



الاستثماري  
INVESTBANK

# تقرير الاستدامة 2023

# جدول المحتويات

3	1- كلمة رئيس مجلس الإدارة
4	2- نبذة عن هذا التقرير
5	3- أبرز إنجازاتنا لعام 2023
6	4- البنك في سطور
10	5- إدارة الاستدامة
14	6- مسؤوليتنا تجاه الاستدامة
15	ازدهار الأعمال
34	الجانب الاجتماعي
56	نحو بنك صديق للبيئة
60	7- الملائق
60	الملحق أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي
63	الملحق ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير
67	الملحق ج: فهرس محتويات بورصة عمان
71	الملحق د: نطاق التقرير وحدوده

## كلمة رئيس مجلس الإدارة



**السيد فهمي أبو خضرا**  
رئيس مجلس الإدارة

باسمي ونيابة عن زملائي في مجلس إدارة البنك الاستثماري، يطيب لي أن أقدم إليكم تقرير الاستدامة السنوي لعام 2023، مواكبين خلاله التغيرات الجذرية في معايير الإفصاح للشركات المدرجة حيث ندرك جيداً أن مجرد الإفصاح عن البيانات المالية منعزلة عن سياقها الشامل لم يعد كافياً وأهمية دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة [ESG] بشكل متكامل ضمن استراتيجية الأعمال والنقارير الرسمية، لضمان القدرة على التكيف مع المتغيرات وفهم أعمق للسياسات في إطار عمل استدامة محكم.

منذ تأسيس البنك في عام 1982، ونحن ملتزمون بتعزيز قطاع الخدمات المصرفية وبذل جهود مسؤولة في تطوير القطاع المصرفي بالملكة الأردنية الهاشمية كواحد من البنوك البارزة محلياً

حيث تعد الحوكمة الرشيدة أساساً منياً في إدارة العمليات والأعمال المصرفية لدينا كما نولي اهتماماً بالغاً لاعتماد أعلى المعايير وأفضل الأساليب المعمول بها دولياً في إطار الحوكمة المؤسسية، وذلك انعكاساً لثقافة الشفافية والاسبقامة التي نحلي بها، وسنعينا الحديث نحو تعزيز المنفعة المثلى لأصحاب المصلحة.

وبالحديث عن سياستنا البيئية، فهي تعكس التزامنا بالحفاظ على البيئة، التصدي للتلوث، وتقليل الأثر السلبي الناجم عن نشاطاتنا وعملياتنا، إذ نلعب دوراً محورياً في الانتقال إلى بيئة آمنة من خلال تعزيز الأثر الإيجابي لأعمالنا والحد من السلبيات فيها، ولن نصل إلى أهدافنا الطموحة دون الاستمرار في التقنيات الرائدة والتحول نحو تبني الطاقة المتجددة، وفي إطار سعينا لتعزيز المسؤولية المجتمعية، نضع العمل التطوعي في مقدمة أولوياتنا حيث حرص على تخفيض موظفينا للانخراط والمشاركة في خدمة المجتمع، ونواصل الجهود لتحسين النتائج المؤثرة في الجميع: حيث ندعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، وكرس جهودنا لتحقيق المساواة بين الجنسين، ونطلق مبادرات مبتكرة تعمل على توسيع نطاق التعاون مع المنظمات المحلية.

إن إعدادنا لتقرير الاستدامة أتاح الفرصة لأصحاب المصلحة الاطلاع على إنجازاتنا وتوجهاتنا نحو جعل الاستدامة جوهر كل أنشطتنا اليومية، من خلال إطار عمل مستدام يتماشى مع المعايير الدولية، مواصليين بذلك دورنا في دفع عجلة تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

خاماً، أقدم بخالص الشكر والامتنان لجميع أصحاب المصلحة على ثقتهم المستمرة.

معاً، لدينا القدرة على إحداث تغيير إيجابي في المجتمع والبيئة، مع الالتزام بالاستدامة كركيزة أساسية لكل ما تقدمه مؤسستنا.

فهمي

## نبذة عن هذا التقرير

### نحن وأداؤنا

لأنكم شركاؤنا في التغيير، نود أن نشارك معكم تقرير الاستدامة لعام 2023، والذي من شأنه أن يبرز أدائنا في هذا المجال ويُمهد الطريق لاستراتيجيتنا المستقبلية نحو تنمية مستدامة تركز على القضايا ذات الأهمية للبنك ومختلف أصحاب المصلحة.

يأتي هذا التقرير متوافقاً مع المعايير الوطنية والدولية للاستدامة، بما في ذلك معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI والأدلة الإرشادية لبورصة عمان حول إعداد تقارير الاستدامة، ومنسجماً مع الجهود الرامية لمواكبة أهداف التنمية المستدامة التي حددتها الأمم المتحدة. يغطي التقرير أداء الاستدامة للبنك خلال الفترة من 1 كانون الثاني حتى 31 كانون الأول 2023، حيث يشمل بشكل أساسي مقرنا الرئيسي في العاصمة عمان وفروعنا في المملكة الأردنية الهاشمية. وسيقدم إلى جانب المعلومات الكمية والإحصائية، بعض البيانات التاريخية، لتوفير إمكانية المقارنة وتحليل البيانات بكفاءة.

### التدقيق الخارجي

إن تقرير الاستدامة لهذا العام لم يخضع للتدقيق الخارجي. أما فيما يتعلق بالأرقام المالية الواردة في هذا التقرير والمستخرجة من بياناتنا المالية المدققة، فهي خاضعة للتدقيق المستقل من قبل شركة تدقيق معترف بها دولياً ويمكن الاطلاع على معلومات مفصلة حول الأداء المالي للبنك من خلال التقرير السنوي للعام 2023.

### البيانات التطلعية

يحتوي التقرير على بيانات تطلعية تطوي على قدر معين من العوامل الخارجية المتعددة التي قد تؤثر في البيئة التي يعمل البنك ضمنها. الأمر الذي قد يؤدي إلى حدوث اختلافات جوهرية بين النتائج الفعلية و البيانات المتوقعة. وبالتالي لا يلتزم البنك إطلاقاً بتحديث أو مراجعة البيانات التطلعية خلال السنة المالية المقبلة. باستثناء ما تقتضيه القوانين والأنظمة المعمول بها.

يمكنكم الاطلاع على جميع أنشطتنا وآخر المستجدات من خلال متابعتنا عبر منصات التواصل الاجتماعي.

ويسرنا سماع ملاحظاتكم على هذا التقرير من خلال البريد الإلكتروني [info@investbank.jo](mailto:info@investbank.jo)



[www.investbank.jo](http://www.investbank.jo)



### جدول المحتويات

قائمة راسخ مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات للعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤولياتنا تجاه الاستدامة

أبعاد العمل

الاستثمار الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الخلاصة

أداء البنك والتمويل والحوكمة

بعض أبرز مخرجات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

في الختام، شكرنا لكم

عن إدارة المراسلة والتدوير



## أبرز الإنجازات لعام 2023

جدول المحتويات

قائمة رئيس مجلس الإدارة

نسخة من هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

الملتقى في سطور

إدارة الخدمات

مسؤولياتنا تجاه الاستفادة

البحر الأحمر

الخدمات المجتمعية

نحو بنك صديق للبيئة

المحيط

أ. د. أحمد، أمين، والخدمة

بمعرض حلولنا المادية العصرية

في معرض مجالات ريادة

في نطاق الخدمات

### الأداء البيئي

- استبدال مركبات البنك بمركبات كهربائية صديقة للبيئة
- توفير نقاط شحن لمركبات موظفينا الكهربائية
- انخفاض استهلاك الورق بنسبة 63%

### الأداء الاجتماعي

- 563 موظف يعملون في البنك
- 37% من الموظفين إناث
- 25% من أعضاء الإدارة العليا إناث
- خدمات مصرفية متميزة لما يقارب 63 ألف عميل
- 10.1 مليون دينار قيمة صريفة الدخل
- 1.5% من صافي أرباح البنك يتم إنفاقها في مجالات المسؤولية المجتمعية
- ساعات عمل مرنة
- 1:1 نسبة الأجور بين موظفينا من الذكور والإناث

### الأداء الحوكمي

- 6.5% عائد توزيعات الأرباح للمساهمين
- 40% من أرباح البنك قد تم توزيعها نقداً للمساهمين
- 92% من المعاملات المالية تتم من خلال القنوات الإلكترونية
- تحديث كافة سياسات البنك لتتوافق مع تعليمات و متطلبات البنك المركزي الأردني
- حصل البنك على شهادة ISO 27001 المعتمدة بأمن المعلومات من منظمة TUV النمساوية
- للعام التاسع على التوالي حصل البنك على شهادة حماية بيانات البطاقات PCI DSS حيث يعتبر البنك الاستماري من أوائل البنوك محلياً في الحصول على هذه الشهادة

# البنك في سطور



جدول المحتويات  
كلمة رئيس مجلس الإدارة  
نبذة عن بنك الاستثمار  
أبرز الإنجازات لعام 2022

البنك في سطور

إدارة الاستثمار  
مسؤوليتنا تجاه المستثمرين  
البنك في سطور  
البنك في سطور  
البنك في سطور  
البنك في سطور

البنك في سطور  
البنك في سطور  
البنك في سطور  
البنك في سطور  
البنك في سطور

تأسس البنك الاستثماري كمؤسسة مالية أردنية عام 1982، ويمتلك 12 فرعاً في المملكة و4 شركات تابعة، وعلى الرغم من التحديات، نجح البنك في تحقيق نمو ملحوظ في القطاع المصرفي الأردني والتزم بتلبية حاجات عملائه من خلال مجموعة منتجات مالية وخدمات دفع إلكترونية متنوعة، مركزاً على الكفاءة وأمان التعاملات، ولأنه يعي أهمية الاستثمار الناجح، يسير البنك بما يتسجم مع تطوير فاعلية إدارة المخاطر.

ومن ناحية أخرى، يعمل البنك على تعزيز بيئته التحتية التقنية ويحدد باستمرار خدماته الرقمية من خلال دمج أحدث التقنيات المالية، مما يعكس التزامه بالتميز ورفع مستوى تجربة العملاء، كما يحرص على تعزيز وجوده في السوق ويطمح لتحقيق أهدافه طويلة المدى، مؤكداً على أهمية بناء ثقة متبادلة مع عملائه كأساس لنجاحه المستقبلي.

يتميز البنك بفريق عمله المؤهل والملتزم بأرقى معايير الأداء المهني، إذ يعد ذلك ركيزة أساسية لتحقيق الرؤية المؤسسية والارتقاء بها.



تحويل المحتويات  
كلية الباس فكتس الإدارة  
بند من بند التوزيع  
أبرز إنجازات العام 2023

البنك في مظهر

إدارة الخدمات

مستوياتنا من الخدمات

أبرز الأعمال

البنك في مظهر

بنك في مظهر

البنك في مظهر

البنك في مظهر

بنك في مظهر

بنك في مظهر

بنك في مظهر

بنك في مظهر

## نموذج أعمال البنك واستراتيجيته المستقبلية

رؤيتنا الثاقبة نحو المستقبل دفعتنا لوضع خطة استراتيجية محكمة تأخذ بعين الاعتبار أهدافنا المستقبلية على مختلف الأصعدة وتعمل على تحقيقها.

### مركز مالي قوي ونمو في الأرباح

نسعى من خلال خطتنا الاستراتيجية إلى تعزيز مركزنا المالي بشكل قوي آخذين بعين الاعتبار إدارة المخاطر بأنواعها وذلك بهدف تحقيق عوائد مستدامة لمساهميننا.

### الارتقاء بتجربة العملاء الرقمية

لأن أهم أولوياتنا في المرحلة المقبلة هي الارتقاء بتجربة العملاء، نعمل على توفير الحلول الرقمية التي تدعم تبسيط الإجراءات وسرعة إنجاز المعاملات.

### التحول الرقمي كأحد أدوات تعزيز الكفاءة والإنتاجية

نسير بخطى واثقة نحو التحول الرقمي على صعيد أتمتة العمليات الداخلية. الأمر الذي من شأنه أن يحقق بيئة عمل متطورة تدعم استخدام الموارد المتاحة بالشكل الأمثل. ويسهم في خفض النفقات التشغيلية والوصول إلى بيئة عمل أكثر كفاءة وعالية الإنتاجية.

### التوسع في مجالات خدمة العملاء

نولي جل اهتمامنا لتعريب مركزنا في السوق المحلي والتوسع في مجالات خدمات الدفع وخدمة كبار العملاء وإدارة الثروات، وذلك من خلال بناء قاعدة عملاء متينة للوصول إلى الحصة السوقية المستهدفة. استناداً إلى البنية التحتية المتطورة التي تمكّننا من بنائها خلال الأعوام القليلة السابقة.

### منتجات مبتكرة

نعمل على إيجاد الحلول التمويلية والخدمات المبتكرة لخدمة عملائنا من الأفراد والشركات، بالإضافة إلى مواكبة آخر التطورات في مجال الصناعة المصرفية على الصعيد المحلي والعالمي.



جدول المحتويات  
كلمة رئيس مجلس الإدارة  
نبذة عن بنك الاستثمار  
أبرز إنجازات العام 2022

البنك في مختبر

إدارة الاستثمار  
مسؤولية اجتماعية  
أجهزة اتصال  
الخدمات المالية  
لبنك استثماري للبنك  
البنك في

إلى أن يصفي والبنك في والبنك في  
به الفرس محاورات البنك في البنك في  
إعداد: للبنك في  
في الفرس محاورات البنك في  
م. لطفى الفرس للبنك في

## الاستثمار الجغرافي

مقرنا الرئيسي في عمان، الأردن، ويمتد نطاق خدماتنا من خلال شبكة فروع ممتدة عبر المملكة والمؤلفة من 12 فرعاً، بالإضافة إلى أكثر من 50 جهاز صراف آلي.

وفي سياق تعزيز تجربة عملائنا، عملنا على التعاون مع البنك الأهلي الأردني في مبادرة توحيد خدمات أجهزة الصراف الآلي، مما يساهم في توسيع الخدمات المصرفية التي يقدمها، ويمكن عملاء كلا البنكين من إجراء مجموعة واسعة من المعاملات المصرفية بسهولة ويسر دون تحمل أي رسوم إضافية، وذلك عبر شبكة تضم أكثر من 150 صرافاً آلياً منتشرة في أرجاء المملكة.

## منتجاتنا وخدماتنا

لأن تلبية متطلبات شركائنا في النجاح هي من أولوياتنا، نقدم مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المصرفية لعملائنا من الأفراد والشركات، فضلاً عن العديد من الحملات المستمرة على مدار العام.

## إدارة الاستدامة

في ظل التحديات المتزايدة، نهدف إلى إرساء أسس راسخة لمستقبل يسوده الازدهار لعملائنا والمجتمعات التي نخدمها، وذلك عن طريق مساهمتنا الفاعلة في تنمية المجتمع وحماية البيئة وتعزيز الاقتصاد. نعمل جاهدين على تكامل الاستدامة ضمن أعمالنا، بما يضمن تأثيراً إيجابياً في مجتمعنا، ويعزز مكانتنا كمؤسسة مالية في المملكة.

### إطار عمل الاستدامة

لقد قمنا بتطوير إطار عمل متكامل للاستدامة، يتماشى في جوهره مع أهداف التنمية المستدامة الصادرة عن الأمم المتحدة. حيث استندنا على خمس ركائز أساسية ستشكل الإطار الرئيسي لاستراتيجية الاستدامة في المرحلة القادمة.

#### 1- ازدهار الأعمال

نلتزم بتحقيق النمو المستدام لأعمالنا ونحرص على تبني أفضل الممارسات الدولية في الحوكمة الرشيدة وإدارة المخاطر، مما يسهم في تعزيز استقرارية المالك ووضمان استدامة أعمالنا للأجيال القادمة.

#### 2- الجانب الاجتماعي

نؤمن بأهمية المسؤولية المجتمعية ونحرص على دعم المبادرات والبرامج التي تسهم في تحقيق التنمية المجتمعية وبناء الشراكات مع مختلف مؤسسات المجتمع المدني، بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية، من أجل تحسين نوعية حياة الأفراد والمجتمعات.

