

تقرير الاستدامة 2024



المحتويات

05	01 نبذة عن هذا التقرير
06	02 كلمة رئيس مجلس الإدارة
09	03 نبذة عن البنك التجاري الأردني
15	04 نهج الاستدامة في البنك التجاري الأردني
19	05 أثرنا البيئي
22	06 موظفونا ومجتمعنا وعملاؤنا
27	07 التأثير المجتمعي
33	08 إمكانية الوصول المالي
35	09 الحوكمة المستدامة
40	10 تجربة العميل، الابتكار والتحول الرقمي
42	11 الملحق

1 نبذة عن هذا التقرير

يسعدنا أن نقدم لكم تقرير الاستدامة الثالث 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 2024 وتنتهي في 31 كانون الأول 2024.

تغطية محتوى التقرير
تم إعداد هذا التقرير بالرجوع لمبادئ إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، يرجى الاطلاع على الملحق لفهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير للمزيد من التفاصيل.

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:

البريد الإلكتروني: jcb@jcbank.com.jo

فيسبوك: <https://www.facebook.com/JCBankJo/>

انستغرام: @JCBank

أو من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني: <https://www.jcbank.com.jo/form/contact-us>





ميشيل الصايغ
رئيس مجلس الإدارة

السادة الزملاء وأصحاب المصلحة والشركاء الاعزاء:

يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الثالث للبنك التجاري الأردني، والذي أعدهما يتماشى لمبادئ إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI. يتضمن التقرير أبرز إنجازات البنك في مجالات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2024. يأتي هذا التقرير شاهداً على التزامنا الثابت والجدي بتبني نهج الاستدامة في جميع ما نقوم به من أنشطة وممارسات، وذلك إيماناً منا بأن واجبنا أن نكون قوة محركة لما فيه خير للاقتصادات والمجتمعات التي نعمل فيها. فلا نتوقف مسؤولياتنا على تحقيق الفوائد المالية فقط، وإنما تتعداها إلى غرس وترسيخ ثقافة ومفاهيم الاستدامة في جميع أعمالنا ولجميع أصحاب المصلحة لدينا.

إدراكاً من البنك لأهمية الاستدامة وتأثيرها على المدى الطويل، قام البنك خلال عام 2024 بتحديد العديد من القضايا الجوهرية التي تؤثر على البنك وعلى البيئة المحيطة به. وقد تم التركيز على القضايا الأكثر أهمية، كما تم تحديدها من وجهة نظر شركائنا وأصحاب العلاقة في البنك وتوقعاتهم، والتي جاءت متوافقة مع وجهة نظر البنك ورؤيته فيما يتعلق بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة، والتي جاءت أيضاً متوافقة مع أهداف الاستدامة المحلية والعالمية.

وفي هذا السياق، يلتزم البنك بتطبيق معايير الحوكمة والامتثال في جميع فروع وإداراته، وذلك بهدف الحفاظ على مصالح المساهمين، والعملاء، والموظفين وكافة الأطراف المعنية الأخرى. فنحن نعمل دوماً على مراجعة وتحسين أطر مبادئ الحوكمة لدينا لضمان تماشيها مع أفضل الممارسات الدولية والمحلية.

وانطلاقاً من ذلك، يطبق البنك مجموعة من السياسات والإجراءات والنظم التي تتعلق بالشفافية والنزاهة وعدم التسامح مطلقاً مع أي شكل من أشكال الفساد والرشوة، ومع أي خروقات لميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل في البنك. بصفتنا مؤسسة مالية رائدة، فقد حرصنا على توفير وتسهيل وصول خدماتنا ومنتجاتنا المصرفية والتمويلية لعملائنا في المملكة من خلال شبكة فروع تتواجد في أغلب محافظات وطننا الحبيب، مع التركيز على نشر ثقافة الشمول المالي جنباً إلى جنب مع خطط البنك المركزي الأردني للوصول إلى جميع شرائح المجتمع.

إننا في البنك التجاري الأردني ندرك تماماً أهمية التنوع وتساوي الفرص لقوانا العاملة والعمل كأسرة واحدة، فلدينا أكثر من 700 موظف مؤهلين وكفؤين، ونحمي حقوقهم، ونصون كرامتهم، ونوفر لهم فرص التدريب المتميزة والتطور الوظيفي، ونضمن إشراكهم والتواصل معهم من خلال قنوات اتصال مفتوحة، وكذلك دعم مشاركة المرأة في كثير من العمليات والمناصب التي أصبحت تشكل 39% من فريق عمل البنك.

وكجزء من مسؤوليتنا البيئية لخلق تأثير اجتماعي إيجابي ودعم التحول نحو اقتصاد أخضر، فقد حرصنا كل الحرص على خفض البصمة الكربونية وخفض انبعاث الغازات الدفيئة من خلال اتباع عدد من الإجراءات والممارسات في سبيل ترشيد الطاقة وخفض استهلاكها من «الطاقة غير المتجددة» على مستوى إجمالي البنك وعلى مستوى كل موظف، مع بيان أثر هذه الإجراءات على النفقات وعلى النتائج الاقتصادية للبنك. بالإضافة إلى سعيها الدائم في المحافظة على الموارد الطبيعية من خلال مبادرة القافلة الخضراء، وإعادة تدوير الورق والأثاث، ومعالجة النفايات وغيرها، مما كان له أثر إيجابي على البيئة وعلى مواردها الطبيعية. حيث زاد استهلاك البنك من الطاقة المتجددة من إجمالي الطاقة لتبلغ 78%، وانخفضت انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 23%، علاوة على إعادة تدوير 10.5 طن من الورق المستهلك لدى البنك.

وواصلنا دعم ورعاية العديد من الأنشطة والفعاليات الاجتماعية والإنسانية والخيرية، فضلاً عن الأنشطة التعليمية والصحية والبيئية، لتتجاوز مساهمتنا المجتمعية على مدار السنوات الخمس الماضية مبلغ 2.6 مليون دينار أردني. كما عملنا على دعم الموردين المحليين من خلال إدراج المنشآت المحلية ضمن الموردين المعتمدين للبنك حيث بلغ إجمالي نفقات الشراء من موردين محليين ما يعادل 96% من إجمالي نفقات الشراء للبنك.

لقد واصلنا سعيها الحثيث خلال عام 2024 لتعزيز استراتيجيتنا نحو التحول الرقمي من خلال توفير حلول متكاملة وشاملة تضمن تقديم أفضل الخدمات للمستخدمين والعملاء بفعالية عالية، وقد كان نتاج هذا السعي زيادة حجم المعاملات عبر تطبيق تجاري موبايل بنسبة 63% عن العام 2023.

وختاماً، لا يسعني إلا 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 وأصحاب المصلحة فيه. آملاً أن يكون ما يقدمه البنك – وإن كان جزءاً يسيراً – يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على مستوى المجتمع ككل في سبيل ازدهاره وتطوره. وهو ما يحتم علينا المضي قدماً وبخطوات راسخة في هذا التوجه، والتعامل مع القضايا المتعلقة به بكل اهتمام، مع الحرص على دوامها واستمرارها. وأن تتضافر كافة الجهود من أفراد ومؤسسات وحكومات لبلوغ هذا المسعى، وصولاً لتحقيق غدٍ أفضل للفرد والمجتمع.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ميشيل 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.

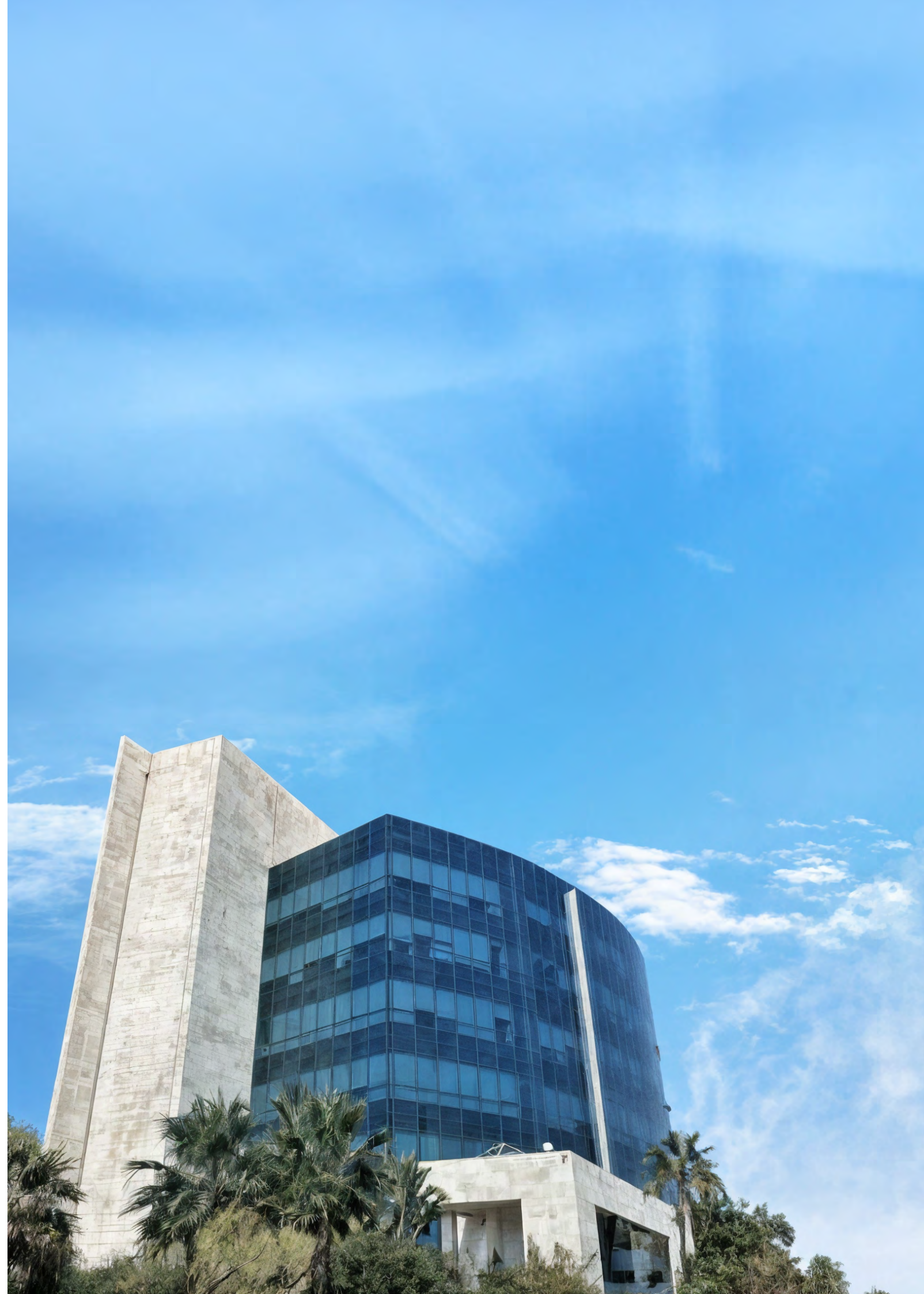
وإدراكا لأهمية الدور المتنامي لتكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المصرفية، عمل البنك على تعزيز استثماراته في البنية التحتية الرقمية، وقام بإطلاق مجموعة من الخدمات الرقمية أبرزها، تطبيق «تجاري موبايل»، وهو تطبيق للهاتف المحمول يتم تحميله مجاناً، يتميز بسهولة الاستخدام ويتيح للعملاء إتمام مجموعة واسعة 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** موقعاً 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 **10** فروع، وتتيح هذه الفروع للعملاء سهولة وسرعة الوصول للخدمات المصرفية.

