

البنك التجاري الأردني

تقرير الاستدامة 2023



المحتويات

1. نبذة عن هذا التقرير.....	صفحة 04
2. كلمة رئيس مجلس الإدارة.....	صفحة 06
3. نبذة عن البنك التجاري الأردني.....	صفحة 08
4. نهج الاستدامة في البنك التجاري الأردني.....	صفحة 18
5. أثرنا البيئي.....	صفحة 24
6. موظفونا ومجتمعاتنا وعملاؤنا.....	صفحة 27
7. الحوكمة المستدامة.....	صفحة 42
8. حماية تكنولوجيا المعلومات، والتحول الرقمي.....	صفحة 48
9. الملحق.....	صفحة 50

1. نبذة عن هذا التقرير

يسعدنا أن نقدم لكم تقرير الاستدامة الثاني للبنك التجاري الأردني، حيث يجسد هذا التقرير مدى التزامنا بالمساءلة، والشفافية، وممارسة العمل المسؤول.

فترة إعداد التقارير

تبدأ الفترة المشمولة بالتقرير من 1 كانون الثاني 2023 وتنتهي في 31 كانون الأول 2023.

تغطية محتوى التقرير

تم إعداد هذا التقرير بما يتماشى مع مبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير، مع الحرص على مواءمة التقرير مع هذه المبادئ، وتضمين المؤشرات ذات الصلة والإفصاحات حيثما أمكن.

وقد تم خلال العام الحالي (فترة إعداد التقرير) بذل أفضل الجهود الممكنة لعمل التقييم الشامل للأهمية النسبية لأبرز موضوعات الاستدامة التي تؤثر على البنك، ونجاحه، مما يعزز التزامنا بفهمهم ومعالجة هذه الموضوعات (الموضح عنها في القسم رقم 4).

نطاق التغطية والكيانات الاقتصادية المشمولة بالتقرير:

يغطي التقرير كافة فروع البنك التجاري الاردني والادارة العامة والدوائر التابعة لها في المملكة الاردنية الهاشمية.

التغذية الراجعة:

نهدف من خلال هذا التقرير إلى إشراك أصحاب المصلحة في بيان القضايا ذات الأهمية فيما يتعلق بالاستدامة، وتبسيط الضوء على إنجازاتنا وتطلعاتنا، كما ونسعى لتحقيق الاستدامة في جميع عملياتنا وأعمالنا، وتضمينها سياساتنا وإستراتيجياتنا، ولذلك، تمثل تعليقاتكم وملاحظاتكم حول هذا التقرير فيما يتعلق بجهودنا في مجال الاستدامة أهمية قصوى. ويسرنا ان نستقبل ملاحظاتكم وتعليقاتكم من خلال قنوات الاتصال المذكورة:

jcb@JCBank.com.jo



/JCBankJo



@JCBank



www.JCBank.com.jo



2. كلمة رئيس مجلس الإدارة



ميشال الصايغ

رئيس مجلس الإدارة

السادة الزملاء وأصحاب المصلحة والشركاء الاعزاء:

يسعدني ان أقدم لكم تقرير الاستدامة الثاني للبنك التجاري للعام 2023:

أصبح لموضوع الاستدامة أهمية متزايدة في عالم اليوم، حيث تجري المناقشات وتتخذ التدابير، ويتم طرح العديد من المبادرات على مستوى العالم لمعالجة قضايا الاستدامة –وعلى رأسها تغير المناخ– وبما يسهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة (جدول أعمال 2030 للتنمية المستدامة) بحلول عام 2030، وأهداف اتفاق باريس (كوب 21) بحلول عام 2050.

على مستوى البنك التجاري، نلاحظ توافق رؤية البنك وتوجهاته وممارساته في التنمية المستدامة مع شخصيته المصرفية، وذلك من خلال ربط اعماله وممارساته المصرفية مع العديد من أنشطة المجتمع وانسجامها معه. فنحن نمارس أعمالنا المصرفية في البنك مع الأخذ باعتبارنا مصلحة المجتمع المحلي، وهذا يتضمن العمل والتفاعل مع القضايا البيئية والاجتماعية، والمساهمة في تنمية المجتمع، وهو ما يمثل دورنا في التنمية المستدامة والمسؤولية المجتمعية، مع السعي لتوسيع هذا الدور في المستقبل.

البيئة المحيطة بنا تتغير باستمرار، ويشمل هذا التغير، الجوانب البيئية والاجتماعية؛ مثل تغيرات المناخ وما يرتبط بها من قضايا، وتغير أساليب ونمط ممارسة الاعمال، وتغير أنماط الحياة، وخاصة في أعقاب جائحة كوفيد-19، وغيرها من متغيرات. في مثل هذه الحالات علينا التطلع الى ما يجب أن يفعله البنك في المستقبل، حيث يهدف البنك وهو يقدم خدماته المالية والمصرفية للملائمة لأفراد المجتمع، ان تكون خدماته "متوافقة مع تنمية المجتمع واحتياجاته، والمحافظة عليه"، وهذا ما تطلب منا تضمين مفهوم التنمية المستدامة في ممارسات البنك وأنشطته المختلفة، وفي توجهاته المستقبلية. فالخدمات المصرفية وخدمة المجتمع والتنمية المستدامة مترابطة، وافراد المجتمع ومؤسساته بحاجة إلى الخدمات المالية والمصرفية المناسبة والملائمة لاحتياجاتهم واعمالهم، بالإضافة الى حاجتهم الى بيئة صحية وسليمة، وهذه الامور يمكن التوفيق بينها من خلال الاخذ بالاعتبار المحافظة على مواردنا بمختلف أشكالها ونحن نقدم خدماتنا المالية والمصرفية للمجتمع بغثائه المختلفة، وهذا هو الغرض الاساسي من التنمية المستدامة.

في التقرير الذي بين ايدينا، تم تحديد العديد من القضايا الجوهرية التي لها أثر على البنك وعلى البيئة المحيطة به، مع التركيز على القضايا الاكثر أهمية كما تم تحديدها من وجهة نظر شركائنا واصحاب العلاقة في البنك وتوقعاتهم، والتي جاءت متوافقة مع وجهة نظر البنك ورؤيته فيما يتعلق بالقضايا البيئية والمجتمعية والحكومة، والتي جاءت ايضا متوافقة مع اهداف الاستدامة المحلية والعالمية.

ومن أبرز ما تناوله التقرير، انجازات البنك التجاري في تعامله وتفاعله مع قضايا الاستدامة خلال العام 2023، مع بيان أبرز المحطات في رحلة البنك مع الاستدامة خلال العشرين عاما الماضية، ومن خلال محاور التنمية المستدامة الثلاث (البيئية والمجتمعية والحكومة). فعلى الجانب البيئي، نلاحظ ابرز ما قام به البنك في تعامله مع مخاطر تغير المناخ وارتفاع حرارة الارض، حيث بين التقرير الاجراءات والمشاريع التي قام بها البنك لخفض البصمة الكربونية، و خفض انبعاث الغازات الدفيئة، كذلك بين التقرير الاجراءات والممارسات التي قام بها البنك في سبيل ترشيد الطاقة، وخفض استهلاكه من "الطاقة غير المتجددة" على مستوى اجمالي البنك وعلى مستوى كل موظف، مع بيان اثر هذه الاجراءات على النفقات وعلى النتائج الاقتصادية للبنك، كذلك تناول التقرير وفي نفس المحور المبادرات التي قام بها البنك للمحافظة على الموارد الطبيعية (مثل: مبادرة القافلة الخضراء)، واعادة تدوير الورق والاثاث، ومعالجة النفايات وغيرها، مما كان له اثر ايجابي على البيئة وعلى مواردها الطبيعية.

ولم يقتصر اهتمام البنك بالبيئة على الموظفين والادارة التنفيذية، بل تعدى هذا الاهتمام الى المتعاملين مع البنك من عملاء وموردين وغيرهم.

وفي مجال المساهمة في المجتمع والرعاية المجتمعية، نلاحظ انجازات البنك وتفاعله مع المجتمع المحلي من خلال المشاركة في العديد من الأنشطة المجتمعية ورعايتها وتقديم العون لها وعلى وجه الخصوص تقديم الدعم لأشقائنا في غزة من متضرري الحرب، وكذلك لأشقائنا السوريين من متضرري الزلزال، كذلك نرى مشاركة البنك في العديد من المبادرات والفعاليات الاقتصادية والصحية والتعليمية، اضافة لرعايته ودعمه لمختلف الأنشطة التي تعنى بالجانب الاجتماعي، ودعم المراكز التي تهتم بهذا الجانب، مع التركيز على الفئات الاكثر حاجة للاهتمام والرعاية كالأطفال وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة.

وفي مجال رفاهية الموظف، نلاحظ استمرار البنك في تقديم التسهيلات والخدمات التي تزيد من رفاهية الموظفين ومساعدتهم لممارسة اعمالهم في بيئة عمل ملائمة وصحية والعمل على تطويرها، اضافة الى اجراءات البنك لتعزيز مشاركة وتمكين المرأة، وترسيخ نهج التنوع في البنك.

وعلى محور الحوكمة، يتجلى نهج البنك في هذا المحور من خلال التعاون مع شركائنا لخلق قيمة حقيقية للمؤسسة، والدعوة لاحترام العملاء وثقافتهم وتقديم أفضل الخدمات المالية لهم دون تمييز او تحيز، والانخراط في الحوار والتعاون مع جميع أصحاب المصلحة، اضافة الى ممارسات البنك في تعزيز الامتثال وادارة المخاطر.

وفي المجلد، يبين التقرير مدى التزام البنك بمعايير التنمية المستدامة، والتوافق مع اهدافها، وبما يتوافق مع رأي وتوقعات اصحاب المصلحة وشركائنا.

في الختام لا يسعني الا أن أعرب عن تقديري وشكري العميقين لكل من ساهم في تعزيز ودعم توجهات البنك في مسيرته نحو التنمية المستدامة وممارسة مسؤوليته المجتمعية، من عملاء وإدارة ومستثمرين وموظفين وكافة الشركاء واصحاب المصلحة فيه، آملا ان يكون ما يقدمه البنك –وان كان جزء يسير– يساهم في تحقيق اهداف التنمية المستدامة على مستوى المجتمع ككل في سبيل ازدهاره وتطوره، وهو ما يحتم علينا المضي قدما وبخطوات راسخة في هذا التوجه، والتعامل مع القضايا المتعلقة به بكل اهتمام، مع الحرص على دوامها واستمرارها، وان تتضافر كافة الجهود من افراد ومؤسسات وحكومات لبلوغ هذا المسعى، وصولا لتحقيق غد أفضل للفرد وللمجتمع.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ميشال الصايغ
رئيس مجلس الإدارة

3. نبذة عن البنك التجاري الأردني

تأسس البنك التجاري الأردني عام 1977 باسم "بنك الأردن والخليج"، ومع مرور الوقت تمكن البنك من تطوير أعماله ليحقق مكانة مرموقة في القطاع المصرفي في المملكة الأردنية الهاشمية، وفي العام 2004 تمت إعادة هيكلة البنك تحت اسم "البنك التجاري الأردني" ليتناسب مع هويتنا المصرفية، وسعينا المستمر لتقديم المنفعة لكافة الشركاء، مع تميزنا بقدرتنا على التكيف مع التطورات والتغيرات المستمرة في القطاع المصرفي، وتقديم الحلول والخدمات المبتكرة التي تلبي مختلف احتياجات عملائنا.

ينصب تركيزنا الأساسي كبنك على تقديم حلول مالية متخصصة وبأسعار تنافسية، إضافة لتقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الشاملة والمتكاملة المصممة لتلبية مختلف المتطلبات المالية للعملاء في كافة القطاعات بجودة عالية وبأسعار منافسة، مما يدفعنا إلى تطوير خدماتنا ومنتجاتنا بشكل مستمر.

وإدراكا لأهمية الدور المتنامي لتكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المصرفية، عمل البنك على تعزيز استثماراته في البنية التحتية الرقمية، وقام بإطلاق مجموعة من الخدمات الرقمية أبرزها، تطبيق "تجاري موبايل"، وهو تطبيق للهاتف المحمول يتم تحميله مجاناً، يتميز بسهولة الاستخدام ويتيح للعملاء إتمام مجموعة واسعة من المعاملات المصرفية، كالاستفسار عن الرصيد، وإجراء التحويلات المالية، ودفع الفواتير، مع سعي البنك المستمر لإجراء تحسينات على التطبيق ليشمل المزيد من الخدمات المصرفية، والميزات الحصرية.

وبهدف زيادة إمكانية وصول العملاء للخدمات المالية والتسهيل عليهم، قام البنك بتركيب مجموعة كبيرة من أجهزة الصراف الآلية الخارجية عدا عن الصرافات الآلية المتواجدة في الفروع، وتشمل حالياً 43 موقعا موزعة على مختلف أنحاء المملكة، وذلك لتلبية الطلب المتزايد على الخدمات المصرفية الذاتية. وعلاوة على ذلك، توجه البنك إلى زيادة عدد فروع "تجاري اكسبرس" لتصبح عشرة فروع، وتتيح هذه الفروع للعملاء سهولة وسرعة الوصول للخدمات المصرفية.

وبالإضافة لدوره الاقتصادي كعنصر مهم وفاعل في القطاع المصرفي، يلتزم البنك بممارسة مسؤوليته المجتمعية، ويتجسد ذلك في رعاية مختلف الفعاليات والمبادرات والأنشطة الاجتماعية، وتشمل برامج الرعاية، المؤسسات التعليمية والاجتماعية والمؤتمرات والندوات ومختلف المناسبات الثقافية والاقتصادية، حيث يسعى البنك لإحداث تأثير دائم وإيجابي في المجتمع بمختلف فئاته وعلى وجه الخصوص الفئات الأقل حظاً وتمكينها على المدى الطويل.



العضويات

عضويات البنك من المنظمات والاتحادات رفيعة المستوى.