#### 3- حماية البيئة

نسعى إلى تقليل الأثر البيئي لأنشطتنا المصرفية ونعمل على دمج المعايير البيئية في قرارات التمويل. نشجع على استخدام الموارد بكفاءة والاستثمار في التكنولوجيا الصديقة للبيئة بهدف المساهمة في بناء اقتصاد مستدام وصديق للبيئة.

#### 4- تعزيز الشفافية

نعتد بالشفافية ونلتزم بالإفصاح الواضح والدقيق عن المعلومات الخاصة بأنشطتنا المالية وغير المالية بما يخلق لمالكين المستثمرين والعملاء من اتخاذ قرارات مستنيرة.

#### 5- التحول الرقمي

نبحث على تطوير البنية التحتية التكنولوجية لتعزيز تجربة العملاء وتوفير مستويات أعلى من جودة الخدمات المصرفية. نحرص على تعزيز الأمن الإلكتروني والتحول نحو عمليات مصرفية أكثر كفاءة ودينامية.

شؤون المخاطر

هيئة الرقابة المالية

بنك من بنك

إدارة المخاطر

البنك في

إدارة الاستدامة

مسؤولية اجتماعية

إدارة الأعمال

المسؤولية الاجتماعية

نموذج العمل

البنك في

إدارة المخاطر

بنك من بنك

بنك من بنك

بنك من بنك



مديري المحتويات

هالة راجس عباس الزمعة

معدة من هذا التقرير

أبرز الأحداث لعام 2023

البنك هي ستور

إدارة الامتداد

مسؤولياتنا تجاه المستدامة

الخدمات للعميل

الخدمات المجتمعية

لبنك صديق للبيئة

المخاطر

أ. إدارة المخاطر الاجتماعية والحوكمة

ب. مخاطر مخاطر البيئة الاجتماعية

ج. مخاطر مخاطر البيئة

د. نطاق التقرير والحدود

## مجموعة أصحاب المصلحة

مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسية	طرق التواصل مع أصحاب المصلحة
المساهمون	اجتماعات الهيئة العامة. التقرير السنوي. البيانات المالية المفصّل عنها.
الجهات الحكومية والرقابية	اللوائح والقوانين. تعاهيم البنك المركزي الأردني. الجهات الرقابية والتفتيش. المتطلبات والتقارير الدورية.
المجتمع المحلي	أنشطة البنك في مجالات المسؤولية المجتمعية والعمل التطوعي. مبادرات البنك في مجالات خدمة المجتمع المحلي. التقارير السنوية. الموقع الإلكتروني للبنك وحسابات البنك على منصات التواصل الاجتماعي. البرامج التدريبية للطلاب.
الموردون	الاتفاقيات والعقود. العطاءات والمناقصات. الاجتماعات والمناقشات.



جدول المحتويات

قائمة مجلس إدارة

رسالة من هذا المدير

أبرز الإنجازات لعام 2022

البنك هي ستطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

الحوكمة

الحوكمة

لجنة إدارة البيئة

البنك هي

أ. الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة

ب. مجلس إدارة البنك

ج. مجلس إدارة البنك

د. نطاق التقرير

## تقديم الأهمية النسبية

أجرى البنك تحديثاً لأولوياته الجوهرية في مجال الاستدامة، معتمداً قائمة من إثنا عشر قضية رئيسية تؤثر بشكل كبير على سمعة المسندام وقرارات أصحاب المصلحة، وتم التحقق من النتائج واعتمادها من جانب رئيس مجلس إدارة والرئيس التنفيذي للبنك.

انشأ البنك الاستراتيجي موضوعاته بخصوص الاستدامة في عام 2022 وذلك من خلال التشاور مع أصحاب المصلحة الداخليين ومراعاة آراء وأولويات عملائه وشركائه ومورديه. في عام 2023 اتخذ البنك الاستراتيجي قراراً بتحديث موضوعاته بهذا الخصوص بسبب النمو المتسارع للاستدامة داخل البنك حيث يهدف هذا التحديث إلى مواءمة الموضوعات بشكل أفضل مع الأهداف التجارية، ويعكس الفهم المحسن للاستدامة علماً بأنه تضمنت عملية تحديث الموضوعات مناقشات داخلية موسعة مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، وتقييماً عميقاً لمعايير الاستدامة العالمية والوطنية مثل GRI وإرشادات إعداد تقارير الاستدامة التي أصدرها بورصة عمان، وكانت نتيجة ذلك القائمة التالية من الموضوعات، والتي تضيف تركيزاً ووضوحاً مع نهجنا لإدارة قضايا الاستدامة.

## القضايا الجوهرية

### الأداء الحوكمي

- الحوكمة المؤسسية
- الأمن السيبراني وأمن البيانات
- الأداء الاقتصادي والمالي
- التحول الرقمي والابتكار

### الأداء الاجتماعي

- بيئة العمل وتعزيز الثقافة المؤسسية
- تنمية وتطوير رأس المال البشري
- التنوع والإدماج وتكافؤ الفرص
- تجربة العملاء
- خدمة المجتمع المحلي

### الأداء البيئي

- تأثير التغير المناخي
- تحسين الأداء البيئي
- التمويل الأخضر

## مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

كون الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتنا ورؤيتنا وقيمنا ومحاورنا الأساسية، نلتزم باعتماد نهج يضمن تكامل الجهود والتعاون بين الأفراد والمجتمعات والحكومات والمؤسسات، ونعمل على تقليل البصمة البيئية ودعم الممارسات المستدامة، سواء أكان ذلك من خلال الأنشطة البنكية اليومية أم الاستثمارات طويلة الأمد. ولأننا جزءاً من هذا المجتمع، نؤمن بمسؤوليتنا تجاه حماية البيئة ونركز على تمويل المشاريع الصديقة للبيئة ودعم الشركات التي تعتمد معايير الاستدامة في أعمالها. ومن خلال هذا التوجه، نساهم في تحقيق التنمية المستدامة ونشجع على اتباع نهج اقتصادي يضمن الحفاظ على الموارد الطبيعية للأجيال القادمة.



شؤون المستثمرين

هيئة الرقابة على البنوك

بنك دبي التجاري

أبرز الأحداث لعام 2023

البنك في تطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا الاجتماعية

البنك في العالم

البنك الاجتماعي

بنك دبي التجاري

البنك في

البنك الاجتماعي

بنك دبي التجاري

بنك دبي التجاري

بنك دبي التجاري

بنك دبي التجاري

از سال ۱۳۸۵ تاکنون

[illegible]

**أ. أستاذة الشريعة والأحكام الشرعية**

Downloaded by [University of California, San Diego] at 11:52 11 June 2016





جدول المحتويات

قائمة مجلس إدارة

نمذة عن هذا التقرير

أبرز الممارات لعام 2022

الملك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليات إدارة الاستدامة

إدارة المخاطر

الحواف الاجتماعية

لحو ملك صديق للبيئة

الملاحق

أداء المصفي والمخاض والمخاض

المعرض للمخاض والمخاض والمخاض

المعرض للمخاض والمخاض والمخاض

المعرض للمخاض والمخاض والمخاض

## مجلس الإدارة

يتألف مجلس الإدارة من أحد عشر عضواً، وجميعهم أعضاء غير تنفيذيين تنتخبهم الهيئة العامة عن طريق الاقتراع السري، ومن خلال التصويت النسبي والذي يتيح لكل مساهم الخيار بتوزيع عدد الأصوات وفقاً لعدد الأسهم التي يمتلكها، على أن يكون من بين أعضاء المجلس أربعة أعضاء مستقلين على الأقل، تبلغ نسبة الأعضاء الإناث إلى مجموع أعضاء المجلس 9%.

يتمتع مجلس الإدارة بقدر كاف من الخبرة والكفاءة الإدارية، يتولى مهمة تحديد واعتماد الأهداف الاستراتيجية للبنك، وتوجيه الإدارة التنفيذية لإعداد الاستراتيجية المناسبة لتحقيق تلك الأهداف، بما في ذلك خطط العمل المنسجمة معها واعتمادها ومراقبة أداء البنك وأنظمة الضبط والرقابة الداخلية فيه، كما يقوم المجلس بوضع السياسات العامة للبنك وقواعد الحوكمة فيه وتطبيقها والإشراف عليها.

## دور مجلس الإدارة في قضايا الاستدامة

نلتزم بالتواصل مع أصحاب المصلحة حول أداء الاستدامة من خلال تقارير سنوية معتمدة ومعدّة وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير مع مراجعة دقيقة من قبل مجلس الإدارة، يتولى المجلس مسؤولية التحقق من القضايا ذات الأولوية ومتابعة طرق التعامل معها لضمان تلبية توقعات أصحاب المصلحة، ويقوم أيضاً بالتصديق على السياسات الخاصة بالاستدامة والحوكمة والتغير المناخي، بالإضافة إلى الإشراف على أداء الإدارة التنفيذية في هذه الشؤون.

نعتبر أن أداءنا في مجال الاستدامة يشكّل إحدى أولوياتنا الرئيسية وجزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتنا الشاملة، ونحن ندرك دورنا والتأثير المحتمل الذي قد تحدثه أُنشأتنا على البيئة التي نعمل فيها، وبالتالي نلتزم بالعمل باستمرار على تقديم قيمة مضافة يشكّل كل مشترك لجميع أصحاب المصلحة.



## أعضاء مجلس الإدارة

الاسم	المنصب
1 السيد فهمي بن فائق بن فهمي أبو خضرا	رئيس مجلس الإدارة
2 السيد أيمن شقيق فرحان جميعان	نائب رئيس مجلس الإدارة
3 شركة مستودع الادوية الاردني ويمثلها السيد اسامة منير عوض فتالة	عضو مجلس ادارة
4 شركة عبد الرحيم جردانة واولاده ويمثلها السيد جريس سبيرو جريس العيسى	عضو مجلس ادارة
5 شركة بنك فلسطين ويمثلها السيد رشدي محمود رشيد الغلاييني	عضو مجلس ادارة
6 السيدة زينة نزار عبد الرحيم جردانة	عضو مجلس ادارة
7 الدكتور بسام خليل عبد الرحيم الساكت	عضو مجلس ادارة
8 السيد عزت نجم الدين عزت الدجاني	عضو مجلس ادارة
9 السيد دريد اكرم عبد اللطيف جراب	عضو مجلس ادارة
10 السيد عادل غازي عادل عقل	عضو مجلس ادارة
11 الدكتور نعيم عمر نعيم عبدالهادي	عضو مجلس ادارة

## جدول المحتويات

فئة رئيس مجلس الإدارة

مادة من هذا التقرير

أبرز الأحداث لعام 2023

البيانات هي مستقر

ادارة المستدامة

مستوى أداء الأداء المستدامة

أبرز أخبار الأعمال

المجلس التنفيذي

نحو بنك مستقر للنسبة

البيانات

أخبار البنوك والبنوك في الأردن

بنك فلسطين مستقر البنك المستدامة

أخبار البنوك

بنك فلسطين مستقر بنوك عمان

بنك فلسطين مستقر بنوك

## اللجان المنتبقة عن مجلس الإدارة

قام مجلس الإدارة، ووفقاً لمسؤولياته، بتشكيل اللجان التي تتطلبها الحوكمة المؤسسية بموجب تعليمات الحوكمة الصادر عن البنك المركزي الأردني، حيث تقوم هذه اللجان بالمهام والواجبات المنوطة بها وفقاً للحوكمة المؤسسية، وهي:



### مجلس الإدارة



مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة









## ميثاق السلوك المهني

انطلاقاً من قيمنا التي تستند على النزاهة والاحترام، اعتمدنا ميثاق السلوك المهني كأساس للالتزام التام بأفضل القيم الأخلاقية والثوابت والمبادئ وقواعد السلوك المهني التي تمثل أساساً ومعياراً للسلوك المهني المطلوب من الموظفين والعاملين لدينا، ودون أدنى مساومة أو تفريط في الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية والمهنية.

يتم مراجعة ميثاق السلوك المهني بشكل سنوي، ويعمم على جميع الموظفين للاطلاع عليه والتوقيع بما يفيد التزامهم بما ورد فيه، تذكر تالياً أبرز المواضيع التي يتضمنها الميثاق:

واجبات ومسؤوليات الموظفين  
التعامل مع العملاء والموردين  
البرية والنزاهة  
المشاركة في المساهمة  
التواصل الخارجي والتعامل مع وسائل الإعلام  
التصاريح المتصلة  
البرية العالية والتبوكيات المتصورة  
صيانة سميتك وأصول الشركة  
من المعلومات وأمن السيتري  
لنن لتعليم والتشون  
التقويات



معدل الاستجابة للتوقيع على نموذج العهد بالالتزام بميثاق السلوك المهني.

2021 100%  
2022 100%  
2023 100%

جدول المحتويات

هنية ريتن مجلس الإدارة

بند من هذا التقرير

أبرز الأحداث لعام 2023

التي التي

إدارة الامتدادية

مجلس إدارة

التي التي

التي التي

التي التي

التي التي

التي التي

التي التي

التي التي

التي التي

التي التي

## تضارب المصالح

لا تتنازل عن النزاهة في التعامل مع عملائنا من شركات وأفراد، لذلك قمنا بتحديد سياسة تعارض المصالح التي تغطي الأمور أو المسائل التي قد ينتج عنها أي تضارب في المصالح. كما تنظم العمل بين الإدارات وتنص على وجوب الإفصاح عن أي تضارب مصالح. تمثل سياسة الإفصاح وتضارب المصالح الخاصة لموظفي البنك الخطوط الإرشادية الواجبة على الموظف الالتزام بها، وممارسة أعلى درجات أخلاقيات العمل في تنفيذهم لواجباتهم ومسؤولياتهم. وبشكل خاص موضوع تضارب المصالح والمتعلقة بالسلوكيات أو الممارسات الممنوعة / التي تتطلب طبيعتها الإفصاح لإدارة البنك أو الشركة لتجنب حالات تعارض مصلحة مجموعة البنك الاستثماري مع مصلحة أي من موظفي المجموعة أثناء قيامهم بالأعمال الموكلة إليهم لتحقيق أي مكاسب شخصية.

## اهداف السياسة:

- الحفاظ على مصالح المجموعة وضمان عدم وجود حالات تعارض بين مصلحة البنك / الشركة والموظفين من خلال التعامل مع العملاء أو الموردین.
- يعد ميثاق السلوك المهني وسياسة الإبلاغ جزءاً لا يتجزأ من هذه السياسة.
- يتوجب على جميع الموظفين وضع مصلحة مجموعة البنك الاستثماري في الدرجة الأولى عند تعاملهم مع العملاء أو الزملاء أو الموردین أو أي جهة لها علاقة مع المجموعة. وفي حالة وجود أي تعارض بين مصالحهم الشخصية ومصلحة أي شركة ضمن مجموعة البنك الاستثماري، فإنه يتوجب الإفصاح عن ذلك والعمل بما فيه مصلحة المجموعة.
- يجب التزام الموظف بتجنب أي تعارض بين مصالح البنك / الشركة ومصلحته الشخصية وعدم استغلال أو إساءة استخدام السلطة أو الصلاحيات لتحقيق أي مكاسب شخصية. كما يجب إبلاغ المدير المباشر بمثل هذه الحالات والذي بدوره يقوم بإبلاغ إدارة الموارد البشرية لدى البنك الاستثماري عن أية حالات قد تقود إلى مثل هذا التضارب في حينه لاتخاذ القرار المناسب والإجراءات الملائمة.
- بموجب هذا السياسة فإن إدارة مجموعة البنك الاستثماري نتعهد بتأمين الحماية لأي موظف يقوم بالإبلاغ عن شبهة بوجود مخالفة لسياسات الإفصاح وتضارب المصالح.
- تعد دائرة الموارد البشرية لدى البنك الاستثماري مسؤولة عن تعميم هذه السياسة ونماذج الإفصاح سنوياً.



