

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 والبيانات الاقتصادية المشمولة بالتقرير:

يغطي التقرير كافة فروع البنك التجاري الأردني والادارة العامة والدوائر التابعة لها في المملكة الأردنية الهاشمية.

التغذية الراجعة:

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

البريد الإلكتروني: jcb@jcbank.com.jo 

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

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

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



كلمة رئيس مجلس الإدارة



ميشيل الصايغ

رئيس مجلس الإدارة

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

لقد وصلنا سعينا الحيث خلال عام 2024 لتعزيز استراتيجية نمو 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 تقديرني وشكري العميقين لكل من ساهم في تعزيز ودعم توجهات البنك في مسيرته نحو التنمية المستدامة وممارسة مسؤوليته المجتمعية، من عملاء وإدارة ومستثمرين وموظفي وكافة الشركاء وأصحاب المصلحة فيه. أملأ أن يكون ما يقدمه البنك – وإن كان جزءاً يسيراً – يساهمن في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على مستوى المجتمع كل في سبيل ازدهاره وتطوره. وهو ما يحتم علينا المضي قدماً وبخطوات راسخة في هذا التوجّه، والتعامل مع القضايا المتعلقة به بكل اهتمام، مع الحرص على دوامها واستمرارها. وأن تتطاير كافة الجهود من أفراد ومؤسسات وحكومات لبلوغ هذا المسعى، وصولاً لتحقيق غد أفضل للفرد والمجتمع.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ميشيل الصايغ

رئيس مجلس الإدارة

السادة الزملاء وأصحاب المصلحة والشركاء الأعزاء:

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

إدراكًا 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 وتقعاتها، والتي جاءت متوافقة مع وجهة نظر البنك ورؤيته فيما يتعلق بالقضايا البيئية والاجتماعية وال الحكومية، والتي جاءت أيضًا متوافقة مع أهداف الاستدامة المحلية والعالمية.

وفي هذا السياق، يلتزم البنك بتطبيق معايير الحكومة والامتثال في جميع فروعه وإداراته، وذلك بهدف الحفاظ على مصالح المساهمين، والعملاء، والموظفين وكافة الأطراف المعنوية الأخرى، فنحن نعمل دومًا على مراجعة وتحسين أطر مبادئ الحكومة لدينا لضمان تماشيتها مع أفضل الممارسات الدولية والمحليّة.

وأطلاقاً 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 تواجد في أغلب محافظات وطننا الحبيب، مع التركيز على نشر ثقافة الشفافية 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، ونحترم 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.

وكل جزء 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 سعينا 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%**، بالإضافة على إعادة تدوير **10.5** طن من الورق المستهلك لدى البنك.

3 نبذة عن البنك التجاري الأردني

تأسس البنك التجاري الأردني عام 1977 باسم «بنك الأردن والخليج»، ومع مرور الوقت تمكّن البنك من تطوير أعماله ليحقق مكانة مرموقّة في القطاع المصرفي في المملكة الأردنية الهاشمية، وفي العام 2004 تمت إعادة هيكلة البنك تحت اسم «البنك التجاري الأردني» ليتناسب مع هويتنا المصرفيّة، وسعينا المستمر لتقديم المنفعة لكافة الشركاء، مع تميّزنا بقدرتنا على التكيف مع التطورات والتغيرات المستمرة في القطاع المصرفي، وتقديم الحلول والخدمات المبتكرة التي تلبي مختلف احتياجات عملائنا. ينصب تركيزنا الأساسيّ في بنك على تقديم حلول مالية متخصصة وأسعار تنافسية، إضافةً لتقديم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفيّة الشاملة والمتكاملة المصممة لتلبية مختلف المتطلبات الماليّة للعملاء في كافة القطاعات بجودة عالية وأسعار منافسة، مما يدفعنا إلى تطوير خدماتنا ومنتجاتنا بشكل مستمر.

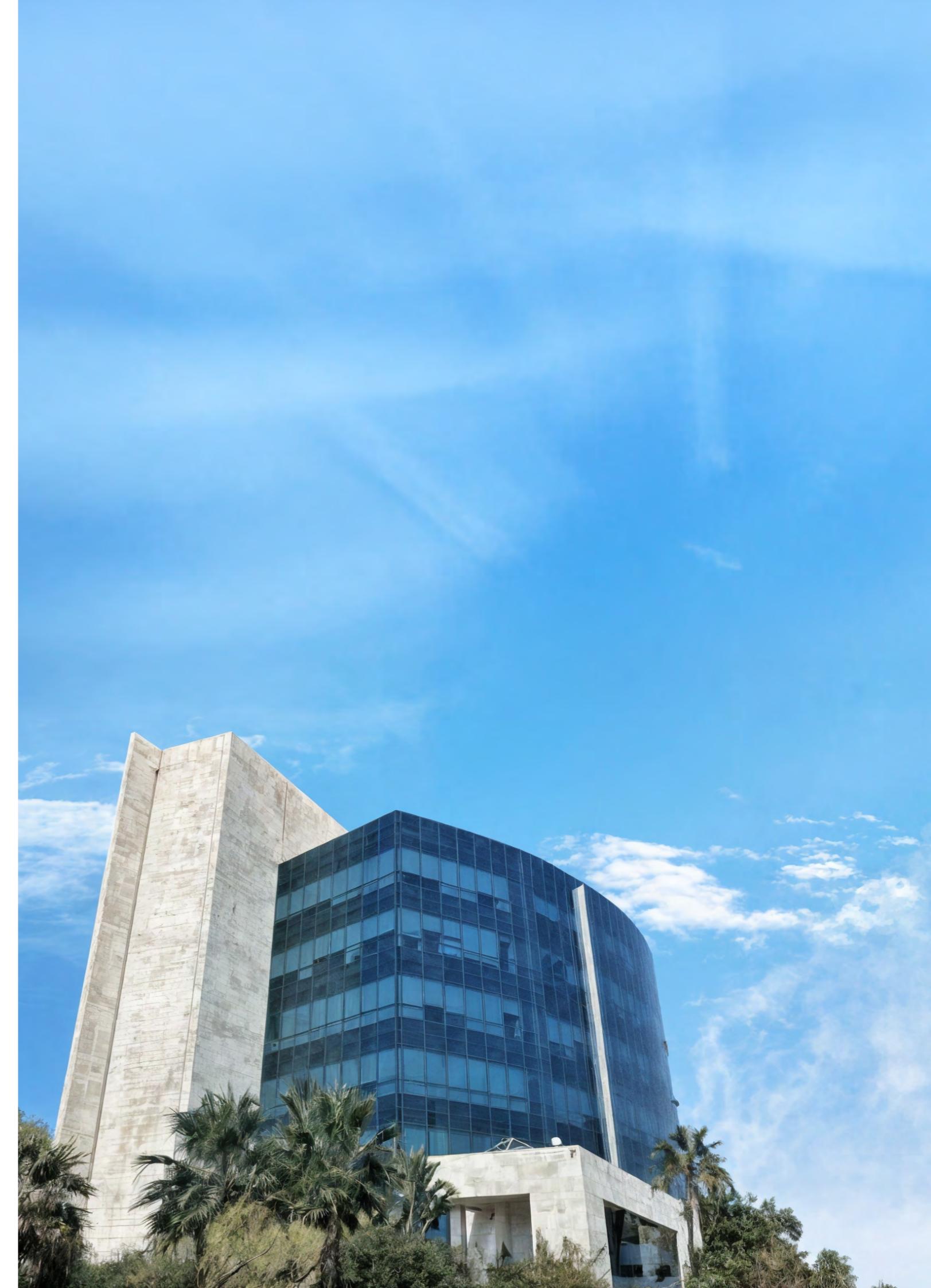
وادرناً لأهميّة الدور المتنامي لتقنيولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المصرفيّة، عمل البنك على تعزيز استثماراته في البنية التحتية الرقميّة، وقام باتّساع مجموّعة من الخدمات الرقميّة أبرزها، تطبيق «تجاري موبايل»، وهو تطبيق للهاتف المحمول يتم تحميله مجاناً، يتميز بسهولة الاستخدام وينتّج للعملاء إتمام مجموّعة واسعة من المعاملات المصرفيّة، كالاستفسار عن الرصيد، وإجراء التحويلات الماليّة، ودفع الفواتير، مع سعي البنك المستمر لإجراء تحسينات على التطبيق ليشمل المزيد من الخدمات المصرفيّة، والميزات الحصريّة.

