



بنك الاردن Bank of Jordan



2025 تقرير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة

# قائمة المحتويات

المقدمة | 04

الاستراتيجية والأهمية  
النسبية وأصحاب المصلحة | 17

الحوكمة | 24

البعد الاجتماعي | 43

البعد البيئي | 57

الأداء والإفصاحات | 64

الملاحق | 73





# 01

## تقرير الاستدامة

# المقدمة

05 | حول هذا التقرير

06 | كلمة المدير العام

07 | عن مجموعة بنك الأردن

14 | الجوائز والتقدير

15 | أبرز إنجازات الاستدامة لعام 2025



# حول هذا التقرير

يقدم هذا التقرير نظرة شاملة على أداء بنك الأردن في مجالات الاستدامة وفق أبعاد البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) ويستهدف عرض أهم تأثيرات البنك وإنجازاته في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2025. ويعكس التزام البنك بالمسؤولية المؤسسية، والشفافية، وتعزيز القيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة (العملاء، الموظفين، المستثمرين، الشركاء، الجهات الرقابية، والجهات غير الحكومية ومنظمات المجتمع المدني).

## 1.1 فترة التقرير ودورية النشر:

يغطي هذا التقرير الفترة الممتدة من 1 كانون الثاني 2025 ولغاية 31 كانون الأول 2025، ويتم نشر تقرير الاستدامة الخاص ببنك الأردن بشكل سنوي.

## 1.2 إطار إعداد التقرير والالتزام بالمعايير:

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير 2021 (GRI)، كما اعتمدنا أفضل الممارسات الدولية الأخرى مثل معايير مجلس محاسبة الاستدامة (SASB)، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، والتعليمات الخاصة بإصدار تقارير الاستدامة الصادرة عن بورصة عمان، بالإضافة إلى رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن. بما يضمن الوضوح والشمولية، وتعزيز الإفصاح عن ممارسات البنك وتأثيراته في مختلف مجالات الاستدامة.

## 1.3 نطاق التقرير ومنهجية التوحيد:

يغطي التقرير جميع الأنشطة والنتائج المتعلقة بالاستدامة خلال عام 2025 داخل المملكة الأردنية الهاشمية (فروع الأردن فقط)، ما لم يذكر خلاف ذلك. بينما تشمل البيانات المالية جميع فروع البنك داخل وخارج المملكة والشركات التابعة لمجموعة بنك الأردن.

## 1.4 التغييرات مقارنة بالتقرير السابق:

يعرض التقرير بيانات الأداء لعام 2025، مع تضمين بيانات مقارنة لمعظم المؤشرات للأعوام السابقة عند توفرها، في حين تم إدراج بعض المؤشرات الجديدة التي يتم الإفصاح عنها لأول مرة ضمن هذا التقرير بهدف تعزيز الدقة والمواءمة مع المعايير.

## 1.5 تأكيد التقرير:

لم تتم مراجعة هذا التقرير من قبل مدقق خارجي، وتمت مراجعته داخلياً وفق الإجراءات المعتمدة لدى البنك لضمان دقة وموثوقية البيانات، كما يخضع تقرير الاستدامة لإشراف مجلس الإدارة.

## 1.6 تقارير الاستدامة السابقة لبنك الأردن

يمكن الاطلاع على تقارير الاستدامة السابقة الصادرة عن بنك الأردن من خلال الموقع الإلكتروني للبنك عبر الرابط التالي:

<https://bankofjordan.com/ar/reports/SustainabilityReports>

## 1.7 نقطة الاتصال المتعلقة بالتقرير

لأي استفسارات أو ملاحظات حول التقرير أو ممارسات الاستدامة لدى البنك، يرجى التواصل عبر:

البريد الإلكتروني: [boj@bankofjordan.com.jo](mailto:boj@bankofjordan.com.jo)

الموقع الإلكتروني: [www.bankofjordan.com](http://www.bankofjordan.com)

# كلمة المدير العام



يسرني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الرابع لبنك الأردن للعام 2025، والذي يعكس التقدم الذي حققه البنك في مسيرته نحو تعزيز الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، من خلال تبني نهج متكامل يوازن بين النمو المالي وإحداث أثر إيجابي ومستدام على المجتمع والاقتصاد والبيئة. يأتي هذا التقرير في وقت يشهد فيه القطاع المالي تحولات متسارعة، تتزايد معها أهمية دور المؤسسات المالية في دعم النمو الاقتصادي المستدام، وتعزيز المرونة، وإدارة المخاطر المرتبطة بالاستدامة.

شهد عام 2025 استمرار بنك الأردن في تنفيذ خطوات عملية لترسيخ الاستدامة ضمن مختلف أنشطته وعملياته التشغيلية، بما يعكس نهجنا في بناء مؤسسة مصرفية أكثر مرونة وقدرة على مواكبة المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية والتنظيمية. حيث عمل البنك على تطوير جاهزيته المؤسسية في مجال

الاستدامة البيئية والاجتماعية، من خلال تنفيذ برنامجه للتحويل المؤسسي لتطبيق أفضل الممارسات في إدارة معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG). وقد أسهم ذلك في دعم تطوير نموذج أعمال البنك وتعزيز جاهزيته للاستفادة من الفرص المرتبطة بالتمويل المستدام. بالإضافة إلى تعزيز قدرات الموظفين في مجالات الاستدامة والحوكمة البيئية والاجتماعية، وتوسيع دمج مفاهيم الاستدامة ضمن عمليات البنك ومنظومة اتخاذ القرار.

وفي هذا الإطار، استكملنا خلال عام 2025 عدداً من المبادرات المؤسسية المهمة، أبرزها مواصلة العمل على نظام الإدارة البيئية والاجتماعية (ESMS)، بهدف دمج اعتبارات البيئة والمجتمع ضمن السياسات والعمليات التشغيلية والائتمانية، بما يسهم في تطوير إدارة المخاطر وتحسين الأداء المؤسسي والامتثال للمتطلبات الرقابية وفق أفضل الممارسات الدولية. كما قمنا بتطوير واعتماد إطار الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG Framework) ليشكل إطاراً مرجعياً يدعم دمج مبادئ الاستدامة ضمن أعمال البنك وعملياته المختلفة. ويخضع هذا الإطار لإشراف مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، بما يعزز مواءمة توجهات الاستدامة مع استراتيجية البنك ويدعم متابعة تنفيذ المبادرات ذات العلاقة وفق الأطر والحوكمة المؤسسية المعتمدة.

كما مضى البنك في تطوير مبادراته في مجالات التحويل الرقمي، والشمول المالي، والتمويل الأخضر، وبناء القدرات المؤسسية، إلى جانب تطوير إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية والمناخية، وتعزيز منظومة الحوكمة والامتثال والأمن السيبراني. هذا إلى جانب توسيع أثره المجتمعي من خلال برامج ومبادرات تنموية استفاد منها آلاف الأفراد في مجالات التعليم والصحة وتمكين الشباب والتنمية المحلية. وعلى الصعيد البيئي، واصل البنك جهوده لتحسين كفاءة استخدام الموارد وتعزيز الأداء البيئي لعملياته، مستنداً إلى استثماراته السابقة في الطاقة المتجددة ومبادرات تقليل الأثر البيئي التشغيلي.

ونحن ندرك أن تحقيق الاستدامة يتطلب عملاً مستمراً وشراكة حقيقية مع جميع أصحاب المصلحة، لذلك سنواصل خلال المرحلة المقبلة تطوير ممارساتنا المؤسسية وتعزيز جاهزيتنا للتعامل مع التحديات والفرص المستقبلية، بما يحقق قيمة مستدامة لعملائنا ومساهميننا وموظفينا والمجتمعات التي نعمل فيها.

وفي الختام، أتقدم بالشكر إلى مجلس الإدارة، وموظفي البنك، وعملائنا، وشركائنا، وكافة أصحاب المصلحة على دعمهم وثقتهم المستمرة، والتي تشكل الأساس لمواصلة مسيرة البنك نحو نمو مستدام ومسؤول.

**صالح رجب حماد**  
المدير العام



# عن مجموعة بنك الأردن

## رؤيتنا

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

## رسالتنا

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

## لمحة عن مجموعة بنك الأردن

يُعد بنك الأردن واحداً من أعرق وأبرز المؤسسات المصرفية في المملكة الأردنية الهاشمية والمنطقة، حيث تأسس في عام 1960 وواصل منذ ذلك الحين تطوير خدماته ومكانته في السوق المصرفي المحلي والإقليمي. يطمح البنك لأن يكون الرائد في تقديم الحلول المالية الشاملة والمبتكرة وأن يحتل مركزاً متقدماً على مستوى المنطقة العربية. وتقوم رسالة البنك على بناء علاقات متينة مع العملاء، وتعظيم العائد لمساهميهم، والمساهمة في تطوير المجتمع من خلال توفير حلول مالية عالية الجودة والكفاءة، يعتمد فيها على فريق عمل متميز وبيئة عمل حضارية. تركز قيم البنك على النزاهة والشفافية والابتكار والعمل الجماعي والمسؤولية الاجتماعية، حيث يعمل باستمرار على تطوير استراتيجياته ليواكب التطورات المتسارعة في القطاع المالي ويلبي احتياجات عملائه.

يدير بنك الأردن شبكة واسعة من الفروع وأجهزة الصراف الآلي المنتشرة في مواقع استراتيجية داخل الأردن إلى جانب تواجده في فلسطين والعراق والبحرين، مع استمرار خطط التوسع الإقليمي من خلال إطلاق عملياته التشغيلية قريباً في المملكة العربية السعودية. يوفر البنك مجموعة متكاملة من الخدمات والحلول المصرفية التي تشمل المنتجات البنكية التقليدية والرقمية، وخدمات إدارة الحسابات، القروض، التمويل العقاري، ومنتجات تدعم الشمول المالي والابتكار. كما يتيح البنك لعملائه الاستفادة من منصات إلكترونية متطورة مثل تطبيق BOJ Mobile للأفراد ومنصة BOJ Business Banking للشركات، بالإضافة إلى مركز الاتصال الذي يعمل على مدار الساعة لتقديم الدعم والاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء من الأفراد والشركات.

بلغت حقوق المساهمين في نهاية عام 2025 حوالي 518 مليون دينار أردني، ووصل إجمالي الموجودات إلى 3.2 مليار دينار أردني، مما يعكس متانة المركز المالي للبنك واستمرارية نموه رغم التحديات. وتضم مجموعة بنك الأردن شركات تابعة تساهم في تنويع الخدمات وتعزيز التكامل المالي مثل بنك الأردن - سورية، وشركة تفوق للاستثمارات المالية، وشركة الأردن للتأجير التمويلي. ويفتخر البنك بعضويته في عدد من المنظمات والاتحادات المالية الرفيعة، إلى جانب مشاركته المستمرة في المبادرات الوطنية والدولية التي تهدف لتعزيز التنمية المستدامة.

يرتكز التوجه الاستراتيجي لبنك الأردن على التحول الرقمي وتعزيز مبادئ الحوكمة والشفافية وتبني معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع الاستثمار في تطوير الكوادر البشرية وتحسين تجربة العملاء. كما يلتزم البنك بتوسيع قاعدة عملائه وتحقيق أثر إيجابي في المجتمعات المحلية من خلال برامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية، تأكيداً على دوره كمؤسسة مالية ملتزمة بالتنمية المستدامة وبناء مستقبل أفضل للجميع.





### الأسواق التي يخدمها البنك والانتشار الجغرافي

يعمل البنك داخل الأردن وله تفرعات خارجية في فلسطين، والعراق والبحرين وقريباً السعودية، بالإضافة إلى شركة تابعة في سوريا (بنك الأردن - سورية)





## نقاط القوة الرئيسية لبنك الأردن

- يتمتع البنك بتاريخ عريق وخبرة مصرفية ممتدة منذ عام 1960، مما يعزز مكانته كمؤسسة مالية راسخة وموثوقة على المستوى المحلي والإقليمي.
- يمتلك البنك مركزاً مالياً متيناً مدعوماً بنمو مستدام في الموجودات وحقوق المساهمين، بما يعكس قدرته على مواجهة التحديات الاقتصادية وتعزيز استقراره.
- يحظى البنك بانتشار جغرافي متنوع يشمل الأردن وفلسطين والعراق والبحرين وسورية، مع توجه مستمر نحو التوسع الإقليمي، مما يدعم تنويع أعماله وزيادة قاعدة عملائه.
- يقدم البنك مجموعة متكاملة من الحلول والخدمات المصرفية التقليدية والرقمية، مدعومة بمنصات إلكترونية متطورة تعزز تجربة العملاء وترسخ التحول الرقمي.
- يعتمد البنك توجهاً استراتيجياً يركز على الحوكمة الرشيدة والاستدامة والابتكار، إلى جانب الاستثمار في رأس المال البشري والمساهمة الفاعلة في دعم التنمية الاقتصادية والمجتمعية.

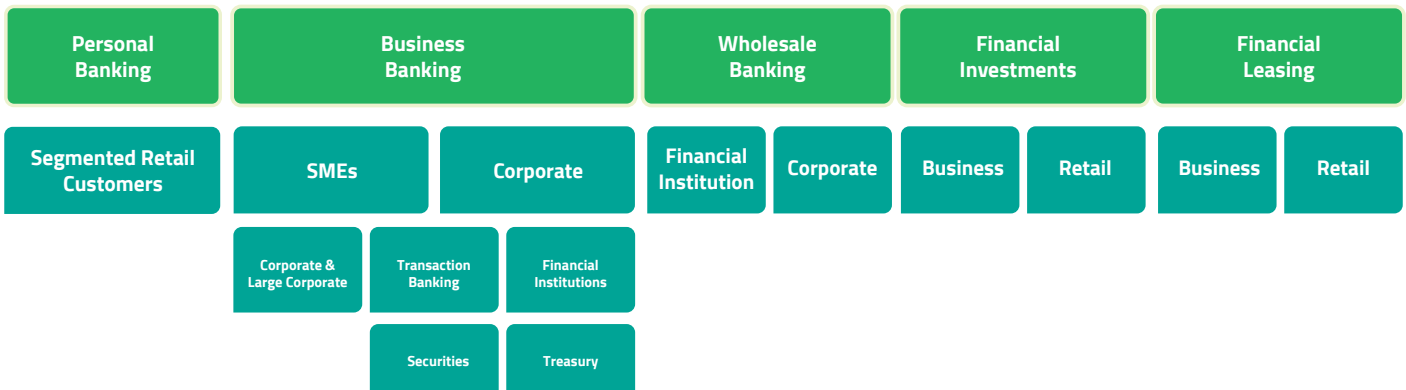
## نموذج عمل البنك وقطاعات الأعمال

يعتمد البنك نموذج أعمال متكامل يغطي مجموعة متنوعة من الخدمات، تشمل الخدمات المصرفية للأفراد، والخدمات المصرفية للشركات، إلى جانب الخدمات المصرفية بالجملة، والاستثمارات المالية، والتأجير التمويلي، بما يمكنه من خدمة قاعدة واسعة ومتنوعة من العملاء. ويستند عرض القيمة الذي يقدمه البنك إلى توفير حلول مالية متكاملة ومبتكرة تلبي احتياجات كل قطاع، مع التركيز على تعزيز تجربة العملاء ودعم نمو أعمالهم.

كما يعمل البنك على تلبية احتياجات خدمات الأفراد من خلال خدمات مصرفية متكاملة تشمل الحسابات الجارية والتوفير، القروض الشخصية والعقارية، وبطاقات الدفع، بالإضافة إلى منتجات الادخار المبتكرة التي تدعم الشمول المالي وتعزز الاستقرار المالي للأفراد والأسر. ويولي البنك أهمية خاصة لقطاع الشركات والمؤسسات من خلال توفير حلول تمويلية متطورة تلبي احتياجات الشركات الكبرى والشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على تطوير منتجات وحلول مصرفية رقمية حديثة تسهل العمليات وتمنح العملاء مرونة أكبر في إدارة أعمالهم.

وتتضمن مجموعة بنك الأردن شركات تابعة متخصصة تساهم في تنويع الخدمات وتعزيز التكامل المالي للمجموعة، مثل بنك الأردن - سورية الذي يقدم مجموعة شاملة من المنتجات المصرفية للعملاء في السوق السورية، وشركة تفوق للاستثمارات المالية التي تركز على تقديم حلول استثمارية متنوعة وإدارة المحافظ المالية، بالإضافة إلى شركة الأردن للتأجير التمويلي التي توفر خدمات التأجير التمويلي للأفراد والشركات. كما يعمل البنك على التوسع الإقليمي من خلال التحضير لإطلاق عملياته التشغيلية في المملكة العربية السعودية بهدف تعزيز الحضور الإقليمي وتوسيع قاعدة العملاء.

يحرص البنك من خلال هذا التنوع في نموذج العمل على الاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة، وتقديم قيمة مضافة لجميع أصحاب المصلحة، ودعم النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الأسواق التي يعمل فيها.



أظهرت مجموعة بنك الأردن للعام 2025 متانة وقوة في المركز المالي ونتائج الأعمال، وسجلت المؤشرات المالية مستويات أداء متقدمة، عكست النهج الإستراتيجي نحو التطوير المؤسسي والتحديث المستمر في نماذج الأعمال. فحققت المجموعة صافي ربح عائد لمساهمي البنك بمبلغ 44 مليون دينار بنمو بلغت نسبته 25.7%، ونمت الإيرادات التشغيلية من الفوائد والعمولات (بالصافي) بنسبة 10.8% مقارنةً بعام 2024 لتسجل 177.7 مليون دينار. كما ارتفع إجمالي الدخل إلى حوالي 190 مليون دينار محققاً نمواً بنسبة 11.5%. وجاء هذا النمو بشكل رئيسي من النشاط التشغيلي للبنك الذي شكّل حوالي 94% من إجمالي الدخل، وتأتي هذه النتائج انعكاساً لتحقيق أداء متنامٍ لتفرعات البنك الخارجية، خاصة في جمهورية العراق، حيث حققت عمليات البنك هناك نتائج إيجابية ومؤشرات نمو مشجعة، مدعومة بتوسع قاعدة العملاء وزيادة حجم الأنشطة المصرفية والخدمات المقدمة في السوق العراقي، بما يعزز من فرص النمو المستقبلي واستدامة الأداء. وسيتعزز حضور البنك الإقليمي وأداء فروعته الخارجية من خلال التشغيل المستهدف لفرع البنك في المملكة العربية السعودية خلال الربع الثاني من عام 2026، بما يفتح آفاقاً جديدة للنمو ويعزز فرص تطوير الأعمال.

وعلى صعيد تواجد البنك في فلسطين، يواصل البنك إدارة أعماله بحصافة ومرونة عالية في ظل الظروف الجيوسياسية والاقتصادية والتحديات القائمة، حيث تم اتخاذ كافة المتطلبات الاحترازية اللازمة وتعزيز المخصصات الإضافية بما يضمن الحفاظ على متانة المركز المالي وتقليل أثر المخاطر المحتملة. كما يحرص البنك على الاستمرار في تقديم خدماته المصرفية بكفاءة مع الالتزام بأعلى معايير الحوكمة وإدارة المخاطر، بما يدعم استقرار العمليات ويعزز ثقة العملاء وأصحاب المصلحة.

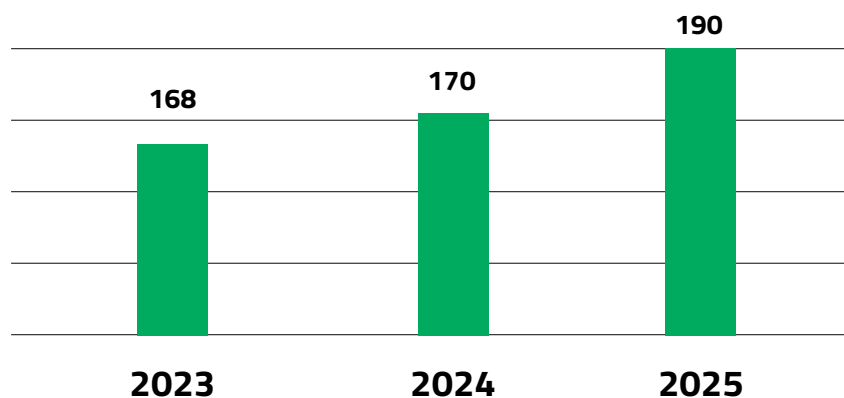
هذا واستمر البنك في إدارة محافظه الائتمانية والاستثمارية بما يتوافق مع تحقيق العوائد المستهدفة وإدارة المخاطر ضمن الأسواق التي يعمل فيها في ظل استمرار التحديات الجيوسياسية، فنمت محفظة التسهيلات الائتمانية بحوالي 5% لتصل إلى 1.57 مليار دينار، كما سجلت محفظة البنك الاستثمارية حوالي 317 مليون دينار بانخفاض بنسبة 24%. كما حققت موجودات البنك ارتفاعاً بنسبة 3.3% لتصل إلى 3.2 مليار دينار، وسجلت حقوق مساهمي البنك 518.1 مليون دينار. كما ارتفعت ودائع العملاء بنسبة 6% لتسجل حوالي 2.4 مليار دينار، مما يؤكد على ثقة العملاء ببنك الأردن.

ونتيجة للنمو في مؤشرات الربحية والمركز المالي للبنك فقد ارتفع العائد على حقوق المساهمين ليصل إلى 8.4% في عام 2025 مقارنةً بنسبة 6.7% في عام 2024، وارتفع العائد على الموجودات إلى 1.4% مقارنةً بنسبة 1.14% في عام 2024. كما حافظ البنك على مستويات سيولة قوية، حيث بلغ معدل نسبة تغطية السيولة 335.9% خلال العام 2025، وبلغت نسبة صافي التمويل المستقر 166.7%. كما سجلت نسبة كفاية رأس المال 19%، متجاوزة المتطلبات التنظيمية وفقاً لبازل III والجهات الرقابية، مما يعكس متانة المركز المالي للبنك وقدرته على مواجهة التحديات والاستمرار في تحقيق الاستدامة المالية.

لمزيد من التفاصيل، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي للبنك 2025

<https://bankofjordan.com/ar/reports/AnnualReports> التقرير السنوي على الموقع الإلكتروني

### ● القيمة الاقتصادية المباشرة المتحققة (إجمالي الدخل) - مليون دينار أردني



المؤشر	2025	2024
العائد على متوسط حقوق مساهمي البنك	8.4%	6.7%
العائد على رأس المال	22.2%	17.6%
العائد على متوسط الموجودات	1.4%	1.1%
هامش الفائدة إلى متوسط الموجودات	4%	4.3%
معدل نسبة تغطية السيولة (LCR)	335.9%	449.2%
كفاية رأس المال	19%	20%

### التصنيف الائتماني

Bank of Jordan Plc's (BOJ) **BB-/Outlook Stable** | **Fitch Ratings**

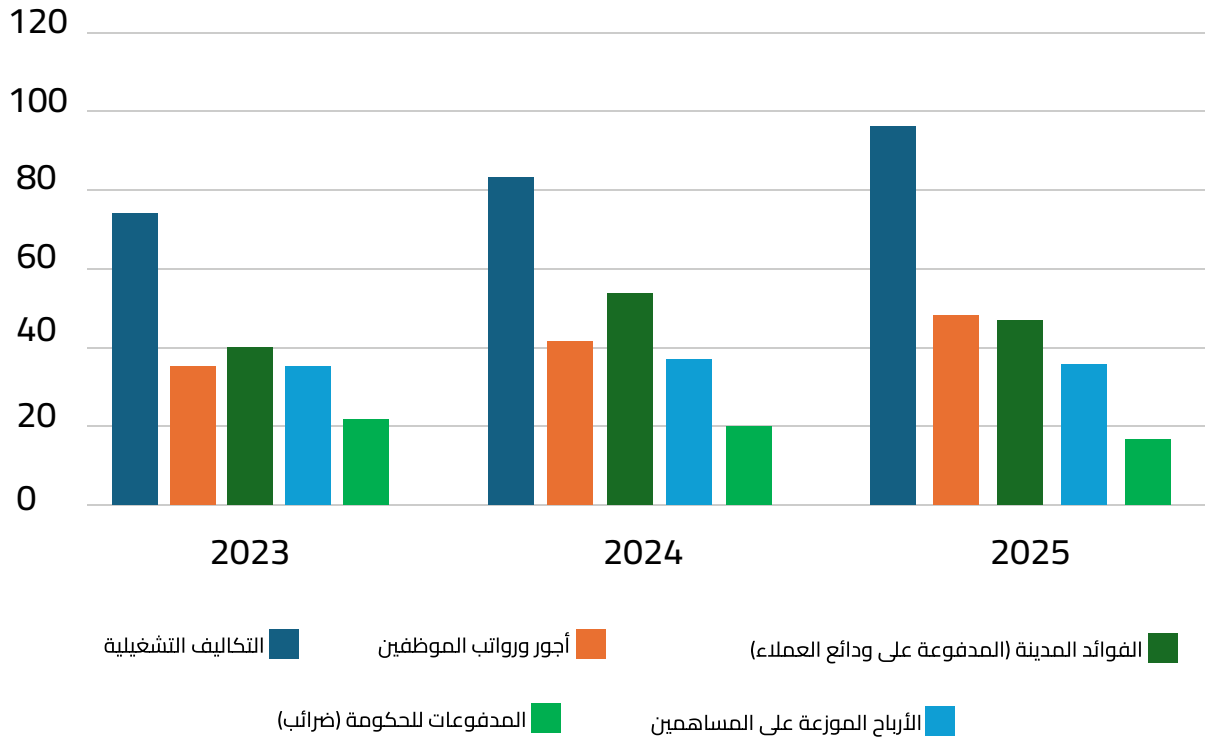
### إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية حسب النوع:

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2023	2024	2025
الأفراد / التجزئة	دينار أردني	543,613,039	548,806,740	552,651,722
القروض العقارية	دينار أردني	234,448,839	229,784,378	224,133,151
الشركات الكبرى	دينار أردني	360,784,681	456,521,740	471,518,552
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	دينار أردني	232,871,999	229,275,135	187,265,194
الحكومة والقطاع العام	دينار أردني	229,445,084	222,633,454	306,838,273
الإجمالي	دينار أردني	1,601,163,642	1,687,021,447	1,742,406,892

شهدت محفظة قروض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة خلال عام 2025 انخفاضاً بنسبة 18.3% مقارنة بعام 2024، وذلك في إطار توجه البنك نحو تعزيز جودة المحفظة الائتمانية وتحسين إدارة المخاطر، بما يدعم الاستدامة المالية ورفع كفاءة التسهيلات الممنوحة ضمن هذا القطاع. ولمزيد من المعلومات حول الأداء المالي يمكنكم الرجوع للتقرير السنوي للبنك لعام 2025.

Hyperlink <https://bankofjordan.com/ar/reports/AnnualReports>

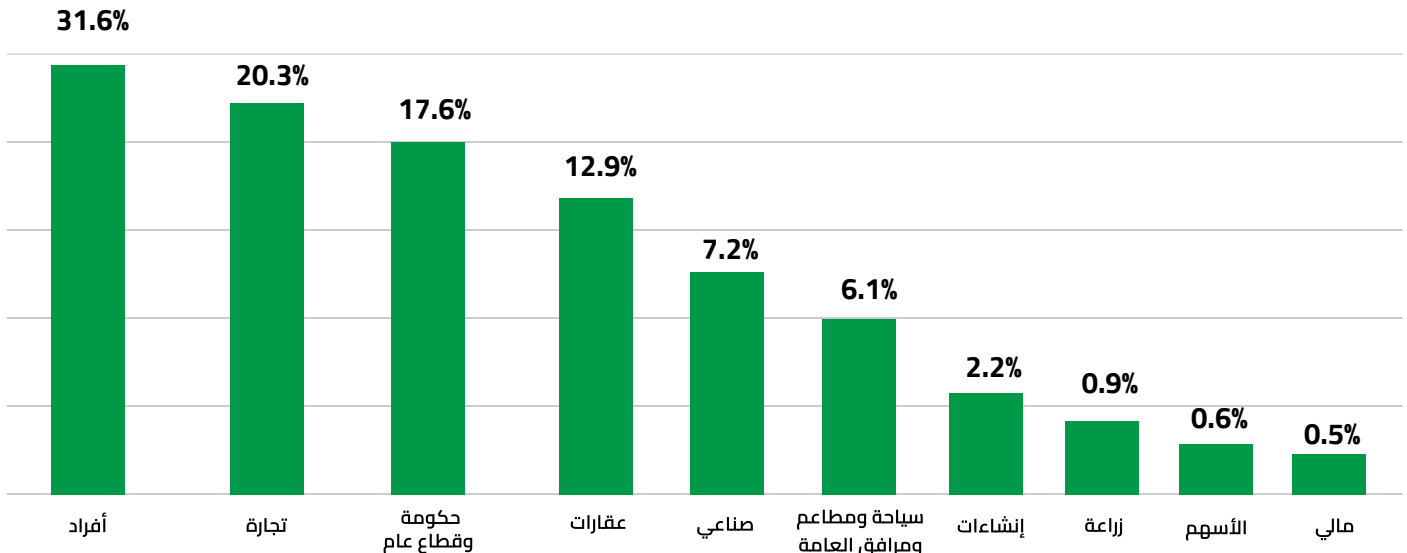
## القيمة الاقتصادية الموزعة - مليون دينار أردني



## توزيع التسهيلات الائتمانية على الأنشطة الاقتصادية لعام 2025:

يوضح الجدول أدناه توزيع محفظة التسهيلات الائتمانية لبنك الأردن حسب الأنشطة الاقتصادية كما في 31 كانون الأول 2025.

مما يعكس توجهات البنك في تنويع محفظته الائتمانية وإدارة المخاطر بما يتماشى مع أولوياته الاستراتيجية.