## جدول المحتويات

خاتمة مجلس مديري الإدارة

نص من هذا التقرير

أبرز الأحداث لعام 2020

البنك هي سطور

إدارة الاستدامة

مؤشرات أداء الاستدامة

البنك هي سطور

البنك هي سطور

البنك هي سطور

البنك هي سطور

البنك هي سطور

البنك هي سطور

البنك هي سطور

البنك هي سطور

البنك هي سطور

## إدارة المخاطر

تعتبر عملية إدارة المخاطر عملية تكاملية ضمن جميع المستويات الإدارية ابتداءً من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا وصولاً إلى جميع الدوائر والوحدات التنظيمية العاملة في البنك، بحيث تشمل جميع دوائر وموظفي البنك. ولأن من مهامنا حماية عملائنا من شركات وأفراد، وأيضاً حماية موظفينا وأعمالنا ومصالحنا، فمننا يحدد المستويات الرقابية (خطوط الدفاع) لإدارة المخاطر على مستوى البنك، وذلك من خلال وضع الإطار العام لهذه المستويات كالآتي:

### وحدات العمل

يمثل الموظفون ضمن وحدات العمل خط الدفاع الأول، بحيث يكونوا مسؤولين بشكل مباشر عن إدارة المخاطر وتقييم الإجراءات الرقابية المتعلقة به.

### دائرة إدارة المخاطر

يمثل موظفي دائرة إدارة المخاطر أحد عناصر خط الدفاع الثاني، بحيث يكونوا مسؤولين عن تنسيق جهود إدارة المخاطر وتسهيل عملية الإشراف على الآليات المستخدمة والمتبعة في قبل البنك لإدارة المخاطر.

### دائرة الامتثال

يمثل موظفي الامتثال عنصر آخر لخط الدفاع الثاني، حيث يعني موظفو دائرة الامتثال بالتأكد من الامتثال للقوانين والأنظمة والتعليمات والأوامر وقواعد السلوك، والمعيير والممارسات المصرفية السليمة.

### التدقيق الداخلي

يمثل موظفي التدقيق الداخلي خط الدفاع الثالث، ويكونوا مسؤولين عن إجراء عملية المراجعة المستقلة للإجراءات الرقابية والعمليات والأنظمة المرتبطة بإدارة المخاطر على مستوى البنك.

انطلاقاً من ذلك، تقوم دائرة إدارة المخاطر بمهام تحدّد وقياس ومراقبة جميع المخاطر التي يتعرض لها البنك أو التي من الممكن أن يتعرض لها، والعمل مع دوائر البنك للتحول لهذه المخاطر للتحقيق من آثارها على أنشطة البنك المختلفة والتأكد من حسن سير إدارتها وانسجامها مع استراتيجية البنك بهدف تعظيم حقوق الملكية، وتحقيق أهداف البنك الاستراتيجية، ويشمل الإطار العام لإدارة المخاطر ما يلي: مخاطر الائتمان، مخاطر السوق، مخاطر السيولة، مخاطر رأس المال، مخاطر الفائدة، مخاطر الائتمان، مخاطر السمعة، مخاطر المزددين أو الأطراف الخارجية، مخاطر أمن المعلومات ومخاطر الأمن السيبراني ومخاطر الامتثال وعسيل الأموال و تمويل الارهاب.



مخاطر الائتمان

هئية إدارية مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته لعام 2023

مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته

مجلس إدارته

## مخاطر الائتمان

ونظراً لأهمية المخاطر الائتمانية باعتبارها الجزء الأكبر من المخاطر التي يتعرض لها البنك بشكل عام، فقد أولت إدارة مخاطر الائتمان أهمية كبيرة من خلال تفعيل الأدوات المناسبة وإدارة ومراقبة هذه المخاطر على مستوى المحفظة الائتمانية بشكل يضمن بقاء درجة المخاطر الكلية فيها ضمن المستويات المقبولة، وضمن مستويات العائد المطلوب، ومن الأدوات الفعالة في إدارة المحافظ الائتمانية وتخفيض مستوى المخاطر فيها، توزيع المحفظة الائتمانية وتنويع مكوناتها بشكل كفؤ على عدد كبير من العملاء ذوي الخصائص والأنشطة الاقتصادية المختلفة، والتي تكون مصادر المخاطر لأعمالهم متنوعة وذلك لضمان مستوى مقبول من الارتباط داخل المحفظة.

## اختبارات الأوضاع الضاغطة

نهجنا واضح في المحافظة على مكانتنا بين البنوك والارتقاء بخدماطنا، لذلك نلجأ إلى اعتماد اختبارات الأوضاع الضاغطة التي تعتبر أداة هامة في قياس القدرة على تحمل الصدمات والمخاطر المرتفعة التي من الممكن أن نواجهها، حيث تهدف هذه الاختبارات إلى تقييم الوضع المالي للبنك ضمن سيناريوهات معينة. كما تعتبر اختبارات الأوضاع الضاغطة جزءاً أساسياً من عمليات إدارة المخاطر لدينا، وذلك للمساعدة في تحديد المخاطر التي تواجهها والتأثيرات المحتملة لها، فهي أداة كمية رئيسية لفهم منظومة المخاطر لدينا وقدرتنا على مواجهة مختلف أنواع الصدمات. إن أهم ما يميز اختبارات الأوضاع الضاغطة أنها ذات بعد مستقبلي في تقييم المخاطر بعكس النماذج المعتمدة على البيانات التاريخية التي لا تأخذ بالاعتبار الأحداث المستقبلية غير المتوقعة. تقوم هذه الاختبارات بتوفير المعلومات لحساسية الوضع المالي الكلي نتيجة التعرض لعدد من المخاطر كالمخاطر الائتمانية، مخاطر السوق، مخاطر التركزات، مخاطر السيولة، المخاطر التشغيلية والمخاطر الأخرى مثل مخاطر تغير المناخ ومخاطر التغيرات الجيوسياسية، وتساعد على تحديد مواطن الضعف الهيكلي والتعرض للمخاطر الشاملة التي من الممكن أن تنتج بسبب الظروف المختلفة.



### مخاطر السوق

نقوم بمراقبة مخاطر السوق من خلال استخدام المنهجيات المناسبة لتقييم وقياس هذه المخاطر. بالإضافة إلى إجراء اختبارات الأوضاع الصاعقة بناءً على مجموعة من الافتراضات وتغيرات ظروف السوق المختلفة وحسب تعليمات السلطات الرقابية.

### مخاطر التشغيل

نعمل على تطبيق نظام التقييم الذاتي للمخاطر والإجراءات الرقابية Control and risk self-assessment (CRSA) والذي يستخدم كأداة لتعريف، قياس، إدارة و مراقبة المخاطر التشغيلية. كما يتم القيام وبشكل مستمر برفع مستوى الوعي لدى موظفينا حول المخاطر والإجراءات الرقابية الواجبة لوحدات الأعمال من خلال عقد الورشات التوعوية والتدريبية، حيث تم في عام 2023 عقد ورشة توعوية خاصة بمخاطر التشغيل بالإضافة إلى دورة تدريبية إلكترونية متعلقة بمكافحة مخاطر الاحتيال لجميع الموظفين، و التوعية الناتجة من خلال ورشات العمل الخاصة بتحديث ملفات المخاطر لمختلف الدوائر، الأمر الذي يؤدي إلى رفع مستوى الكفاءة والفاعلية في تنفيذ الأعمال ورفع مستوى البيئة الرقابية وتقليل عدد الأخطاء أو الخسائر التشغيلية التي من الممكن أن نتعرض لها.



### جدول المحتويات

خاتمة الملحق - ملخص الملحق

لبنده عن هذه التقارير

أبرز الأحداث لعام 2023

البنك في تطور

إدارة الامتثال

مسؤوليات إدارة الامتثال

إدارة الامتثال

المسؤوليات الإدارية

لبنك بنك صديق للبيئة

المخاطر

أ. الأمان، البيئة، والامتثال والحوكمة

ب. الحرس معلومات العملاء المالية  
ج. إدارة الامتثال

د. الحرس معلومات بيئة عمل

هـ. الحرس المعلوماتية





تعتبر الخدمات البنكية التي توفرها آمنة وموثوقة من قبل العملاء. وذلك نظراً إلى الضوابط الأمنية التي يتم توظيفها في خدماتنا. تقوم استراتيجية أمن المعلومات الخاصة بنا على أتمتة مختلف عمليات ونشاطات أمن المعلومات وهو ما يعرف بـ Security Automation and Orchestration ، مما يؤدي إلى توفير استجابة سريعة لمختلف الأحداث الأمنية. كما تتبنى استراتيجية الأمن السيبراني، توظيف الذكاء الصناعي (AI) في خدمة أمن المعلومات والأمن السيبراني في مواجهة الجرائم الإلكترونية.

أما بخصوص أبرز الإنجازات التي حققتها دائرة أمن المعلومات فهي متعددة ومتنوعة. انتهت دائرة أمن المعلومات مع نهاية العام الماضي من تطبيق استراتيجية أمن المعلومات والأمن السيبراني (Cybersecurity Strategy) للأعوام 2021 إلى 2023 بنجاح. حيث أعلنت الدائرة تطبيق جميع أهدافها الاستراتيجية. وقد قامت الدائرة بتطبيق العديد من المشاريع الرائدة في الأمن السيبراني، من خلال توظيف أحدث التكنولوجيا لحماية شبكاتنا وخدماتنا وأنظمتنا وعملائنا من المخاطر السيبرانية المتزايدة. حصلنا نهاية العام الماضي على شهادة ISO 27005 المرموقة والمعنية بأمن المعلومات من منظمة TUV النمساوية. وذلك بعد اجتياز جميع متطلبات المعيار. كما حافظنا لعام التاسع على التوالي على شهادة حماية بيانات البطاقات PCI DSS ، حيث نعتبر من أوائل البنوك محلياً في الحصول على هذه الشهادة.

أما على الصعيد البشري، نولي أهمية كبيرة لتوعية موظفينا وعملائنا بالمخاطر السيبرانية. ولتحقيق هذه الغاية، أطلقنا العام الماضي برنامج التوعية بالمخاطر السيبرانية (Cybersecurity Awareness Program). والذي يحتوي على عدة عناصر تهدف

يقوم نظام حوكمة أمن المعلومات والأمن السيبراني لدينا أيضاً على مجموعة من السياسات والإجراءات التي تنظم جميع جوانب أمن المعلومات. سياسات أمن المعلومات والأمن السيبراني لدينا تستند إلى معيار أمن المعلومات العالمي ISO 27005 ومعايير أخرى كمعيار PCI DSS المعني بحماية بيانات البطاقات الائتمانية ومعيار SWIFT Customer Security Program لحماية نظام الحوالات العالمي SWIFT وغيرها من المعايير الدولية المرموقة المعنية بأمن المعلومات. كما تستند سياسة أمن المعلومات إلى المتطلبات الرقابية وعلى رأسها إطار عمل الأمن السيبراني المعني بالقطاع المصرفي (Cybersecurity Framework) الصادر عن البنك المركزي الأردني. تقوم دائرة أمن المعلومات بمراجعة السياسات والإجراءات بشكل سنوي وعند الحاجة للتأكد من موافقتها لأبرز المستجدات عالمياً ومحلياً.

ولإدارة المخاطر السيبرانية بشكل سليم، تتبنى دائرة أمن المعلومات منهجية قائمة على معيار ISO 27005 لإدارة المخاطر السيبرانية (Cybersecurity Risk Management). حيث تقوم بالتعرف على أحدث المخاطر السيبرانية من خلال عملية تقييم المخاطر (Risk Assessment) وتحديد مستوياتها وترتيبها حسب الأولوية. ومن ثم التعامل معها لإيجاد الحلول المناسبة لها (Risk Treatment). علماً بأنه يجري مراقبة مستوى المخاطر السيبرانية على مدار الساعة ورصد أية تغييرات على مستوى المخاطر يعدي المستويات المقبولة المعتمدة من مجلس الإدارة.

أما على المستوى التقني، نعتبر من البنوك الرائدة محلياً في تبني أحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا في التصدي للمخاطر السيبرانية وحماية خدماتنا وأصولنا وعملائنا وشركائنا التجاريين فيها. كما

جدول المحتويات

قائمة المجلس مهتمس الإدارة

نمذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات للعام 2023

الملك في سطور

إدارة الامتثال

مسؤوليات إدارة الامتثال

إدارة الامتثال

الامتثال الاجتماعي

لجنة بنك صديق للبيئة

المخاطر

أ. أداء المصفي والامتثال والحوكمة

ب. المرسس معلومات البيئة والحوكمة

ج. المرسس معلومات البيئة والحوكمة

د. المرسس معلومات البيئة والحوكمة





## مكافحة الفساد

واجب وطني يعزز به ولا نتوانى عن تحقيقه. ولعل هذا يبرز بوضوح في مبادئ مكافحة الاحتيال والفساد المعتمدة كجزء من ميثاق السلوك المهني والتي ترد أيضا في سياسة مكافحة الاحتيال الخاصة بنا. والتي تلزم الموظفين بالإبلاغ عن أي تصرف أو ممارسة تتسم بعدم الأمانة، أو غير أخلاقية، أو غير نظامية، أو غير قانونية مثل السرقة والاحتيال والفساد سواء أكان داخلنا أم خارجنا، وذلك وفقا للآلية المحددة في ميثاق السلوك المهني وسياسة الإبلاغ الخاصة بنا. مع الالتزام بالسرية التامة ونوفير الحماية الكاملة للموظف الذي يقوم بالبلاغ.

وإذ ندرك أن أي حالة احتيال قد تسبب ضررا ماليا، بالإضافة إلى إصرارها بسمعنا، يلتزم بعدم التسامح مطلقا مع أي نوع من عدم الاستقامة. كذلك، يؤمن بأننا نمتنع بصواب داخلية قوية لمنع الاحتيال ورصد حالات سوء السلوك أو الفساد وصيظها.

## استمرارية العمل

نحرص باستمرار على تعزيز قدراتنا من أجل الحفاظ على استمرارية خدماتنا وعملياتنا التشغيلية في جميع الظروف. ومواجهة المخاطر والكوارث التي قد تؤثر بشئ كل سلبي علينا وعلى خدماتنا وعملياتنا مع مراعاة الأولوية في الحفاظ على سلامة العنصر البشري ومواجهة متطلبات المرونة لاسترجاع العمليات.

يعتبر برنامج استمرارية العمل عملية إدارة شاملة يتم خلالها تحديد التهديدات والمخاطر المحتملة التي قد تؤثر على استمرارية العمل، ومن ثم وضع الاستراتيجيات الملائمة لتوفير استجابة فعالة ومنظمة، وبالتالي حماية سمعنا وتلبية متطلبات أصحاب المصلحة. وقد قمنا باعتماد سياسة لإدارة استمرارية العمل، والتي تمثل الإطار العام لبرنامج استمرارية العمل لدينا.

ويبين عن هذه السياسة خطط لاستمرارية العمل تغطي مختلف عملياتنا الحرجة. وبما يشتمل على جميع الدوائر التي تقدم أي نوع من الخدمات سواء أكانت لعملائنا أم للدوائر الأخرى. كما تشمل الدوائر المعنية بالعمليات التشغيلية.

