويتم إرسال استبيانات إلكترونية لقياس آراء الموظفين حول مواضيع وخدمات مختلفة.

(1) برنامج بناء فريق العمل: تم إطلاق هذا البرنامج في 10 تشرين الأول 2022 بهدف تعزيز التعاون وغرس ثقافة العمل الجماعي بين الموظفين. ويشمل هذا البرنامج سلسلة من الأنشطة والتمارين التفاعلية لموظفي قطاع الأعمال المصرفية أفراد وفروع ودائرة تكنولوجيا المعلومات.

ونتيجة لهذه المبادرة، شهدنا تحسينات في مختلف المجالات مثل خدمات العيادات الطبية التابعة للبنك، ومزايا النظام الطبي، وبالإضافة إلى ذلك، إجراء أنشطة إجتماعية PINK OCTOBER، ودراسة موضوع الحضانة، ومزايا لأبناء الموظفين، وتقييم أداء الكافتيريا التابعة للبنك.



## الصحة والسلامة والبيئة

نهدف بذلك إلى زيادة الوعي حول أهمية الحياة الصحية من خلال منصات التواصل الاجتماعي، وتوزيع المنشورات الإعلامية، وعرض اللافتات في المكاتب. وتشمل حملاتنا المتعلقة بالتوعية ما يلي:



تشمل مبادرات التدريب على الصحة والسلامة المهنية مجموعة متنوعة من المجالات، بما في ذلك التدريبات على السلامة من الحرائق والإسعافات الأولية، والتدريبات على الصحة العقلية، والتعاون مع الجهات الرسمية لتقديم محاضرات توعوية حول مواضيع صحية مختلفة مثل السرطان ومرض السكري وكوفيد-19، وتنظيم تدريبات الإخلاء في حالات الكوارث، بالإضافة إلى محاضرات حول إدارة الزلازل.

بالإضافة إلى هذه الارتباطات، نحث موظفينا على اتباع أسلوب حياة صحي. ويشمل ذلك إشراكهم في المسابقات الرياضية حيث يحصل الفائزون على اشتراكات، وتسهيلات لعضوية النوادي الرياضية، وتقديم العروض في النوادي الرياضية ومراكز الحمية لدعم الصحة العقلية والبدنية.

نوفر لموظفينا دليل الصحة والسلامة والبيئة الذي يؤكد على معايير السلامة في مكان العمل لمنع الحوادث والإصابات والأمراض، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين رفاهية الموظفين وتقليل الأعباء القانونية والمالية على البنك. ويتم تدريب الموظفين على كيفية التعامل مع الحوادث الشائعة في مكان العمل. ويقدم الأفراد المختصون والمدربون على الإسعافات الأولية المساعدة والعلاج الفوري لحين وصول المساعدة الطبية. وتحتوي صناديق الإسعافات الأولية على تعليمات وإرشادات لضمان الاستخدام الصحيح. وتوضع هذه الصناديق في أماكن مرئية لزيادة وعي الموظفين والوصول السريع إلى المساعدة اللازمة.



## 6.2 بناء رأس المال البشري وتعزيز تطوير الموظفين

نحن في البنك التجاري الأردني نؤمن إيماناً راسخاً بمبدأ «موظفينا هم أهم أصولنا». وتعد استراتيجيتنا نحو إدارة وتطوير رأس المال البشري برهاناً على تطبيقنا لهذا المبدأ. وترتكز استراتيجيتنا على ثلاث مجالات أساسية:



### التعلم والتطوير وخطط الإحلال والتعاقب الوظيفي

نحن نؤمن بأن «موظفينا هم أفضل مواردنا»، وبالتالي فإننا نمنحهم فرص التطور والتقدم لاستلام الوظائف الشاغرة ذات المهام الإدارية والإشرافية من خلال تطبيق خطة الإحلال الوظيفي، واعتماد مبدأ الكفاءة والأفضلية في ملء هذه الشواغر.

ولزيادة العائد على الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره الركن الأساسي في نجاح الأعمال ونظراً لأهمية عملية التدريب، فقد استمرت الدائرة بتوفير فرص التدريب والتطوير لتلبية احتياجات الموظفين ومتطلبات العمل من خلال منصة التدريب الإلكتروني الخاصة بالبنك مع استمرار التدريب باستخدام منصات التدريب المختلفة، حيث تم تقديم 167 دورة تدريبية عبر المنصات الإلكترونية ونتج عن ذلك توفير 4,650 فرصة تدريبية من مختلف المواضيع.



### استقطاب الكوادر المؤهلة

تم تكليف دائرة الموارد البشرية لدى البنك بتنفيذ استراتيجيته لجعل البنك جهة العمل المفضلة للباحثين عن عمل في المجال المصرفي لاستقطاب الكوادر المؤهلة من حيث التعليم والخبرة والمهارات باتباع سياسة الاختيار والتعيين القائمة على تكافؤ الفرص. وتعكس معايير وممارسات التوظيف القوية لدينا أحدث التطورات في هذا المجال، مما يمكننا من استقطاب أفضل الكوادر البشرية.

تمثلت الأهداف الرئيسية لهذه البرامج التدريبية في مواكبة أحدث التطورات في القطاع المصرفي، وتعريف الموظفين بالأنظمة والتعليمات المتعلقة بالعمليات المصرفية، وتعزيز نمو المهارات الإدارية والسلوكية. ويهدف هذا النهج إلى تعزيز الفعالية والكفاءة الشاملة للقوى العاملة.

كما استمر البنك في تنفيذ البرنامج الشامل للموظفين الجدد حيث أكمل البرنامج 74 موظفاً خلال العام، بالإضافة إلى تنفيذ

برامج التطور الوظيفي للموظفين المكلفين بوظائف أعلى في الإدارة العامة والفروع والذي يتضمن دورات متخصصة في تنمية مهاراتهم ومعارفهم بمشاركة 41 موظفاً وموظفة.

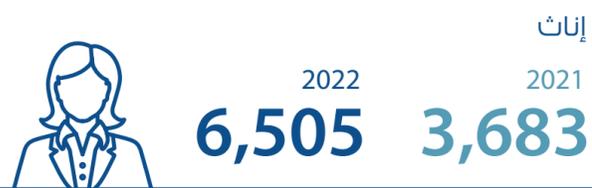
وفيما يلي ملخص بأعداد الغرض التدريبية للمشاركين في الدورات التدريبية وعدد الدورات موضحة حسب الجهة التي تم عقد الدورات فيها للعام 2022 مقارنةً للعام 2021.



### إجمالي ساعات التدريب المقدمة



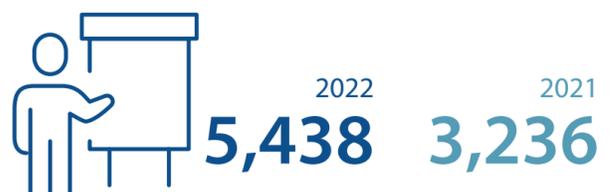
### ساعات التدريب مقسمة حسب الجنس



### إجمالي عدد الدورات التدريبية



### إجمالي عدد فرص التدريب المقدمة





## الدورات التدريبية الداخلية والخارجية

عدد الدورات		أنواع الدورات
2022	2021	
35	36	معهد الدراسات المصرفية
109	65	معاهد تدريب (دورات، مؤتمرات، الندوات) داخل الأردن
51	71	الدورات التدريبية الداخلية (مركز التدريب)
64	0	دورات منصة "سلام" للتدريب الالكتروني
23	20	الشهادات المهنية
5	1	الدورات التدريبية (خارج الأردن)
1	1	المؤتمرات والندوات (خارج الأردن / داخل الأردن – الإدارة العليا)
<b>288</b>	<b>194</b>	<b>مجموع</b>



## مزايا ومكافآت الموظفين

يعتمد نهجنا في التعويض على التزامنا بجذب الموظفين ذوي المهارات الذين يتمتعون بموهبة استثنائية واستبقائهم، ورعايتهم وإلهامهم ومكافأتهم. ويقر هذا النهج بدورهم الهام في إدارة عمليات البنك بفعالية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وإنشاء مجموعة مستدامة من قادة المستقبل.

نقدم لموظفينا باستمرار حزمة تعويضات شاملة تتكون من راتب أساسي تنافسي وبدلات وحوافز / مكافآت قائمة على الأداء. وقد أعدت بنود التعويض بما يتوافق مع معايير هذا القطاع وتعكس تلك التي توفرها الجهات المماثلة لأدوار ومسؤوليات متشابهة.



## إدارة الأداء

نجري تقييمات منتظمة لمشاركة الموظفين لتحديد المجالات التي يمكن إجراء تحسينات عليها، ونشجع بقوة المشاركة الفعالة والأداء العالي بين موظفينا. وتقديراً لإنجازاتهم، نقدم زيادات سنوية في الرواتب تتلاءم مع معدل التضخم السنوي أو تتجاوزه.

بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتنفيذ سياسة الترقية التي تقيم أداء الموظفين بما يتماشى مع الخطط التشغيلية لكل دائرة، مما يساهم في نهاية المطاف تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

## 6.3 المجتمعات والالتزام:

### إثراء الحياة خارج نطاق الخدمات المصرفية

انطلاقاً من جذورنا الراسخة في المجتمعات المحلية في جميع أنحاء المملكة، نحن في البنك نطمح إلى القيام بدورنا في خدمة المجتمع بشكل فعال من خلال المشاركة في الأنشطة والفعاليات المتنوعة التي تعود بالنفع على المجتمع بكافة فئاته.

تجسد مبادراتنا المتعلقة بالمسؤولية المجتمعية التزامنا بتقديم المساهمات الكبيرة والتي لها أثر إيجابي على المجتمعات التي نخدمها، لتلبية مبادئ التنمية المستدامة والتعليم والتمكين المجتمعي. وبينما نبني إرثنا في القطاع المصرفي، نسعى جاهدين لترك بصمة دائمة وبنفس القدر في المجال المجتمعي.

#### إطار عمل المسؤولية المجتمعية

يرتكز نهجنا، في البنك، تجاه المسؤولية المجتمعية بفلسفة عميقة تهدف إلى رعاية المبادرات المستدامة التي لها تأثير إيجابي على التنمية المجتمعية والبيئية. وفي الوقت نفسه، ندرك أن هذه الجهود قادرة على التأثير على سمعتنا وصورتنا وتعزيز علاقتنا مع الجمهور بشكل مباشر أو غير مباشر. ونسعى جاهدين لإحداث تغيير هادف ودائم في المجتمعات التي نخدمها من خلال تبني هذه الفلسفة.