## الأداء المالي للشركات التابعة:

وفيما يتعلق بأداء الشركات التابعة التي يمتلكها البنك كما في 31/12/2025 نورد فيما يلي أبرز المؤشرات ومعلومات عنها :

اسم الشركة	رأس المال المدفوع	نسبة ملكية البنك	طبيعة عمل الشركة	مكان عملها	تاريخ التملك
شركة تفوق للاستثمارات المالية	3.5 مليون دينار أردني	100%	وساطة مالية	الأردن	23 آذار 2006
بنك الأردن - سورية	15 مليار ليرة سورية	49%	أعمال مصرفية	سورية	17 أيار 2008
شركة الأردن للتأجير التمويلي	20 مليون دينار أردني	100%	تأجير تمويلي	الأردن	24 تشرين الأول 2011

أهم المؤشرات المالية للشركات التابعة كما في 31/12/2025:

اسم الشركة	إجمالي الموجودات (دينار أردني)	إجمالي المطلوبات (دينار أردني)	إجمالي الإيرادات (دينار أردني)	إجمالي المصاريف (دينار أردني)
شركة تفوق للاستثمارات المالية	7,365,814	850,345	524,768	307,909
بنك الأردن - سورية	48,268,156	27,389,639	3,858,107	2,888,715
شركة الأردن للتأجير التمويلي	28,753,807	3,585,078	1,983,126	835,335

## العضويات والشراكات المؤسسية



## 5. الجوائز والتقدير

حصل بنك الأردن خلال عام 2025 على عدد من الجوائز التي تعكس تميّزه المؤسسي وجودة خدماته، ومن أبرزها:

- جائزة Quality Choice Prize 2025: تقديرًا لالتزام البنك بتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة وفق أفضل المعايير الدولية.
- جائزة أفضل بنك حافظ أمين (Sub-Custodian Bank) في الأردن من مجلة Global Finance تأكيداً على كفاءة البنك في تقديم خدمات الحفظ وإدارة الأصول للمؤسسات المالية.
- جائزة Pikasso Gold Award: تكريماً لتمييز البنك في مجال الحملات التسويقية والابتكار في التواصل مع العملاء.



Pikasso Gold Award



Quality Choice Prize 2025



Sub-Custodian Bank Award



## 6. أبرز إنجازات الاستدامة لعام 2025

شهد عام 2025 استمرار بنك الأردن في تحقيق تقدم ملموس في مسيرته نحو تعزيز الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، من خلال تبني نهج متكامل يوازن بين النمو المالي وإحداث أثر إيجابي ومستدام على المجتمع والاقتصاد والبيئة.

على الصعيد البيئي، واصل البنك اعتماده الكامل على الطاقة الشمسية لتغطية احتياجاته من الكهرباء، مما ساهم في خفض الانبعاثات الكربونية وتعزيز كفاءة استهلاك الطاقة، بما يعكس التزامه بدعم التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون.



وفي المجال الاجتماعي، أطلق البنك ونفذ مجموعة من المبادرات المجتمعية والتنمية التي استفاد منها أكثر من 17 ألف مستفيد خلال عام 2025، مع تركيز خاص على مجالات التعليم، والصحة، والشمول المالي. كما عزز البنك جهوده في تمكين الشباب من خلال برامج متخصصة، من أبرزها برنامج "مهنتي"، الذي يهدف إلى تطوير المهارات المهنية وتعزيز فرص التشغيل. وبالتوازي، واصل البنك توسيع نطاق الوصول إلى خدماته المالية من خلال تطوير القنوات البديلة، بما في ذلك الفرع المتنقل، لتلبية احتياجات الفئات الأقل وصولاً إلى الخدمات المصرفية.

تعكس هذه الإنجازات التزام بنك الأردن المستمر بتبني أفضل الممارسات الدولية في مجالات الحوكمة والاستدامة، وتعزيز ثقافة الامتثال، ودعم التنوع والشمول، إلى جانب الاستثمار في تنمية رأس المال البشري وتوفير بيئة عمل محفزة ومرنة، بما يساهم في تحقيق نمو مستدام طويل الأمد وتعزيز مكانة البنك كمؤسسة مالية مسؤولة في الأردن والمنطقة.

## إنجازات اقتصادية



## تعزيز مبادئ الحوكمة



## البيئة والتمويل الأخضر



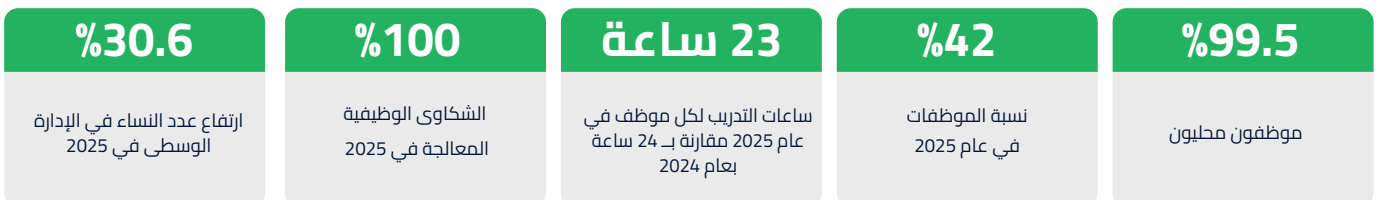
## التحول الإلكتروني والرقمي بناء علاقات مستدامة مع العملاء

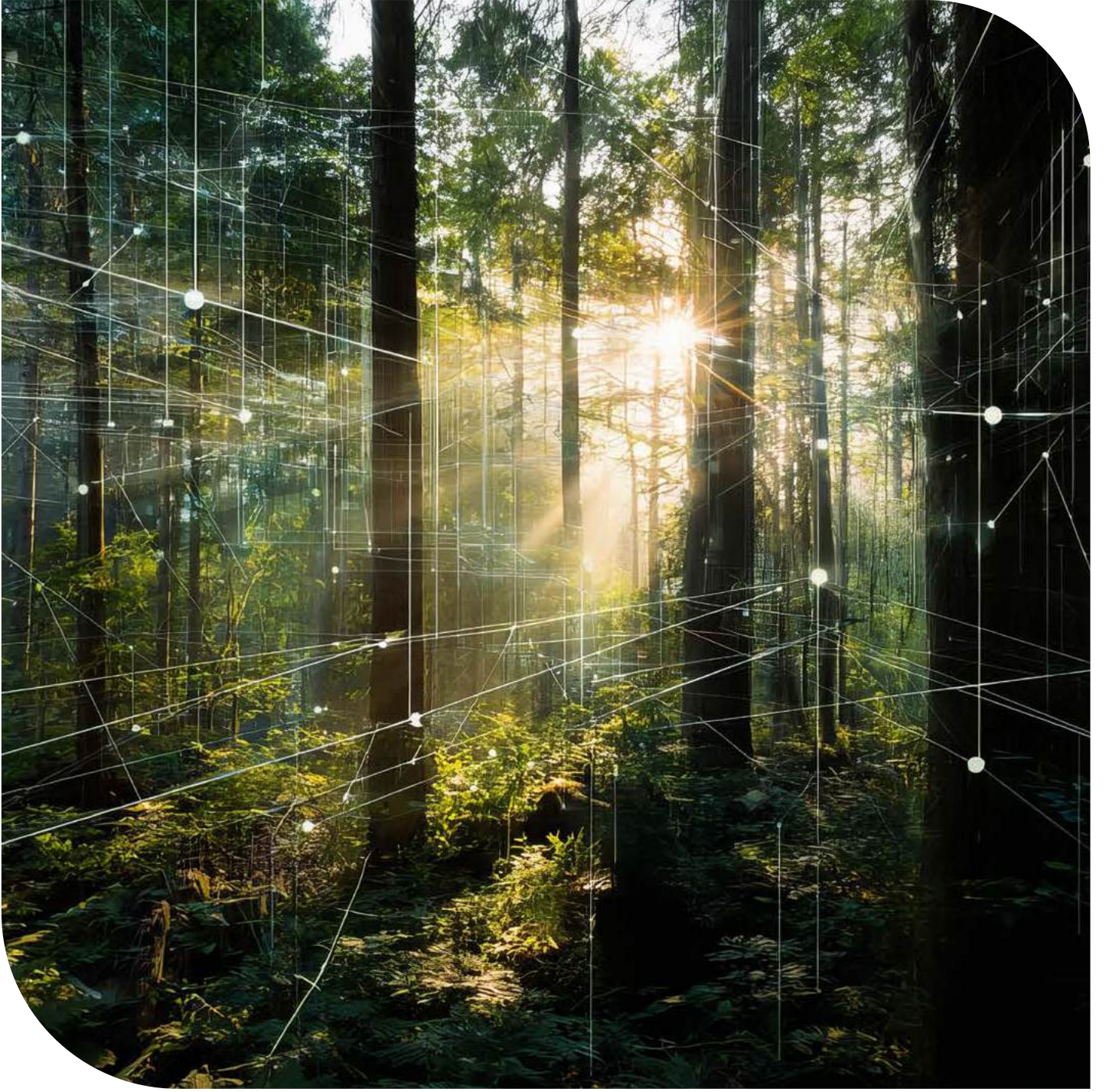


## البعد المجتمعي



## تطوير رأس المال البشري





# 02

## الاستراتيجية والأهمية النسبية وأصحاب المصلحة

19 | استراتيجية وإطار عمل الاستدامة

20 | إشراك أصحاب المصلحة

20 | تقييم الأهمية النسبية





## 1. استراتيجية وإطار عمل الاستدامة

انطلاقاً من التوجه الاستراتيجي لبنك الأردن نحو تعزيز موقعه الريادي في مجالات الاستدامة البيئية والاجتماعية في الدول التي يعمل فيها، وارتكازه على منظومة حوكمة قوية مدعومة بدعم مجلس الإدارة وتبني الإدارة العليا لمبادئ الاستدامة، واصل البنك خلال عام 2025 تنفيذ برنامج التحول المؤسسي نحو تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية (ESG). وقد شكل هذا التوجه جزءاً محورياً من رؤية البنك لتطوير نموذج أعمال مستدام، قادر على تعزيز قدراته التنافسية واستقطاب الفرص الناشئة في قطاع التمويل المستدام.

اعتمد بنك الأردن بالعام 2025 إطار الاستدامة البيئية والاجتماعية (ESG Framework) ليكون مرجعاً استراتيجياً لإدارة الأداء في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة، وتحقيق التكامل بين الأهداف المؤسسية وأبعاد الاستدامة في النمو والتأثير. ويخضع إطار الاستدامة لإشراف مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، بما يضمن مواءمة توجهات الاستدامة مع استراتيجية البنك ومتابعة تنفيذ المبادرات ذات العلاقة من خلال الأطر واللجان المعتمدة.

ويتكون الإطار من ثلاث ركائز رئيسية، يرتبط كل منها بهدف استراتيجي ومجالات تركيز واضحة:

### أولاً: ركيزة الحوكمة

يعمل البنك على ترسيخ ممارسات حوكمة فعالة وشاملة تضمن دمج الاستدامة في منظومته المؤسسية، من خلال:

- تعزيز النزاهة والشفافية والمساءلة
- دعم اتخاذ قرارات مسؤولة ومستدامة
- تعزيز ثقة المساهمين والمستثمرين وأصحاب المصلحة

### ثانياً: الركيزة الاجتماعية

يعزز البنك دوره كمؤسسة مالية تساهم في تمكين الأفراد والمجتمعات ودعم التنمية الاجتماعية المستدامة، من خلال:

- تمكين رأس المال البشري
- تعزيز بيئة عمل شاملة وعادلة
- بناء شراكات وعلاقات مجتمعية قائمة على التعاون
- تطوير منتجات وخدمات مالية ذات أثر اجتماعي.

### ثالثاً: الركيزة البيئية

يساهم البنك في دعم التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون من خلال إدارة أثره البيئي المباشر وغير المباشر، وتمويل المشاريع والأنشطة الخضراء. ويشمل ذلك:

- الحد من الانبعاثات الكربونية
- تحسين كفاءة استخدام الموارد والطاقة
- توسيع تمويل الأنشطة الصديقة للبيئة ضمن محفظة أعمال البنك
- يعمل البنك على دمج الاستدامة في عمليات وأنشطة البنك من خلال:
- دمج اعتبارات الاستدامة البيئية والاجتماعية (ESG) في عمليات اتخاذ القرار والحوكمة المؤسسية.
- تحسين مستوى الإفصاح والشفافية في تقارير الاستدامة.
- تعزيز التمويل المستدام وتوسيع الشراكات المحلية والدولية.
- تعزيز الثقافة المؤسسية المرتبطة بالاستدامة من خلال التدريب والمساءلة والتحفيز.

• تحديد ومراقبة المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر المناخ ضمن محفظة البنك الائتمانية.

هذا وقد نفذ البنك تقييماً مؤسسياً شاملاً لأدائه فيما يتعلق بمعايير الاستدامة البيئية والاجتماعية (ESG)، استناداً إلى معايير ومنهجيات عالمية مرجعية في مجال الاستدامة. وقد شملت عملية التقييم مراجعة السياسات والإجراءات، وقياس مستويات النضج المؤسسي، وتحديد المجالات ذات الأولوية للتطوير، ومن ثم إعداد خطة عمل متكاملة لتنفيذ توصيات التحسين للعام 2025 وما بعده.

## 2. إشراك أصحاب المصلحة

يولي بنك الأردن إشراك أصحاب المصلحة أهمية محورية ضمن عمليات اتخاذ القرار، انطلاقاً من حرصه على فهم توقعاتهم والاستجابة لها بما يعزز الاستدامة ويحقق قيمة طويلة الأجل.

وقد قام البنك بتحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين استناداً إلى طبيعة أعماله وسلسلة القيمة الخاصة به، ويشمل ذلك: العملاء، الموظفين، الموردين، المنظمات غير الحكومية، الجهات الرقابية، والمساهمين.

ويعتمد بنك الأردن مجموعة متنوعة من قنوات التواصل لإشراك أصحاب المصلحة، تشمل الاستبيانات، منصات التواصل الاجتماعي، الموقع الإلكتروني (بما في ذلك قسم علاقات المستثمرين)، قنوات الشكاوى وخدمات العملاء، إضافة إلى قنوات الإبلاغ (بلاغ الإنذار المبكر) الخاصة بالإبلاغ عن المخالفات. كما يتم التواصل المباشر مع العملاء من خلال مدراء العلاقة، إلى جانب تنفيذ استطلاعات دورية لقياس رضا العملاء. ويتم تنفيذ عمليات إشراك أصحاب المصلحة بشكل دوري، وبما يتناسب مع طبيعة كل فئة، لضمان استمرارية الحوار ومواجهة التغير في توقعاتهم.

كما يتم تحليل مخرجات إشراك أصحاب المصلحة بشكل منهجي، وترجمتها إلى مدخلات تدعم تطوير السياسات والاستراتيجيات، بالإضافة إلى أنه يتم مشاركة النتائج داخلياً مع الجهات المعنية، بما يعزز الشفافية ويدعم عملية اتخاذ القرار.

قام البنك بإشراك أصحاب المصلحة في عملية تحديد الأهمية النسبية للمواضيع الجوهرية من خلال:

1. استبيانات لأصحاب المصلحة الخارجيين (العملاء، الموردين، المنظمات غير الحكومية).

2. استبيانات داخلية للموظفين.

3. تقييم متخصص من إدارة المخاطر لقياس الأهمية المالية وشدة واحتمالية المخاطر.

حيث شكلت مخرجات هذه العملية أساساً لتحديد أولويات المواضيع الجوهرية التي يتم الإفصاح عنها في هذا التقرير. يمكن الرجوع إلى الملحق (1) للاطلاع على خطة البنك في التواصل مع أصحاب المصلحة.

## 3. تقييم الأهمية النسبية

قام البنك خلال الفترة من آب إلى كانون الأول 2025، بإعداد تقييم الأهمية النسبية للمواضيع الجوهرية وذلك انسجماً مع معايير المبادرة العالمية للتقارير 2021 (GRI)، وبما يدعم التوجه الاستراتيجي للبنك نحو تعزيز الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، ومواءمة الإفصاحات مع أفضل الممارسات الدولية والمتطلبات التنظيمية ذات العلاقة. وتم اعتماد نتائج تقييم الأهمية النسبية من قبل الإدارة التنفيذية، ورفعها إلى اللجان المختصة ومجلس الإدارة، بما يضمن مواءمتها مع التوجهات الاستراتيجية للبنك وإطار إدارة المخاطر.

استند التقييم إلى منهجية: معايير المبادرة العالمية للتقارير 3 GRI المواضيع الجوهرية، مع الأخذ بعين الاعتبار تأثير البنك على الاقتصاد والبيئة والمجتمع (Impact by the Bank)، بما في ذلك الآثار على حقوق الإنسان.

تم تنفيذ التقييم وفقاً للخطوات الأربع المحددة في معيار 3 GRI:

1. فهم سياق البنك ونموذج أعماله وسلسلة القيمة الخاصة به (بما في ذلك علاقات الإقراض والاستثمار، والموردين، والعملاء، والأنشطة الأولية، والعمليات، والأنشطة اللاحقة بما فيها الانبعاثات الممولة).



2. تحديد الآثار الإيجابية والسلبية المرتبطة بأنشطة البنك وعلاقاته عبر سلسلة القيمة.

3. تقييم أهمية التأثيرات باستخدام أدوات كمية ومنهجية شملت تقييم شدة التأثيرات مع الأخذ بعين الاعتبار حجم التأثير ونطاقه، وبما يعكس أهمية الآثار المحتملة على أصحاب المصلحة، وفقاً لما يلي:

- استبيانات لأصحاب المصلحة الخارجيين (العملاء، الموردين، المنظمات غير الحكومية).
- استبيانات داخلية للموظفين.
- تقييم متخصص من إدارة المخاطر لقياس الأهمية المالية وشدة واحتمالية المخاطر.

4. تحديد وترتيب أولويات المواضيع الجوهرية التي سيتم الإفصاح عنها وإدارتها.

وشمل التقييم مراجعة الأطر التنظيمية المحلية (مثل استراتيجية التمويل الأخضر للبنك المركزي الأردني وإرشادات بورصة عمان)، ومعايير المبادرة العالمية للتقارير، ومعايير SASB للبنوك التجارية 2023، إضافة إلى إجراء مقارنة معيارية مع بنوك محلية وإقليمية ودولية لضمان الاتساق وقابلية المقارنة، وذلك بهدف التحقق من شمولية المواضيع وضمان الاتساق مع توجهات القطاع المصرفي، وتحديد القضايا الناشئة.

نتج عن عملية التقييم تحديد 18 موضوعاً جوهرياً لعام 2025، تم اعتمادها بناءً على حد أدنى لمعدل الأهمية (≥3 من 5) وفق منهجية تقييم كمية تأخذ بعين الاعتبار شدة التأثير واحتماليته حيث تعكس النتيجة القضايا ذات التأثير المتوسط إلى المرتفع على البنك وأصحاب المصلحة.

وتظهر المصفوفة أدناه نتائج تقييم الأهمية النسبية من خلال عكس مستوى تأثير البنك على الاقتصاد والبيئة والمجتمع مقابل أهمية هذه المواضيع من منظور أصحاب المصلحة، حيث تم تصنيف المواضيع وفق مستويات الأولوية لدعم توجيه الاستراتيجية وعمليات الإفصاح.



## الأكثر أهمية

1. أمن المعلومات وحماية الخصوصية
2. إدارة المخاطر والمرونة
3. الشفافية والإفصاح
4. التنوع والإنصاف والشمول
5. رفاه الموظفين والتوازن بين الحياة والعمل
6. جذب المواهب والاحتفاظ بها
7. الأداء المالي والاستقرار
8. حقوق الإنسان والممارسات العملية الأخلاقية
9. ثقة العملاء وحمايتهم

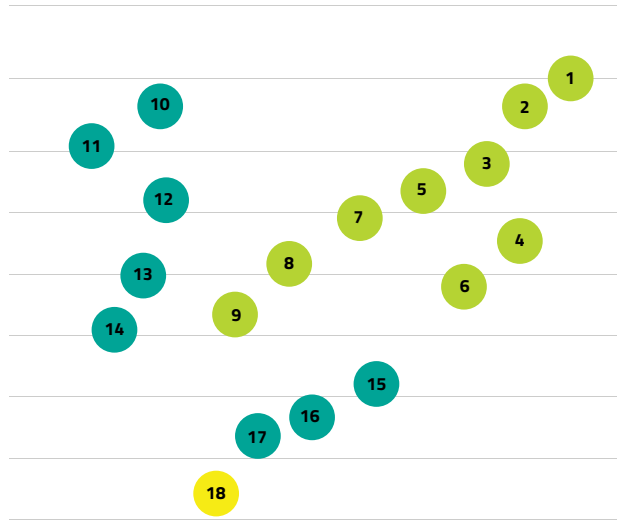
## مهم جداً

10. المشاركة والتواصل مع أصحاب المصلحة
11. أخلاقيات الأعمال والامتثال
12. الانبعاثات الممولة
13. استراتيجية الاستدامة والإشراف المؤسسي
14. المنتجات المالية الخضراء
15. الاستثمار المجتمعي ودعم التنمية المحلية
16. كفاءة الموارد (الطاقة، المياه، النفايات)
17. دعم التحول لاقتصاد منخفض الكربون

## مهم

18. الشمول المالي وإتاحة الخدمات

الأهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة/  
التأثير على الاقتصاد والبيئة والمجتمع



الأهمية بالنسبة للبنك/  
التأثير على الأداء المالي للبنك

يشكّل هذا التقييم أساساً متيناً لتوجيه استراتيجية الاستدامة لدى بنك الأردن، ودعم قرارات الإدارة فيما يتعلق بإدارة المخاطر والفرص المرتبطة بالاستدامة، وتعزيز جودة الإفصاح والتقارير المستقبلية. كما يساهم في موازنة أعمال البنك مع توقعات الجهات الرقابية وأصحاب المصلحة، ويدعم الانتقال نحو نموذج أعمال أكثر استدامة ومرونة على المدى المتوسط والطويل.

محور البيئة	محور المجتمع	محور الحوكمة
<ul style="list-style-type: none"> <li>الانبعاثات الممولة</li> <li>المنتجات المالية الخضراء</li> <li>كفاءة الموارد (الطاقة، المياه، والنفايات)</li> <li>دعم التحول لاقتصاد منخفض الكربون</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التنوع والإنصاف والشمول</li> <li>رفاه الموظفين والتوازن بين الحياة والعمل</li> <li>جذب المواهب والاحتفاظ بها</li> <li>حقوق الإنسان والممارسات العمالية الأخلاقية</li> <li>ثقة العملاء وحياتهم</li> <li>الاستثمار المجتمعي ودعم التنمية المحلية</li> <li>الشمول المالي وإتاحة الخدمات للجميع</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أمن المعلومات وحماية الخصوصية</li> <li>إدارة المخاطر والمرونة</li> <li>الشفافية والإفصاح</li> <li>الأداء المالي والاستقرار</li> <li>المشاركة والتواصل مع أصحاب المصلحة</li> <li>أخلاقيات الأعمال والامتثال</li> <li>استراتيجية الاستدامة البيئية والاجتماعية والإشراف المؤسسي</li> </ul>

يمكن الرجوع إلى **الملحق (2)** للاطلاع على تعريفات المواضيع الجوهرية، و**الملحق (4)** للاطلاع على ربط المواضيع الجوهرية مع أهداف التنمية المستدامة ورؤية التحديث الاقتصادي.

ولغايات إعداد تقرير الاستدامة لعام 2025، تم الإفصاح عن 16 موضوعاً جوهرياً، وذلك بما يعكس المواضيع التي تتوفر بشأنها بيانات كافية وقابلة للقياس في المرحلة الحالية. وسيتم العمل على إدراج المواضيع المتبقية تدريجياً ضمن التقارير المستقبلية، تماشياً مع تطور جاهزية البنك في جمع البيانات وتطوير أنظمة جمع البيانات لضمان الإفصاح الكامل مستقبلاً.

وفي هذا الإطار، سيتم التركيز على تعزيز الجهود المتعلقة بالمواضيع الجوهرية من خلال تنفيذ برامج تدريب وتطوير متخصصة، والعمل على جمع وتحليل البيانات ذات الصلة، وإجراء تقييمات شاملة للمخاطر البيئية والاجتماعية. كما سيتم تنظيم تدريبات لأعضاء مجلس الإدارة لرفع مستوى الوعي وتعزيز الحوكمة في هذه المجالات، إلى جانب تعزيز التنسيق والتكامل مع دوائر قطاعات الأعمال. ومن المتوقع أن تسهم هذه الخطوات في تحقيق تقدم ملموس نحو تبني أفضل الممارسات والوصول إلى الأهداف المنشودة ضمن هذا الإطار. كما سيتم تحديث تقييم الأهمية النسبية بشكل دوري، أو عند حدوث تغييرات جوهرية في بيئة العمل أو المتطلبات التنظيمية، لضمان استمرارية ملائمتها.



# 03

## الحكومة

01 | الحاكمية المؤسسية والإشراف

02 | الامتثال وأخلاقيات العمل

03 | إدارة المخاطر والأمن السيبراني

04 | الشفافية والإفصاح





## نهج البنك في إدارة المواضيع الجوهرية في الحوكمة

يعتمد بنك الأردن نهجاً مؤسسياً متكاملًا لإدارة المواضيع الجوهرية المرتبطة بالحوكمة، يركز على تعزيز الشفافية والمساءلة والامتثال وإدارة المخاطر ضمن مختلف مستويات العمل والرقابة المؤسسية. ويشمل هذا النهج إدارة المواضيع المتعلقة بأخلاقيات الأعمال، والامتثال التنظيمي، وإدارة المخاطر والمرونة، وأمن المعلومات وحماية الخصوصية، والإفصاح والشفافية، بما يدعم استدامة أعمال البنك ويحافظ على ثقة أصحاب المصلحة.

ويتم الإشراف على هذه المواضيع من خلال منظومة حوكمة تشمل مجلس الإدارة واللجان المنشقة عنه والإدارة التنفيذية والإدارات الرقابية ذات العلاقة، مع تطبيق نموذج خطوط الدفاع الثلاثة لضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات وتعزيز فعالية الرقابة الداخلية. كما يواصل البنك تطوير سياساته وإجراءاته بما ينسجم مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية، بما في ذلك تعزيز إدارة المخاطر المناخية والأمن السيبراني وحوكمة البيانات.

ويتكامل هذا النهج مع قنوات الإبلاغ والرقابة الداخلية وآليات التقييم والمتابعة الدورية، بما يشمل أنظمة الشكاوى والإبلاغ عن المخالفات، والتدقيق الداخلي، ومتابعة مؤشرات المخاطر والامتثال، حيث تستخدم نتائج هذه العمليات في تحسين الضوابط والإجراءات وتعزيز ثقافة النزاهة والالتزام والشفافية على مستوى المؤسسة.

## 1. الحاكمية المؤسسية والإشراف

### هيكل الحوكمة المؤسسية

يعتمد بنك الأردن على هيكل حوكمة مؤسسي متكامل يضمن الشفافية، النزاهة، والكفاءة في جميع عملياته، ويحقق التوازن بين الرقابة الفعالة وكفاءة اتخاذ القرار. يتكون الهيكل من مجلس إدارة منتخب يتولى الإشراف الاستراتيجي العام، وتحت إشرافه الإدارة التنفيذية التي تدير العمليات اليومية وتنفذ الخطط المعتمدة.

### مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة، المكوّن من أحد عشر عضواً ذوي خبرات متنوعة، الإشراف على رسم الاستراتيجية العامة للبنك ومتابعة تنفيذها، إضافة إلى حماية مصالح جميع أصحاب المصلحة وضمان الامتثال لأفضل المعايير المحلية والدولية. يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة للمساهمين لفترة أربع سنوات، وتتم مراجعة ملائمة الأعضاء بشكل سنوي لضمان الاستمرار في تحقيق أعلى مستويات الحوكمة المؤسسية.

يؤدي مجلس الإدارة دوراً محورياً في اعتماد سياسات الاستدامة والإشراف على تطبيقها من خلال لجانها الفرعية المتخصصة مثل لجنة الحوكمة المؤسسية، لجنة التدقيق، لجنة إدارة المخاطر، ولجنة الامتثال، ولجنة الترشيح والمكافآت، حيث تقوم هذه اللجان بمراجعة وتقييم السياسات والإجراءات بشكل دوري، وترفع تقاريرها وتوصياتها إلى المجلس. كما تشرف الإدارة التنفيذية على تطبيق الاستراتيجيات والخطط المعتمدة، وتحرص على إدماج اعتبارات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع العمليات التشغيلية للبنك.

يؤمن البنك بأهمية بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الشفافية والمسؤولية، لذلك يعزز مبدأ فصل السلطات بين الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة ويمنع أي تدخل في الصلاحيات لضمان استقلالية اتخاذ القرار. ويدعم البنك مشاركة المرأة في مجلس الإدارة، حيث بلغت مشاركة النساء في عضوية مجلس الإدارة ما نسبته 18.2% لعام 2025. كما يحرص البنك على تطوير القيادات النسائية وتمكينها من الوصول إلى مناصب إدارية عليا، مع التزامه الدائم بتوفير فرص متكافئة وتعزيز بيئة عمل شاملة ومتنوعة.

مؤشرات الأداء الرئيسية	2023	2024	2025
أعضاء مجلس الإدارة			
إجمالي عدد أعضاء المجلس	11	11	11
إجمالي عدد الأعضاء المستقلين*	4	4	4
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	7	7	7
إجمالي عدد الأعضاء التنفيذيين	0	0	0
إجمالي عدد الأعضاء غير التنفيذيين	11	11	11
إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال	11	11	9
إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها النساء	0	0	2

\*الأعضاء المستقلون: أفراد غير تابعين للبنك على نحو يضعف من حياديتهم أو موضوعيتهم. لمزيد من التفاصيل، يُرجى الاطلاع على التقرير السنوي للبنك 2025.



## خلال عام 2025 عقد مجلس الإدارة عشرة اجتماعات بنسبة حضور 100% مقارنةً مع تسعة اجتماعات خلال عام 2024 بنسبة حضور تقارب 97%

تشمل الحوكمة الفعالة في البنك وجود سياسات واضحة للتقييم والمساءلة، مثل تقييم أداء المدير العام وأعضاء مجلس الإدارة بشكل سنوي، إضافة إلى تقييم عمل اللجان المختلفة. كما يتبع البنك سياسات صارمة في إدارة تعارض المصالح، مكافحة الفساد والاحتيال، وتطبيق أعلى معايير الامتثال، مع توفير قنوات مخصصة للإبلاغ عن المخالفات تضمن السرية والحماية لجميع الموظفين وأصحاب المصلحة.