## جدول المحتويات

خاتمة المجلس الإداري

مقدمة من هذا التقرير

أبرز الإنجازات للعام 2022

البيانات هي سطر

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه المستدامة

أولاً - أهدافنا

الهدف الاجتماعي

لنحو تلك جميع الفئات

المخاطر

أ. الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة

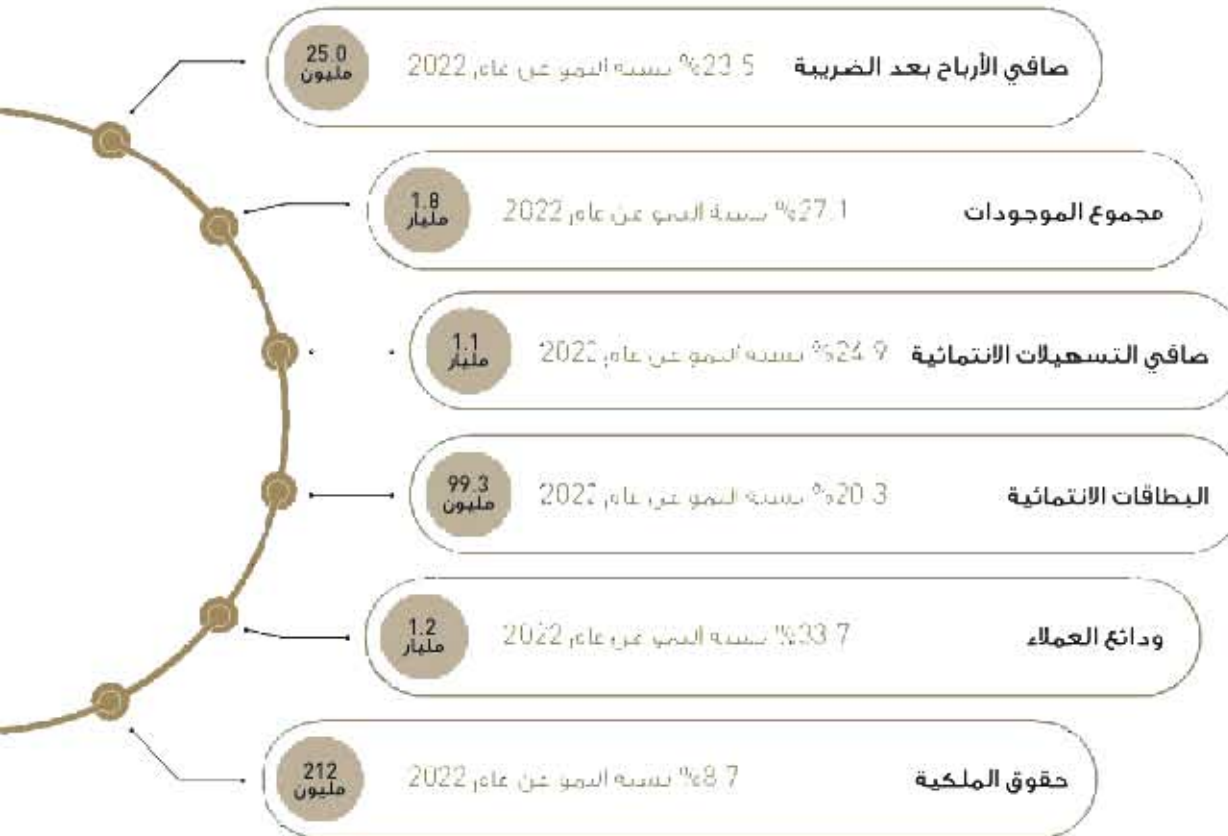
ب. الرئيس مختلفات المطابقة القانونية  
إعداد التقارير

ج. الرئيس مختلفات ربحية عمل

د. نطاق العمل وخدمات



## الأداء الاقتصادي والمالي



### حول المحتويات

قائمة بالمسؤولين الإداريين

نمذجة عن هذا التقرير

أبرز البيانات لعام 2022

البيانات في شكل

إدارة الأعمال

مسؤوليات إدارة الأعمال

إدارة الأعمال

البيانات الاجتماعية

نموذج عن هذا التقرير

البيانات

أداء الأعمال الاجتماعي والبيئي

أداء الأعمال الاجتماعي والبيئي

أداء الأعمال الاجتماعي والبيئي

أداء الأعمال الاجتماعي والبيئي

أداء الأعمال الاجتماعي والبيئي



جدول المحتويات

قائمة المجلس مهتمس الإدارة

نمذة عن هذا التقرير

أبرز الممارات لعام 2023

المفك في سطور

إدارة الخدمات

مسؤولياتنا تجاه المستفيدة

أرد همار الأعمال

الخصف الاجتماعي

لحو بنك صديق للبيئة

المفكي

أ الأداء المقي والعملي والخدم

مهم المرس وملفوفات الممارات الممارات  
(العام 2023)

في المرس ممارات الممارات

م. لطق الممارات والممارات

## الأداء الاقتصادي والمالي

على الرغم من التحديات التي واجهها القطاع المصرفي في العام 2023، إلا أننا استطعنا تحقيق نمواً ملحوظاً في حجم الأعمال، الأمر الذي انعكس بشكل لافت على أدائنا ونتائجنا، حيث بلغت الأرباح الصافية بعد الضريبة 25.0 مليون دينار في عام 2023 مقابل 20.3 مليون دينار في العام 2022. فيما بلغت الأرباح قبل الضريبة 33.2 مليون دينار في عام 2023 مقابل 30.0 مليون دينار في العام 2022. بينما ارتفع صافي التسهيلات الائتمانية المباشرة كما في نهاية عام 2023 لتبلغ 1,061 مليون دينار وبنسبة نمو 25%، كما ارتفعت إجمالي موجودات البنك إلى 1.8 مليار دينار كما في نهاية عام 2023 وبنسبة نمو بلغت 27%.

ركزنا خلال العام 2023 على محاور رئيسية تتمثل بالاستمرار بالاستجابة لمتطلبات العملاء المتغيرة، والعمل على تأمين وضمان المحافظة على تنافسية البنك على المدى الطويل، والتحسين الملحوظ في الأداء والكفاءة التشغيلية، والوفاء بمسؤولياتنا تجاه المجتمع من خلال الالتزام بإحداث تغييرات جوهرية في ثقافتنا.

## التحول الرقمي والابتكار

بات التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين. ونحن يدورنا ننبني أهداف استراتيجية واضحة تجاه التحول الرقمي، وذلك كوسيلة لرفع كفاءتنا وزيادة إنتاجيتنا، بالإضافة إلى منح العملاء تجربة رقمية وحلول مبتكرة في إنجاز معاملاتهم دون الحاجة لزيارة أي من فروع البنك وبكل سهولة وأمان.

إن ما يقرب من 92% من المعاملات المالية لعملائنا الأفراد يتم تنفيذها من خلال القنوات الإلكترونية المختلفة التي نوفرها وبأعلى المقاييس من حيث السهولة في الاستخدام والسرعة في الاستجابة ودرجة الحماية العالية.

كما نقوم بالحدوث المستمر لأنظمتنا وتطبيقاتنا المختلفة وفقاً لأحدث التقنيات في مجال الخدمات الإلكترونية، بما يتيح للعملاء تجربة مصرفية عصرية وفريدة، وبما يمكنهم من إجراء معاملاتهم

بكل سهولة ويسر على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع. وخير أمثلة على ذلك، تحديث خدمة التطبيق البنكي وإضافة خدمات ومزايا جديدة على النسخة الأخيرة من صمها خدمة Forget User Name لشاشة الدخول، إظهار الرقم السري الخاص بالبطاقة الائتمانية، التحكم بسقف الحركات على البطاقة الائتمانية وكشف حركات البطاقة الائتمانية.

ومن ناحية أخرى، أحرزنا تقدماً ملحوظاً في مجال أتمتة العمليات الداخلية واستخدام أحدث البرمجيات في مجال هندسة وتحليل العمليات بهدف رفع كفاءتها، وبما يساهم في ريادة الكفاءة والإنتاجية واستدامة العمليات. وأطلقنا أيضاً خدمة Sanad Digital ID والتي تمكن العملاء من تفعيل هويتهم الرقمية للحصول على العديد من الميزات التي تتيح لهم استخدام الخدمات الحكومية الرقمية بالكامل، والوصول إلى معلوماتهم الشخصية والمستندات الرقمية الحكومية، وتوقيع المستندات رقمياً بالإضافة إلى دفع الفواتير للخدمات الحكومية والخاصة.

## الجانب الاجتماعي

### بيئة العمل وتعزيز الثقافة المؤسسية

في ظل بيئتنا التنافسية الديناميكية والتنافسية، نلتزم بأن تراعي قراراتنا الاستراتيجية دوماً رأس المال البشري لدينا، حيث أن من أولوياتنا توفير بيئة عمل تشجع تنمية المواهب وتدريبها، وبمضغ رفاهية الموظفين وسلامتهم في الدرجة الأولى دون تفرقة أو تمييز على أساس العرق أو الجنس.

نؤمن بأن الدعم المستمر للموظفين يجعلهم يشعرون بالحماس تجاه مهامهم، ويدفعهم إلى بذل قصارى جهدهم من خلال تجسيد قيمنا ورؤيتنا.

ولأن بيئة العمل لها دور كبير في رفع كفاءة الموظفين وزيادة الإنتاجية، نعمل على تحديث وتطوير مبنى الإدارة العامة وفقاً لأحدث التصاميم وبأعلى المعايير بهدف توفير بيئة عمل عصرية ومطورة.



جدول المحتويات

كلمة الرئيس مجلس الإدارة

مقدمة من هذا التقرير

أبرز الإنجازات للعام 2023

البيئة في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه المستدامة

الحوكمة المالية

الجانب الاجتماعي

نحو بنك سعودي فاعل

الملاحق

أداء البيئة والاجتماعي والحوكمة

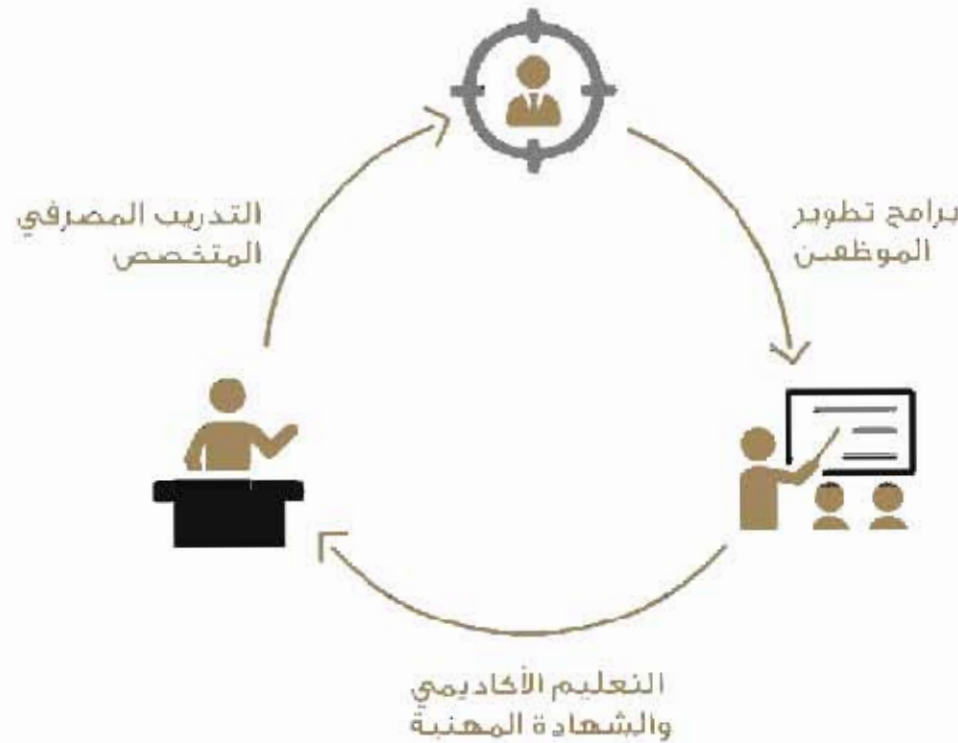
في المجلس محركات المبادرة الاجتماعية  
إعداد التقرير

في المجلس محركات المبادرة الاجتماعية

م. لسان الله بن محمد

## تنمية وتطوير رأس المال البشري

ولأن موظفونا هم أكثر أصول البنك قيمة، نركز على الاستثمار فيهم لبناء القدرات وإثراء رأس المال البشري لدينا بشكل مستمر. فإن زيادة الوعي والمعرفة لدى الموظفين تعتبر لبنة أساسية في استدامة أدائنا على المدى البعيد. ومن واجبنا تمكينهم من تحقيق الأداء الأمثل وإعدادهم بالأدوات والموارد اللازمة لتنمية مهاراتهم. لذلك نقوم بإعداد خطة سنوية للتدريب لتطوير قدرات الموظفين القيادية ومنحهم الفرصة للنمو المهني. الأمر الذي سينعكس إيجاباً على أدائنا ويعزز العلاقة بين الموظف والإدارة. تنقسم برامج التدريب إلى الفئات الأساسية التالية:



جدول المحتويات

قائمة بالمجلس العلمي للإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات للعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤولياتنا تجاه المستدامة

الرجوع للمجالس

الخاتمة الختامية

لحق بنك صديق للتنمية

المختصر

أداء البنك البشري والبيئي والاجتماعي والمؤسسي

في العرصتين مملوكة التهيئة القطاعية (2023-2024)

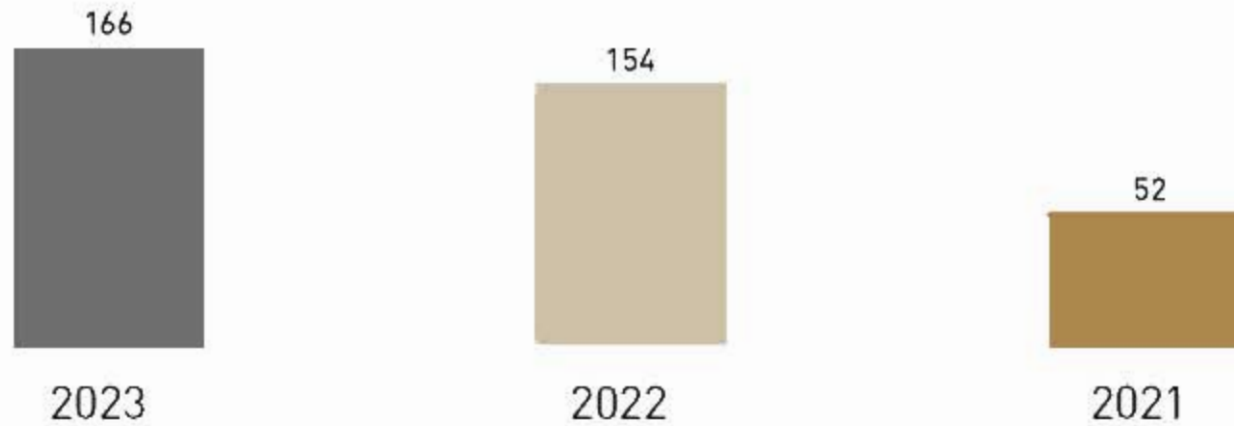
في العرصتين مملوكة التهيئة القطاعية

في العرصتين مملوكة التهيئة القطاعية

نولي أهمية كبيرة للتدريب والتطوير وبما يساهم في رفع مستوى كفاءة الموظفين، وتحسين جودة البوادر المؤسسية. حيث أنفقنا ما يقرب من 166 ألف دينار خلال عام 2023 على تدريب الموظفين في مختلف المجالات.

إيماناً منا بأهمية التدريب ورفع مستوى كفاءة الموظفين، تم إنشاء مركز تدريب داخلي في مبنى الإدارة العامة يتسع لـ 60 متدرب، وتم تجهيزه بأفضل الوسائل والتقنيات التعليمية الحديثة والمتطورة ضمن بيئة تدريبية مميزة.