شركة بورصة عمان



صندوق ضمان التسوية



هيئة الأوراق المالية



البنك المركزي الاردني



اتحاد المصارف العربية



مركز ايداع الاوراق المالية



مؤسسة ضمان القروض



مؤسسة ضمان الودائع



جمعية منتدي خبراء
ادارة المخاطر



جمعية رجال الاعمال
الاردنيين



جمعية المصدرين
الاردنيين



جمعية البنوك في الاردن



مجلس ائماء مؤسسة
انجاز



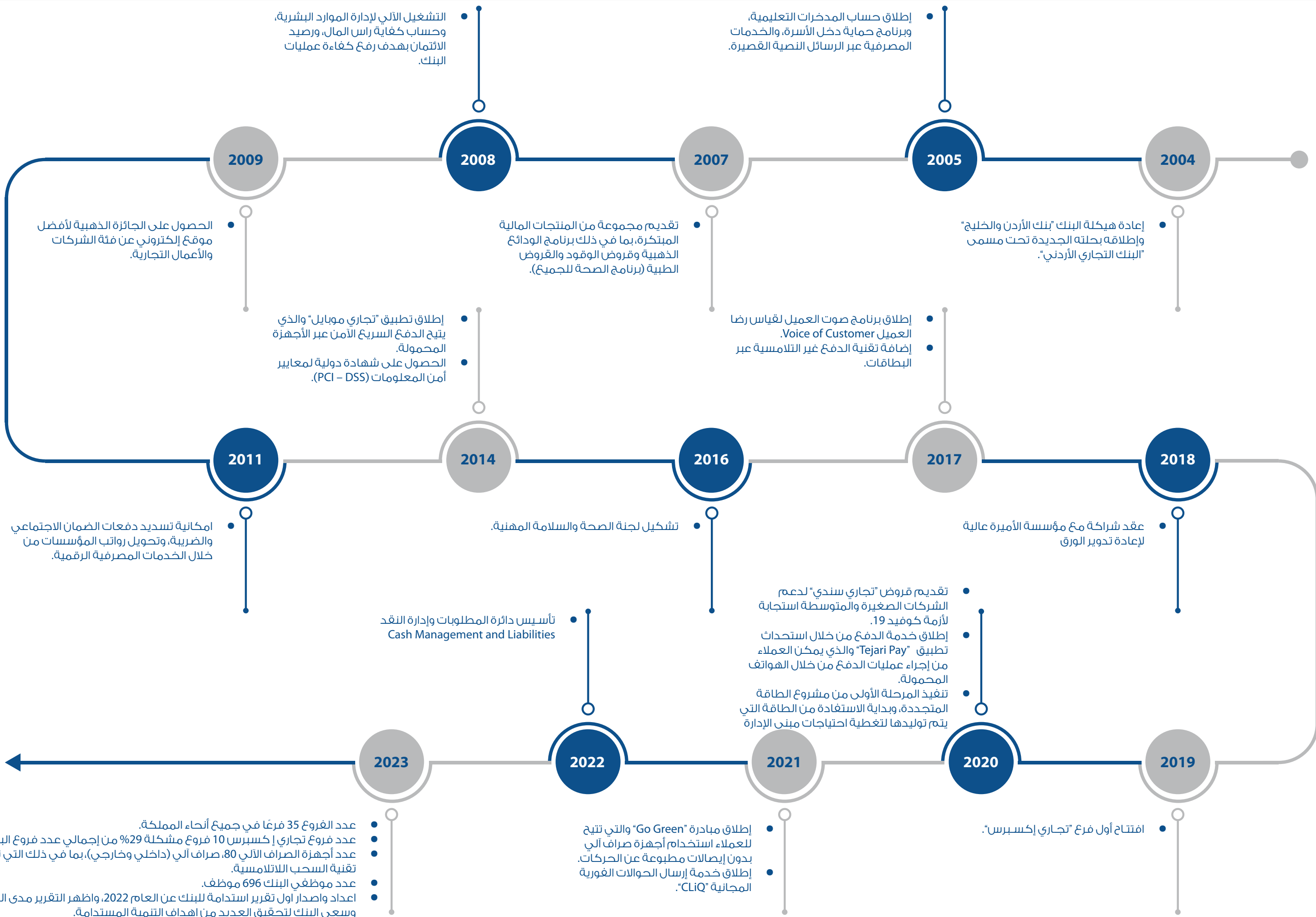
النقابة العامة للعاملين
في المصارف والتأمين
والمحاسبة



الاتحاد الدولي
للمصرفيون العرب



جمعية المتداولين
بالأسواق المالية



3.1 مبادئنا التوجيهية

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



رؤيتنا

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



أهدافنا

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



قيمنا

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

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

3.2 الانتشار والتوسع الجغرافي

تركز استراتيجية البنك على:

- **التوسع في جميع أنحاء المملكة:** يهدف البنك إلى الوصول إلى شريحة أوسع من السكان من خلال إنشاء فروع في مختلف المناطق، بما في ذلك المناطق الحضرية والتجارية والمناطق النائية ذات الوصول المحدود إلى الخدمات المصرفية.
- **تقديم الخدمات المصرفية الشاملة:** يسعى البنك إلى خدمة كل من العملاء الحاليين وغير العملاء، من خلال تقديم مجموعة من المنتجات والخدمات المالية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجاتهم.
- **الاستفادة من "فروع اكسبرس" بهدف الخدمة المرنة للعملاء:** يركز البنك على استخدام "فروع اكسبرس" لخدمة العملاء في المناطق المستهدفة، مع توفير ساعات عمل مطوّلة بالإضافة لسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية.
- **اعتماد تصاميم فروع حديثة ومستدامة:** يولي البنك الأولوية لتصاميم الفروع الحديثة التي تعكس التزامه بالاستدامة والمسؤولية البيئية.
- **تعزيز قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية:** يشجع البنك العملاء على استخدام قنواته الإلكترونية ومنصاته الرقمية لإجراء المعاملات المصرفية بكفاءة وراحة.

بالإضافة إلى توسع الفروع، تتضمن استراتيجية البنك ما يلي:

- **تحديث الفروع الحالية:** يهدف البنك إلى تحديث فروعه الحالية لتكون متنسقة مع صورة العلامة التجارية ولتعزيز خدمة العملاء.
- **نقل الفروع:** يقوم البنك بإعادة تحديد مواقع بعض الفروع بشكل استراتيجي لخدمة العملاء في أماكن تجمعهم بشكل أفضل ولتوفير سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية.
- **توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي:** يولي البنك الأولوية لتوسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي، خاصة في المناطق ذات الخدمات المصرفية المحدودة أو المناطق التي لا توجد بها فروع.

بشكل عام، تهدف استراتيجية البنك إلى توسيع نطاقه وتعزيز خدمة العملاء وتعزيز الشمول المالي مع الالتزام بالممارسات المستدامة.

أبرز ما حققه البنك في مجال الانتشار والتوسع مع نهاية العام 2023:

80 صراف آلي

من ضمنها أجهزة الصراف الآلي اللائق، والشاشات التي تعمل باللمس، والأجهزة التي تتيح إجراء العمليات من السيارة DRIVE THRU.

35 فرع

عدد فروع البنك: منها 10 فروع اكسبرس (29% من الفروع).

التواجد

المحافظات التي يتواجد للبنك فروع فيها (الزرقاء، إربد، المفرق، الكرك، مادبا، العقبة، البلقاء)، إضافة إلى فروعها المتواجدة في مختلف مناطق العاصمة عمان، فيما تتواجد أجهزة صراف آلي للبنك في أغلب محافظات المملكة.

696 موظف

إجمالي عدد الموظفين: منهم (191 موظفي فروع (27.4%)).



3.3 أبرز الإنجازات لعام 2023

إنجازاتنا في مجال الاستدامة:



فروع تجاري اكسبرس

انطلاقاً من استراتيجية البنك بزيادة حجم قاعدة عملائه، وتغطية أكبر عدد من المناطق، ورفع كفاءة وجودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتنويع قنوات تقديمها، توجه تركيز البنك في التواجد والانتشار على افتتاح فروع اكسبرس، مع الاستمرار بالتوسع والتواجد من خلال الفروع التقليدية، وحسب حاجة كل منطقة وطبيعة عملائها، مع الأخذ بعين الاعتبار ترشيد وضبط النفقات الرأسمالية والتشغيلية، ومدى توافق الفروع المفتوحة مع قضايا التنمية المستدامة (الحفاظ على الموارد الطبيعية).

فروع تجاري اكسبرس تم تصميمها لتلبية احتياجات عملائنا الأفراد على وجه الخصوص، وذلك من خلال تقديم تجربة مصرفية مميزة تتسم بالكفاءة والمرونة، حيث تقوم هذه الفروع بتقديم خدماتها للعملاء من الساعة 10 صباحاً إلى الساعة 6 مساءً لتوفير خدمة للعملاء (الذين يعملون خلال ساعات العمل المصرفية التقليدية)، ضمن الاوقات التي تتناسب معهم، وتقوم هذه الفرع بتقديم معظم الخدمات المصرفية التي يحتاجها الافراد من فتح الحسابات بأنواعها، ومنح القروض واصدار البطاقات، وصرف الشيكات، والإيداعات والسحوبات النقدية، وتسديد الفواتير وغيرها من الخدمات.

تعتبر فروع اكسبرس بديل منخفض التكلفة مقارنة بالفروع التقليدية سواء نفقات التأسيس والتجهيز، او نفقات التشغيل مثل (الايارات والمياه والكهرباء)، حيث تكون هذه الفروع في الغالب أصغر حجماً من الفروع التقليدية ويعمل فيها عدد موظفين اقل (في كل فترة دوام)، وهذا الامر يتوافق مع توجهات البنك بالتزامه بالقضايا والممارسات المصرفية المستدامة من خلال خفض نفقات التأسيس والتشغيل واستهلاك الموارد. كما يساعد توسع البنك وانتشاره من خلال فروع اكسبرس في تقديم خدمات مصرفية لقاعدة اشمل من العملاء وخاصة في المناطق التي لا تتوافر فيها خدمات مصرفية، أو أن هذه الخدمات متاحة وبشكل محدود، وذلك لإمكانية وسهولة افتتاح فروع اكسبرس في هذه المناطق بشكل أكبر.



الأداء الاقتصادي:

أدائنا المالي يحافظ على استدامتنا المالية على المدى الطويل، ومن أبرز منجزاتنا فيما يتعلق بأدائنا المالي:

1.38 مليار دينار أردني

إجمالي الموجودات.

6.94%

نسبة العائد على حقوق الملكية.

59.9 مليون دينار أردني

إجمالي الدخل بزيادة بنسبة 16.6% عن العام السابق.

1,008 مليون دينار أردني

إجمالي ودائع العملاء والتأمينات النقدية.

103.9 مليون دينار أردني

القيمة الاقتصادية المباشرة التي تم توليدها (الإيرادات) بزيادة بنسبة 19.5% مقارنة بالعام السابق.

11.5 مليون دينار أردني

صافي الربح بزيادة بنسبة 1.3% مقارنة بالعام السابق.

732 مليون دينار أردني

صافي محفظة التسهيلات.

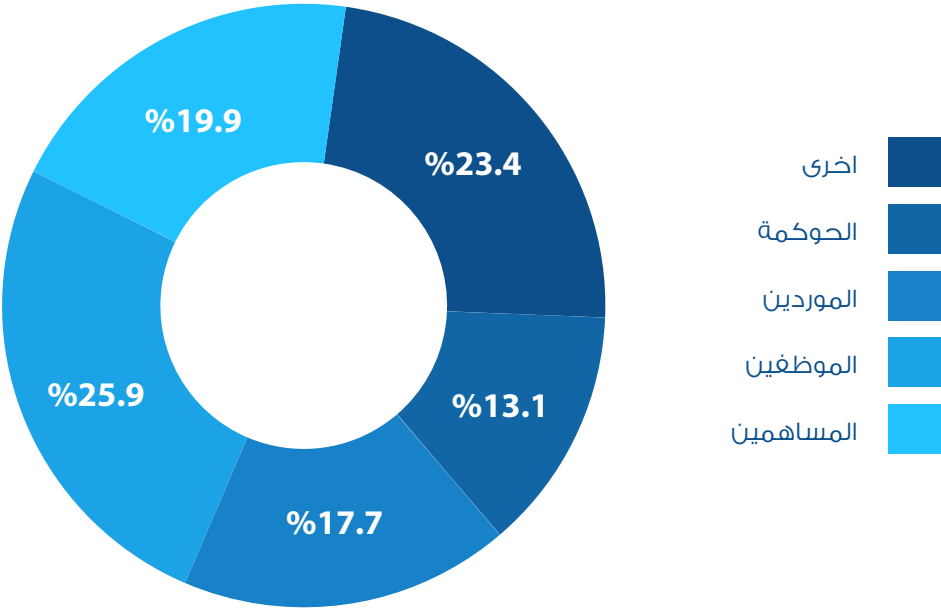
القيمة المباشرة المولدة والموزعة

2023	2022	2021	الوحدة	
103,860,721	86,887,105	79,020,803	دينار	القيمة المباشرة المتولدة (الإيرادات)
92,375,937	75,546,922	72,016,028	دينار	إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة – التكاليف (شاملة ما يلي):
25,155,703	17,845,654	16,532,551	دينار	• التكاليف التشغيلية
15,468,703	14,214,511	13,752,948	دينار	• أجور ومزايا الموظفين
43,928,075	35,482,447	34,609,449	دينار	• مدفوعات لمقدمي رأس المال
6,967,783	7,797,788	6,798,016	دينار	• المدفوعات للحكومة
855,673	206,521	323,064	دينار	• الاستثمارات المجتمعية
11,484,784	11,340,183	7,004,775	دينار	القيمة الاقتصادية المحتفظ بها (القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة – القيمة الاقتصادية الموزعة)

خلق القيمة

يؤمن البنك التجاري الأردني أن الربح لا يعني تحقيق أرباح لمساهميننا فحسب، بل يعني أيضًا تحقيق نتائج إيجابية لجميع أصحاب المصلحة لدينا بما في ذلك موظفينا وموردنا ومجتمعاتنا المحلية.

حصة أصحاب العلاقة من الدخل 2023



4. نهج الاستدامة في البنك التجاري الأردني

ينبع اهتمامنا بالتنمية المستدامة وتضمينها في ممارسة العديد من الاعمال والانشطة من ايماننا الراسخ بأهمية وأثر تحقيق اهداف التنمية المستدامة على رفاهية الافراد والمجتمعات، وأثرها على حماية البيئة وضمان المستقبل وحفظ موارده للأجيال القادمة، وذلك من خلال محاور الاستدامة البيئية والاجتماعية والحكومة، ومن أبرز ما تضمنه نهجنا تجاه الاستدامة ما يلي:

- تحقيق متطلبات واهداف الاستدامة البيئية والاجتماعية في ممارسة الاعمال وتنفيذ المشاريع، مع التركيز على مخاطر تغير المناخ واجراءات الحد منها.
- توفير التمويل المسؤول الموجه الى معالجة القضايا البيئية والاجتماعية.
- تعزيز الشمول المالي، وتمكين وصول خدماتنا المالية، لعملائنا ولمختلف فئات المجتمع.
- تمكين الموظفين، وترسيخ مبدأ التنوع والشمول في بيئة العمل، وتعزيز الاستثمار في الموارد البشرية.
- دمج الاستدامة في أطر الحوكمة الخاصة بالبنك، بما يمكن البنك من إدارة المخاطر والتعامل مع الفرص التي لها علاقة بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة بشكل فعال.
- تشجيع الابتكار وتعزيز استخدام التكنولوجيا والتحول الرقمي، وإبراز دورها في المساهمة في تحقيق اهداف التنمية المستدامة.
- تشجيع المشاركة المجتمعية، والحفاظ على تفاعل مستمر مع منظمات المجتمع المدني وافراده ومختلف الجهات ذات العلاقة.



4.1 إشراك أصحاب المصلحة

ندرك في البنك أن أصحاب المصلحة يؤدون دورًا محوريًا في رحلتنا نحو التنمية المستدامة، لذا، نؤمن بأهمية التماز والتواصل معهم لفهم وجهات نظرهم وتوقعاتهم، والتي تمثل جزءًا هامًا من أهدافنا الاستراتيجية وعملياتنا التشغيلية. تشمل مجموعة أصحاب المصلحة من العملاء، والمساهمين والموظفين والمجتمعات التي نعمل فيها والموردين، والبنك ملزم بالاستماع إلى كل منهم، واحترام وجهات نظرهم، واخذها بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات ذات العلاقة.