يحرص بنك الأردن على تطوير أطر الحوكمة بشكل مستمر لمواكبة المتغيرات التشريعية وتطورات القطاع المصرفي، بما يعزز من قدرة البنك على تحقيق أهدافه الاستراتيجية ويدعم ريادته كمؤسسة مصرفية مسؤولة تلتزم بأعلى معايير الشفافية والاستدامة.

### ملحق رقم (3)

#### جدول إجراءات التقييم لرئيس وأعضاء مجلس الإدارة والمدير العام ولجان المجلس

بلغ عدد اجتماعات مجلس الإدارة التي تم خلالها مناقشة مواضيع تتعلق بالاستدامة خلال عام 2025 اجتماعين



يعتمد البنك سياسة ملاءمة لأعضاء مجلس الإدارة تراجع سنوياً، وتحدد المعايير والمؤهلات الأساسية المطلوبة للترشيح والتعيين، مع التأكيد على التزام الأعضاء المستمر بمعايير الاستدامة والحوكمة. وفي إطار تعزيز ممارسات الحوكمة الرشيدة وضمان استقلالية مجلس الإدارة، لا يجوز لأعضائه، بمن فيهم الرئيس، تولي أي منصب تنفيذي أو الاضطلاع بمهام إدارية يومية داخل البنك، كما يحظر عليهم شغل أي منصب استشاري، بما في ذلك منصب المدير العام.

يُنتخب مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة عبر تصويت سري ونظام التمثيل النسبي، والذي يتيح للمساهمين ممارسة حقهم في التصويت استناداً إلى عدد الأسهم التي يمتلكونها أو يمثلونها، مع إمكانية التصويت لمرشح واحد أو توزيع الأصوات على أكثر من مرشح، على أساس أن كل سهم يُحتسب كصوت واحد. ويتكون المجلس من أحد عشر عضواً، يتولون إدارة شؤون البنك لمدة أربع سنوات. وتُعد هذه الآليات جزءاً أساسياً من هيكل الحوكمة الذي يُفصح عنه البنك ضمن تقاريره السنوية وتقارير الاستدامة، تأكيداً على الشفافية والمساءلة وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة.

## اجتماعات الهيئة العامة

يتمتع كل مساهم بحق التصويت والمشاركة في مناقشة البنود المدرجة على جدول أعمال اجتماعات الهيئة العامة، سواء العادية أو غير العادية، بما يعكس التزام البنك بمبادئ الشفافية والمساءلة. كما يُتاح للمساهمين تقديم مقترحات لإدراج بنود إضافية على جدول أعمال الاجتماع العادي، شريطة دعم ما لا يقل عن 10% من المساهمين المسجلين في الاجتماع.

وتحرص إدارة البنك على تعزيز مشاركة المساهمين، لاسيّما صغار المساهمين، من خلال تشجيعهم على الحضور الشخصي أو من خلال من يمثلهم، وضمان تزويدهم بملف متكامل يضم التقرير السنوي، والدعوة للاجتماع، وكافة المعلومات والوثائق الجوهرية، لتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة.

وفي إطار تعزيز مبادئ الحوكمة الرشيدة، يتمتع المساهمون بحق الاطلاع على بيانات سجل مساهماتهم مع ضمان حماية الخصوصية، ويؤكد مجلس الإدارة التزامه بتوزيع الأرباح بشكل عادل وشفاف، بما يدعم تحقيق قيمة مستدامة لكافة أصحاب المصلحة.

## منع تضارب المصالح

انطلاقاً من حرص مجموعة بنك الأردن على حماية مصالح المساهمين وكافة أصحاب المصلحة، وترسيخ مبادئ الحوكمة المؤسسية المستدامة، تم اعتماد سياسة خاصة بتعاملات الأطراف ذوي العلاقة وإدارة تعارض المصالح، بهدف تعزيز الشفافية والنزاهة والمساءلة على جميع المستويات.

وتتضمن هذه السياسة أطر رقابية واضحة تمنع استغلال المعلومات الداخلية أو النفوذ الوظيفي لتحقيق مكاسب شخصية، كما تحدد آليات التعامل مع المعاملات مع الأطراف ذوي العلاقة، وتوضح حالات تعارض المصالح المحتملة، إلى جانب إجراءات الإفصاح والإبلاغ عنها بشكل شفاف.

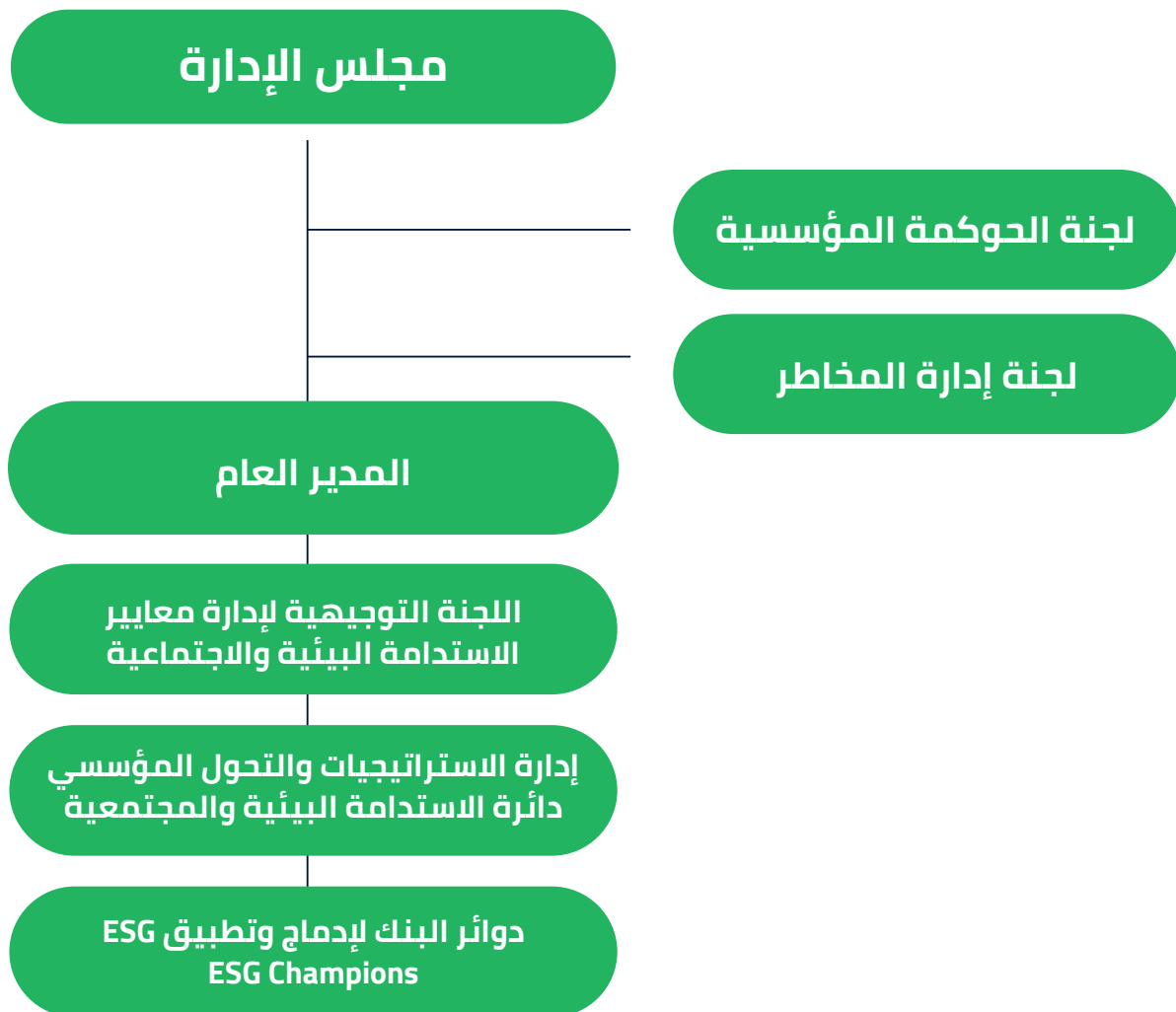
وتسهم هذه السياسة في تعزيز الامتثال لأفضل الممارسات في الحوكمة المؤسسية، وبناء الثقة مع أصحاب المصلحة، بما يدعم استدامة أعمال البنك على المدى الطويل.



تُعتبر الحوكمة الرشيدة والإدارة الفعالة للاستدامة من الركائز الأساسية لتحقيق التميز والاستدامة طويلة الأمد. ويعتمد البنك نهجاً شاملاً يهدف إلى ضمان أن جميع القرارات والإجراءات في مبادرات الاستدامة تتماشى مع أهداف التنمية المستدامة وقيم البنك، مع إشراف مباشر من مجلس الإدارة ولجانه المتخصصة، وانخراط جميع الإدارات التنفيذية.

يحرص البنك على التطوير المستمر لسياسات وأطر العمل، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وترسيخ ثقافة الامتثال والمسؤولية على جميع المستويات، بما يعزز قدرة البنك على إحداث أثر إيجابي ومستدام لأصحاب المصلحة والمجتمع.

### هيكل الحوكمة الاستدامة في بنك الأردن



يدعم مجلس الإدارة عمله من خلال عدد من اللجان المتخصصة التي تعزز الشفافية، المساءلة، وترسيخ ثقافة الاستدامة. وتشمل هذه اللجان: لجنة الحوكمة المؤسسية، التي تعنى بوضع الأطر العامة للحوكمة والإشراف عليها بما يشمل ذلك من مواضيع الاستدامة البيئية والاجتماعية، حيث يتم مناقشة مواضيع الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) من خلال لجنة الحوكمة المؤسسية، بصفتها الجهة المسؤولة عن الإشراف على تطبيق أفضل ممارسات الحوكمة، واعتماد السياسات ذات العلاقة، بما يعزز الشفافية ويحفظ مصالح أصحاب العلاقة.

كما تعمل لجنة التدقيق على مراجعة التقارير المالية وضمان النزاهة والشفافية. أما لجنة إدارة المخاطر فهي تتولى تحديد وتقييم ومتابعة مختلف أنواع المخاطر. وتقوم لجنة الامتثال بضمان الالتزام التام بجميع التشريعات والأنظمة، وتقوم لجنة الترشيح والمكافآت بدعم مجلس الإدارة وتقديم المشورة له فيما يتعلق بمسائل الترشيح والمكافآت. وتعمل هذه اللجان بتكامل وتواصل مستمر مع الإدارة التنفيذية، وتقدم توصياتها لمجلس الإدارة بصورة دورية حول الأداء والتطوير المؤسسي المستقبلي.

ولمزيد من المعلومات عن مهام لجان مجلس الإدارة يمكنكم الاطلاع على ذلك من خلال [دليل الحوكمة المؤسسية المنشور على الموقع الإلكتروني للبنك](#).

هذا وقام البنك بالعام 2025 على إنشاء لجنة توجيهية متخصصة على مستوى الإدارة التنفيذية "اللجنة التوجيهية لإدارة معايير البيئة والمجتمع والحوكمة" لضمان الإشراف المؤسسي الفاعل على خطط الاستدامة وتنفيذ السياسات ذات العلاقة. وواصل البنك العمل على سياسات رئيسة مثل سياسة الاستدامة البيئية والاجتماعية (ESG)، وسياسة المسؤولية الاجتماعية (CSR)، ورسالة الاستدامة (ESG Statement) الخاصة بالبنك، إلى جانب العمل على تحديث عدد من السياسات بدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية وسيتم السير باعتمادها أصولياً.

## السياسات والأطر الناظمة

أقر البنك مجموعة من السياسات والأطر الناظمة التي تضمن تنفيذ مبادئ الحوكمة والاستدامة بشكل فعال، ومواءمة ممارساته مع التوجه الاستراتيجي والأهداف طويلة الأجل للبنك. من أهم هذه السياسات: سياسة معايير البيئة والمجتمع والحوكمة ESG، حيث تهدف هذه السياسة إلى تعزيز إدارة المخاطر والفرص المرتبطة بعوامل البيئة والمجتمع والحوكمة، بما في ذلك المخاطر المناخية، ودمجها ضمن عمليات اتخاذ القرار والحوكمة المؤسسية. كما تُحدد السياسة أدوار ومسؤوليات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في الإشراف والتنفيذ. وتم اعتمادها أصولياً من مجلس الإدارة.

كما قام مجلس الإدارة باعتماد دليل للحوكمة المؤسسية على مستوى المجموعة البنكية، ويولي البنك كل العناية اللازمة لممارسات وتطبيقات الحوكمة المؤسسية السليمة وبما يتوافق مع التشريعات التي تحكم أعمال البنوك وتعليمات البنك المركزي الأردني وأفضل الممارسات الدولية التي تضمنتها توصيات لجنة بازل حول الحوكمة المؤسسية للبنوك، إضافة لتطبيق متطلبات وتعليمات السلطات الرقابية في الدول الأخرى التي يعمل فيها. كما يلتزم مجلس الإدارة بتطبيق دليل الحوكمة المؤسسية بما يتوافق مع بيئة العمل المصرفي الأردني والأطر التشريعية والقانونية الناظمة لأعمال البنك، ويقوم البنك بنشر تقرير الحوكمة على موقعه الإلكتروني.

وفي إطار تعزيز منظومة الحوكمة والامتثال، يعتمد البنك مجموعة من السياسات الداعمة، من أبرزها سياسة الامتثال التي تحدد التزامات البنك تجاه التشريعات المحلية والدولية، وسياسة مكافحة الفساد والاحتيال التي تضع آليات واضحة للكشف والإبلاغ عن المخالفات، إضافة إلى سياسات الموارد البشرية التي تركز على تكافؤ الفرص، والتنوع، والصحة والسلامة المهنية في بيئة العمل، وسياسة تعارض المصالح والتعاملات مع ذوي العلاقة، والتي تحكم تعارض المصالح بكافة أشكالها بما فيها تلك التي تنشأ عن ارتباط البنك بالشركات داخل المجموعة البنكية، واعتماد الإجراءات اللازمة لضمان كفاية الضوابط والرقابة الداخلية لمراقبة الالتزام بهذه السياسة ومنع حصول تجاوزات عليها. وتخضع هذه السياسات لمراجعات دورية لضمان تحديثها المستمر ومواءمتها مع أفضل الممارسات العالمية.

هذا وواصل البنك خلال عام 2025 تنفيذ برنامج التحول المؤسسي نحو تطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية (ESG). وقد شكل هذا التوجه جزءاً محورياً من رؤية البنك لتطوير نموذج أعمال مستدام، قادر على تعزيز قدرته التنافسية واستقطاب الفرص الناشئة في قطاع التمويل المستدام. وفي هذا الإطار،



استكمل البنك خلال عام 2025 مراحل تأسيس نظام الإدارة البيئية والاجتماعية ESMS، الذي بدأ العمل عليه في الربع الرابع من عام 2024، بهدف دمج اعتبارات البيئة والمجتمع ضمن السياسات والإجراءات والعمليات التشغيلية واللائمائية للبنك. ويعد هذا النظام خطوة جوهرية نحو تبني نهج مؤسسي متكامل للاستدامة، يتيح للبنك تقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، وتحسين الأداء المؤسسي، وتلبية متطلبات الجهات الرقابية، إلى جانب بناء قدراته الداخلية وفق أفضل المعايير الدولية.

### دور مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في الاستدامة

يلعب مجلس الإدارة دوراً محورياً في ضمان دمج مبادئ الاستدامة البيئية والاجتماعية ضمن نموذج أعمال البنك، من خلال الإشراف والتوجيه الاستراتيجي، والتأكد من الإدارة الفعالة للمخاطر والفرص المرتبطة بالاستدامة. وفي إطار توجه البنك نحو ترسيخ الاستدامة كمبدأ مؤسسي، يطلع مجلس الإدارة بدور محوري في توجيه استراتيجية الاستدامة والمصادقة على السياسات والخطط ذات الصلة. كما يعمل البنك على تعزيز آليات المتابعة والرقابة، وتخصيص الموارد بكفاءة، بما يدعم تنفيذ مشاريع ومبادرات الاستدامة.

وعلى صعيد الإدارة التنفيذية، يجري تطوير آليات دمج متطلبات الاستدامة ضمن العمليات التشغيلية، إلى جانب تعزيز قنوات التقارير الدورية المرفوعة إلى مجلس الإدارة ولجانه المختصة. ويشكل هذا التوجه ركيزة أساسية لبناء ثقافة مؤسسية قائمة على الاستدامة، وتعزيز قدرة البنك على تحقيق أثر إيجابي ومستدام على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي. كما يعمل البنك على تعزيز قدرات إدارته التنفيذية في مجال الاستدامة حيث عمل على عقد ورشة تدريبية ESG Integration للإدارة التنفيذية من قبل شركة مختصة في مجال الحوكمة والاستدامة.

هذا وتقود اللجنة التوجيهية لإدارة معايير البيئة والمجتمع والحوكمة، الإشراف التنفيذي على تطبيق إطار الاستدامة (ESG Framework) في مجموعة بنك الأردن، وإعداد وتنفيذ الخطط والبرامج والمبادرات الخاصة بالاستدامة، ومراجعة سياسات ESG، وتنسيق العمل بين الإدارات التشغيلية لدمج معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية في عمليات وأنشطة البنك، وتقييم التقدم في المؤشرات، ومراجعة نتائج تحليل المخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ والاستدامة، ورفع التوصيات الدورية للإدارة العليا ومجلس الإدارة.

وبهدف دعم تطبيق ممارسات ومعايير الاستدامة في البنك قام البنك بتشكيل فريق ESG Champions (فريق أثر) من الإدارات المعنية، حيث يساهم الفريق في نشر الوعي، وتعزيز المشاركة في مبادرات الاستدامة، ومواءمة أهداف الإدارات مع توجهات الاستدامة، إضافة إلى دعم إعداد التقارير من خلال توفير البيانات اللازمة، بما ينسجم مع رؤية البنك واستراتيجيته.

وتتولى دائرة الاستدامة ضمن إدارة الاستراتيجيات والتحول المؤسسي بتوجيه إعداد استراتيجية الاستدامة، بالتنسيق مع الإدارات المعنية، وضمان مواءمتها مع استراتيجية مجموعة بنك الأردن الشاملة، بما يعزز تكامل ESG ضمن خطط التحول المؤسسي. كما تعمل على تطوير السياسات، وتنسيق تنفيذ البرامج والمبادرات بالتنسيق مع فريق ESG Champions، وإعداد التقارير والإفصاحات السنوية، ومتابعة تطبيق الإدارات بمتطلبات ESG، إضافة إلى مواءمة ممارسات البنك مع المعايير الدولية وأفضل الممارسات. كما عمل البنك على إدراج أهداف الاستدامة ضمن أهداف المدراء (BSC) لعام 2025.



## 2. الامتثال وأخلاقيات العمل

### الامتثال

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

إلى جانب ذلك، يحرص البنك على صون مبدأ الشفافية، ويخطر بموجبه البنك المركزي الأردني والهيئات المختصة بحدوث أي انتهاكات جوهرية أو مخالفات. وفي إطار ذلك، يحتفظ بنك الأردن بسجلات لجميع الحالات الموثقة، ويرسي بروتوكولات للتعامل مع الانتهاكات بمشاركة الدوائر المعنية مثل دائرة الامتثال ودائرة الموارد البشرية ودائرة التدقيق الداخلي. علاوة على ذلك، تطلع لجنة التدقيق ومجلس الإدارة بمهمة الإشراف على هذه الانتهاكات واتخاذ الإجراءات المناسبة إزالتها، حسب ما يقتضيه الأمر.

وتماشياً مع ميثاق السلوك المهني لدينا، نحرص حرصاً كبيراً على التعامل مع بيانات العملاء بعدالة وشفافية، ونسعى دوماً إلى تطوير سياسة الامتثال لدينا ومراجعتها بما يكفل ملاءمتها وفعاليتها. إضافة إلى ذلك، طبقاً لسياسة الإبلاغ عن المخالفات (Whistle Blowing) لتشجيع الإبلاغ عن أي مخالفات أو شبهات، حيث نرفق عنوان البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ عن المخالفات في القسم المخصص للإبلاغ عن الخروقات في موقعنا الإلكتروني لضمان تمكين جميع الجهات المعنية من الإبلاغ عن الشبهات بسهولة ويسر. ونترك للبلغين عن المخالفات حرية الاختيار ما بين إخفاء هويتهم أو الكشف عنها حرصاً منا على احترام استقلاليتهم.

لا يوجد أي حالات عدم امتثال للقوانين واللوائح  
أو أي عقوبات غير نقدية في آخر ثلاثة أعوام



وحرصاً على تحقيق الأهداف المرجوة من وظيفة الامتثال وضبطها بشكل يحفظ حقوق البنك فإن دائرة الامتثال تتولى وضع الإدارة العليا ومجلس الإدارة بالواقع الفعلي للبيئة الرقابية للبنك أولاً بأول ومن خلال التقارير الدورية التي يتم رفعها إلى لجنة الامتثال / مجلس الإدارة، بحيث تغطي تقارير الامتثال المحاور التالية وعلى مستوى المجموعة البنكية:

- محور توثيق العلاقة مع الجهات الرقابية والذي يتضمن الإجراءات المتخذة بخصوص التعاميم والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية والإجراءات المتخذة من الجهات والدوائر المعنية لتلبية متطلبات هذه المتطلبات الرقابية.
- محور النصح والإرشاد متضمناً الإجراءات المتخذة فيما يتعلق بالتدريب ومراجعة إجراءات العمل وتقييم المنتجات وقنوات تقديم الخدمة والمشاركة في ورش عمل ملفات المخاطر.
- محور إجراءات التحقق من الامتثال ويتضمن:

1. محور الإفصاحات الدورية.

2. محور حالات عدم الامتثال.

- الإجراءات الاستباقية لتلافي مخاطر الامتثال

هذا وتجتمع لجنة التدقيق / مجلس الإدارة مرة واحدة في السنة على الأقل مع مدير الامتثال دون حضور أي من أعضاء الإدارة التنفيذية العليا لغايات الاطلاع على الإجراءات التي تتخذها دائرة الامتثال لغايات تلبية متطلبات الامتثال على مستوى المجموعة البنكية وتقوم لجنة التدقيق برفع تقييمها لهذه الإجراءات لمجلس الإدارة.

## مكافحة الجرائم المالية (مكافحة غسل الأموال)

يؤدي بنك الأردن دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الأردني واقتصادات الدول التي يعمل فيها، ويولي أهمية خاصة لتعزيز أمن ورفاه المجتمعات التي يعمل فيها. وانطلاقاً من هذا الدور، يُدرك البنك تماماً التحديات التي تفرضها جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب على استقرار الاقتصاد الوطني والأسواق المالية الإقليمية.

وتُعد ثقة المستثمرين في النظام المالي مرهونة بمدى فعالية البنوك في تبني إطار متكامل لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومن هذا المنطلق يلتزم بنك الأردن بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية في هذا المجال. وقد وضع البنك سياسات متكاملة مثل سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وسياسة قبول العملاء، لضمان الامتثال التام للمتطلبات التنظيمية وتقليل مخاطر الجرائم المالية.

وفي إطار تعزيز منظومة الرقابة، يعتمد البنك نظاماً آلياً متقدماً لمراقبة المعاملات المالية على حسابات العملاء، لرصد مؤشرات الاشتباه المرتبطة بغسل الأموال أو تمويل الإرهاب. يعمل هذا النظام على تحليل بيانات التحويلات وحركات العملاء استناداً إلى مبدأ "اعرف عميلك"، مما يتيح الكشف المبكر عن الأنشطة المشبوهة والتبليغ عنها للجهات المختصة.

وفي إطار التحول الرقمي وتعزيز كفاءة إجراءات العناية الواجبة، واصل البنك خلال عام 2025 التوسع في الاعتماد على المسارات الآلية لفتح الحسابات وتحديث بيانات العملاء على مستوى المجموعة البنكية، بما يساهم في تعزيز جودة البيانات ودقة تصنيف العملاء وفق مستويات المخاطر المعتمدة. كما ساهمت هذه المسارات في رفع كفاءة عمليات التحقق والمتابعة المستمرة، وتعزيز فعالية إجراءات التعرف على العميل والعناية الواجبة، إضافة إلى تحسين عمليات الفحص الآلي المرتبطة بالعقوبات والقوائم الرقابية ومؤشرات الاشتباه.

وشملت هذه الجهود تطوير الضوابط الرقابية المرتبطة بالمسارات الرقمية وربطها بالأنظمة المركزية المعتمدة، بما يدعم توحيد إجراءات الامتثال والحد من مخاطر التباين في التطبيق بين مختلف قنوات تقديم الخدمة. كما عمل البنك على تعزيز أدوات المراقبة والتحليل الخاصة بالحسابات المفتوحة أو المحدثة من خلال القنوات الإلكترونية، بما يضمن استمرارية المتابعة ورفع كفاءة اكتشاف الأنشطة غير الاعتيادية ضمن نهج قائم على تقييم المخاطر.

وخلال عام 2025، واصل البنك جهوده في تطوير وتعزيز البنية التحتية للامتثال ومكافحة الجرائم المالية، حيث تم العمل على تحديث الأنظمة الآلية الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما ينسجم مع أفضل الممارسات العالمية وتوجيهات البنك المركزي الأردني، إضافة إلى تعزيز الخصائص التحليلية القائمة على دراسة سلوك الحركات المالية وأنماط استخدام الحسابات، بما ساهم في رفع كفاءة عمليات الرصد والتحليل وتحسين فعالية إدارة التنبيهات المرتبطة بالاشتباه.

كما يجري البنك تقييماً ذاتياً سنوياً لمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار التسليح، استناداً إلى منهجية معتمدة من مجلس الإدارة ووفقاً لتوصيات مجموعة وولفسبرغ، ويشمل هذا التقييم كافة مواقع تواجد البنك وتحليل المخاطر على مستوى العملاء، والمناطق الجغرافية، والمنتجات والخدمات، وقنوات تقديمها. وقد أظهرت نتائج تقييم عام 2025 استمرار فعالية البيئة الرقابية وعدم وجود مخاطر جوهرية خارجة عن السيطرة.

وفي ذات السياق، واصل البنك تعزيز برنامج الامتثال للعقوبات الدولية من خلال تطوير الأنظمة الآلية، وتحديث السياسات والإجراءات، وتوفير الموارد البشرية المؤهلة، بما يدعم نهج البنك القائم على إدارة المخاطر والامتثال للمتطلبات الوطنية والدولية، بما في ذلك الالتزام بقرارات مجلس الأمن الدولي والجهود الرامية لمنع انتشار أسلحة الدمار الشامل.

وإدراكاً من بنك الأردن بأن الشفافية والمساءلة تشكّلان ركيزتين أساسيتين في مكافحة الفساد والاحتيال والرشوة، فقد اعتمد البنك مجموعة من السياسات والضوابط الرقابية، بما في ذلك سياسة الإنذار المبكر، وسياسة مكافحة الاحتيال والفساد، وميثاق السلوك المهني، والتي تحظر جميع أشكال الفساد والرشوة وتؤكد الالتزام بالقوانين والتعليمات الرقابية وأفضل الممارسات الدولية.

وفي هذا الإطار، أنشأ البنك وحدة متخصصة ضمن دائرة الامتثال لإدارة مخاطر الاحتيال والفساد، تتولى تطوير وتطبيق الأطر الرقابية والسياسات والإجراءات ذات العلاقة، بما يعزز من حماية البنك ورفع مستوى الشفافية والنزاهة المؤسسية. ويستند برنامج إدارة مخاطر الاحتيال والفساد إلى منظومة رقابية متكاملة تشمل ما يلي:

- سياسة مكافحة الاحتيال والفساد على مستوى المجموعة والمعتمدة من قبل مجلس الإدارة، مع مراجعتها وتحديثها بشكل دوري.
- كوادر بشرية مؤهلة ومتخصصة في مجالات الامتثال ومكافحة الاحتيال والجرائم المالية.
- أنظمة آلية متقدمة لرصد وتحليل مؤشرات الاشتباه المتعلقة بالحركات المالية والمعاملات على حسابات العملاء والموظفين.
- ضوابط رقابية على الأنظمة والصلاحيات تشمل مبدأ فصل المهام والرقابة الثنائية، بما يحد من مخاطر إساءة الاستخدام أو تضارب المصالح.
- قنوات للإبلاغ عن المخالفات (Whistleblowing) تضمن سرية البلاغات وحماية المبلّغين، مع رفع تقارير دورية إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة حول الحالات والإجراءات المتخذة بشأنها.
- مراجعات دورية وتقييمات مستمرة لفعالية الضوابط الرقابية وإجراءات مكافحة الاحتيال والفساد، بما ينسجم مع المتطلبات الرقابية وأفضل الممارسات الدولية.

### التحقق الذاتي وتحسين النظام

تضطلع دائرة الامتثال في بنك الأردن بدور محوري في كشف ومعالجة أي حالات احتيال محتملة أو مؤكدة، وذلك من خلال التنسيق مع دائرة مخاطر العمليات عند رصد أي ثغرات رقابية أو حالات عدم امتثال للإجراءات المعتمدة. وفي هذا الإطار، يجري حالياً العمل على تحديث ملف مخاطر الاحتيال الخاص بدائرة الامتثال على مستوى البنك من قبل دائرة مخاطر العمليات، كجزء من نهج مستمر لتقوية منظومة الرقابة الداخلية.

ويعقب عملية التحديث هذه قيام دائرة مخاطر العمليات بمراجعة فعالية الإجراءات الرقابية القائمة، مع اتخاذ ما يلزم من تعديلات على سجل المخاطر وملفاتها، بما يضمن بيئة رقابية متينة ومتكاملة. ومن الجدير بالذكر أن عام 2025 لم يشهد أية حالات موثقة لعدم الامتثال داخل البنك، مما يعكس التزام المؤسسة بثقافة الامتثال والشفافية.