مصاريف التدريب لأقرن ألف دينار أردني



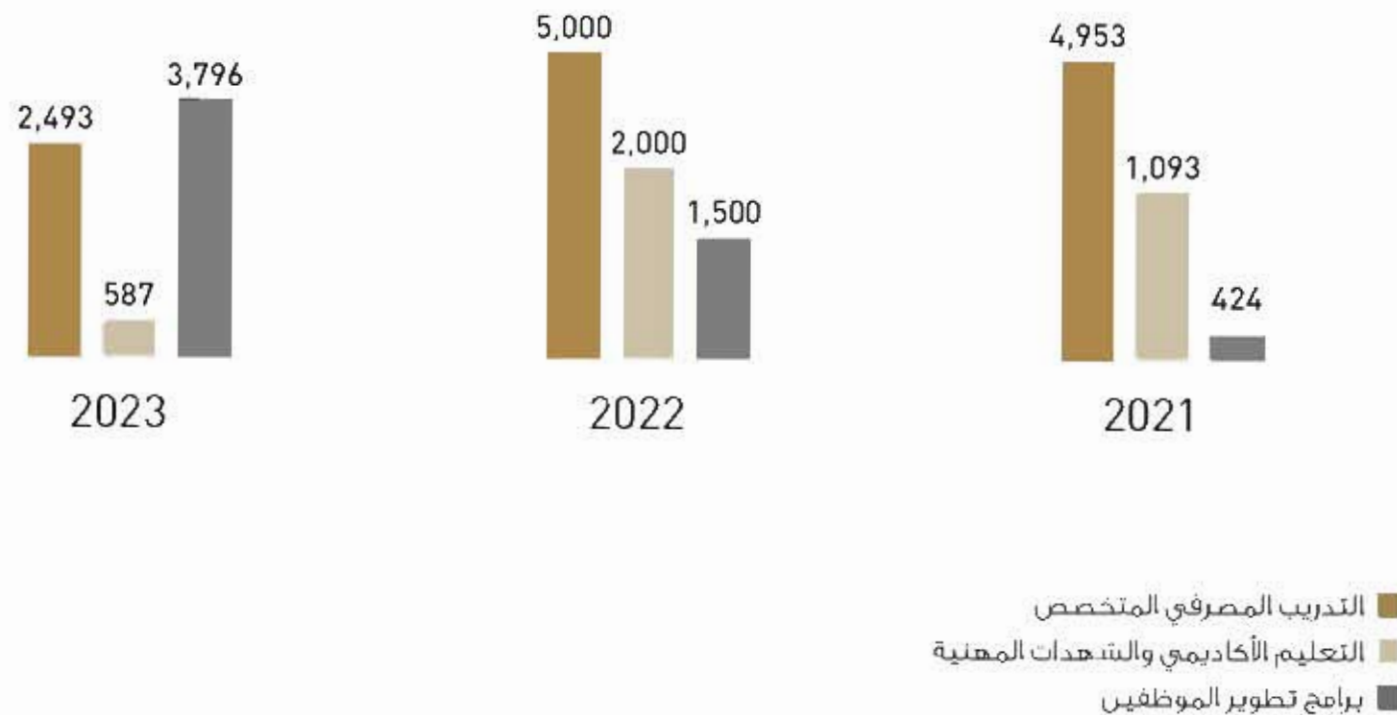
أخبار القضاة - العدد 25

## الحال الإقليمي

أ. الأداة: المصنف والمؤلف والمؤسسة



## ساعات التدريب وفقاً لنوع البرنامج التدريبي:



### خبر المخبوفات

قائمة وفلس مجلس الإدارة

لماذا من هذا التميز

أبرز المبادرات للعام 2023

الملك في سطور

إدارة الامتداد

معلوماتنا لحساب الاستفادة

أبرز الأعمال

الخلاف الاجتماعي

لماذا بنك صديق للبيئة

البنك

أداة المقياس والاعتماد بالحدود

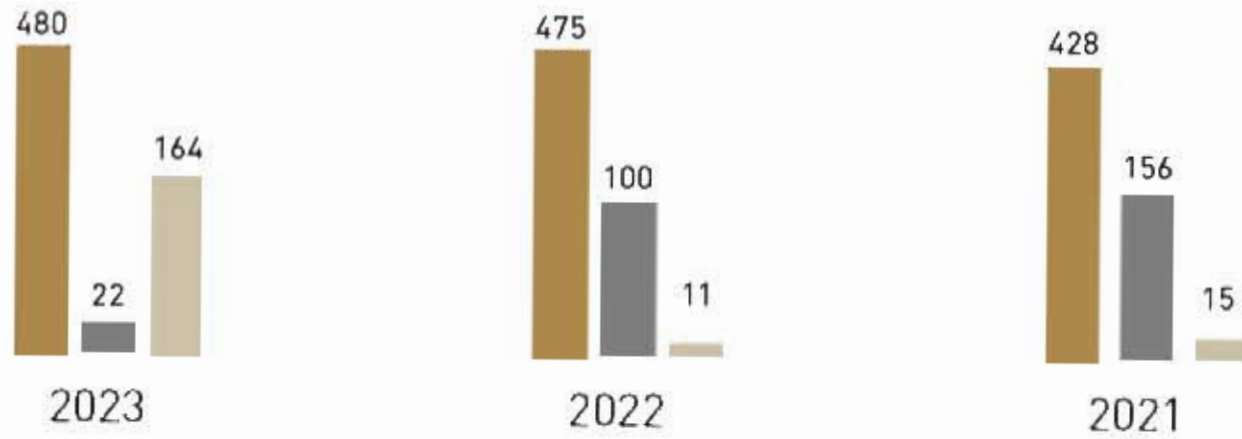
من الممرس معلومات الترقية 2023 و 2024

(2023-2024)

في الممرس معلومات الترقية 2023 و 2024

من الممرس معلومات الترقية 2023 و 2024

## أعداد الموظفين المشاركين في برامج التدريب



التدريب المصرفي المتخصص  
التعليم الأكاديمي والى، هدايا المهنية  
برامج تطوير الموظفين

محتوى المحتوى  
شركة رأس مال  
معدة من هيئة التطوير  
أبرز الممارسات لعام 2023  
التي تم في تطوير  
إدارة الاستدامة  
مسؤولية تجاه المجتمع  
التي تم في تطوير

التأثير الاجتماعي

محتوى المحتوى

المحتوى

أ. الأثر الاجتماعي والاقتصادي والتدوير

في الممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية  
إعداد التطوير

في الممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية

في الممارسات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية



## التنوع والإنعماج وتكافؤ الفرص

نؤمن بمبدأ تكافؤ الفرص، حيث يتم اختيار الموظفين وفقاً للكفاءة دون تمييز بناءً على العرق أو الجنس. أما بالنسبة لسلم الرواتب والدرجات الوظيفية، فهي لا تعتمد على النوع الاجتماعي، ونقوم بتقديم تعويضات عادلة بناءً على الوظيفة والخبرة وظروف العمل.

قواعد السلوك المهني والممارسات التي نعتمدها توفر بيئة عادلة وتكافؤ الفرص للجميع، بصرف النظر عن النوع الاجتماعي واللون والعرق والعمر والدين وغير ذلك.

نعمل باستمرار على إدارة رأسمالتنا البشري وتطويره بكل كفاءة واقتدار. وذلك من خلال تطوير الموظفين الحاليين وتعيين الموظفين الأكفاء واستقطاب المواهب في ضوء خطط توسع الأعمال وخططنا الاستراتيجية والمستقبلية. مجموع الموظفين ونسبة الذكور ونسبة الإناث من المجموع الكلي.

### النمو في أعداد الموظفين



### مجموع الموظفين ونسبة الذكور ونسبة الإناث من المجموع الكلي



#### جدول المحتويات

هاتمة المدير التنفيذي

نبذة عن هذه التقارير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البيت في تطور

إدارة المستدامة

مسؤوليتنا تجاه المستدامة

إعدادات الأعمال

التأثير الاجتماعي

لحقوق صديقي للبيئة

المخاطر

أداء المصفي والاجتماعي والحوكمة

بمقرس مخاطر الموارد البشرية  
أعداد التقارير

في المقرس مبادرات بيئية

م. المثل المديروا



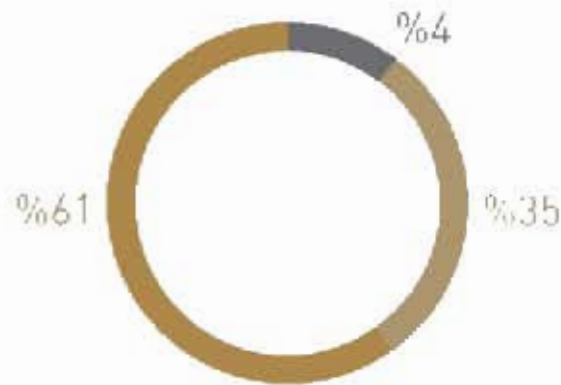
## التوظيف

فيما يلي توضيح إجمالي أعداد الموظفين المعيّنين خلال العام 2023 مقارنة بالأعوام السابقة من حيث الجنس والفئة العمرية.

2023	2022	2021	
197	244	99	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين خلال الثلاث سنوات الماضية
136	173	67	ذكور
61	71	32	إناث
التوزيع وفقاً للفئة العمرية.			
145	176	82	أقل من 30
52	68	16	30-50
-	-	1	+50

## توزيع الموظفين وفقاً للفئة العمرية

- 343 من 31 سنة إلى 50 سنة
- 199 من 18 سنة إلى 30 سنة
- 21 أكبر من 50 سنة



## جدول المحتويات

خطة عمل مجلس إدارتنا

مقدمة من هذا التقرير

أبرز الإنجازات للعام 2023

البيئة التي نعمل في

أداة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه المستفيدين

إرشادات الاستثمار

الحوكمة الاجتماعية

نحو تلك المستقبل المثالية

الملاحق

أ. إقرار الميثاق والالتزامات

ب. تقرير مجلس إدارتنا

ج. تقرير مجلس إدارتنا

د. نطاق التقرير والحدود



• **الحفظ والتمرين** ١٠٠٠







## منافع الموظفين

يحرص على أن تكون بيئة العمل مريحة للموظفين وتساعد على الإنتاجية في ذات الوقت، لذلك يعمل على تطبيق نظام ساعات العمل المرنة وحيار العمل من المنزل، فقد تم استحداث مكاتب عمل تهدف إلى تحقيق التوازن في الجمع بين مرونة العمل عن بعد والنواصل التي خصي ضمن مكان العمل، حيث ضمت المكاتب بش كل عصري ووفقاً لأعلى المعايير الهندسية والتكنولوجية.

كما قمنا بإطلاق برنامج المنح الدراسية لأبناء الموظفين "كرسي المرحوم نزار عبد الرحيم جردانة لدعم التعليم الجامعي لأبناء الموظفين" والذي يهدف إلى تغطية مصاريف الدراسة الجامعية لمرحلة البكالوريوس لأبناء الموظفين وذلك من خلال تقديم ثلاث منح دراسية سنوياً.

## يوفر البنك باقة من المتافع والمزايا التنافسية والمجزية للموظفين



قروض بأسعار  
قوتد تفصيلية  
تغطية التأمين  
تأمين رعاية ضد  
التأمين  
التدريب والتعريف  
يقدم البنك  
مكافآت الأداء  
أجازات الأمومة  
والأبوة ورعاية  
الأطفال والبروح

## جدول المحتويات

كلمة الرئيس مجلس الإدارة

رسالة من عبد الله بن مسعود

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه المستدامة

أخبارنا المالية

التأثير الاجتماعي

تسويق بنك مسعود

البنك في

أ. البنك في سطور

بنك مسعود في سطور

بنك مسعود في سطور

بنك مسعود في سطور



## إجازة الأمومة والأبوة

نعني تماماً مدى أهمية التوازن بين العمل والحياة الشخصية للصحة والعلاقات، فضلاً على أنه قد يساهم أيضاً في زيادة إنتاجية الموظف وتحسين أدائه بنهاية المطاف. وفيما يتعلق بإجازات الأمومة والأبوة، فإن سياسة الموارد البشرية لدينا تضمن للموظفات الحصول على إجازة أمومة لمدة 70 يوماً بأجر كامل ثم العودة بعد ذلك للانخراط في العمل مجدداً، كما تعطي الأب الحق في إجازة أبوة لمدة 3 أيام.

## إجازة الزواج

يمنح البنك الموظفة / الموظف الذي أمضى في الخدمة مدة لا تقل عن سنة متواصلة إجازة زواج لمدة خمس أيام متواصلة بأجر كامل.

فيما يلي ملخصاً حول أعداد الموظفين الذين حصلوا على إجازات رعاية الأطفال والزواج:

2023	2022	2021	
14	8	5	عدد الموظفات اللواتي حصلن على إجازة أمومة
%100	%100	%100	نسبة العائدات إلى العمل بعد الإجازة
26	11	13	عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة أبوة
11	15	19	عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة زواج

## حول المحتويات

هامة رئيس مجلس الإدارة

مادة من هذا التقرير

أبرز الإنجازات للعام 2023

العمل في سطور

إدارة الامور

مسؤوليات إدارة الامور

العمل في سطور

العمل في سطور

العمل في سطور

العمل في سطور

العمل في سطور

العمل في سطور

العمل في سطور

العمل في سطور





## حقوق الإنسان

إن المبادئ الأخلاقية والمعايير الاجتماعية هما الركيزة الأساسية لنجاح أي عمل، ونحن في البنك ملتزم بأدق تفاصيل القيم والمبادئ التي تقوم عليها حقوق الإنسان في تعاملنا مع الموظفين، حيث قمنا بإرساخ هذه القيم والمبادئ في السياسات والوثائق التي نضعها بحقوق وامبيارات الموظفين.

مبادئ السلوك الجماعي  
مقدمة الإقتصاد والمصارف  
مبادئ الإدارة  
مقدمة الاقتصاد الريفي والريفي



الصحة والسلامة

يعد الاستثمار في الصحة والسلامة المهنية أمراً بالغ الأهمية لحماية الموظفين ولضمان استمرارية العمل، فالحفاظ على مكان عمل آمن وصحي أحد أولوياتنا نحو الاستدامة. إذ قمنا بتشكيل لجنة السلامة العامة والصحة المهنية برئاسة المدير العام، حيث تقوم بدراسة أسباب الحوادث والإصابات العمالية وسبل الوقاية منها، بالإضافة إلى إصدار النشرات والإعلانات المتعلقة بذلك.

كما أن جميع مبانى وفروع ومراكز البنك تخضع للرقابة المتواصلة وعلى مدار الساعة، حيث يقوم موظفو غرفة التحكم بالتعامل مع أي أعطال أو حوادث بشكل فوري أو توجيه الملاحظات للجهات المعنية للتعامل مع الأعطال.

يتم تدريب جميع كوادرنا على خطط الإحلاء، حيث تم تنفيذ خطة إحلاء مبنى الإدارة العامة بالكامل خلال وقت قياسي (2:54) دقيقتين وأربعة وخمسون ثانية وتحت إشراف المديرية العامة للدفاع المدني.

فلسفة الفلاس: مقدمة

امروز افتتاحیات معام 2023

الزيتون الأخضر

التأليف: د. محمد عبد الله

[illegible]

هذه المخرجات من مخرجات البرنامج التعليمي  
لرصدات الشبكات

## تجربة العملاء

عملنا هم شركاؤنا في النجاح، نسعى إلى إرضائهم وجعل تجربتهم البنكية فريدة من نوعها، لذلك نقوم بإطلاق حملات متنوعة للعملاء على مدار العام بهدف تعزيز تجربتهم وتحسين خدماتهم المصرفية.

تشمل هذه الحملات مجموعة متنوعة من المبادرات والعروض التي تهدف إلى تلبية احتياجات وتطلعات العملاء، سواء أكان ذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية مبتكرة أم تحسين وتسهيل عملياتهم المالية اليومية.

نعمل على تقديم تجارب مميزة للعملاء تجمع بين الراحة والتميز، مما يساهم في بناء علاقات قوية ومستدامة مع العملاء وتعزيز الولاء للعلامة التجارية.



## حول المحتوى

هامة رئيس مجلس الإدارة

رصد من هذا التقرير

أبرز المبادرات لعام 2023

الملتقى في سطور

إدارة الامتداد

مسؤولياتنا تجاه المستدامة

أوجه الأعمال

التأثير الاجتماعي

لماذا نكتب هذا التقرير

الهدف

أ. الأداء المالي والعملياتي والتدوير

ب. الممارسات المتعلقة بالبيئة والحوكمة  
ج. الأداء الاجتماعي

د. الممارسات المتعلقة بالبيئة والحوكمة

هـ. الممارسات المتعلقة بالبيئة والحوكمة







**إطلاق حملة 5% عائد نقدي عند حجز رحلتك ببطاقتك الائتمانية**  
تمحورت الحملة حول تمتع العملاء بمزايا إضافية على بطاقتهم الائتمانية ضمن الحملة التي أطلقت بعنوان "5% عائد نقدي عند حجز رحلتك ببطاقتك الائتمانية". بموجبها يتم قيد 2% عائد نقدي على الحركات البش هرية بش كل آلي عند صدور كش ف ش هر نيسان والعمل على تقييد العائد النقدي الإضافي البالغ 3% على المشتريات التي تتم خلال فترة الحملة في نهاية ش هر نيسان ليتم استكمال قيمة 5% عائد نقدي للحركات التي تنطبق عليها شروط الحملة. تم احتساب العائد النقدي الإضافي 3% للحركات التي تمت على البطاقات الائتمانية والتي تخص السفر خلال فترة الحملة، سواء عبر حركات الإنترنت أو الحركات المحلية أو الحركات الدولية.