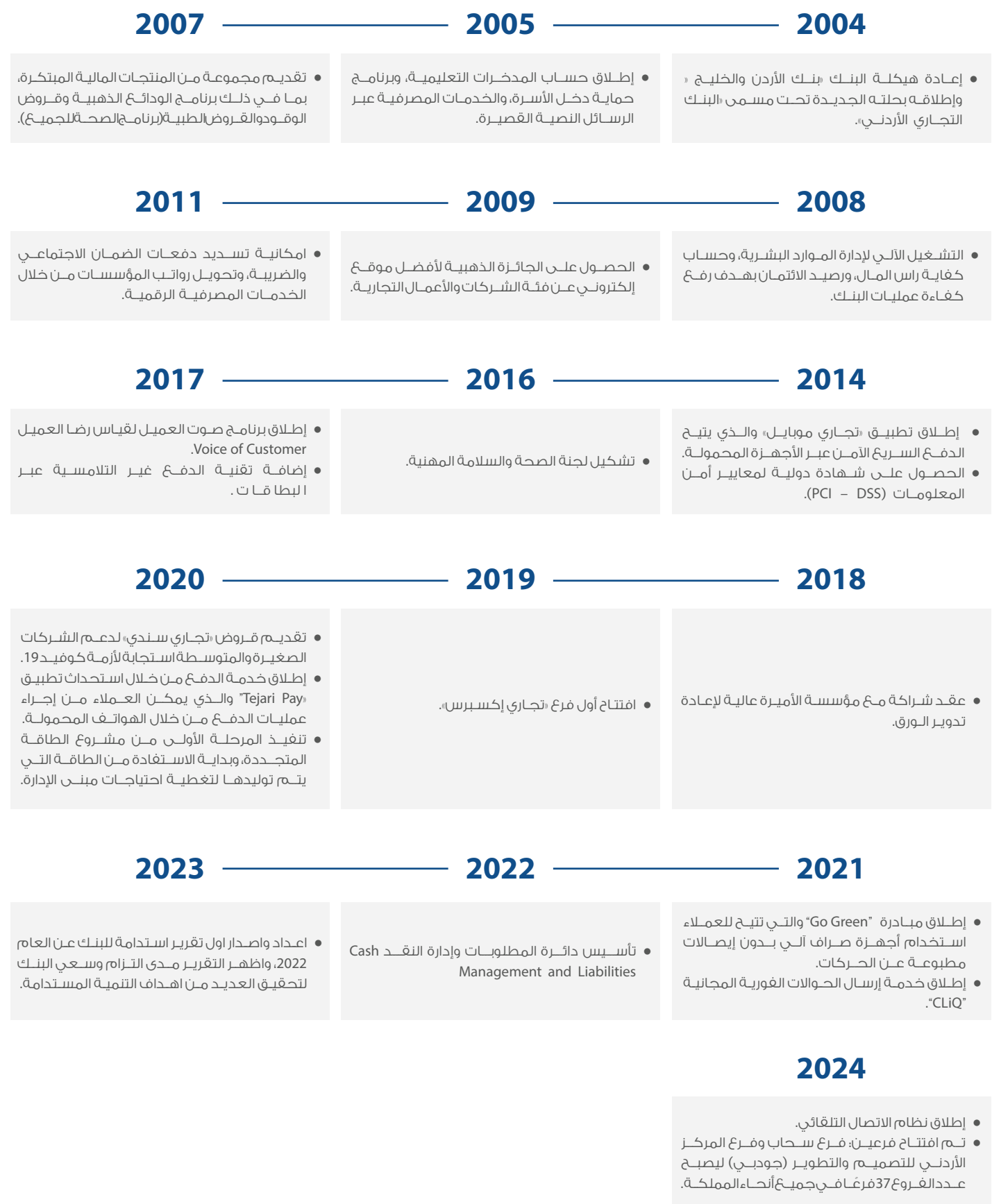
وبالإضافة لدوره الاقتصادي كعنصر مهم وفاعل في القطاع المصرفي، يلتزم البنك بممارسة مسؤوليته المجتمعية، ويتجسد ذلك في رعاية مختلف الفعاليات والمبادرات والأنشطة الاجتماعية، وتشمل برامج الرعاية، المؤسسات التعليمية والاجتماعية والمؤتمرات والندوات ومختلف المناسبات الثقافية والاقتصادية، حيث يسعى البنك لإحداث 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.



رحلة البنك في الاستدامة:



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 تقديم هذه الخدمات بحلول مصرفية مناسبة وتقنيات متطورة وشبكات توزيع فعالة، مع التزامنا بتحقيق العوائد لشركائنا 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

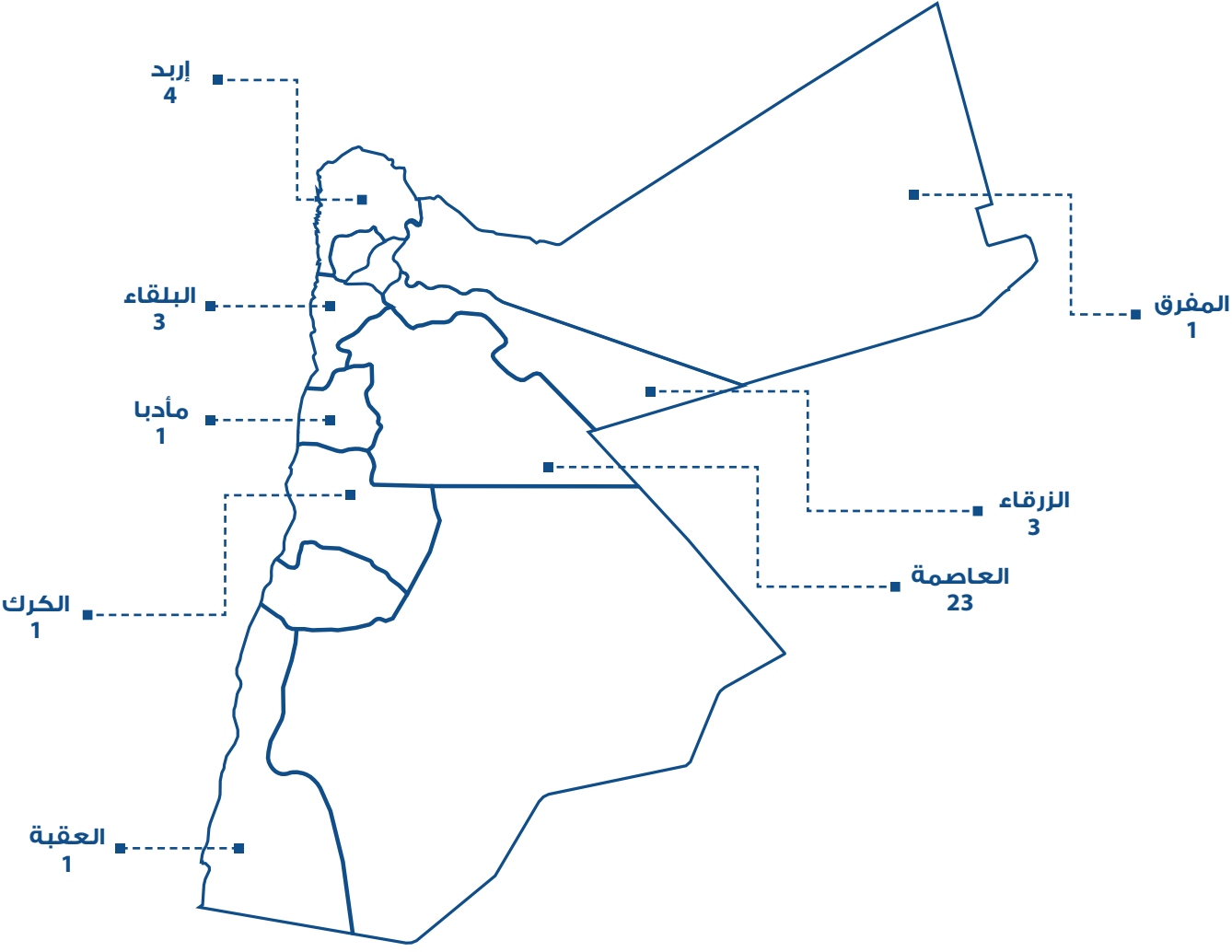
تركز استراتيجية البنك على تواجده في مختلف مناطق المملكة، وشمول أكبر شريحة من الافراد بخدماته المصرفية (افراد المجتمع من غير العملاء اضافة لعملائه)، سواء الفئات المستهدفة المتواجدة في المناطق ذات النشاط العمراني والتجاري، او وصول خدماته للفئات التي تحتاج لخدمات مصرفية مع صعوبة وصولها اليها، وذلك من خلال التواجد في المناطق الابعد عن مراكز النشاط السكاني والتجاري. وتوافقا مع هذه الاستراتيجية استمر البنك بخطته للانتشار والتفرع في المناطق المستهدفة وحسب اولوية واهمية كل منطقة، مع التركيز على الانتشار عبر «فروع اكسبرس» والتي تتيح تقديم خدمات مصرفية للفئات المستهدفة من العملاء ضمن اوقات عمل مرنة. ومع استمرار خطة الانتشار والتفرع للبنك كانت رؤية وتوجهات البنك ورغبته بعكس صورة عصرية عن فروعه، ورغبته بخدمة العملاء بجودة عالية، تنعكس على تصميم الفروع المفتحة وصورتها العصرية، مع الاخذ بعين الاعتبار مدى توافق هذه الفروع مع رؤيتنا في الاستخدام، ومدى دعمها لقضايا الاستخدام بيئيا ومجتمعيا، وهي من الامور التي يمكن ملاحظتها من خلال تتبع ممارساتنا والتي تشمل تنويع وتفعيل قنوات تقديم خدماتنا المصرفية، والتركيز وحث العملاء على استخدام القنوات الالكترونية والمنصات الرقمية.

واضافة الى استراتيجيتنا في التواجد من خلال افتتاح فروع جديدة، كانت خطط البنك تتضمن تحديث الفروع القائمة لعكس صورة موحدة عن كافة فروعه، عدا عن قيام البنك بتغيير اماكن تواجد بعض الفروع لتكون اقرب الى اماكن تركيز العملاء، وتكون مزودة بكافة وسائل خدمة العملاء لتقديم الخدمات المصرفية لهم بسهولة ويسر وجودة عالية.

ومع خطة انتشار البنك وتوسيع شبكة فروع وتحديثها، كانت خطة البنك تسير وبشكل متوازي مع توسيع شبكة صرافاته الآلية، وخاصة في الاماكن التي لا يوجد فيها فروع للبنك، او في الاماكن التي تفتقر الى وجود خدمات مصرفية بشكل عام.

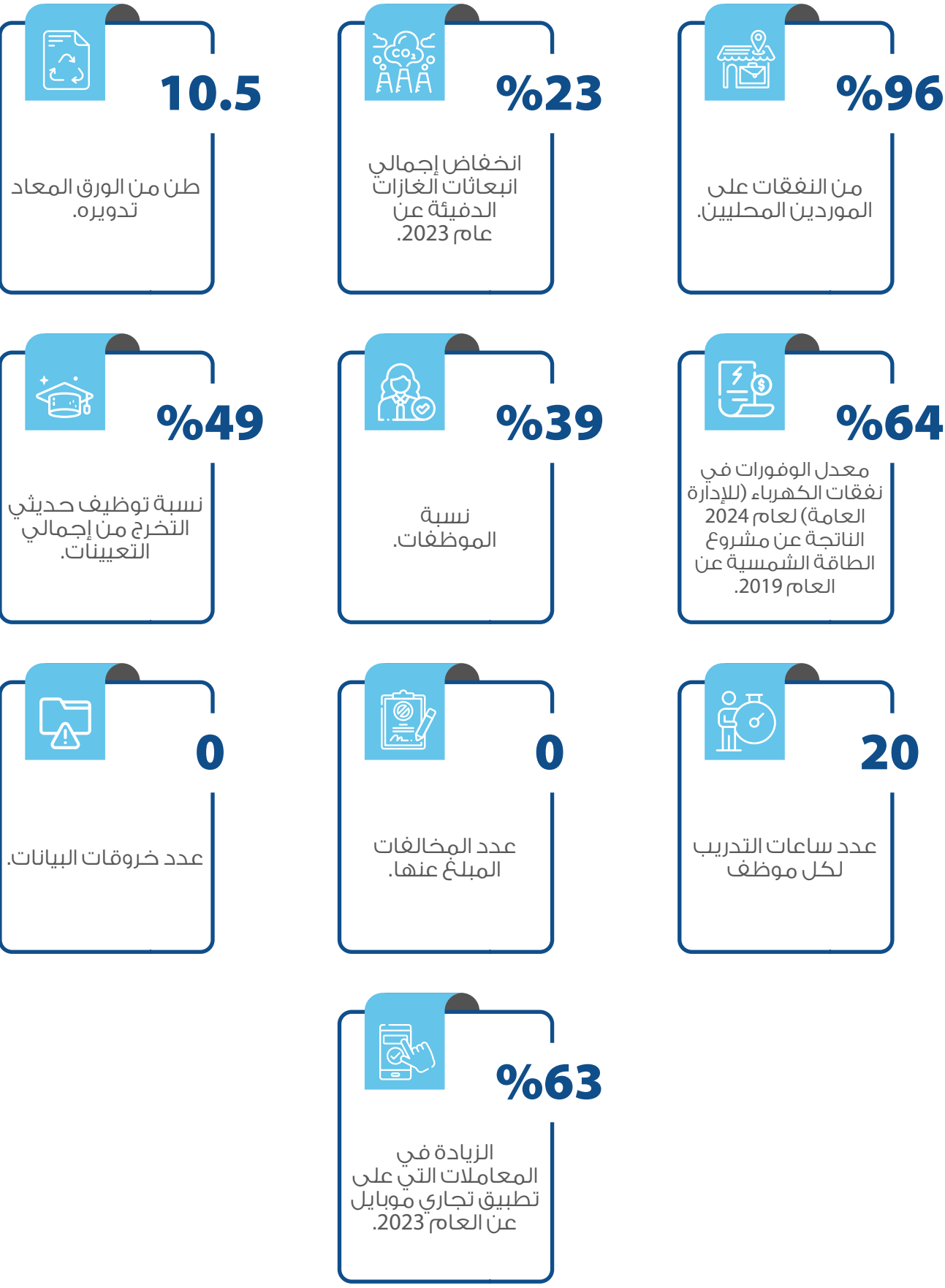
أبرز ما حققه البنك في مجال الانتشار والتوسع مع نهاية العام 2024:

- 37 فرع: عدد فروع البنك منها 10 فروع اكسبرس (27% من الفروع).
- 84 صراف آلي: من ضمنها أجهزة الصراف الآلي اللاتلامسية، والشاشات التي تعمل باللمس، والأجهزة التي تتيح إجراء العمليات من السيارة DRIVE THRU.
- 710 موظف: إجمالي عدد الموظفين، منهم (201 موظفي فروع (28.3%)).
- التواجد: المحافظات التي يتواجد للبنك فروع فيها (الزرقاء، إربد، المفرق، الكرك، مادبا، العقبة، البلقاء)، اضافة الى فروعه المتواجدة في مختلف مناطق العاصمة عمان، فيما تتواجد أجهزة صراف آلي للبنك في أغلب محافظات المملكة.