ووفقاً للخطة المعتمدة في مجال الامتثال، يخضع ملف مخاطر الاحتيال لمراجعة دورية مرة واحدة على الأقل سنوياً، بالتعاون مع دائرة مخاطر العمليات ودائرة التدقيق الداخلي. وتشمل هذه المراجعة فحص مدى موافقة السياسات والإجراءات مع المتطلبات التنظيمية، وإجراء فحوصات رقابية وتحديث الملف عند الحاجة. كما تقوم دائرة التدقيق الداخلي بإجراء تقييم شامل لإجراءات الرقابة المتعلقة بمخاطر الاحتيال، وترفع نتائج التقييم والتوصيات إلى لجنة التدقيق لتعزيز منظومة الرقابة والمتابعة.

في ذات السياق، تتابع دائرة الامتثال تقييم المخاطر المحتملة في المنتجات المصرفية وقنوات تقديم الخدمات، وتشارك في ورش العمل المتخصصة بمراجعة الضوابط الرقابية، وذلك بهدف دعم تطوير الإجراءات الوقائية وضمان استمرارية التحسين في آليات الحد من المخاطر.

### الإنذار المبكر Whistleblowing

انطلاقاً من رؤيتنا ورسالتنا وقيمنا المتمثلة في الالتزام، والشفافية، والنزاهة والعدالة والتي تجسد تميزنا في القطاع المصرفي، فإننا نسعى من خلال تبني سياسة الإنذار المبكر إلى المحافظة على تطبيق هذه القيم على أرض الواقع تحقيقاً للأهداف التالية:

- حماية البنك من المخاطر المالية والقانونية ومخاطر السمعة والمحافظة على سمعة البنك من خلال الاستشعار بالمخاطر قبل حدوثها؛ دق ناقوس الخطر (أو تفاقم آثارها).
- تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي ممارسات تخرج عن إطار المبادئ التي تبناها البنك ضمن ميثاق السلوك المهني والتأكيد على أن البنك يوفر قناة لكافة الموظفين وأصحاب المصالح للإبلاغ عن كافة الأعمال والممارسات والأنشطة غير السليمة.
- التأكيد على أن البنك يوفر الحماية للأشخاص الذين يبلغون بحسن نية عن أي خرق أو انحراف عن أسس العمل المصرفي السليم من أي انتقام أو عقوبة.

• تشجيع الموظفين لممارسة كافة الأعمال المناطة بهم بأعلى معايير الشفافية والنزاهة والإنتاجية.

• تعزيز الالتزام بمبادئ ميثاق السلوك المهني وتعزيز إجراءات البنك في مكافحة الفساد والاحتيال.

هذا وتقوم دائرة الامتثال برفع التقارير لمجلس الإدارة عن حالات الإبلاغ التي تمت من خلال whistleblowing موضع فيها إجراءات التحقيق والتصعيد التي تم اتخاذها.

### التدريب ورفع مستوى الوعي

تُعقد دورات تدريبية مستمرة للموظفين على جميع المستويات بشأن الامتثال وسياسات وإجراءات مكافحة الفساد وغسل الأموال ومكافحة الإرهاب وإدارة المخاطر، بهدف إدامة الوعي ورفع مستواه بما يُفضي في نهاية الأمر إلى المساعدة في الكشف عن أنشطة الاحتيال، علاوة على ذلك، تعمل دائرة الامتثال على إعداد إطار شامل ومحدث للمخاطر للحد من مخاطر الاحتيال وتُنفذ ورش عمل مع الدوائر المعنية. ويدير البنك مجموعة متنوعة من برامج التدريب.

جدول البرامج التدريبية المتعلقة بالامتثال / ملحق رقم (5)

### إدارة شكاوى العملاء - الشفافية والتواصل الفعال

شهد عام 2025 ارتفاع عدد الشكاوى الواردة بنسبة 52% مقارنة بعام 2024، حيث تم تصنيف ما نسبته 80% من الشكاوى المعالجة ضمن الشكاوى منخفضة المخاطر، والتي ارتبطت بشكل رئيسي بعدم كفاية وعي بعض العملاء بشروط وأحكام المنتجات والخدمات أو عدم انطباق شروط الخدمة عليهم. وفي هذا الإطار، واصل البنك جهوده في تعزيز الثقافة والوعي المالي والمصرفي من خلال توضيح الشروط والأحكام، وتبسيط العقود والنماذج، ونشر الرسائل التوعوية عبر القنوات الرقمية ووسائل التواصل المختلفة.

أما الشكاوى متوسطة المخاطر، والتي شكلت 20% من إجمالي الشكاوى المعالجة، فقد تم التعامل معها من خلال اتخاذ إجراءات تصحيحية وتحسينات تشغيلية شملت تعزيز الضوابط الرقابية، وتحسين إجراءات العمل، ومعالجة الملاحظات المرتبطة بالقنوات الرقمية، إلى جانب تنفيذ برامج توعوية دورية للموظفين بهدف الحد من تكرار الشكاوى وتحسين جودة الخدمة.

ويعتبر تأسيس وحدة معالجة شكاوى العملاء كجهة رقابية تابعة لدائرة الامتثال مؤشراً على الأهمية التي يوليها بنك الأردن فيما يتعلق بتعامله مع العملاء بعدالة وشفافية؛ حيث يؤمن بنك الأردن أن شكاوى العملاء تعتبر أداة هامة جداً لرصد أي تجاوزات في سياسات وإجراءات البنك تارةً، وتارةً أخرى فرصة للتحسين والتطوير من خلال استقبال الشكاوى وتحليلها والوقوف على أسبابها ومعالجة أي خلل قد تسبب في شكوى العميل.

مع عدم إغفال دور شكاوى العملاء في تحسين جودة الخدمة المقدمة من خلال التنسيق بين وحدة شكاوى العملاء ووحدة جودة الخدمة لغايات إيجاد المعالجة المناسبة وال حلول الجذرية لشكاوى العملاء، وكذلك من خلال التقارير الدورية التي ترفعها وحدة شكاوى العملاء لوحدة جودة الخدمة، وكافة الجهات المعنية بخدمة العملاء/ أو تنفيذ معاملات وطلبات عملاء البنك.



48.96% من إجمالي الشكاوى الواردة  
تم حلها في عام 2025 خلال  
مدة (5) أيام عمل



تتيح للعملاء قنوات عدة لتقديم  
شكاوى عن المشاكل/التحديات  
التي يواجهونها

### 3. إدارة المخاطر والأمن السيراني

#### إدارة المخاطر والمرونة

تُصنّف إدارة المخاطر والمرونة المؤسسية كأحد الموضوعات الجوهرية لبنك الأردن، نظراً لتأثيرها المباشر على الاستقرار المالي، واستمرارية الأعمال، وحماية حقوق المودعين والمساهمين، وتعزيز الثقة في القطاع المصرفي. ويعتمد البنك إطاراً متكاملًا لإدارة المخاطر يتمشى مع تعليمات الجهات الرقابية في الدول التي يعمل فيها وأفضل الممارسات الدولية، ويغطي مختلف أنواع المخاطر، بما في ذلك: مخاطر الائتمان، مخاطر التشغيل، مخاطر السوق والسيولة، مخاطر أمن وحماية المعلومات، مخاطر الامتثال. كما يدرك البنك أهمية دمج المخاطر البيئية والاجتماعية، بما في ذلك المخاطر المرتبطة بالتغير المناخي بما يشمل المخاطر الانتقالية والمخاطر المادية، والعمل على تطوير أدوات قياسها وتحليل تأثيرها على المحفظة الائتمانية، ودمجها ضمن إطار المخاطر المؤسسية للبنك. حيث يجري العمل على تحديث وتطوير الأطر والسياسات الخاصة بإدارة المخاطر وفقاً لأفضل الممارسات. كما يعتمد البنك إطاراً واضحاً لشهية المخاطر يتم إقراره من مجلس الإدارة، ويستخدم في تحديد الحدود المقبولة للمخاطر ومتابعة الالتزام بها على مستوى وحدات الأعمال.

#### إطار الحوكمة وإدارة المخاطر

تخضع منظومة إدارة المخاطر لإشراف مباشر من مجلس الإدارة من خلال اللجان المنبثقة عنه، بما يضمن استقلالية دائرة إدارة المخاطر وفعالية الرقابة الداخلية. ويقوم البنك بتطبيق نموذج خطوط الدفاع الثلاثة لضمان وضوح الأدوار والمسؤوليات، وتعزيز ثقافة المساءلة وإدارة المخاطر على مستوى المؤسسة. حيث يمثل خط الدفاع الأول الإدارات التشغيلية ووحدات الأعمال، فهي المسؤولة عن تحديد المخاطر المرتبطة بأنشطتها، وتطبيق الضوابط اللازمة، والالتزام بالحدود المعتمدة، إضافة إلى رفع التقارير حول أي تجاوزات أو مخاطر محتملة. أما خط الدفاع الثاني، والمتمثل في إدارة المخاطر، فيتولى وضع الأطر والسياسات والحدود بما يتماشى مع شهية المخاطر المعتمدة، إلى جانب مراقبة التزام وحدات الأعمال بهذه الحدود ورفع التقارير للإدارة العليا ومجلس الإدارة. كما يقوم بقياس ومتابعة المخاطر بشكل دوري باستخدام مؤشرات كمية وتقارير دورية تُرفع للإدارة العليا ومجلس الإدارة. في حين يشكل التدقيق الداخلي خط الدفاع الثالث، حيث يقدم تأكيداً مستقلاً حول فعالية أنظمة الحوكمة وإدارة المخاطر والضوابط الداخلية، بما يدعم مجلس الإدارة في ممارسة دوره الرقابي.

كما يتم إجراء مراجعات دورية للسياسات والإجراءات، وتنفيذ اختبارات الأوضاع الضاغطة وتحليلات سيناريوهات لقياس قدرة البنك على تحمل الصدمات الاقتصادية والمالية، بما يعزز جاهزيته للتعامل مع الظروف غير المتوقعة.

#### دمج الاستدامة في إدارة المخاطر

خلال عام 2025، وضمن إطار ESG المعتمد، بدأ البنك بالعمل على دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن سياسات وأطر العمل على مستوى إدارة المخاطر المؤسسية، لا سيما في منح الائتمان وإدارة علاقات العملاء والموردين، بما يساهم في الحد من التعرض للمخاطر طويلة الأجل وتعزيز جودة المحفظة الائتمانية. وشهد عام 2025 أيضاً تطبيق أول نموذج تجريبي لتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية لعملاء قطاع الشركات والتجارية ESRA، حيث قام البنك بجمع وتحليل بيانات مجموعة من العملاء وتصنيف مستوى تعرضهم للمخاطر البيئية والاجتماعية، باستخدام نماذج تحليلية تم تطويرها وتنفيذها بالتعاون مع إدارات المخاطر وقطاع الشركات والمؤسسات المالية، مما أسهم في تحديد فرص التمويل المستدام وتوجيهها نحو القطاعات الأكثر جاهزية.

وفي إطار تعزيز جاهزية البنك لمواجهة التحديات المرتبطة بتغير المناخ، يقوم البنك بدمج المخاطر المناخية ضمن اختبارات الأوضاع الضاغطة، مع التركيز على كل من المخاطر المادية والانتقالية التي قد تؤثر على الاستقرار المالي والاقتصادي. ويتبع البنك نهجاً استباقياً يهدف إلى تحليل آثار هذه المخاطر على استمرارية عملياته على المدى الطويل، مما يساعد في رصد الفجوات المحتملة وتعزيز القدرة على اتخاذ تدابير وقائية فعالة. من خلال هذا التوجه، يتمكن البنك من تقييم مدى جاهزيته للتعامل مع المشهد المتغير لتغير المناخ، وضمان مرونة واستدامة عملياته المالية في ظل التحولات المناخية المتسارعة.



يعتمد البنك إطاراً متكاملاً لإدارة استمرارية الأعمال وإدارة الأزمات، يشمل خططاً معتمدة لضمان استمرارية العمليات الحيوية، وأنظمة نسخ احتياطي واستعادة بيانات متقدمة، واختبارات دورية لقياس الجاهزية. كما يولي البنك أهمية خاصة لتعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات، ويواصل تطوير أدواته ومنهجياته انسجاماً مع متطلبات الحكومة الرشيدة والمتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية.

### 4. خصوصية البيانات والأمن السيبراني

نضع خصوصية بيانات عملائنا في صميم أولوياتنا، ونعاملها كأحد الثوابت الأساسية التي لا يمكن التهاون بها. وانطلاقاً من هذا الالتزام الراسخ، يحتل الأمن السيبراني مكانة متقدمة ضمن استراتيجية إدارة المخاطر، خاصة في ظل التحديات المتزايدة في البيئة الرقمية المتسارعة. ونعمل باستمرار على تعزيز منظومتنا الدفاعية من خلال اعتماد إجراءات أمنية متكاملة ومتعددة الطبقات، نواكب أفضل الممارسات العالمية، بهدف حماية أنظمتنا ومعلومات عملائنا من أي تهديدات إلكترونية محتملة.

ويؤمن بنك الأردن بأن الأمن السيبراني وحماية البيانات يشكلان عنصراً أساسياً في تعزيز الثقة الرقمية ودعم الاستدامة المؤسسية، حيث يسهم توفير بيئة رقمية آمنة وموثوقة في ضمان استمرارية الأعمال، وحماية مصالح العملاء، وتعزيز التحول الرقمي المستدام بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية وتطلعات أصحاب المصلحة.

يولي بنك الأردن أهمية قصوى لحماية خصوصية بيانات العملاء، في ظل بيئة رقمية متغيرة ومتسارعة. وانطلاقاً من هذا الوعي، يحرص البنك على تطبيق منظومة دفاعية متكاملة ومتعددة المستويات لمواجهة التهديدات السيبرانية، وضمان أعلى مستويات الأمان المعلوماتي. ويستند البنك في حماية بيانات العملاء إلى سياسة خصوصية شاملة، إلى جانب سياسة لاستخدام ملفات تعريف الارتباط، يتم نشرهما بوضوح على الموقع الإلكتروني.

كما يلتزم البنك بتضمين هذه السياسات في تطبيق الهاتف المحمول ومنصة الخدمات المصرفية الرقمية للشركات، مع اعتماد إقرار رسمي تتم مشاركته مع العملاء عبر الفروع ومركز الخدمة الهاتفية. وتؤكد سياسة البنك على عدم استخدام بيانات العملاء لأغراض ثانوية دون الحصول على موافقة مسبقة، كما تتيح للعملاء ممارسة حقوقهم الكاملة فيما يتعلق ببياناتهم الشخصية، بما يضمن الشفافية ويحترم خصوصيتهم في جميع الأوقات.

تتولى دائرة أمن المعلومات في البنك مسؤولية إدارة الأمن السيبراني وتطبيق الإجراءات الأمنية، حيث تحظى باعتماد من عدة أطر ومعايير دولية مرموقة، من بينها معيار نظام إدارة أمن المعلومات (ISO 27001)، ومعيار حماية بيانات بطاقات الدفع (PCI DSS)، ومعيار SWIFT Customer Security Program لحماية نظام الحوالات العالمي SWIFT، إلى جانب الالتزام بمعايير دولية أخرى معنية بأمن المعلومات.

ويحرص البنك على الامتثال الكامل للمتطلبات التشريعية والتنظيمية في مجال حماية البيانات، بما يشمل اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، وقانون حماية البيانات الشخصية الأردني، واللائحة التنفيذية لنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى أي قوانين وتعليمات مماثلة في الدول التي يعمل فيها.

كما يحرص البنك على دمج متطلبات الأمن السيبراني وخصوصية البيانات ضمن إطار الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر، بما يضمن اتخاذ قرارات استراتيجية قائمة على تقييم مستمر للمخاطر الرقمية والتحديات السيبرانية الناشئة.

كما يلتزم البنك بتطبيق إطار عمل الأمن السيبراني الخاص بالقطاع المصرفي والصادر عن البنوك المركزية في الأسواق التي يعمل ضمنها، إلى جانب التزامه بإطار العمل الصادر عن المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST Cybersecurity Framework)، بما يعكس التزامه بحماية البيانات الحساسة، والتصدي للتهديدات السيبرانية، وتعزيز مستوى الأمان عبر عملياته كافة.

وخلال الفترة من عام 2023 وحتى 2025، لم يتم تسجيل أي حوادث جوهرية متعلقة باختراق أو تسرب البيانات، كما لم يتم استخدام أي من البيانات الشخصية لأغراض ثانوية، مما يؤكد التزام البنك الصارم بمعايير الخصوصية وحماية المعلومات السرية للعملاء والمستخدمين.



عدم تسجيل أية حالات لاستخدام  
البيانات الشخصية لأغراض ثانوية  
خلال نفس الفترة 2023 - 2025



عدم تسجيل أية انتهاكات  
للبيانات خلال الأعوام  
(2023 - 2025)

### إدارة خصوصية وأمن البيانات

تقوم دائرة أمن المعلومات في البنك بالإشراف على جميع الأنشطة المتعلقة بالأمن السيبراني، بدءاً من تطبيق الضوابط الأمنية، مروراً بمراجعة السياسات والإجراءات على نحو منتظم أو عند الحاجة، لضمان توافقها مع أحدث المستجدات والمعايير المعتمدة محلياً وعالمياً. وتلتزم الدائرة بتطبيق أعلى معايير الامتثال في مجال الأمن السيبراني، بما يضمن حماية الأنظمة المصرفية وبيانات العملاء الحساسة من أي تهديدات أو مخاطر محتملة. وفيما يتعلق بخصوصية البيانات ومنع الاحتيال، يلتزم البنك بتنفيذ نظام إبلاغ منظم يتيح لمجلس الإدارة الاطلاع المستمر والإشراف المباشر على فعالية التدابير الأمنية واستراتيجيات الحماية، مما يعزز من جودة الحوكمة ويرسخ منهج الشفافية والمسؤولية.

كما ينفذ البنك خطة استجابة شاملة للحوادث السيبرانية، تهدف إلى ضمان الجاهزية والتفاعل السريع والمنسق في حال وقوع أي خروقات أمنية. وتشمل الخطة إجراءات تصعيد واضحة لجميع الجهات المعنية، وتضمن التعامل الفوري مع الحوادث والحد من آثارها المحتملة. ويجري البنك بشكل دوري عمليات تدقيق داخلية وخارجية لتقييم كفاءة وفعالية الضوابط الأمنية المعتمدة، إلى جانب التعاون مع جهات من القطاعين العام والخاص لمواجهة التحديات المعقدة المرتبطة بإدارة وحماية البيانات.

ويحرص البنك على إبلاغ جميع الأطراف المعنية فوراً في حال حدوث أي خرق أمني، استناداً إلى خطة الاستجابة المعتمدة، بما يعكس التزامه بالشفافية ويعزز ثقة المتعاملين معه. كما يقوم البنك بإجراء تقييمات دورية للمخاطر السيبرانية، ويخضع لاختبارات اختراق وفحص ثغرات على مدار العام لضمان التحسين المستمر لمستوى الحماية. وفي إطار جهود مكافحة الاحتيال، يطبق البنك الضوابط والتعليمات الصادرة عن برنامجي Visa VRMg Mastercard EMC، بما يرسخ منظومة حماية قوية تتصدى للتهديدات المرتبطة بالاحتيال المالي.

وقد حققت دائرة أمن المعلومات خلال الفترة الماضية سلسلة من الإنجازات النوعية، من أبرزها تنفيذ مشاريع استراتيجية في مجال الأمن السيبراني، وتبني حلول وتقنيات متقدمة لحماية البنية التحتية الرقمية للبنك، ويُعد بنك الأردن من أوائل البنوك المحلية التي استثمرت بشكل فعال في تطوير منظومة الأمن السيبراني، بما يضمن حماية شاملة لبيانات العملاء واستمرارية الأعمال المصرفية بأعلى درجات الأمان.

ومن الجدير بالذكر أن بنك الأردن حصل على المركز الثاني بين البنوك والمؤسسات المالية المشاركة في التمرين التفاعلي لمحاكاة الهجمات السيبرانية، الذي نظمه البنك المركزي الأردني بتاريخ 10 أكتوبر 2024 من خلال فريق الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني للقطاع المالي والمصرفي (Jo-FinCERT). وقد هدف التمرين إلى تقييم جاهزية المؤسسات المالية وقدرتها على الاستجابة الفعالة واتخاذ القرارات المناسبة للتعامل مع التهديدات السيبرانية المحتملة التي قد تواجه القطاع المصرفي.

### المرونة الرقمية وإدارة المخاطر السيبرانية

يعمل البنك على تحديد مخاطر أمن البيانات من خلال منهجية متكاملة تشمل تصنيف البيانات بشكل منهجي، ورسم خرائط تدفق البيانات، وإجراء تقييمات دورية للثغرات، إلى جانب تطبيق آليات المراقبة المستمرة. ويتم تقييم هذه المخاطر بناءً على احتمالية حدوثها وتأثيرها المحتمل، حيث يتم توثيقها ضمن سجل المخاطر المؤسسي، بما يضمن متابعتها ومعالجتها بشكل فعال.

ويسهم هذا النهج الاستباقي في تعزيز مرونة البنك الرقمية ورفع مستوى الجاهزية للتعامل مع التهديدات السيبرانية المتطورة، بما يدعم استمرارية الأعمال ويحافظ على موثوقية الخدمات المصرفية.

وتُعالج المخاطر المحددة من خلال مجموعة من الضوابط الفنية والتنظيمية، تشمل إدارة صلاحيات الوصول، وتطبيق تقنيات التشفير، وأنظمة المراقبة والكشف، بالإضافة إلى اعتماد إعدادات وأنظمة أمنية. كما يحرص البنك على إجراء مراجعات دورية وإعادة تقييم مستمرة لضمان فعالية الضوابط المطبقة، وتعزيز مستويات الحماية، والامتثال للمتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية في مجال أمن المعلومات.

وتسهم هذه المنهجية في تعزيز حوكمة البيانات، ورفع مستوى موثوقيتها وسريتها، بما يدعم استمرارية الأعمال ويعزز ثقة أصحاب المصلحة.

### التدريب ورفع مستوى الوعي في الأمن السيبراني

يُولي بنك الأردن أهمية بالغة لنشر ثقافة الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية، انطلاقاً من التزامه بتوفير بيئة مصرفية آمنة وموثوقة لعملائه وموظفيه على حد سواء. وفي هذا السياق، يحرص البنك على رفع مستوى الوعي الأمني لدى موظفيه من خلال تنفيذ جلسات توعوية متخصصة، وتقديم برامج تدريبية سنوية تستهدف العاملين في مجالات الأمن السيبراني وخصوصية البيانات. كما يُعد تعزيز دائرة أمن المعلومات بكوادر مؤهلة تحمل شهادات مهنية متقدمة في هذا المجال، مؤشراً واضحاً على قدرة البنك على تحليل التهديدات، وتقييم المخاطر، وتطبيق التدابير الوقائية المناسبة لمواجهة الهجمات السيبرانية.

ويعتبر البنك العنصر البشري خط الدفاع الأول في مواجهة التهديدات السيبرانية، لذلك يواصل الاستثمار في تطوير الكفاءات ورفع مستوى الوعي الأمني من خلال برامج تدريبية متخصصة ومحاكاة للهجمات الإلكترونية وحملات توعوية دورية تستهدف الموظفين والعملاء على حد سواء.

واصل البنك تعزيز مستوى النضج السيبراني من خلال تنفيذ تقييمات دورية واختبارات اختراق ومراقبة أمنية مستمرة، بما يدعم رفع كفاءة الاستجابة وتقليل المخاطر التشغيلية المرتبطة بالأمن المعلوماتي.

2025	2024	2023	مؤشرات الأداء الرئيسية
2	3	3	معدل عدد الشهادات المهنية في مجال أمن المعلومات والاستمرارية والخصوصية التي حصل عليها الموظف الواحد

إلى جانب ذلك، يتواصل البنك مع عملائه بشكل استباقي عبر الرسائل النصية القصيرة، لتوعيتهم بالمخاطر الرقمية وتزويدهم بإرشادات تساعد على حماية بياناتهم، كما يواصل نشر محتوى توعوي متخصص عبر منصات التواصل الاجتماعي بهدف تعزيز الثقافة الأمنية لدى الجمهور العام والعملاء.

وبنظرة مستقبلية، يعمل البنك على تجديد شهادات الاعتماد لأهم المعايير العالمية في أمن المعلومات، مثل ISO 27001، وPCI DSS، وSWIFT CSF، ويواصل التزامه الكامل بتطبيق اللوائح والقوانين ذات الصلة بحماية البيانات، بما في ذلك اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، وقانون حماية البيانات الشخصية الأردني، واللائحة التنفيذية لنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية. ويؤكد هذا الالتزام سعي البنك المتواصل لتعزيز البنية التحتية للأمن السيبراني، وتقليل المخاطر المرتبطة به، وضمان الحفاظ على خصوصية البيانات ضمن أعلى مستويات الأمان.

كما يعمل البنك على تطوير قدراته في مجال الأمن السيبراني وحماية البيانات بما ينسجم مع استراتيجيته للتحول الرقمي والاستدامة، من خلال الاستثمار في التقنيات الحديثة، وتعزيز الحوكمة، ورفع جاهزية الأنظمة والكوادر البشرية، بما يضمن الحفاظ على ثقة العملاء وحماية البيانات وفق أعلى المعايير الدولية.

## 5. الشفافية والإفصاح

يولي بنك الأردن أهمية كبيرة لمبادئ الشفافية والإفصاح، باعتبارها ركيزة أساسية لتعزيز الثقة مع أصحاب المصلحة ودعم اتخاذ قرارات مبنية على معلومات دقيقة وموثوقة.

ويعتمد البنك إطاراً واضحاً للإفصاح ينسجم مع متطلبات الجهات الرقابية، بما في ذلك البنك المركزي الأردني وبورصة عمان، إلى جانب الالتزام بأفضل الممارسات الدولية. ويشمل الإفصاح معلومات مالية وغير مالية، بما في ذلك الأداء المالي، وإدارة المخاطر، والاستدامة، والحوكمة، من خلال تقارير دورية تشمل التقارير السنوية وتقارير الاستدامة، إضافة إلى الإفصاحات المنتظمة عبر الموقع الإلكتروني للبنك والمنصات الرسمية للجهات الرقابية.

وتخضع عمليات الإفصاح للمراجعة من قبل الجهات المعنية داخل البنك، بما في ذلك الإدارة التنفيذية ولجان مجلس الإدارة، لضمان دقة المعلومات واتساقها، بما يعكس التزام البنك بمبادئ النزاهة والمساءلة، إضافة إلى التقارير الصادرة عن المدققين الخارجيين بما يعزز الالتزام بمبادئ النزاهة والمساءلة.

كما يلتزم البنك بالإفصاح عن أي معلومات جوهرية وفقاً للمتطلبات التنظيمية ذات العلاقة، بما في ذلك تعليمات إفصاح الشركات المصدرة الصادرة عن هيئة الأوراق المالية.

ويواصل البنك تطوير مستوى الإفصاح، بما في ذلك الإفصاح عن المخاطر المناخية وقضايا الاستدامة، انسجماً مع المتطلبات التنظيمية وأفضل الممارسات الدولية.

كما أنه يتم تقييم فعالية ممارسات الإفصاح بشكل دوري من خلال مراجعة ملاحظات الجهات الرقابية وأصحاب المصلحة، بما يساهم في تعزيز دقة الإفصاحات وموثوقيتها.

**للاطلاع على مؤشرات الأداء الرئيسية للحوكمة راجع الجدول رقم (1) في قسم الأداء والإفصاحات**



# 04

## البعد الاجتماعي

موظفونا | 45

العملاء والمسؤولية المصرفية | 50

المجتمع والأثر الاقتصادي | 53



يعكس البعد الاجتماعي في بنك الأردن دور البنك كمؤسسة مالية مسؤولة لا تكتفي بتقديم الخدمات المصرفية، بل تسعى إلى توسيع أثرها الإيجابي على الموظفين والعملاء والمجتمعات المحلية وسلسلة التوريد. ويرتبط هذا القسم بالمواضيع الجوهرية الاجتماعية المعتمدة لعام 2025، وهي: التنوع والإنصاف والشمول، رفاه الموظفين والتوازن بين الحياة والعمل، جذب المواهب والاحتفاظ بها، حقوق الإنسان والممارسات العمالية الأخلاقية، ثقة العملاء وحمايتهم، الاستثمار المجتمعي ودعم التنمية المحلية، والشمول المالي وإتاحة الخدمات للجميع.

تعد القضايا الاجتماعية من الركائز الأساسية لاستدامة أعمال البنك، لأن جودة رأس المال البشري، وعدالة بيئة العمل، وثقة العملاء، وإتاحة الخدمات المصرفية، واستدامة العلاقات مع المجتمعات والموردين، جميعها عوامل تؤثر بشكل مباشر على قدرة البنك على النمو، وإدارة المخاطر، وتعزيز سمعته، والحفاظ على ثقة أصحاب المصلحة. ومن هذا المنطلق، يعمل بنك الأردن على إدارة أثره الاجتماعي من خلال سياسات وممارسات مؤسسية تستهدف تحقيق قيمة طويلة الأجل، وتعزيز الشمول، وحماية الحقوق، ودعم التنمية المحلية في الأسواق التي يعمل فيها.

## نهج البنك في إدارة المواضيع الاجتماعية الجوهرية

يدير بنك الأردن المواضيع الاجتماعية الجوهرية من خلال نهج مؤسسي يقوم على ربط الأثر الاجتماعي بالاستراتيجية العامة للبنك وإطار الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة. ويشمل هذا النهج تحديد الآثار الفعلية والمحتملة على الموظفين والعملاء والمجتمع والموردين، وتقييم أولوياتها ضمن عملية الأهمية النسبية، ثم ترجمتها إلى مبادرات وسياسات ومؤشرات أداء قابلة للمتابعة. كما يتم إشراك الإدارات المعنية، بما في ذلك الموارد البشرية، والخدمات المصرفية للأفراد، والقنوات الرقمية، وخدمة العملاء، والمشتريات، والمسؤولية الاجتماعية، لضمان أن تكون الاستدامة الاجتماعية جزءاً من العمليات اليومية وليس نشاطاً منفصلاً عنها.