#### يتمثل الهدف من هذا الإطار فيما يلي:



(3) تعزيز الشعور بالانتماء  
والمسؤولية تجاه  
المجتمع



(1) تحقيق التنمية المستدامة،  
ودعم المجتمعات  
المحلية والاقتصاد الوطني



(4) زيادة وعي أصحاب  
المصلحة بمبادرات  
المسؤولية المجتمعية

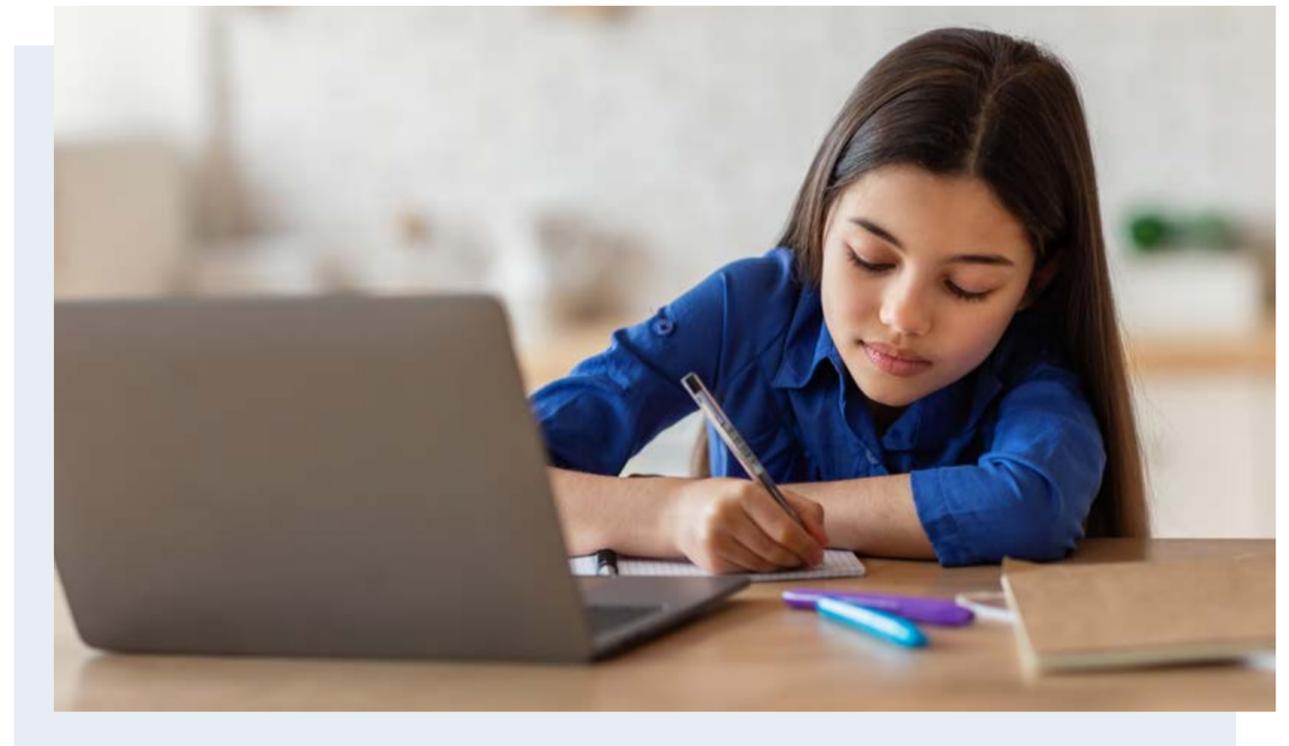


(2) تعزيز الشراكات مع السلطات  
من خلال الاضطلاع بالمسؤوليات  
المجتمعية والمشاركة في  
المبادرات الوطنية

وبناءً على ذلك، أصبح من الضروري وضع دليل يتضمن مبادئ توجيهية تعكس رؤية البنك لهذه الأنشطة وإدارتها بفعالية بما يتوافق مع استراتيجيات البنك وأهدافه. ويلتزم به جميع دوائر البنك وأصحاب المصلحة المشاركين في هذه المبادرات المجتمعية.

إن تعزيز التأثير المجتمعي للبنك معترف به على نطاق واسع من خلال المسؤولية المجتمعية. ويمكن تصنيف هذه المسؤوليات إلى فئتين:

- تشمل الفئة الأولى المشاريع التي تهدف إلى خدمة المجتمع المحلي والاقتصاد الوطني والنهوض بهما.
- تشمل الفئة الثانية مساعدة الفئات المجتمعية المهمشة من خلال المساهمات النقدية وغير النقدية، من منطلق التزام البنك تجاه المجتمع.



مواصلة مساهماتنا والارتقاء بدورنا كجهة مسؤولة اجتماعياً. وندرك أن نجاحنا كبنك يرتبط ارتباطاً وثيقاً بازدهار المجتمعات التي نعمل فيها، وتعكس أنشطة المسؤولية المجتمعية هذا الفهم. ندعوكم للانضمام إلينا خلال مشاركة المبادرات التي تعزز التزامنا بالتغيير المجتمعي الإيجابي والتنمية المستدامة.

في هذا القسم، نتعمق في إطار المسؤولية المجتمعية، ونستعرض شراكاتنا الفعالة وعلاقتنا ومبادراتنا الاستراتيجية التي تركز على التعليم والبيئة والتنمية المجتمعية. كما نلقي الضوء على دراسات الحالة التي تقدم تمثيلاً ملموساً لأعمالنا ونتائجها الإيجابية. وإلى جانب عرض مشاريع المسؤولية المجتمعية المنجزة، فإننا نوضح التزاماتنا المستقبلية، ونؤكد عزمنا على

## التبرعات والمساهمات

في البنك التجاري الأردني، نعطي الأولوية للمسؤولية المجتمعية، لذا قدمنا مساهمات كبيرة في مختلف المجالات. ومن بين هذه الحملات طويلة الأمد التي قمنا بها هي توزيع الطرود الخيرية الرمضانية على المناطق الأكثر فقراً واحتياجاً، لا سيما تلك التي تقع بعيداً عن المراكز الحضرية. ونضمن تقديم هذه المساعدة بأقصى قدر من الاحترام لكرامة الإنسان، والامتناع عن التقاط الصور أو تسجيلها. ونهدف من خلال دعمنا المستمر لهذه المجالات إلى التأكيد على أهمية المساعدة المستدامة وتحفيز الشركات لدعم مثل تلك المناطق.

كما إتخذنا خطوات لتطوير وتأهيل المدارس في المناطق النائية لخلق بيئة صحية آمنة للطلاب تتوافق مع العملية التعليمية، تضمنت إعادة تأهيل المرافق والغرف الصفية، وإضافة إلى ذلك، إتاحة الفرص للطلاب، لبنني جيلاً واعياً متعلماً ومجتمعاً يتميز بالمعرفة.

تمثل الرعاية الصحية مجالاً آخر أثبتنا فيه التزامنا بالمسؤولية المجتمعية. خلال أزمة كوفيد-19، قدمنا الدعم للقطاعات الصحية الحكومية من خلال توفير الأجهزة الطبية اللازمة وتقديم المساعدة المالية لتعزيز مكافحة الجائحة. علاوة على ذلك، مازلنا نقدم الدعم المستمر لعدد من المنظمات مثل الجمعية الأردنية للعلوم الطبي للفلسطينيين، وساهمنا في تقديم العلاج لأطفال فلسطينيين. كما نقدم مساعداتنا للمراكز الصحية المحلية، مما يضمن رفاهية المجتمعات في المملكة.

واننا في البنك ندعم الجمعيات الخيرية بشكل فعال حتى تصبح منارات للإنتاج بدلاً من كونها مجرد كيانات لجمع التبرعات كإعانة جمعيات صناعة الألبان في المحافظات مثل جرش والكرك، مما ساهم في توفير الفرص للعمل، وإعتماد المجتمع المحلي على نفسه.

علاوة على جهودنا البيئية، ندرك أيضاً أهمية الأندية الرياضية في التنمية الشخصية والمشاركة المجتمعية. فنحن نفخر برعاية الأنشطة التي تعزز المهارات الفردية داخل هذه النوادي. وندعم برامج هذه الأندية التي تمكنهم من خلق فرص لتعزيز المهارات وتعزيز الشعور بالدور فاعل في المجتمع. ونؤمن أنه بتمكين الأفراد من خلال الرياضة، يمكننا المساهمة في العمل الجماعي وتعزيز التفكير النقدي داخل المجتمع.

كما يشمل التزامنا بالمسؤولية المجتمعية رعاية ودعم الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة والأيتام من حيث تدريبهم وتأهيلهم وتعليمهم، بهدف دمجهم في المجتمع وتعزيز قدراتهم ولاسيما المتابعة المنتظمة للأطفال الأيتام في المراكز المخصصة، ونقوم بتخصيص موارد مالية لهم،

ونسعى جاهدين لتحسين نوعية حياتهم ومساعدتهم لكي يصبحوا مشاركين فاعلين في المجتمع من خلال تزويدهم بالدعم اللازم والتدريب على المهارات الملائمة لأعمارهم.

قد بلغ حجم هذه التبرعات أكثر من 206 ألف دينار أردني خلال عام 2022.

## الشراكات والعلاقات

نحن في البنك التجاري الأردني ندرك أهمية دورنا في المجتمع، ونشارك بفعالية في عدد من المبادرات للقيام بهذا الدور، والتعاون بين مختلف المؤسسات الوطنية والمنظمات ذات الصلة التي تساهم في تحسين المجتمع والحفاظ على البيئة. وندعم بفعالية الجمعيات التي تمكن الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، وتساعدهم على الاندماج في المجتمع وتمكنهم من القيام بدور فعال.

في عام 2022، واصلنا شراكاتنا مع المجموعة العربية لحماية الطبيعة، ومنظمة إنجاز (منظمة غير حكومية على بناء القدرات للشباب الأردني)، ومركز هيا الثقافي، ومؤسسة الأميرة عالية، ومجموعة طلال أبو غزالة، وغيرها من المؤسسات والمنظمات الخيرية. كما قدمنا تبرعات لمختلف الجمعيات الخيرية والفعاليات التي تخدم المجتمع المحلي والأنشطة الاجتماعية والاقتصادية والتعليمية والقطاع الصحي والأنشطة الثقافية والفنية وغيرها من المجالات في المملكة.