وبهدف زيادة إمكانية وصول العملاء للخدمات الماليّة والتسهيل عليهم، قام البنك بتركيب مجموعة كبيرة من أحافير الصراف الآليّة الخارجيّة عدا عن الصرافات الاليّة المتواجدة في الفروع، وتشمل حاليّاً 43 موقعًا موزعة على مختلف أنحاء المملكة، وذلك لتلبية الطلب المتزايد على الخدمات المصرفيّة الذاتيّة. وعلاوة على ذلك، توجّه البنك إلى زيادة عدد فروع «تجاري أكسبرس» لتصبح 10 فروع، وتتيح هذه الفروع للعملاء سهولة وسرعة الوصول للخدمات المصرفيّة.

وبالإضافة لدوره الاقتصادي كعنصر مهم وفاعل في القطاع المصرفي، يلتزم البنك بمارسة مسؤوليّته المجتمعية، ويتجسد ذلك في رعاية مختلف الفعاليّات والمبادرات والأنشطة الاجتماعيّة، وتشمل برامج الرعاية، المؤسّسات التعليميّة والاجتماعيّة والمؤتمرات والندوات ومتّلّف المناسبات الثقافيّة والاقتصاديّة، حيث يسعي البنك لإحداث تأثير دائم ويجابي في المجتمع بمختلف فئاته وعلى وجه الخصوص الفئات الأقلّ حظاً وتمكينها على المدى الطويل.

العضويات

عضويات البنك من المنظمات والاتحادات رفيعة المستوى.



رحلة البنك في الاستدامة:

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

رؤيتنا

نطلع إلى تطوير البنك التحاري الأردني ليكون بنكنا ممثلاً في خدماته بما يجعله من أبرز البنوك في تلبية حاجات العملاء من المنتجات والخدمات المصرفية المتقدمة، 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 متقدمة وشبكات توزيع فعالة، مع التزامنا بتحقيق العوائد لشركائنا المتعاملين مع البنك وكذلك المساهمين والعملاء فيه.



- 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.



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

قيمنا

2007

- تقديم مجموعة من المنتجات المالية المبتكرة، بما في ذلك برنامج الودائع الذهبية وقروض الوقود والقروض الطبية (برنامج الصحة لجميع).

2005

- إطلاق حساب المدخرات التعليمية، وبرنامج حماية دخل الأسرة، والخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة.

2004

- إعادة هيكلة البنك بنك الأردن والخليج وإطلاقه بحلته الجديدة تحت مسمى «البنك التجاري الأردني».

2011

- إمكانية تسديد دفعات الضمان الاجتماعي والضرائب، وتحويل رواتب المؤسسات من خلال الخدمات المصرفية الرقمية.

2009

- الحصول على الجائزة الذهبية لأفضل موقع إلكتروني لفئة الشركات والأعمال التجارية.

2008

- التشغيل الالي لإدارة الموارد البشرية، وحساب كفاية رأس المال، ورصد الائتمان بهدف رفع كفاءة عمليات البنك.

2017

- إطلاق برنامج صوت العميل لقياس رضا العميل .Voice of Customer
- إضافة تقنية الدفع غير التلامسية عبر البطاقات.

2016

- تشكيل لجنة الصحة والسلامة المهنية.

2014

- إطلاق تطبيق «تجاري موبايل» والذي يتيح الدفع السريع الآمن عبر الأجهزة المحمولة.
- الحصول على شهادة دولية لمعايير أمن المعلومات (PCI – DSS) .

2020

- تقديم قروض تجاري سندي لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة استجابةً لأزمة كوفيد-19.
- إطلاق خدمة الدفع من خلال استحداث تطبيق Tejari Pay، والذي يمكن العملاء من إجراء عمليات الدفع من خلال الهواتف المحمولة.
- تنفيذ المرحلة الأولى من مشروع الطاقة المتعددة، وبداية الاستفادة من الطاقة التي يتم تزويدها لتغطية احتياجات مبني الإدارة.

2019

- افتتاح أول فرع «تجاري إكسبرس».

2018

- عقد شراكة مع مؤسسة الأميرة عالية لإعادة تدوير الورق.

2023

- إعداد واصدار أول تقرير استدامة للبنك عن العام 2022، واظهر التقرير مدى التزام وسعى البنك لتحقيق العديد من اهداف التنمية المستدامة.

2022

- تأسيس دائرة المطلوبات وإدارة النقد Cash Management and Liabilities

2021

- إطلاق مبادرة "Go Green" والتي تتيح للعملاء استخدام أجهزة صراف آلي بدون إتصالات مطبوعة عنصر الصركات.
- إطلاق خدمة إرسال الصواليات الفورية المجانية "CLIQ"