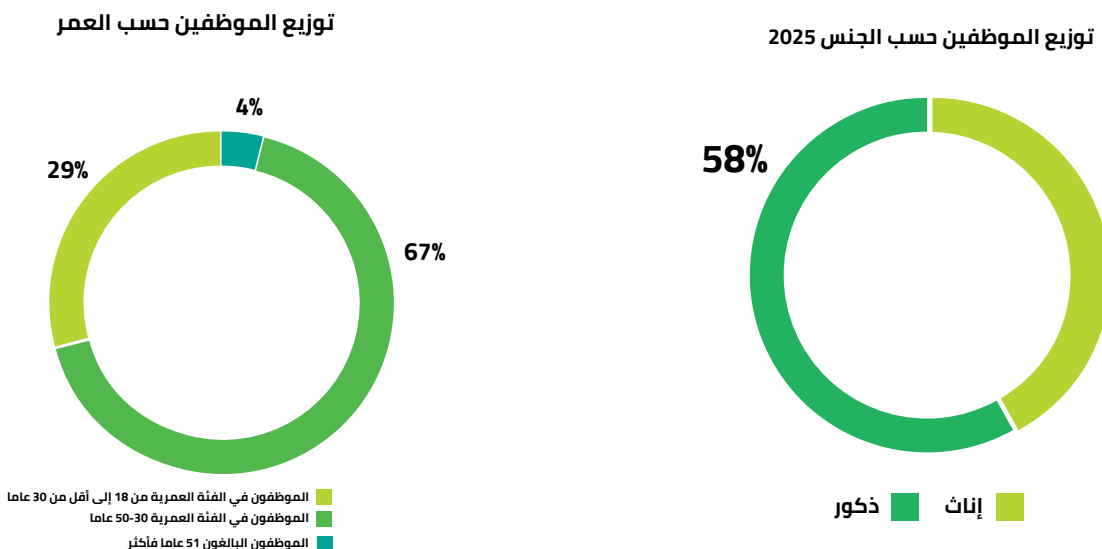
ويتكامل هذا النهج مع قنوات إشراك أصحاب المصلحة التي يستخدمها البنك لفهم توقعاتهم والاستجابة لها، بما في ذلك استطلاعات العملاء، وقنوات الشكاوى، والتواصل الداخلي مع الموظفين، والتواصل المباشر مع الموردين، والشراكات مع منظمات المجتمع المدني. وتستخدم مخرجات هذه القنوات في تطوير الخدمات، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز بيئة العمل، وتوجيه برامج الاستثمار المجتمعي نحو احتياجات فعلية قابلة للقياس.

## 1. موظفونا

يمثل موظفو بنك الأردن الركيزة الأساسية لتحقيق الاستراتيجية المؤسسية وتنفيذ التحول نحو نموذج أعمال أكثر استدامة. لذلك يواصل البنك الاستثمار في بيئة عمل قائمة على الكفاءة، وتكافؤ الفرص، والتطوير المهني، والصحة والسلامة، بما يعزز قدرة الموظفين على المساهمة في تحقيق أهداف البنك وخدمة العملاء والمجتمع بكفاءة ومسؤولية.

### تركيبة القوى العاملة

بلغ إجمالي القوى العاملة في بنك الأردن في عام 2025، 1,496 موظفاً. وتوزعت القوى العاملة بين 864 موظفاً من الذكور و632 موظفة من الإناث، بما يعكس استمرار البنك في الحفاظ على قاعدة بشرية متنوعة تدعم عملياته في مختلف المواقع والوظائف.





وتظهر بيانات عام 2025 أن الفئة العمرية من 31 إلى 50 عاما تشكل النسبة الأكبر من القوى العاملة، ما يعكس وجود قاعدة خبرات عملية ومهنية قادرة على دعم استمرارية الأعمال، في حين تمثل فئة الشباب جزءا مهما من هيكل الموظفين، بما يدعم تجدد المهارات واستدامة خطط التعاقب الوظيفي.

**جدول رقم (2) معلومات عن القوى العاملة في قسم مؤشرات الأداء.**  
**جدول رقم (3) مؤشرات دوران القوى العاملة في قسم مؤشرات الأداء**

### التنوع والإنصاف والشمول

يلتزم البنك بتوفير بيئة عمل عادلة وشاملة تقوم على تكافؤ الفرص وعدم التمييز، وتتيح للموظفين التطور وفق الكفاءة والجدارة. وخلال عام 2025، شكلت النساء 42.2% تقريباً من إجمالي القوى العاملة، وهو مؤشر مهم على حضور المرأة في رأس المال البشري للبنك. كما يدعم البنك مشاركة المرأة في مستويات الحوكمة العليا، حيث بلغت مشاركة النساء في عضوية مجلس الإدارة ما نسبته 18.2% خلال عام 2025.

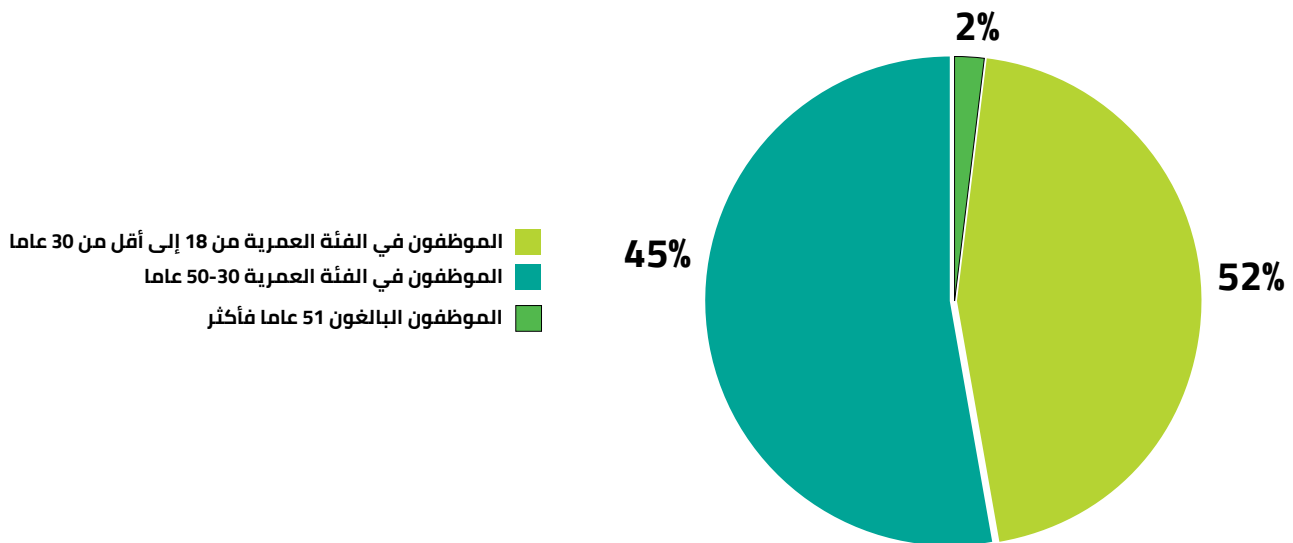
ويواصل البنك تعزيز ثقافة العمل القائمة على الاحترام والمهنية، من خلال سياسات وإجراءات الموارد البشرية، وقنوات التواصل الداخلي، وإتاحة الفرص التدريبية والتطويرية للموظفين دون تمييز. كما ترتبط ممارسات التنوع والشمول بموضوعات جوهرية أخرى مثل رفاه الموظفين، وجذب المواهب، وحقوق الإنسان والممارسات العمالية الأخلاقية، الأمر الذي يعزز التكامل بين إدارة رأس المال البشري وأولويات الاستدامة.

### جذب المواهب والاحتفاظ بها

يعمل بنك الأردن على استقطاب الكفاءات وتطويرها والمحافظة عليها من خلال بيئة عمل مستقرة، وبرامج تدريبية، وفرص للنمو المهني. وخلال عام 2025، بلغ عدد الموظفين الجدد 315 موظفاً، توزعوا بين 203 ذكور و112 إناث، وشملت التعيينات مختلف الفئات العمرية، بما يدعم احتياجات البنك التشغيلية والتوسعية.

ويواصل البنك استقطاب فئات عمرية متنوعة، مع تركيز واضح على فئتي الشباب وأصحاب الخبرة المهنية، بما يدعم توازن المهارات والقدرات داخل البنك. وتعد هذه المؤشرات جزءاً من متابعة البنك لاستدامة رأس المال البشري واستمرارية توفر الكفاءات المطلوبة لدعم النمو والتحول الرقمي وتطوير تجربة العملاء.

### توزيع الجدد حسب العمر



**جدول رقم (6) معلومات عن التعيينات في قسم مؤشرات الأداء.**

يواصل بنك الأردن تعزيز استثماره في رأس المال البشري باعتباره أحد المحركات الرئيسية لتحقيق الاستدامة المؤسسية، ويعد التدريب والتطوير أحد أهم أدوات البنك في رفع كفاءة الموظفين وتعزيز جاهزيتهم للتغيرات التنظيمية والتقنية والسوقية. وخلال عام 2025، بلغ إجمالي ساعات التدريب المقدمة للموظفين 34,340 ساعة تدريبية، توزعت بين 13,964 ساعة للذكور و20,376 ساعة للإناث. كما شملت البرامج التدريبية مختلف الفئات الوظيفية، من الإدارة العليا والإدارة الوسطى إلى الموظفين غير الإداريين، بما يعكس شمولية الاستثمار في تطوير القدرات.

ويعكس استمرار تقديم مستويات مرتفعة من ساعات التدريب اهتمام البنك ببناء القدرات الداخلية، ورفع كفاءة الموظفين في مجالات العمل المصرفي، والخدمة، والامتثال، والتحول الرقمي، والاستدامة. كما يدعم هذا الاستثمار قدرة البنك على مواكبة المتطلبات التنظيمية المتزايدة وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

وخلال عام 2025، واصل البنك تنفيذ مجموعة من البرامج والمبادرات النوعية التي تستهدف تطوير المهارات الفنية والسلوكية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، ودعم الابتكار المؤسسي. حيث تم الاستمرار في تنفيذ برامج بناء القدرات لدوائر الائتمان والشركات والمؤسسات المالية، إلى جانب تطوير برامج تأهيل الخريجين الجدد، بما يساهم في إعداد كوادر مصرفية مؤهلة قادرة على دعم نمو الأعمال واستدامتها.

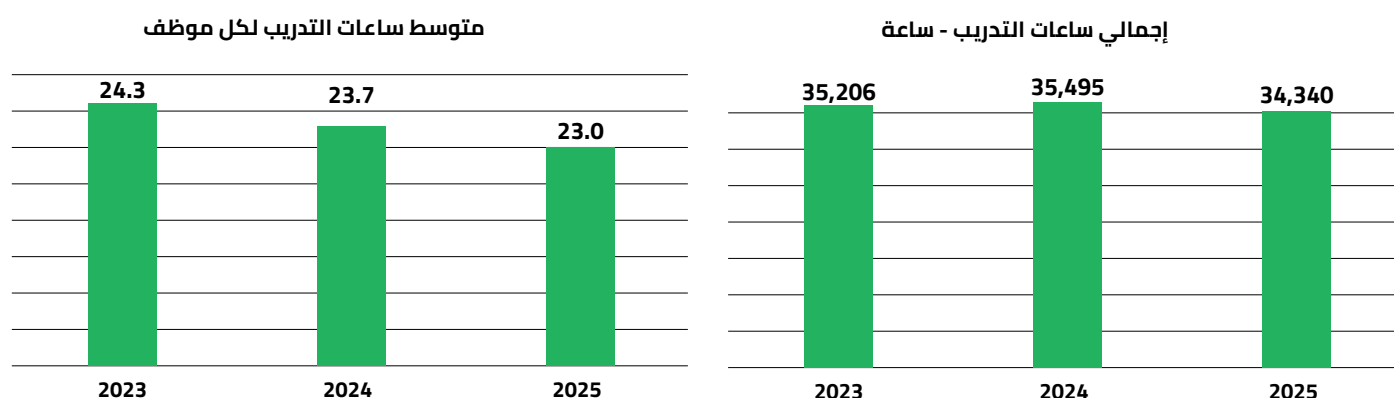
كما عمل على تنفيذ برنامج تدريبي مكثف استهدف خريجي الذكاء الاصطناعي وعلوم البيانات وهندسة البرمجيات، بهدف تأهيلهم لشغل وظائف مبتدئة في مجالات الجودة والحوكمة وإدارة البيانات المؤسسية. وتأتي هذه المبادرة دعماً لبناء كوادر مؤهلة وتعزيز التحول نحو مؤسسة قائمة على البيانات.

وعلى صعيد تطوير مهارات البيع وتجربة العملاء، استمر البنك في تنفيذ برنامج "أكاديمية البيع" الذي يهدف إلى تطوير مهارات موظفي الفروع. كما واصل البنك الاستثمار في تطوير قدرات المدربين الداخليين من خلال برامج تدريبية متخصصة في إعداد المواد التدريبية ومهارات العرض، بما يعزز نقل المعرفة داخل المؤسسة.

وفي إطار التزامه بتعزيز مفاهيم الاستدامة، حرص البنك على بناء قدرات موظفيه في مجالات الحوكمة البيئية والاجتماعية، والتمويل المستدام، وإدارة مخاطر التغير المناخي، من خلال المشاركة في ورش عمل ودورات تدريبية ومؤتمرات متخصصة، بما يدعم جاهزية البنك للامتثال للمتطلبات التنظيمية المتزايدة في هذا المجال.

كما واصل البنك تنفيذ برامج التعلم الإلكتروني التي تغطي مواضيع أساسية مثل الامتثال، ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والامتثال الضريبي، وإدارة مخاطر الاحتيال، والأمن السيبراني بما يضمن رفع مستوى الوعي والالتزام لدى الموظفين. كما واصل تنفيذ برنامج "جدارتي" الذي يركز على تطوير الكفاءات السلوكية وترسيخ القيم المؤسسية. ويخضع جميع الموظفين بشكل دوري لعمليات تقييم الأداء، والتي يتم من خلالها تحديد الاحتياجات التدريبية ووضع خطط تطوير فردية تساهم في تحسين مستويات الكفاءة والأداء.

ويستند إطار التعلم والتطوير في البنك إلى منظومة متكاملة تشمل استقطاب وتأهيل الموظفين الجدد، وإدارة الأداء، والتطوير الوظيفي، وتنمية القيادات، والتخطيط للتعاقد الوظيفي، بما يضمن استدامة الكفاءات القيادية وتعزيز جاهزية البنك لمواجهة التحديات المستقبلية.



جدول رقم (4) معلومات عن تدريب القوى العاملة في قسم مؤشرات الأداء.

## الصحة والسلامة ورفاه الموظفين

يحافظ بنك الأردن على بيئة عمل آمنة وصحية تدعم رفاه الموظفين واستمرارية الأعمال. وخلال عام 2025، بلغ إجمالي ساعات عمل الموظفين 2,760,120 ساعة، ولم يتم تسجيل أي حالات وفاة أو إصابات مهنية بين الموظفين، كما بلغ معدل الإصابات المهنية 0.0%. وتعكس هذه النتائج فعالية الإجراءات المتبعة للحد من المخاطر المرتبطة ببيئة العمل وتعزيز السلامة المهنية.

وحرصاً على ضمان صحة وسلامة موظفينا أثناء العمل، قمنا بتطبيق مجموعة من السياسات والإجراءات التي تُعنى بالسلامة المهنية، ونعمل على تعميمها بشكل دوري على جميع الموظفين لضمان وعيهم الكامل وقدرتهم على الاستجابة الفعالة في حالات الطوارئ.

وتتضمن جهودنا في هذا السياق خطة لاستمرارية الأعمال تُحدد الإجراءات الواجب اتباعها في حال وقوع الكوارث أو الأزمات، بالإضافة إلى خطة مخصصة للتعامل مع الزلازل، تهدف إلى تعزيز جاهزية الموظفين واستجابتهم في حال حدوثها.

وفي إطار تعزيز الوعي المجتمعي ورفع مستوى الجاهزية لدى الموظفين للتعامل مع مختلف الحالات الطارئة، فقد قام البنك بتعميم الإجراءات الواجب اتباعها في حال سماع صافرات الإنذار خلال أوقات الدوام في البنك. كما عمل البنك على تعميم إجراءات السلامة في ظل المباشرة بتنفيذ مشروع تحديث مبنى الإدارة العامة.

كما يربط البنك رفاه الموظفين بالتوازن بين الحياة والعمل، وجودة بيئة العمل، وإشراك الموظفين، وتوفير قنوات للتواصل والملاحظات. ويعد هذا التوجه جزءاً من إدارة البنك لموضوع رفاه الموظفين والتوازن بين الحياة والعمل كموضوع جوهري يؤثر على الإنتاجية والالتزام المؤسسي واستدامة الأداء. وفي هذا الإطار قام بنك الأردن بتنفيذ نظام الدوام من خلال الساعات المرنة Flexi Hour، ومنح ساعة راحة للحامل خلال فترة الدوام وطوال مدة الحمل، بالإضافة إلى منح ثلاث ساعات للمغادرة الشخصية المدفوعة خلال الشهر لمساعدة الموظفين على قضاء حوائجهم الأساسية وتحقيق التوازن بين العمل ومتطلبات الحياة الخاصة.

### جدول رقم (5) معلومات الصحة والسلامة في قسم مؤشرات الأداء.

#### التظلمات

يحرص بنك الأردن على توفير بيئة عمل قائمة على العدالة والشفافية والاحترام المتبادل، ويعتمد آليات واضحة تتيح للموظفين تقديم التظلمات أو الشكاوى المتعلقة ببيئة العمل أو الممارسات الإدارية أو أي سلوكيات قد تؤثر على حقوقهم الوظيفية. ويتم التعامل مع التظلمات بسرية وموضوعية من خلال الجهات المعنية، بما يضمن دراسة الحالات واتخاذ الإجراءات المناسبة وفق السياسات والتعليمات المعتمدة لدى البنك.

ويواصل البنك تعزيز ثقافة الحوار والتواصل الداخلي بما يساهم في معالجة الملاحظات بصورة فعالة والحد من تكرارها، إلى جانب متابعة الالتزام بالأنظمة والتعليمات الداخلية ذات العلاقة بحقوق الموظفين وبيئة العمل. كما يحرص البنك على توفير قنوات تواصل متعددة تتيح للموظفين إيصال آرائهم وملاحظاتهم، بما يعزز بيئة عمل قائمة على الثقة والمساءلة والاحترام المؤسسي.

تم معالجة وإغلاق 100% من الشكاوى الوظيفية المقدمة خلال عام 2025.

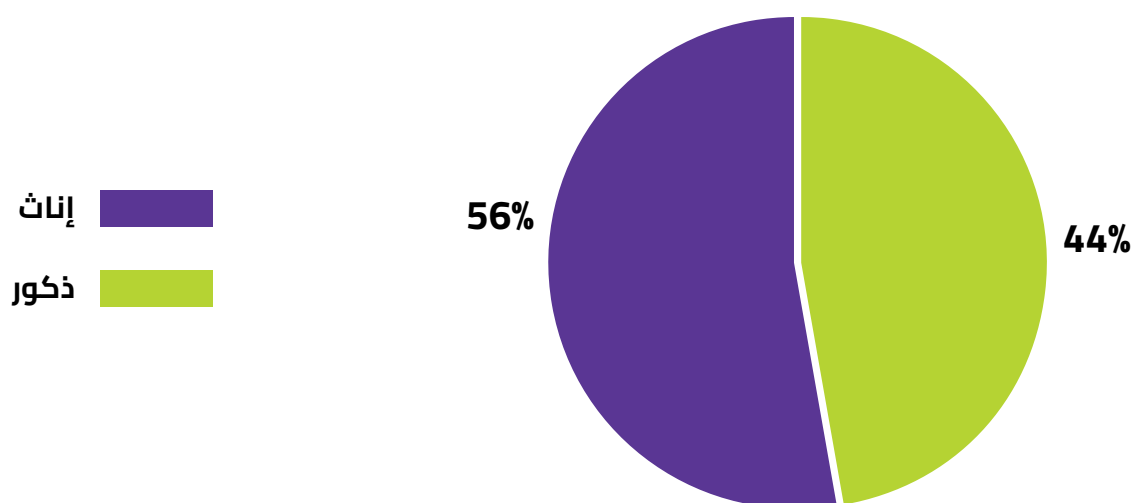
#### مزايا الموظفين وإجازة الوالدين

انطلاقاً من التزامه بتوفير بيئة عمل داعمة ومستقرة، يحرص بنك الأردن على تقديم مجموعة متكاملة من المزايا التي تساهم في تعزيز رفاه الموظفين وتحقيق التوازن بين الحياة المهنية والشخصية. وتشمل هذه المزايا التأمين الصحي، والتأمين على الحياة، والاشتراك في صندوق الادخار، والمزايا المرتبطة بالضمان الاجتماعي، إضافة إلى إمكانية الاستفادة من برنامج الرعاية الصحية المقدم من مؤسسة الحسين للسرطان، بما يعزز مستويات الحماية والدعم للموظفين وعائلاتهم.

كما يلتزم البنك بتطبيق سياسات تراعي احتياجات الأسرة والوالدين وفقاً لأحكام قانون العمل الأردني، حيث يمنح الموظفون الذكور إجازة أبوة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيام تبدأ من تاريخ ميلاد الطفل، فيما تمنح الموظفات إجازة أمومة مدفوعة الأجر لمدة 70 يوماً مع الحفاظ على كافة الحقوق والمزايا الوظيفية خلال فترة الإجازة. وخلال عام 2025، بلغ عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الوالدين 99 موظفاً، مقارنة بـ 42 موظفاً في عام 2024.

البيان	2023	2024	2025
عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الوالدين (ذكور وإناث)	42	99	113

### توزيع الموظفين المستفيدين من إجازة الوالدين 2025



### الموظفون من ذوي الإعاقة

يؤمن بنك الأردن بأهمية تعزيز بيئة عمل شاملة تضمن تكافؤ الفرص واحترام التنوع بين الموظفين، ويحرص على دعم دمج الأشخاص ذوي الإعاقة ضمن بيئة العمل بما ينسجم مع التشريعات المحلية والممارسات المؤسسية المسؤولة. ويعمل البنك على توفير بيئة عمل تراعي احتياجاتهم وتدعم مشاركتهم الفاعلة، إلى جانب تعزيز ثقافة الاحترام وعدم التمييز داخل المؤسسة.

كما يواصل البنك تطوير بنيته التحتية وخدماته بما يضمن سهولة الوصول واستخدام المرافق والخدمات المصرفية من قبل الأشخاص ذوي الإعاقة، سواء على مستوى الفروع أو القنوات المصرفية المختلفة، بما يعكس التزامه بمبادئ الشمول وإتاحة الخدمات لجميع فئات المجتمع.

### نسبة التوطين

يواصل بنك الأردن تعزيز مساهمته في دعم الاقتصاد الوطني وتنمية الكفاءات المحلية من خلال التركيز على استقطاب وتطوير الموارد البشرية المحلية، حيث بلغت نسبة الموظفين المحليين 99.5% من إجمالي القوى العاملة خلال عام 2025، بما يعكس التزام البنك بدعم سوق العمل المحلي والاستثمار في الكفاءات الوطنية. كما يحرص البنك على توفير فرص تدريب وتطوير مستمرة للموظفين المحليين بما يساهم في تعزيز جاهزيتهم المهنية وتطوير مساراتهم الوظيفية على المدى الطويل.

وبلغ إجمالي عدد القوى العاملة في البنك 1,496 موظفا خلال عام 2025، مقارنة بـ 1,499 موظفا في عام 2024. كما بلغ عدد الموظفين الجدد الذين تم تعيينهم خلال العام 315 موظفا، في إطار استمرار البنك في دعم استقطاب الكفاءات وتعزيز استدامة رأس المال البشري.

## 2. العملاء والمسؤولية المصرفية

يضع بنك الأردن العملاء في صميم أولوياته، ويعمل على تقديم خدمات مصرفية آمنة، موثوقة، سهلة الوصول، ومسؤولة. ويرتبط هذا المحور بموضوعين جوهريين رئيسيين هما: ثقة العملاء وحمايتهم، والشمول المالي وإتاحة الخدمات للجميع. كما يتقاطع مع التحول الرقمي، وحماية البيانات، والمسؤولية في التسويق والإفصاح عن المنتجات والخدمات. حيث يحرص بنك الأردن على تقديم حلول مالية متكاملة ومبتكرة تلبي احتياجات مختلف الشرائح، عبر منظومة من القنوات المصرفية التي تتميز بالكفاءة والمرونة وسهولة الوصول. ويواصل البنك تطوير تجربة العملاء من خلال تحسين منتجاته وخدماته بشكل مستمر، بما يتماشى مع تطلعاتهم المتغيرة، إلى جانب إطلاق مبادرات نوعية تساهم في تعزيز الشمول المالي ونشر الثقافة المالية في المجتمع.

وفي إطار توجيهه نحو التحول الرقمي، يواصل البنك الاستثمار في التقنيات المالية الحديثة لتقديم خدمات مصرفية أكثر سرعة وكفاءة، بما يعزز جودة الخدمة ويرتقي بتجربة العملاء. كما يولي البنك أهمية بالغة لأمن المعلومات وحماية بيانات العملاء، من خلال تطبيق أنظمة وضوابط أمنية متقدمة تتوافق مع أفضل المعايير والممارسات العالمية في مجال الأمن السيبراني، بما يضمن توفير بيئة مصرفية آمنة وموثوقة.

### الشمول المالي وإتاحة الخدمات للجميع

يواصل البنك توسيع قنوات الوصول إلى الخدمات المالية من خلال شبكة فروع ومصارفاته الآلية وقنواته الرقمية، مع التركيز على تحسين إتاحة الخدمات للفئات المختلفة، بما في ذلك الأشخاص ذوي الإعاقة والمناطق الأقل كثافة سكانية أو الأقل خدمة مصرفية. ويعكس ذلك دور البنك في دعم الشمول المالي وتعزيز قدرة الأفراد على الوصول إلى الخدمات المصرفية الأساسية بمرونة وكفاءة.

وتشير البيانات إلى أن البنك يمتلك 52 فرعاً مهيأً للأشخاص ذوي الإعاقة الحركية، إضافة إلى 96 جهاز صرف آلي مهيأً لهذه الفئة، و24 جهاز صرف آلي مهيأً للأشخاص ذوي الإعاقة البصرية. كما تضم شبكة البنك في الأردن 5 فروع و13 جهاز صرف آلي في مناطق ذات كثافة سكانية منخفضة أو محرومة اقتصادياً، بما يدعم وصول الخدمات إلى نطاق جغرافي أوسع، وإلى شرائح مختلفة من المجتمع بما فيها الفئات الأقل حظاً في الوصول إلى الخدمات المالية.

### دراسة حالة / الفرع المتنقل

ضمن جهود بنك الأردن لتعزيز الشمول المالي وتوسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية، قام البنك بتفعيل الفرع المتنقل كقناة مصرفية مرنة تستهدف الوصول إلى العملاء في مواقعهم، وخاصة في المناطق التي لا تتوفر فيها فروع للبنك أو التي تشهد تجمعات سكانية وتجارية أو شباكية أو صناعية. ويهدف الفرع المتنقل إلى تغطية أماكن تواجد العملاء في مواقع التجمعات الصناعية والمؤسسات الحيوية والشركات، إضافة إلى الجامعات والمدارس والفعاليات والمهرجانات والحملات التسويقية، ودعم الفروع عند الحاجة في حال وجود مشاكل تقنية.

يقدم البنك من خلال فرعه المتنقل، باقة متكاملة من الخدمات المصرفية الأساسية للعملاء الحاليين والمستهدفين بما فيها خدمات فتح الحسابات وخدمات الإيداع والسحب وتحويل الأموال وإصدار، أو تجديد أو تفعيل أو إيقاف البطاقات وطباعة كشوفات الحسابات ودفع الفواتير عبر أنظمة الدفع الإلكتروني، فضلاً عن عدة خدمات تمويلية ومصرفية متقدمة، إلى جانب الخدمات الرقمية والتوعوية.

وقد شملت تغطية الفرع المتنقل عدداً واسعاً من المحافظات والمواقع الحيوية، بما في ذلك محافظة العاصمة، العقبة، إربد، جرش، عجلون، الكرك، مادبا، البلقاء، والزرقاء. كما امتدت تغطيته إلى عدد من الجامعات والتجمعات الشباكية، مثل جامعة الأميرة سمية، جامعة عمان الأهلية، جامعة الحسين التقنية، جامعة البلقاء التطبيقية، جامعة البترا، جامعة فيلادلفيا، جامعة اليرموك، الكلية الجامعية الوطنية للتكنولوجيا، كلية لومينوس الجامعية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، وجامعة العلوم التطبيقية.

وتعكس هذه المبادرة انتقال البنك من نموذج الخدمة التقليدية القائم على انتظار العميل داخل الفرع إلى نموذج أكثر قرباً ومرونة، حيث يذهب إلى العميل ويخدمه في مواقع النشاط الاقتصادي والاجتماعي. كما يساهم الفرع المتنقل

في دعم الوصول للخدمات المصرفية في المناطق النائية والمستدامة مثل القويرة، الثنية، المستندة، الموقر، دوار المحبة، والصبيحي، إلى جانب تغطية المواقع الحيوية ووكالات ومعارض السيارات لدعم الخدمات والمنتجات المصرفية ذات العلاقة.