**إطلاق حملة بعنوان "احضر نهائي دوري أبطال أوروبا بالملعب"**  
منحت هذه الحملة 3 عملاء من مستخدمى البطاقات الائتمانية فرصة الفوز برحلة مدفوعة التكاليف لسحسين تشمل تذاكر السفر ذهاباً وإياباً، والإقامة في فندق، بالإضافة الى تذاكر لحضور نهائي دوري أبطال أوروبا التي أقيمت في تركيا في حزيران 2023.

حول المحتويات  
هذه النسخة من التقرير  
لنفسه من هذا التقرير  
أبرز الملاحظات لعام 2023  
التي في تقرير  
إدارة الشركة  
مستقبلنا لعام 2024  
أفضل الأعمال

إدارة الأعمال

لصوتك صوتي للبيئة

البيئي

إدارة الأعمال والاجتماعي والتدوين

به القربى من الشركات الممارسة  
إعداد التقرير

في القربى من الشركات الممارسة

إعداد التقرير والتدوين





### إطلاق خدمه إدارة الثروة

تتويجاً للتخطيط الدقيق والالتزام الثابت بتزويد عملائنا بحلول مالية شاملة، تم إطلاق خدمة إدارة الثروة وهي إضافة متكاملة لمجموعة خدمات الاستثمار المالي، حيث يقوم قسم إدارة الثروة بتوجيه العملاء نحو تحقيق أهدافهم المالية وتأمين مستقبلهم المالي، وتقديم مجموعة من الخدمات، بما في ذلك: التخطيط المالي والاستثماري للعملاء، مشورة الخبراء في مجال الاستثمار، وتقديم أدوات استثمارية تشمل كل من: الأسهم في الأسواق "الأمريكية والأوروبية والبريطانية والكندية والإقليمية"، السندات، سندات الشركات المحلية والدولية والسندات ذات السيادة، الصناديق الاستثمارية. تقدم دائرة إدارة الثروة خدمات استثمارية مصممة لمراعاة مخاطر العملاء وتحقيق عائد أفضل لهم، ويتم إطلاق تطبيق التداول الإلكتروني.



### إطلاق حملة علي حسابات التوفير بعنوان 'مهرجان الفوائد'

تشجيعاً للعملاء علي الادخار واستقطاب المزيد من العملاء لفتح حسابات توفير، قمنا بإطلاق حملة من 2023/8/20 ولغاية نهاية العام بعنوان 'مهرجان الفوائد'، حيث يحظى العملاء الحاليين والجدد خلالها بالادخار بأعلى نسبة فائدة 4.5% علي أي مبالغ إضافية علي أي من حسابات التوفير لدينا.

#### جدول المحتويات

هذه المذكرة هي ملخص للمحتوى

للمزيد من هذه التقارير

أبرز الأحداث لعام 2023

البنك في تطور

إدارة الاستثمار

سهولة إنشاء الحسابات

أفضل الأسعار

التأثير الاجتماعي

لحقوقك صديقه للتفصيل

المحتوى

أداء المصفي والبنك في التحول الرقمي

بمعرض مختبرات المصارف العالمية  
إعداد: كمال الدين

في معرض مختبرات بنوك العالم

إعداد: كمال الدين

جدول المحتويات

قائمة المجلس مهتمس الإدارة

نمذة عن هذا التقرير

أبرز الممارات لعام 2022

المفك في سطور

إدارة الامدادات

مسؤوليات ادارة الامدادات

الرجاء الاموال

الجانف الاخلاقي

لحو بنك صديف للمفلة

المفكفي

أ الأداء الميفي والاممالفي والمفكفي

المفكفي المملوكات الميفكفي المملوكات

في المفكفي المملوكات الميفكفي

المفكفي المملوكات الميفكفي

## وحدة إدارة ومعالجة شكاوى العملاء

تم تأسيسها استناداً لتعليمات التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية رقم 2012/56 والصادرة عن البنك المركزي بتاريخ 2012/10/31 وتبغ إدارياً لدائرة الامتثال.

تتيح شكاوى العملاء الفرصة لتحسين مستوى أداء الخدمة. من خلال الوقوف على أسباب الخلل ومعالجته لتمكن من الارتقاء إلى أعلى مستويات الخدمة والتميز في إدارة التعامل مع شكاوى العملاء، ويتم العمل على تثقيف العملاء بالسياسات والقوانين المصرفية ليكون المشتكي مدركاً لمدي رغبته تقديم الشكوى.

وتقع مسؤولية وحدة شكاوى العملاء على موظفي الوحدة ويكون مسؤول عن معالجة الشكاوى ووضع الحلول الجذرية والاحراء التصويبة لضمان عدم تكرار الشكاوى.

### تكون المهام الرئيسية كما يلي:

استقبال وتحليل شكاوى العملاء وتسجيلها على النظام الخاص بالشكاوى ومتابعتها.

الرد على شكاوى العملاء ضمن إطار زمني محدد.

اعداد التقارير الخاصة بشكاوى العملاء " ربع سنوي " و" سنوي " بهدف احصائية شجعة بعدد الشكاوى والاحراءات المتخذة للحد من تكرار لشكاوى المشفة وإرسالها إلى الجهات المختصة، والتي تدورها بصفة خاصة تحليل نوعي لطبيعة الشكاوى المتعددة.





جدول المحتويات

علمة المجلس العالمي

لجنة من هذا التقرير

أبرز المحاور للعام 2023

المجلس في سطور

إدارة المسند

مسؤوليات لجنة المسند

أهداف المجلس

الالتزام الأخلاقي

لجنة من هذا التقرير

المجلس

أولاً، المجلس العالمي

بمجلس منسوبة

إعداد: المجلس

في المجلس منسوبة

بمجلس منسوبة

## المجتمع المحلي

إيماناً منا بأهمية دور المسؤولية المجتمعية في تحقيق الاستقرار الاجتماعي، سيادة مبدأ تكافؤ الفرص، تحسين جودة الخدمات الموهودة، الشعور بالعدالة الاجتماعية، ولأن قناعتنا بأن نمو أعمالنا ونجاحها في السوق المصرفي الأردني له علاقة وثيقة بازدهار مجتمعنا، انسجمت أهداف وأشطة مسؤوليتنا المجتمعية مع أهدافنا التي يدفعها التأثير والتوافق مع الأولويات الوطنية في تحقيق التنمية الاجتماعية والبيئية.

اعتدنا وعلى مر السنين الاستثمار في دعم المجتمعات المحلية، وتمكين الأفراد، وحماية الموارد الطبيعية الأكثر قيمة في وطننا الغالي، واستمرت مسيرتنا في رذ الجميل للمجتمع، ونجحتنا بالفعل في إحداث تغيير إيجابي في كثير من القطاعات والمجالات التي دعمناها.

وخلال العام 2023، تركزت بوصلة البنك المجتمعية على دعم المشاريع البيئية واستدامتها وتوفير مساحات خضراء للمواطنين ضمن برامج صندوق البيئة الخضراء، ودعم برامج صندوق الاستثماري للخير الذي يجمع جهود المسؤولية الاجتماعية للبنك والموجهة لدعم العمل الخيري والإنساني في الأردن تحت مظلة واحدة.

## التلال السبعة

تعاون البنك مع أمانة عمان الكبرى وحديقة التلال السبعة بهدف إعادة تأهيل وافتتاح حديقة التزلج لتشمل مدرج ومسارات ملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة. يهدف المشروع إلى دمج مختلف شرائح المجتمع من مختلف الأعمار مع الأشخاص الذين يعانون من صعوبات الحركة والذين يعتمدون على الكراسي المتحركة للتنقل، وتوفير بيئة آمنة لهم.

## صندوق الأمان

نبرعنا للصندوق لتغطية التعليم الجامعي لسيعة شباب من المتسربين لمدة عام دراسي واحد. ويهدف بذلك إلى المساهمة في تحقيق السمية المسددة المتعلقة بالتعليم الشامل والجيد للجميع وبتعزيز التعليم مدى الحياة بالإضافة إلى دعم الأفراد ممن هم تحت خط الفقر.





جدول المحتويات

علمة المجلس العالمي

لجنة من هذا التقرير

أبرز المبادرات للعام 2022

الملك في سطور

إدارة المستدامة

مسؤوليات الحاء المستدامة

أهدافنا

الالتزام الأخلاقي

لجنة تلك صديقي

المصادر

أولاً، المصنوع والمصنوع

بم القربى من مبادرات

في القربى من مبادرات

في القربى من مبادرات

في القربى من مبادرات

## سما غزة (مخيم جرش)

قدّمتنا الدعم لمشروع إعادة بناء أسقف منازل 60 عائلة. (423) مستفيد في المخيم. حيث تم استبدال الأسقف القديمة بصفائح زنك ذات جودة عالية من حيث السماكة والمتانة. إذ تتمثل رؤية المنظمة في دعم واستقرار عيش اللاجئين الفلسطينيين في مخيم جرش. ولذلك كان لسما غزة حضور ثابت في مجال تقديم الخدمات الإنسانية في مخيم غزة على مدى (8) سنوات.

## شهر التوعية بسرطان الثدي

استقبلنا مؤسسة الحسين للسرطان خلال شهر أكتوبر، وذلك بهدف نشر الوعي حول أهمية الفحوصات الدورية، حيث تم عمل فحوصات اختيارية وتقديم خدمات توعوية مختلفة للموظفات من قبل المختصين.

## محمية ضانا

قمنا بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية الطبيعة بإعادة تشجير محمية ضانا بزرعة 7 آلاف شجرة من شجر العرعر والبطم والبلوط لحماية الغطاء النباتي في المحمية من التعرض للتصحر. ويسهم هذا المشروع في خلق بيئة مستدامة وتمكين المجتمع المحلي حيث يوفر فرص عمل للقاطنين في المجتمعات القريبة من المحمية.



## درب الأردن

إيماناً منا بضرورة دعم مجتمعاتنا المحلي، تم اعتماد قسم من (مسار الأردن) والعمل على إعادة تأهيله من خربة السوق إلى سد الملك طلال من خلال أنشطة الموظفين البي من شأنها تمكين المجتمع المحلي ودعم المبادرات المحلية.

## بنك الملابس الخيري

لأننا شركاء في الوطن، واصلنا التعاون مع بنك الملابس الخيري التابع للهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، من خلال توفير صندوقين في كل من فرع شارع مكة وفرع الزرقاء لجمع التبرعات العينية، والتي تشمل الملابس والأحذية والألعاب لصالح منتفعي بنك الملابس الخيري.

## حداائق عمان الخضراء

قمنا بالتعاون مع أمانة عمان الكبرى وجمعية أصدقاء الخضر بإعادة تأهيل وافتتاح متنزه البحتري الواقع في منطقة جبل عمان، تحقيقاً لتطلعات البنك إلى تحويل الحديقة التي يرتادها العديد من الزوار إلى غابة حصارية مكتفية من الأشجار المحلية. بالإضافة إلى إنشاء مناطق مخصصة ومناسبة للأطفال وكبار السن وتوفير مساحات خضراء عامة آمنة ومستدامة في المدينة.



## FabricAid للتبرع بالملابس

قمنا بوضع صناديق لجمع الألبسة والتبرعات العينية في 5 من فروع الاستراتيجية: عبدون والشميساني ودابوق والصويفية وأبراج إعمار.

## الهيئة الخيرية الهاشمية

• **زلزال سوريا:** تبرعنا بمبلغ 35 ألف دينار أردني لصالح الهيئة الخيرية الهاشمية لإغاثة الأسر المتضررة من الزلزال الذي ضرب سوريا. وعطى المبلغ المتبرع به تكلفة تزويد الأسر السورية بالخيام والبطانيات وتوفير مأوى للأسر المنكوبة.

• **مساعدات طبية لفلسطين:** قمنا ضمن دورنا الإنساني وتحت صندوق الاستثماري للخير بالتبرع بمبلغ 200 ألف دينار أردني للهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية لشراء أدوية للمستشفيات الفلسطينية.

## جمعية العون الطبي الفلسطيني

تلبية للاحتياجات الصحية الأساسية للاجئين مخيم جرش، تبرعنا لصالح الجمعية بمبلغ 18 ألف دينار لتزويد المركز الصحي في المخيم بحاجات الموجات فوق الصوتية ومسجلات طبية، حيث تجاوز عدد مراجعي المركز 3,300 مراجع، فيما بلغ عدد المراجعين للمره الثانية نحو 345 مراجعاً. وبفضل هذا الدعم تمكن المركز الطبي التابع للجمعية من معالجة العديد من الحالات الطارئة.

جدول المحتويات

علمة رئيس مجلس الإدارة

رئيس مجلس الإدارة

أبرز المبادرات للعام 2023

الملك في سطور

إدارة المساعدة

مسؤولية الحياة المستدامة

أهدافنا

الالتزام الأخلاقي

لجنة بنك الملابس

المصادر

أولادنا الصغار والمصابين بالسكري

يوم الفرس معلقات فينادي الطيور

إعداد: 2023

يوم الفرس معلقات فينادي الطيور

يوم الفرس معلقات فينادي الطيور



نتوقع من الموردين والمقاولين الإلتزام بالمبادئ الأخلاقية ومبادئ حقوق الإنسان واحترام اللوائح والقوانين المتعلقة بحماية البيئة. كما نلتزم في الوقت ذاته بدعم النمو الاقتصادي في الأردن من خلال الاستثمار مع الموردين المحليين، وبنجلى ذلك في سياسة المشتريات التي تعطي الأولوية للموردين المحليين.

قمنا باستحداث ميثاق السلوك المهني للموردين، حيث تم البدء باستخدامه خلال العام 2022.

كما نعطي الأولوية للمنتج المحلي والموردين المحليين إن وجدوا، وذلك انطلاقاً من حرصنا على المساهمة في تحقيق النمو في الاقتصاد المحلي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على استدامة فرص العمل المحلية.

بلغ إجمالي الإنفاق على شراء من موردين محليين ما يعادل 6.2 مليون دينار من إجمالي نفقات الشراء لدى البنك أو ما يعادل 94% من إجمالي مشتريات البنك خلال العام 2023.

2023	2022	2021
274	252	276
237	216	231
6,576,336	6,708,720	7,308,786
6,186,363	6,090,546	6,289,010
94%	91%	86%

## ممارسات الشراء

حرصون على أن تكفل سياسة المشتريات الخاصة بنا القيام بشراء المنتجات والخدمات والأصول المطلوبة والملائمة وبشكل يوازن ما بين التوجه العام للبنك فيما يتعلق بالمصاريف والشفافية والمسائلة، مع المرونة والاستجابة السريعة لمتطلبات العمل في ذات الوقت، لا سيما فيما يتعلق بالمتغيرات والمستجدات غير المخطط لها مسبقاً. وعلى أن تتم عمليات الشراء بأعلى الدرجات الأخلاقية والمهنية بهدف ضمان مبدأ العدالة ما بين جميع الموردين أو مقدمي الخدمة للبنك.

ترتكز ممارسات الشراء لدينا على مبدأ تساوي الفرص والنزاهة بين الموردين المحتملين، حيث يتم إتاحة الفرصة لجميع الموردين الذين يستوفون شروط وأحكام البنك المحددة وفقاً لنوع الخدمة أو المشتريات المطلوبة بالمشاركة والتقدم للبنك، حيث يتم إجراء عملية التقييم الفني والمالي بشكل محايد وموضوعي، وبالنسبة يتم إحالة العطاء وفقاً للأفضل فنياً والأنسب سعراً.