تواصل البنك مع أصحاب العلاقة

أصحاب المصلحة	أولويات أصحاب المصلحة	قنوات الاتصال	نهجنا
العملاء	القدرة التنافسية للخدمات والأسعار، وإمكانية الوصول للمنتجات، والتعامل بشفافية، وفعالية أمن المعلومات.	فروع البنك ومركز جاه، والخدمات المصرفية الرقمية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، ووسائل التواصل الاجتماعي، والموقع الإلكتروني للبنك.	الحوار المنتظم مع العملاء، وتقديم خدمات مبتكرة، وضمان طول مصرفية آمنة وإمكانية الوصول إليها.
المساهمون	اداء مالي قوي، وعوائد مستدامة، وإدارة فعالة للمخاطر والشفافية، والعلامة التجارية الإيجابية.	اجتماعات الهيئة العامة، اجتماعات مجلس الإدارة والتقارير السنوية والدورية والتقارير الإدارية.	المشاركة المنتظمة في الاجتماعات السنوية والدورية والتقارير السنوية والرعية، والسعي نحو تحقيق النمو في الدخل والأنشطة.
الموظفون	الأمان الوظيفي، وتنافسية الأجور، وتوفير فرص لنمو بيئة عمل متنامية، والصحة والسلامة العامة.	الاستبيانات، والاجتماعات المفتوحة، وبرامج التدريب والتطوير، والتغطية التأمينية، والتعاميم والاتصالات، وسياسة الموارد البشرية، وورش العمل، والنشرات الداخلية، والأنشطة الاجتماعية	تقديم برامج التطوير الفردي والوظيفي وخيارات التطور والتقدم الوظيفي والحملات الصحية وتنفيذ خطة الإحلال الوظيفي.
الهيئات التنظيمية والرقابية	الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية، وحماية المتعاملين، والتوافق مع الرؤية الوطنية، والالتزام باستراتيجيات البنك المركزي.	اللوائح والقوانين والتعليمات والانظمة والتقارير الشهرية والمراجعات الرقابية.	الالتزام بمتطلبات التدقيق والمتطلبات القانونية، وتقديم التقارير المنتظمة الى الهيئات الرقابية.
المجتمع المحلي	خلق فرص عمل، وتنمية الموارد البشرية، ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، والتثقيف المالي والشمول المالي، والرعاية البيئية، والرعاية المجتمعية.	أنشطة المسؤولية الاجتماعية، والحملات التطوعية، والمنتجات الموجهة للطلاب والأطفال، ووسائل التواصل الاجتماعي، ورعاية الفئات الأكثر حاجة للاهتمام، والتقارير السنوية، وبرامج تنمية القدرات.	تقديم خدمات مصرفية رقمية كتطبيق تجاري وموبايل وتجاري كونكت، والبطاقات النقدية الإلكترونية والدورات التدريبية طويلة الاجل وقصيرة لأجل، وبرامج التوعية المهنية، والتبرعات والمشاركة الاجتماعية.
الموردون	الشفافية والنزاهة. والتواصل المفتوح والتركيز على الموردين المحليين.	المناقصات، والعطاءات، والعقود والاتفاقيات والمفاوضات المباشرة.	ضمان عمليات اختيار عادلة وتنافسية، والحفاظ على علاقات التعاون، ودعم الموردين المحليين.

4.2 موضوعاتنا الجوهرية

تحديد ومعرفة اهم موضوعات وقضايا الاستدامة الجوهرية، ومدى مواءمتها مع أهداف البنك وكيفية تضمينها لأعمال وسياسات البنك، تمثل حجر الأساس لنهج الاستدامة الذي يتبعه البنك، ولضمان ذلك، قام البنك بإجراء تقييم شامل للأهمية النسبية لقضايا الاستدامة ذات الأثر المتوقع على البنك.

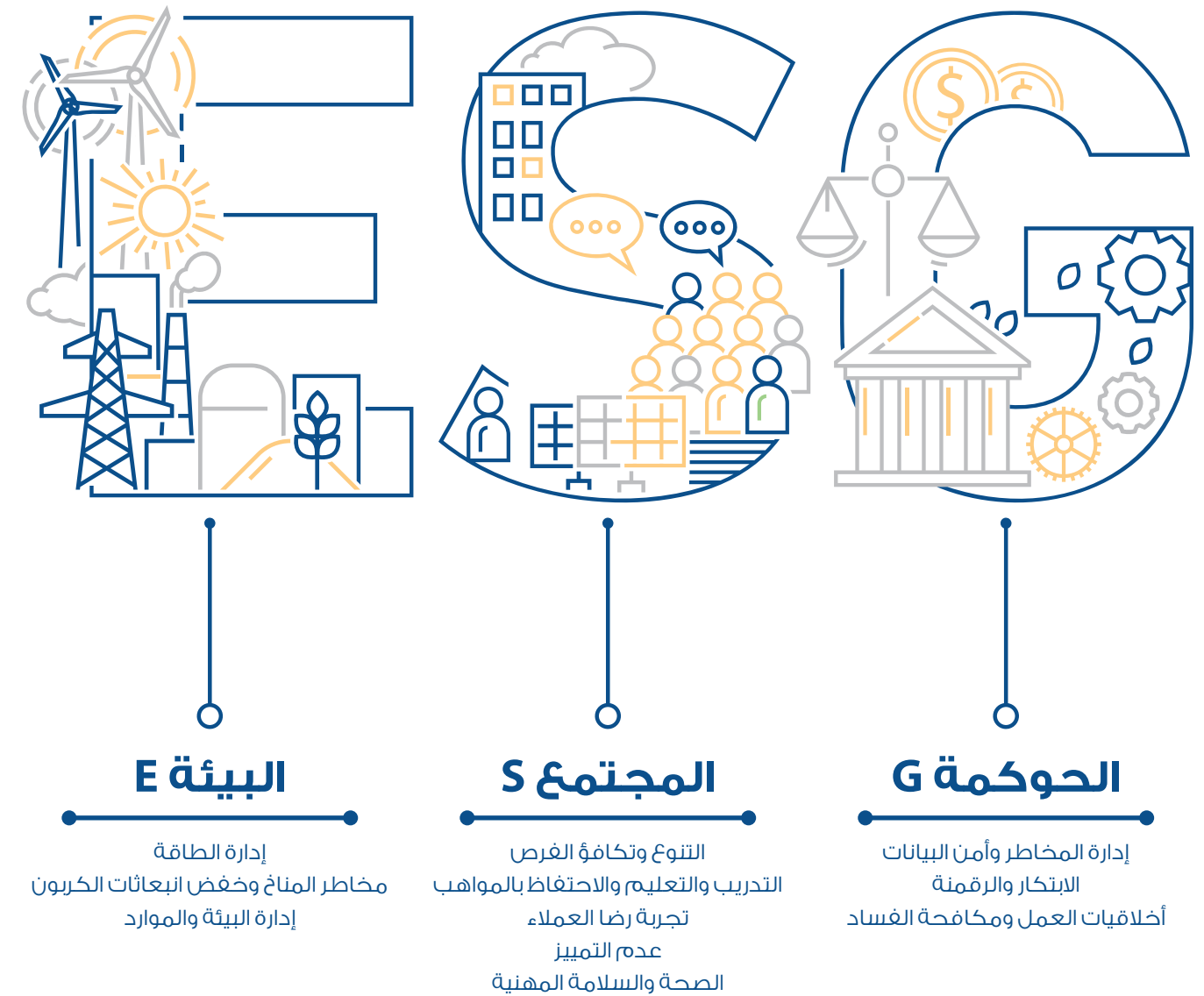
تضمنت عملية تقييم الأهمية النسبية تحديد مجموعة واسعة من موضوعات الاستدامة، واستناداً إلى "رؤى وأطر إعداد التقارير" المعترف بها عالمياً، مثل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، وتم وضع قائمة شاملة بالموضوعات الجوهرية وذات الأهمية والتي نعتقد ان لها تأثيراً على البنك، بالإضافة إلى ذلك، تمت دراسة وضع الاستدامة في المملكة الاردنية، وتضمن الموضوعات ذات الصلة برؤية الأردن 2025 لضمان أن يكون تقييمنا قائم على أسس محلية مناسبة.

ولضمان التغطية الشاملة وتحديد الأولويات، تم اشراك أصحاب المصلحة (من موظفين، ومديرين، ومجلس إدارة، ومستثمرين، وعملاء، وموردين) في إنشاء قائمة الموضوعات، وتحديد الموضوعات ذات الأهمية، حيث ساهمت وجهات نظرهم في تحديد أولويات الموضوعات الجوهرية ذات الصلة بأعمال البنك.

نتج عن تقييم الأهمية النسبية للمواضيع والقضايا ذات العلاقة بالاستدامة تحديد **11 موضوع جوهرية (الموضوعات الأكثر أهمية)**، وجميعها تتماشى مع عمليات البنك وتوجهاته، كما انها تشكل أساساً لتركيزنا الاستراتيجي على الاستدامة.

نحن نؤمن بأن عملية تقييم الأهمية النسبية للمواضيع الجوهرية يجب ان تتم بناء على استشارات حوارية تعزز أجندة الاستدامة، وتضمن بأن تتماشى أعمالنا مع توقعات أصحاب المصلحة وضرورات الاستدامة في عصرنا الحالي.

وقد كانت الموضوعات الأكثر أهمية فيما يتعلق بقضايا الاستدامة وبناء على اراء وتوقعات شركاء البنك واصحاب المصلحة فيه كما يلي:



4.3 إعداد إطار الاستدامة

تمت صياغة إطار الاستدامة الذي يمثل أساساً تستند إليه رحلة البنك نحو التنمية المستدامة، باعتباره جزءاً أساسياً من نهج الاستدامة، وقد تم إعداده بناء على نتائج التقييم الشامل للأهمية النسبية لقضايا الاستدامة، وبما يضمن التوافق مع أهداف البنك ومصالح أصحاب المصلحة، وتغيرات قضايا الاستدامة.

وقد تم العمل على تطوير إطار الاستدامة للبنك بالاسترشاد بمبادئ ورؤى المبادرة العالمية لإعداد التقارير وقضايا الاستدامة المحلية، بحيث يتماشى هذا الإطار مع المتطلبات المحلية والعالمية، كما يدعو إطار الاستدامة اشراك أصحاب المصلحة لدى البنك، والقيام بإجراء عمليات مراجعة وتحليلات لتحديد أولويات موضوعات الاستدامة الجوهرية.

تم تحديد 11 موضوع جوهرية للاستدامة تمثل الركيزة الأساسية لنهج البنك في الاستدامة وحجر الأساس للمدخلات الاستراتيجية للبنك، كما ويعمل إطار عمل التقييم على مواءمة مبادرات البنك مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة لتكون جميع مساهماته ذات مغزى ومُعترف بها على الصعيد العالمي، مما يؤكد مدى التزام البنك بتحقيق الاستدامة، وإشراك أصحاب المصلحة في معالجة قضايا الاستدامة الملحة في عصرنا هذا.

أهداف التنمية المستدامة



4.4 تمكين النمو المستدام من خلال القروض المتنوعة

التمويل المسؤول:

يسعى البنك الى تقديم الخدمات المالية بطريقة مسؤولة وشفافة وأخلاقية. وفي الوقت الحالي أصبح التمويل المسؤول أكثر أهمية مع زيادة التوجه العالمي نحو الاستدامة، ومساهمة التمويل المسؤول في هذا التوجه، إضافة الى وضع سوق التمويل الاصغر، وما صار يواجهه من صعوبات خاصة في قدرة العملاء على السداد، القى المزيد من الاهمية على التمويل المسؤول. ويهدف البنك من وراء التمويل المسؤول الى عكس أثره الايجابي على العملاء من خلال تحسين قدراتهم على الوصول إلى خدمات بجودة عالية، واستخدامهم الخدمات المالية في ممارسات وسلوكيات تسهم في خلق المزيد من الثقة والشفافية، وبالتالي تعزيز توجهات البنك نحو التنمية المستدامة. في السنوات الاخيرة ركز البنك على منح قروض ضمن التمويل المسؤول شملت: القروض الصديقة للبيئة، وقروض الشركات الصغيرة والمتوسطة، وقروض الشركات الناشئة.

نهجنا في ممارسة التمويل المسؤول:

تتم ممارسة التمويل المسؤول في البنك من خلال تطبيق النهج التالي:

- تقديم الخدمات المالية مع ايلاء الرعاية للتسهيلات التي لها علاقة بالمحافظة على البيئة او التي تحقق اهداف اجتماعية.
- تحسين الوصول المالي للعملاء في مختلف أنحاء المملكة باستخدام مجموعة متنوعة من القنوات، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
- دراسة ومتابعة اوضاع المقترضين، وخاصة الافراد وعملاء التمويل الاصغر، وتقديم التمويل المسؤول لهم (لا يزيد عبء القرض عن قدرة العميل على السداد).
- الالتزام بتعليمات وتوجيهات الجهات الرقابية وسياسة منح الائتمان فيما يتعلق بالتمويل المسؤول.

أهداف التنمية المستدامة: 1,2,7,8,9,13,14,15



القروض الصديقة للبيئة:

مع قدر أكبر من الشفافية بشأن الاستدامة، تكتسب المسؤولية المجتمعية في البنوك أهمية خاصة من خلال توسيع نطاق مبادرات الاستدامة في الآونة الاخيرة. واستجابة للحاجة المتزايدة للحلول المالية التي تتماشى مع هذا التوجه، قام البنك بتوفير قروض تم تصميمها لدعم المشاريع التي تسهم في التنمية البيئية المستدامة:

البند	البيان	2022	2023
محفظة القروض الصديقة للبيئة الممنوحة	دينار أردني	377,000	442,000
عدد القروض الصديقة للبيئة الممنوحة	عدد	5	2

قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة

تتضمن استراتيجية البنك دعم الشركات المتوسطة والصغيرة لما لهذا القطاع من اهمية في دعم جهود التنمية المستدامة، حيث يعتبر هذا القطاع من أكثر القطاعات تشغيلا للأيدي العاملة، ويتركز جزء من اعمال هذا القطاع على المشاريع التنموية والتي تصب في صالح المجتمع، إضافة الى ان هذه الشركات في بعض القطاعات تحظى بدعم حكومي، ودعم هيئات محلية واقليمية مما يؤكد اهمية هذا القطاع، ومن ضمن هذه القطاعات التي تحظى بالدعم: قطاع التكنولوجيا والطاقة المتجددة، وقطاع الزراعة، وغيرها. خلال العام الماضي قام البنك بمنح الشركات الصغيرة والمتوسطة ما يقارب ٨ مليون دينار، بهدف مساعدة هذه الشركات لتوسيع أعمالها أو الاستثمار في أدوات جديدة، أو إدارة تدفقاتها النقدية بشكل أكثر فعالية، مما يؤكد إدراك البنك لأهمية هذا القطاع في التنمية المجتمعية

البند	البيان	2022	2023
محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة الممنوحة	دينار أردني	11,001,500	8,098,926
عدد قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة الممنوحة	عدد	57	43

قروض الشركات الناشئة

غالبا ما تواجه الشركات الناشئة تحديات تتعلق بالتمويل، لاسيما في مراحل انشائها الأولى، ولذلك يقوم البنك بتوفير الدعم المالي اللازم لدعم هذه الشركات والمساهمة في نمو اعمالها وتطوُّها من خلال منح قروض مصممة خصيصاً لبدء المشاريع وتشغيلها:

البند	البيان	2022	2023
محفظة قروض الشركات الناشئة الممنوحة	دينار أردني	292,000	1,181,500
عدد قروض الشركات الناشئة الممنوحة	عدد	6	13



5. أثرنا البيئي

خطا البنك التجاري خطوات مهمة في التعامل مع قضايا تغير المناخ، والحفاظ على البيئة، ويمكن تلمس اهتمام البنك بهذا الموضوع من خلال الأنشطة والممارسات الذي تساهم بالحد من مخاطر تغير المناخ، ومخاطر استنزاف الموارد الطبيعية، والتركيز على استخدام الطاقة النظيفة في اداء اعمالنا، مع الاخذ بعين الاعتبار القضايا ذات العلاقة بالتنمية المستدامة في قراراتنا المالية، وفي دعمنا للمشاريع الصديقة للبيئة من خلال الإقراض والتمويل المسؤول، وقد جاءت ممارسات البنك متماشية مع التوجهات الحكومية، ومتماشية مع زيادة الاهتمام العالمي بالحد من مخاطر تغير المناخ.