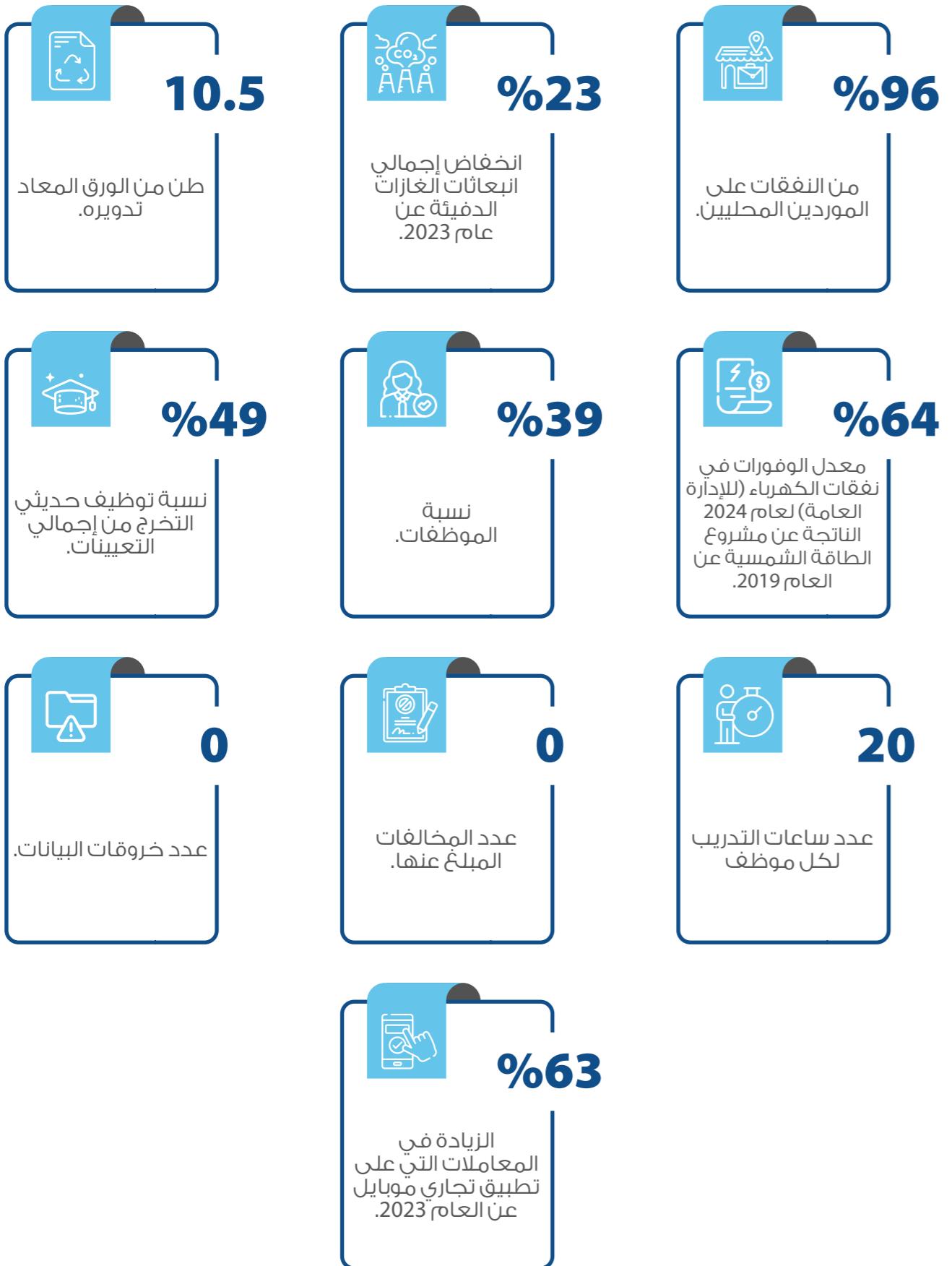
2024

- إطلاق نظام الاتصال التلقائي.
- تتم افتتاح فرعين: فرع سحاب وفرع المركز الأردني للتصميم والتطوير (جوجي) ليصبح عدداً فرعياً في جميع أنحاء المملكة.

3.2 الانتشار والتوزع الجغرافي

3.3 أبرز الإنجازات لعام 2024

إنجازاتنا في مجال الاستدامة:



تركز استراتيجية البنك على تواجده في مختلف مناطق المملكة، وشمول أكبر شريحة من الأفراد بخدماته المصرفية (أفراد المجتمع من غير العملاء إضافة لعملائه)، سواء الغئات المستهدفة المتواجدة في المناطق ذات النشاط العماني والتجاري، أو وصول خدماته للفئات التي تحتاج لخدمات مصرفية مع صعوبة وصولها إليها، وذلك من خلال التواجد في المناطق المستهدفة مراكز النشاط السكاني والتجاري. وتوافقاً مع هذه الاستراتيجية استمر البنك بخطته لانتشار والتفرع في المناطق المستهدفة وحسب أولوية وأهمية كل منطقة، مع التركيز على الانتشار عبر «فروع أكسبرس» والتي تتيح تقديم خدمات مصرفية للفئات المستهدفة من العملاء ضمن أوقات عمل مزنة. ومع استمرار خطة الانتشار والتفرع للبنك كانت رؤية وتجهيزات البنك ورغبته بعكس صورة عصرية عن فروعه، ورغبته بخدمة العملاء بجودة عالية، تعكس على تصميم الفروع المفتتحة وصورتها العصرية، مع الأخذ بعين الاعتبار مدى توافق هذه الفروع مع رؤيتها في الاستدامة، ومدى دعمها القضية الاستدامة بيئياً ومجتمعياً، وهي من الأمور التي يمكن ملاحظتها من خلال تبع ممارساتها والتي تشمل تنوع وتفعيل قنوات تقديم خدماتها المصرفية، والتركيز وتحت العماء على استخدام القنوات الالكترونية والمنصات الرقمية.

وإضافة إلى استراتيجية التواجد من خلال افتتاح فروع جديدة، كانت خطط البنك تتضمن تحديث الفروع القائمة لعكس صورة موحدة عن كافة فروعه، عدا عن قيام البنك بتغيير أماكن تواجد بعض الفروع لتكون أقرب إلى أماكن تركز العماء، وتكون مزودة بكافة وسائل خدمة العملاء تقديم الخدمات المصرفية لهم بسهولة ويسر وبجودة عالية. ومع خطة انتشار البنك وتوسيع شبكة فروع وتحديثها، كانت خطة البنك تسير وبشكل متوازي مع توسيع شبكة صرافاته الآلية، وخاصة في الأماكن التي لا يوجد فيها فروع للبنك، أو في الأماكن التي تفتقر إلى وجود خدمات مصرفية بشكل عاً.

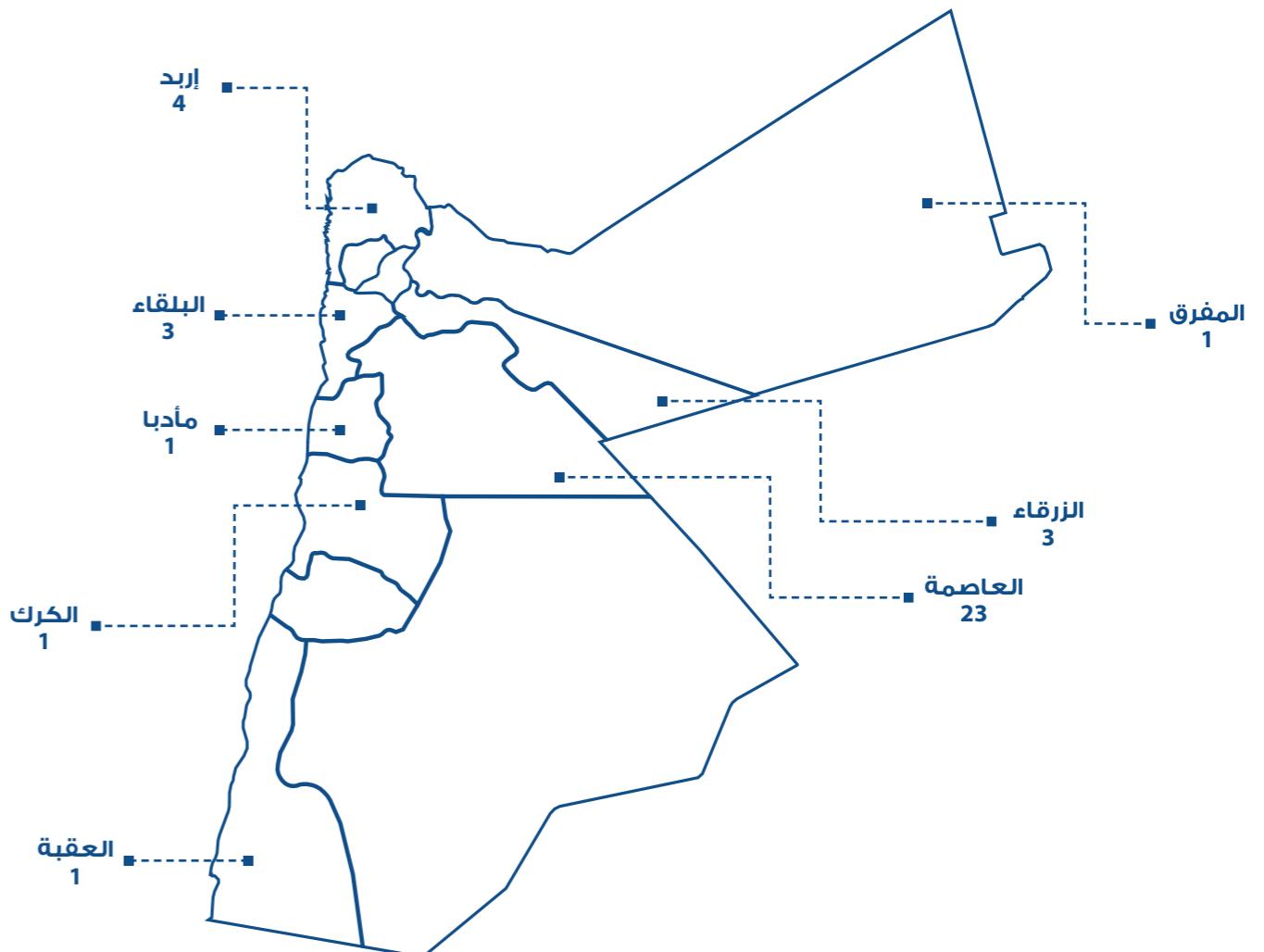
أبرز ما حققه البنك في مجال الانتشار والتوزع مع نهاية العام 2024:

- **فروع:** عدد فروع البنك منها **10** فروع أكسبرس (%27 من الفروع).