## نظرة عامة على مشاريع المسؤولية المجتمعية لدينا

### (1) مبادرة القافلة الخضراء

من منطلق شراكتنا مع المجموعة العربية لحماية الطبيعة، شارك موظفونا في مبادرة زراعية لدعم المزارعين المحليين. حيث نتج عن هذه المبادرة زراعة 200 شجرة حمضيات ترفد أجواء المملكة، لتخفيض ما يقارب 4.4 طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون سنوياً، والتي ستساهم أيضاً في تعزيز الأمن الغذائي وتوفير عائد مادي مجزي للمزارع.



### (2) مبادرة "بصمات خضراء"

أطلقت مؤسسة الأميرة عالية بالتعاون مع البنك التجاري الأردني ووزارة التربية والتعليم مبادرة "بصمات خضراء" التي تهدف إلى دعم المدارس الحكومية، والحد من توليد النفايات من خلال إعادة تدوير الورق. قام البنك التجاري الأردني بجمع النفايات الورقية وإعادة تدويرها واستبدالها بورق مقاس A4 والتبرع بها للمؤسسة التي تقوم بدورها بتوزيعها على المدارس الحكومية في جميع أنحاء المملكة. وبموجب المبادرة تم تسليم 287 طرد ورق مقاس A4.

### (3) مشروع إعادة تأهيل أجهزة الحاسوب الآلي

من منطلق تطبيق التوجيهات الصادرة بموجب تعميم رئاسة الوزراء، تم إطلاق مشروع مركز طلال أبو غزالة لإعادة تأهيل الحواسيب، والذي يقوم من خلاله بجمع أجهزة متعلقات الحواسيب التالفة لإعادة تأهيلها ليتم توزيعها بعد إصلاحها على المؤسسات الخيرية والتجمعات المدنية المحتاجة لها.

حيث شارك البنك في هذه المبادرة الوطنية من خلال تزويد مركز طلال أبو غزالة لإعادة تأهيل الحواسيب بـ 338 جهازاً (أجهزة الحاسب الآلي الشخصية والحواسيب المحمولة والشاشات) لإفادة المجتمعات المحلية من خلال إعادة استخدام وتجديد الأجهزة الالكترونية والحد من كمية النفايات الإلكترونية وبشكل كبير.

### (4) مركز هيا الثقافي

انطلاقاً من المسؤولية المجتمعية للبنك وحرصه على دعم المبادرات والفعاليات التي تهتم الأطفال وجيل الشباب، أقام البنك بالتعاون مع جمعية مركز هيا الثقافي مؤخرًا فعالية للأطفال الأيتام من المناطق الأقل حظاً في المملكة، وقام البنك بتغطية تكاليف زيارتهم لقضاء يوم تعليمي وترفيهي في مركز The Orenda Tribe Center في جبل اللويده - عمان خلال "الأسبوع الفني للطفل"، وهي مناسبة عالمية يتم الاحتفال بها من 6/29 إلى 7/7 من كل عام.

وقد قمنا بدعم مبادرة "ارسم ابتساماً" التي أطلقها مركز هيا الثقافي لإتاحة الفرصة للأطفال الأقل حظاً لزيارة المركز والاستمتاع بمرافقه الترفيهية والتعليمية، وذلك من خلال تمويل تكاليف زيارة 50 طفلاً لقضاء يوم ممتع والاستمتاع بالعديد من الأنشطة الترفيهية والتعليمية.



### (5) الالتزامات المستقبلية

نطمح خلال عام 2023 أن يكون لنا تأثير إيجابي وطويل الأمد على المجتمعات المحلية من خلال تعزيز التنمية المستدامة والاقتصاد الوطني من خلال توجيه الجهود لتعزيز الشعور بالانتماء، والمسؤولية تجاه المجتمع وإطلاع أصحاب المصلحة بهدف زيادة المعرفة بشأن مبادرات المسؤولية المجتمعية المؤثرة التي نضطلع بها.

## حلولنا المخصصة لتلبية الاحتياجات المتنوعة

نقدم منتجات إقراضية من برامج تمويل وتسهيلات إئتمانية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات عملائنا، مما يضمن حصولهم على الموارد اللازمة لتحقيق أهدافهم المالية.

**يدعم البنك العملاء من خلال تقديم منتجات إئتمانية بهدف:**

### (1) تعزيز فرص نمو الأعمال للشركات الناشئة

تصميم قرض متناقص لتعزيز المرونة والدعم المالي لمشاريع الشركات الناشئة المسجلة رسمياً، بحيث تستفيد الشركات الناشئة من عملية سداد قابلة للتنفيذ خلال مراحل نموها المبكرة.

### (2) تعزيز تقدم الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم

تم تصميم عروض قروض البنك على وجه التحديد لتلبية المتطلبات الخاصة للشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في القطاعات الاقتصادية المستهدفة للتوافق مع خطط النمو والديناميكيات المالية.

### (3) تمكين الأفراد في المجالات المتخصصة

توفير برنامج قرض متناقص للمهنيين كالأطباء، بما يضمن سدادته تدريجياً في ظل الظروف المالية الملائمة.

### (4) تعزيز الاستقرار المالي للشركات التجارية

يمثل القرض المتناقص مصدراً حيوياً للسيولة للشركات التجارية، مما يمكنها من إدارة عملياتها اليومية، والاستثمار في فرص النمو، والوفاء بالتزاماتها المالية بشكل فعال.

### (5) الحفاظ على تدفق نقدي سليم

توفير قرض دوار لتمويل وتعزيز مخزون العملاء ولغايات توفير السيولة لنشاط التاجر، وذلك استناداً لحجم حركات البيع الإلكتروني للتاجر.



فيما يلي المزيد من المعلومات حول برامج التمويل لدينا:

اسم المنتج	تعريف المنتج	الفئة المستهدفة
منتج المشاريع الصغيرة الناشئة	قرض متناقص للمشاريع المسجلة رسمياً وبدأ ممارسة النشاط منذ مدة لا تتجاوز الثلاث سنوات	المشاريع الصناعية والزراعية (غير التقليدية)، والأعمال الحرفية، ومشاريع دعم الصناعة المحلية، ومشاريع تكنولوجيا المعلومات وقطاع السياحة والتعليم
برامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة	برامج تمويل القطاعات الاقتصادية المستهدفة	مشاريع تكنولوجيا المعلومات والهندسة المعمارية والصناعة والتعليم والسياحة والطاقة المتجددة
منتج «تجاري بيزنس»	قرض متناقص موجه للمؤسسات الفردية او شركات التضامن او ذات المسؤولية المحدودة والتي يتراوح عدد العمالة فيها من (1-100) ولا تزيد اجمالي المبيعات و/أو الموجودات عن 3 مليون دينار.	الخدمات الصناعية والتجارية والسياحية والصحية والتعليمية والزراعية
منتج تمويل سحبات العملاء على أجهزة نقاط التابعة لشركة MEPS	قرض دوار لتمويل المخزون على أساس حجم المبيعات الإلكترونية، مما يوفر السيولة للأنشطة التجارية	جميع القطاعات التي تستخدم أجهزة MEPS للدفع الإلكتروني، باستثناء القطاعات المحددة التي تعتبرها دائرة الامتثال غير مؤهلة

## 6.4 إمكانية الوصول المالي: محفظة منتجاتنا الشاملة

متطلبات فريدة، فقد طورنا بعناية مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تتوافق مع الظروف المالية والتفضيلات والأهداف المختلفة. من خلال توفير مجموعة شاملة من برامج التمويل، فإننا نمكّن عملائنا بشكل فعال من تجاوز العقبات وتحفيز النمو المالي. ولا يقتصر هذا النهج الشامل على الارتقاء بعملائنا فحسب، بل يعمل على ازدهار إقتصادنا المحلي.

نحن ملتزمون بشكل كبير بتعزيز الشمول المالي باعتباره ركيزة أساسية لمهمتنا. ويتجلى التزامنا في مجموعة منتجاتنا الواسعة المصممة بدقة لتلبية الاحتياجات المتنوعة للأفراد والشركات على حد سواء، مما يضمن عدم تخلف أي شخص عن الاستفادة من الخدمات المالية الأساسية.

نهدف من خلال عروضنا الشاملة إلى سد الفجوة وتمكين الأفراد من المشاركة الكاملة في الاقتصاد. وإدراكاً منا بأن لكل شخص وشركة

## شراكات استراتيجية من أجل فرص أكبر

سعيًا منا لتعزيز الشمول المالي، أقمنا شراكات إستراتيجية مع العديد من الهيئات الحكومية والمؤسسات الشهيرة على المستويين العالمي والوطني. ويمثل تعاوننا أمراً محورياً في مهمتنا لتوسيع نطاق حلولنا المالية وزيادة رأس المال، لاسيما لعملائنا من الفئات المفقرة للخدمات والمحرومة منها.

ومن خلال هذه الشراكات، تمكن البنك من تقديم خيارات تمويل إضافية، مثل القروض وغيرها من أشكال التمويل. إن شراكاتنا لا تثرى تقديم منتجاتنا فحسب، بل تمكننا أيضاً من الوصول إلى نطاق أوسع من المجتمع ودعمه، ومما يدعم دورنا في تعزيز الشمول المالي وتحقيق الإستقرار المالي والنمو الإقتصادي.

### يتضمن هذا التعاون ما يلي:



يعزز كل برنامج من هذه البرامج قدرتنا على تمكين عملائنا بالأدوات المالية التي يحتاجونها للنجاح، مما يجسد التزامنا بتعزيز الإشتغال المالي.