## المشتريات المحلية

- دعم الموردين المحليين
- دعم الموردين المحليين
- دعم الموردين المحليين
- دعم الموردين المحليين
- دعم الموردين المحليين

## حول الموضوعات

علمة المجلس الأعلى

نموذج من هذا التقرير

أبرز الجوانب لعام 2023

المجلس في سطور

إدارة المستدامة

مسؤولياتنا تجاه المستدامة

اتجاهات المستقبل

التأثير الاجتماعي

نموذج من هذا التقرير

المجلس

أبرز الجوانب لعام 2023

نموذج من هذا التقرير

المجلس في سطور

إدارة المستدامة

مسؤولياتنا تجاه المستدامة

اتجاهات المستقبل





## نحو بنك صديق للبيئة

نتطلع إلى أن نكون بنك صديق للبيئة، ونعني بالكامل تأثيراتنا البيئية. وملتزم بتبني الحلول الرقمية مثل خدماتنا الإلكترونية والتحول نحو الخدمات المصرفية اللامركزية لتسهيل التفاعل مع عملائنا والمساهمين من خلال وسائل متعددة. بما في ذلك وسائل التواصل الاجتماعي والمحادثات الفورية. ندرك أهمية دعم المشاريع البيئية مثل محطات توليد الطاقة الشمسية والمبادرات التي تعزز الحفاظ على البيئة.

### تأثير التغير المناخي

#### استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة

من أجل حياة صحية نسعى على الدوام إلى الاعتماد على مصادر الطاقة النظيفة والمستدامة كواحدة من استراتيجياتنا نحو الاستدامة، حيث نعمل بشكل فعال على إدارة الآثار البيئية لدينا والمخاطر التي قد تنجم عنها، وذلك بهدف خفض خلفية التشغيل وزيادة الكفاءة وحماية البيئة.

نمتلك نظام كهروضوئي بقدرة إجمالية 1,103 كيلو واط لتوليد الكهرباء من الطاقة الشمسية والتي تساهم في الحد من انبعاثات الكربون بما يقارب 1.867 طن من ثاني أكسيد الكربون سنوياً، والتي تغطي احتياجات مبنى الإدارة العامة من الطاقة الكهربائية ليصبح كامل استهلاكه من الطاقة الشمسية، بالإضافة إلى تغطية احتياجات الفروع ضمن منطقة عمان بالإضافة إلى شركاته التابعة.

كما نشجع الموظفين على اقتناء السيارات الكهربائية من خلال توفير نقاط شحن مجانية في مواقف السيارات الخاصة بالموظفين. وخلال العام 2023 عملنا على استبدال السيارات العاملة بالوقود بالسيارات العاملة بالطاقة الكهربائية وذلك للمساهمة في الحد من انبعاثات الكربون الناتجة عن احتراق الوقود.

أسهم النظام كهروضوئي بالحد مما يقارب 14.9 ألف طن من ثاني أكسيد الكربون كأثر براكمي منذ بدء تشغيل النظام في عام 2016.



تحويل المحتوى

خليفة بنس هجنس الخوخ

لبنه في هبة القزير

أبرز الأحداث لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الامتداد

معلوماتنا لخدمة العملاء

الخدمات الأساسية

المكتب الامتدادي

بنكو بنك صديق للبيئة

البنك صديق

أداء البنك الاجتماعي والبيئي

بنك صديق للبيئة  
إعداد: كفاير

بنك صديق للبيئة  
إعداد: كفاير

بنك صديق للبيئة  
إعداد: كفاير

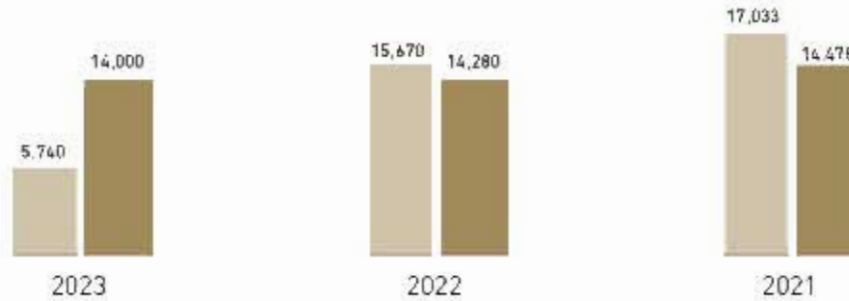




## تحسين الأداء البيئي

### استهلاك الورق

نقوم بترشيد استهلاك الورق والنماذج المطبوعة بهدف الوصول إلى بيئة خالية من الأوراق. وذلك كواحدة من الأهداف الاستراتيجية لما فيما يتعلق بأتمتة العمليات، حيث قمنا بتطبيق نظام للتوقيع الإلكتروني على المعاملات الداخلية والنماذج التي تتطلب التوقيع وذلك على مستوى البنك وشركاته التابعة. كما عملنا على أتمتة العديد من النماذج الورقية من خلال تحويلها إلى نماذج إلكترونية، الأمر الذي يحد بشكل كبير من استخدام وتداول المطبوعات الورقية، والذي بدوره ينعكس إيجاباً على تقليص كلفة الأرشفة ونقل وحفظ الأرشيف في مستودعات البنك. كما نعمل على توسيع نطاق التوقيع الإلكتروني لتشمل النماذج المستخدمة لدى قرونا. يتضح من البيانات التاريخية التالية الانخفاض الملحوظ في حجم استهلاك الورق لدينا على الرغم من الزيادة الحاصلة في حجم أعمالنا. حيث يأتي ذلك كنتيجة مباشرة لأتمتة العمليات واستخدام النماذج الإلكترونية.



■ إحصاء الورق المعاد تدويره (كغ)

■ إحصاء استهلاك الورق (كغ)

## تحويل المخلفات

هامة رئيس مجلس الإدارة

مدير عام الشركة

مدير العمليات

مدير التسويق

مدير الموارد البشرية

مدير المشتريات

مدير المبيعات

مدير العلاقات العامة

مدير تكنولوجيا المعلومات

مدير القانون

مدير الأمن والسلامة

مدير التدريب والتطوير

مدير الجودة

مدير الاتصالات



### إدارة النفايات

نقوم بممارسات صديقة للبيئة فيما يتعلق بالتخلص من النفايات، حيث يتم جمع النفايات القابلة للتدوير وفرزها إلى نفايات ورقية وبلاستيكية ومعنوية، ويتم إرسالها إلى جهة مختصة بإعادة التدوير لغايات التخلص منها بشكل آمن.



■ نفايات معدنية (كغ)

### إجمالي النفايات المعاد تدويرها (بالطن)

كما نقوم بالتبرع بأجهزة الكمبيوتر القديمة القابلة للاستخدام للمدارس الأقل حظاً في المملكة أو المؤسسات المحلية المعنية بإعادة تدوير هذه الأجهزة والاستفادة منها.

2023	2022	2021	
-	49	01	عدد الأجهزة المتبرع بها
-	10 آلاف دينار	200 دينار	القيمة التقديرية للأجهزة المتبرع بها

### استهلاك المياه

يُعتبر الاستهلاك المسؤول للمياه عاملاً مهماً في انتقالنا إلى الممارسات الصديقة للبيئة وإلى استراتيجية الاستدامة لدينا. نظراً لطبيعة عملنا، فإن معدل استهلاك المياه منخفض نسبياً. ومع ذلك نقوم بترشيد الماء من خلال استخدام صابير المياه المزودة بالمستشعرات في المرافق الصحية ودورات المياه، كما تم التحول إلى استخدام التقنيات الحديثة في التنظيف اليومي للمباني والمرافق لتقليل من استهلاك المياه. هذا بالإضافة إلى أن فريق الصيانة لدينا يقوم بإجراء برنامج دوري للصيانة بهدف عدم إهدار أي كمية من المياه، كما يتم مراقبة كميات المياه المستهلكة بشكل شهري لملاحظة أي تغييرات تطرأ على كميات المياه المستهلكة والوقوف على أسباب ذلك.

### تدوير المحتويات

هامة بالنسبة لمهندس البيئة

بمده من هذه التقرير

أبرز الإحصائيات للعام 2023

التيك التي ستطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتها تجاه الاستدامة

أهمها لأعمال

الحفاظ على الاستدامة

بمده تلك صديق للبيئة

### المختص

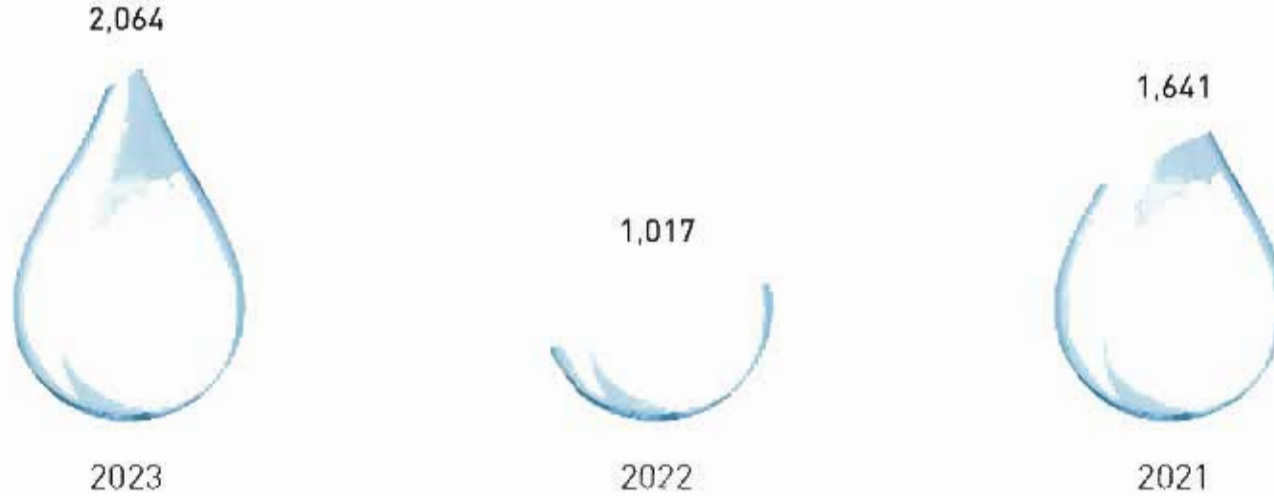
في إدارة الأعمال والبيئة في الأردن

بمده الحرس محلياً في المنطقة

في الحرس محلياً في المنطقة

بمده الحرس محلياً في المنطقة

## إجمالي استهلاك المياه (بالمتر المكعب)



إن سبب زيادة استهلاك المياه في عام 2023 يعود بشكل رئيسي إلى الاستهلاك المرتبط بأعمال التحديث في مباني البنك.

### التمويل الأخضر

لنعزز نهج الاستدامة ودمج الاعتبارات المتعلقة بالمناخ، سنقوم بوضع خطط لتطوير المنتجات والحوكمة وحماية المستهلك فيما يتعلق بالتمويل الأخضر وبما يتماشى مع استراتيجية البنك المركزي والتعليمات واللوائح النافذة بهذا الخصوص.

من تطلعاتنا نشر المعرفة والتدريب وزيادة وعي الموظفين والعملاء حول مبادئ التمويل الأخضر والمعايير واستراتيجية البنك المركزي الأردني، والنظر بوضع شراكات مع الجهات المحلية التي تركز على ممارسات الاستدامة، ووضع مبادئ توجيهية داخلية تدمج عوامل المخاطر البيئية في عمليات تقييم المخاطر بالبنك، واستخدام أخبارات الصغى لتقديرها التأثيرات المحتملة للمخاطر المرتبطة بالمناخ على الاستقرار المالي.

تحويل المحتويات

هامة رئيس مجلس الإدارة

ننده من عدة القوس

أبرز الأحداث للعام 2023

البنك في تطور

إدارة الاستدامة

مسؤولياتنا تجاه الاستدامة

البنك الأخضر

البنك الاجتماعي

بنكك صدق للبيئة

الملاحق

إدارة المخاطر والائتمان والحوكمة

بنك الأردن: معلومات أساسية

بنك الأردن: معلومات أساسية

بنك الأردن: معلومات أساسية

## الملاحق

الملحق أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي.  
الأداء الحوكمي

2023	2022	معياري GRI	مكافحة الفساد
381	20	205-2	إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا تدريباً في مكافحة الفساد.

2023	2022	معياري GRI	التحول الرقمي والابتكار
92%	-	205-2	حجم وقيمة المعاملات التي تتم من خلال القنوات الإلكترونية.

الأداء الاجتماعي

2023	2022	معياري GRI	التعيينات الجديدة
197	244	401-1	إجمالي عدد التعيينات الجديدة
			حسب الجنس
61	71	401-1	إناث
136	173	401-1	ذكور
			حسب العمر
145	176	401-1	أقل من 30
52	68	401-1	بين 30 و 50
0	0	401-1	50+

تدوير المحتويات  
هامة رئيس مجلس الإدارة  
مادة من هذه التقريرات  
أبرز الموضوعات لعام 2023  
التيك التي تظهر  
إدارة المسددة  
مسؤوليتنا تجاه المسددة  
أهمنا لأعمال  
الحساب الاجتماعي  
نحو تلك صديقي للبيئة  
الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي

في تقريرنا معلوماتنا العامة  
في تقريرنا  
في تقريرنا  
في تقريرنا



تدويل المحتويات

هناك رئيس مجلس الإدارة

لجنة من هذه الشركات

لدى الشركات من 2022

التي في تطور

إدارة الشركة

مستوياتها لخدمة العملاء

التي في تطور

التي في تطور

لدى الشركات

التي في تطور

أما في البيئي والاجتماعي والحوكمة

في الشركات الحكومية والخاصة

في الشركات الحكومية

في الشركات الحكومية

2023	2022	معياري GRI	دوران الموظفين
5%	6.10%	401-1	معدل دوران الموظفين (%)

2023	2022	معياري GRI	إجازة رعاية الأطفال
			عدد الموظفين الخاصين على إجازة رعاية الأطفال
14	8	401-3	إناث
26	11	401-3	ذكور
100%	100%	401-3	العائدين من إجازة رعاية الأطفال

2023	2022	معياري GRI	التدريب
14.324	17.9	404-1	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
			بحسب الجنس
2332	2954	404-1	إناث
4544	5546	404-1	ذكور

## تدويل المحتويات

هذه النسخة هي نسخة منقحة

من نسخة 2022

التي تم تحديثها في 2022

التي تم تحديثها في 2022

إدارة الموارد البشرية

مسؤولية إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية

إدارة الموارد البشرية

## توظيف الإناث

2023	2022	معياري GRI	
17	20	405-1	عدد الموظفين في الإدارة الوسطى.
3	2	405-1	عدد الموظفين في الإدارة العليا.

## المشتريات

2023	2022	معياري GRI	
274	252	204-1	عدد الموردين.
237	216	204-1	عدد الموردين المحليين.
6.5	6.7	204-1	إجمالي المشتريات (مليون دينار أردني).
94%	91%	204-1	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين.

## الاداء البيئي

2023	2022	معياري GRI	الورق
14,000	15,670	306-4	استهلاك الورق (كيلو غرام)
5,740	14,280	306-4	الورق المعاد تدويره (كيلو غرام)

## استهلاك المياه

2023	2022	معياري GRI	
2,064	1,017	303-5	إجمالي استهلاك المياه (متر مكعب)

شؤون المحاكمات

هيئة رئيس مجلس الإدارة

لجنة من هيئة التدبير

أبرز الإفصاحات لعام 2022

الملك الذي يسيطر

إدارة الشركة

مسؤول تنفيذية الاستخدام

أرباح الأعمال

الحساب الاجتماعي

نحو تلك صديق لبيئة

الاحتياطي

الأداء المالي والعمليات والحوكمة

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية للإفصاحات

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية للإفصاحات

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية للإفصاحات

الملحق ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

لقد تم إعداد هذا التقرير بالرجوع لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) للفترة من كانون الثاني 2023 إلى 31 كانون الأول 2023. ويقدم الجدول أدناه مرجعية لمحتويات المبادرة في هذا التقرير.