إن جهودنا تعكس اهتمامنا بمستقبل مستدام، وتعزيز قطاع مصرفي أخضر يحقق المنفعة لجميع أصحاب المصلحة بما في ذلك مجتمعاتنا المحلية.

5.1 منهجيتنا نحو إدارة البيئة

تعتبر مخاطر المناخ والحد منها، وخفض انبعاث الكربون، والمحافظة على البيئة ومواردها الطبيعية، من أبرز قضايا التنمية المستدامة، وتحقيقا لهذا الهدف عمل البنك على اتباع النهج التالي:

- زيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة (الطاقة الشمسية) واستخدامها لتوليد الكهرباء، وخفض الاعتماد على مصادر الطاقة عالية الانبعاث.
- الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة والاعتماد عليها في كافة المجالات، سواء تتبع آليات ووسائل تطبيق واستغلال الطاقة النظيفة، او من خلال تقديم الخدمات الرقمية والالكترونية.
- استخدام تقنيات توفير الطاقة مثل استخدم الاجهزة والمصابيح الموفرة للطاقة، واعتماد المصادر الطبيعية لاستخدامات الطاقة "مثل الاضاءة الطبيعية"، واستخدام وسائل النقل الجماعي للموظفين.
- تبني نمط استهلاك مستدام، يتضمن شراء المنتجات المستدامة وقليلة الاستهلاك للطاقة، وشراء المواد القابلة لإعادة التدوير، وترشيد الاستخدام للطاقة والموارد الطبيعية.
- المشاركة في المبادرات التي تساهم بالمحافظة على البيئة، وتزويد من رقعة الاراضي الخضراء (مثل: مبادرة القافلة الخضراء لزراعة الاشجار) وبشكل مستمر.

5.2 تغير المناخ وخفض الكربون

تعزيز استخدام الطاقة النظيفة

يعتبر تغير المناخ وزيادة انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن الاستخدام المكثف لمصادر الطاقة، من أبرز المخاطر المستقبلية التي تؤثر على كوكب الارض وعلى ديمومة موارده، اضافة الى أثر هذه المخاطر على صحة وحياة الانسان وعلى البيئة المحيطة به، وهناك فرص للتخفيف من هذه المخاطر من اهمها الاعتماد على الطاقة المتجددة، حيث يساهم هذه الاجراء في تحسين المناخ، ويحد من مخاطر ارتفاع درجات الحرارة.

كذلك زيادة الاستثمار والإقراض، وتقديم قروض لمشاريع الطاقة المتجددة بالشروط المناسبة، يعزز هذا التوجه، حيث يقوم البنك بدعم هذا القطاع وبما يساهم في استقراره ونموه، مع سعيها الى زيادة نمو محفظتنا لهذا القطاع في السنوات القادمة، وبما يتماشى مع رؤية المملكة في زيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة.

كفاءة الطاقة والمبادرات البيئية

في مجال خفض انبعاثات الغازات الدفيئة، تم المضي قدما في استكمال المراحل المتبقية من تنفيذ مشروع توليد الكهرباء من الطاقة الشمسية في البنك، حيث يتم تنفيذ المشروع على عدة مراحل (المرحلة الاولى تضمنت مشروع توليد الكهرباء من الطاقة الشمسية لمبنى الادارة العامة وتزويدها بها، وتم الانتهاء من تنفيذ هذه المرحلة في العام 2020، وتم فيها ربط النظام مع نظام الرقابة والإشراف وجمع البيانات (SCADA) والذي يتيح المراقبة المستمرة وتعزيز كفاءة سير عمل نظام الطاقة. والعمل جاري على تنفيذ المرحلة الثانية من المشروع بتوليد الكهرباء من الطاقة الشمسية وتزويد الفروع بها).

ساهم المشروع (ومع انخفاض استهلاكنا من البنزين والديزل)، في زيادة نسبة الطاقة المتجددة من اجمالي مصادر الطاقة لتبلغ 70% في العام 2023، مقارنة مع 40% للعام 2022.

وفي سياق استمرار مساعيها بتقليل بصمتها الكربونية بما يتماشى مع الاستراتيجية الوطنية، قمنا بتنفيذ العديد من المبادرات التي تعزز من كفاءة الطاقة والتي من شأنها تخفيض انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن استهلاكنا للكهرباء، ومنها استخدام وحدات إضاءة LED في جميع فروعنا ومبانينا، حيث تقوم أنظمة الإضاءة التي يتم التحكم فيها بواسطة الخلايا الكهروضوئية على التوقيت، وايضا الاستفادة من الاضاءة الطبيعية، اضافة الى اجراءات ترشيد استخدام الطاقة الكهربائية الأخرى.

كان لهذه الاجراءات اثر على خفض انبعاثات الغازات الدفيئة GHG، حيث انخفضت نسبة الانبعاثات من الغازات الدفيئة/موظف الناتجة عن استخدامات مصادر الطاقة التقليدية (نطاق + ونطاق 2) من 0.69 طن متري لكل موظف في العام 2022 إلى 0.34 طن متري لكل موظف في العام 2023.

بيانات الانبعاثات

	الوحدة	2021	2022	2023
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق *1	مكافئ CO ₂ (بالطن المتري)	86.23	77.93	57.66
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق **2	مكافئ CO ₂ (بالطن المتري)	187.6	254.3	110.2
نسبة كثافة الانبعاثات/موظف ادارة	مكافئ CO ₂ (بالطن المتري)	57%	69%	34%

* النطاق 1: انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناتجة عن استهلاك الوقود).

** النطاق 2: انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن توليد الكهرباء).

واضافة الى أثر زيادة الاعتماد على المصادر البديلة للطاقة على البيئة، انعكس اثرها بشكل مباشر على نفقات الطاقة في البنك حيث انخفضت تكاليف الطاقة للأعوام التي تلت تركيب نظام الطاقة الشمسية عن العام 2019 وكما يلي:

معدل الوفورات في نفقات الكهرباء الناتجة عن مشروع الطاقة الشمسية عن العام 2019				
كلغة الكهرباء / الإدارة العامة 2019	2020	2021	2022	2023
678,597 دينار	-52%	-41%	-35%	-56%

ولا يقتصر التزامنا بتحقيق الاستدامة البيئية على عملياتنا التشغيلية فحسب، حيث اننا نقوم بتنفيذ عدد من المبادرات البيئية التي تؤكد التزامنا بالمسؤولية البيئية على مستوى المجتمع، ومن أبرز هذه المبادرات، مبادرة "القافلة الخضراء"، حيث تطوع موظفونا في حملات زراعة الأشجار بهدف المساهمة في خفض انبعاثات الكربون وزيادة رقعة المناظر الطبيعية.

بيانات استهلاك الطاقة

	الوحدة	2021	2022	2023
إجمالي استهلاك الطاقة	جيجا جول	6,757	5,755	6,078
إجمالي استهلاك الكهرباء	جيجا جول	5,568	4,679	5,278
شبكة الكهرباء القياسية	جيجا جول	1,726	2,340	1,014
طاقة متجددة	جيجا جول	3,842	2,340	4,264
طاقة غير متجددة (الوقود)	جيجا جول	1,188	1,075	799
استهلاك البنزين	جيجا جول	322	316	301
استهلاك الديزل	جيجا جول	866	759	499
أجمالي كثافة الطاقة	جيجا جول / عدد الموظفين	14.05	11.99	12.48

5.3 إدارة المياه والنفايات

استهلاك المياه

	الوحدة	2021	2022	2023
إجمالي حجم المياه المستهلكة	متر مكعب	3,157	4,203	5,313
إجمالي حجم المياه المستهلكة لكل موظف	متر مكعب / موظف	4.48	6.17	7.66

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

جهود تقليل النفايات

هناك انخفاض كبير في حجم النفايات الموجهة للتخلص منها خلال العام 2023، وهو ما يتماشى مع جهودنا في خفض كمية النفايات الناتجة عن استخدام الموارد الطبيعية (الورق والاثاث والمواد الاخرى)، حيث بلغ وزن النفايات الموجهة للتخلص منها 19.8 طن في العام 2023 (تتضمن ورق واثاث واجهزة كمبيوتر وغيرها) مقارنة مع 45 طن في العام 2022 وبانخفاض نسبته 134%.

1. إعادة تدوير النفايات الورقية

في إطار التزامنا بالممارسات المستدامة، يشارك البنك في مبادرة "البصمات الخضراء" بالشراكة مع مؤسسة الأميرة عالية ووزارة التربية والتعليم، وينصب التركيز فيها على الحد من النفايات الورقية. وفي هذه المبادرة، يعتبر البنك مسؤولاً عن جمع وإعادة تدوير النفايات الورقية الناتجة من عملياته التشغيلية، وقد تم في العام 2023 إعادة تدوير 0.5 طن من الورق مقارنة مع 2 طن للعام 2022 (ويعود سبب انخفاض الورق المعاد تدويره في الاساس الى انخفاض الورق الموجه للتخلص منه في العام 2023 عن العام 2022). وتعد هذه المبادرة بمثابة علامة فارقة نحو تحقيق أهداف الاستدامة لدينا، حيث إنها تساهم بالإضافة الى أثرها البيئي بالحد من النفايات، في دعم قطاع التعليم في المملكة (ثمن الورق المعاد تدويره يذهب لدعم مؤسسات في قطاع التعليم).

2. إعادة تدوير الاثاث والأجهزة

نفذ البنك مبادرة لإعادة تدوير واستخدام الاثاث والاجهزة والمعدات، والتي تم من خلالها إعادة تدوير 0.5 طن من الاثاث للعام 2023 مقارنة مع 1 طن للعام 2022 إعادة تدوير هذه العناصر بدل التخلص منها يحد من النفايات ويقلل من بصمتنا البيئية من خلال الحد من استغلال مواردها الطبيعية.

النفايات المعاد تدويرها

	الوحدة	2021	2022	2023
إجمالي وزن النفايات المعاد تدويرها	طن	1.3	3	1

3. الحد من النفايات الإلكترونية

بالشراكة مع مركز طلال أبو غزالة، يقوم البنك في برنامج "إعادة تأهيل الحاسوب" بالحد من النفايات الإلكترونية، وتتضمن هذه المبادرة جمع الأجهزة الإلكترونية التالفة، وتحديداً أجهزة الحاسوب، لإصلاحها أو استخدامها قطع غيارها لإصلاح الأجهزة الأخرى. ومن خلال هذه الشراكة، يتم الحد من النفايات الإلكترونية، والاستفادة من الأجهزة الإلكترونية قبل التخلص منها، اضافة الى أثرها على قطاع التعليم كون الأجهزة التي يتم إصلاحها تذهب مباشرة الى هذا القطاع.

4. مبادرة Go Green

تضمنت رحلتنا لتحقيق الاستدامة خطوة صغيرة، ولكنها مؤثرة، وهي إتاحة استخدام أجهزة الصراف الآلي من غير ايصالات ورقية، حيث يتم إرسال رسائل نصية قصيرة للعملاء عند القيام بأي عملية او حركة عبر هذه الأجهزة بدلا من الإيصالات المطبوعة، لغايات الحد من استخدام الورق وحفظ الموارد، وخفض النفايات الورقية. وتعتبر هذه الخطوة، خطوة إضافية لتحسين أداء الاستدامة وتعزيز كفاءة استخدام الموارد وتقليل التكلفة. إن الحد من استخدام الورق يؤكد أن كل خطوة نخطوها، بغض النظر عن حجمها، تشكل جزءاً أساسياً من رؤيتنا الشاملة للاستدامة.

6. موظفونا ومجتمعاتنا وعملاؤنا

المهمة الأساسية للبنك التجاري هي المساهمة في التنمية الاقتصادية، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تقديم الخدمات المصرفية للعملاء وبجودة عالية، وتحقيق اعلى درجات الرضا لديهم، وحتى تكون الممارسات المصرفية سليمة، والخدمات التي تقدم للعملاء بأعلى جودة، وبما يحقق رغباتهم وطموحاتهم، كان البنك يواصل الاهتمام بكادره البشري والمحافظة عليه، ويعزز قيم النزاهة والمساواة التي تهدف إلى تحقيق العدالة للجميع.

ويعمل البنك وباستمرار على نشر الوعي بالمخاطر والعوائد المتعلقة بأعماله وأنشطته، وتشجيع الموظفين وحثهم على اتباع الممارسات السليمة فيما ينفذ من اعمال وأنشطة، مع الاشارة الى تحمل الموظفين مسؤولياتهم خلال هذه الممارسات، مع ضمان البنك لتوفير اقصى درجات الشفافية، وخلق أماكن عمل ملائمة وسليمة، والتعامل مع اي افكار او مقترحات تساهم في تقدم وتطور العمل.

نهج الاستدامة المتبع في البنك لتطوير العنصر البشري يتم من خلال:

- رفع مستوى الكادر البشري من خلال التدريب والتطور الوظيفي وتقديم المزايا والمنافع المشابهة لنظرائنا في القطاع المصرفي لموظفينا، ورغد الكادر الحالي بالخبرات المصرفية.
- تطوير بيئة العمل، توفير اعلى درجات الصحة والسلامة المهنية.
- تعزيز وترسيخ مبدأ التنوع والشمول، وتعزيز مشاركة المرأة.

6.1 التنوع والشمول والرفاهية

من المهم لكل مؤسسة ان تشجع ثقافة التنوع، وان تتبناها كممارسة، بحيث يمكن لكل موظف فيها، بغض النظر عن الجنس، أن يلعب دورا نشطا يساعده على العمل بكفاءة.

لدينا في البنك التجاري بيئة عمل تتصف بالتنوع والشمول وفي مختلف المستويات الوظيفية، مما يضمن تعزيز بيئة عمل تتسم بتبادل وجهات النظر والخبرات وبتنوع الأفكار.

في العام 2023 كان لدينا:

- عضو مجلس إدارة واحد من الإناث من أصل 11 عضواً في مجلس الإدارة.
- 263 موظفة من أصل 696 موظفاً (38%)
- توزيع الموظفين حسب الجنس: 62% ذكور، 38% إناث

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

	الوحدة	2022	2023
نسبة المرتب والأجر الأساسي للإناث إلى الذكور	اجمالي البنك	61%	55%
	الإدارة العليا	45%	43%
	الادارة المركزية	79%	78%
	الموظفين	84%	85%

التواصل بين الإدارة والموظفين

يعمل البنك على تعزيز التواصل بين الموظفين، وبهدف تعزيز مشاركة الموظفين، يتم في البنك عقد اجتماعات دورية (بين الموظفين وادارتهم) باعتبارها فرصة للموظفين للتحدث مع المديرين، حيث يتم في هذه الاجتماعات التفاعل وتبادل الآراء ومشاركة الأفكار من العمل اليومي مع الإدارة، كذلك تساهم هذه الاجتماعات في الحصول على علاقات أكثر ودية بين الموظفين والادارة. وازضافة للاجتماعات في مواقع العمل، تساهم الانشطة الخارجية (والتي يعمل البنك على توسيع المشاركة فيها) في زيادة التواصل الودي بين **الموظفين والادارة، ومن البرامج والفعاليات التي قام بها البنك خلال العام 2023:**

1. برنامج بناء فريق العمل: تم إطلاق هذا البرنامج على منصة التدريب الالكتروني لجميع موظفي البنك خلال العام 2023، بهدف تعزيز ما تم التدريب عليه بشكل عملي خلال العام 2022
2. إقامة فعالية العودة إلى المدارس لأبناء الموظفين بالتزامن مع بداية العام الدراسي وتضمن أنشطة ترفيهية وتعليمية وتقديم هدايا للأطفال، وهذه الفعالية تقوي الروابط الاجتماعية بين الموظفين خارج نطاق العمل، وتشجع على المشاركة في النشاطات التفاعلية المختلفة.