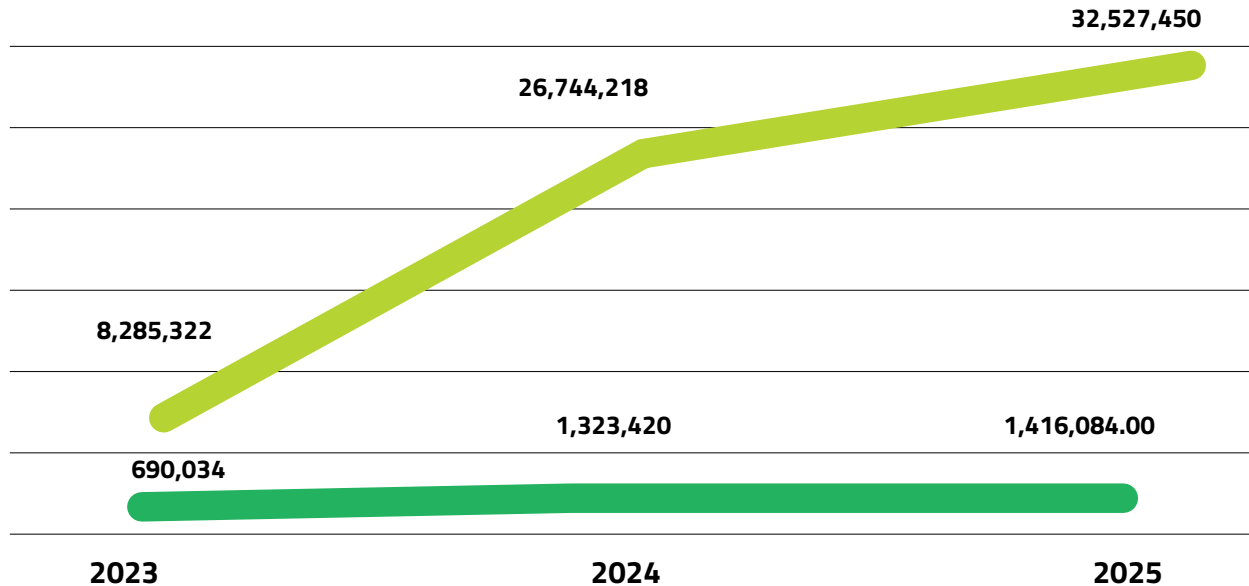
### التحول الرقمي وإتاحة الخدمات عبر القنوات الإلكترونية

يدعم التحول الرقمي قدرة البنك على توسيع الوصول للخدمات، وتحسين تجربة العملاء، ورفع كفاءة العمليات. وخلال عام 2025، بلغ عدد العملاء المشتركين في تطبيق BQJ Mobile حوالي 216 ألف عميل، في حين بلغ عدد العملاء النشطين رقمياً على التطبيق حوالي 146 ألف عميل، بما يعادل 67.6% من إجمالي المشتركين.

وتظهر هذه المؤشرات أن القنوات الرقمية والإلكترونية أصبحت القناة الرئيسية لتنفيذ معاملات العملاء في بنك الأردن، حيث تم تنفيذ 92.30% من إجمالي المعاملات عبر القنوات الرقمية والإلكترونية في عام 2025. وبدعم ذلك توجه البنك نحو بناء تجربة مصرفية أكثر سهولة ومرونة، وتقليل الاعتماد على المعاملات التقليدية داخل الفروع، مع الحفاظ على شبكة الفروع كقناة مهمة للخدمة والاستشارة والتفاعل المباشر.

وعلى مستوى عملاء الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، واصل البنك تطوير منصة BQJ Business Banking كقناة رقمية متخصصة لخدمة قطاع الأعمال. وبلغ عدد المشتركين في المنصة في الأردن 1,327 مشتركاً، إضافة إلى 215 مشتركاً في فلسطين، و73 مشتركاً في العراق، و4 مشتركين في البحرين وفق البيانات المتاحة لعام 2025. ويساهم هذا التوسع في دعم كفاءة العمليات المالية للشركات، وتسهيل الوصول للخدمات المصرفية الرقمية، وتعزيز قدرة العملاء على إدارة أعمالهم بشكل أكثر مرونة.

## الحركات المنفذة في الفروع وعبر القنوات الإلكترونية والرقمية



● عدد المعاملات عبر القنوات الإلكترونية والرقمية ● عدد المعاملات التي تمت في الفروع

تعد ثقة العملاء وحمايتهم من أهم المواضيع الجوهرية لدى البنك، نظرا لارتباطها المباشر بجودة الخدمة، وشفافية المنتجات، وحماية حقوق العملاء، واستمرارية العلاقة المصرفية. ويحرص البنك على تعزيز هذه الثقة من خلال قنوات شكاوى واضحة، ومتابعة مؤشرات رضا العملاء، وتحسين سرعة الاستجابة، والالتزام بالمتطلبات التنظيمية المتعلقة بحماية العملاء.

وخلال عام 2025، استقبل البنك 674 شكوى من العملاء، وتم حل 613 شكوى منها، بنسبة إغلاق بلغت 90.95%. كما بلغ متوسط زمن حل الشكاوى 6 أيام، ولم تسجل أي غرامات تنظيمية متعلقة بالعملاء خلال العام. وتعكس هذه المؤشرات قدرة البنك على معالجة الشكاوى، والاستجابة لملاحظات العملاء، ودعم جودة العلاقة المصرفية.

وتوزعت الشكاوى المطولة في عام 2025 على عدد من المحاور، من أبرزها سلوك التعامل المهني، والعقود وشروط التعامل، وبطاقات الدفع، والعمولات والرسوم، والخدمات الإلكترونية. ويستخدم البنك تحليل هذه الشكاوى كأداة لتحسين الإجراءات والخدمات وتحديد مجالات التطوير، بما يدعم ممارسات مصرفية أكثر مسؤولية وشفافية.

ويعزى الارتفاع الذي شهده عام 2025 والذي بلغ 52% في عدد الشكاوى الواردة إلى البنك مقارنة بعام 2024 عدم الوعي الكافي لدى العملاء بشروط وأحكام الخدمات والمنتجات الممنوحة أو عدم مطابقة العميل لسياسة وشروط الخدمة أو المنتج المقدم.

وبتحليل طبيعة الشكاوى، تبين أن ما نسبته 80% من الشكاوى المعالجة خلال عام 2025 تم تصنيفها ضمن الشكاوى منخفضة المخاطر، وهي الحالات التي تعود بشكل رئيسي إلى عدم كفاية وعي بعض العملاء بشروط وأحكام المنتجات والخدمات المصرفية أو عدم انطباق شروط الخدمة عليهم. وفي هذا الإطار، يركز البنك على معالجة هذه الحالات من خلال تعزيز التوعية المصرفية، وتوضيح آليات استخدام المنتجات والخدمات، إضافة إلى تحسين قنوات التواصل والإفصاح، بما يشمل نشر المعلومات عبر الموقع الإلكتروني، والقنوات الرقمية، وإرسال الإشعارات للعملاء لضمان وضوح الرسوم والعمولات وآلية احتسابها، بالإضافة إلى نشر الوعي والثقافة المالية.

أما ما نسبته 20% من الشكاوى المعالجة فقد تم تصنيفها ضمن الشكاوى متوسطة المخاطر، وهي الحالات التي ثبت ارتباطها بأخطاء تشغيلية. ويقوم البنك بالتعامل مع هذه الحالات وفق نهج منهجي يركز على معالجة الأسباب الجذرية، حيث يتم التنسيق مع الجهات المعنية، بما في ذلك إدارة مخاطر العمليات والتدقيق الداخلي، لتقييم الضوابط الرقابية وتعزيزها، واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لضمان عدم تكرارها. كما يتم العمل على تطوير الإجراءات التشغيلية، وتحسين كفاءة الأنظمة والقنوات الإلكترونية، إلى جانب تنفيذ برامج تدريبية وتوعوية للموظفين لتعزيز جودة الخدمة والالتزام بالسياسات المعتمدة.

وفي هذا السياق، يواصل البنك تعزيز منظومة إدارة الشكاوى من خلال التكامل مع وحدة جودة الخدمة، بما يضمن تحليل الملاحظات الواردة، وتحويلها إلى إجراءات تحسين ملموسة تساهم في رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية.

## المسؤولية في المنتجات والتسويق

يوفر البنك معلومات واضحة ودقيقة حول المنتجات والخدمات، وبما يمكن العملاء من اتخاذ قرارات مالية مبنية على فهم سليم للحقوق والالتزامات والتكاليف والمخاطر ذات العلاقة. كما يحرص البنك على أن تكون الرسائل التسويقية متوافقة مع المتطلبات التنظيمية والمعايير الداخلية، وأن تعكس طبيعة المنتجات والخدمات دون مبالغة أو تضليل. ويرتبط ذلك بشكل مباشر بموضوع ثقة العملاء وحمايتهم، وبالإفصاحات المتعلقة بالمعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات والتواصل التسويقي المسؤول.

وفي هذا الصدد، يعتمد البنك نهج متكامل في التسويق المسؤول يقوم على الإفصاح الواضح عن خصائص المنتجات والخدمات، بما في ذلك الشروط والأحكام، وأسعار الفوائد، والعمولات، وذلك عبر قنوات تواصل متعددة تتناسب مع احتياجات مختلف شرائح العملاء، مثل الموقع الإلكتروني، ومنصات التواصل الاجتماعي، والإعلانات الرقمية والخارجية، إضافة إلى المواد التعريفية المتاحة في الفروع.



وفي إطار التزامه بالشمول المالي، يولي البنك اهتمام خاص بتسهيل وصول الفئات التي قد تواجه تحديات في استخدام القنوات الرقمية، لا سيما كبار السن، حيث يوفر لهم المواد التوضيحية داخل الفروع، ويعمل على توجيه الموظفين وتدريبهم على أساليب التواصل الفعال لضمان تقديم الخدمات بطريقة مبسطة وواضحة تلبي احتياجاتهم.

كما يعزز البنك ممارسات التسويق المسؤول من خلال ترسيخ مبادئ الاستخدام العادل والشفافية في التعامل مع العملاء، والتأكيد على شرح مزايا المنتجات والخدمات بشكل دقيق، بما يساهم في رفع مستوى الوعي بالالتزامات المالية المترتبة عليهم. ويقوم البنك بدعم هذا التوجه من خلال تدريب موظفي الفروع على مهارات البيع المسؤول والتواصل الفعال، إضافة إلى توفير قنوات متعددة للإجابة على استفسارات العملاء، بما في ذلك مركز الاتصال Contact Center، والقنوات الرقمية المختلفة.

وخلال عام 2025، واصل البنك جهوده في تعزيز التواصل المباشر مع العملاء من خلال تنظيم فعاليات تعريفية وترويجية للمنتجات والخدمات، بما يساهم في توسيع نطاق الوصول إلى المعلومات المالية وتعزيز فهم العملاء لها، إلى جانب استمرار تطوير المحتوى التوعوي المنشور عبر القنوات الرقمية، بما يعكس التزام البنك بتعزيز الثقافة المالية وترسيخ ممارسات التسويق المسؤول.

### 3. المجتمع والأثر الاقتصادي

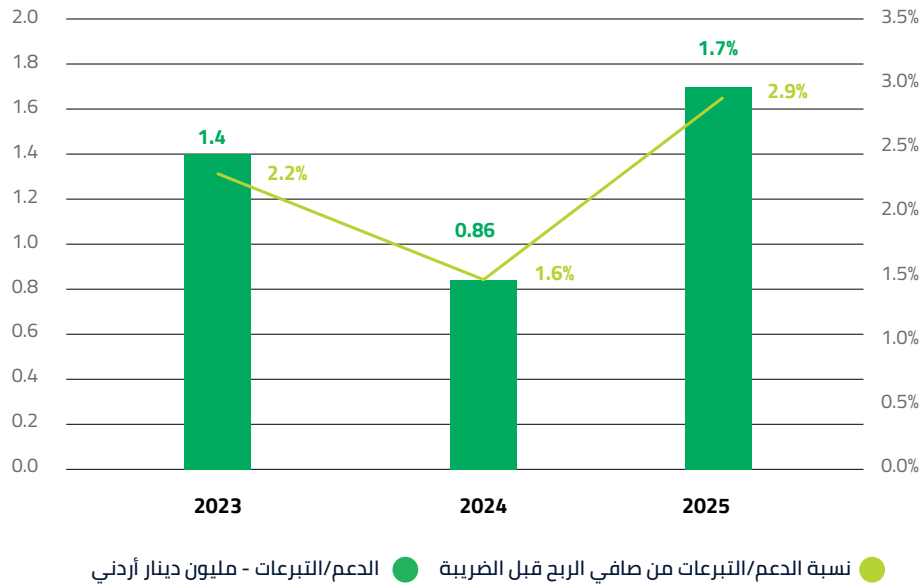
يؤمن بنك الأردن بأن دوره المجتمعي يشكل امتداداً طبيعياً لدوره المالي والاقتصادي. لذلك يواصل البنك الاستثمار في برامج ومبادرات تهدف إلى دعم التنمية المحلية، وتمكين الشباب، وتعزيز التعليم، والصحة، والبيئة، والمساندة الاجتماعية، إلى جانب تشجيع موظفيه على المشاركة في العمل التطوعي. ويرتبط هذا المحور بموضوع الاستثمار المجتمعي ودعم التنمية المحلية، إضافة إلى الشمول المالي، وحقوق الإنسان، والممارسات العملية الأخلاقية عبر سلسلة القيمة.

#### الاستثمار المجتمعي ودعم التنمية المحلية

خلال عام 2025، بلغ إجمالي قيمة مبادرات المسؤولية المجتمعية 1.7 مليون دينار أردني على مستوى المجموعة البنكية. منها 1.57 مليون دينار لفروع الأردن، حيث تم تنفيذ 30 مبادرة و24 شراكة مع جمعيات ومؤسسات مجتمع مدني ومنظمات غير ربحية. وبلغ عدد المستفيدين من هذه المبادرات 17,463 مستفيداً، إضافة إلى 61 منحة دراسية تشمل المنح المستمرة والجديدة ومنح أبناء وبنات الموظفين.

المؤشر	2025
إجمالي عدد مبادرات المسؤولية المجتمعية	30
عدد الشراكات مع الجمعيات والمؤسسات ومنظمات المجتمع المدني	24
إجمالي عدد المستفيدين	17,463
إجمالي عدد المنح الدراسية	61
عدد مبادرات التطوع	8
عدد الموظفين المتطوعين	132
إجمالي ساعات العمل التطوعي	566
عدد المتطوعات من الإناث	74
عدد المتطوعين من الذكور	58

## الدعم/ التبرعات المقدمة من بنك الأردن (بالمليون دينار) ونسبتها من صافي الربح قبل الضريبة



وتنوعت مجالات الدعم المجتمعي خلال عام 2025 لتشمل التعليم، والرعاية الصحية، ودعم الأيتام، والمساعدات الموسمية، والبيئة، والتمكين الاجتماعي والاقتصادي، ودعم الفئات المحتاجة. وتضمنت المبادرات تعاوننا مع عدد من المؤسسات، مثل صندوق الأمان لمستقبل الأيتام، جمعية مؤسسة الملاذ للرعاية التلطيفية، الجمعية العربية لحماية الطبيعة، متحف الأطفال، مركز هيا الثقافي، تكية أم علي، جمعية قرى الأطفال الأردنية SOS، وجمعية العون الطبي للفلسطينيين، وغيرها من المؤسسات. كما تم احتساب بعض أعداد المستفيدين وفق منهجيات تقديرية موثقة عندما لم تتوفر أعداد مباشرة، وذلك بهدف تحسين قياس الأثر وتجنب تضخم الأرقام أو احتساب المستفيدين بشكل مزدوج.

## العمل التطوعي ومشاركة الموظفين

يعزز البنك ثقافة التطوع باعتبارها أداة مهمة لترسيخ المسؤولية المجتمعية داخل المؤسسة وربط الموظفين باحتياجات المجتمع. وخلال عام 2025، نفذ البنك 8 مبادرات تطوعية شارك فيها 132 موظفاً وموظفة، بإجمالي 566 ساعة تطوع. وبلغ عدد المتطوعات من الإناث 74، مقابل 58 متطوعاً من الذكور، بما يعكس مشاركة واسعة ومتنوعة من الموظفين في المبادرات المجتمعية.

المبادرة	الشريك / الجهة	عدد المتطوعين	إجمالي ساعات التطوع
نثمر وعيا	الجمعية العربية لحماية الطبيعة	4	40
زراعة الأشجار	الجمعية العربية لحماية الطبيعة	38	266
إفطار رمضاني خيري	متحف الأطفال	11	33
أمنيات الشتاء	مركز هيا الثقافي	11	33
إفطار رمضاني خيري	مركز هيا الثقافي	10	30
إفطار رمضاني خيري	تكية أم علي	27	81
طرود غذائية	تكية أم علي	21	63
حملة الشتاء لأطفال غزة	تكية أم علي	10	20
الإجمالي	-	132	566

وتعكس هذه المبادرات توجه البنك نحو إشراك الموظفين في إحداث أثر اجتماعي مباشر، وتعزيز قيم التعاون والمسؤولية والانتماء. كما تساهم المبادرات التطوعية في توسيع أثر الشراكات المجتمعية، وتوفير دعم عملي للمؤسسات التي تعمل مع الفئات الأكثر احتياجاً.

## دراسة حالة / برنامج مهنتي

يعد برنامج مهنتي أحد البرامج النوعية التي ينفذها بنك الأردن لتمكين الشباب وتعزيز جاهزيتهم لسوق العمل، من خلال تجربة تدريبية عملية وتفاعلية تربط التعلم النظري بالتطبيق العملي داخل بيئة مصرفية حقيقية. ويهدف البرنامج إلى تطوير المهارات المهنية والمعرفية للطلبة، وتعريفهم بطبيعة العمل المصرفي، وبناء قاعدة من الكفاءات المستقبلية، إضافة إلى تحفيز الابتكار من خلال التعلم القائم على المشاريع.

خلال عام 2025، امتد البرنامج على مدار 7 أسابيع وشارك فيه 54 طالباً وطالبة. وتضمنت المرحلة الأولى من البرنامج التوجيه والتعريف بالقطاع المصرفي وبنك الأردن، إضافة إلى ورش عمل حول الابتكار وتوليد الأفكار، وجلسات توعية تقنية في مجال البيانات، وأنشطة عملية تجريبية. وخلال هذه المرحلة قدم المشاركون 8 أفكار لمشاريع ابتكارية، تم اختيار 3 منها للتطوير والتنفيذ ضمن المراحل اللاحقة.

أما المرحلة الثانية، فقد تضمنت إدماج المشاركين عملياً داخل وحدات وأقسام البنك في المقر الرئيسي، حيث أتيحت للمتدربين فرصة التعرف على طبيعة العمل اليومي داخل الدوائر المختلفة، بدعم من مرشدين Mentors من دوائر البنك. وبعد ذلك انتقل المتدربون إلى مرحلة تطوير المشاريع، حيث تم تقسيمهم إلى ثلاث فرق عملت على المشاريع الابتكارية المختارة، مع دعم في مجالات جمع البيانات، النمذجة، إعداد الموازنات، وتحديد المخرجات المطلوبة.

وتضمنت مخرجات البرنامج صياغة بيانات المشكلة، تحديد الفرص السوقية، إعداد تصور الحل والحالة المستقبلية، تقدير تكاليف المشروع، بناء خارطة طريق للتنفيذ، إعداد مصفوفة أصحاب المصلحة ومؤشرات الأداء الرئيسية، إعداد وثيقة متطلبات الأعمال BRD، وصياغة خطة تسويقية وتحديد القيمة المضافة للبنك والعملاء. وبذلك يمثل برنامج مهنتي نموذجاً عملياً لربط المسؤولية المجتمعية بالابتكار وبناء المواهب المستقبلية.

## المشتريات المسؤولة وسلسلة التوريد

تمثل سلسلة التوريد جزءاً مهماً من الأثر الاجتماعي غير المباشر للبنك، حيث تؤثر ممارسات الشراء على الموردين والعمال والمجتمع المحلي. ويعمل بنك الأردن على تعزيز الممارسات المسؤولة في المشتريات من خلال تطوير متطلبات الالتزام بمدونة سلوك الموردين، ودمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية ضمن العلاقة مع الموردين تدريجياً، بما يدعم إدارة مخاطر سلسلة التوريد والالتزام بالممارسات الأخلاقية.

على مستوى الأردن، بلغ إجمالي عدد الموردين في عام 2025 نحو 569 مورداً، منهم 518 مورداً محلياً، بما يعادل حوالي 91% من إجمالي الموردين. كما بلغ إجمالي المشتريات 35.77 مليون دينار أردني، منها 30.91 مليون دينار مشتريات محلية، بما يعادل حوالي 86.4% من إجمالي الإنفاق على المشتريات في الأردن. ويعكس ذلك مساهمة البنك في دعم الاقتصاد المحلي من خلال الاعتماد على الموردين المحليين ضمن احتياجاته التشغيلية.

المؤشر - الأردن	2023	2024	2025
إجمالي عدد الموردين	468	606	569
إجمالي عدد الموردين المحليين	403	541	518
إجمالي المشتريات (دينار أردني)	26,241,262	30,441,285.98	35,767,890
إجمالي الإنفاق على المشتريات المحلية (دينار أردني)	19,863,439	24,400,453.44	30,912,552
نسبة الموردين المحليين من إجمالي الموردين	86.1%	89.3%	91.0%
نسبة الإنفاق المحلي من إجمالي المشتريات	75.7%	80.2%	86.4%

يحرص بنك الأردن على احترام حقوق الإنسان والممارسات العمالية الأخلاقية ضمن بيئة العمل وعلاقاته مع أصحاب المصلحة وسلسلة القيمة. ويشمل ذلك الالتزام بمبادئ عدم التمييز، وتكافؤ الفرص، واحترام كرامة الأفراد، ورفض ممارسات العمل القسري وعمالة الأطفال، والحرص على أن تكون العلاقات مع الموردين قائمة على معايير مهنية وأخلاقية. ويرتبط هذا الالتزام بسياسات الموارد البشرية، وقنوات الإبلاغ، وإجراءات المشتريات، والعمل على إنشاء وتخطيط مدونة سلوك الموردين، إضافة إلى نهج البنك في إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية.

وتشكل حقوق الإنسان موضوعاً متقاطعاً مع عدد من المواضيع الجوهرية، بما في ذلك التنوع والشمول، رفاه الموظفين، ثقة العملاء، الشمول المالي، وسلسلة التوريد. ويواصل البنك تطوير قدراته في هذا المجال من خلال توسيع البيانات القابلة للقياس، وتعزيز إدماج المتطلبات الاجتماعية في تقييم الموردين، وتحسين آليات الرصد والمتابعة، بما يدعم مواءمة ممارساته مع أفضل الممارسات ومعايير الإفصاح الدولية.

للاطلاع على مؤشرات الأداء الرئيسية للبعد الاجتماعي راجع الجدول من رقم (2) إلى رقم (7) في قسم الأداء والإفصاحات



# 05

## البعد البيئي

الاستراتيجية البيئية وسياق المخاطر

59

التمويل المستدام (المنتجات المالية الخضراء)

59

الأداء البيئي للعمليات

60



## 1. الاستراتيجية البيئية وسياق المخاطر

### نهج البنك في إدارة المواضيع البيئية الجوهرية

يدير بنك الأردن المواضيع البيئية الجوهرية من خلال نهج مؤسسي يركز على الحد من الآثار البيئية المباشرة وغير المباشرة لأنشطته، ودمج الاعتبارات البيئية ضمن عملياته التشغيلية وقراراته التمويلية والاستثمارية. ويشمل هذا النهج إدارة المواضيع المرتبطة بالانبعاثات الممولة، وكفاءة استخدام الموارد، والتمويل الأخضر، ودعم التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون، بما يتماشى مع التوجهات التنظيمية والمتطلبات المتزايدة المتعلقة بالمخاطر المناخية والاستدامة.

كما يعمل البنك على تطوير أطر العمل والسياسات ذات العلاقة بإدارة المخاطر البيئية والمناخية، وتعزيز جاهزيته للإفصاح عن المخاطر والفرص المرتبطة بتغير المناخ، إلى جانب متابعة مؤشرات الأداء البيئي المتعلقة باستهلاك الطاقة والمياه وإدارة النفايات والانبعاثات. ويتم تنفيذ ذلك بالتنسيق مع الإدارات المعنية، بما في ذلك إدارة المخاطر، والعمليات، والمشتريات، والخدمات الإدارية، والاستدامة، بما يضمن دمج الاعتبارات البيئية ضمن الأنشطة اليومية للبنك. كما يستفيد البنك من نتائج تقييم الأهمية النسبية، والتطورات التنظيمية، والتواصل مع أصحاب المصلحة، في تطوير مبادراته البيئية وتعزيز مساهمته في دعم التمويل المستدام والتحول المناخي على المدى الطويل.

وفي هذا الإطار، يعمل البنك على:

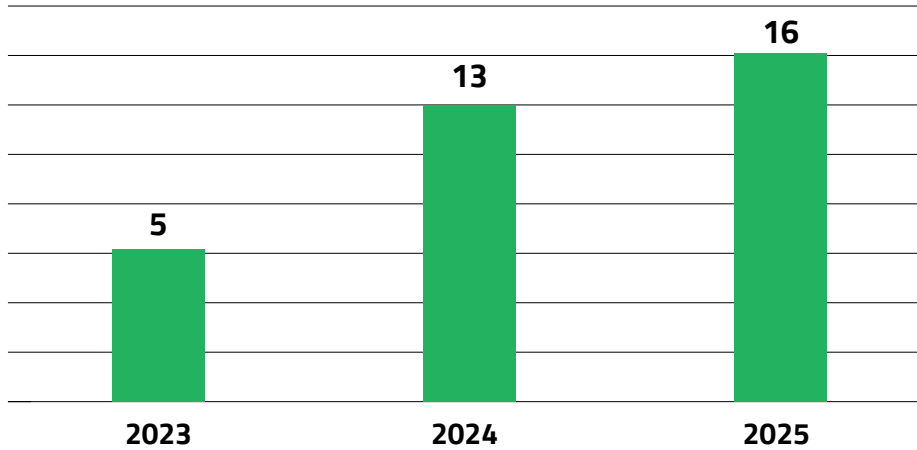
- خفض الانبعاثات الكربونية الناتجة عن عملياته التشغيلية من خلال تحسين كفاءة استهلاك الطاقة والاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة.
- تعزيز كفاءة استخدام الموارد بما في ذلك الطاقة والمياه، وتبني حلول تشغيلية وتقنية تقلل من الأثر البيئي.
- توسيع محفظة التمويل الأخضر عبر دعم المشاريع والأنشطة الصديقة للبيئة، مثل الطاقة المتجددة والمركبات الكهربائية، بما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي المستدام.
- كما يدمج البنك الاعتبارات البيئية ضمن قراراته التشغيلية والائتمانية، بما يعزز قدرته على إدارة المخاطر البيئية والاستفادة من الفرص المرتبطة بالتحول نحو الاقتصاد الأخضر. هذا وقد بين البنك نهجه في إدارة المخاطر البيئية ضمن عملياته الائتمانية ضمن قسم إدارة المخاطر والمرونة.

## 2. التمويل المستدام (المنتجات المالية الخضراء)

يعمل البنك على تطوير منتجات وخدمات تلبي احتياجات عملائه الحالية والمستقبلية، ويشجع البنك عملاءه لتطبيق ممارسات وإجراءات موفرة للطاقة وصديقة للبيئة. وضمن هذا السياق يقدم البنك لعملائه تمويل لقطاع الطاقة المتجددة (ضمن برنامج البنك المركزي لدعم القطاعات الاقتصادية). حيث يركز الهدف من البرنامج على تيسير الحصول على تمويل بشروط وتكاليف تفضيلية للقطاع الاقتصادي، لاسيما القطاعات ذات الأثر الكبير. ويهدف كذلك إلى تعزيز آفاق تحقيق النمو الشامل والمستدام في الأردن. وبلغت التسهيلات الائتمانية الممنوحة خلال عام 2025 ضمن هذا البرنامج 340 ألف دينار لتمويل مشاريع الطاقة المتجددة. إلى جانب ذلك، يقوم البنك بتقديم التمويل لقروض السيارات الكهربائية، حيث شهد حجم قروض السيارات الكهربائية الممنوحة نمواً بنسبة 24% في عام 2025 مقارنةً بعام 2024، وشكلت حوالي 64% من إجمالي القروض الممنوحة للسيارات في عام 2025. حيث يشير هذا النمو إلى تزايد الطلب على حلول النقل المستدام، إلى جانب دور البنك الفاعل في توجيه التمويل نحو الأنشطة الصديقة للبيئة.



### قروض السيارات الكهربائية (مبلغ المنح) - مليون دينار



### 3. الأداء البيئي للعمليات

يقوم البنك بإدارة آثاره على البيئة على الرغم من أن تأثير عمليات البنك المباشرة على البيئة يعتبر محدود نظراً لطبيعة أعمال البنك في مجال الخدمات. حيث إن التأثير البيئي المباشر لأعمال البنك سيكون من خلال أنشطة الإقراض. هذا ويقوم البنك باتخاذ وتطبيق مجموعة من الإجراءات والتدابير لمعالجة التأثير البيئي للعمليات حيثما كان ذلك ممكناً.

#### الطاقة وإدارة الانبعاثات

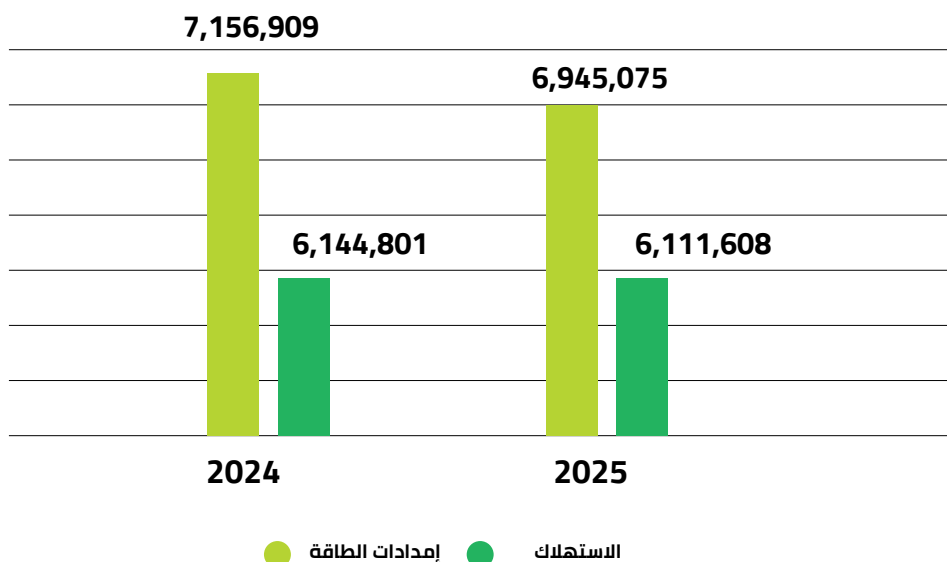
في ظل التزايد المستمر لتداعيات التغير المناخي، يدرك بنك الأردن مسؤوليته في الحد من آثاره البيئية والمساهمة في الجهود العالمية لمكافحة هذه الظاهرة. وفي إطار جهوده الرامية إلى تعزيز الاستدامة البيئية، يعتمد البنك نهجاً متكاملاً يهدف إلى تقليل الانبعاثات الضارة، بما في ذلك انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)، من خلال تحسين كفاءة استخدام الطاقة وتعزيز الاعتماد على مصادر الطاقة النظيفة عبر مختلف عملياته التشغيلية.