- **صراف آلي:** من ضمنها أجهزة الصراف الآلي الاتلامسية، والشاشات التي تعمل باللمس، والأجهزة التي تتيح إجراء العمليات من السيارة **DRIVE THRU**.

- **موظفي:** إجمالي عدد الموظفين، منهم **201** موظفي فروع (%28.3).

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



نهج الاستدامة في البنك التجاري الأردني

4

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

إن التزامنا بالتنمية المستدامة ودمجها في مختلف الأعمال والأنشطة ينبع من إيماننا العميق بأهمية تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتأثيرها الإيجابي على رفاهية الأفراد والمجتمعات، وحماية البيئة وضمان استدامة البيئية والاجتماعية والحكومة. نعتمد في ذلك على ثلاثة محاور رئيسية: الاستدامة البيئية والاجتماعية والحكومة.

ومن أبرز ما تضمنه نهجنا تجاه الاستدامة ما يلي:

- تحقيق متطلبات وأهداف الاستدامة البيئية والاجتماعية في ممارسة الأعمال وتنفيذ المشاريع، مع التركيز على مخاطر تغير المناخ واجراءات الحد منها.
 - توفير التمويل المسؤول للموجه إلى معالجة القضايا البيئية والاجتماعية.
 - تعزيز الشمول المالي، وتمكين وصول خدماتنا المالية لعملياتنا ولمختلف فئات المجتمع.
 - تمكين الموظفين، وترسيخ مبدأ التنوع والشمول في بيئة العمل، وتعزيز الاستثمار في الموارد البشرية.
 - دمج الاستدامة في إطار الحكومة الخاصة بالبنك، بما يمكن البنك من إدارة المخاطر والتعامل مع الفرص التي لها علاقة بالقضايا البيئية والاجتماعية والحكومة بشكل فعال.
 - تشجيع الابتكار وتعزيز استخدام التكنولوجيا والتحول الرقمي، وإبراز دورها في المساهمة في تحقيق أهداف 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 وفهم وجهات نظرهم وتوجهاتهم، والتي تشكل جزءاً أساسياً من أهدافنا الاستراتيجية وعملياتنا التشغيلية. تشمل مجموعة أصحاب المصلحة العاملة، والمساهمين، والموظفيين، والمجتمع المحلي، والموردين. ويلتزم البنك بالاستماع لكل منهم، واحترام آرائهم، وأخذها بعين الاعتبار عند اتخاذ القرارات المتعلقة بهم.

النطاق	القيمة المباشرة المولدة والموزعة
القيمة المباشرة المولدة (الإيرادات)	102,951,601
إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة – التكاليف (شاملة ما يلي):	103,860,721
• التكاليف التشغيلية	91,233,900
• أجور ومتطلبات الموظفين	18,379,616
• مدفوعات لمقدمي رأس المال	16,398,624
• المدفوعات للحكومة	48,297,187
• الاستثمارات المجتمعية	7,660,244
القيمة الاقتصادية المولدة (الإيرادات) – (القيمة الاقتصادية المولدة) = خلق القيمة	498,229
القيمة الاقتصادية المولدة – (القيمة الاقتصادية الموزعة) = خلق القيمة	11,717,701
يؤمن البنك التجاري الأردني أن الربح لا يعني تحقيق أرباح لمساهمينا فحسب، بل يعني أيضاً تحقيق نتائج إيجابية لجميع أصحاب المصلحة لدينا بما في ذلك موظفينا وموردينا ومجتمعنا المحلي.	11,484,784
حصة أصحاب العلاقة من الدخل 2024	11,340,183
%10.1	7,004,775
%15.5	11,340,183
%21.6	7,004,775
%22.7	11,340,183
%30.1	11,340,183



4.2 موضوعاتنا الجوهرية

4.3 إعداد إطار الاستدامة

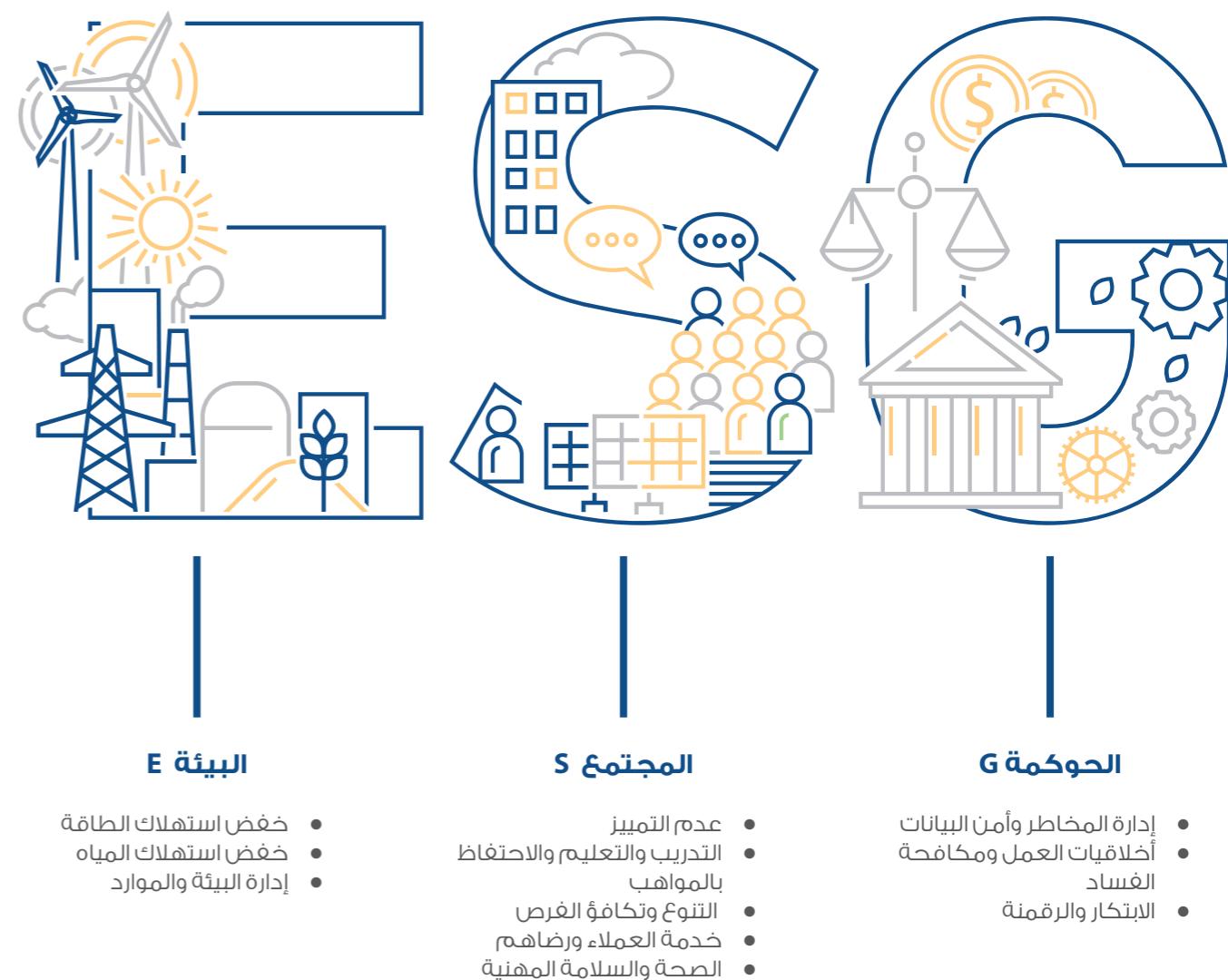
تمت صياغة إطار الاستدامة الذي يمثل أساساً ستند إليه رحلة البنك نحو التنمية المستدامة، باعتباره جزءاً أساسياً من نهج الاستدامة، وقد تم إعداده بناءً على نتائج التقييم الشامل للأهمية النسبية لقضايا الاستدامة، وبما يضمن التوافق مع أهداف البنك ومصالح أصحاب المصلحة، وتغيرات قضايا الاستدامة.