### فيما يلي المزيد من المعلومات حول برامج التمويل التي يتم تمكينها من خلال شراكاتنا:

الشراكة	التعاون	الفئة المستهدفة / معدل الإقراض
برنامج البنك المركزي لدعم القطاعات الاقتصادية	توفير سقف قدره 1.2 مليار دينار أردني لكافة البنوك لتمويل الشركات ولتمكين ودعم نموها وزيادة قدرتها التنافسية، وتمويل أنشطتها التشغيلية	جميع القطاعات الاقتصادية باستثناء القطاع التجاري معدل الإقراض للبنوك: 1%، تحصل الفئات المستهدفة على معدل فائدة ثابت / عائد من 2.5% إلى 4% سنوياً
الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي	إقراض البنك سقف قدره 2.1 مليون دينار أردني	الشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة أو رواد الأعمال الأفراد معدل الإقراض للبنوك: 2.5% معدل الإقراض للعملاء: 5.5% - 6.5%
البنك الدولي للإنشاء والتعمير	إقراض البنك سقف قدره 2 مليون دينار أردني	الشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة أو رواد الأعمال الأفراد معدل الإقراض للبنوك 5.05% معدل الإقراض للعملاء 5.5% - 6.5%
الصندوق الدولي للتنمية الزراعية «إيفاد»	إقراض البنك سقف قدره 750 ألف دينار أردني	الأفراد والمزارعون والنساء الريفيات ضمن الفئات المستهدفة للشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الصغيرة معدل الإقراض بسعر التعامل السائد بين بنوك لندن: 6 أشهر + هامش متغير معدل الإقراض للعملاء: 5.5% - 7%
البنك الدولي للإنشاء والتعمير	إقراض البنك بسقف قدره 620 ألف دينار أردني	الأفراد والمزارعون والنساء الريفيات ضمن الفئات المستهدفة للشركات الصغيرة والمتوسطة وتربية الماشية وما يتصل بها من إنتاج وتجهيز، والأنشطة الريفية والحرفية (حتى 30% من السقف الإجمالي) معدل إقراض Europower: 6 أشهر + هامش ثابت 1.25% + 0.2% قسط استحقاق ثابت
البرنامج الوطني للتشغيل الذاتي "نهض"	توفير سقف قدره 100 مليون دينار أردني لكافة البنوك لمعالجة مشكلة البطالة بين الشباب من خلال تمكينهم من الوصول الى المشاريع الإنتاجية	القطاعات المدرة للدخل وتساهم في خلق فرص العمل معدل إقراض 1% معدل الإقراض للعملاء 4%



## تسليط الضوء

### تعزيز المرونة: برنامج القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة لمواجهة تداعيات جائحة كوفيد-19

عملياتها، ودفغ رواتب الموظفين، ومنع تسريح العمال. وقدم المنتج تمويلاً للرواتب ونفقات التشغيل ورأس المال العامل للفئة المستهدفة. في عام 2022، استفاد 33 عميلاً من هذا المنتج، وإجمالاً بلغ رصيد القروض الممنوحة ضمن منتج "تجاري سندي" ما يزيد عن 14 مليون دينار أردني لصالح 182 عميل، مما يلقي الضوء على مدى وصول المنتج وأثره على دعم الأعمال خلال هذه الفترة الحرجة.

في عام 2020، بدأنا في تقديم منتجات القروض "تجاري سندي" كجزء من محفظة منتجاتنا الحالية. وتم تصميم هذا المنتج التمويلي خصيصاً لدعم الشركات في مختلف القطاعات الاقتصادية، بما في ذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة، بمعدل فائدة منخفض يبلغ 2%، وهدف المنتج تقديم المساعدة المالية للشركات المتضررة من جائحة كورونا، وتمكينها من الحفاظ على

### تعزيز قدرتنا على خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة

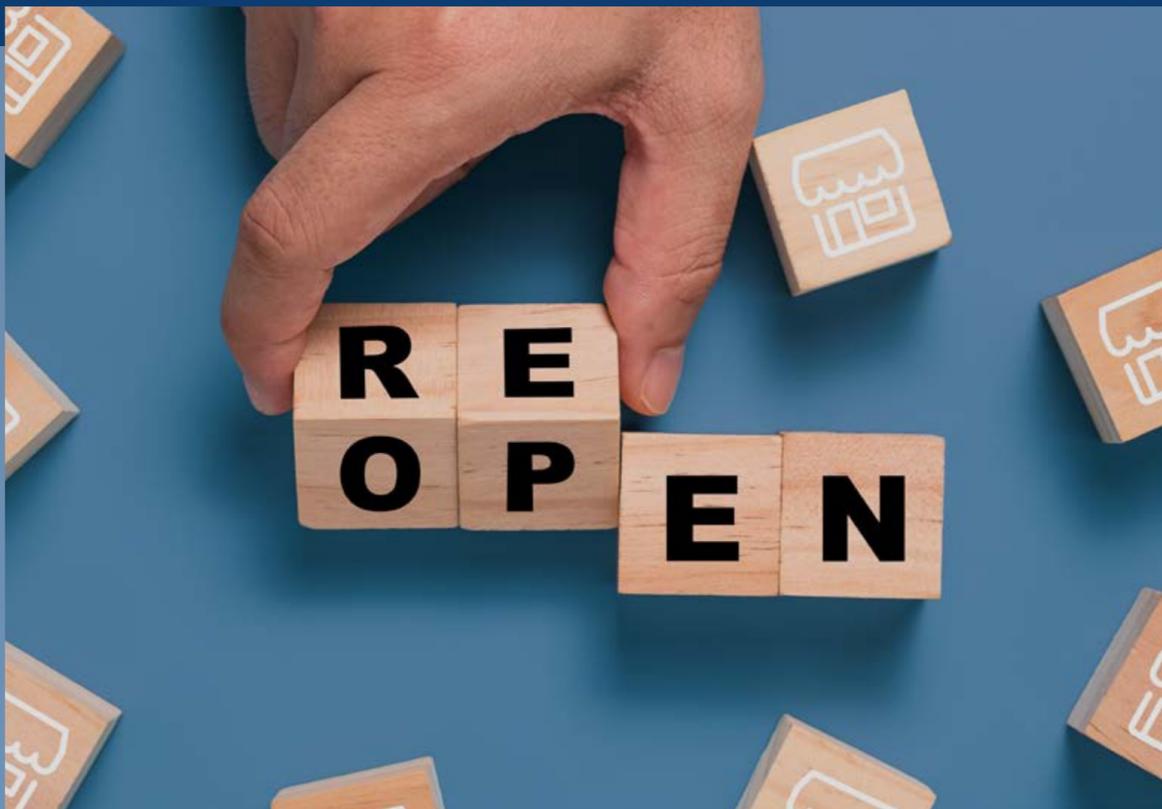
نحن نكرس جهودنا لخلق بيئة يسهل الوصول إليها وشاملة للأشخاص ذوي الإعاقة. ولضمان أن موظفينا مؤهلون تأهيلاً جيداً لخدمة هذه الشريحة بشكل فعال، فقد أعطينا الأولوية لبناء قدراتهم من خلال برامج تدريبية شاملة.

وتركز مبادرات التدريب على منهجيات حقوق الإنسان، وزيادة الوعي بقانون حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة (رقم 20 لسنة 2017)، والتواصل الفعال مع هؤلاء الأفراد، وإدخال تدابير التوافق وإمكانية الوصول. وقد أنشأنا لجنة لتكافؤ الفرص للإشراف على هذه الجهود.

عقدت إحدى فعالياتنا التدريبية الرئيسية في 15 شباط 2020، بالتعاون مع دائرة الامتثال، حيث عقدت ورشة عمل لجميع مسؤولي خدمة العملاء في فروعنا. وأدار التدريب السيد وليد القصراري، مدير دائرة حماية المستهلك المالي في البنك المركزي الأردني. وفي عام 2021، نظمنا نفس الدورة لضمان التعليم المستمر وتعزيز المفاهيم التي تم تعلمها.

بالإضافة إلى التدريب العام، قدمنا أيضاً دورات متخصصة للغة الإشارة لمجموعة من موظفي خدمة العملاء، والتي أجريت خلال شهر حزيران 2021. وتهدف هذه المبادرة إلى تعزيز التواصل وإمكانية الوصول للعملاء الذين يعانون من ضعف السمع.

وفي نفس الوقت، بذلنا جهوداً لإعداد بيئة وبنية تحتية ونظام إلكتروني ليكون متاحاً وشاملاً للأشخاص ذوي الإعاقة. ويشمل ذلك قدرة عدد من فروع البنك في جميع أنحاء المملكة لخدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة. ولضمان الوعي بهذه الخدمات، نقوم بالترويج لها بانتظام من خلال مقاطع الفيديو والمنشورات على مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك. ونهدف من خلال اتخاذ هذه الإجراءات إلى إظهار التزامنا بإمكانية الوصول، وضمان أن جميع الأفراد، بغض النظر عن قدراتهم، يمكنهم الوصول إلى خدماتنا المصرفية والاستفادة منها.





## 6.5 رضا العميل محل اهتمام البنك التجاري الأردني

### إجمالي عدد الشكاوي في 2021 و2022

2022	2021	الوحدة	
328	229	العدد	شكاوى العملاء
27	13	العدد	الشكاوى الواردة من البنك المركزي
212	221	العدد	الردود الفاعلة على كافة الإستفسارات الواردة إلى الدائرة والإجابة عليها من خلال مختلف وسائل التواصل لتلبية طلبات العميل
10	1	العدد	عدد المخالفات الواردة من الجهات الرقابية التي تم التعامل معها *

\* تم إيداع الغرامة البالغة (20,000) دينار أردني في حساب البنك لدى البنك المركزي بتاريخ 2020/11/02، علماً ان عدد المخالفات المتعلقة بالبند اعلاه لا تمثل الغرامات المالية فقط، فقد تكون المخالفة (لفت انتباه/ إنذار/غرامة).

في البنك التجاري الأردني، نعطي الأولوية لرضا العملاء ونسعى باستمرار لتعزيز خدماتنا. وفيما يلي بعض الأمثلة على التزامنا بتقديم خدمة متميزة للعملاء:

- (1) يقيس البنك بفاعلية رضا العملاء عن طريق إرسال رسائل نصية قصيرة مجدولة لعملائنا مما يسهل عليهم تقييم مستوى الخدمة المقدمة. ونأخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار ونستخدمها للتطوير.
- (2) إتاحة أرقام اتصال مجانية لعملائنا لإرسال ملاحظاتهم، أو اقتراحاتهم، أو شكاواهم، أو استفساراتهم. وفريقنا المعني على أهبة الاستعداد لتقديم الدعم اللازم وتقديم الحلول ومعالجة هذه الطلبات وإجراء التحسينات اللازمة.
- (3) ندرك أهمية البحث عن ملاحظات العملاء والعمل على معالجتها. ونفعل أن يتمكن العملاء من مشاركة أفكارهم بسهولة من خلال خدمة «Tejari Direct Call» المتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يسمح لنا باتخاذ إجراءات فورية وتقديم حلول فعالة.

(4) لدى البنك نظام لمعالجة شكاوى العملاء للإستجابة لأي عطل متعلق بعملية تقديم الخدمات. نقدم تقاريرنا إلى دائرة مراقبة الامتثال ومكافحة غسل الأموال، ونقوم بدراسة الشكاوى وتحليلها والتحقق من اسبابها لمعالجتها وحلها لتجنب تكرار حدوثها، مما يساهم في تعزيز ثقة عملائنا ويزيد من مستوى رضاهم. ويتم رفع تقارير دورية إلى مجلس الإدارة والبنك المركزي الأردني. وتعرض الجداول التالية والتي تعتبر أداة تعقب محدثة للإستفسارات والشكاوى المتعلقة بالعملاء.