3.3 أبرز الإنجازات لعام 2024

إنجازاتنا في مجال الاستخدام:



4 نهج الاستدامة في البنك التجاري الأردني

إن التزامنا بالتنمية المستدامة ودمجها في مختلف الاعمال والانشطة ينبع من إيماننا العميق بأهمية تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتأثيرها الإيجابي على رفاهية الأفراد والمجتمعات، وحماية البيئة وضمان استمرارية الموارد للأجيال المقبلة. نعتد في ذلك على ثلاثة محاور رئيسية: الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة. 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، وابرار دورها في المساهمة في تحقيق اهداف التنمية المستدامة.
- تشجيع المشاركة المجتمعية، والحفاظ على تفاعل مستمر مع منظمات المجتمع المدني وأفراده ومختلف الجهات ذات العلاقة.

بهذه الطريقة، نسعى لتحقيق التنمية المستدامة وضمان مستقبل مشرق للأجيال القادمة.

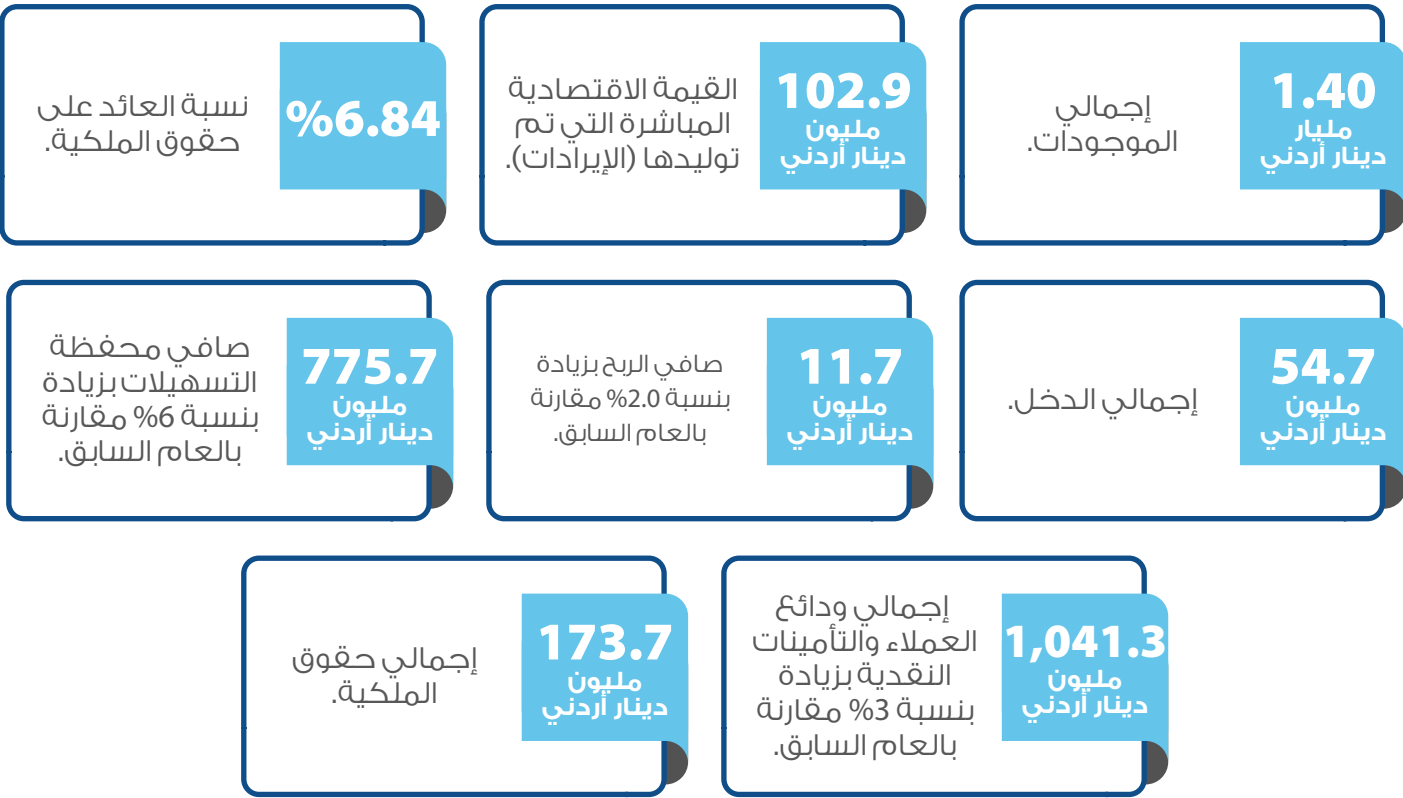
4.1 إشراك أصحاب المصلحة

ندرك في البنك أن أصحاب المصلحة يلعبون دوراً محورياً في رحلتنا نحو الاستدامة، ولهذا، نؤمن بأهمية التواصل والتفاعل المستمر معهم لفهم وجهات نظرهم وتوقعاتهم، والتي تشكل جزءاً أساسياً من أهدافنا الاستراتيجية وعملياتنا التشغيلية. تشمل مجموعة أصحاب المصلحة العملاء، والمساهمين، والموظفين، والمجتمعات المحلية، والموردين. ويلتزم البنك بالاستماع لكل منهم، واحترام آرائهم، وأخذها بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات المتعلقة بهم.

أصحاب المصلحة	العملاء	المساهمين	الموظفين	الهيئات التنظيمية والرقابية	المجتمع المحلي	الموردون
القيمة	القدررة التنافسية للخدمات والأسعار وإمكانية الوصول للمنتجات، والتعامل بنشفافية، وفعالية أمن المعلومات.	أداء مالي قوي، وعوائد مستدامة، وإدارة فعالة للمخاطر والشفافية، والعلامة التجارية الإيجابية.	الأمان الوظيفي، وتنافسية الأجور، وتوفير فرص للنمو بيئة عمل متنوعة والصحة والسلامة العامة.	الامتثال لجميع المتطلبات القانونية والتنظيمية، وحماية المتعاملين، والتوافق مع الرؤية الوطنية، والالتزام باستراتيجيات البنك المركزي.	خلق فرص عمل، وتنمية الموارد البشرية، ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، والتثقيف المالي، والشمول المالي، الرعاية البيئية، والرعاية المجتمعية.	الشفافية، والنزاهة، والتواصل المفتوح، والتركيز على المورددين المحليين.
الالتزامات	فروع البنك ومركز «جاه»، والخدمات المصرفية الرقمية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، ووسائل التواصل الاجتماعي، والموقع الإلكتروني للبنك.	اجتماعات الهيئة العامة، اجتماعات مجلس الإدارة والتقارير السنوية والدورية، والتقارير الإدارية.	الاستبيانات، والاجتماعات المفتوحة، وبرامج التدريب والتطوير، والتغطية التأمينية، والتعاميم والاتصالات، وسيااسة الموارد البشرية، وورش العمل، والنشرات الداخلية، والأنشطة الاجتماعية.	اللوائح والقوانين والتعليمات والأنظمة، والتقارير الشهرية والمراجعات الرقابية.	أنشطة المسؤولية الاجتماعية، والحملة التطوعية، والمبادرات الموجهة للطلاب والأطفال، ووسائل التواصل الاجتماعي، ورعاية الفئات الأكثر حاجة للاهتمام، والتقارير السنوية، وبرامج تنمية القدرات.	المناقصات، والعطاءات، والعقود والاتفاقيات، والمفاوضات المباشرة.

الأداء الاقتصادي:

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



القيمة المباشرة المولدة والموزعة

النطاق	الوحدة	2021	2022	2023	2024
القيمة المباشرة المتولدة (الإيرادات)	دينار	79,020,803	86,887,105	103,860,721	102,951,601
إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة – التكاليف (شاملة ما يلي):	دينار	72,016,028	75,546,922	92,375,937	91,233,900
• التكاليف التشغيلية	دينار	16,532,551	17,845,654	25,155,703	18,379,616
• أجور ومزايا الموظفين	دينار	13,752,948	14,214,511	15,468,703	16,398,624
• مدفوعات لمقدمي رأس المال	دينار	34,609,449	35,482,447	43,928,075	48,297,187
• المدفوعات للحكومة	دينار	6,798,016	7,797,788	6,967,783	7,660,244
• الاستثمارات المجتمعية	دينار	323,064	206,521	855,673	498,229
القيمة الاقتصادية المحتفظ بها (القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة – القيمة الاقتصادية الموزعة)	دينار	7,004,775	11,340,183	11,484,784	11,717,701

خلق القيمة

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

حصة أصحاب العلاقة من الدخل 2024

30.1%	22.7%	21.6%	15.5%	10.1%
الموظفين	المساهمين	المورددين	الحكومة	اخرى

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 الأردنية، وتضمن الموضوعات ذات الصلة برؤية الأردن 2025 لضمان أن يكون تقييمنا قائم على أسس محلية مناسبة. ولضمان التغطية الشاملة وتحديد الأولويات، تم إشراك 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:



البيئة E

- خفض استهلاك الطاقة
- خفض استهلاك المياه
- إدارة البيئة والموارد

المجتمع S

- عدم التمييز
- التدريب والتعليم والاحتفاظ بالمواهب
- التنوع وتكافؤ الفرص
- خدمة العملاء ورضاهم
- الصحة والسلامة المهنية

الحكومة G

- إدارة المخاطر وأمن البيانات
- أخلاقيات العمل ومكافحة الفساد
- الابتكار والرقمنة

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 إشراك 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 ومعترف بها على الصعيد العالمي، مما يؤكد مدى التزام البنك بتحقيق الاستدامة، وإشراك أصحاب المصلحة في معالجة قضايا الاستدامة الملحة في عصرنا هذا.

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 الأهمية 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 تساهم في خلق المزيد من الثقة والشفافية، وبالتالي تعزيز توجهات البنك نحو التنمية المستدامة.

في السنوات الأخيرة 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 إيلاء 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.



مساهمتنا في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:

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 الأخيرة. واستجابة للحاجة المتزايدة للحلول المالية التي تتماشى مع هذا التوجه، قام البنك بتوفير قروض تم تصميمها لدعم المشاريع التي تساهم في التنمية البيئية المستدامة:

البند	البيان	2022	2023	2024
محفظة القروض الصديقة للبيئة الممنوحة	دينار أردني	377,000	442,000	3,707,700
عدد القروض الصديقة للبيئة الممنوحة	عدد	5	2	9

قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة

تتضمن استراتيجية البنك دعم الشركات المتوسطة والصغيرة لما لهذا القطاع من أهمية في دعم جهود التنمية المستدامة، حيث يعتبر هذا القطاع من أكثر القطاعات تشغيلًا للأيدي العاملة، ويتركز جزء من أعمال هذا القطاع على المشاريع التنموية والتي تصب في صالح المجتمع، إضافة الى ان هذه الشركات في بعض القطاعات تحظى بدعم حكومي، ودعم هيئات محلية واقليلية مما يؤكد أهمية هذا القطاع، ومن ضمن هذه القطاعات التي تحظى بالدعم: قطاع التكنولوجيا والطاقة المتجددة، وقطاع الزراعة، وغيرها.

وقد شهدت محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة نموًا كبيرًا في المنح عام 2024 مقارنة بعام 2023

البند	البيان	2022	2023	2024
محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة الممنوحة	دينار أردني	24,523,220	21,226,427	32,361,000
عدد قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة الممنوحة	عدد	60	54	199

قروض الشركات الناشئة

غالبًا 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 أعمالها وتطوؤها من خلال منح قروض مصممة خصيصًا لبدء المشاريع وتشغيلها:

البند	البيان	2022	2023	2024
محفظة قروض الشركات الناشئة الممنوحة	دينار أردني	292,000	1,181,500	1,215,415
عدد قروض الشركات الناشئة الممنوحة	عدد	6	13	20

5 أثرنا البيئي

لقد ساهم البنك التجاري الأردني بشكل فعال في حماية البيئة وتحسين جودة الحياة، من خلال تبنيه الأنشطة والممارسات التي تساهم بالحد من مخاطر تغير المناخ، ومخاطر استنزاف الموارد الطبيعية، والتركيز على استخدام الطاقة النظيفة في أعمالنا، 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.