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 الموضوع جوهرى للاستدامة تمثل الركيزة الأساسية لنهج البنك في الاستدامة وحجر الأساس للمدخلات الاستراتيجية للبنك، كما ويعمل إطار عمل التقييم على مواهمة مبادرات البنك مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة لتكوين جميع مساهماته ذات مغزى ومحترف بها على الصعيد العالمي، مما يؤكد مدى التزام البنك بتحقيق الاستدامة، وإشراك أصحاب المصلحة في معالجة قضايا الاستدامة الملحة في عصرنا هذا.

تحديد وتعريف أهم موضوعات وقضايا الاستدامة الجوهرية، ومدى مواءتها 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 ذات الأهمية والتي نعتقد أن لها تأثيراً على البنك. بالإضافة إلى ذلك، تمت دراسة وضع الاستدامة في المملكة الأردنية، وتضمين الموضوعات ذات الصلة برؤية الأردن 2025 لضمان أن يكون تقييمنا قائماً على أساس محلية مناسبة. ولضمان التغطية الشاملة وتحديد الأولويات، تم إشراك أصحاب المصلحة (من موظفين، و مدربين، ومجلس إدارة، ومستثمرين، وعملاء، و موردين) في إنشاء قائمة الموضوعات ذات الأهمية، تحديد الموضوعات ذات الأهمية، حيث ساهمت وجهات نظرهم في تحديد أولويات الموضوعات الجوهرية ذات الصلة بأعمال البنك.



4.4 تمكين النمو المستدام من خلال القروض المتعدة

التمويل المسؤول:

يسعى البنك إلى 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 إلى وضع سوق التمويل المسؤول، وما صار يواجده من صعوبات خاصة في قدرة العملاء على السداد، القى المزيد من الاهتمام على التمويل المسؤول. ويهدف البنك من وراء التمويل المسؤول إلى عكس أثره الابيجابي على العملاء من خلال تحسين قدراته 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 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:

- تم ممارسة التمويل المسؤول في البنك من خلال تطبيق النهج التالي:
- تقديم الخدمات المالية مع إيلاء الرعاية للتسهيلات التي لها علاقة بالمحافظة على البيئة أو التي تحقق أهداف اجتماعية.
 - تحسين الوصول المالي للعملاء في مختلف أنحاء المملكة باستخدام مجموعة متنوعة من القنوات، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.
 - دراسة ومتابعة أوضاع المقرضين، وخاصة الأفراد وعملاء التمويل الأصغر، وتقديم التمويل المسؤول لهم (لا يزيد عن قرض عن قدرة العميل على السداد).
 - الالتزام بتعليمات وتجهيزات الجهات الرقابية وسياسة منح الائتمان فيما يتعلق بالتمويل المسؤول.



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 وقليل الاستهلاك للطاقة، وشراء المواد القابلة لإعادة التدوير، وترشيد الاستخدام للطاقة والموارد الطبيعية.
 - المشاركة في المبادرات البيئية: التي تساهمن 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 إلى أن هذه المخاطر على صحة وحياة الإنسان وعلى البيئة المحية به، وهناك فرص للتحفيز من هذه المخاطر من أهمها 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 وما يساهم في استقراره ونموه، مع سعينا إلى زيادة نمو محفظتنا لهذا القطاع في السنوات القادمة، بما يتماشى مع رؤية المملكة في زيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة.

كفاءة الطاقة والمبادرات البيئية

في مجال خفض انبعاثات الغازات الدفيئة، تم المضي قدماً في استكمال المراحل المتبقية من تنفيذ مشروع توليد الكهرباء من الطاقة الشمسية في البنك، حيث يتم تنفيذ المشروع على عدة مراحل (المراحل الأولى تضمنت مشروع توليد الكهرباء من الطاقة الشمسية لمبني الادارة العامة وتزويدها بها، وتم الانتهاء من تنفيذ هذه المراحل 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.

النحو الثاني ينبع من المفهوم الذي يشير إلى الابدأ في تنفيذ المرحلة الثانية من المشروع والتي تخدم حزءاً من الفروع الموحدة في محافظة العاصمة ومن المواقع الابتدائية منه وتشغيله خلال عام 2025 وبنسبة تغطية قد تصل إلى (70 - 80)% من اجمالي استهلاك هذه الفروع من الطاقة.

وفي سياق استمرار مساعينا بقليل بضمنها الكربونية بما يتماشى مع الاستراتيجية الوطنية، قمنا بتنفيذ العديد من المبادرات التي تعزز من كفاءة الطاقة والتي من شأنها تخفيف انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن استهلاكنا للكهرباء، ومنها استخدام وحدات إضاءة LED في جميع فروعنا ومبانيها، حيث تقويم أنظمة الإضاءة التي يتم التحكم فيها بواسطة الخلايا الكهروضوئية على التوقيت، وأيضاً الاستفادة من الأضواء الطبيعية، إضافة إلى 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 + ونطاق 2) من 0.34 طن متري لكل موظف في العام 2023 إلى 0.25 طن متري لكل موظف في العام 2024.

القروض الصديقة للبيئة: مع قدر أكبر من الشفافية بشأن الاستدامة، تكتسب المسؤولية المجتمعية في البنك أهمية خاصة من خلال توسيع نطاق مبادرات الاستدامة في الآونة الأخيرة، واستجابة للحاجة المتزايدة للحلول المالية التي تماشى مع هذا التوجه، قام البنك بتوفير قروض لم تضمها لدعم المشاريع التي تسهم 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 الصغيرة والمتوسطة لما لها من أهمية في دعم جهود التنمية المستدامة، حيث يعتبر هذا القطاع من أكثر القطاعات تشوغلاً للأيدي العاملة، ويتركز جزء من اعماله هذا القطاع على المشاريع التنموية والتي تصب في صالح المجتمع، إضافة إلى أن هذه الشركات في بعض الحالات تحظى بدعم حكومي، ودعم هيئات محلية واقليمية مما يؤكد أهمية هذا القطاع، ومن ضمن هذه القطاعات التي تحظى بالدعم: قطاع التكنولوجيا والطاقة المتجددة، وقطاع الزراعة وغيرها.

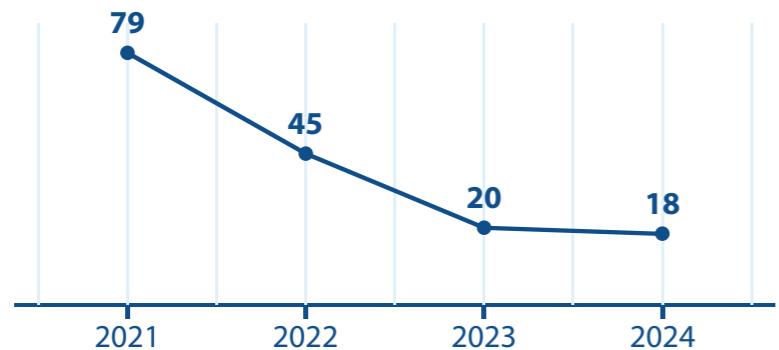
البند	البيان	2022	2023	2024
محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة الممنوحة	دينار أردني	24,523,220	21,226,427	32,361,000
عدد قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة الممنوحة	عدد	60	54	199

قروض الشركات الناشئة: غالباً ما تواجه الشركات الناشئة تحديات تتعلق بالتمويل، لاسيما في مراحل إنشائها الأولى، ولذلك يقوم البنك بتوفير الدعم المالي اللازم لدعم هذه الشركات والمساهمة في نمو أعمالها وتطوّرها من خلال منح قروض مصممة خصيصاً لدعم 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

بيانات الانبعاثات:

جهود تقليل النفايات
شهدت السنوات 2023 و 2024 انخفاضاً كبيراً 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 طناً في عام 2023 و 18 طناً في عام 2024 مقارنة بـ 45 طناً في عام 2022.