مزايا ومكافآت الموظفين

يعتمد نهجنا في تحديد مكافآت الموظفين، وتقديم المزايا لهم على التزامنا بجذب الموظفين الذين يتمتعون بخبرات استثنائية والمحافظة عليهم، ورعايتهم، ومكافأتهم. ويقر هذا النهج بدورهم الهام في إدارة عمليات البنك بفعالية، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، وإنشاء مجموعة مستدامة من قادة المستقبل.

في البنك نقدم لموظفينا باستمرار حزمة منافع شاملة بعد إجراء دراسات مقارنة سنويا للرواتب والمزايا المقدمة من الجهات المماثلة في القطاع المصرفي، تتكون اضافة الى الراتب الأساسي من بدلات وحوافز ومكافآت قائمة على الأداء.

استطلاع آراء الموظفين

يقوم البنك بعمل استبيانات واستطلاعات لآراء الموظفين حول عدد من القضايا والأنشطة والخدمات التي يقدمها لموظفيه. وقد تم في العام 2023 إجراء استطلاع آراء الموظفين حول عدد من المواضيع والخدمات المختلفة، ومن الامثلة عليها التأمين الصحي، وأداء الجهات الطبية، وغيرها. هذا الاجراء يتيح للموظفين تقديم المقترحات فيما يعرض عليهم من مواضيع، بالإضافة إلى دور دائرة الموارد البشرية في هذا الجانب عن طريق الاجتماع بالموظفين بشكل منفرد من خلال مقابلات One to One للوقوف على أي ملاحظات لديهم.

ونتيجة لذلك شهد البنك تحسينات في عدد من المجالات المتعلقة بالموظفين مثل معالجة ملاحظات مناطق التدخين، واعتماد بعض الجهات الطبية ذات السمعة الجيدة.

مكافحة التمييز

لمنع ممارسة التمييز على اي اساس كان ولاي سبب ومن قبل اي جهة، تم وضع تعليمات وقواعد واضحة ومحددة بخصوص هذه القضايا مبينة في مدونة السلوك المهني في البنك، اذ يتم فيها بيان الواجبات والحقوق للموظفين في كافة انحاء المؤسسة، و كذلك اجراءات التواصل والتشاور واخذ الرأي، وكيفية التعامل مع اي قضية تواجه الموظفين وضمن نطاق العمل، وايضا مبين فيها الضمانات التي يقدمها البنك لحماية الافراد وحماية خصوصيتهم بخصوص التعامل مع هذا الموضوع بسرية تامة، مع بيان الإجراءات اللازمة لمعالجة اي خلل او تجاوز، حتى يتمكن البنك من ضمان سلامة وصحة بيئة العمل على اسس من العدالة والمساواة.

خلال العام 2023 لم يحدث في البنك أي حادث تمييز.

تنظيم بيئة العمل

يقوم البنك في بعض الاوقات بتطبيق اجراءات تجعل بيئة العمل أكثر سلاسة وسهولة للموظفين وتعزز التعامل مع الجمهور، ومن هذه الاجراءات، العمل بنظام ساعات عمل مرنة مصممة لتناسب مع اوقات الموظفين وتساهم في تحسين الإنتاجية.

كذلك يقوم البنك بتطبيق فترات دوام مرنة في فروعه "اكسبرس" لتناسب شريحة أكبر من العملاء (خاصة الذين تتزامن اوقات عملهم مع اوقات عمل البنوك التقليدية) حيث يتم الدوام في "فروع اكسبرس" على فترتين ويغطي ساعات عمل من 10 صباحا الى 6 مساء، وايضا يطبق البنك نظام دوام الفترتين في بعض الفروع الكبيرة، كذلك يقوم البنك بالتواصل مع الجمهور وتقديم الخدمات المصرفية لهم في المناسبات العامة وايام العطل من خلال عدد من فروعهم.

ومنذ عام 2020 وكجزء من الجهود الرامية إلى تنظيم اوقات العمل وضمان استمراريته، تم ادخال نظام العمل عن بعد (والتي جاءت الحاجة اليه نتيجة انتشار جائحة كورونا وضرورة التباعد الجسدي بين الافراد)، ورغم انخفاض الاعتماد على نظام العمل عن بعد حاليا، الا انه ما زال مطبقا –وان بشكل اقل– وخاصة في التواصل مع الجهات الخارجية، وفي بعض الاجتماعات، وايضا في عدد من الدورات التدريبية.

الصحة والسلامة والبيئة

يعمل البنك على تطوير بيئة العمل التي تمكن الموظفين من أداء واجباتهم فيها بصحة وسلامة، وبشكل يشعرهم بالأمان فيها. فبيئة العمل من المحددات الرئيسية لصحة الموظف، وظروف العمل غير الآمنة تؤدي الى العديد من الامراض والمخاطر الصحية، والتي تنعكس سلبا على اداء الاعمال وعلى الانتاجية، وهذا ما دفع البنك بالعمل على اتخاذ ما يلزم من تدابير، وتوفير كافة الوسائل والامكانات للحفاظ على سلامة وصحة موظفيه، وتأمين بيئة عمل آمنة خالية من الحوادث، والامراض، والاصابات الخطيرة، ومسبباتها، مما يساهم بتعزيز الصحة البدنية والنفسية للأفراد ورفع كفاءتهم وتعزيز الانتاجية.

وتأكيدا لهذا الدور سعى البنك لتبني أفضل مستويات معايير السلامة والصحة المهنية، واتباع افضل الممارسات والاساليب والتقنيات الحديثة لإدارة المخاطر، فعمل على استحداث "قسم السلامة والصحة المهنية" واعتماد "سياسة السلامة والصحة المهنية" خلال العام 2023، وكانت هذه الإجراءات إضافة إلى أثرها الإيجابي على صحة الموظفين، متوافقة مع متطلبات وزارة العمل والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي".

ولزيادة الوعي الصحي للموظفين يقدم البنك نصائح للموظفين بممارسة بعض التمارين الرياضية المعتدلة بشكل منتظم، كما يقوم البنك بتقديم مجموعة من البرامج والمشاركة في مبادرات تهدف الى تعزيز الجانب الصحي للموظفين، ويتم تقييم بيئة العمل في البنك للمحافظة على امنها وسلامتها بشكل دوري.

ومع ان الصحة والسلامة المهنية من اهم وسائل التنمية الاجتماعية، وعدا عن أثرها الاجتماعي والصحي على الموظفين فإنه لها أثر على الجانب الاقتصادي والمالي من خلال خفض الكلف وتقليل الاجازات المرضية وتكاليف تعطل العمل.

ودائما ما يسعى البنك لاتباع الممارسات السليمة والوسائل الحديثة لإدارة المخاطر التي تعمل على المحافظة على العامل، وتقلل المخاطر المرتبطة به. وتطبق سياسة الصحة والسلامة المهنية على كافة موظفي البنك وعلى العملاء والزوار والعاملين والمقاولين ومقدمي الخدمات اللوجستية للبنك.

ومن أبرز أنشطة وممارسات البنك المرتبطة بهذا الجانب:

- التدريبات على السلامة من الحرائق والإسعافات الأولية والمخاطر، الكهربائية والميكانيكية، المرتفعات والمناطق المحصورة، ومعدات الوقاية الشخصية والتدريبات على الصحة العقلية



الاهتمام بالجيل القادم من الأبناء وتعزيز مشاركة المرأة

يعمل البنك التجاري على حفظ التوازن بين ضرورات العمل والحياة العامة لموظفيه، ومن هذه الاعمال دعم قدرة الموظفين على تربية اطفالهم، مع تمكينهم من اداء اعمالهم واستمرارهم فيها.

يقوم البنك بتنفيذ مجموعة من الاجراءات التي تدعم هذا التوجه، حيث يتم تقديم بعض التسهيلات للموظفات خلال إجازة الحمل والولادة، وكذلك تنظيم اجازات رعاية الطفل (هناك حق للموظفة ان تمدد فترة اجازة الامومة لمدة "سنة كاملة" مدفوعة الاجر لأول 70 يوما من الحمل والولادة)، كذلك يتم تقديم إجازة أبوة قصيرة الأجل للآباء، بحيث يمكن للموظفين الذكور تقديم بعض الدعم لرعاية أطفالهم المولودين حديثا.

بالإضافة إلى ذلك، يقوم البنك بتوفير ميزات لرعاية الأطفال، اضافة الى تهيئته بيئة العمل للموظفات اللواتي حصلن على إجازة "حمل و/أو رعاية الطفل"، بحيث يمكنهم العودة إلى العمل بسلاسة.

كما ويسعى البنك لتعزيز المشاركة النشطة للموظفات على أساس "تعزيز مشاركة المرأة في حياتها المهنية والتقدم في مكان العمل" وضمن مختلف المستويات الادارية، وسيواصل البنك بذل الجهود لتعزيز هذا النشاط، وإنشاء بيئة عمل متنوعة ومحفزة وشاملة يتمكن فيها الافراد من إظهار قدراتهم وامكاناتهم المهنية.

الوحدة	الوحدة	2022	2023
GRI 401-3 إجازة الولادة	حدد إجمالي عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس	عدد	44
	أنثى	عدد	22
	ذكر	عدد	22
	معدل العودة إلى العمل للموظفين الذين أخذوا إجازة الأمومة والأبوة حسب الجنس		
	أنثى	%	100%
	ذكر	%	100%
	معدل الاحتفاظ بالموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة ، حسب الجنس		
	أنثى	%	100%
	ذكر	%	95%

● تنفيذ خطة الطواري في البنك وتدريب الموظفين على الازلاء، حتى يكون البنك جاهزا للتعامل مع اي حادث طارئ وعدم تعرض موظفيه لاي اضرار، وقد تم في العام 2023 تنفيذ خطة إخلاء لموظفي الادارة العامة استعداد لوقوع زلازل او حوادث تؤثر على سلامة وصحة الموظفين لا قدر الله.



● بالإضافة إلى هذه الاجراءات يقوم البنك بحث موظفيه على اتباع أسلوب حياة صحي وزيادة الوعي حول أهمية الحياة الصحية، من خلال منصات التواصل الاجتماعي وغيرها. وتشمل حملاتنا المتعلقة بالتوعية ما يلي: التوعية بمرض السرطان بالتعاون مع مركز الحسين للسرطان من خلال حملة دكان الخير وحملة تبرع الموظفين بالدم بالتعاون مع بنك الدم الأردني وحملة توعية بالأمراض المهنية.



6.3 التأثير المجتمعي

إثراء الحياة خارج نطاق الخدمات المصرفية

انطلاقاً من جذورنا الراسخة في المجتمعات المحلية في جميع أنحاء المملكة، نطمح في البنك التجاري إلى القيام بدورنا في خدمة المجتمع بشكل فعال وهادف من خلال تقديم الدعم والرعاية والمشاركة في الأنشطة والفعاليات المتنوعة التي تعود بالنفع على المجتمع بكافة فئاته.

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

في هذا المجال، نوضح دورنا في إطار المسؤولية المجتمعية، ونستعرض شراكاتنا الفعالة، وعلاقاتنا، ومبادراتنا الاستراتيجية التي تركز على عدة مجالات تتضمن التعليم والبيئة والتنمية المجتمعية. كما نلقي الضوء على دراسات الحالة التي تقدم تمثيلاً ملموساً لأعمالنا ونتائجها الإيجابية. وإلى جانب عرض مشاريع المسؤولية المجتمعية المنجزة، فإننا نوضح التزاماتنا المستقبلية، ونؤكد عزمنا على مواصلة مساهماتنا والارتقاء بدورنا كجهة مسؤولة اجتماعياً. ونذكر أن نجاحنا كبنك يرتبط ارتباطاً وثيقاً بازدهار المجتمعات التي نعمل فيها، وتنعكس أنشطة المسؤولية المجتمعية هذا الادراك. هذا مع حرص البنك المشاركة في المبادرات التي تعزز التزامنا بالتغيير المجتمعي الإيجابي والتنمية المستدامة.

إطار عمل المسؤولية المجتمعية

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

وتمثل الهدف من هذا الإطار فيما يلي:

1. تحقيق التنمية المستدامة، ودعم المجتمعات المحلية والاقتصاد الوطني.
2. تعزيز الشراكات مع السلطات المحلية من خلال الاضطلاع بالمسؤوليات المجتمعية والمشاركة في المبادرات الوطنية.
3. تعزيز الشعور بالانتماء والمسؤولية تجاه المجتمع.
4. زيادة وعي أصحاب المصلحة بمبادرات المسؤولية المجتمعية.

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

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

وبناء على ذلك، أصبحت هناك حاجة لوضع دليل يتضمن مبادئ توجيهية تعكس رؤية البنك لهذه الأنشطة وإدارتها بفعالية بما يتوافق مع استراتيجيات البنك وأهدافه. ويلتزم به جميع موظفي دوائر البنك وأصحاب المصلحة المشاركين في هذه المبادرات المجتمعية.

التبرعات والمساهمات

في البنك التجاري الأردني، هناك أولوية للمسؤولية المجتمعية، لذا قدمنا مساهمات كبيرة في مختلف المبادرات، ومن بين هذه الحملات، الحملات المتكررة لتوزيع الطرود الخيرية الرمضانية على المناطق الأكثر فقراً واحتياجاً، لا سيما تلك التي تقع بعيداً عن المراكز الحضرية. ونضمن تقديم هذه المساعدة بأقصى قدر من الاحترام لكرامة الانسان. ونهدف من خلال هذا الدعم المستمر، التأكيد على أهمية المساعدة المستدامة وتحفيز الشركات لدعم مثل تلك المناطق.

كما اتخذنا خطوات مهمة لتطوير وتأهيل المدارس في المناطق النائية بهدف خلق بيئة صحية آمنة للطلاب تتوافق مع العملية التعليمية، وتضمنت هذه الخطوات، إعادة تأهيل المرافق والغرف الصفية، وإضافة الى ذلك إتاحة الفرص للطلاب للمشاركة والتعلم لبنني جيلاً واعياً متعلماً ومجتمعاً يتميز بالمعرفة.

وتمثل الرعاية الصحية مجالاً آخر أثبتنا فيه التزامنا بالمسؤولية المجتمعية، فخلال أزمة كوفيد-١٩، قام البنك بزيادة الدعم والرعاية الصحية،

والتي كانت قبل جائحة كوفيد واستمرت لما بعد الجائحة، حيث قدم البنك الدعم للقطاعات الصحية الحكومية من خلال توفير الأجهزة الطبية اللازمة وتقديم المساعدة المالية، علاوة على ذلك، استمر البنك في تقديم الدعم لعدد من المنظمات ذات العلاقة مثل الجمعية الأردنية للوعون الطبي للفلسطينيين، والمساهمة في تقديم العلاج لأطفال فلسطين، كما نقدم في البنك مساعدتنا للمراكز الصحية المحلية، مما يضمن مساندة المجتمعات المحلية في المملكة.

وتماشياً مع دوره المجتمعي ومساعدة الفئات الأكثر حاجة للرعاية والوعون، يقوم البنك بدعم ورعاية الجمعيات الخيرية بشكل فعال ومسؤول حتى تصبح منارات للإنتاج بدلاً من كونها مجرد كيانات لجمع التبرعات، ومنها على سبيل المثال “رعاية جمعيات صناعة الألبان في المحافظات مثل جرش والكرك”، التي اسهمت في توفير فرص عمل للأفراد، واعتمادهم على أنفسهم.