مساهمتنا في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:

5.1 منهجيتنا نحو إدارة البيئة

تتمحور حول مواجهة مخاطر المناخ وتقليلها، وخفض الكربون، والحفاظ على البيئة ومواردها الطبيعية كجزء من أهداف التنمية المستدامة. ولتحقيق ذلك، يتبع البنك النهج التالي:

- زيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة: مثل الطاقة الشمسية، لتوليد الكهرباء والحد من اعتمادنا على مصادر الطاقة ذات الانبعاثات العالية.
- توظيف التكنولوجيا الحديثة: لتعزيز آليات ووسائل استخدام الطاقة النظيفة، وتقديم الخدمات الرقمية والإلكترونية بجودة أفضل.
- استخدام تقنيات توفير الطاقة: مثل الأجهزة والمصابيح الموفرة للطاقة، والاستفادة من الإضاءة 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 البيئية: التي تساهم في زيادة المساحات الخضراء مثل «مبادرة القافلة الخضراء» لزراعة الأشجار بشكل 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 الأرض وعلى ديمومة موارده، إضافة 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 سعينا 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، ساهم المشروع (ومع انخفاض استهلاكنا من البنزين والديزل)، في زيادة نسبة الطاقة المتجددة من اجمالي مصادر الطاقة لتبلغ **78%** في العام 2024، مقارنة مع **70%** للعام 2023.

بالإضافة الى البدء بتنفيذ المرحلة الثانية من المشروع والتي تخدم جزء كبير من الفروع الموجودة في محافظة العاصمة ومن المتوقع الانتهاء منه وتشغيله خلال عام 2025 ونسبة توفير قد تصل الى (70 - 80) % من إجمالي استهلاك هذه الفروع من الطاقة.

وفي سياق استمرار مساعينا بتقليل بصمتنا 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، إضافة الى اجراءات ترشيد استخدام الطاقة الكهربائية الأخرى.

كان لهذه الاجراءات أثر على خفض انبعاثات الغازات الدفيئة GHG، حيث انخفضت نسبة الانبعاثات من الغازات الدفيئة/موظف الناتجة عن استخدامات مصادر الطاقة التقليدية (نطاق 1 + نطاق 2) من **0.34** طن متري لكل موظف في العام 2023 إلى **0.25** طن متري لكل موظف في العام 2024.

بيانات الانبعاثات:

	الوحدة	2021	2022	2023	2024
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 1 *	مكافئ CO ₂ (بالطن المتري)	86.23	77.93	57.66	59.70
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 2**	مكافئ CO ₂ (بالطن المتري)	187.6	254.3	110.2	69.66
نسبة كثافة الانبعاثات/موظف ادارة	مكافئ CO ₂ (بالطن المتري)	0.57	0.69	0.34	0.25

*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 أثرها 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					
2020	2021	2022	2023	2024	كلفة الكهرباء / الإدارة العامة 2019
- 52%	- 41%	- 35%	- 56%	- 64%	678,597 دينار

بيانات استهلاك الطاقة

	الوحدة	2021	2022	2023	2024
إجمالي استهلاك الطاقة	جيجا جول	6,756	5,755	6,078	6,638
إجمالي استهلاك الكهرباء	جيجا جول	5,568	4,679	5,278	5,808
شبكة الكهرباء القياسية	جيجا جول	1,726	2,340	1,014	641
طاقة متجددة	جيجا جول	3,842	2,340	4,264	5,167
طاقة غير متجددة (الوقود)	جيجا جول	1,188	1,075	799	830
استهلاك البنزين	جيجا جول	322	316	301	358
استهلاك الديزل	جيجا جول	866	759	499	473
أجمالي كثافة الطاقة	جيجا جول / عدد الموظفين	14.08	11.99	12.48	13.04

5.3 إدارة المياه والنفايات

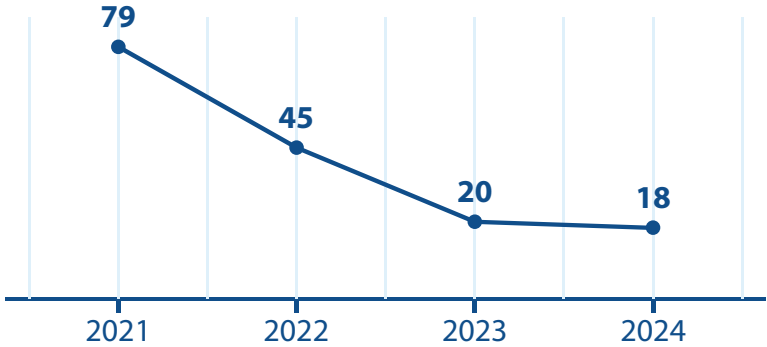
استهلاك المياه

	الوحدة	2021	2022	2023	2024
إجمالي حجم المياه المستهلكة	متر مكعب	3,157	4,203	5,313	6,429
إجمالي حجم المياه المستهلكة لكل موظف	متر مكعب / موظف	4.48	6.17	7.66	9.05

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

جهود تقليل النفايات

شهدت السنوات 2023 و2024 انخفاضًا كبيرًا في كمية النفايات الموجهة للتخلص منها، مما يعكس جهودنا المستمرة في خفض كمية النفايات الناتجة عن استخدام الموارد الطبيعية مثل الورق، والأثاث، والمواد الأخرى. حيث بلغ وزن النفايات الموجهة للتخلص منها 20 طنًا في عام 2023 و 18 طنًا في عام 2024 مقارنة بـ 45 طنًا في عام 2022.



1- إعادة تدوير النفايات الورقية

ضمن التزامنا بالممارسات المستدامة، يشارك البنك في مبادرة «البصمات الخضراء» بالشراكة مع مؤسسة الأميرة عالية ووزارة التربية والتعليم، تهدف هذه المبادرة الى تقليل النفايات الورقية. حيث يلتزم البنك بجمع وإعادة تدوير النفايات الورقية الناتجة من عملياته التشغيلية، وفي عام 2024 قام البنك بإعادة تدوير 10.5 طن من الورق مقابل مع 0.5 طن في عام 2023. تعتبر هذه المبادرة إنجازاً هاماً نحو تحقيق أهداف الاستدامة، ليس فقط من ناحية الحد من النفايات، بل وأيضاً في دعم قطاع التعليم في المملكة (حيث يستخدم ثمن الورق المعاد تدويره لدعم مؤسسات في قطاع التعليم).



2- إعادة تدوير الأثاث والأجهزة

نفذ البنك مبادرة لإعادة تدوير واستخدام الاثاث والاجهزة والمعدات، والتي تم من خلالها إعادة تدوير 5 طن من الاثاث للعام 2024 مقارنة مع 0.5 طن للعام 2023 إعادة تدوير هذه العناصر بدل التخلص منها يحد من النفايات ويقلل من بصمتنا البيئية من خلال الحد من استغلال مواردنا الطبيعية.

	الوحدة	2021	2022	2023	2024
إجمالي وزن النفايات المعاد تدويرها	طن	1.3	3	1	0.5

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، وتحديدًا 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 إيصالات 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 نخطها، بغض النظر عن حجمها، تشكل جزءاً أساسياً من رؤيتنا الشاملة للاستدامة.

مزايا ومنافع 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 إضافة الى الراتب الأساسي من بدلات وحوافز ومكافآت قائمة على الأداء، بما يساهم برفع مستوى الإنتاجية والكفاءة التشغيلية وتعزيز قدرة البنك التنافسية في مجال التعيين والاستقطاب والمحافظة على الكفاءات الحالية وتخفيض معدلات الدوران.

كما يوفر البنك أيضًا مزايا شاملة تعزز الأمن المالي لجميع الموظفين وعائلاتهم، والتي تشمل: قروض مدعومة بفائدة تفضيلية لتيسير تحقيق أهدافهم المالية، بالإضافة إلى ذلك، تشمل مزايانا التأمين الصحي الشامل والتأمين على الحياة لتوفير الأمان والراحة النفسية للموظفين وعائلاتهم، كما يدعم صندوق التكافل الاجتماعي موظفينا في الأوقات الصعبة ويوفر دعمًا ماليًا يلبي احتياجاتهم.

مكافحة التمييز

في البنك التجاري الأردني، نؤمن بأن ثقافة العمل الشاملة والاحترام المتبادل هي ركيزة أساسية لنجاحنا. لذلك، قمنا بوضع مدونة سلوك واضحة تحظر أي شكل من أشكال التمييز، وتضمن حقوق جميع الموظفين. هذه الثقافة، المدعومة بإجراءات صارمة، تساهم في خلق بيئة عمل آمنة ومحترمة، حيث يتم التعامل مع الجميع على قدم المساواة. فخرنا هو عدم تسجيل أي حادثة تمييز خلال العام الماضي، وهو ما يعكس التزامنا بتوفير تجربة عمل إيجابية لجميع موظفينا.

0 حوادث التمييز

تنظيم بيئة العمل

في إطار سعي البنك التجاري الأردني لجعل بيئة العمل أكثر سلاسة وتيسيراً للموظفين وتعزيزاً للتفاعل مع العملاء، تم تبني عدة إجراءات هامة. من أبرز هذه الإجراءات، تطبيق نظام ساعات العمل المرنة التي تم تصميمها لتناسب مع جداول الموظفين ولتعزيز إنتاجيتهم. بالإضافة إلى ذلك، تم اعتماد فترات دوام مرنة في فروع «إكسبرس» التي تستقبل العملاء من الساعة 10 صباحاً حتى الساعة 6 مساءً، مما يتيح لخدمة شريحة أكبر من العملاء الذين تتزامن أوقات عملهم مع أوقات عمل البنوك التقليدية.

كما تم تطبيق نظام دوام الفترتين في بعض الفروع الكبيرة، وأتاحت هذه المرونة تقديم الخدمات المصرفية للعملاء خلال المناسبات العامة وأيام العطل. ومنذ عام 2020، وفي سياق الجهود المبذولة لتنظيم أوقات العمل وضمان استمراريتها، تم إدخال نظام العمل عن بعد، الذي تم تفعيله استجابةً لاجتحة كورونا وضرورة التباعد الاجتماعي. رغم أن الاعتماد على هذا النظام قد انخفض حالياً، إلا أنه لا يزال يُستخدم في التواصل مع الجهات الخارجية، والاجتماعات، والعديد من الدورات التدريبية. أخيراً، ساهم اعتماد تطبيق نظام الموارد البشرية على الهواتف الذكية في تسهيل الوصول إلى المعلومات الهامة وتقديم الطلبات بسرعة وسهولة من أي مكان وفي أي وقت، مما أضاف مزيداً من المرونة والكفاءة لبيئة العمل.

الصحة والسلامة والبيئة

يعمل البنك على تطوير وخلق بيئة عمل آمنة للموظفين للحفاظ على سلامتهم من أي أمراض مهنية أو إصابات عمل قد يتعرضون لها أثناء أداء واجباتهم والذي ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين برفع كفاءتهم وتعزيز إنتاجيتهم، بالإضافة الى الحفاظ على ممتلكات البنك من الأخطار وعليه فقد تم تحديد المخاطر في بيئة البنك وتقييمها ووضع إجراءات عمل لمعالجتها، وقد أولت الإدارة التنفيذية الاهتمام بتطبيق معايير السلامة والصحة المهنية في جميع منشآت البنك استجابة للقوانين والأنظمة الصادرة عن مؤسسة الضمان الاجتماعي ووزارة العمل حيث تم توفير كافة الوسائل والامكانيات للحفاظ على سلامة وصحة موظفيه في بيئة عمل آمنة خالية من الحوادث ومسبباتها . وتأكيداً لهذا الدور سعى البنك بتبني أفضل مستويات معايير السلامة والصحة المهنية والعمل على تطويرها خلال العام 2024 وكما يلي:

- تحديد وتقييم المخاطر في البنك ووضع الإجراءات والحلول لمعالجتها بشكل مستمر.
- تشكيل لجنة السلامة والصحة المهنية.
- توريد وتركيب صناديق اسعافات أولية في جميع الفروع.
- ورش عمل متنوعة في مجال السلامة والصحة المهنية منها: ورشات توعوية في السلامة والصحة المهنية وسلامة المستودعات ونقل وتداول المواد والإسعافات الأولية.

نفخر في البنك التجاري الأردني بموظفينا الذين يمثلون القلب النابض لنجاحنا. لذا نسعى دائماً للاستثمار في قدراتهم ومهاراتهم عبر توفير فرص تطوير مهني مستمر وبرامج تدريبية شاملة. كما نسعى جاهدين لخلق بيئة عمل متساوية وشاملة، حيث يمكن لكل فرد أن يزدهر ويحقق طموحاته. نؤمن بأن استقطاب أفضل المواهب هو مفتاح قوتنا. كما نحرص على تقديم الدعم اللازم لتحقيق توازن مثالي بين الحياة المهنية والشخصية لموظفينا، مما يضمن رفاهيتهم البدنية والعقلية.



مساهمتنا في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:

6.1 التنوع والشمول والرفاهية

نعتمد في البنك التجاري الأردني على مبدأ التنوع والشمول كأحد القيم الأساسية التي تقودنا. نؤمن بأهمية توفير بيئة عمل تتيح لجميع الموظفين بغض النظر عن خلفياتهم أو جنسهم أو معتقداتهم، الفرص المتكافئة للنجاح والتطوير. ونعمل على تشجيع التنوع من خلال سياسات واضحة وتدابير تهدف إلى تعزيز الشمولية والاحترام المتبادل بين الجميع.