## 7. الحوكمة والابتكار والتحول الرقمي

بصفتنا مؤسسة مالية مسؤولة، فإننا نحرص على الامتثال للمبادئ التوجيهية ومعايير الهيئات التنظيمية والرقابية، بما في ذلك البنك المركزي الأردني، كما أننا نلتزم بأحكام قانون الحوكمة للشركات المساهمة المدرجة الصادرة عن هيئة الأوراق المالية.

ونحن ندرك الدور الحاسم الذي تؤديه الهيئات التنظيمية والرقابية في ضمان استقرار النظام المالي والحفاظ على نزاهته وشفافيته، ولذلك، نحرص على الالتزام بالمبادئ التوجيهية التي وضعتها هذه الهيئات التنظيمية والرقابية البارزة مما يعكس التزامنا بتطبيق أعلى معايير الحوكمة.

ينطوي نهجنا نحو الحوكمة المؤسسية الفعالة على إطار رقابي قوي حيث يقوم مجلس الإدارة بالإشراف على الإدارة التنفيذية العليا، والتي بدورها تتولى تنفيذ العمليات اليومية، كما يضمن مجلس الإدارة تحديد المسؤوليات ومعايير المساءلة بشكل واضح، ويحدد المعايير التي يجب على جميع المستويات الإدارية الالتزام بها.

تتضمن ممارسات الحوكمة لدينا إجراء تقييمات دورية لأداء مجلس الإدارة، حيث يتولى مجلس الإدارة ولجنة الترشيحات والمكافآت مسؤولية ضمان التزام أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا بأعلى معايير المصداقية والنزاهة والكفاءة والخبرة بما يتوافق مع سياسة الملاءمة في البنك.

في حين يتولى قسم التدقيق العديد من المهام الرئيسية، بما في ذلك ضمان الامتثال لأنظمة الرقابة الداخلية والسياسات واللوائح، ومراجعة الأمور المالية والإدارية للتأكد من دقتها، والتحقق من الالتزام بتعليمات الحاكمية المؤسسية للبنوك الصادرة عن البنك المركزي الأردني، وتعليمات حوكمة الشركات المساهمة المدرجة الصادرة عن هيئة الأوراق المالية.

المزيد من المعلومات حول نهجنا لحوكمة الشركات، موضح في «دليل حوكمة الشركات» ضمن تقريرنا السنوي لعام 2022.

### مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بحوكمة الشركات لعام 2022



أ) عدد أعضاء  
مجلس الإدارة  
**11**

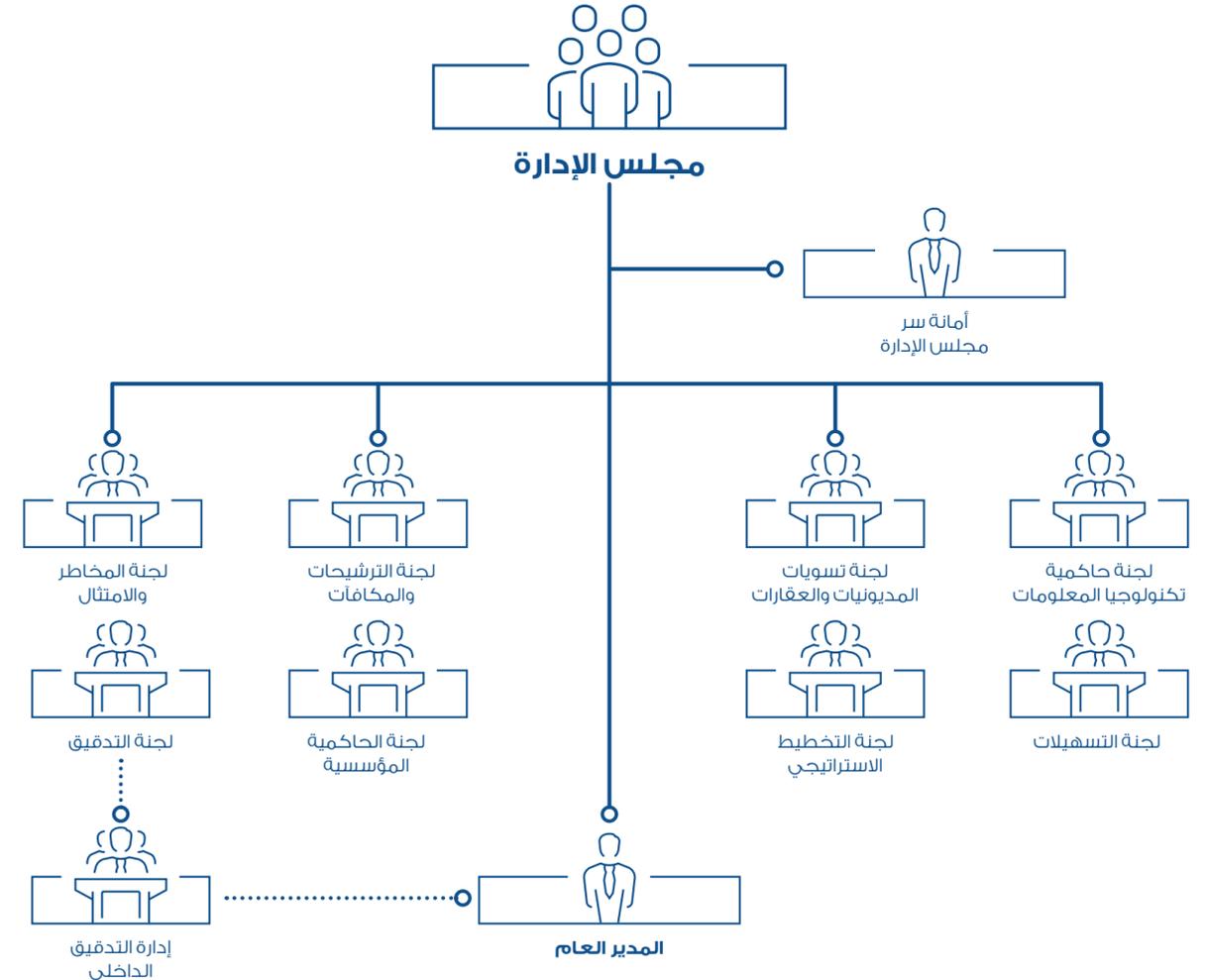


ب) نسبة الأعضاء  
المستقلين  
**36%**



ج) عدد أعضاء مجلس  
الإدارة من الإناث  
**1**

### الهيكل التنظيمي لمجلس إدارة البنك



## 7.1 التمسك بالقيم و ضمان الممارسات الأخلاقية



### مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

وفي هذا الصدد، استحدث البنك وظيفة مراقبة الامتثال، والتي تشمل وحدات مراقبة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومتطلبات قانون الضرائب الأمريكي (FATCA)، وإدارة شكاوى العملاء تحت إشراف رئيس مجلس الإدارة ولجنة المخاطر والامتثال وبالتنسيق مع المدير العام.

يعد الامتثال للوائح والقوانين والتعليمات أمراً أساسياً لنجاح المؤسسات المالية والحفاظ على سمعتها، حيث يضمن الامتثال للتعليمات واللوائح تحقيق العدالة والشفافية والمصداقية والحفاظ على حقوق أصحاب المصلحة، كما يساهم الامتثال للقوانين في تخفيف العقوبات والحد من الغرامات وتقليل التعرض لمخاطر السمعة، وتلتزم جميع أطراف البنك، بما في ذلك مجلس الإدارة والإدارة والموظفين، بالامتثال لهذه اللوائح.

إننا نتمسك بأعلى معايير النزاهة والشفافية والسلوك الأخلاقي، ونولي المسائلة أهمية بالغة، حيث تتمثل أساسية البنك في تعزيز مبادئ الحوكمة المؤسسية والالتزام بمعايير دليل أخلاقيات العمل وذلك من خلال تطوير ثقافة للموظفين للإبلاغ عن المخالفات، والتركيز على الإمتثال للوائح مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مما يمكننا من تعزيز ثقافة الممارسات الأخلاقية وتعزيز التزامنا بقيمتنا الأساسية.

وتبين في هذا القسم مساهمة هذه المبادرات في سلوكنا المسؤول في الأعمال وأثرها على الثقة المكتسبة من أصحاب المصلحة.



### الإبلاغ عن المخالفات

وضع البنك سياسة الإبلاغ عن المخالفات وآلية للتعامل معها لتشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي ممارسات غير قانونية أو غير مقبولة داخل المنشأة، بحيث يتم الإبلاغ عن المخالفات أو الاشتباه في حدوثها من خلال قنوات الإبلاغ المحددة والتي يشرف عليها المدقق العام، وتشمل البريد، والبريد الإلكتروني، والهاتف، والفاكس. يتم تسجيل الشكاوى والتحقيق فيها من قبل المدقق العام الذي يحدد الإجراءات المناسبة وقد يقوم بإشراك الإدارات ذات الصلة، كما ويتم الحفاظ على سرية هوية المبلغين واتخاذ بعض التدابير لحماية هويتهم من إقدام الموظفين على الانتقام منهم، وفي مثل هذه الحالات يقوم المدقق العام بالتحقيق واتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية المبلغين.



### ميثاق السلوك المهني

يضع هذا الميثاق قواعد ومبادئ للحفاظ على قيم الاحترام و صون الكرامة عند التعامل مع موظفينا وموردنا.

يقوم البنك بتعريف موظفيه بقواعد السلوك وأخلاقيات العمل من خلال كتيب يتضمن القوانين والتعليمات والأنظمة والواجبات التي تؤثر بشكل مباشر على ممارسات العمل، والتي تنطبق أحكامها على جميع موظفي البنك.



## 7.2 الامتثال وإدارة المخاطر

يتطلب توجهنا لتوسيع الأعمال وتحديد وقياس مدى سيطرة البنك وفعالية إدارته لجميع جوانب المخاطر التي قد يواجهها بشكل دوري، فضلاً عن وضع الضوابط والإجراءات اللازمة للحد من هذه المخاطر، حيث تشمل عمليات إدارة المخاطر المراقبة الدورية وإدارة المخاطر التي قد تؤثر سلباً على أدائها وسمعتها.