#### الطاقة المتجددة

استثمر البنك في إنشاء ثلاث محطات لتوليد الطاقة الشمسية بالتعاون مع شركتين رائدتين في هذا المجال. وتوفر هذه المحطات طاقة نظيفة تغطي احتياجات جميع فروع ومرافق البنك في مختلف أنحاء المملكة \*، مما يعزز كفاءة استهلاك الطاقة ويقلل من الاعتماد على مصادر الطاقة التقليدية.

\* يستثنى من ذلك مواقع فروع البنك في الأردن المرتبطة بالتزود بالكهرباء ضمن عقود الإيجار

فيما يلي تفصيل إمدادات محطات الطاقة الشمسية واستهلاك الطاقة للمبنى الرئيسي والفروع (كيلو واط / ساعة) لآخر سنتين:



## كفاءة استخدام الطاقة

يواصل البنك تنفيذ مجموعة من المبادرات الهادفة إلى تحسين كفاءة استهلاك الطاقة، شملت:

- تركيب مصابيح LED الموفرة للطاقة في الفروع والمقر الرئيسي.
- تطبيق أنظمة التبريد المتغير (VRV) للحد من استهلاك الكهرباء.
- استخدام تقنيات تظليل النوافذ لتقليل الفاقد الحراري.
- تحديث أجهزة تكنولوجيا المعلومات بأخرى أكثر كفاءة في استهلاك الطاقة.
- اعتماد نظام إدارة المباني (BMS) لمراقبة وتحليل أنماط الاستهلاك بشكل ذكي.

كما يقوم البنك بإدراج كفاءة استهلاك الطاقة ضمن معايير تقييم شراء المعدات والأجهزة الجديدة، إلى جانب تعزيز الوعي الداخلي من خلال توجيهات دورية لمديري الفروع لترسيخ ثقافة الاستخدام المسؤول للطاقة.

## الأداء والأثر البيئي

أسهمت هذه المبادرات في تحقيق نتائج ملموسة على صعيد خفض استهلاك الطاقة والانبعاثات، حيث:

- تم تقليل استهلاك وقود الديزل المستخدم في أنظمة التدفئة والتبريد في مبنى الإدارة العامة بنحو 8 آلاف لتر مقارنة بعام 2024، ونسبة انخفاض بلغت 28%، وذلك من خلال تحسين إدارة التشغيل والاستفادة من الحرارة المخزنة ومراقبة درجات الحرارة الخارجية.
- ساهم الاعتماد على الطاقة الشمسية في الحد بشكل كبير من انبعاثات الغازات الدفيئة المرتبطة باستهلاك الكهرباء، مما يعكس جهود البنك في تقليل بصمته الكربونية وتعزيز التحول نحو الطاقة النظيفة.
- بلغ فائض الإنتاج في عام 2025 نحو 833,467 ك.و.س، وهو ناتج عن الفرق بين إجمالي إنتاج محطات الطاقة البالغ 6,945,075 ك.و.س، وحجم الاستهلاك الذي بلغ 6,111,608 ك.و.س، والذي شهد انخفاضاً مقارنة بعام 2024 ويعكس هذا الفائض قدرة النظام على تلبية كامل الطلب بكفاءة، مع تحقيق وفر في الطاقة نتيجة تراجع الاستهلاك السنوي. كما بلغت نسبة تغطية الإنتاج للاستهلاك في عام 2025 حوالي 113.6%، مما يؤكد وجود فائض مريح يدعم الاحتياجات الحالية ويعزز القدرة على التوسع المستقبلي.

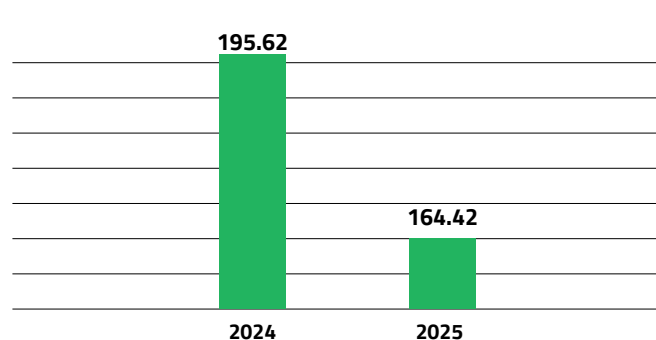
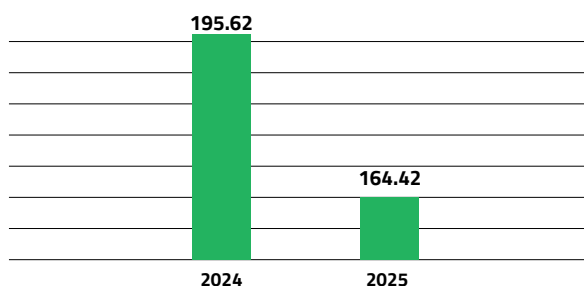
## إدارة الطاقة

يعتمد البنك نظاماً متقدماً لمراقبة استهلاك الطاقة الكهربائية، يهدف إلى التقييم المستمر للكفاءة التشغيلية ورصد أي انحرافات تتطلب المعالجة. كما يتم إجراء فحوصات دورية للمعدات الكهربائية لضمان الالتزام بالمعايير المحددة، إلى جانب متابعة وتحليل بيانات الاستهلاك لجميع المباني ومقارنتها بشكل دوري مع السنوات السابقة لدعم اتخاذ القرارات وتحسين الأداء.

## الامتثال البيئي

يحرص بنك الأردن على الالتزام بجميع القوانين والتشريعات ذات العلاقة بالمناخ والبيئة، ويعمل على مواكبة عملياته مع التوجهات الوطنية والدولية في مجال الاستدامة.

وفي عام 2025، حافظ البنك على سجل خالٍ من أي مخالفات أو غرامات بيئية، مما يعكس التزامه الراسخ بالامتثال البيئي وتبني أفضل الممارسات.



## الجدول رقم (8)، (9)، (12) استهلاك وانبعاثات الطاقة في قسم مؤشرات الأداء.

### المياه

يعدّ نقص المياه مشكلةً بالغة الأهمية في الدول التي نعمل فيها نظراً للمناخ الجاف والنمو السكاني المرتفع. وتُصنّف العديد من دول المنطقة ضمن أكثر دول العالم معاناةً من شحّ المياه، حيث تعاني من محدودية موارد المياه العذبة وارتفاع الطلب عليها. وهذه المشكلة ترتبط بشكل مباشر بتغير المناخ، وتؤثر بشكل مباشر على المجتمعات المحلية واستدامة الأعمال. وانطلاقاً من سعيها للحفاظ على الموارد الطبيعية وتقليل الأثر البيئي لعملياتها، يولي بنك الأردن أهمية خاصة لتعزيز كفاءة استهلاك المياه عبر تطبيق مجموعة من الممارسات والإجراءات المستدامة.

تتضمن هذه الإجراءات استخدام أنظمة ومعدات موفرة للمياه في دورات المياه، وتحسين كفاءة ري المساحات الخضراء باستخدام تقنيات ذكية للتحكم باستهلاك المياه، إلى جانب إجراء فحوصات دورية للكشف عن أي تسربات ومعالجتها بشكل فوري. كما نستخدم نظام الأسموزية المعاكسة (Reverse Osmosis) لضمان كفاءة معالجة المياه وتحقيق أقصى استفادة منها ضمن منشآت البنك. من خلال هذه المبادرات، نواصل جهودنا في تقليل الهدر وتعزيز كفاءة استخدام المياه بما يتماشى مع أهدافنا البيئية وتوجهاتنا للاستدامة.

هذا ويواصل البنك تطوير إجراءات تستهدف تقليل استهلاك المياه، من خلال رفع كفاءة استخدام الموارد المائية وتعزيز ممارسات الاستدامة ضمن مختلف عملياته التشغيلية.

البيان	*2023	*2024	*2025
إجمالي استهلاك المياه (م3)	4,303	4,304	8,894
كثافة استهلاك المياه (م3 لكل موظف)	5.2	5.0	5.9

\* يمثل إجمالي استهلاك المياه لعامي 2023 و2024 إجمالي الاستهلاك في المقر الرئيسي فقط (م3)

\*\* نود التنويه إلى اختلاف آلية الاحتساب فيما يتعلق باستهلاك المياه لعام 2025 حيث يمثل الرقم مجموع الاستهلاك بالمتر المكعب لكميات المياه المستهلكة من الشبكة والمياه المشتراة (تنكات) وقوارير وعلب المياه للإدارة العامة والفروع ومركز التعلم والتطور والموقع المؤقت لدوائر الإدارة. وعليه نرجو من قارئ البيانات أن لا يقوم بمقارنة كميات الاستهلاك وحصة الموظف من استهلاك المياه للعام 2025 بعامي 2024 و2023.

## جدول رقم (10) استهلاك المياه في قسم مؤشرات الأداء.

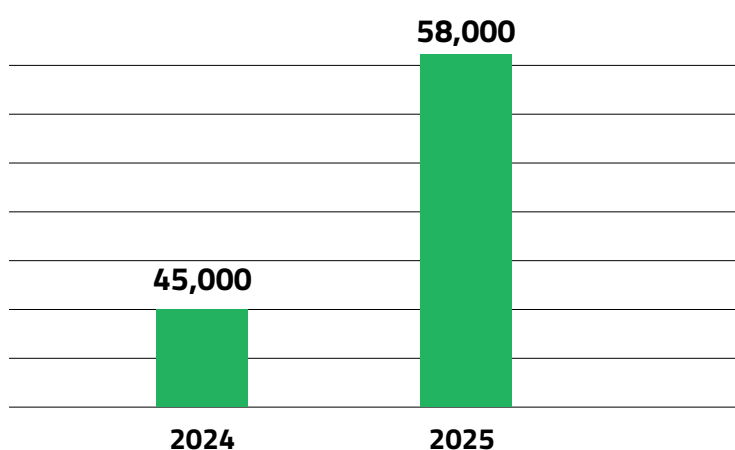
تعدّ النفايات من أبرز التحديات البيئية، لا سيما عند إدارتها بطرق غير مستدامة، مما قد يؤدي إلى انبعاثات ضارة أو تراكمها في المكبات. ونظرًا لطبيعة أعمال القطاع المصرفي، يُعتبر الورق المصدر الرئيسي للنفايات الناتجة عن عمليات البنك.

وفي هذا الإطار، يواصل بنك الأردن تنفيذ مجموعة من المبادرات الهادفة إلى تقليل استهلاك الورق والحد من النفايات الورقية، من خلال تعزيز التحول الرقمي وتبني ممارسات تشغيلية أكثر استدامة. وتشمل هذه المبادرات اعتماد التوقيعات الإلكترونية لأعضاء مجلس الإدارة، والعمل على رقمنة ملفات العملاء بالكامل عبر نظام إدارة المحتوى المؤسسي (ECM).

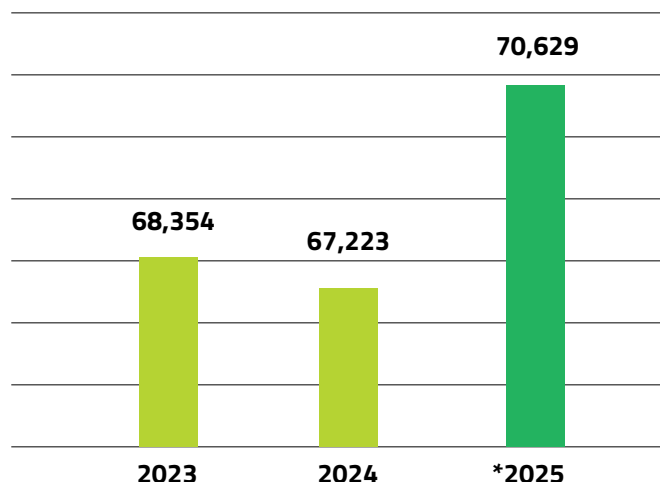
كما يحرص البنك على إعادة تدوير الورق المستخدم بالتعاون مع شركات متخصصة، حيث يتم جمع الورق وإعادة تدويره بطريقة تضمن الاستفادة منه وتقليل الأثر البيئي. إضافة إلى ذلك، يشجع البنك عملاءه على الاستغناء عن طباعة الإيصالات من أجهزة الصراف الآلي، بما يساهم في تعزيز ثقافة الاستخدام المسؤول للموارد والحد من النفايات الورقية.

وقد أثمرت هذه الجهود عن انخفاض في إجمالي استهلاك الورق (A3 و A4) بحوالي 16% في عام 2025 مقارنةً بعام 2024، مما يعكس التقدم التدريجي في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز ممارسات العمل المستدام داخل البنك.

إجمالي الورق المعاد تدويره (كغم)



إجمالي استهلاك الورق (كغم)



\* ملاحظة: إجمالي استهلاك الورق لعام 2025 يمثل استهلاك ورق A3، A4، ورق التيلر (الورق الذي يستخدمه أمناء الصناديق)، وورق الصرافات الآلية، بينما في عامي 2023 و2024 فقد تضمن استهلاك ورق A3 و A4 فقط

هذا ويذكر أن حجم الورق المعاد تدويره ارتفع بحوالي 29% في عام 2025 مقارنةً بالعام السابق 2024. حيث يعكس هذا الارتفاع تحسّن آليات جمع البيانات ودقتها، إلى جانب تعزيز ممارسات إدارة النفايات ورفع مستوى الوعي الداخلي بأهمية إعادة التدوير.

للاطلاع على مؤشرات الأداء الرئيسية للبعد البيئي راجع الجدول من رقم (8) إلى رقم (12) في قسم الأداء والإفصاحات



# 06

## الأداء والإفصاحات

# مؤشرات أداء الاستدامة

جدول مؤشرات الحوكمة | 66

جداول مؤشرات الاستدامة الاجتماعية | 67

جداول مؤشرات الاستدامة البيئية | 70



## جدول رقم (1) مؤشرات الحوكمة

المؤشر	2025
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الأعضاء من النساء	18.18%
النسبة المئوية لمقاعد لجان مجلس الإدارة التي يشغلها الأعضاء من النساء	12.50%
النسبة المئوية لمقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون	36.36%
نسبة حضور أعضاء مجلس الإدارة لاجتماعات المجلس	100%
النسبة المئوية لعدد الموظفين في البنك المشمولين باتفاقية/اتفاقيات النقابات العمالية*	3.74%
حالات عدم امتثال للقوانين والأنظمة أو أي مخالفات غير مالية **	0
تسجيل حالات لحدوث خروقات لبيانات العملاء	0

\* تجدر الإشارة إلى أن بنك الأردن يلتزم بأحكام قانون العمل الأردني رقم 8 لسنة 1996 وجميع تعديلاته، لا سيما فيما يتعلق بحماية حقوق الموظفين في حرية الانضمام إلى النقابات العمالية والمشاركة فيها، وذلك بما يتماشى مع التشريعات الوطنية ذات الصلة.

\*\* ملاحظة: لم يتم تسجيل أي حالات جوهرية أو ذات أثر مادي تتعلق بعدم الامتثال للقوانين والأنظمة خلال عام 2025، بما في ذلك أي حالات قد ينتج عنها تأثير مباشر وجوهري على سمعة البنك أو تعرضه لتبعات قانونية أو تنظيمية كبيرة.





## جداول مؤشرات الاستدامة المجتمعية

مؤشرات الأداء الرئيسية للبعد الاجتماعي 2025

### جدول رقم (2): معلومات عن القوى العاملة

2025	2024	2023	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
1496	1,499	1,446	#	إجمالي القوى العاملة (باستثناء المتدربين والطلبة والموظفين الخارجيين)
1496	1,499	1,446	#	ما يعادل موظف بدوام كامل
				القوى العاملة حسب الفئة الوظيفية
16	12	13	#	الموظفون في الإدارة العليا
326	289	272	#	الموظفون في الإدارة الوسطى
1154	1,198	1,161	#	الموظفون غير الإداريين
				القوى العاملة حسب الجنس
864	853	827	#	ذكور
632	646	619	#	إناث
				القوى العاملة حسب الفئة العمرية *
442	531	442	#	الموظفون في الفئة العمرية 18 - 30 عاماً
996	906	931	#	الموظفون في الفئة العمرية 31 - 50 عاماً
58	62	73	#	الموظفون البالغون 51 عاماً فأكثر

\* تم تعديل تصنيف الموظفين حسب الفئة العمرية اعتباراً من عام 2025 بناءً على تصنيف الفئة العمرية: أقل من 30 عامًا، من 30 إلى 50 عامًا، أكبر من 50 عامًا والمدرج ضمن 2016 : GRI 405

### جدول مؤشرات دوران القوى العاملة في الملاحق: جدول 13.0

2025	2024	2023	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
				دوران الموظفين وتركهم العمل
274	298	297	#	دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي وغير الطوعي)
31	259	271	#	دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي)
20.4%	20.2%	20.3%	%	معدل دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي وغير الطوعي)
18.3%	17.6%	18.5%	%	معدل دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي)
				دوران الموظفين حسب الفئة العمرية *:
133	149	125	#	من 18 إلى 30 عامًا
150	130	157	#	من 31 إلى 50 عامًا
22	19	15	#	51 عامًا أو أكبر
				دوران الموظفين حسب الجنس:
181	188	177	#	الذكور
124	110	120	#	الإناث
				دوران الموظفين حسب الفئة الوظيفية:
4	2	4	#	الموظفون في الإدارة العليا
63	61	53	#	الموظفون في الإدارة الوسطى
238	235	240	#	الموظفون

\* تم تعديل تصنيف الموظفين حسب الفئة العمرية اعتباراً من عام 2025 بناءً على تصنيف الفئة العمرية: أقل من 30 عامًا، من 30 إلى 50 عامًا، أكبر من 50 عامًا والمدرج ضمن 2016 : GRI 405

#### جدول رقم (4) : معلومات عن تدريب القوى العاملة

2025	2024	2023	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
				إجمالي ساعات التدريب المقدمة حسب الفئة الوظيفية:
108	732	216	ساعة	الموظفون في الإدارة العليا
5,517	6,205	5,425	ساعة	الموظفون في الإدارة الوسطى
28,716	28,559	29,565	ساعة	الموظفون
				إجمالي ساعات التدريب المقدمة حسب الجنس:
13,964	20,327	19,629	ساعة	ذكور
20,376	15,169	15,577	ساعة	إناث
34,340	35,495	35,206	ساعة	المجموع

#### جدول رقم (5): معلومات الصحة والسلامة

2025	2024	2023	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
				الصحة والسلامة
2,760,120	2,775,135	2,873,925	#	إجمالي ساعات عمل الموظفين
0	0	0	#	حالات الوفاة بين الموظفين
0	5	6	#	إجمالي عدد الإصابات المسجلة بين الموظفين
0	0	0	#	إصابات الموظفين المعقدة عن العمل
0	0.36	0.418	%	معدل الإصابات المهنية بين الموظفين (استناداً إلى 200 ألف ساعة عمل)
6%	10%	9%	%	معدل غياب الموظفين

#### جدول رقم (6): معلومات عن التعيينات

2025	2024	2023	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
315	332	298	#	تعيين الموظفين الجدد
				إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب الفئة العمرية*:
165	233	171	#	من 18 إلى 30 عاماً
143	94	123	#	من 31 إلى 50 عاماً
7	5	4	#	51 عاماً أو أكبر
				إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب الجنس:
203	201	180	#	ذكور
112	131	118	#	إناث
315	332	298		المجموع

\* تم تعديل تصنيف الموظفين حسب الفئة العمرية اعتباراً من عام 2025 بناءً على تصنيف الفئة العمرية: أقل من 30 عاماً، من 30 إلى 50 عاماً، أكبر من 50 عاماً والمدرج ضمن GRI 405 : 2016

جدول رقم (7) الأحداث والمؤتمرات التي حضرها وشارك فيها بنك الأردن في عام 2025

الدولة	عنوان المؤتمر
الإمارات العربية المتحدة	BAFT MENA Forum /J.P. Morgan Annual Forum 2025
النمسا	9th Annual Retail Banking Technologies Summit
المملكة المتحدة	BNY Treasury Services EMEA Client Seminar 2025
الإمارات العربية المتحدة	Global Banking & Markets: Middle East 2025
الأردن	مؤتمر توكن
مصر	المؤتمر السنوي السادس للجمعية الإفريقية للتكليم
ألمانيا	Sibos 2025 in Frankfurt
الإمارات العربية المتحدة	ICA Conference 2025
الأردن	Cybersecurity Advancements Innovations & Technolgy Expo
الأردن	Green & Sustainable Finance from Vision to Design

## جداول مؤشرات الاستدامة البيئية

### جدول رقم (8) استهلاك الطاقة (Energy Use)

يبدل البنك جهوداً مستمرة لرفع كفاءة استهلاك الطاقة والاعتماد على مصادر طاقة متجددة. تشمل بيانات الطاقة:

المصدر	اجمالي الاستهلاك (GJ)	نسبة من الإجمالي (%)
كهرباء من الشبكة	0.0	0.0%
طاقة شمسية	22,001.8	91.4%
بنزين - سيارات	327.8	1.4%
ديزل - سيارات	965.5	4.0%
ديزل / التدفئة والتكييف والمولدات - الإدارة العامة والفروع	774.8	3.2%
المجموع	24,069.8	100.0%

تُظهر البيانات استمرار الاعتماد الكامل على الطاقة الشمسية في جميع الفروع الرئيسية، مما يقلل الانبعاثات بشكل كبير.



### جدول رقم (9): الانبعاثات الكربونية (GHG Emissions)

يلتزم بنك الأردن بقياس ومراقبة انبعاثات غازات الدفيئة (GHG) من عملياته المباشرة وغير المباشرة:

الفئة (النطاق)	كمية الانبعاثات (طن مكافئ CO2)	المصدر
النطاق 1 (مباشر)	164.42	وقود، سيارات، مولدات
النطاق 2 (غير مباشر)	-	كهرباء مشتراة
المجموع	164.42	

يستخدم البنك بروتوكول GHG المعتمد في حساب الانبعاثات، ويحرص على مراجعة وتحسين دقة البيانات بشكل دوري.

### جدول رقم (10): استهلاك المياه (Water Use)

يعمل البنك على ترشيد استهلاك المياه وضمان مصادر آمنة ومستدامة في الإدارة العامة:

النسبة	الاستهلاك السنوي (م³)	المصدر
95%	8,420	مياه بلدية / شبكة - استهلاك الإدارة العامة
5%	474	مصادر أخرى (إن وجدت)
100%	8,894	المجموع

تتم مراقبة الاستهلاك وتوعية الموظفين لترشيد استخدام المياه، خاصة في المناطق ذات الإجهاد المائي.

### جدول رقم (11): إدارة النفايات (Waste Management)

يحرص البنك على تطبيق سياسات لإدارة النفايات من حيث التخفيض، إعادة التدوير، والتخلص السليم:

نوع النفايات	الكمية السنوية (طن)	طريقة الإدارة
نفايات ورقية	58	إعادة التدوير
المجموع	58	

تم تنفيذ حملات لتقليل النفايات الورقية وتحويل جزء كبير منها إلى إعادة التدوير، مع الاستمرار في زيادة الوعي بين الموظفين حول أهمية إدارة النفايات.

جدول رقم (12): معلومات عن استهلاك الطاقة والانبعاثات

2025	2024	الوحدة	مؤشرات الأداء الرئيسية
			استهلاكات الطاقة المباشرة
		لتر	استهلاكات الطاقة الناتجة عن الوقود
9,584.02	10,966.00	لتر	استهلاك الطاقة المباشر (بنزين)
26,968.04	24,873.00	لتر	استهلاك الطاقة المباشر (ديزل)
21,643.00	29,410.90	لتر	استهلاك الطاقة المباشر (ديزل) - التدفئة والتكييف والمولدات - الإدارة العامة والفروع
			استهلاكات الطاقة الناتجة عن الوقود
327.77	392.58	جيجا جول	استهلاك الطاقة المباشر (بنزين) - السيارات
965.46	850.66	جيجا جول	استهلاك الطاقة المباشر (ديزل) - السيارات
774.82	1052.91	جيجا جول	استهلاك الطاقة المباشر (ديزل) - التدفئة والتكييف والمولدات - مبنى الإدارة العامة والفروع
2,068.05	2,296.15	جيجا جول	إجمالي استهلاكات الطاقة المباشرة
			استهلاكات الطاقة غير المباشرة
6,111,608.00	6,144,800.52	كيلو واط في الساعة	استهلاك الكهرباء المولدة من مصادر الطاقة المتجددة
22,001.79	22,121.28	جيجا جول	استهلاك الطاقة المولدة من مصادر الطاقة المتجددة
22,001.79	22,121.28	جيجا جول	إجمالي الطاقة غير المباشرة
24,069.84	24,417.43	جيجا جول	إجمالي استهلاك الطاقة (المباشرة وغير المباشرة)
16.09	16.29	جيجا جول لكل موظف	كثافة استهلاك الطاقة (المباشرة وغير المباشرة)





# 07

## الملاحق



# الملاحق

ملحق 1	75
خطة التواصل مع أصحاب المصلحة	
ملحق 2	76
تعريفات المواضيع الجوهرية	
ملحق 3	78
جدول إجراءات التقييم لرئيس وأعضاء مجلس الإدارة والمدير العام ولجان المجلس.	
ملحق 4	79
جدول المواضيع الجوهرية وأهداف التنمية المستدامة ورؤية التحديث الاقتصادي	
ملحق 5	81
برامج التدريب المتعلقة بالامتثال	
ملحق 6	82
فهرس المحتويات وفق المبادرة العالمية للتقارير GRI	

## خطة البنك في التواصل مع أصحاب المصلحة

يوضح الجدول أدناه فئات أصحاب المصلحة الرئيسيين، وأساليب إشراكهم، وأبرز القضايا والتوقعات التي تم تحديدها من خلال عمليات الحوار المستمر معهم:

أصحاب المصلحة	أساليب الإشراك	التوقعات
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>التفاعل داخل الفرع</li> <li>مركز الاتصال ودعم العملاء</li> <li>البيانات الصحفية</li> <li>القنوات الرقمية والتفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>تفعيل العلامة التجارية بأسلوب تفاعلي وتنظيم الفعاليات</li> <li>إدارة علاقات العملاء</li> <li>استطلاعات رضا العملاء وآليات جمع الملاحظات والتغذية الراجعة</li> <li>القنوات التفاعلية الاستباقية الأخرى، مثل: البنك الناطق وتطبيق بنك الأردن BOJ Mobile وخدمة الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني ومنصة الخدمات المصرفية للشركات BOJ Business Banking</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>قنوات خدمة عملاء سهلة الاستخدام وسلسلة الخدمات المصرفية المسؤولة والمستدامة</li> <li>الحلول الفعالة لمعالجة الشكاوى وجمع الملاحظات والتغذية الراجعة</li> <li>الابتكار المستمر والطول الشخصية</li> <li>الأسعار التنافسية وتحقيق قيمة مضافة للعملاء</li> <li>قنوات مصرفية متاحة بسهولة</li> <li>ممارسات تسويق أخلاقية ومسؤولة</li> <li>تدابير صارمة لخصوصية البيانات وأمنها</li> </ul>
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> <li>برامج تطوير وتدريب الموظفين</li> <li>مبادرات الصحة والسلامة</li> <li>أنشطة وفعاليات إشراك الموظفين</li> <li>آليات جمع ملاحظات الموظفين وتقديم المقترحات من خلال الاستبيانات</li> <li>قنوات التواصل الداخلي والاجتماعات الدورية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>إشراك الموظفين وتمكينهم</li> <li>التنوع والشمول وتكافؤ الفرص</li> <li>بيئة عمل تكفل السلامة والأمن</li> <li>الأجور العادلة والمزايا</li> <li>التقدير والمكافآت وفرص التطور الوظيفي</li> <li>ثقافة المؤسسة وقيمها</li> <li>التوازن بين الحياة والعمل والرفاه</li> </ul>
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاجتماعات والتواصل المباشر</li> <li>تقييم وتأهيل الموردين</li> <li>مراجعات الأداء</li> <li>إشراك الموردين في مبادرات الاستدامة</li> <li>آليات تقديم الملاحظات والشكاوى</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام بالمعايير الأخلاقية والتشريعية</li> <li>الالتزام بمعدونة سلوك الموردين (مبادئ الاستدامة البيئية والاجتماعية للموردين)</li> <li>جودة الخدمات والكفاءة التشغيلية</li> <li>الشفافية في التعامل</li> <li>إدارة مخاطر سلسلة التوريد</li> <li>احترام حقوق العمال</li> </ul>
المجتمع والمنظمات غير الحكومية	<ul style="list-style-type: none"> <li>الإشراكات مع المنظمات غير الربحية ومؤسسات المجتمع المدني</li> <li>برامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية</li> <li>الفعاليات الثقافية والاجتماعية</li> <li>تقييم احتياجات المجتمع المحلي من خلال آليات جمع الملاحظات والتغذية الراجعة وتقارير قياس الأثر البرامج التطوعية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تنمية المجتمع وتمكينه</li> <li>مبادرات الثقافة المالية</li> <li>إشراك الشباب وتوظيفهم</li> <li>الممارسات المصرفية الأخلاقية والمسؤولة</li> <li>الشفافية في التواصل والمساءلة</li> <li>الإشراكات المجتمعية والتعاون</li> </ul>
الجهات الرقابية	<ul style="list-style-type: none"> <li>المراجعات وتقارير التدقيق من الجهات الرقابية</li> <li>الاجتماعات مع الجهات الرقابية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الالتزام بالقوانين والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية وتبليتها</li> <li>المشاركة في عمليات مراجعة القوانين والتعليمات ضمن الاستشارات الجماعية المطروحة للقطاع المصرفي</li> </ul>
المساهمون	<ul style="list-style-type: none"> <li>تقارير سنوية بشأن الاستدامة والحوكمة المؤسسية</li> <li>عقد اجتماعات سنوية للهيئة العامة</li> <li>البيانات المالية ربع السنوية</li> <li>التقرير السنوي</li> <li>العروض التقديمية للمستثمرين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الأداء والاستقرار المالي</li> <li>الشفافية والإفصاح</li> <li>إدراج معايير الاستدامة في العمليات التشغيلية للأعمال</li> <li>الإدارة الديناميكية للمخاطر</li> <li>المركز القوي في السوق</li> <li>الرؤية الاستراتيجية وخطة النمو طويلة المدى</li> <li>إشراك المساهمين والتواصل معهم</li> </ul>

## تعريفات المواضيع الجوهرية

تم استخدام التعريفات التالية للمواضيع الجوهرية لضمان توحيد المفاهيم خلال عملية تقييم الأهمية النسبية، وتعزيز وضوحها لدى أصحاب المصلحة المشاركين في الاستبيانات.