في العام 2024 كان لدينا:

- عضو مجلس إدارة واحد من الإناث من أصل ١١ عضواً في مجلس الإدارة.
- 275 موظفة من أصل 710 موظفاً (39%)

	2024	2023	2022	2021	
نسبة المرتب والأجر الأساسي للإناث إلى الذكور	55 %	55 %	61 %	65 %	اجمالي البنك
	41 %	43 %	45 %	45 %	الإدارة العليا
	82 %	78 %	79 %	96 %	الإدارة المركزية
	85 %	85 %	84 %	88 %	الموظفين

التواصل بين الإدارة والموظفين

يعمل البنك على تعزيز التواصل المفتوح والمستمر بين الإدارة والموظفين لتعزيز الثقة والشفافية داخل بيئة العمل. وذلك من خلال:

- عقد اجتماعات دورية (بين الموظفين وإدارتهم) 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 والإدارة.
 - عمل استبيانات واستطلاعات دورية لآراء الموظفين حول مجموعة متنوعة من القضايا والخدمات المقدمة لهم.
- وقد تم في العام 2024 إجراء استطلاع آراء الموظفين حول عدد من المواضيع والخدمات المختلفة، ومن الأمثلة عليها التأمين الصحي، وأداء الجهات الطبية، ومقترحات هدايا الموظفين وغيرها. هذا الإجراء 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 ومعالجة أي شكاوى أو إشكاليات قد تواجههم.
- ونتيجة لذلك شهد البنك تحسينات في عدد من المجالات المتعلقة بالموظفين مثل معالجة ملاحظات مواقف الموظفين، والكافيتيريا، واعتماد بعض الجهات الطبية ذات السمعة الجيدة.

ومع أن تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية من أهم وسائل التنمية الاجتماعية، وعدا عن أثرها الاجتماعي والصحي على الموظفين فإن لها أثر على الجانب الاقتصادي والمالي من خلال خفض الكلف المباشرة وغير المباشرة التي تنتج عن إصابات العمل والأمراض المهنية وتهديد الممتلكات. ودائما ما يسعى البنك لإتباع الممارسات السليمة والوسائل الحديثة لإدارة المخاطر التي تهدف للمحافظة على سلامة الموظف، وتقليل المخاطر المرتبطة به، وتطبيق سياسة الصحة والسلامة المهنية على كافة موظفي البنك وعلى العملاء والزوار والعمالين والمقاولين ومقدمي الخدمات اللوجستية للبنك.

ومن أبرز النشاطات المرتبطة بهذا الجانب:

- التدريب على كيفية استخدام وسائل مكافحة الحرائق
- التدريب على الإسعافات الأولية
- التدريب على كيفية التعامل مع المخاطر الكهربائية والميكانيكية والمرتفعات والمناطق المحصورة.
- تزويد الفنيين والمعنيين بمعدات الوقاية الشخصية كل حسب مجال عمل.
- تشكيل فرق طوارئ من الموظفين المؤهلين للتعامل مع عمليات الاخلاء والاسعاف والطوارئ.
- تنفيذ خطة الطوارئ في البنك وتدريب الموظفين على الاخلاء، حتى يكون البنك جاهزا للتعامل مع اي حادث طارئ وعدم تعرض موظفيه لأي اضرار، وقد تم في العام 2024 تنفيذ خطة إخلاء لموظفي الإدارة العامة استعداد لوقوع حرائق أو حوادث تؤثر على سلامة وصحة الموظفين لا قدر الله.
- بالإضافة إلى هذه الاجراءات يقوم البنك بحث موظفيه على اتباع أسلوب حياة صحي. وزيادة الوعي من خلال وسائل الاتصال المتعددة ومن أبرز النشاطات الطبية ما يلي: التوعية بمرض السرطان بالتعاون مع مركز الحسين للسرطان، حملة تبرع الموظفين بالدم بالتعاون مع بنك الدم الأردني، تنظيم فعاليات مع جهات طبية خارجية بشكل دوري بالتنسيق مع عيادة البنك لإجراء فحوصات طبية للموظفين وتوجيه النصح والإرشاد لهم.



الاهتمام بالجيل القادم من الأبناء وتعزيز مشاركة المرأة:

يعمل البنك التجاري على حفظ التوازن بين ضرورات العمل والحياة العامة لموظفيه، ومن هذه الأعمال 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 الحوامل (قبل الولادة) من خلال منح ساعة راحة للموظفات طوال فترة الحمل وحتى الولادة، وكذلك تنظيم إجازات رعاية الطفل (حيث يقدم البنك الدعم الكامل للموظفات اللواتي يبدین رغبتھن بالحصول على إجازة بدون راتب بعد إجازة الأمومة المنصوص عليها في القانون (70 يوما) للتفرغ لرعاية أبناءهن لمدة تصل إلى عام كامل)، كذلك يتم تقديم إجازة أبوة قصيرة الأجل للأباء، بحيث يمكن للموظفين الذكور تقديم بعض الدعم لرعاية أطفالهم المولودين حديثا.

بالإضافة إلى ذلك، يقوم البنك بتوفير ميزات لرعاية الأطفال، إضافة الى تهيئته بيئة العمل للموظفات اللواتي حصلن على إجازة «حمل و/أو رعاية الطفل»، بحيث يمكنهن 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.

2024	2023	2022	2021	الوحدة		
34	33	44	46	عدد	حدد إجمالي عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس	GRI 401 - 3 إجازة الولادة
20	21	22	29	عدد	أنثى	
14	12	22	17	عدد	ذكر	
معدل العودة إلى العمل للموظفين الذين أخذوا إجازة الأمومة والأبوة حسب الجنس						
% 100	% 100	% 100	% 100	%	أنثى	
% 100	% 100	% 100	% 100	%	ذكر	
معدل الاحتفاظ بالموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس						
% 100	% 85	% 100	% 100	%	أنثى	
% 79	% 100	% 95	% 88	%	ذكر	

6.2 بناء رأس المال البشري وتعزيز وتطوير الموظفين:

تعزيز تنمية الموارد البشرية

بهدف تحقيق مهمته ورسالته، اهتم البنك برأس المال البشري كونه أحد اهم الموارد فيه. حيث يقوم البنك بتعزيز وتنمية الموارد البشرية من خلال الاستثمار المستمر في رأس المال البشري وبما يتوافق مع استراتيجيات الإدارة ومهامها. وتشمل هذه الجهود النظر إلى التغيرات في بيئة الأعمال للتوافق معها وتهيئة بيئة العمل الملائمة للموظف، كما يعمل البنك على التأكد من توفر الموارد الكافية التي تمكن الموظفين من أداء مهامهم وتحقيق قيمة مضافة في العمل. ومن أجل تطوير الحياة المهنية للموظفين وتحفيز التقدم والابتكار، يقوم البنك بوضع الموظف المناسب في الوظيفة المناسبة وعلى أساس الكفاءة والقدرة على دعم بيئة العمل، وتقديم الدعم والتدريب المناسب له.بالإضافة إلى ذلك، فإن البنك يعمل على تعزيز كادره البشري بموظفين مستقطبين من القطاع المصرفي من ذوي الخبرة والكفاءة والاختصاص، ويتم عند اختيار الموظفين وتعيينهم، مع الحرص على عدم ممارسة أي نوع من التمييز او التحيز على اي اساس كان.

الموظفين الجدد

يعمل البنك باستمرار على تعيين موظفين، مع التركيز بشكل خاص على الخريجين الجدد ومن كلا الجنسين، ويقوم البنك بعقد دورات تدريبية للموظفين الجدد عند تعيينهم وتتضمن هذه الدورات إطلاع الموظفين وتعريفهم على أهم أعمال وأنشطة إدارات البنك وتستمر لعدة اسابيع، ويتم إعطاؤها من قبل كادر متخصص من البنك، ويشرف على هذه العملية مركز التدريب الذي يتبع دائرة الموارد البشرية، أيضاً يتم تدريب الموظفين الجدد «عملياً» على أعمال عدد من الدوائر قبل التحاقهم بأماكن عملهم التي تم تعيينهم فيها.

الهدف من هذا العملية، هو تهيئة الموظفين الجدد لأجواء العمل، وتنمية مهاراتهم في التواصل، والتدريب العملي على أداء الأعمال بعد التدريب النظري، وأيضاً لمعالجة أي نقاط ضعف لديهم وتوجيههم التوجيه المناسب.

2024	2023	2022	الوحدة	
74	89	58	عدد	ذكر
39	52	28	عدد	أنثى
113	141	86	عدد	التعيينات
38	52	55	عدد	منهم حديث التخرج

نظام دعم التطوير الوظيفي

لمساعدة الموظفين الذين يستلمون وظائف ادارية جديدة، او يتم ترفيعهم الى مراتب ادارية اعلى على التقدم، وتمكينهم من استلام وتنفيذ مهامهم بكل كفاءة، اعتمد البنك (عملية الاحلال الوظيفي، وبرنامج «Talent & succession planning for executive management») والتي تساعد على تهيئة الموظفين لاستلام رتب ادارية واشرفاية، ويكون الهدف منها اضافة الى تطوير الاعمال، هو منح الموظفين من داخل البنك فرص للتطور والتقدم مع اخذ مبدأ الكفاءة والاحقية وتكافؤ الفرص عند الاختيار.

تم خلال العام 2024 ترفيع 26 موظف الى رتب وظيفية اعلى.

تدريب الموارد البشرية

يولي البنك أهمية بالغة لتدريب الموظفين وتطويرهم وتمكينهم من تأدية واجباتهم بكفاءة وبكل سهولة ويسر، وفي بيئة عمل تتضمن مقومات العمل الصحي والممارسات المصرفية السليمة.

ويهدف تدريب الموظفين في كل محطات العمل، يعمل البنك على توفير فرص تدريب متنوعة لكافة الموظفين، بالإضافة إلى دعم برامج ودورات الشهادات المهنية والاكاديمية وتقديم المنح الدراسية لعدد من الموظفين، مع التنوع في طرق تقديم الدورات التدريبية والتحاق المشاركين بها، او من خلال معاهد التدريب والجهات المختصة، وهناك التدريب الالكتروني سواء عبر المنصة التدريبية الخاصة بالبنك «سلازم»، او من خلال معاهد تدريبية وجهات مختصة.

ويتم تقديم الدورات التدريبية والبرامج المختصة والشهادات المهنية على عدة مستويات ولمختلف الغايات:

الدورات التدريبية الوجيهية:

- التدريب الوظيفي (المتخصص): تعزيز الوعي الوظيفي، وزيادة قدرات الموظفين.
- التدريب الإداري والسلوكي: اكتساب وتحسين المعرفة ومهارات الأعمال اللازمة للإدارة والقيادة.

الدورات عن بعد:

- المحتوى التدريبي عبر الإنترنت on-line.
- دورات من خلال منصة البنك الالكترونية «سلازم».

الشهادات الاكاديمية والمهنية:

- شهادات اكاديمية في التمويل والمصارف من معاهد وجامعات معتمدة.
- شهادات مهنية مرموقة ذات سمعة عالمية.

تدريب الموظفين الجدد:

- دورات تدريبية على اعمال البنك مخصصة للموظفين الجدد
- الدورات المتخصصة والسلوكية.

ملخص بأعداد الفرص التدريبية للمشاركين في الدورات التدريبية وعدد الدورات موضحة حسب الجهة التي تم عقد الدورات فيها للعام 2024 مقارنةً للعام 2023:

	2023	2024
إجمالي ساعات التدريب المقدمة	18,652	14,041
إجمالي عدد فرص التدريب المقدمة	10,132	6,398
إجمالي عدد الدورات التدريبية	310	322

ساعات التدريب مقسمة حسب الجنس:

ذكور	إناث		
2023	2024	2023	2024
11,252	8,045	7,400	5,996

كما استمر البنك في تنفيذ البرنامج الشامل للموظفين الجدد حيث أكمل البرنامج 61 موظفا خلال العام، بالإضافة إلى تنفيذ برامج التطور الوظيفي للموظفين المكلفين بوظائف أعلى في الإدارة العامة والفروع والذي يتضمن دورات متخصصة في تنمية مهاراتهم ومعارفهم.

وتعزيزا للمسؤولية المجتمعية التي يتبناها البنك تم التعاون مع جمعية البنوك بإعداد وتبني **برنامج تجاري للتأهيل المصرفي** والذي يعد الأول من نوعه لتأهيل خريجي الجامعات للعمل في السوق المصرفي والذي لاقى إقبالا واسعا من الخريجين، وقد انتهى بتعيين 20 موظف في فروع البنك المختلفة بعد تأهيلهم نظرياً وعملياً.

7 التأثير المجتمعي

تعزيز المسؤولية المجتمعية

انطلاقاً من ارتباطنا القوي بالمجتمعات المحلية عبر المملكة، يلتزم البنك التجاري بلعب دور فعّال وحيوي في خدمة المجتمع من خلال الدعم والرعاية والمشاركة في الأنشطة والفعاليات التي تعود بالفائدة على كافة فئات المجتمع.