### الامتثال في البنك التجاري الأردني

الموظفين وتطوير الموارد التقنية عبر إنشاء قواعد بيانات شاملة وأنظمة إدارة الامتثال، كما أننا نهدف إلى تسهيل عمليات الإبلاغ وتفعيل مجموعة من الأنظمة ضمن النطاقات التالية:

يهدف البنك لجعل دائرة مراقبة الامتثال من أفضل دوائر الامتثال في البنوك العاملة في المملكة، وذلك من خلال الاستثمار في الموارد البشرية، ويتم ذلك من خلال استقطاب الكفاءات وتدريب

**مراقبة الامتثال والرقابة المؤسسية:** تؤدي دائرة الامتثال دوراً أساسياً في مراقبة ومتابعة مدى التزام البنك بمعايير الامتثال لمنع التعرض لمخاطر عدم الامتثال في عملياته المصرفية وتجنب المخالفات الصادرة عن الهيئات التنظيمية والرقابية، وفيما يلي أبرز مهام دائرة الامتثال:

– متابعة الافصاحات الدورية، حيث تقوم الدائرة بمتابعة الجهات ذات العلاقة في البنك وتلبية متطلبات الهيئات التنظيمية في الوقت المناسب.

– التأكد من الالتزام بالإفصاحات والرد على استفسارات الهيئات التنظيمية والإشراف على تنفيذ التعاميم والتعليمات بالتنسيق مع الإدارات المعنية في البنك امتثالاً لمتطلبات الهيئات التنظيمية.

– مراجعة التعاميم والسياسات والإجراءات الداخلية للبنك وتقديم النصح والإرشاد في الحالات التي ترد من دوائر البنك.

وفيما يخص الرقابة المؤسسية، يتم تحديد متطلبات تعليمات حوكمة الشركات الصادرة عن البنك المركزي الأردني ومواءمة دليل حوكمة الشركات لدى البنك على أثرها.

حوكمة تكنولوجيا المعلومات: تقوم الدائرة بالمتابعة والمراجعة الدورية لضمان التطبيق الأمثل لإطار COBIT في البنك وإيقاؤه متوافق مع تعليمات البنك المركزي الأردني فيما يتعلق بالمعلومات وإدارة التكنولوجيا المصاحبة لها، ويشمل ذلك معالجة بعض الموضوعات، مثل الأمن السيبراني وإدارة المخاطر والخصوصية وحماية البيانات والامتثال والتدقيق والتوافق الاستراتيجي واعتبارها نقطة تركيز وذات أهمية وأولوية عليا.

مكافحة غسل الأموال: تلتزم الدائرة بالمتطلبات الرقابية والتنظيمية الصادرة عن البنك المركزي الأردني وقانون مكافحة غسل الأموال وجميع الهيئات التنظيمية ذات العلاقة.

وكما تقوم الدائرة بنشر السياسات والإجراءات والتعاميم الداخلية وعقد دورات تدريبية وجلسات توعية للموظفين بالإضافة إلى التعريف بقواعد السلوك التي لها تأثير إيجابي على عملاء البنك ومديريه، والتي من شأنها ترسيخ القيم وتعزيز الامتثال للقوانين، وتطوير برنامج لمكافحة غسل الأموال، وتمويل الإرهاب، ومكافحة الرشوة، والفساد.

علاوة على ذلك، يتم تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي حالات اشتباه أو شك مهني أو احتيال من خلال قنوات الإبلاغ المعتمدة والسير بإجراءات التحقيق وفق السياسة المعمول بها.



## إطار إدارة المخاطر

### ويشمل الإطار العام:

- استراتيجية وأهداف إدارة المخاطر.
- السياسات العامة التي تحكم أعمال إدارة المخاطر.
- البنية التحتية والتي تشمل الموارد البشرية والأنظمة الآلية.
- حدود وسقوف المخاطر المقبولة في البنك.
- طرق تحديد وقياس ورقابة ومعالجة المخاطر.
- أنظمة الإبلاغ في دائرة المخاطر.
- التوعية والتدريب ونشر ثقافة إدارة المخاطر على مستوى البنك.

### يتم تطبيق الإطار العام لإدارة المخاطر على كافة أعمال البنك، وضمن الأمور الرئيسية التالية:



كما نقوم بالتحقق من امتثال العملاء من المؤسسات المالية المشاركة، وذلك بعد الرجوع الى القائمة الخاصة بمصلحة الضرائب الأمريكية والالتزام بكافة المتطلبات الخاصة بعملية الإبلاغ الإلكترونية وإصدار شهادة الضابط المسؤول RO Periodic Certification. كما يقوم البنك بالتدريب السنوي وتوعية الموظفين بمستجدات تطبيق القانون لرفع الكفاءة والمهنية في التعامل مع العملاء.

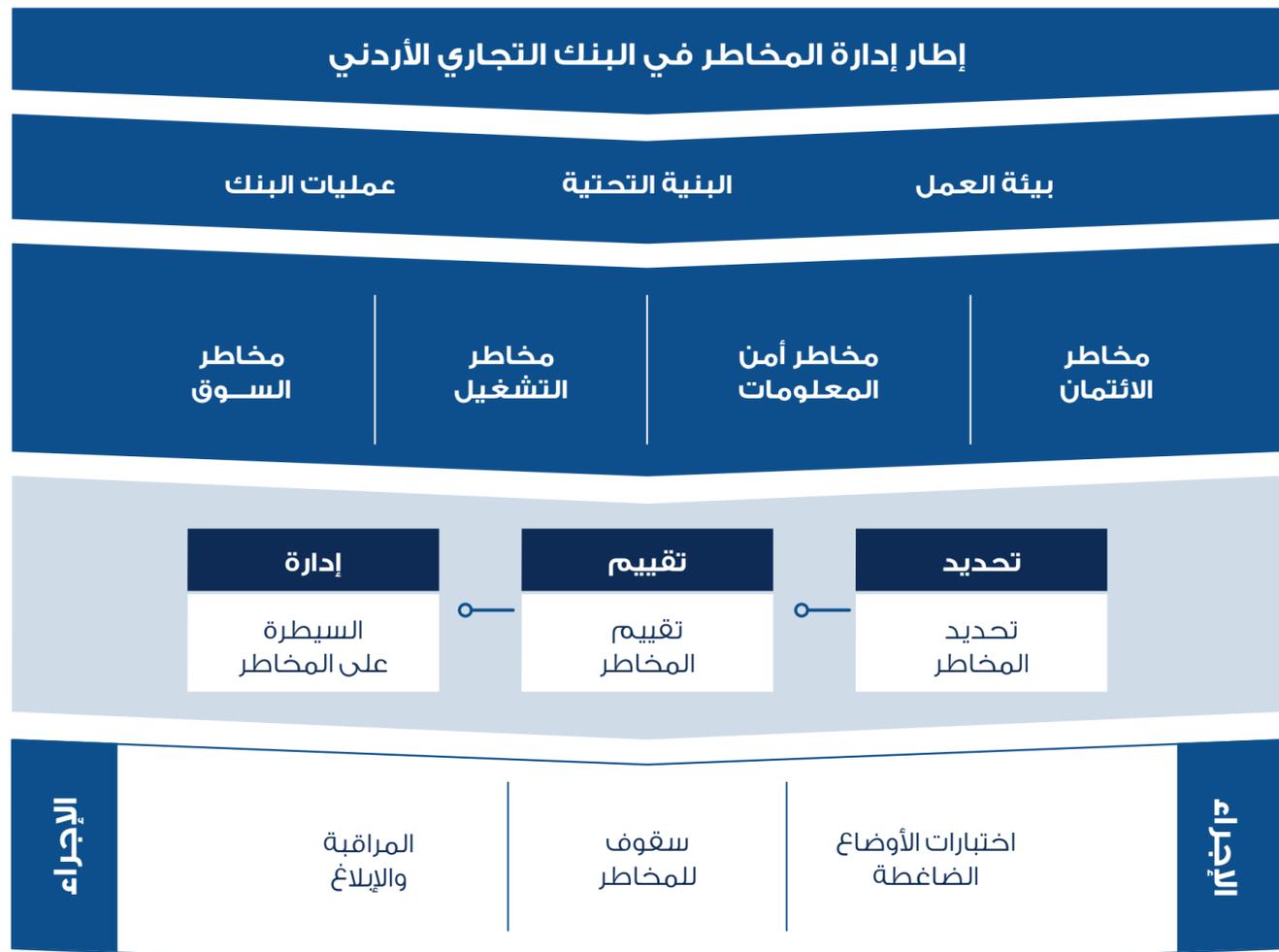
**الامتثال لمتطلبات قانون الضرائب الأمريكي (FATCA):** يلتزم البنك التجاري الأردني بالمتطلبات الخاصة بالقوانين الضريبية العالمية كقانون الامتثال الضريبي الأمريكي ومعيار الإبلاغ المشترك، وذلك من خلال توظيف كادر مؤهل للتحقق من التزام البنك بالتعليمات وتطوير سياسات وإجراءات العمل ومراجعتها بشكل دوري وتبني الأنظمة الإلكترونية التي تساهم بالتطبيق الفعال بالإضافة الى التحقق من استكمال إجراءات العناية الواجبة المطلوبة والتأكد من صحة البيانات التي يتم تزويد البنك بها من قبل العملاء عند زيارتهم الأولى للبنك،

### وفيما يلي الشهادات التي حصل عليها البنك:



## إدارة المخاطر في البنك التجاري الأردني

في ضوء التطورات وإستمرار البنك التجاري الأردني بتوسيع أعماله وأنشطته، يتطلب وجود إطار لإدارة المخاطر لتحديد احتمالية حدوث المخاطر وإدارتها وللتخفيف من أثرها، وذلك بشكل مستمر، حيث أنها جزء لا يتجزأ من الحفاظ على سمعة البنك وأداء أصوله. ونضيف الى أن عميلة إدارة المخاطر تعمل على تحسين عائد الإستثمار من خلال موازنة المخاطر مع تخصيص رأس المال، بالإضافة الى ذلك، الإلتزام بالتوجيهات التنظيمية والرقابية.



## استراتيجية إدارة المخاطر

تنسجم وتتوافق استراتيجية المخاطر مع الاستراتيجية العامة للبنك التي تحمل شعار «بنك مهياً للنمو». وتهدف استراتيجية المخاطر إلى تحديد وتقييم وإدارة جميع أنواع المخاطر، ومراقبة مستويات المخاطر باستمرار من خلال إدارة المخاطر المؤسسية.