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

كما يشمل التزامنا بالمسؤولية المجتمعية رعاية ودعم الأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، والأيتام من حيث تدريبهم وتأهيلهم وتعليمهم، بهدف دمجهم في المجتمع، وتعزيز قدراتهم ولا سيما المتابعة المنتظمة للأطفال الأيتام في المراكز المخصصة، وتقديم مخصصات مالية لهم، كما نسعى في البنك لتحسين نوعية حياتهم، ومساعدتهم لكي يصبحوا مشاركين فاعلين في المجتمع من خلال تزويدهم بالدعم اللازم وتدريبهم على المهارات الملائمة لأعمارهم.

بلغ حجم تبرعات البنك في مختلف المجالات خلال العام 2023 أكثر من 856 ألف دينار أردني.

توزيع تبرعات البنك حسب أهداف التنمية المستدامة



في إطار سعي البنك الدائم لتعزيز نهجه في التفاعل مع المجتمع المحلي وخدمته من خلال التعاون والتشارك مع مؤسساته المختلفة في العديد من المبادرات والفعاليات والممارسات المسؤولة، والتي شملت العديد من المجالات، عدا عن تقديم الرعاية والدعم المباشر لمختلف فئات المجتمع، وتنوعت هذه المجالات لتشمل الجوانب الثقافية والصحية والتعليمية والبيئية وغيرها من المجالات التي تساهم في تنمية المجتمع وازدهاره والارتقاء به، والمحافظة على ديمومة موارده في الحاضر والمستقبل، وبما يعود بالنفع على كافة افراد المجتمع، مع التركيز على المجالات الأكثر ارتباطاً بقضايا الاستدامة، وعلى الفئات الأولى بالاهتمام والرعاية كالأطفال وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، اضافة الى المبادرات والأنشطة التي تعزز مشاركة وتمكين المرأة.

ومن أبرز هذه المبادرات والفعاليات والأنشطة:

قطاع الصحة:

- المشاركة بحملة THIS OCTOBER GIVE HOPE وبالتعاون مع حملة دكان الخير .
- أطلق البنك حملته للتبرّع بالدم بعنوان: "في كل قطرة دم حياة".



ذوي الاحتياجات الخاصة:

- رعاية حفل الإفطار الخيري الذي نظّمته مدرسة الجالية الأمريكية (ACS) – عمان، لدعم الطلاب الأقل حظاً والطلاب ذوي الاحتياجات الخاصة ودعم مشاريع الاستدامة الطلابي.



قطاع التعليم:

- فعالية "يوم وظيفي" بالتعاون مع مؤسسة إنجاز
- رعاية البنك ليوم الشمول المالي في جامعة جدارا / إربد



البيئة وحفظ الموارد:

- البنك يدعم برنامج القافلة الخضراء ويساهم في زراعة الأشجار.



منتجات وبرامج التمويل لدينا:

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

شراكات استراتيجية من أجل زيادة فرص تقديم الخدمات المالية:

سعيًا منا لتعزيز الشمول المالي، أقمنا شراكات إستراتيجية مع العديد من الهيئات الحكومية والمؤسسات الممولة لعدد من برامج التمويل، والمعروفة محليا وعلى مستوى العالم. ويمثل تعاوننا وشراكاتنا أمراً محورياً في مهمتنا لتوسيع نطاق حلولنا المالية، وزيادة رأس المال للجهات طالبة التمويل، لاسيما الفئات التي تغقر للخدمات المالية او غير المتمكنة من الوصول إليها.

ومن خلال هذه الشراكات، تمكن البنك من تقديم خيارات تمويل إضافية، من قروض وتسهيلات وغيرها من أشكال التمويل. إن شراكاتنا هذه لا تثرى التنوع في تقديم منتجاتنا فحسب، بل تمكننا أيضاً من الوصول إلى شرائح أوسع من أفراد المجتمع ودعمهم، مما يدعم دورنا في تعزيز الشمول المالي، وتحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي على مستوى المجتمع.

ومن أبرز الشركات والتعاون بين البنك والهيئات والبرامج الممولة:

1. برنامج البنك المركزي لدعم القطاعات الاقتصادية.
2. الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي.
3. البنك الدولي للإنشاء والتعمير.
4. الصندوق الدولي للتنمية الزراعية.
5. البرنامج الوطني للتشغيل الذاتي.

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

برامج التمويل التي يتم تمكينها من خلال شراكاتنا:

اسم المنتج	تعريف المنتج	الفئة المستهدفة
برنامج البنك المركزي لدعم القطاعات الاقتصادية	توفير سقف قدره 1.2 مليار دينار أردني لكافة البنوك لتمويل الشركات ولتمكين ودعم نموها وزيادة قدرتها التنافسية، وتمويل أنشطتها التشغيلية	- جميع القطاعات الاقتصادية باستثناء القطاع التجاري: - معدل الإقراض للبنوك: 1% داخل عمان، 0.5% خارج عمان. - معدل الإقراض للعملاء ثابت من 2.5% إلى 4%
قرض الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي	إقراض البنك سقف قدره 2.1 مليون دينار أردني	- الشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة أو رواد الأعمال الأفراد: - معدل الإقراض للبنوك 2.5% - معدل الإقراض للعملاء من 5.5% - 6.5%
البنك الدولي للإنشاء والتعمير	إقراض البنك سقف قدره 2 مليون دينار أردني.	- الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة و/أو الافراد او المؤسسات الفردية التي تمتلك مشاريع إنتاجية ممن ينطبق عليهم تعريف الشركات متناهية الصغر او الصغيرة او المتوسطة: - سعر الإقراض للبنوك متغير كل ربع سنوي بمعدل متوسط 5.38% - معدل الإقراض للعملاء 8%
الصندوق الدولي للتنمية الزراعية "إيفاد"	إقراض البنك سقف قدره 750 ألف دينار أردني	- الأفراد والمزارعون والنساء الريفيات ضمن الفئات المستهدفة للشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة: - سعر الإقراض للبنوك: 6 أشهر + هامش متغير (بناء على سعر الاقراض بين البنوك – لندن/LIBOR) - معدل الإقراض للعملاء 8%-8.5%
	إقراض البنك سقف قدره 620 ألف دينار أردني	- الأفراد والمزارعون والنساء الريفيات ضمن الفئات المستهدفة للشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة. - تربية الماشية وما يتصل بها من إنتاج وتجهيز، والأنشطة الريفية والحرفية (حتى 30% من السقف الإجمالي): - سعر إقراض Euro power: 6 أشهر + (هامش ثابت) 1.25% + 0.2% - قسط استحقاق ثابت - معدل الإقراض للعملاء 8%
البرنامج الوطني للتشغيل الذاتي "انهض"	توفير سقف قدره 100 مليون دينار أردني لكافة البنوك. هدفه (معالجة مشكلة البطالة بين الشباب من خلال تمكينهم من الوصول الى المشاريع الإنتاجية)	- القطاعات المدرة للدخل وتساهم في خلق فرص العمل: - معدل إقراض البنوك 1% - معدل الإقراض للعملاء 4%

7. الحوكمة المستدامة

7.1 إطار الحوكمة المؤسسية

يلتزم البنك التجاري بمعايير التحكم المؤسسي، والتي تتطلب ان تتم ادارة البنك بمؤسسية وامثال للقوانين والتشريعات الصادرة عن الجهات الرقابية، وكذلك تطبيق السياسات والتعليمات الصادرة عن مجلس الادارة والادارة التنفيذية. ويؤكد البنك التجاري في معرض التزامه بمعايير التحكم المؤسسي على هويته الخاصة، واستقلالية اعضاء مجلس الادارة، وعدم وجود تضارب في المصالح، ومقدرة مجلس الادارة على اختيار ادارة تنفيذية قادرة على ادارة شؤون البنك وفق أفضل المعايير والممارسات في التحكم المؤسسي.

تعمل الحوكمة على تنظيم العلاقة بين اصحاب المصلحة في البنك: المساهمين، ومجلس الادارة، والادارة التنفيذية، بحيث يتم تحديد مسؤوليات كل طرف وحقوقه، وتهدف الى ترسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة والمسؤولية والعدالة وسيادة القانون على جميع المستويات.

ومع تبني البنك سياسات وممارسات التنمية المستدامة في مجمل اعماله بهدف تحقيق مبادئ التنمية المستدامة، كانت هناك الحوكمة المستدامة، بمعنى ان القرارات والممارسات يجب ان تتم بالتوافق مع مبادئ واهداف التنمية المستدامة.

والحوكمة المستدامة، عبارة عن نظام شامل ومتكامل لقيادة المؤسسة وإدارتها والإشراف عليها، يحترم البيئة ويخدم الصالح العام، ويخلق قيمة للبنك، ويحافظ على استدامته على المدى الطويل، مع ضرورة وجود توجيه وإشراف من الادارة العليا، والتزام واضح من الجميع.

تتطلب الحوكمة المستدامة التعاون مع أصحاب المصلحة، مثل المستثمرين والمساهمين، بهدف دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية مع الأخلاقيات والقرارات والسياسات والاجراءات التي تحكم الاعمال، وهذا يؤدي لممارسة الاعمال بشكل أفضل.

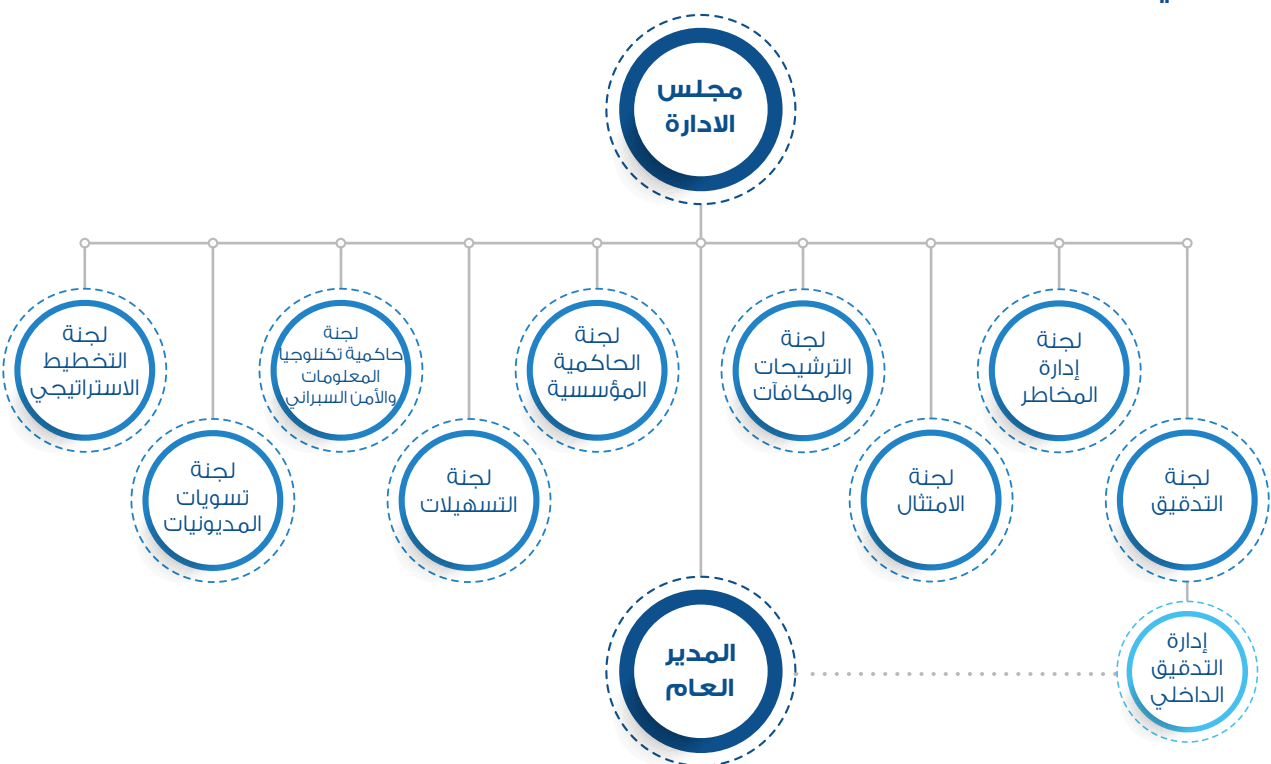
ويعتبر دليل الحوكمة المؤسسية في البنك التجاري هو المرجعية التي تنظم تطبيق الحوكمة المؤسسية في البنك وتحديد مدى اشرافها عليه، وتسري احكام هذا الدليل على كافة فروع وادارات البنك في الاردن.

نهج الحوكمة المستدامة:

تطبيق الحوكمة يتطلب إدارة فعالة وشفافة، وضمان حماية مصالح المساهمين والمستثمرين، ، ويمارس البنك الحوكمة المستدامة على اعماله من خلال اتباع المبادئ التالية:

- تعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة والمسؤولية والعدالة في تعامل البنك مع كافة اصحاب المصلحة.
- الالتزام بالإفصاح عن المعلومات المالية والتشغيلية بشكل شفاف وواضح تمكن اصحاب المصلحة من تقييم وضع واداء البنك.
- وجود هياكل تنظيمية تتوزع فيها المسؤوليات والصلاحيات، مع وجود اطر فعالة للرقابة بشكل واضح ومحدد.
- اختيار مجلس الادارة، مع الفصل بين مسؤوليات مجلس الادارة والمدير العام (الرئيس التنفيذي)، وان يكون رئيس مجلس الادارة عضو غير تنفيذي.
- الضبط والتحكم للأنشطة المالية وادارة المخاطر، والحفاظ على استدامة البنك.
- الالتزام بالقوانين والانظمة والتعليمات المالية المعمول بها، وتطبيق معايير السلوك المهني والأخلاقي.

الهيكل التنظيمي لمجلس إدارة البنك واللجان المنبثقة عنه



اللجان المنبثقة عن مجلس الادارة ومهامها

تنبثق عن مجلس الادارة عدة لجان ذات تخصصات وصلاحيات متنوعة تساعد مجلس الادارة، والادارة التنفيذية على اداء مهامها وعلى اسس من الشفافية والاستقلالية. والكفاءة.

ومن أبرز اللجان المنبثقة عن مجلس الادارة:

لجنة المخاطر: من أبرز مهامها، الموافقة على هيكل ادارة المخاطر التنظيمي، والموافقة على السياسات والتعليمات التي تحكم عمل الدائرة، وتحديد أبرز المخاطر التي يتعرض البنك وتقييمها، وتحديد مستوى المخاطر المقبولة، وتقييم مدى كفاءة أنظمة الضبط والرقابة الداخلية، ومراجعة كافة تقارير لجنة المخاطر واتخاذ الاجراءات المناسبة بشأنها.

لجنة الامتثال: من أبرز مهامها، التوصية للمجلس باعتماد سياسة الامتثال، ومراجعة الملاحظات الواردة في تقارير دائرة الامتثال والبنك المركزي والمدقق الخارجي، ومتابعة الاجراءات المتخذة بشأنها، والاطلاع على الخطة السنوية لدائرة الامتثال ومراجعتها، ورفع تقارير الدائرة والتوصيات والنتائج لمجلس الادارة.

لجنة التخطيط الاستراتيجي: من أبرز مهامها، تحديد المقترحات والتوجهات الاستراتيجية والتوصية للمجلس بخصوصها، وإبلاغ المدير العام بالتوجهات والخطط والقرارات الاستراتيجية ليتم وضعها موضع التنفيذ، ومراجعة اقتراحات المدير العام بشأن الاستراتيجيات وعمل التوصيات بشأنها، ومناقشة الموازنات التقديرية والبيت فيها ورفعها لمجلس الادارة والتوصية باعتمادها، اضافة الى مراجعة خطط العمل السنوية ومقارنه الانجازات بالاهداف للخطط التشغيلية والموازنة التقديرية.