تجسد مبادراتنا في مجال المسؤولية المجتمعية التزامنا الراسخ بتحقيق أثر إيجابي في المجتمعات التي نخدمها، وفقاً لمبادئ التنمية المستدامة والتمكين المجتمعي. وبينما نعزز إرثنا المالي في القطاع المصرفي، نطمح أيضاً إلى ترك بصمة دائمة ومؤثرة في الجانب المجتمعي.



مساهمتنا في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:

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 كنك يرتبط ارتباطاً وثيقاً بازدهار المجتمعات التي نعمل فيها، وتعكس أنشطة المسؤولية المجتمعية هذا الادراك، هذا مع حرص البنك المشاركة في المبادرات التي تعزز التزامنا بالتغيير المجتمعي الإيجابي والتنمية المستدامة.

إطار عمل المسؤولية المجتمعية

نتبع في البنك نهجاً مسؤولاً نحو المجتمعات يقوم على فلسفة عميقة تهدف إلى دعم المبادرات التي تحمل تأثيراً إيجابياً على التنمية المجتمعية والبيئية. ندرك أن هذه الجهود تساهم في تعزيز سمعتنا وصورتنا وعلاقتنا مع الجمهور، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. نسعى لإحداث تغيير دائم وكبير في المجتمعات التي نخدمها من خلال تبني هذه الفلسفة. تهدف هذه الجهود إلى:

- تحقيق التنمية المستدامة، ودعم المجتمعات المحلية والاقتصاد الوطني.
- تعزيز التعاون مع السلطات المحلية والمشاركة في المبادرات الوطنية كجزء من مسؤولياتنا الاجتماعية.
- زيادة الشعور بالانتماء والمسؤولية تجاه المجتمع.
- رفع وعي أصحاب المصلحة بمبادرات المسؤولية الاجتماعية.

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 اولوية 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 في تقديم الدعم لعدد من المنظمات ذات العلاقة مثل الجمعية الأردنية للعون 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 والعون، يقوم البنك بدعم ورعاية الجمعيات الخيرية بشكل فعال ومسؤول حتى تصبح منارات للإنتاج بدلاً من كونها مجرد كيانات لجمع التبرعات.

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

- دعم مرضى السرطان وبالتعاون مع مؤسسة حرير للتنمية الاجتماعية من خلال بوث «حرير الأمل».



تمكين المرأة

- المشاركة بفعالية هيئة تمكين المرأة «كوني قوية».

قطاع الرياضة

- رعاية بطولة أكاديمية النادي الأرثوذكسي لكرة السلة
- عقد فعاليات عديدة في بطولة كأس آسيا.
- دعم بطولة كأس الأردن للشباب التي نظمتها إيريس انترناشونال سبورت.



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 المطلوبة لأعمارهم.

بلغ حجم تبرعات البنك في مختلف المجالات خلال العام 2024 أكثر من 450 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 أفراد المجتمع، مع التركيز على المجالات الأكثر ارتباطا بقضايا الاستدامة، وعلى الفئات الأولى بالاهتمام والرعاية كالأطفال وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى المبادرات والأنشطة التي تعزز مشاركة وتمكين المرأة.

ومن أبرز هذه المبادرات والفعاليات والأنشطة:

قطاع الصحة

- أطلق البنك حملته السنوية للتبرع بالدم بعنوان «خلي قلبك كبير.. قطرة منك بتساوي الكثير».



- تنظيم فعالية «يوم طبي مجاني» للموظفين في مبنى الإدارة العامة من خلال عيادة البنك «تجاري كلينك».
- المشاركة في حملة HOPE GIVE OCTOBER THIS وبالتعاون مع حملة دكان الخير.

البيئة وحفظ الموارد

- رعاية حملة مدرسة الأكاديمية الأمريكية الأردنية «نحو أردن أخضر وزرقاء أجمل» حيث قاموا بزراعة الأشجار وتنظيف المنطقة المحيطة بنهر الزرقاء.
- البنك يدعم برنامج القافلة الخضراء ويساهم في زراعة الأشجار.



مشاركة وطنية

- الاحتفال بمناسبة اليوم الوطني لتولي جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين معظم سلطاته الدستورية ويوم الجلوس على العرش، واحتفالاً بعيد الاستقلال ال (78).



التوعية المالية

- مشاركة نائب المدير العام للأعمال المصرفية ببرنامج مع الحدث على إذاعة مزاج أف أم وتقديم نصائح بمناسبة يوم الادخار العالمي .
- عقد ورشة للتوعية المالية لطلاب مدرسة أكاديمية التحالف الأردنية.
- توقيع اتفاقية تعاون مشترك مع مؤسسة انجاز لزيادة الوعي وتعزيز الثقافة المالية للعملاء.



قطاع الترفيه

- إطلاق منافسة «ورجينا موهبتك» Tejari Talent لموظفي البنك التجاري لاستعراض مواهبهم وافكارهم الإبداعية في الترويج لمنتج حسابات «تجاري توفيري».
- قدم البنك تذاكر مجانية لموظفي البنك وعائلاتهم لقضاء يوم ممتع في 6Yard ومشاهدة عروض «فوزي وموزي».
- أقام البنك بوت في Golden Gate ام اذينة «Santa Village Market» بمناسبة الأعياد المجيدة وقدم تذاكر دخول مجانية لجميع الموظفين وعائلاتهم لتمضية وقت ممتع في ال «Santa Village Market» على مدار 3 أيام.



خدمة المجتمع

- حملة وقف ثريد لتقديم وجبات الافطار للمحتاجين خلال الشهر الفضيل حيث شارك العديد من موظفي البنك بتوزيع وجبات الإفطار في الوقف.



ممارسات الشراء

يعتمد البنك بصورة جوهرية على الموردين المحليين بما يدعم النشاط الاقتصادي في المملكة ويتوفر لدى البنك سلسلة توريد واسعة من الموردين المحليين بحيث يتم انتقاؤهم بناء على خبرات البنك السابقة والتقييم الفني للموردين ودرااسة وضع الشركة المالي والمهني ويتم مشاركتهم سواء من خلال العطاءات او الشراء المباشر الأمر الذي ينعكس ايجابا على الصعيد الاجتماعي والبيئي وتتجاوز نسبة الانفاق على الموردين المحليين في العام 2024 إلى 96%.

تعاملات البنك مع مزودي الخدمات والمنتجات للبنك:

	الوحدة	2022	2023	2024
الإنفاق على المشتريات للموردين المحليين	ألف دينار	5,160	6,343	8,689
الإنفاق على المشتريات للموردين الخارجيين	ألف دينار	913	390	340
الموردين الجدد:	عدد	120	149	146
محلي	عدد	110	135	125
خارجي	عدد	10	14	21

8 إمكانية الوصول المالي

محفظة منتجاتنا الشاملة

يلتزم البنك بتعزيز الشمول المالي باعتباره اولوية رئيسة في جدول اهتماماته، ويتجلى التزام البنك في تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المصممة بعناية لتلبية الاحتياجات المتنوعة للأفراد والشركات على حد سواء، ما يضمن امكانية أي شخص للاستفادة من خدمات البنك المالية.

تعدد وشمولية الحلول المصرفية والخدمات المالية وتنوع قنوات تقديمها تساهم في سد الفجوة وتمكن الأفراد من المشاركة الكاملة في الاقتصاد والوصول الى الخدمات المالية. ومن ضمن الاجراءات التي قام بها البنك في مجال تعزيز الشمول المالي لأفراد المجتمع، وتمكين العملاء من الوصول الى الخدمات المالية وفي مختلف مناطق المملكة:

- التركيز على التقنيات والخدمات الرقمية: مما يتيح الوصول لأكبر شريحة من الافراد والعملاء لخدماتنا المالية، وذلك في ظل الانتشار الكبير للهواتف الذكية، وسهولة اجراء العمليات المالية من خلاله، من خلال التطبيقات التي يقدمها البنك الكترونيا «تجاري موبايل» و «تجاري باي»
- فروع اكسبرس: تستهدف هذه الفروع على وجه الخصوص عملاء قطاع الافراد، وتقدم خدماتها ضمن اوقات عمل مرنة وخارج اوقات الدوام الرسمي لمعظم العملاء، ايضا تتميز هذه الفروع بسهولة انشائها، وصغر حجمها وانخفاض نفقات التأسيس ونفقات التشغيل لها مقارنة مع الفروع التقليدية، مما يسمح للبنك بالتوسع والانتشار في عدد من المناطق المستهدفة بشكل أسهل وأسرع من الفروع التقليدية، وخاصة عند عدم حاجة المنطقة لفروع شاملة.
- التوسع الكبير في شبكة الصرافات الالية: ويشمل هذا التوسع العديد من المناطق، ويتم تضمين عدد كبير من الصرافات الالية أغلب العمليات المالية التي يحتاجها العملاء، وذلك بهدف تمكين عملاءنا وعملاء البنوك الاخرى من الوصول الى الخدمات المالية التي يحتاجونها.

حلولنا المخصصة لتلبية الاحتياجات المتنوعة

نقدم منتجات مالية وبرامج تمويل مصممة لتلبية احتياجات عملائنا، مما يضمن حصولهم على الموارد المالية اللازمة لتحقيق أهدافهم المالية.

ومن ضمن الاهداف التي يقصدها البنك من وراء تقديم هذه الخدمات والبرامج وبما ينعكس على اهداف التنمية والمستدامة:

- **تعزيز فرص نمو الأعمال للشركات الناشئة:**

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

- **تعزيز تقدم الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم:**

تم تصميم عروض قروض لتلبية المتطلبات الخاصة للشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في القطاعات الاقتصادية المستهدفة للتوافق مع خطط النمو والأنشطة المالية.

- **تمكين الأفراد في المجالات المتخصصة:**

توفير برنامج قرض متناقص للمهنيين، كقروض الأطباء، بما يضمن سداده تدريجياً في ظل الظروف المالية الملائمة.

- **تعزيز الاستقرار المالي للشركات التجارية:**

يمثل القرض المتناقص مصدرا حيويا للسيولة للشركات التجارية، ما يمكنها من إدارة عملياتها اليومية، والاستثمار في فرص النمو، والوفاء بالتزاماتها المالية بشكل فعال.

- **الحفاظ على تدفق نقدي سليم:**

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

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 سحبوات 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

9 الحوكمة المستدامة

9.1 إطار الحاكمية 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، والالتزام 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، وبمارس 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.

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 تفتقر للخدمات المالية او غير المتمكنة من الوصول اليها. 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 افراد 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:

- برنامج البنك المركزي لدعم القطاعات الاقتصادية.
- البنك الدولي للإنشاء والتعمير.
- الصندوق الدولي للتنمية الزراعية.
- البرنامج الوطني للتشغيل الذاتي.

يعزز كل برنامج من هذه البرامج قدرتنا على تمكين عملائنا بالأدوات المالية التي يحتاجونها للنجاح، مما يجسد التزامنا بتعزيز الاشتمال 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 <u>لكافة البنوك</u> لتمويل الشركات ولتمكين ودعم نموها وزيادة قدرتها التنافسية، وتمويل أنشطتها التشغيلية	<ul style="list-style-type: none">جميع القطاعات الاقتصادية باستثناء القطاع التجاري:<ul style="list-style-type: none">معدل الإقراض للبنوك: 1% داخل عمان، 0.5% خارج عمان.معدل الاقراض للعملاء ثابت من 2.5% إلى 4.5%
البنك الدولي للإنشاء والتعمير	إقراض البنك سقف قدره 2 مليون دينار أردني.	<ul style="list-style-type: none">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:<ul style="list-style-type: none">سعر الإقراض للبنوك متغير كل ربع سنوي بمعدل متوسط 4.574%معدل الإقراض للعملاء 8%
الصندوق الدولي للتنمية الزراعية «إيفاد»	إقراض البنك سقف قدره 750 ألف دينار أردني	<ul style="list-style-type: none">الأفراد والمزارعون والنساء الريفيات ضمن الفئات المستهدفة للشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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):<ul style="list-style-type: none">سعر إقراض Euro power : 6 أشهر+ (هامش ثابت) 1.25% + 0.2% قسط استحقاق ثابتمعدل الإقراض للعملاء 8%	
البرنامج الوطني للتشغيل الذاتي «الهض»	توفير سقف قدره 100 مليون دينار أردني لكافة البنوك. هدفه (معالجة مشكلة البطالة بين الشباب من خلال تمكينهم من الوصول الى المشاريع الإنتاجية)	<ul style="list-style-type: none">القطاعات المدرة للدخل وتساهم في خلق فرص العمل:<ul style="list-style-type: none">معدل إقراض البنوك 1%معدل الإقراض للعملاء 4%

اللجان المنبثقة عن مجلس الادارة ومهامها:

يتولى مجلس إدارة البنك التجاري الأردني مسؤولية الإشراف على عمليات البنك بشكل فعال **من خلال ثماني لجان رئيسية** ذات تخصصات وصلاحيات متنوعة تساعد مجلس الادارة، والادارة التنفيذية على اداء مهامها وعلى اسس من الشفافية والاستقلالية والكفاءة.