1- إعادة تدوير النفايات الورقية

ضمن التزامنا بالمارسات المستدامة، يشارك البنك في مبادرة «البصمات الخضراء» بالشراكة مع مؤسسة الأميرة عالية ووزارة التربية والتعليم، تهدف هذه المبادرة إلى 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 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 الورق المعداد تدويره لدعم مؤسسات في قطاع التعليم).



2- إعادة تدوير الأثاث والأجهزة

نفذ البنك مبادرة لإعادة تدوير واستخدام الأثاث والأجهزة والمعدات، والتي تم من خلالها إعادة تدوير 5 طن من الأثاث 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	النفايات المعداد تدويرها (طن)				
إجمالي وزن النفايات المعداد تدويرها	0.5	1	3	1.3	6.429

3- الحد من النفايات الإلكترونية

بالشراكة مع مركز طلال أبو غزالة، يقوم البنك في برنامج «إعادة تأهيل الحاسوب» بالحد من النفايات الإلكترونية، وتحديث هذه المبادرة جمع الأجهزة الإلكترونية التالفة، وتحديثها أو استخدام قطع غيارها لصلاح الأجهزة الأخرى. ومن خلال هذه الشراكة، يتم الحد من النفايات الإلكترونية، والاستفادة من الأجهزة الإلكترونية قبل التخلص منها، إضافة إلى أثرها على قطاع التعليم كون الأجهزة التي يتم إصلاحها تذهب مباشرة إلى هذا القطاع.

4- مبادرة Go Green

تضمنت رحلتنا لتحقيق الاستدامة خطوة صغيرة، ولكنها مؤثرة، وهي إتاحة استخدام أجهزة الصرف الآلي من غير إيصالات ورقية، حيث يتم إرسال رسائل نصية قصيرة للعملاء عند القيام بأي عملية أو حركة عبر هذه الأجهزة بدلاً من إيصالات 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.

الوحدة	2024	2023	2022	2021
مكافحة CO_2 (بالطن المترى)	59.70	57.66	77.93	86.23
مكافحة CO_2 (بالطن المترى)	69.66	110.2	254.3	187.6
مكافحة CO_2 (بالطن المترى)	0.25	0.34	0.69	0.57

* إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 1.
** إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 2.

وإضافة إلى 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 تطبيق نظام الطاقة الشمسية عن العام 2019 وكمالي:

معدل الوفورات في نفقات الكهرباء الناتجة عن مشروع الطاقة الشمسية عن العام 2019	كلفة الكهرباء / الإدارة العامة
%64 -	678,597 دينار

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

5.3 إدارة المياه والنفايات

استهلاك المياه

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

قام البنك بتنفيذ العديد من الإجراءات لضمان الإدارة السليمة للمياه، حيث تؤدي الجهات المعنية في البنك دوراً حيوياً في مراقبة استهلاك المياه من قبل إدارة البنك والفروع عن كثب، وفي حالة زيادة الاستهلاك، يقوم قسم الهندسة بفحص الموقع على الفور وإصلاح أي عيوب (مثلاً التسربات المحتملة) للحفاظ على المياه وتجنب تسربها. وعلاوة على ذلك، يتم أخذ التدابير الازمة من حيث صيانة شبكات تغذية المياه، للحفاظ على نظافة إمدادات المياه في جميع مباني البنك.

مزايا ومتانة 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 مكافآت شاملة بعد إجراء دراسات مقارنة سنوية للرواتب والمزايا المقدمة من الجهات المماثلة في القطاع المصرفي، تتكون إضافة إلى الراتب الأساسي من بدلات حواجز ومكافآت قائمة على الأداء، بما يساعدهم برفع مستوى الإنتاجية والكفاءة التشغيلية وتعزيز قدرة البنك التنافسية في مجال التعيين والاستقطاب والمحافظة على الكفاءات الحالية وتحفيز معدلات الدوران.

كما يوفر البنك أيضاً مزايا شاملة تعزز الأمان المالي لجميع الموظفين وعائلاتهم، والتي تشمل: قروض مدعومة بفائدة تفضيلية لتسهيل تحقيق أهدافهم المالية. بالإضافة إلى ذلك، تشمل مزايا التأمين الصحي الشامل والتأمين على الحياة لتوفير الأمان والراحة النفسية للموظفين وعائلاتهم، كما يدعم صندوق التكافل الاجتماعي موظفينا في الأوقات الصعبة ويوفر دعماً مالياً 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 تميز 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 وتسهيل للموظفين وتعزيز التفاعل مع العملاء، تم تبني عدة إجراءات هامة. من أبرز هذه الإجراءات، تطبيق نظام ساعات العمل المرنة التي تم تصميمها لتتناسب 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 تزامن أوقات عملهم مع أوقات عمل البنك 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 استجابة لجائحة كورونا وضرورة التباعد الاجتماعي. رغم أن الاعتماد على هذا النظام قد انخفض حالياً، إلا أنه لا يزال يستخدم 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 لحفظهم على سلامتهم من أي أمراض مهنية أو إصابات عمل قد يتعرضون لها أثناء أدائهم واجباتهم والذي ينعكس إيجاباً على أدائهم الموظفين برفع كفاءتهم وتعزيز إنتاجيتهم، بالإضافة إلى الحفاظ على ممتلكات البنك من الأخطار وعليه فقد تم تحديد المخاطر في بيئة البنك وتقيمها ووضع إجراءات عمل لمعالجتها، وقد أثبتت الإدارة التنفيذية الاهتمام بتطبيق معايير السلامة والصحة المهنية في جميع منشآت البنك استجابة لقوانين وأنظمة الصادرة عن مؤسسة الضمان الاجتماعي وزارة العمل حيث تم توفير كافة الوسائل والآمكانيات لحفظهم على سلامتهم وصحة موظفيه في بيئة عمل آمنة خالية من الحوادث ومسبياتها. وتأكيداً لهذا الدور سعى البنك بتنبئي أفضل مستويات معايير السلامة والصحة المهنية والعمل على تطويرها خلال العام 2024 وكما يلي:

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

نخر في البنك التجاري الأردني بموظفيه الذين يمثلون القلب النابض لنجاحنا. لذا نسعى دائمًا للاستثمار في قدراته ومهاراتهم عبر توفير فرص تطوير مهني مستمر وبرامج تدريبية شاملة. كما نسعى جاهدين لخلق بيئة عمل متساوية وشاملة، حيث يمكن لكل فرد أن يزدهر ويفعل طموحاته. نؤمن بأن استقطاب أفضل الموهوب هو مفتاح قوتنا. كما نحرص على تقديم الدعم اللازم لتحقيق توازن مثالي بين الحياة المهنية والشخصية لموظفيها، 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 11 عضواً في مجلس الإدارة.
- 275 موظفة من أصل 710 موظفًا (39%)

	2024	2023	2022	2021	
اجمالى البنك	% 55	% 55	% 61	% 65	
الادارة العليا	% 41	% 43	% 45	% 45	
الادارة المركزية	% 82	% 78	% 79	% 96	
الموظفين	% 85	% 85	% 84	% 88	

التواصل بين الإدارة والموظفين

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

- عقد اجتماعات دورية (بين الموظفين وإدارتهم) باعتبارها فرصة للموظفين للتحديث 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.
- إجراء استطلاع آراء الموظفين حول عدد من المعايير والخدمات المختلفة، ومن الأمثلة عليها التأمين الصحي، وأداء الجهات الطيبة، ومقترنات هدايا الموظفين وغيرها. هذا الإجراء يتيح للموظفين تقديم المقترنات فيما يعرض عليهم من معايير وظيفية، 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 موافق الموظفين، والكافتيريا، واعتماد بعض الجهات الطيبة ذات السمعة الجيدة.

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 الجهد لتعزيز هذا النشاط، وإنشاء بيئة عمل متنوعة ومحفزة وشاملة تتمكن فيها الأفراد من إظهار قدراتهم ومكاناتهم المهنية.