معيار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	أسباب عدم الإفصاح
المعيار 1: أساسيات 2021	لا يتضمن المعيار 1 أي إفصاحات		
الإفصاح العام			
	1.2 التفاصيل التكميلية	5-9	
	2.2 حيلولة، تكميلية في تقرير الاستدامة، أو التكميلية	4	
	3.2 العنصر المسمو به بالتقرير والتقرير ونقطة الاتصال	4	
	4.2 إعادة صياغة المعلومات	لا ينطبق	
	5.2 التحقق الداخلي	لم يتم، لتحقيق من هذا التقرير من جانب أطراف خارجية، حيث لا يستلزم البنك الاستثماري إجراء تحقيق خارجي لتقرير الاستخدام الخاصة به.	
	6.2 الأداء وسبل عمله التكميلية و: الأداء التكميلي	6, 7, 9	
	7.2 المؤشرات	39-42	
	8.2 الأداء غير المؤشرات	لا ينطبق	
	9.2 هيكل الحوكمة وخولها	15-21	
	10.2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	16	
	11.2 رئيس أعلى هيئة إدارة	16	
	12.2 دور أعلى هيئة إدارة في الاعتراف على إدارة الأمر	16	
	13.2 دور أعلى هيئة إدارة في إدارة الأمر	16	
	14.2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة	16	
	15.2 تضارب المصالح	23	
	16.2 التواصل حول المخاوف، الحرجة	21, 22, 23, 30, 31	
	22.2 بيان استراتيجيته التكميلية التكميلية	10-12	
	23.2 الاعتراف الخاصة بالسياسة	21-31, 45	
	24.2 تعيين التزامات الخاصة في سياسة العمل التكميلية	21-31	
المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021			

شؤون المحاكمات

هذه رابطة مختص الخبراء

لجنة في هيئة التدريس

أبرز الإصدارات لعام 2022

البلد التي ستطور

إدارة المستدامة

مستويات أداء الخدمة

أهم الأبحاث

الكتاب الاقتصادي

لجنة التدريس لخدمة

المؤلفين

الأداء الجيد والمشاركة في التعليم

تتضمن محتويات المبادرة العالمية  
الإصدار الثاني

في التعليم العالي

في التعليم العالي

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
	24	25 2 عمليات معالجة الآثار السلبية	المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021
	45	26 2 أهداف خضراء، بيضاء، وبنية تحتية، عن المخاطر	
	24, 30-31	27 2 الامتثال للقوانين واللوائح	
	11-12	29 2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
			الموضوعات الجوهرية
	13-14	3 1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	13	42 3 أهمية الموضوعات الجوهرية	
			الأداء الاقتصادي
	32-33	3 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021 المعيار 201: الأداء الاقتصادي 2016
	32-33	11 1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموردة	
			الحكومة المؤسسية
	21	3 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	30	11b 1 العمليات التي يتم تنفيذها من ناحية المخاطر المعتمدة بالاعتماد	
	30, 60	11b 2 التواصل والتعاون مع بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	المعيار 205: مكافحة الفساد 2016
			الأمين التنفيذي في وطن البيانات
	27-29	29 2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	56	3 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	56	12 3-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	
	56	12 4-3 خفض استهلاك الطاقة	المعيار 302: الطاقة 2016
	56	12 5-3 الحد من الانبعاثات الغازات الدفيئة	
			المعيار 305: الانبعاثات 2016



## محتوى الملحق

يتم في هذا الملحق

أبرز الممارسات لعام 2022

التي تم تطوير

إدارة الموارد

مسلو لخدمة العملاء

المعيار 401

المعيار 402

المعيار 403

المعيار 404

المعيار 405

المعيار 406

المعيار 407

المعيار 408

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
	57	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	58, 59, 62	303 استهلاك المياه	المعيار 303: المياه والتغابات الساكنة 2018
	57, 58	306 توليد النفايات والأثر المهمة المتعلقة بالنفايات	المعيار 306: النفايات 2020
	58	306 توليد الأثر المهمة المتعلقة بالنفايات	
	57, 58, 62	306-4 النفايات المحولة من الخلف	
	34	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	39, 42, 60, 61	401 تعيين الموظفين الجدد ومعالج ذلك الموظفين للعمل	المعيار 401: التوظيف 2016
	43	401 2 أحوال المهنة للموظفين بدوام كامل و/أو نصف للموظفين أو الموظفين بدوام جزئي	
	25, 26, 36, 44, 61	401 3 إدارة رعاية الطفل	
	45	403 1 نظام إدارة الصحة والسلامة	المعيار 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
	45	403 2 تحديد الخطر وتقييم المخاطر والتخفيف في الجوانب	
	45	403 5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	
	35	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	61	404 1 توفير ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المعيار 404: التدريب والتعليم 2016
	35-38	404 2 برامج تحسين مهارات الموظفين وتدريبهم	
	39	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	39, 42, 62	405 1 تنوع هياكل الإدارة والموظفين	المعيار 405: التنوع والتكافؤ الفرص 2016
	5	405 2 نسبة التوظيف الأساسي والآخر بين النساء والرجال	



## الملحق ج: فهرس محتويات بورصة عمان

الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة	المؤشرات	القياس	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة
الأداء البيئي	الانبعاثات الغازات الدفيئة	مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون لمنطق 1 (إذا انطبق)	سيتم مراجعة البيانات في حال الاعتراض في التقرير القادم
		مجموع الانبعاثات غير المباشرة من استهلاك الكهرباء لمنطق 2	608.5 طن من ثاني أكسيد الكربون
		مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون لمنطق 3 (إذا انطبق)	سيتم مراجعة البيانات في حال انطباقها في التقرير القادم
	كثافة الانبعاثات	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة ككي معامل لقياس الناتج	سيتم مراجعة البيانات في حال انطباقها في التقرير القادم
		مجموع انبعاثات الغازات غير الدفيئة ككي معامل لقياس الناتج	سيتم مراجعة البيانات في حال انطباقها في التقرير القادم
	استخدام الطاقة	مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل مباشر من مصادر الطاقة المتجددة	1,555,715.90 كيلو واط
		مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر	1,162,185 كيلو واط
		مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل مباشر وغير مباشر	2,717,900.90 كيلو واط
	كثافة الطاقة	مجموع كميات الطاقة المستخدمة بشكل مباشر لكل معامل لقياس الناتج	صفحة 56
	مزيج الطاقة	نسبة مئوية استخدام الطاقة حسب نوع توليد الطاقة	صفحة 55
	استخدام المياه	مجموع كميات المياه المستهلكة	2,054 متر مكعب
		مجموع كميات المياه المعالجة	0
		هل تعتمد شركتكم سياسة/مهمة بشأن البيئة؟ نعم/ لا	نعم
		هل تعتمد شركتكم سياسات محددة بشأن البعثات و/أو المياه و/أو الطاقة و/أو إعادة التدوير؟ نعم/ لا	نعم
		هل تعتمد شركتكم نظاماً معتمداً لإدارة الطاقة؟ نعم/ لا	نعم

شكرًا من المحتوى

يتم في هذا التقرير

أبرز الأحداث لعام 2022

البيانات التي ستوفر

إدارة الشركة

مسلو لندنا ببناء المستدامة

البيانات البيئية

البيانات البيئية

نحو تلك المبادرات

البيانات

الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة

البيانات البيئية والاجتماعي والحوكمة

البيانات البيئية والاجتماعي والحوكمة

ج. فهرس محتويات بورصة عمان

ج. فهرس محتويات بورصة عمان

شؤون الموظفين

يتم في هذا التقرير

أبرز إحصائيات العام 2022

الشركة التي ستقوم

إدارة الموارد

مستوى رضا العملاء

إحصاءات الشركة

النسبة المئوية

نحو تلك الشركة

العام

الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة

في جميع مجالات الشركة

إعداد التقرير

في جميع مجالات الشركة

في جميع مجالات الشركة

الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة	المؤشرات	القياس	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة
الأداء البيئي	المراقبة البيئية	هل يتولى مجلس الإدارة / فريق الإدارة الاشراف على و/أو إدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ ؟ نعم/لا	نعم
		هل يتولى مجلس الإدارة / فريق الإدارة الاشراف على و/أو إدارة مسائل أخرى في مجال الاستدامة ؟ نعم/لا	نعم
		مجموع الاستثمارات السنوية المخصصة لتطوير البنية التحتية والتكيف مع تغير المناخ وتطوير المنتجات المتعلقة بالمناخ	لا ينطبق
	نسبة أجور المديرين التنفيذيين	نسبة مئوية راتب وعلاوات المدير التنفيذي نسبة إلى متوسط أجر العامل بدوام كامل	3.8 %
		هل تضمن شركتكم في هذا المقياس في التقارير السنوية ؟ نعم/لا	نعم
الأداء الاجتماعي	نسبة الأجور بين الجنسين	متوسط أجور الذكور العاملين في الشركة إلى متوسط أجور الإناث العاملات في الشركة	114 %
		نسبة مئوية تغير الموظفين بنظام الدوام الكامل سنوياً	5 %
		نسبة مئوية تغير الموظفين بنظام الدوام الجزئي سنوياً	0 %
	معدل دوران الموظفين	نسبة مئوية تغير المفاوضات و/أو المستشارين سنوياً	0 %
		نسبة مئوية مجموع الوظائف التي يشغلها الرجال والنساء في المنشأة	37 63
	التنوع بين الجنسين	نسبة مئوية المناصب التي يشغلها الرجال والنساء في المستويات الوظيفية المتدنية والمتوسطة	23 77
		نسبة مئوية المناصب التي يشغلها الرجال والنساء في المستويات الوظيفية العليا والتنفيذية	25 75



شؤون الموظفين

يتم في هذا التقرير

أبرز الإحصائيات لعام 2022

التي هي محور

إدارة الموارد

مسلو لدينا بعدة المستويات

التي هي محور

التي هي محور

تتمثل في عدد من

التي هي محور

التي هي محور

التي هي محور

التي هي محور

التي هي محور

التي هي محور

الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة	المؤشرات	القياس	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة
الأداء الاجتماعي	معدل العمال المؤقتين	نسبة مئوية: مجموع الوظائف التي شغلها موظفون بنظام الدوام الجزئي في المنشأة	0%
	عدم التمييز	نسبة مئوية: مجموع الوظائف التي شغلها معاولون و/أو مستشارون في المنشأة	0%
	نسبة الإصابات	هل تتبع شركتك سياسة مناهضة التحرش الجنسي و/أو عدم التمييز؟ نعم/لا	نعم
	الصحة والسلامة المتنامية	نسبة مئوية: مدى تكرار وقوع الإصابات بالنسبة لمجموع ساعات عمل العاملين	0%
	عمل الأطفال والعمل القسري	هل تتبع شركتك سياسة للصحة المهنية و/أو سياسة للصحة والسلامة العامة؟ نعم/لا	نعم
	حقوق الإنسان	هل تتبع شركتك سياسة لمناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري؟ نعم/لا	نعم
	التنوع في مجلس الإدارة	إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة هذه الموارد والبالغين؟ نعم/لا	نعم
	حقوق الإنسان	هل تتبع شركتك سياسة خاصة بحقوق الإنسان؟ نعم/لا	نعم
	حقوق الإنسان	إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان هذه الموارد والبالغين؟ نعم/لا	نعم
	حقوق الإنسان	نسبة مئوية: بيان مجموع معاهد مجلس الإدارة التي شغلها الأعضاء من الرجال ومن النساء	0%
الحوكمة	التنوع في مجلس الإدارة	نسبة مئوية: بيان معاهد الناح التي شغلها الأعضاء من الرجال ومن النساء	0%

شؤون الموظفين

يتم في هذا التقرير

أبرز الممارسات للعام 2022

التي تم تطبيقها

إدارة الموارد

مستويات أداء الموظفين

أداء الموظفين

التدريب والتطوير

نموذج تقييم الأداء

المؤشرات

أداء الموظفين والممارسات

في تقييمات الأداء العامة  
إعداد التقرير

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

في تقييمات الأداء العامة

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	القياس	المؤشرات	الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة
لا	هل تحظر الشركة الرئيس التنفيذي من رئاسة مجلس إدارتها؟ نعم/لا	استقلالية مجلس الإدارة	
36%	نسبة ملونة بين مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون		
لا	هل يتم صرف حوافز للمسؤولين التنفيذيين بصفة رسمية لفصلهم عن استخدامهم؟ نعم/لا	الحوافز التشجيعية	
0%	نسبة ملونة من مجموع عدد الموظفين في المنشأة المشمولة باتفاقية/اتفاقيات لتفاوض الجماعي	التفاوض الجماعي	
نعم	هل يتبعون أو الموردون في شركتك معايير سلوك مدونة قواعد سلوك؟ نعم/لا	مدونة قواعد سلوك الموردين	
100%	إن كانت الإجابة نعم، ما هي نسبة الموردين الذين أقرروا رسمياً بالتزامهم بالقواعد؟		الحوكمة
نعم	هل تتبع شركتك سياسة مناهضة الفساد و/أو سياسة الأخلاقيات؟ نعم/لا		
100%	إن كانت الإجابة نعم، ما هي نسبة العاملين في الشركة الذين أقرروا رسمياً بالتزامهم بالسياسة	الأخلاقيات وعكافة الغش	
نعم	هل تتبع شركتك سياسة لحماية سرية البيانات؟ نعم/لا		
نعم	هل تتبع شركتك خطابات لتقييم بؤر الفساد العامة لحماية البيانات (GEPAP)؟ نعم/لا	سرية البيانات	
نعم	هل تلتزم شركتك تقريراً عن الاستدامة؟ نعم/لا		
نعم	هل يتابع الاستدامة مدركة في نظام العمل الخاص بشركتك؟ نعم/لا	إعداد تقرير الاستدامة	

## محتوى الملحق

يتم في هذا الملحق

أبرز الممارسات لعام 2023

التي تم تطبيقها

إدارة الموارد

مسلو لندنا بمبدأ المساهمة

المساهمة المجتمعية

المساهمة المجتمعية

نحو تلك الممارسات

المملو

الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة

في تقريرنا عن الحوكمة  
التي تم تطبيقها

في تقريرنا عن الحوكمة

في تقريرنا عن الحوكمة

## الملحق د نطاق التقرير وحدوده

### نطاق التقرير وحدوده

### عملية تحديد المحتوى

### إشراك أصحاب المصلحة

### دورة إعداد التقارير

### التأخير

الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة	المؤشرات	القياس	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة
الحوكمة	ممارسات الإفصاح	هل تقدم شركتك بيانات عن الاستخدام إلى أطراف إعداد تقارير الاستخدام؟ نعم/لا	نعم
		هل تركز شركتك على بنود التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم/لا	لا
	التوكيد الخارجي	هل تضع شركتك أهدافاً وترفع تقارير عن تقدمها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم/لا	نعم
		هل يستطلع طرف ثالث بتوكيد أو التحقق من صحة الإفصاحات التي تقدمها شركتك عن الاستخدام؟ نعم/لا	لا

يعطي هذا التقرير العمليات والإجراءات الأساسية التي تقع في نطاق عمل البنك الاستثماري. ما لم يرد خلاف ذلك، كما يتضمن المبادئ والشراكات القائمة والتي أُنشئت خلال السنوات السابقة.

تستباعد عن نطاق المبادئ العالمية أعداد التقارير (GRI) لعام 2021. تستخدم البنك أربع خطوات لتقديم الأمور الجوهرية وهي:

- فهم سياق المنظمة.
- تحديد الآثار الفعلية والمحتملة.
- تقييم أهمية الآثار.

- تحديد أولوية الآثار الجوهرية بناءً على توقعات أصحاب المصلحة.

حيث أن التقييمات التقييمية المبدئية على مواضيع الإفصاح الواردة ضمن المبادئ العالمية أعداد التقارير (GRI) حيث تم تضمينها في المواضيع الـ 12 التي تم طرحها في إطار الأمور الجوهرية.

بناءً على التقييمات الواردة في إطار تقارير شركاء أصحاب المصلحة فيما يتعلق الأولويات وتحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين لدى البنك الاستثماري وفقاً لما يلي:

- التقييمات التي أجريتها إلى دعم الجهة صاحبة المصلحة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية.
- التأثير الذي تتركه الجهة صاحبة المصلحة على أدائها التشغيلي.
- الفائدة التي تتركها الجهة صاحبة المصلحة على عملياتها أو تأثيرها بها.

يعطي بيانات الأداء الواردة في هذا التقرير الفترة من كانون الثاني وحتى 31 كانون الأول 2023.

لم يخضع هذا التقرير للتحقق أو تأكيد أي جهة خارجية.