اسم المنتج	تعريف المنتج
لجنة إدارة المخاطر	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	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 التدقيق	التوصية لمجلس الإدارة بخصوص ترشيح / تعيين / انهاء خدمات / تحديد اعقاب مدققي الحسابات والتأكد من استيفائه لشروط الجهات الرقابية في الأردن (كالشروط المطلوبة في تعليمات هيئة الأوراق المالية وتعليمات البنك المركزي الأردني واي تشريعات أخرى ذات علاقة، تقييم أداء المدقق العام وتحديد مكافآته وبما ينسجم مع سياسة تقييم الأداء المعتمد من مجلس الإدارة، ومراجعة القضايا المحاسبية ذات الاثر الجوهري على البيانات المالية البنك، وإبداء 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 الحوكمة المؤسسية	مراجعة دليل الحاكمية المؤسسية، والتأكد من الالتزام بتطبيق ما ورد فيه، واعداد تقرير الحوكمة المؤسسية، ومتابعة ملاحظات هيئة الأوراق المالية فيما يتعلق بتطبيق معايير الحوكمة في البنك.
لجنة التخطيط الاستراتيجي	تحديد المقترحات والتوجهات الاستراتيجية والتوصية للمجلس بخصوصها، وإبلاغ المدير العام بالتوجهات والخطط والقرارات الاستراتيجية لينتم وضعها موضع التنفيذ، ومراجعة اقتراحات المدير العام بشأن الاستراتيجية وعمل التوصيات بشأنها، ومناقشة الموازنات التقديرية والبيت فيها ورفعها لمجلس الادارة والتوصية باعتمادها، اضافة الى مراجعة خطط العمل السنوية ومقارنه الانجازات بالأهداف للخطط التشغيلية والموارئة التقديرية.
لجنة الترشيحات والمكافآت	تحديد الاعضاء المؤهلين للانضمام الى عضوية مجلس الادارة، وتقييم ادائهم، وتحديد المؤهلات والمهارات المطلوبة لانضمام الاعضاء للمجلس، والتأكد من استقلاليتهم 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 للإحلال الوظيفي والحفاظ على الكفاءات الموجودة.
لجنة التسهيلات	مسؤولة عن اتخاذ القرارات المتعلقة بمنح القروض والتسهيلات المالية للعملاء، تدرس اللجنة طلبات القروض وتقرر الموافقة عليها أو رفضها، تحدد اللجنة الشروط التي يجب على العميل الالتزام بها عند الحصول على القرض، مثل المبلغ، والفترة، وسعر الفائدة، إذا حدث تغير في ظروف العميل أو البنك، يمكن للجنة تعديل شروط القرض، ترفع اللجنة تقارير دورية إلى مجلس الإدارة حول القرارات التي اتخذتها، تعمل اللجنة وفقاً للوائح والقوانين المصرفية، تساعد في تقليل المخاطر المرتبطة بمنح القروض، وتضمن أن جميع العملاء يتم التعامل معهم بنفس المعايير، تحافظ على سمعة البنك من خلال الالتزام بالقوانين والأنظمة المصرفية
لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني	تحقيق أهداف البنك الاستراتيجية من خلال إدارة وتطوير تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال وأمن، تقليل المخاطر المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وحماية الأصول الرقمية، متابعة مؤشرات الأداء وتحسين كفاءة استخدام الموارد، وضع وتطبيق أطر عمل للحوكمة وإدارة تكنولوجيا المعلومات بما يتوافق مع المعايير الدولية مثل (COBIT 2019)، ضمان حماية البنك من الهجمات السيبرانية من خلال وضع سياسات وإجراءات أمنية قوية.

«لمزيد من المعلومات عن الحوكمة المؤسسية يرجى الرجوع الى دليل الحوكمة المؤسسية في التقرير السنوي 2024»

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 لأداب 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 والأنظمة 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.

9.2 الامتثال

اطر تعزيز الامتثال:

كبنك 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 استخدامها 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 يعد 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، نبقي 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 بالأمان وضمان الممارسة السليمة في بيئة العمل.

دورات الامتثال

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

في عام 2024 تم عقد العديد من الدورات المتعلقة بالامتثال ومكافحة غسل الأموال وبمشاركة 1308 موظف (مكرر).

9.3 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 اضافة الى تقليل الآثار السلبية المحتملة لهذه المخاطر على الأداء المالي عند حدوثها، مما يتطلب ادارة هذه المخاطر، وتشتمل عملية الادارة على التحليل والتقييم وتحديد المستويات المقبولة لهذه المخاطر، 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 (أدوات أسعار الفائدة وحقوق الملكية ومخاطر أسعار صرف العملات الأجنبية).

اما أبرز المخاطر غير المالية فتشمل: المخاطر الاستراتيجية، ومخاطر السمعة، ومخاطر الامتثال، وغيرها. تقوم ادارة المخاطر في البنك بما يلي:

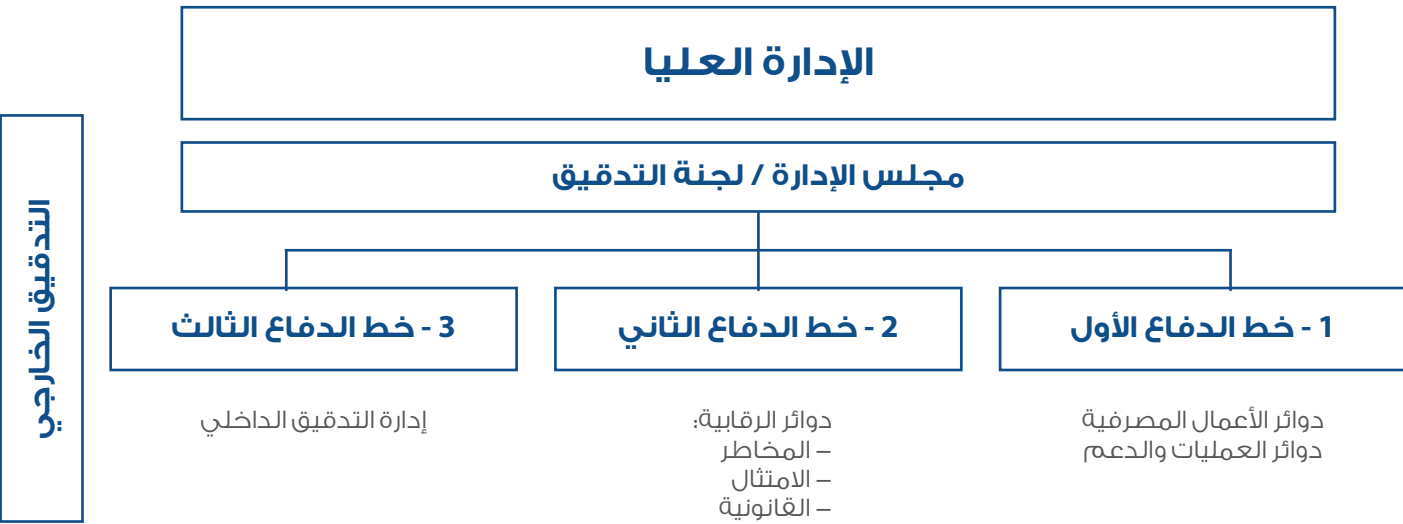
1. المحافظة على بيئة عمل آمنة والتقليل من أثر المخاطر المصاحبة لأنشطة البنك المختلفة.
2. تطبيق أفضل الممارسات المحلية والدولية في مجال المخاطر.
3. مواكبة التحديثات والتعديلات التي تصدر من الجهات الدولية والجهات الرقابية المحلية بخصوص ادارة المخاطر.
4. تحديد مصادر المخاطر المحتملة التي قد يتعرض لها البنك.
5. التأكد من التغطية السليمة لكافة المخاطر.
6. توفير الوسائل والادوات للتنبؤ المسبق لحدوث المخاطر ووضع المحددات للحد من أثرها وبالمشاركة مع الجهات المعنية في البنك Proactive Risk Management.
7. التأكد من حماية انظمة المعلومات في البنك وذلك بضمان عنصر (السرية، الموثوقية، التكامل، استمرارية توفر المعلومات).

وعليه فان بناء إطار متين 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.

يعتمد إطار إدارة المخاطر لدينا على نموذج خطوط الدفاع الثلاثة وكما يلي:

- خط الدفاع الأول ويمثل جميع دوائر الأعمال والعمليات والدعم، المسؤولة عن إدارة المخاطر المتعلقة بأعمالها.
- خط الدفاع الثاني ويمثل جميع دوائر الرقابة (المخاطر والامتثال والقانونية)، التي تساعد خط الدفاع الأول في إدارة المخاطر الخاصة بأنشطتها والامتثال إلى القوانين والتعليمات المحلية والدولية
- خط الدفاع الثالث ويمثل دائرة التدقيق الداخلي المسؤولة عن التأكد من تطبيق إطار إدارة المخاطر ومشاركتها مع لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة، وذلك بهدف ضمان فعالية عناصر التحكم لدى البنك

وينطبق هذا النموذج على جميع مستويات البنك، كما أن جميع خطوط الدفاع مستقلة عن بعضها البعض.



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 رقابية داخلية فعالة لإدارة هذه المخاطر، وضمان الامتثال لتعليمات الجهات 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 أيضًا للتأكد من احتفاظ البنك بمستويات السيولة، وقدرته على توفيرها في الظروف الطارئة المقبولة وكذلك التأكد من الموائمة بين موجودات ومطلوبات البنك.
- **استراتيجية المخاطر التشغيلية**
تهدف هذه الاستراتيجية إلى وضع إطار عام لتحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر التشغيلية في البنك، والتأكد من أن الإجراءات تحقق الغرض المقصود منها، وضمان إدارة المخاطر التشغيلية وفقا للمستوى الذي تحدده الإدارة.
- **استراتيجية مخاطر امن المعلومات**
تهدف هذه الاستراتيجية إلى تطبيق سياسة أمنية فعالة داخل البنك والعمل على تطويرها بشكل مستمر بحيث تعمل على تقديم حلول متكاملة ومتطورة لحماية أنظمة وتطبيقات وشبكات تقنية المعلومات وكذلك الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات وضمن مستويات مرتفعة من الموثوقية والتكاملية وفقا للمبادئ الخاصة بأمن المعلومات (CIA) والمحافظة على سرية المعلومات (Confidentiality) بمنع أي محاولات قد تؤدي إلى كشف محتوى المعلومات لأشخاص غير مصرح لهم، والمحافظة على سلامة المعلومات (Integrity) بمنع أي محاولات تهدف إلى التأثير على صحة المعلومات، والمحافظة على توفر المعلومات (Availability) في الوقت الذي تطلب به.

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 2024 لم يسجل البنك أي حالة انتهاك أو فقدان للبيانات، حيث يقوم البنك باستخدام الانظمة والبرامج المتطورة لحماية أمن المعلومات وحسب استراتيجية امن المعلومات.
- والتزاماً من البنك بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية الخاصة بأمن المعلومات والعمل على رفع مستوى الأمن السيبراني:
- قام البنك بتطبيق بروتوكولات تشفير على أنظمته المصرفية مع ضمان الالتزام بمعايير COBIT، ولزيادة مستوى أمن المعلومات تم تطبيق مجموعة من الانظمة والبرامج الامنية الحديثة مثل نظام سجل الاحداث الامنية (SOC) حيث يعمل هذا النظام على مدار (365/24/7) لاكتشاف اي خروقات على اصول البنك وكذلك تطبيق نظام EDR.
 - كما قام البنك بزيادة حملات التوعية في مجال الامن السيبراني لموظفي البنك مع تقديم الدورات التدريبية المناسبة من خلال نظام knowb4 وكذلك زيادة التوعية لعملاء البنك من خلال رسائل ونشرات التوعية على المنصات الاجتماعية والهواتف المحمولة.
 - كما قام البنك بتطبيق محاكاة لهجمات تصيد الكترونية على نطاق البريد الإلكتروني الخاص بالبنك حرصا على تقييم مدى فهم موظفي البنك لمخاطر الأمن السيبراني وقياس مدى فعالية الدورات التدريبية حيث تم تنفيذ محاكاة هجمات التصيد الإلكتروني الوهمية لجميع موظفي البنك مع التأکیدعلى شمول مختلف مستويات الموظفين الإدارية.
 - حصل البنك على شهادة الامتثال لأمن وسلامة البطاقات العالمية PCI – DSS 04.V، وبرنامج أمن العملاء Swift CSP، وشهادة ISO 27001.