ومع أن تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية من أهم وسائل التنمية الاجتماعية، وعدها عن أثرها الاجتماعي والصحي على الموظفين فأن لها أثر على الجانب الاقتصادي والمالي من خلال خفض الكلف المباشرة وغير المباشرة التي تنتج عن إصابات العمل والأمراض المهنية وتهديد الممتلكات. ودائماً ما يسعى البنك لإتباع الممارسات السلبية والسلامة المهنية على كافة موظفي البنك وعلى العملاء والزوار والعاملين وتقليل المخاطر المرتبطة به. وتطبق سياسة الصحة والسلامة المهنية على كافة موظفي البنك وعوائل موظفيه، والمقاولين ومقدمي الخدمات اللوجستية للبنك.

الوحدة	2021	2022	2023	2024
عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس	عدد	عدد	عدد	عدد
أنثى	29	22	21	33
ذكر	17	22	12	34
معدل العودة إلى العمل للموظفين الذين أخذوا إجازة الأمومة والأبوة حسب الجنس				
أنثى	% 100	% 100	% 100	% 100
ذكر	% 100	% 100	% 100	% 100
معدل الاحتفاظ بالموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس				
أنثى	% 85	% 100	% 100	% 100
ذكر	% 79	% 95	% 88	% 100

GRI 401 - 3
إجازة الولادة

6.2 بناء رأس المال البشري وتعزيز وتطوير الموظفين:

تعزيز تنمية الموارد البشرية

بهدف تحقيق مهمته ورسالته، اهتم البنك برأس المال البشري كونه أحد أهم الموارد فيه. حيث يقوم البنك بتعزيز وتنمية الموارد البشرية من خلال الاستثمار المستمر في رأس المال البشري وما يتواافق مع استراتيجيات الإدارة ومهامها. وتشمل هذه الجهود النظر إلى التغيرات في بيئة الأعمال للتواافق 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 الموضع 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 بموظفيه مستقطبين من القطاع المعرفي من ذوي الخبرة والكفاءة والاختصاص، ويتم عند اختيار الموظفين وتعيينهم، مع الحرص على عدم ممارسة أي نوع من التمييز أو التحيز على أي أساس 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 أسابيع، ويتم إعطائهم من قبل كادر متخصص من البنك، ويشير 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 لأداء العمل، وتنمية مهاراتهم في التواصل، والتدريب العملي على أداء الأعمال بعد التدريب النظري، وأيضاً لمعالجة أي نقاط ضعف لديهم وتجهيزهم للتوجيه المناسب.

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

نظام دعم التطوير الوظيفي

لمساعدة الموظفين الذين يستلمون وظائف ادارية جديدة، او يتم ترقيتهم الى مراتب ادارية اعلى على التقدم، وتمكينهم من اساتلامة وتنفيذ مهامهم بكل كفاءة، اعتمد البنك (عملية الاحلال الوظيفي، وبرنامج «management & succession planning for executive») والتي تساعده على تهيئة الموظفين لاستلام رتب ادارية واسترافية، 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 ترفيج 26 موظف الى رتب وظيفية اعلى.



الاهتمام بالجيل القادم من البناء 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 يبدين رغبتهن بالحصول على إجازة بدون راتب بعد إجازة الأمومة المنصوص عليها في القانون 70 يوماً) للتفرغ لرعاية أبناءهن لمدة تصل إلى عام كامل)، كذلك يتم تقديم إجازة أبوة قصيرة الأجل للأباء، بحيث يمكن للموظفين الالتحاق بدور تقديم بعض الدعم لرعاية أطفالهم المولودين حديثاً.

بالإضافة إلى ذلك، يقوم البنك بتوفير ميزات لرعاية الأطفال، إضافة إلى تهيئة بيئة العمل للموظفات اللواتي حصلن على إجازة حمل و/أو رعاية الطفل، بحيث يمكنهن العودة إلى العمل بسلامة.

تدريب الموارد البشرية

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

وهدف تدريب الموظفين في كل محطات العمل، يعمل البنك على توفير فرص تدريب متعددة لكافة الموظفين، بالإضافة إلى دعم برامج دورات الشهادات المهنية والاكاديمية وتقديم المنهج الدراسي لعدد من الموظفين، مع التنويع في طرق تقديم الدورات التدريبية والتحاق المشاركين بها، أو من خلال معاهد التدريب والجهات المختصة، وهناك التدريب الإلكتروني سواء عبر المنصة التدريبية الخاصة بالبنك «سلام»، أو من خلال معاهد تدريبية وجهات مختصة.

وتم تقديم الدورات التدريبية والشهادات المهنية على عدة مستويات ولمختلف الغايات:

الدورات التدريبية الوجهية:

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

الدورات عن بعد:

في هذا المجال، نوضح دورنا في إطار المسؤولية المجتمعية، ونستعرض شراكاتنا الفعالة، وعلاقتنا، ومبادراتنا الاستراتيجية التي تركز على عدة مجالات تتضمن التعليم والبيئة والتنمية المجتمعية. كما نلقي الضوء على دراسات الحالة التي تقدم تمثيلاً ملماوساً لأعمالنا ونتائجها الإيجابية. وإلى جانب عرض مشاريع المسؤولية المجتمعية المنجزة، فإننا نوضح التزاماتنا المستقبلية، ونؤكّد عزمنا على مواصلة مساهماتنا والارتفاع بدورنا كجهة مسؤولة اجتماعية. وندرك أن نجاحنا كبنك يرتبط ارتباطاً وثيقاً بازدهار المجتمعات التي نعمل فيها، وتعكس أنسنة المسؤولية المجتمعية هذا الارتك. هذا مع حرص البنك المشاركة في المبادرات التي تعزز التزامنا بالتغيير المجتمعي الإيجابي والتنمية المستدامة.

إطار عمل المسؤولية المجتمعية

تبعد 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.
- رفعوعي 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 الأنماط وإدارتها بفعالية بما يتوافق مع استراتيجيات البنك وأهدافه. ويلتزم به جميع موظفي دوائر البنك وأصحاب المصلحة المشاركين في هذه المبادرات المجتمعية.

ملخص بأعداد الفرنس التدريبية وعدد الدورات موضحة حسب الجهة التي تم عقد الدورات فيها للعام 2024 مقارنة بالعام 2023:

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

ساعات التدريب مقسمة حسب الجنس:

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

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

وتعزز المسؤولية المجتمعية التي يتبناها البنك تم التعاون مع جمعية البنوك بإعداد وتنفي **برنامج تجاري للتأهيل المصرفية** والذي يعد الأول من نوعه لتأهيل خريجي الجامعات للعمل في السوق المصرفية والذي لا يقتصر إقبالاً واسعاً من الخريجين، وقد انتهى بتعيين 20 موظف في فروع البنك المختلفة بعد تأهيلهم نظرياً وعملياً.

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

كما اتخذنا خطوات مهمة لتطوير وتأهيل المدارس في المناطق النائية بهدف خلق بيئة صحية آمنة للطلاب تتوافق مع العملية التعليمية، وتضمن هذه الخطوات إعادة تأهيل المراافق والغرف الصحفية، إضافة إلى ذلك إتاحة الفرص للطلاب للمشاركة والتعلم لبني جيله واعياً متعلماً ومجتمعاً يتميز بالوعي.

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 مساعدة لدورات المراكز 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 للإلهام بدل من كونها مجرد كيانات لجمع التبرعات.