وتشمل استراتيجية إدارة المخاطر الاستراتيجية التالية:

### استراتيجية مخاطر الائتمان

يقوم البنك من خلال هذه الاستراتيجية بتحديد كافة مخاطر الائتمان التي تتعرض لها المحفظة الائتمانية بهدف مراقبتها والتحكم بها، ووضع خطة رقابية داخلية فعالة لإدارة هذه المخاطر، وضمان الامتثال لتعليمات الهيئات التنظيمية وقرارات لجنة بازل، إضافة إلى السعي لنشر الوعي والثقافة المتعلقة بمخاطر الائتمان بين الموظفين.

#### سبل تحقيق الأهداف:

وضع استراتيجية لمراقبة مخاطر الائتمان، وإجراء اختبارات الأوضاع الضاغطة، وتحديد سقوف المخاطر المقبولة، وتقييم رأس المال الداخلي، والحفاظ على الحد الأدنى لمعدل كفاية رأس المال، وإرساء قرارات الائتمان على تصنيفات الائتمان للعملاء.

### استراتيجية مخاطر السوق

تهدف هذه الاستراتيجية إلى تحديد وقياس ومراقبة مخاطر السوق ومتابعتها، ورفع التقارير اللازمة بهدف الحد منها وفق السياسات المعمول بها، كما تهدف أيضاً للتأكد من احتفاظ البنك بالحدود الدنيا من السيولة، وقدرته على توفيرها في الظروف الطارئة.

#### سبل تحقيق الأهداف:

قياس مخاطر أسعار الفائدة، واحتساب فجوات التسعير، ورصد مخاطر الأوراق المالية، وإعداد اختبارات الأوضاع الضاغطة، بالإضافة إلى إعداد الدراسات حول سيولة البنك.

### استراتيجية المخاطر التشغيلية

تهدف هذه الاستراتيجية إلى وضع إطار عام لتحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر التشغيلية في البنك، والتأكد من أن الإجراءات تحقق الغرض المقصود منها، وضمان إدارة المخاطر التشغيلية وفقاً للمستوى الذي تحدده الإدارة.

#### سبل تحقيق الأهداف:

تطبيق عملية التقييم الذاتي للمخاطر، وتحديد الشكل العام للمخاطر، وتحديد سقوف المخاطر المقبولة، والمراجعة الدورية لخطة استمرارية العمل، إضافة إلى اختبارات الأوضاع الضاغطة المتعلقة بالمخاطر التشغيلية.

### استراتيجية مخاطر امن المعلومات

تهدف هذه الاستراتيجية إلى التأكد من تطبيق استراتيجية أمنية في البنك والعمل على تطويرها لتقديم حلول متكاملة ومتطورة لحماية أنظمة وتطبيقات وشبكات تقنية المعلومات ضمن مستويات موثوقة ووفقاً لمبادئ امن المعلومات، وتهدف الاستراتيجية أيضاً إلى ضمان الحفاظ على سرية المعلومات وسلامتها وتوافرها.

#### سبل تحقيق الأهداف:

ضمان امتثال البنك للسياسات والإجراءات المتعلقة بأمن المعلومات، وتقييم المخاطر المرتبطة بها، وضمان جودة عملية مراقبة الشبكات، وتقييم وسائل الحماية والتدابير التصحيحية، وإعداد برنامج الأمن السيبراني، والتنسيق ومتابعة الامتثال للحصول على الشهادات المتعلقة بأمن المعلومات والأمن السيبراني، بالإضافة إلى نشر الوعي وتعزيز الثقافة المتعلقة بالأمن السيبراني بين الموظفين.



## الابتكار والتحول الرقمي في البنك التجاري الأردني

للأفراد، وخيارات الدفع الرقمية، مما يحقق الراحة والكفاءة في معاملاتهم المالية.

تتيح حلولنا الرقمية للعملاء إدارة أموالهم بسهولة، بما في ذلك الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول



**تجاري Pay**  
ميزة «انقر للدفع» باستخدام الهواتف المحمولة



**تجاري موبايل**  
الدفع السريع والآمن عبر الهاتف المحمول



**خدمة Fast Cash**  
تحويل رصيد بطاقة الائتمان إلى الحساب الجاري بدون تكلفة



**خدمة CliQ**  
تحويل الأموال عبر البنوك



**162% ارتفاع**  
في إجمالي عدد المعاملات التي تمت عبر تطبيق تجاري موبايل



**25% ارتفاع**  
في اشتراكات تطبيق تجاري موبايل

## مبادرات الأمن السيبراني والخصوصية لعام 2022

المعلومات، كما حصلنا على شهادات امتثال لأمن وسلامة البطاقات العالمية (PCI-DSS) وبرنامج أمن العملاء (CSP Swift) الصادرة عن ScanWave.

قام البنك بتفعيل خاصية التحقق من كلمة المرور لمرة واحدة (OTP) للمعاملات عبر تطبيق «تجاري موبايل».

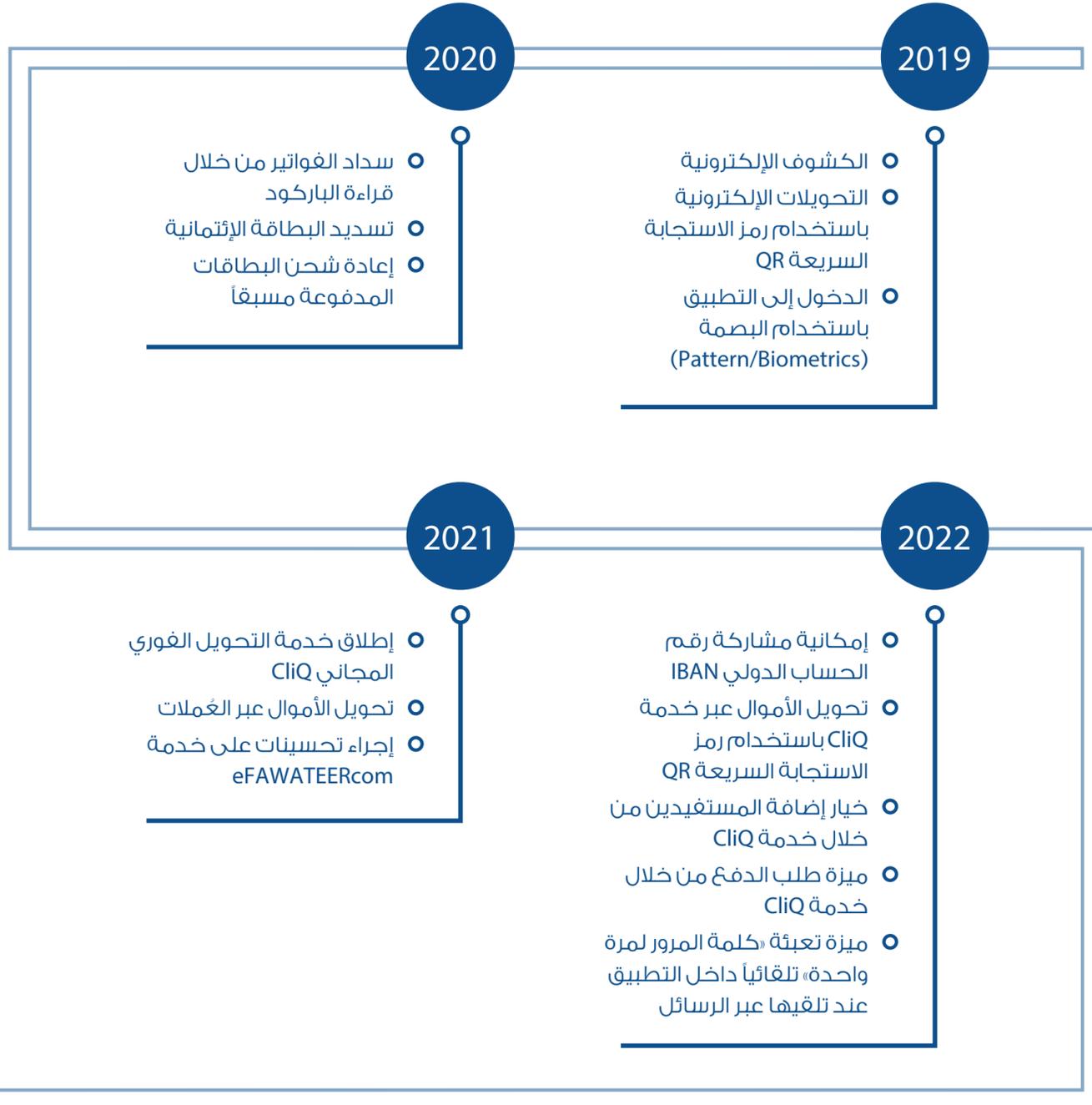
قام البنك بتنفيذ بروتوكولات تشفير على أنظمتها المصرفية لضمان الامتثال لمتطلبات الهيئات التنظيمية، كما قمنا بتحديث أنظمة الحماية والجدران النارية، مما يعزز الكفاءة الأمنية العامة لأنظمة البنك.

لتعزيز بيئتنا الأمنية بشكل أكبر، واصلنا الالتزام بمعايير COBIT، بما يتوافق مع لوائح البنك المركزي الأردني لحوكمة تكنولوجيا

## الإفصاحات المتعلقة بأخلاقيات العمل وأمن البيانات

2022	2021	الوحدة			
0	0	رقم	إجمالي الخسائر النقدية الناتجة عن الإجراءات القضائية المتعلقة بالاحتيال، أو التداول الداخلي، أو مكافحة الاحتكار، أو السلوك المناهض للمنافسة، أو التلاعب بالسوق، أو سوء التصرف، أو قوانين، أو لوائح أخرى ذات صلة في القطاع المالي.	FN-CB-510a.1	أخلاقيات العمل SASB
0	0	رقم	عدد خروقات البيانات		أمن البيانات SASB
0	0	نسبة مئوية	النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تعريف شخصية	FN-CB-230a.1.	أمن البيانات SASB
0	0	رقم	عدد أصحاب الحسابات المتضررة		أمن البيانات SASB

## قام البنك بتحديث تطبيق تجاري موبايل وإضافة 35 ميزة مخصصة لتقديم أفضل تجربة للمستخدمين.



## حلول مبتكرة أخرى لتجربة مصرفية مريحة

بالإضافة إلى حلولنا الرقمية الحالية، نقدم مجموعة من الحلول المبتكرة الأخرى المصممة لتعزيز الإنتاجية والكفاءة.