## 1- محور الحوكمة:

## أمن المعلومات وحماية الخصوصية

- يشير إلى حماية بيانات العملاء والمعلومات الحساسة من الوصول غير المصرح به أو الاختراق، وضمان الامتثال لمتطلبات الأمن السيرياني وحماية الخصوصية.

## إدارة المخاطر والمرونة

- تشمل قدرة البنك على تحديد وتقييم وإدارة مختلف أنواع المخاطر، وضمان استمرارية الأعمال والقدرة على التكيف مع التغيرات والأزمات.

## الشفافية والإفصاح

- تعني توفير معلومات دقيقة وواضحة وفي الوقت المناسب لأصحاب المصلحة حول أداء البنك وأنشطته، بما يعزز الثقة والمساءلة.

## الأداء المالي والاستقرار

- يعكس قدرة البنك على تحقيق نتائج مالية مستدامة والحفاظ على الاستقرار المالي بما يدعم استمرارية الأعمال وثقة أصحاب المصلحة.

## المشاركة والتواصل مع أصحاب المصلحة

- تشمل آليات تفاعل البنك مع أصحاب المصلحة لفهم توقعاتهم والاستجابة لها بما يعزز العلاقات طويلة الأمد.

## أخلاقيات الأعمال والامتثال

- تشير إلى التزام البنك بالقوانين واللوائح والمعايير الأخلاقية، وتعزيز النزاهة والشفافية في جميع عملياته.

## استراتيجية الاستدامة البيئية والاجتماعية والإشراف المؤسسي

- تعكس التوجه الاستراتيجي للبنك في دمج اعتبارات الاستدامة ضمن عملياته، ودور الحوكمة في الإشراف على تنفيذها.

## 2- محور البيئة

## الانبعاثات الممولة

- تشير إلى الانبعاثات الناتجة عن الأنشطة التي يمولها البنك من خلال القروض والاستثمارات، وتأثيرها على التغير المناخي.

## المنتجات المالية الخضراء

- تشمل المنتجات والخدمات المصرفية التي تدعم الأنشطة الصديقة للبيئة وتسهم في تقليل الأثر البيئي.

## كفاءة الموارد (الطاقة، المياه، والنفايات)

- تعني استخدام الموارد الطبيعية بكفاءة وتقليل الاستهلاك والهدر بما يحد من الأثر البيئي لعمليات البنك.

## دعم التحول لاقتصاد منخفض الكربون

- يشمل دور البنك في تمويل ودعم المبادرات التي تسهم في تقليل الانبعاثات والتحول نحو اقتصاد مستدام.

#### التنوع والإنصاف والشمول

- يعكس التزام البنك بتوفير بيئة عمل عادلة وشاملة تضمن تكافؤ الفرص واحترام التنوع.

#### رفاه الموظفين والتوازن بين الحياة والعمل

- يشير إلى جهود البنك في تعزيز صحة ورفاه الموظفين وتحقيق توازن مستدام بين العمل والحياة الشخصية.

#### جذب المواهب والاحتفاظ بها

- يتعلق بقدرة البنك على استقطاب الكفاءات وتطويرها والحفاظ عليها لدعم استدامة الأداء المؤسسي.

#### حقوق الإنسان والممارسات العمالية الأخلاقية

- تشمل احترام حقوق الإنسان وضمان ممارسات عمل عادلة وأخلاقية داخل البنك وعبر سلسلة القيمة.

#### ثقة العملاء وحمايتهم

- تعكس التزام البنك بحماية حقوق العملاء، وضمان تقديم خدمات مالية مسؤولة وآمنة.

#### الاستثمار المجتمعي ودعم التنمية المحلية

- يشير إلى مساهمة البنك في دعم المبادرات المجتمعية وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

#### الشمول المالي وإتاحة الخدمات للجميع

- يعني توفير خدمات مالية ميسرة وشاملة لمختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات غير المخدومة.

ملاحظة: تم إعداد هذه التعريفات لأغراض تقييم الأهمية النسبية، وقد تختلف صياغتها التشغيلية ضمن السياسات والإجراءات الداخلية للبنك.

## إجراءات التقييم

## المدير العام

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

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

## الرئيس وأعضاء مجلس الإدارة

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

وأظهرت نتائج تقييم أداء الرئيس ومجلس الإدارة لعام 2025 ما يلي:

1. الالتزام والمواظبة من قبل الأعضاء بحضور مختلف الاجتماعات سواء على مستوى الهيئة العامة العادي أو غير العادي أو على مستوى اجتماعات مجلس الإدارة أو اللجان المنبثقة عنه.
2. الكفاءة والفعالية بالمشاركة.
3. الولاء للبنك والحرص على مصالحه.
4. الالتزام والإفصاح عن تعارض المصالح وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بذلك.
5. الحرص على توفير الوقت الكافي للمهام المناطة بهم.
6. الاسترشاد بحرفية وروح التشريعات النافذة لأعمال البنك في القيام بالمهام الموكولة لهم.
7. تشجيع رئيس مجلس الإدارة لأعضاء المجلس على النقد البناء والمشاركة الإيجابية في اجتماعات المجلس.

## لجنة الترشيح والمكافآت ولجان مجلس الإدارة

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

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

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

وتشمل معايير تقييم اللجان على سبيل المثال لا الحصر:

- دورية اجتماعات اللجان خلال العام.
- قيام اللجان بمهامها وواجباتها وفقاً للمواثيق المعتمدة من مجلس الإدارة.
- إعطاء اللجان الوقت الكافي لمناقشة المواضيع المعروضة عليها.
- تغطية المهام المناطة باللجان خلال العام.
- كفاءة وفعالية اللجان في تحليل ومناقشة المواضيع المعروضة عليها.
- عرض نتائج اجتماعات اللجان على مجلس الإدارة.
- مدى مساهمة اللجان في تحقيق أهداف ومهام مجلس الإدارة.

## جدول المواضيع الجوهرية وأهداف التنمية المستدامة ورؤية التحديث الاقتصادي

الموضوع الجوهري	أهداف التنمية المستدامة	رؤية التحديث الاقتصادي الأردني
استراتيجية الاستدامة البيئية والاجتماعية والإشراف المؤسسي	<div>13 العمل المناخي</div> <div>17 عقد الشراكات لتحقيق الأهداف</div> <div>16 السلام والعدل والمؤسسات القوية</div>	الحكومة الرشيدة والاستدامة المؤسسية
أخلاقيات الأعمال والامتثال	<div>16 السلام والعدل والمؤسسات القوية</div>	تعزيز الشفافية وسيادة القانون
المشاركة والتواصل مع أصحاب المصلحة	<div>16 السلام والعدل والمؤسسات القوية</div> <div>17 عقد الشراكات لتحقيق الأهداف</div>	الحكومة التشاركية وتعزيز الثقة
الأداء المالي والاستقرار	<div>8 العمل الآثق ونمو الاقتصاد</div> <div>9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية</div>	النمو الاقتصادي والاستقرار المالي
الشفافية والإفصاح	<div>16 السلام والعدل والمؤسسات القوية</div>	تحسين بيئة الأعمال وتعزيز الاستثمار
إدارة المخاطر والمرونة	<div>8 العمل الآثق ونمو الاقتصاد</div> <div>9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية</div> <div>13 العمل المناخي</div>	مرونة الاقتصاد والمؤسسات
أمن المعلومات وحماية الخصوصية	<div>9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية</div> <div>16 السلام والعدل والمؤسسات القوية</div>	التحول الرقمي والثقة الرقمية
الشمول المالي وإتاحة الخدمات للجميع	<div>1 القضاء على الفقر</div> <div>8 العمل الآثق ونمو الاقتصاد</div> <div>10 الحد من أوجه عدم المساواة</div>	الخدمات المالية الشاملة
الاستثمار المجتمعي ودعم التنمية المحلية	<div>1 القضاء على الفقر</div> <div>8 العمل الآثق ونمو الاقتصاد</div> <div>11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة</div>	التنمية المحلية وتحسين جودة الحياة
ثقة العملاء وحمايتهم	<div>16 السلام والعدل والمؤسسات القوية</div>	تطوير القطاع المالي وتعزيز الثقة

الموضوع الجوهري	أهداف التنمية المستدامة	رؤية التحديث الاقتصادي الأردنية
حقوق الإنسان والممارسات العملالية الأخلاقية	<div>8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد</div> <div>10 الحد من أوجه عدم المساواة</div> <div>16 السلام والعدل والمؤسسات القوية</div>	العمل اللائق والحماية الاجتماعية
جذب المواهب والاحتفاظ بها	<div>5 المساواة بين الجنسين</div> <div>8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد</div>	تنمية رأس المال البشري
رفاه الموظفين والتوازن بين الحياة والعمل	<div>3 الصحة الجيدة والرفاه</div> <div>8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد</div>	جودة العمل والإنتاجية
التنوع والإنصاف والشمول	<div>5 المساواة بين الجنسين</div> <div>8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد</div> <div>10 الحد من أوجه عدم المساواة</div>	تمكين الفئات المختلفة والمشاركة الاقتصادية
دعم التحول لاقتصاد منخفض الكربون	<div>7 طاقة نظيفة وبأسعار معقولة</div> <div>13 العمل المناخي</div>	الاقتصاد الأخضر والطاقة المستدامة
كفاءة الموارد (الطاقة، المياه، والنفايات)	<div>6 المياه النظيفة والنظافة الشخصية</div> <div>7 طاقة نظيفة وبأسعار معقولة</div> <div>12 الاستهلاك والإنتاج المسؤولين</div> <div>13 العمل المناخي</div>	كفاءة الموارد والاستدامة البيئية
المنتجات المالية الخضراء	<div>9 الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية</div> <div>7 طاقة نظيفة وبأسعار معقولة</div> <div>13 العمل المناخي</div>	التمويل الأخضر والاستثمار المستدام
الانبعاثات الممولة	<div>13 العمل المناخي</div>	التمويل المناخي والتحول الأخضر



وتيرة الانعقاد	الدورات	البرنامج التدريبي
يتم تعميمها بشكل ربع سنوي على عينة عشوائية من جميع الاقسام لموظفي بنك الاردن	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاحتيال</li> <li>FATCA</li> <li>الامتثال</li> <li>AML</li> <li>شكاوى العملاء</li> <li>Sanction</li> </ul>	نشرات توعية من خلال الـ Share Point متاحة لكافة الموظفين مواضيع الامتثال
سنويا لجميع موظفي بنك الاردن	<ul style="list-style-type: none"> <li>التعريف بقانون فاتكا</li> <li>مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب</li> <li>إدارة مخاطر التشغيل</li> <li>وحدة شكاوى العملاء</li> <li>مكافحة الاحتيال</li> <li>الامتثال</li> <li>أساسيات العقوبات والحظر</li> </ul>	التدريب الالكتروني / منصة سلاسل
جميع الموظفين الجدد في بنك الاردن الذين تقل سنوات خبرتهم البنكية عن سنتين	<p>الامتثال للأنظمة والمعايير والتعليمات المحلية والدولية من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>التعرف ومناقشة قانون الامتثال الضريبي للحسابات الاجنبية ومعرفة التعديلات التي تمت على نماذج فتح الحساب</li> <li>آثار عدم التزام المؤسسات بالعقوبات</li> <li>ماهي الجهات التي تفرض العقوبات</li> <li>الدول عالية المخاطر</li> <li>الامتثال الرقابي</li> <li>تعريف غسل الاموال وتمويل الارهاب والاثار والمخاطر المترتبة عليها</li> <li>القوانين والتشريعات النافذة في المملكة - المراحل والفروقات بين عملية غسل الأموال وعملية تمويل الإرهاب</li> </ul>	<p>البرنامج التعريفي بمواضيع الامتثال للموظفين الجدد</p> <p>FATCA &amp; Fraud / AML / Compliance Sanction</p>

فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI Content Index) - بنك الأردن 2025

أعد بنك الأردن التقرير وفقاً لمعايير GRI للفترة من 1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2025 | الإطار الأساسي: GRI 1: Foundation 2021

المعيار	رقم الإفصاح	الإفصاح / الوصف	رقم الصفحة	الاستبعادات		الشرح / الملاحظات / الإجابة المباشرة
				حالة الاستبعاد	سبب الاستبعاد	
الإفصاحات العامة						
GRI 1: Foundation 2021	-	استخدام معايير GRI	5			تم إعداد تقرير الاستدامة للعام 2025 وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير للفترة من 1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2025
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	1-2	التفاصيل المؤسسية	7			يعرض التقرير معلومات عن بنك الأردن، ونموذج أعماله، والأسواق التي يخدمها وانتشاره الجغرافي
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	2-2	الجهات المتضمنة في تقرير الاستدامة للمؤسسة	5			
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	3-2	الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	5			
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	4-2	إعادة صياغة المعلومات	63 , 62 , 45			تمت الإشارة إلى التغييرات في نطاق أو منهجية احتساب بعض البيانات حيثما ينطبق، مثل تصنيف الفئات العمرية، واستهلاك المياه والورق
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	5-2	التدقيق الخارجي	5			لم تتم مراجعة التقرير من قبل مدقق خارجي
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	6-2	الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	55, 9 , 7			
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	7-2	الموظفون	45			يعرض التقرير إجمالي القوى العاملة حسب الجنس والفئة العمرية والفئة الوظيفية
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	8-2	العمال غير الموظفين		تم الاستبعاد	لا ينطبق	لم يقدّم البنك بالاستعانة بعاملين ليسوا من موظفيه.
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	9-2	هيكل الحوكمة وتكوينه	31, 26			
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	10-2	ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	28, 26			
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	11-2	رئيس أعلى هيئة إدارة	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي 2025 صفحة 8			
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	12-2	دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	33 , 31			
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	13-2	تفويض مسؤولية إدارة الآثار	33			
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	14-2	دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	33, 5			يخضع تقرير الاستدامة لإشراف مجلس الإدارة
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	15-2	تضارب المصالح	29			
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	16-2	التواصل حول المخاوف الحرجة	36 , 34			
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	17-2	المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	26			

المعيار	رقم الإفصاح	الإفصاح / الوصف	الاستبعادات		الشرح / الملاحظات / الإجابة المباشرة
			حالة الاستبعاد	سبب الاستبعاد	
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	18-2	تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	78		
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	19-2	سياسات الأجور	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي 2025 صفحة 243 و 279		
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	20-2	عملية تحديد الأجور	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي 2025 صفحة 243 و 279		
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	21-2	نسبة إجمالي الأجور السنوية	تم الاستبعاد	قيود السرية	لم يتم الإفصاح عن هذا المؤشر نظرا لحساسية المنافسة وخصوصية بيانات الموظفين.
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	22-2	بيان استراتيجية التنمية المستدامة	19 , 6		
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	23-2	الالتزامات الخاصة بالسياسة	56 , 34 , 32		
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	24-2	تضمين الالتزامات الخاصة بالسياسة	34 , 32 , 6 , 56		
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	25-2	عمليات معالجة الآثار السلبية	38 , 37 , 36 , 48		
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	26-2	آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	48 , 37 , 36		
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	27-2	الامتثال للقوانين واللوائح	34		لم يتم تسجيل أي حالات جوهريّة أو ذات أثر مادي تتعلق بعدم الامتثال للقوانين والأنظمة خلال 2025، بما في ذلك أي حالات قد ينتج عنها تأثير مباشر وجوهري على سمعة البنك أو تعرضه لتبعات قانونية أو تنظيمية كبيرة
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	28-2	عضوية الجمعيات	13		
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	29-2	منهج إشراك أصحاب المصلحة	20		
GRI 2 العامة 2021: الإفصاحات	30-2	اتفاقيات المفاوضة الجماعية	66		يلتزم بنك الأردن بأحكام قانون العمل الأردني رقم 8 لسنة 1996 وتعديلاته، بما يتعلق بحقوق الموظفين في حرية الانضمام إلى النقابات والمشاركة فيها.
الموضوعات الجوهرية					
GRI 3 الجوهرية 2021: الموضوعات	1-3	عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	20		
GRI 3 الجوهرية 2021: الموضوعات	2-3	قائمة الموضوعات الجوهرية	23		
GRI 3 الجوهرية 2021: الموضوعات	3-3	إدارة المواضيع الجوهرية	59 , 45 , 26		

المعيار	رقم الإفصاح	الإفصاح / الوصف	رقم الصفحة	الاستبعادات		الشرح / الملاحظات/ الإجابة المباشرة
				حالة الاستبعاد	سبب الاستبعاد	
الأداء المالي والاستقرار وإدارة المخاطر والمرونة						
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	1-201	القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	10 , 11			
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	2-201	التأثر المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن مخاطر المناخ	38 , 59			
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	3-201	الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	48			يلتزم بنك الأردن بقانون العمل الأردني والأنظمة ذات العلاقة. وجميع الموظفين مسجلون في الضمان الاجتماعي، ويقوم البنك بدفع حصته الكاملة من الاشتراكات وفقاً لمتطلبات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	4-201	المساعدات المالية المستلمة من الحكومة				لا يوجد أي مساعدات مالية مستلمة من الحكومة خلال فترة التقرير
أخلاقيات العمل والامتثال						
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	1-205	العمليات التي تم تقييمها من حيث المخاطر المتعلقة بالفساد	35 , 36			
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	2-205	التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	37			
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	3-205	الحوادث المؤكدة للفساد والإجراءات المتخذة	34			يشير التقرير إلى عدم تسجيل حالات جوهرية لعدم الامتثال أو مخالفات ذات أثر مادي خلال عام 2025
GRI 206: السلوك المناهض للمنافسة 2016	1-206	الإجراءات القانونية المتعلقة بالسلوك المناهض للمنافسة ولوائح مكافحة الاحتكار والممارسات الاحتكارية				خلال فترة التقرير، لم يتم تسجيل أية إجراءات قانونية أو انتهاكات ضد بنك الأردن بخصوص السلوك المناهض للمنافسة، ولوائح مكافحة الاحتكار، أو الممارسات الاحتكارية. ويؤكد البنك التزامه الكامل بمبادئ المنافسة العادلة والامتثال للقوانين المعمول بها.
الشفافية والإفصاح						
GRI 207: الضرائب 2019	1-207	النهج المتبع في التعامل مع الضرائب	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي 2025 صفحة 80			
GRI 207: الضرائب 2019	2-207	حوكمة الضرائب والرقابة وإدارة المخاطر	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي 2025 صفحة 80 و138			
GRI 207: الضرائب 2019	3-207	إشراك أصحاب المصلحة وإدارة المخاوف المتعلقة بالضرائب	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي 2025 صفحة 80 و138			

المعيار	رقم الإفصاح	الإفصاح / الوصف	رقم الصفحة	الاستبعادات		الشرح / الملاحظات / الإجابة المباشرة
				حالة الاستبعاد	سبب الاستبعاد	
GRI 207: الضرائب 2019	4-207	التقرير حسب كل دولة	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي 2025 صفحة 138			
الأمن السيراني وحماية الخصوصية						
GRI 418: خصوصية العملاء 2016	1-418	الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	39			
التنوع والإنصاف والشمول						
GRI 405: التنوع 2016 وتكافؤ الفرص	1-405	تنوع هيئة الإدارة والموظفين	46 , 26			
GRI 405: التنوع 2016 وتكافؤ الفرص	2-405	نسبة الرواتب الأساسية والمكافآت بين النساء والرجال				تبلغ نسبة رواتب النساء لرواتب الرجال 75%
GRI 406: عدم التمييز 2016	1-406	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	48 , 46			
GRI 404: التدريب والتعليم 2016	1-404	متوسط عدد ساعات التدريب سنوياً لكل موظف	47			
GRI 404: التدريب والتعليم 2016	2-404	البرامج المخصصة لتطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة في الانتقال الوظيفي	47			
GRI 404: التدريب والتعليم 2016	3-404	النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	47			
GRI 202: التواجد في السوق 2016	1-202	نسبة الأجر الأساسي للمستوى المبتدئ حسب الجنس مقارنة بالحد الأدنى المحلي للأجور				يلتزم بنك الأردن بجميع القوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة بخصوص الحد الأدنى للأجور لجميع الموظفين دون تمييز.
GRI 202: التواجد في السوق 2016	2-202	نسبة كبار الموظفين المعيّنين من المجتمع المحلي	49			
رفاه الموظفين						
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	1-403	نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	48			
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	2-403	تحديد المخاطر وتقييمها والتحقق في الحوادث	48			
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	3-403	خدمات الصحة المهنية	48			

المعيار	رقم الإقصاح	الإقصاح / الوصف	رقم الصفحة	الاستبعادات		الشرح / الملاحظات / الإجابة المباشرة
				حالة الاستبعاد	سبب الاستبعاد	
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	4-403	مشاركة العمال والتشاور والتواصل في مجال الصحة والسلامة المهنية	48			
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	5-403	تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	48			
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	6-403	تعزيز صحة العمال	48			
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	7-403	الوقاية والتخفيف من آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة بعلاقات العمل	48			
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	8-403	عدد العاملين المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	48			
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	9-403	الإصابات المرتبطة بالعمل	68			
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	10-403	اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	68			
GRI 402: العلاقات بين العمال والإدارة 2016	1-402	الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية				يلتزم بنك الأردن بأحكام قانون العمل الأردني بخصوص إنهاء عقود العمل غير محددة المدة. يجب على أي من الطرفين الراغبين في إنهاء العقد تقديم إشعار خطي قبل شهر على الأقل، ولا يجوز سحب هذا الإشعار إلا بموافقة الطرفین. يعكس هذا الالتزام حرص البنك على ممارسات عمل عادلة وقانونية واحترام حقوق الموظفين.
GRI 401: التوظيف 2016	1-401	تعيين الموظفين الجدد ومعدل دوران الموظفين	46			
GRI 401: التوظيف 2016	2-401	المزايا المقدمة للموظفين الدائمين والتي لا تُمنح للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	48			
GRI 401: التوظيف 2016	3-401	إجازة الأمومة والأبوة	48			
حقوق الإنسان والممارسات العمالية الأخلاقية						
GRI 408: عمالة الأطفال 2016	1-408	العمليات والموردون الذين لديهم مخاطر كبيرة لوقوع حالات عمالة أطفال	56			
GRI 409: العمل الجبري أو الإلزامي 2016	1-409	العمليات والموردون الذين لديهم مخاطر كبيرة لوقوع حالات عمل جبري أو إلزامي	56			
GRI 414: التقييم الاجتماعي للموردين 2016	1-414	الموردون الجدد الذين تم تقييمهم باستخدام معايير اجتماعية	55			

المعيار	رقم الإفصاح	الإفصاح / الوصف	رقم الصفحة	الاستبعادات		الشرح / الملاحظات/ الإجابة المباشرة
				حالة الاستبعاد	سبب الاستبعاد	
ثقة العملاء وحمايتهم						
GRI 417: التسويق ووضع العلامات 2016	1-417	المطلوبات المتعلقة بمعلومات المنتج والخدمة ووضع العلامات	52			
GRI 417: التسويق ووضع العلامات 2016	2-417	حوادث عدم الامتثال المتعلقة بمعلومات المنتج والخدمة ووضع العلامات	34			
GRI 417: التسويق ووضع العلامات 2016	3-417	حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتواصل التسويقي	34			
GRI 418: خصوصية العملاء 2016	1-418	الشكاوى المؤكدة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء	52 ,40			
الاستثمار المجتمعي ودعم التنمية المحلية والشمول المالي وإتاحة الخدمات						
GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	1-203	الاستثمارات في البنية التحتية والخدمات المدعومة	53 ,50			
GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	2-203	الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	55 ,53 ,50			
GRI 204: ممارسات الشراء 2016	1-204	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	55			
GRI 413: المجتمعات المحلية 2016	1-413	العمليات التي تشمل مشاركة المجتمع المحلي وتقييم الأثر وبرامج التنمية	55 ,54 ,53			
كفاءة الموارد						
GRI 301: المواد 2016	1-301	المواد المستخدمة حسب الوزن أو الحجم	63			
GRI 301: المواد 2016	2-301	المواد المعاد تدويرها المستخدمة كمدخلات	63			
GRI 301: المواد 2016	3-301	المنتجات المسترجعة ومواد تغليفها		تم الاستبعاد	لا ينطبق	
GRI 302: الطاقة 2016	1-302	استهلاك الطاقة داخل المنظمة	60			
GRI 302: الطاقة 2016	2-302	استهلاك الطاقة خارج المنظمة				على مدار السنوات الثلاث الماضية، ساهم اعتماد بنك الأردن على الطاقة الشمسية لتوليد الكهرباء في المقر الرئيسي والفروع في الأردن في تجنب انبعاثات الغازات الدفيئة المرتبطة بنطاق 2. ونتيجة لذلك، بلغ إجمالي انبعاثات البنك ضمن نطاق 2 صفر طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون
GRI 302: الطاقة 2016	3-302	كثافة الطاقة	70 ,60			
GRI 302: الطاقة 2016	4-302	خفض استهلاك الطاقة	61			
GRI 302: الطاقة 2016	5-302	خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات		تم الاستبعاد	لا ينطبق	



المعيار	رقم الإقصاص	الإقصاص / الوصف	رقم الصفحة	الاستبعادات		الشرح / الملاحظات / الإجابة المباشرة
				حالة الاستبعاد	سبب الاستبعاد	
GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018	1-303	التعاملات مع المياه كمورد مشترك	62			
GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018	2-303	إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	62			
GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018	3-303	سحب المياه	62			
GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018	4-303	تصريف المياه		تم الاستبعاد	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	سيتم الاحتساب في المستقبل.
GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018	5-303	استهلاك المياه	62			
GRI 305: الانبعاثات 2016	1-305	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	60			تم احتساب الانبعاثات بناءً على منهجية GHG Protocol وتحويلها إلى مكافئ ثاني أكسيد الكربون باستخدام عوامل انبعاث معترف بها دولياً.
GRI 305: الانبعاثات 2016	2-305	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة من الطاقة (النطاق 2)	60			
GRI 305: الانبعاثات 2016	3-305	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (النطاق 3)		تم الاستبعاد	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	سيتم الاحتساب في المستقبل.
GRI 305: الانبعاثات 2016	4-305	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	72, 60			
GRI 305: الانبعاثات 2016	5-305	خفض انبعاثات غازات الدفيئة	72, 60			
GRI 305: الانبعاثات 2016	6-305	انبعاثات المواد المستنفدة لطبقة الأوزون (ODS)		تم الاستبعاد	لا ينطبق	
GRI 305: الانبعاثات 2016	7-305	أكاسيد النيتروجين (NOx) وأكاسيد الكبريت (SOx) وغيرها من الانبعاثات الهوائية المهمة				تم احتساب انبعاثات غازات الدفيئة (GHG) بناءً على منهجية بروتوكول غازات الدفيئة (GHG Protocol)، والتي تغطي مجموعة من الغازات تسهم في الاحتباس الحراري. تم تحويل كميات هذه الغازات إلى مكافئ ثاني أكسيد الكربون (CO2e) باستخدام عوامل انبعاث معترف بها دولياً.
GRI 306: النفايات 2020	1-306	توليد النفايات والآثار الهامة المتعلقة بالنفايات	63			
GRI 306: النفايات 2020	2-306	إدارة الآثار الهامة المتعلقة بالنفايات	63			
GRI 306: النفايات 2021	3-306	النفايات المتولدة	63			
GRI 306: النفايات 2022	4-306	النفايات المحولة من التخلص	63			
GRI 306: النفايات 2023	5-306	النفايات الموجهة للتخلص		تم الاستبعاد	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	لا ينتج البنك نفايات خطرة، ويتم جمع النفايات غير الخطرة من خلال خدمات البلدية. وحالياً لا يقوم البنك بتتبع الأوزان الإجمالية لعمليات التخلص، سواء داخل الموقع أو خارجه

المعيار	رقم الإفصاح	الإفصاح / الوصف	رقم الصفحة	الاستبعادات		الشرح / الملاحظات / الإجابة المباشرة
				حالة الاستبعاد	سبب الاستبعاد	
GRI 308: التقييم البيئي للمورد 2016	1-308	الموردون الجدد الذين تم تقييمهم باستخدام معايير بيئية		تم الاستبعاد	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	سيتم الاحتساب في المستقبل.
GRI 308: التقييم البيئي للمورد 2016	2-308	التأثير البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة		تم الاستبعاد	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	سيتم الاحتساب في المستقبل.