لمزيد من المعلومات عن الحوكمة المؤسسية يرجى الرجوع الى دليل الحوكمة المؤسسية في التقرير السنوي 2023"

لجنة الحاكمية المؤسسية: ومن أبرز مهامها، مراجعة دليل الحاكمية المؤسسية، والتأكد من الالتزام بتطبيق ما ورد فيه، واعداد تقرير الحوكمة المؤسسية، ومتابعة ملاحظات هيئة الاوراق المالية فيما يتعلق بتطبيق معايير الحوكمة في البنك.

لجنة التدقيق: ومن أبرز مهامها، التوصية بتعيين مدققي الحسابات او انهاء التعاقد معهم، وبيان مدى توفر الشروط الملائمة في مدققي الحسابات، ومراجعة اتعاب مدققي الحسابات وتحديد قيمتها العادلة، والتوصية بتعيين او انتهاء خدمات كبار موظفي ادارة التدقيق، ومراجعة نطاق ونتائج القضايا المحاسبية ذات الاثر الجوهري على البنك، وابداء الرأي بشأنها او بشأن اي مسألة تعرض عليها من قبل مجلس الادارة، وقرار خطة التدقيق، والرد على اي ملاحظات او تعديلات بخصوصها او بخصوص عملية التدقيق من الجهات ذات العلاقة.

لجنة الترشيحات والمكافآت: ومن أبرز مهامها، تحديد الاعضاء المؤهلين للانضمام الى عضوية مجلس الادارة، وتقييم ادائهم، وتحديد المؤهلات والمهارات الملائمة لانضمام الاعضاء للمجلس، والتأكد من استقلالييتهم ومن عدم وجود تضارب في المصالح، والتأكد من وجود سياسات واضحة لمكافآت اعضاء مجلس الادارة وكبار المدراء التنفيذيين، وتحديد المعايير الخاصة بها متضمنة تحديد شكلها، ومدى امكانية تأجيل دفع نسبة منها، ايضا تحديد معايير تقييم الاداء للموظفين، ووضع سياسة واضحة بمنح المكافآت والمزايا لهم، وتحديد احتياجات البنك من الكفاءات الوظيفية، ووضع خطط للاللال الوظيفي والحفاظ على الكفاءات الموجودة.

ميثاق السلوك المهني واخلاقيات العمل

يحكم "ميثاق السلوك المهني واخلاقيات العمل" في البنك التجاري ممارسات وتعاملات الموظفين بكافة مستوياتهم الادارية، كذلك يشمل نطاق سريان الميثاق الموردين.

يسعى الميثاق الى ارساء معايير اخلاقية وقواعد ومبادئ اساسية لآداب الوظيفة، وقيم وثقافة مهنية عالية لدى موظفي البنك التجاري الاردني، وتعزيز الالتزام بهذه المعايير والقواعد والقيم، مع ترسيخ اسس الممارسات الجيدة والحوكمة الرشيدة، والتي تتم من خلال توعية الموظفين وتوجيههم نحو الاخلاقيات المسلكية السليمة واطر الرقابة الذاتية التي تحكم سير العمل في المؤسسة والمنسجمة مع القوانين والانظمة السارية داخليا وخارجيا، مع بيان الواجبات والمسؤوليات الوظيفية للموظفين، ودورهم في تحسين الخدمات، كما يهدف الميثاق الى تعزيز مصداقية البنك التجاري الاردني في تعامله مع عملائه وكافة الاطراف المتعاملة معه، إضافة الى تعزيز ثقة العميل بالبنك التجاري الاردني وقدرته على توفير الخدمات المصرفية بأفضل طريقة ممكنة، وعدم تعرض الموظف او البنك التجاري لاي تضارب في المصالح، و ضمان المعاملة العادلة لكافة موظفي البنك.

7.2 الامتثال

اطر تعزيز الامتثال

كنك نعتمد في اعمالنا وقبل كل شيء على العملاء، ويضع بنكنا على رأس اولوياته تقديم الخدمات المالية والمصرفية لعملائه بالشكل الملائم والمناسب لاحتياجاتهم ورغباتهم، مع سعية وسط الاهتمام المتزايد بالتنمية المستدامة ان يقوم كل فرد فيه بأعماله مع شعوره بالمسؤولية تجاه المجتمع، والامتثال للقوانين واللوائح المعمول بها.

مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب

يتخذ البنك عدة تدابير لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب باعتبارها قضايا مهمة للإدارة ويجب الالتزام بها، ويتم العمل باستمرار لتطوير آليات ادارة المخاطر والامتثال للتعامل مع هذه القضايا، بهدف المحافظة على نظام مالي سليم وتطويره، ويتم ايضا اتخاذ تدابير مناسبة لمنع ايصال الأموال او تقديم خدمات مالية لجهات مشبوهة أو لمؤسسات تساعد في ارتكاب جرائم مالية، او استخداماتها في ممارسات مالية خاطئة مثل استخدام الحسابات المصرفية لتلقي الأموال الناتجة عن الاحتيال، أو جرائم اخرى تؤثر على سلم المجتمع ونظامه المالي وأمنه الاقتصادي.

تضارب المصالح

في حال وجود حالة او احتمال تعارض مصالح في البنك يتم الافصاح للمسؤول المباشر عنها لاتخاذ الاجراءات المناسبة (حل او ادارة التعارض). والتعارض او تضارب المصالح ينشأ عند وجود درجة قرابة او معرفة بين الموظف والعميل او المتعامل مع البنك، او ان النشاط الذي سوف يمارسه الموظف يحقق مصلحة شخصية بطريقة مباشرة او غير مباشرة له او لاحد من افراد عائلته، او ان العمل يتعارض مع اللوائح والقوانين، او اي عمل يشعر الموظف انه يعيق التصرف بنزاهة وموضوعية، ويتم رفض العمل إذا لم يتم حل او ادارة التعارض.

وتنص اللوائح المعمول بها على عدم قبول الموظف لاي عمل بعد ترك الوظيفة يتطلب منه تقديم نصائح او استشارات لعملاء تعتمد على معلومات تخص العمل اطلع عليها الموظف أثناء ممارسة عمله وقبل تركه العمل، ويتم اعلام الموظف الذي ينوي ترك العمل بالالتزامات الواجبة عليه، وفق هذه اللوائح.

الإبلاغ عن المخالفات

هناك خط تواصل في البنك يمكن الموظفين من الإبلاغ عن اي مخالفات سواء عبر الهاتف، أو البريد العادي، او البريد إلكتروني، او اي وسيلة تواصل عندما يقوم الموظف بالإبلاغ عن مخالفة من خلال قنوات التبليغ الخاصة او من خلال المسؤول المباشر، يبقى على مقربة وتواصل من الشخص المبلغ، ويتم اتخاذ الاجراءات اللازمة وتنفيذ التدابير التصحيحية بشأن المخالفة، او عدم اتخاذ اي اجراء في حال عدم جدية الشكوى، وتعطي عملية التبليغ في البنك الأولوية "لحماية المبلغين عن المخالفات وتوفير الحماية لهم" مثل حظر المعاملة الضارة للمبلغين، وحفظ موضوع الشكوى المبلغ عنها، والتعامل بسرية مع المبلغ وعدم التعريف عنه، وهذا بهدف تعزيز ثقة الموظفين بالبنك وشعورهم بالامان وضمان الممارسة السليمة في بيئة العمل.

لم يحدث في العام 2023 أي عملية إبلاغ عن مخالفات في العمل

دورات الامتثال

يقدم البنك نشرات توعوية دورية، ودورات حول الامتثال لجميع الموظفين لرفع الوعي بالامتثال وتعزيز الممارسات السليمة في الأنشطة التجارية.

في عام 2023 تم عقد 19 دورة تتعلق بالامتثال وبمشاركة 605 موظف.

رضا العميل

يرى البنك التجاري أنه من المهم تقديم خدمات مالية سلسة ويسهل وصول العملاء اليها. ولكي نفي باحتياجات العملاء من خلال توفير الخدمات الموجهة لهم، نبذل الجهود المستمرة لتعزيز انشطتنا وخدماتنا وتطويرها، مع الاهتمام الدقيق بطلبات العملاء وخدمتهم بكل نزاهة، والعمل على اكتساب ثقتهم وضمن القوانين والانظمة والتعليمات النافذة، كما ويؤكد البنك على موظفيه بعدم المباشرة في اي عمل يضر بالعميل او بثقته بالبنك.

ويؤكد البنك على احترام العملاء واحترام حقوقهم وحفظ مصالحهم دون تمييز على اساس العرق، او المعتقد، او الحالة الاجتماعية، او الوضع الاجتماعي، او السن أو على اي اساس. الأقوال والأفعال التمييزية الموجهة ضد اي عميل غير مقبولة في البنك، وجميع موظفي البنك ممنوع عليهم الانخراط في اي افعال تمييزية او استخدام ما يشير اليها تحت أي ظرف من الظروف.

وكمزود للمنتجات والخدمات المالية، يعتبر البنك أنه من المهم النظر بجدية إلى حماية العميل من وجهة نظره، وتقديم المعلومات التي تساعد على اتخاذ القرارات المناسبة، وعلى وجه الخصوص عندما يقوم العميل بتنفيذ المعاملات للمنتجات المالية التي تتطلب معرفة متخصصة وتعتمد على هذه المعلومات. ومن الضروري أن نشرح العقود للعملاء بعناية وبلغة سهلة الفهم. مع اتخاذ كافة الاجراءات للمحافظة على امن وسرية اي معلومات تخص العميل سواء المالية أو الشخصية، ووفق القوانين السارية.

ومن الأمثلة على التزامنا بتقديم خدمة متميزة للعملاء ورفع درجة ومستوى رضاهم:

1. زيادة سرعة استجابة العملاء عند قياس البنك لدرجة رضاهم عن طريق إرسال رسائل نصية قصيرة مجدولة لهم عند تقديم الخدمات، مما يسهل عليهم تقييم مستوى الخدمة المقدمة، ويساعد البنك بأخذ ملاحظاتهم واستخدامها لتطوير اداء الخدمة المقدمة.

2. إتاحة أرقام اتصال مجانية لعملائنا لإرسال ملاحظاتهم، أو اقتراحاتهم، أو شكاواهم، أو استفساراتهم، حيث ان الفريق المعني بهذه الخدمة على أهبة الاستعداد لتقديم الدعم اللازم، وتقديم الحلول الملائمة، ومعالجة هذه الطلبات وإجراء التحسينات اللازمة.

3. وادراكا منه لأهمية ملاحظات العملاء والتواصل معهم عند تلقي الخدمات، يقوم البنك بالبحث عن ملاحظات العملاء والعمل على معالجتها، ومشاركتهم أفكارهم من خلال خدمة "Call Direct Tejari" المتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يسمح باتخاذ إجراءات فورية يحتاجها العميل، وتقديم حلول فعالة له.

4. لدى البنك نظام لمعالجة شكاوى العملاء للاستجابة لأي خلل او عطل متعلق بعملية تقديم الخدمات. تقدم التقارير إلى دائرة مراقبة الامتثال ومكافحة غسل الأموال، لتقوم بدراسة الشكاوى وتحليلها والتحقق من أسبابها لمعالجتها وحلها لتجنب تكرار حدوثها، مما يساهم في تعزيز ثقة عملاؤنا ويزيد من مستوى رضاهم، ويتم رفع تقارير دورية إلى مجلس الإدارة والبنك المركزي الأردني بهذه الشكاوى.

الجدول التالي والذي يعتبر أداة تعقب محدثة للاستفسارات والشكاوى المتعلقة بالعملاء يعرض أبرز الاحصائيات الخاصة بشكاوى العملاء.

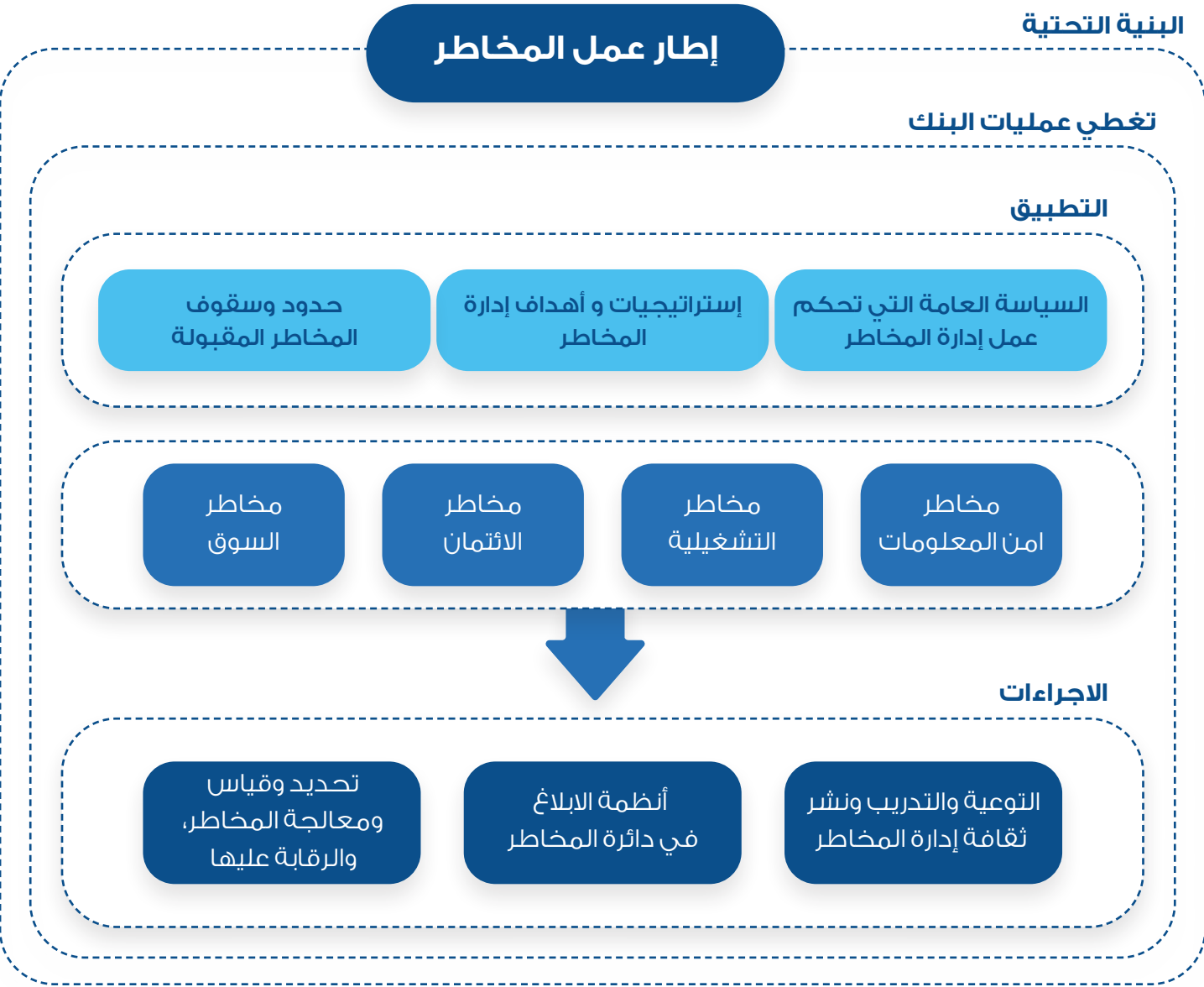
الوحدة	2021	2022	2023	
شكاوى العملاء	229	328	349	عدد
شكاوى من البنك المركزي	13	27	14	عدد
الردود الفاعلة على كافة الاستفسارات الواردة إلى الدائرة والإجابة عليها من خلال مختلف وسائل التواصل لتلبية طلبات العميل	221	212	212	عدد
عدد المخالفات الواردة من الجهات الرقابية التي تم التعامل معها	1	10	1	عدد