الإفصاحات المتعلقة بأخلاقيات العمل وأمن البيانات:

			الوحدة	2022	2023	2024
SASB أخلاقيات العمل	FN-CB510-a.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-CB510-a.1	عدد خروقات البيانات	رقم	0	0	0
		النسبة المئوية من الخروقات التي تتضمن معلومات تعريف شخصية	نسبة مئوية	0	0	0
		عدد أصحاب الحسابات المتضررة	رقم	0	0	0

10 تجربة العميل الابتكار والتحول الرقمي

10.1 تجربة ورضا العميل

يرى البنك التجاري الأردني أنه من المهم تقديم خدمات مالية سلسلة وبسهولة 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 بعدمه 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 شكواهم، أو استفساراتهم، حيث ان الفريق المعني بهذه الخدمة على أهية الاستعداد لتقديم الدعم اللازم، وتقديم الحلول الملائمة، ومعالجة هذه الطلبات وإجراء التحسينات اللازمة.
3. وإدراكا 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 Tejarī» 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 الامثال ومكافحة غسل الأموال، لتقوم بدراسة الشكاوى وتحليلها والتحقق من أسبابها لمعالجتها وحلها لتجنب تكرار حدوثها، مما يساهم في تعزيز ثقة عملائنا ويزيد من مستوى رضاهم، ويتم رفع تقارير دورية إلى مجلس الإدارة والبنك المركزي الأردني بهذه الشكاوى.

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

	الوحدة	2022	2023	2024
شكاوى العملاء	عدد	328	349	353
شكاوى من البنك المركزي	عدد	27	14	1
الردود الفاعلة على كافة الاستفسارات الواردة إلى الدائرة والإجابة عليها من خلال مختلف وسائل التواصل لتلبية طلبات العميل	عدد	212	162	100
عدد المخالفات الواردة من الجهات الرقابية التي تم التعامل معها	عدد	10	1	0

10.2 الابتكار والتحول الرقمي

تتيح حلولنا الرقمية للعملاء إدارة أموالهم بسهولة، بما في ذلك الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للأفراد، وخيارات الدفع الرقمية، مما يحقق لهم الراحة والكفاءة في معاملاتهم المالية، ومن الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك:

1. تجاري موبايل، دفع سريع وأمن عبر الهاتف المحمول.
2. خدمة CliQ، تحويل الأموال عبر البنوك.
3. تجاري Pay، ميزة «انقر للدفع» باستخدام الهواتف المحمولة.
4. Fast Cash، خدمة تحويل رصيد بطاقة الائتمان إلى الحساب الجاري بدون تكلفة.

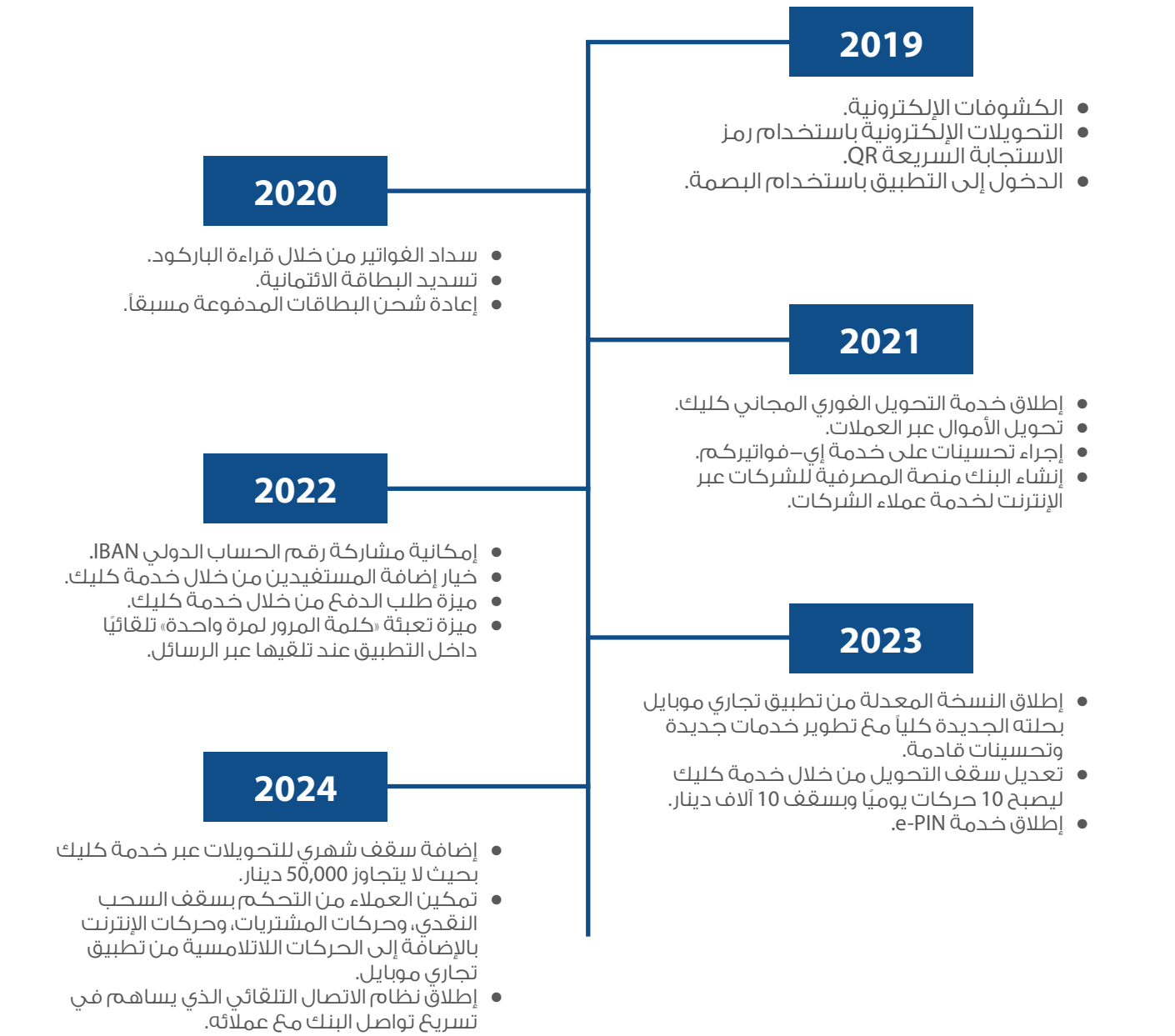
وخلال العام 2024 ارتفع إجمالي حركات المعاملات التي تمت على تطبيق تجاري موبايل في البنك بنسبة 63% عن العام 2023، كما وقد قام البنك بتحديث التطبيق لتقديم أفضل تجربة للمستخدمين.

حلول مبتكرة أخرى لتجربة مصرفية مريحة

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

فروع تجاري إكسبرس	أجهزة الصراف الآلي التلامسية واللاتلامسية وخدمة Drive Thru	إشعارات الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني	قنوات مخصصة لاستقبال آراء وشكاوى العملاء
<ul style="list-style-type: none">• عمليات مصرفية سريعة (سحب وإيداع وصراف الشيكات) من الساعة 10 صباحًا إلى 6 مساءً.	<ul style="list-style-type: none">• تتيح هذه الأجهزة إتمام المعاملات بشكل لا تلامسي باستخدام بطاقات الصراف الآلي المزودة بتقنية الدفع اللاتلامسي• إتمام المعاملات من السيارة من خلال خدمة Drive Thru.	<ul style="list-style-type: none">• الرسائل النصية القصيرة (أكثر من 20 رسالة) للإشعارات، مثل: الإيداعات والسحوبات النقدية، تجديدالودائعصرفشيكات..الخ• إرسال نسخة من SWIFT الحوالات الخارجية الى عنوان البريد الإلكتروني للعميل بشكل تلقائي.	<ul style="list-style-type: none">• رسائل نصية قصيرة مجدولة ونماذج استبيان إلكتروني لقياس مدى رضا العملاء.• البريد الإلكتروني والمكالمات المجانيةلشكاوىوالاستفسارات.

التطور التاريخي للخدمات الالكترونية في البنك



بيان الاستخدام	أعلن البنك التجاري الأردني عن المعلومات المذكورة في مؤشّر محتوى المبادرة العالمية للتقارير للفترة من 1 يناير 2024 إلى 31 ديسمبر 2024 بالإشارة إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير
معايير المبادرة العالمية للتقارير	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 9
	2 – 2 الكيانات المدرجة في تقارير الاستخدام الخاصة بالمنظمة	صفحة 12
	2 – 3 فترة الإبلاغ ودوريتها ونقطة الاتصال	صفحة 5
	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 9 و 12
	2 – 7 الموظفين	صفحة 12 و 22
	2 – 8 عمال ليسوا موظفين	(متوفر لدينا 118 عامل)
	2 – 9 هيكل الحوكمة وتكوينه	صفحة 35
	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 ١١ عضواً غير تنفيذي منهم ٤ أعضاء مستقلين. وقد تم إعادة انتخاب أعضاء المجلس بتاريخ 2024/4/29 ولغاية أربع سنوات.
	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 2024 / دليل الحاكمية
	2 – 13 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	صفحة 35
	2 – 14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستخدام	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 المشتريح والأمن السيبراني.
	2 – 15 تضارب المصالح	صفحة 37 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 22 و 37 و 40
	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 تقيماً سنوياً (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 22 و 36

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
الإفصاحات العامة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021	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 أجوراً ثابتة تعادل 16 راتباً شهرياً، إلى جانب أجور متغيرة (مكافآت) بحسب ما يتم اعتماده من مجلس الإدارة بعد التنسيق من لجنة الترشيحات والمكافآت واستناداً 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 فرض المكافآت الضائعة من وظيفتهم السابقة. كما يتلقى كبار المدراء التنفيذيين أيضاً مزايا التقاعد وفقاً لسياسات 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 2024 / دليل الحاكمية
	2 – 24 تضمين التزامات السياسة	تم اعتماد مدونة قواعد السلوك من جانب مجلس الإدارة. والوصف الوظيفي لكل موظف، والنظام السلوكي، وجدول الصالحيات حسب التسلسل الإداري.
	2 – 25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	يوجد آلية معتمدة للتظلم ضد أي قرار إداري
	2 – 26 البات طلب المشورة وإثارة المخاوف	صفحة 15
	2 – 27 الامتثال للقوانين والأنظمة	صفحة 37
	2 – 28 عضوية الجمعيات	صفحة 9
	2 – 29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	صفحة 15
	2 – 30 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	يلتزم البنك بالقوانين واللوائح فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضة الجماعية

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
الأداء الاقتصادي		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 201: الأداء الاقتصادي لعام 2016	201 – 1 القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة	صفحة 13 و 14

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
الموضوعات الجوهرية		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	صفحة 16
	3 – 2 قائمة الموضوعات الجوهرية	صفحة 16

مخاطر المناخ وإزالة الكربون	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 19 و 20
معييار المبادرة العالمية للتقارير 305: الانبعاثات لعام 2016	305 – 1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	صفحة 20
معييار المبادرة العالمية للتقارير 305: الانبعاثات لعام 2016	305 – 2 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) الناتجة من الطاقة	صفحة 20
	305 – 4 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	صفحة 20

معييار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
إدارة الموارد والبيئة		
معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 20
معييار المبادرة العالمية للتقارير 303: مياه الصرف الصحي	303 – 3 الحجم الكلي للمياه المسحوبة	صفحة 20
معييار المبادرة العالمية للتقارير 306: النفايات لعام 2020	306 – 4 النفايات المحولة	صفحة 21

معييار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
التنوع وتكافؤ الفرص		
معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 22
معييار المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف لعام 2016	401 – 2 المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	صفحة 22
	401 – 3 إجازة الأمومة	صفحة 23 و 24
معييار المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص	405 – 1 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	صفحة 22
	405 – 2 نسبة الراتب الأساسي ومكافآت الإناث إلى الذكور	صفحة 22
معييار المبادرة العالمية للتقارير 406: التمييز	406 – 1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة.	صفحة 23

معييار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
التدريب والتعليم واستبقاء الموظفين		
معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 26
معييار المبادرة العالمية للتقارير 404: التدريب والتعليم لعام 2016	404 – 1 متوسط ساعات التدريب خلال العام لكل موظف	صفحة 26

معييار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
الوصول إلى التمويل		
معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 18 و 33

معييار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
الوصول إلى التمويل		
الشمول المالي وبناء القدرات SASB	عدد القروض القائمة والممنوحة لبرامج تهدف لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	صفحة 18
	مبلغ القروض القائمة والممنوحة لبرامج تهدف لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	صفحة 18

معييار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
إدارة المخاطر وحماية البيانات		
معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 38 و 39
أمن البيانات SASB (FN - CB - 230a.1)	عدد خروقات البيانات	صفحة 39
	النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تعريف شخصية	صفحة 39
	عدد أصحاب الحسابات المتضررة	صفحة 39

معييار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
أخلاقيات العمل		
معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 37
أخلاقيات العمل SASB (FN - CB - 510a.1)	إجمالي الخسائر النقدية الناتجة عن الإجراءات القضائية المتعلقة بالاحتيال، أو التداول الداخلي، أو مكافحة الاحتكار، أو السلوك المناهض للمنافسة، أو التلاعب بالسوق، أو سوء التصرف، أو قوانين، أو لوائح أخرى ذات صلة في القطاع المالي.	صفحة 39

معييار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
تجربة ورضا العملاء		
معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021 الأداء الاقتصادي لعام 2016	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 40

معييار المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات / التعليقات
الابتكار والتحول الرقمي		
معييار المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 40