فروع تجاري إكسبرس	أجهزة الصراف الآلي التلامسية واللاتلامسية وخدمة Drive Thru	إشعارات الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني	قنوات مخصصة لاستقبال آراء وشكاوى العملاء
عمليات مصرفية سريعة (سحب وإيداع وصراف الشيكات) من الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً.	<ul style="list-style-type: none"> <li>تتيح هذه الأجهزة إتمام المعاملات بشكل لا تلامسي باستخدام بطاقات الصراف الآلي المزودة بتقنية Wi-Fi</li> <li>إتمام المعاملات من السيارة من خلال خدمة Drive Thru</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الرسائل النصية القصيرة (أكثر من 20 رسالة) للإشعارات، مثل الودائع النقدية وطلبات كشف الحساب</li> <li>إشعارات البريد الإلكتروني التلقائية عبر منصة Swift</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>رسائل نصية قصيرة مجدولة ونماذج إستبيان إلكتروني لقياس مدى رضا العملاء</li> <li>البريد الإلكتروني والمكالمات المجانية للشكاوى والاستفسارات</li> </ul>



أنشأ البنك منصته المصرفية للشركات عبر الإنترنت لخدمة عملاء الشركات عام 2021، وفي آذار 2022، بدء تطبيق استراتيجية رقمية لعملاء الشركات والتي تغطي جوانب متعددة منها: ترقية وإثراء الخدمات الإلكترونية المصرفية لتصبح سهلة الاستخدام، وذلك لتحسين تجربة العميل، وأيضاً لتقليل عدد المعاملات الورقية التقليدية والتخلص منها تدريجياً.

## 8. الملحق

بيان الاستخدام	أعلن البنك التجاري الأردني عن المعلومات المذكورة في مؤشر محتوى المبادرة العالمية للتقارير للفترة من 1 يناير 2021 إلى 31 ديسمبر 2022 بالإشارة إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير
معايير المبادرة العالمية للتقارير 1	معايير المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
الإفصاحات العامة		
	14-2 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	يتولى مجلس الإدارة ولجنة حوكمة الشركات التابعة له مسؤولية اعتماد السياسات المتعلقة بالاستدامة والحوكمة، فضلاً عن الإشراف على أداء الإدارة التنفيذية، ويشمل ذلك سياسات الإبلاغ عن المخالفات وإدارة المشاريع والأمن السيبراني.
	15-2 تضارب المصالح	صفحة 58 و 59 يعتمد مجلس الإدارة دليل حوكمة الشركات، الذي يأخذ في الاعتبار تعليمات البنك المركزي وهيئة الأوراق المالية.
	16-2 الإبلاغ عن المسائل الحرجة	صفحة 18 و 19 و 20 و 56
	17-2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	سياسة الملائمة لمجلس الإدارة
	18-2 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	يتضمن تقييم أداء هيئة الإدارة في البنك التجاري الأردني تقييماً سنوياً لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية. تم تكليف لجنة الترشيحات والمكافآت بمسؤولية تقييم مجلس الإدارة وتقييم أداء الرئيس التنفيذي والإدارة العليا، والمصادقة على نتائج التقييم.
	19-2 سياسات المكافآت	صفحة 34 و 58

### معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
الإفصاحات العامة		
	1-2 التفاصيل التنظيمية	صفحة 1
	2-2 الكيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمنظمة	صفحة 1
	2-3 فترة الإبلاغ وتبنيها ونقطة الاتصال	صفحة 1
	2-4 إعادة صياغة المعلومات	هذا أول تقرير استدامة يصدره البنك، لذا فإن إعادة الصياغة لا تنطبق في الوقت الحالي.
	2-5 الضمان الخارجي	لم يتم تأكيد التقرير خارجياً
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	صفحة 5 و 11
	2-7 الموظفين	صفحة 11 و 33 و 34
	2-8 عمال ليسوا موظفين	صفحة 33 و 38 (متوفر لدينا ما يقارب 121 عامل ليسوا موظفين)
	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	صفحة 57 و 58
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة كل أربع سنوات. تشمل معايير الملائمة المحددة من حيث التنوع الجندري والعمر والخبرات المطلوبة في مجالات مثل المحاسبة والتمويل والخدمات المصرفية والأعمال التجارية والاقتصادية والاستثمار والتكنولوجيا والقانون وإدارة المخاطر. وفي الوقت الحالي يتكون مجلس إدارة البنك التجاري الأردني من 11 عضواً غير تنفيذي منهم 4 أعضاء مستقلين.
	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	رئيس مجلس الإدارة، عضو غير تنفيذي
	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	صفحة 58
	2-13 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	صفحة 58

### معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021

الصفحات/ التعليقات	الإفصاحات	معياري المبادرة العالمية للتقارير
<b>الإفصاحات العامة</b>		
تم اعتماد مدونة قواعد السلوك من جانب مجلس الإدارة. الوصف الوظيفي لكل موظف، بالإضافة إلى مدونة قواعد السلوك، والنظام السلوكي، وجدول الصلاحيات حسب التسلسل الإداري.	24-2 تضمين التزامات السياسة	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير لعام 2021</b>
يوجد آلية معتمدة للتظلم ضد أي قرار إداري	25-2 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	
صفحة 18 و19 و20	26-2 آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف	
صفحة 62	27-2 الامتثال للقوانين والأنظمة	
صفحة 6	28-2 عضوية الجمعيات	
صفحة 18	29-2 نهج إشراك أصحاب المصلحة	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير لعام 2021</b>
يلتزم البنك بالقوانين واللوائح فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضة الجماعية	30-2 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	
<b>الأداء الاقتصادي</b>		
صفحة 15 و16	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة والمتولدة والموزعة	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير الاقتصادي لعام 2016</b>
<b>الموضوعات الجوهرية</b>		
صفحة 21	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير الموضوعات الجوهرية لعام 2021</b>
صفحة 22	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	
<b>مخاطر المناخ وإزالة الكربون</b>		
صفحة 27 و28	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير الموضوعات الجوهرية لعام 2021</b>
صفحة 30	1-305 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	
صفحة 30	2-305 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) الناتجة من الطاقة	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير الانبعاثات لعام 2016</b>
صفحة 30	4-305 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	

الصفحات/ التعليقات	الإفصاحات	معياري المبادرة العالمية للتقارير
<b>الإفصاحات العامة</b>		
يتلقى أعضاء مجلس الإدارة مبالغ شهرية ثابتة ومبلغ مقطوع عن كل اجتماع يحضره العضو، وبدل لجان في حال وجد. وكما يتلقون مبلغ سنوي ثابت وبحسب القانون بالإعتماد على عدد حضور العضو لإجتماعات المجلس.	20-2 عملية تحديد الأجر	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير لعام 2021</b>
يتلقى كبار المدراء التنفيذيين أجوراً ثابتة تعادل 16 راتباً، إلى جانب أجور متغيرة (مكافآت) بحسب ما يتم إعتماده من مجلس الإدارة بعد التنسيب من لجنة الترشيحات والمكافآت وإستناداً إلى تقييم الأداء السنوي.		
كبار المدراء التنفيذيين مؤهلون للحصول على مكافأة الإستقطاب عند تعيينهم، وخاصة عند إستقطاب كوادري ذوي كفاءة وخبرة من بنوك منافسة، وتعد هذه المكافأة بمثابة تعويض عن المزايا القائمة أو لتعويضهم عن فرص المكافآت الضائعة من وظيفتهم السابقة.		
يتلقى كبار المدراء التنفيذيين أيضاً مزايا التقاعد وفقاً للسياسات المعتمدة من قبل البنك.		
لا يتلقى أعضاء مجلس الإدارة أي مكافآت فيما عد المبلغ السنوي الثابت		
غير متاح حالياً	21-2 نسبة التعويض الإجمالي السنوي	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير لعام 2021</b>
غير متاح حالياً	22-2 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	
صفحة 58 و59 و60	23-2 التزامات السياسة	

الصفحات/ التعليقات	الإفصاحات	معياري المبادرة العالمية للتقارير
<b>الوصول إلى التمويل</b>		
صفحة 25 و 26 و 50 و 54	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021</b>
صفحة 25	عدد القروض القائمة والممنوحة لبرامج تهدف لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	<b>الشمول المالي وبناء القدرات SASB</b>
صفحة 25	مبلغ القروض القائمة والممنوحة لبرامج تهدف لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	
<b>إدارة المخاطر وحماية البيانات</b>		
صفحة 62 و 64	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021</b>
صفحة 67	عدد خروقات البيانات	
صفحة 67	النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تعريف شخصية	<b>أمن البيانات SASB (FN-CB-230a.1)</b>
صفحة 67	عدد أصحاب الحسابات المتضررة	
<b>أخلاقيات العمل</b>		
صفحة 59 و 60	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021</b>
صفحة 67	إجمالي الخسائر النقدية الناتجة عن الإجراءات القضائية المتعلقة بالاحتيال، أو التداول الداخلي، أو مكافحة الاحتيال، أو السلوك المناهض للمنافسة، أو التلاعب بالسوق، أو سوء التصرف، أو قوانين، أو لوائح أخرى ذات صلة في القطاع المالي	<b>أخلاقيات العمل SASB (FN-CB-510a.1)</b>
<b>تجربة ورؤى العملاء</b>		
صفحة 55 و 56	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021</b>
<b>الابتكار والتحول الرقمي</b>		
صفحة 57 و 58	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021</b>

الصفحات/ التعليقات	الإفصاحات	معياري المبادرة العالمية للتقارير
<b>إدارة الموارد والبيئة</b>		
صفحة 31	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021</b>
صفحة 31	3-303 الحجم الكلي للمياه المسحوبة	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 303: مياه الصرف الصحي</b>
صفحة 31 و 32	4-306 النفايات المحولة	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 306: النفايات لعام 2020</b>
<b>التنوع وتكافؤ الفرص</b>		
صفحة 34	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021</b>
صفحة 42	2-401 المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف لعام 2016</b>
صفحة 36	3-401 إجازة الأمومة	
صفحة 34	1-405 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص</b>
صفحة 34	2-405 نسبة الراتب الأساسي ومكافآت الإناث إلى الذكور	
صفر (لا يوجد حوادث تمييز)	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 406: التمييز</b>
<b>التدريب والتعليم واستبقاء الموظفين</b>		
صفحة 39	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021</b>
صفحة 39 و 40	1-404 متوسط ساعات التدريب خلال العام لكل موظف	<b>معياري المبادرة العالمية للتقارير 404: التدريب والتعليم لعام 2016</b>

البنك التجاري الأردني  
Jordan Commercial Bank