7.3 إدارة المخاطر

تعتبر المخاطر جزء اساسي من الأعمال المصرفية، وتعرض الأعمال لها أو لمجموعة منها أمر لا مفر منه. ويكون هدف البنك هو تحقيق التوازن المناسب بين تعرضه للمخاطر، وبين تحقيق العائد المطلوب، إضافة الى تقليل الآثار السلبية المحتملة لهذه المخاطر على الأداء المالي عند حدوثها، ما يتطلب ادارة هذه المخاطر، وتنطوي عملية الادارة على التحليل والتقييم وتحديد مستوى القبول لهذه المخاطر، وتكون الادارة لنوع محدد من المخاطر او لمجموعة منها. وتنوع المخاطر التي يتعرض لها البنك بين مخاطر مالية ومخاطر غير مالية. أهم أنواع المخاطر المالية هي مخاطر الائتمان، ومخاطر السوق، ومخاطر التشغيل، ومخاطر أمن المعلومات، ومخاطر السيولة، وتشمل مخاطر السوق (مخاطر سعر الصرف ومعدل العائد ومخاطر الأسعار الأخرى). **لما أبرز المخاطر غير المالية فتشمل:** المخاطر الاستراتيجية، ومخاطر السمعة، ومخاطر الامتثال، والمخاطر الامنية، والمخاطر السلوكية، وغيرها. تقوم ادارة المخاطر في البنك وبشكل استباقي في التعرف على الأحداث السلبية المحتملة، وتحديد الاستجابات المناسبة لهذه المخاطر. هذه الجهود تساهم في تقليل التكاليف وخفض الخسائر المرتبطة باختلالات الأعمال غير المتوقعة. كما تعمل ادارة المخاطر على تحديد وقياس ورصد ومراقبة والإبلاغ عن التعرض للمخاطر، وبيان الحدود ومستويات التسامح فيها، ورفع التقارير إلى الإدارة العليا ومجلس الإدارة. وعليه فان بناء إطار متين ومنضبط للمخاطر امر ضروري خاصة في حالات عدم الاستقرار العالمية والاقليمية وآثارها المحتملة على الوضع الاقتصادي المحلي وما ينتج عنها من مخاطر، وذلك لتمكين البنك من تحقيق نتائج جيدة وتقديم الخدمات لعملائه بالشكل الملائم، والحفاظ على سمعته ومكانته في السوق.

إطار عمل المخاطر

يغطي إطار عمل المخاطر إجمالي بيئة العمل (ومن ضمنها الحوكمة والاستراتيجيات) وعلى كافة المستويات وكما يلي:



استراتيجية إدارة المخاطر

تنسجم استراتيجية المخاطر مع الاستراتيجية العامة للبنك، وتهدف إلى تحديد وتقييم وإدارة جميع أنواع المخاطر، ومراقبة مستوياتها باستمرار من خلال إدارة المخاطر المؤسسية. وتشمل استراتيجية إدارة المخاطر الاستراتيجيات التالية:

- استراتيجية مخاطر الائتمان يقوم البنك من خلال هذه الاستراتيجية بتحديد كافة مخاطر الائتمان التي تتعرض لها المحفظة الائتمانية بهدف مراقبتها والتحكم بها، ووضع خطة رقابة داخلية فعالة لإدارة هذه المخاطر، وضمان الامتثال لتعليمات الهيئات التنظيمية وقرارات لجنة بازل، إضافة الى السعي لنشر الوعي والثقافة المتعلقة بمخاطر الائتمان بين الموظفين.
- استراتيجية مخاطر السوق تهدف هذه الاستراتيجية إلى تحديد وقياس ومراقبة مخاطر السوق ومتابعتها، ورفع التقارير اللازمة بهدف الحد منها وفق السياسات المعمول بها، كما تهدف أيضاً للتأكد من احتفاظ البنك بالحدود الدنيا من السيولة، وقدرته على توفيرها في الظروف الطارئة.
- استراتيجية المخاطر التشغيلية تهدف هذه الاستراتيجية إلى وضع إطار عام لتحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر التشغيلية في البنك، والتأكد من أن الإجراءات تحقق الغرض المقصود منها، وضمان إدارة المخاطر التشغيلية وفقاً للمستوى الذي تحدده الإدارة.
- استراتيجية مخاطر امن المعلومات تهدف هذه الاستراتيجية الى التأكد من تطبيق استراتيجية أمنية في البنك والعمل على تطويرها لتقديم حلول متكاملة ومتطورة لحماية أنظمة وتطبيقات وشبكات تقنية المعلومات ضمن مستويات موثوقة ووفقاً لمبادئ امن المعلومات، وتهدف الاستراتيجية أيضاً إلى ضمان الحفاظ على سرية المعلومات وسلامتها وتوافرها.

أمن المعلومات

يدرك البنك التجاري التهديدات والتحديات المحتملة لأمن المعلومات والخصوصية الناشئة عند إدخال تقنيات جديدة تتعلق بالتحول الرقمي، حيث يقوم البنك بتطبيق عدة إجراءات تضمن حماية معلومات وبيانات عملائه الشخصية والمالية. خلال العام 2023 لم يسجل البنك أي حالة انتهاك أو فقدان للبيانات، حيث يقوم البنك باستخدام تقييمات مخاطر أمن المعلومات بهدف ضمان مراقبة البنك للقضايا الأمنية ذات الأهمية وتحديدتها ومعالجتها بشكل مستمر، ويتم من خلال مركز أمن المعلومات لدى البنك إرسال العديد من الرسائل التوعوية لفريق موظفينا فيما يخص أمن المعلومات. والتزاماً من البنك بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية الخاصة بأمن المعلومات والعمل على رفع مستوى الأمن السيبراني قام البنك بتطبيق بروتوكولات تشفير على أنظمتها المصرفية مع ضمان الالتزام بمعايير COBIT، ولزيادة مستوى أمن المعلومات وقع البنك اتفاقية الأمن السيبراني مع شركة Scan Wave، كما حصل البنك على شهادة الامتثال لأمن وسلامة البطاقات العالمية (PCI - DSS) ، وبرنامج أمن العملاء (Swift CSP) الصادرة عن Scan Wave وتدقيقها من جهة خارجية.

الإفصاحات المتعلقة بأخلاقيات العمل وأمن البيانات:

			الوحدة	2021	2022	2023
SASB أخلاقيات العمل	FN-CB-510a.1	إجمالي الخسائر النقدية الناتجة عن الإجراءات القضائية المتعلقة بالاحتيال، أو التداول الداخلي، أو مكافحة الاحتيال، أو السلوك المناهض للمنافسة، أو التلاعب بالسوق، أو سوء التصرف، أو قوانين، أو لوائح أخرى ذات صلة في القطاع المالي	رقم	0	0	0
SASB أمن البيانات	FN-CB-230a.1	عدد خروقات البيانات	رقم	0	0	0
		النسبة المئوية من الخروقات التي تتضمن معلومات تعريف شخصية	نسبة مئوية	0	0	0

9. الملحق

بيان الاستخدام	أعلن البنك التجاري الأردني عن المعلومات المذكورة في مؤشر محتوى المبادرة العالمية للتقارير للفترة من ١ يناير 2022 إلى 31 ديسمبر 2023 بالإشارة إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير
معايير المبادرة العالمية للتقارير 1	معايير المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات للعام 2021

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
الإفصاحات العامة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021	2 – 1 التفاصيل التنظيمية	صفحة 8
	2 – 2 البيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمنظمة	صفحة 13
	2 – 3 فترة الإبلاغ ودوريتها ونقطة الاتصال	صفحة 4
	2 – 4 إعادة صياغة المعلومات	لم يتم تغيير أي معلومات في التقرير.
	2 – 5 الضمان الخارجي	لم يتم تأكيد التقرير خارجي.
	2 – 6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	صفحة 8 و13
	2 – 7 الموظفين	صفحة 13 و27
	2 – 8 عمال ليسو موظفين	(متوفر لدينا 118 عامل)
	2 – 9 هيكل الحوكمة وتكوينه	صفحة 42
	2 – 10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة كل أربع سنوات. تشمل معايير الملائمة المحددة من حيث التنوع الجندري، والعمر، والخبرات المطلوبة في مجالات مثل المحاسبة والتمويل والخدمات المصرفية والأعمال التجارية والاقتصادية والاستثمار والتكنولوجيا والقانون وإدارة المخاطر. وفي الوقت الحالي يتكون مجلس إدارة البنك التجاري الأردني من 11 عضوًا غير تنفيذي منهم 4 أعضاء مستقلين.
	2 – 11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	رئيس مجلس الإدارة، عضو غير تنفيذي.
	2 – 12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	التقرير السنوي 2023 / دليل الحاكمية.

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
الإفصاحات العامة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021	2 – 13 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	صفحة 42
	2 – 14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	يتولى مجلس الإدارة ولجنة حوكمة الشركات التابعة له مسؤولية اعتماد السياسات المتعلقة بالاستدامة والحوكمة، فضلاً عن الإشراف على أداء الإدارة التنفيذية، ويشمل ذلك سياسات الإبلاغ عن المخالفات وإدارة المشاريع والأمن السيبراني.
	2 – 15 تضارب المصالح	يعتمد مجلس الإدارة دليل حوكمة الشركات، الذي يأخذ في الاعتبار تعليمات البنك المركزي وهيئة الأوراق المالية وكذلك ميثاق السلوك المهني في البنك
	2 – 16 الإبلاغ عن المسائل الحرجة	صفحة 28 و44 و45
	2 – 17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	سياسة الملاءمة لمجلس الإدارة
	2 – 18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	يتضمن تقييم أداء هيئة الإدارة في البنك التجاري الأردني تقييمًا سنويًا (لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية). تم تكليف لجنة الترشيحات والمكافآت بمسؤولية تقييم مجلس الإدارة وتقييم أداء الرئيس التنفيذي والإدارة العليا، والمصادقة على نتائج التقييم.
	2 – 19 سياسات المكافآت	صفحة 27 و43
	2 – 20 عملية تحديد الأجر	تلقى أعضاء مجلس الإدارة مبالغ شهرية ثابتة، ومبلغ مقطوع عن كل اجتماع حضره العضو وبحسب القانون بالاعتماد على عدد حضور العضو لاجتماعات المجلس. ويتلقى كبار المدراء التنفيذيين أجورًا ثابتة تعادل 16 راتبًا شهريًا، إلى جانب أجور متغيرة (مكافآت) بحسب ما يتم اعتماده من مجلس الإدارة بعد التنسيق من لجنة الترشيحات والمكافآت واستنادًا إلى تقييم الأداء السنوي. كبار المدراء التنفيذيين مؤهلون للحصول على مكافأة الاستقطاب عند تعيينهم، وخاصة عند استقطاب كوادر ذوي كفاءة وخبرة من بنوك منافسة، وتعد هذه المكافأة بمثابة تعويض عن المزايا القائمة أو لتعويضهم عن فرص المكافآت الضائعة من وظائفهم السابقة. كما يتلقى كبار المدراء التنفيذيين أيضًا مزايا التقاعد وفقًا للسياسات المعتمدة من قبل البنك. يتلقى أعضاء مجلس الإدارة مبلغ سنوي ثابت ولا يتلقون أي مكافآت فيما عد هذا المبلغ.
	2 – 21 نسبة التعويض الإجمالي السنوي	غير متاح حالياً
	2 – 22 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	غير متاح حالياً
	2 – 23 التزامات السياسة	التقرير السنوي 2023 / دليل الحاكمية.
	2 – 24 تضمين التزامات السياسة	تم اعتماد مدونة قواعد السلوك من جانب مجلس الإدارة. والوصف الوظيفي لكل موظف، والنظام السلوكي، وجدول الصالحات حسب التسلسل الإداري.

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
الإفصاحات العامة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021	2 - 25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	يوجد آلية معتمدة للتظلم ضد أي قرار إداري.
	2 - 26 آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف	صفحة 19
	2 - 27 الامتثال للقوانين والأنظمة	صفحة 44
	2 - 28 عضوية الجمعيات	صفحة 9
	2 - 29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	صفحة 19
	2 - 30 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	يلتزم البنك بالقوانين واللوائح فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضة الجماعية
الأداء الاقتصادي		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 201: الإفصاحات العامة لعام 2016	201 - 1 القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة	صفحة 15 و16 و17
الموضوعات الجوهرية		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الإفصاحات العامة لعام 2021	3 - 1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	صفحة 20
	3 - 2 قائمة الموضوعات الجوهرية	صفحة 20
مخاطر المناخ وإزالة الكربون		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الإفصاحات العامة لعام 2021	3 - 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 24 و25
	305 - 1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	صفحة 25
معايير المبادرة العالمية للتقارير 305: الإفصاحات العامة لعام 2016	305 - 2 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) الناتجة من الطاقة	صفحة 25
	305 - 4 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	صفحة 25
إدارة الموارد والبيئة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الإفصاحات العامة لعام 2021	3 - 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 26
	303 - 3 الحجم الكلي للمياه المسحوبة	صفحة 26
معايير المبادرة العالمية للتقارير 306: الإفصاحات العامة لعام 2020	306 - 4 النفايات المحولة	صفحة 26

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
التنوع وتكافؤ الفرص		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الإفصاحات العامة لعام 2021	3 - 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 27
معايير المبادرة العالمية للتقارير 401: الإفصاحات العامة لعام 2016	401 - 2 المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	صفحة 28
	401 - 3 إجازة الأمومة	صفحة 31
معايير المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص	405 - 1 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	صفحة 27
	405 - 2 نسبة الراتب الأساسي ومكافآت الإناء إلى الذكور	صفحة 27
معايير المبادرة العالمية للتقارير 406: التمييز	406 - 1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	(لا يوجد حوادث تمييز)
التدريب والتعليم واستبقاء الموظفين		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الإفصاحات العامة لعام 2021	3 - 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 33
معايير المبادرة العالمية للتقارير 404: الإفصاحات العامة لعام 2016	404 - 1 متوسط ساعات التدريب خلال العام لكل موظف بدوام جزئي	صفحة 33
الوصول إلى التمويل		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الإفصاحات العامة لعام 2021	3 - 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 22 و 23 و 39 و 40
الشمول المالي وبناء القدرات SASB	عدد القروض القائمة والممنوحة لبرامج تهدف لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	صفحة 23
	مبلغ القروض القائمة والممنوحة لبرامج تهدف لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	صفحة 23
إدارة المخاطر وحماية البيانات		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الإفصاحات العامة لعام 2021	3 - 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 46 و 47
أمن البيانات SASB (FN-CB-230a.1)	عدد خروقات البيانات	صفحة 47
	النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تعريف شخصية	صفحة 47
	عدد أصحاب الحسابات المتضررة	صفحة 47

الصفحات/ التعليقات	الإفصاحات	معييار المبادرة العالمية للتقارير
أخلاقيات العمل		
صفحة 44	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الإفصاحات العامة لعام 2021
صفحة 47	إجمالي الخسائر النقدية الناتجة عن الإجراءات القضائية المتعلقة بالاحتيال، أو التداول الداخلي، أو مكافحة الاحتيال، أو السلوك المناهض للمنافسة، أو التلاعب بالسوق، أو سوء التصرف، أو قوانين، أو لوائح أخرى ذات صلة في القطاع المالي.	أمن البيانات SASB (FN-CB-510a.1)
تجربة ورضا العملاء		
صفحة 45	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الإفصاحات العامة لعام 2021
الابتكار والتحول الرقمي		
صفحة 48	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الإفصاحات العامة لعام 2021



البنك التجاري الأردني
Jordan Commercial Bank