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

7 التأثير المجتمعي

تعزيز المسؤولية المجتمعية

انطلاقاً من ارتباطنا القوي بالمجتمعات المحلية عبر المملكة، يلتزم البنك التجاري بدور فعال 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، نطمئن 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، وعلاقتنا، ومبادراتنا الاستراتيجية التي تركز على عدة مجالات تتضمن التعليم والبيئة والتنمية المجتمعية. كما نلقي الضوء على دراسات الحالة التي تقدم تمثيلاً ملماوساً لأعمالنا ونتائجها الإيجابية. وإلى جانب عرض مشاريع المسؤولية المجتمعية المنجزة، فإننا نوضح التزاماتنا المستقبلية، ونؤكّد عزمنا على مواصلة مساهماتنا والارتفاع بدورنا كجهة مسؤولة اجتماعية. وندرك أن نجاحنا كبنك يرتبط ارتباطاً وثيقاً بازدهار المجتمعات التي نعمل فيها، وتعكس أنسنة المسؤولية المجتمعية هذا الارتك. هذا مع حرص البنك المشاركة في المبادرات التي تعزز التزامنا بالتغيير المجتمعي الإيجابي والتنمية المستدامة.

إطار عمل المسؤولية المجتمعية

تبعد 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.
- رفعوعي 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 الأنماط وإدارتها بفعالية بما يتوافق مع استراتيجيات البنك وأهدافه. ويلتزم به جميع موظفي دوائر البنك وأصحاب المصلحة المشاركين في هذه المبادرات المجتمعية.

وتعزز المسؤولية المجتمعية التي يتبناها البنك تم التعاون مع جمعية البنوك بإعداد وتنفي **برنامج تجاري للتأهيل المصرفية** والذي يعد الأول من نوعه لتأهيل خريجي الجامعات للعمل في السوق المصرفية والذي لا يقتصر إقبالاً واسعاً من الخريجين، وقد انتهى بتعيين 20 موظف في فروع البنك المختلفة بعد تأهيلهم نظرياً وعملياً.

البراعات والمساهمات
في البنك التجاري الأردني، هناك اولوية للمسؤولية المجتمعية، لذا قدمنا مساهمات كبيرة في مختلف المبادرات، ومن بين هذه الحملات المتكررة لتوسيع الطرود الخيرية الرمضانية على المناطق النائية، لاسيما تلك التي تقع بعيداً عن المراكز الحضرية، ونضمن تقديم هذه المساعدة بأقصى قدر من الاحترام لكرامة الإنسان. ونهدف من خلال هذا الدعم المستمر، التأكيد على أهمية المساعدة المستدامة وتحفيز الشركات لدعم تلك المناطق.

كما اتخذنا خطوات مهمة لتطوير وتأهيل المدارس في المناطق النائية بهدف خلق بيئة صحية آمنة للطلاب تتوافق مع العملية التعليمية، وتضمن هذه الخطوات إعادة تأهيل المراافق والغرف الصحفية، إضافة إلى ذلك إتاحة الفرص للطلاب للمشاركة والتعلم لبني جيله واعياً متعلماً ومجتمعاً يتميز بالوعي.

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 مساعدة لدورات المراكز 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 للإلهام بدل من كونها مجرد كيانات لجمع التبرعات.

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

- دعم مرضى السرطان وبالتعاون مع مؤسسة حرير للتربية الاجتماعية من خلال بوت «حرير الأمل».



في البنك التجاري الأردني، مع بوت حرير الأمل لدعم مرضى السرطان

يوم الأربعاء 29-5-2024

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

بلغ حجم تبرعات البنك في مختلف المجالات خلال العام 2024 أكثر من 450 ألف دينار أردني.

توزيع تبرعات البنك حسب أهداف التنمية المستدامة



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 ايريس انترناشونال سبورت.

في إطار سعي البنك الدائم لتعزيز نهجه في التفاعل مع المجتمع المحلي وخدمته من خلال التعاون والشراكة مع مؤسساته المختلفة في العديد من المبادرات والفعاليات والممارسات المسؤولية، 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 ارتباطاً بقضايا الاستدامة، وعلى الفئات الأولى بالاهتمام والرعاية كالأطفال وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، إضافة إلى المبادرات والأنشطة التي تعزز مشاركة وتمكين المرأة.

من 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 مهاني» للموظفين في مبني الادارة العامة من خلال عيادة البنك «تجاري كلينك».
- المشاركة في حملة HOPE GIVE OCTOBER THIS في التعاون مع حملة دكان الخير.

البيئة وحفظ الموارد

- رعاية حملة مدرسة الأكاديمية الأردنية «نحو أردن أخضر ورقاءً 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 لتوسيع سلطاته الدستورية ويوم الجلوس على العرش، واحتفالاً بعيد الاستقلال (78).

- ### قطاع الترفيه
- إطلاق منافسة «وجيننا موهبتك» Tejari Talent لموظفي البنك التجاري لاستعراض مواهبهم وافكارهم الإبداعية في الترويج لمنتج حسابات «تجاري توفرى».
 - قدم البنك تذاكر مجانية لموظفي البنك وعائلاتهم لقضاء يوم ممتع في 6Yard 6 مشاهدة عروض «فوزي وموزي».
 - أقام البنك بوث في Santa Village Market «بمناسبة الأعياد المجيدة» وقدم تذاكر دخول مجانية لجميع الموظفين وعائلاتهم لتمضية وقت ممتع في الـ Santa Village Market «على مدار 3 أيام».



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

إمكانية الوصول المالي

محفظة منتجاتنا الشاملة

يلتزم البنك بتعزيز الشمول المالي باعتباره أولوية رئيسية في جدول اهتماماته، ويتحلى التزام البنك في تقديم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المصممة بعناية لتلبية الاحتياجات المتعددة للأفراد والشركات على حد سواء، مما يضمن إمكانية أي شخص للاستفادة من خدمات البنك المالية.

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

- التركيز على التقنيات والخدمات الرقمية: مما يتيح الوصول لأكبر شريحة من الأفراد والعملاء من خلال التطبيقات التي يقدمها البنك الكترونياً «تجاري موبايل» و«تجاري بي».
- فروع أكسبريس: تستهدف هذه الفروع على وجه الخصوص عملاء قطاع الأفراد، وتقدم خدماتها ضمن أوقات عمل مزنة وخارج أوقات الدوام الرسمي لمعظم العملاء، أيضاً تميز هذه الفروع بسهولة انشائها، وصغر حجمها وانخفاض نفقات التأسيس ونفقات التشغيل لها مقارنة مع الفروع التقليدية، مما يسمح للبنك بالتوسيع والانتشار في عدد من المناطق المستهدفة بشكل أسهل وأسرع من الفروع التقليدية، وخاصة عند عدم حاجة المنطقة لفروع شاملة.
- التوسيع الكبير في شبكة الصرافات الآلية: ويشمل هذا التوسيع العديد من المناطق، ويتم تضمين عدد كبير من الصرافات الآلية أغلب العمليات المالية التي يحتاجها العملاء، وذلك بهدف تمكين عملاءنا وعملاء البنك الأخرى من الوصول إلى الخدمات المالية التي يحتاجونها.

حلولنا المخصصة لتلبية الاحتياجات المتعددة

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

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

- تعزيز فرص نمو الأعمال للشركات الناشئة:** تم تصميم قرض متناقص لتعزيز المرونة والدعم المالي لمشاريع الشركات الناشئة المسجلة رسمياً، بحيث تستفيد الشركات الناشئة من عملية سداد قابلة للتنفيذ خلال مراحل نموها المبكرة.
- تعزيز تقديم الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم:** تم تصميم عروض قروض لتلبية المطلبات الخاصة للشركات الصغيرة والمتوسطة العاملة في القطاعات الاقتصادية المستهدفة للتواافق مع خطط النمو والأنشطة المالية.

- تمكين الأفراد في المجالات المتخصصة:** توفر برنامج قرض متناقص للمهنيين، كقروض الأطباء، بما يضمن سداده تدريجياً في ظل الظروف المالية الملائمة.
- تعزيز الاستقرار المالي للشركات التجارية:** يمثل القرض المتناقص مصدراً حيوياً للسيولة للشركات التجارية، مما يمكنها من إدارة عملياتها اليومية، والاستثمار في فرص النمو، والوفاء بالتزاماتها المالية بشكل فعال.

- الحفاظ على تدفق نقدi سليم:** توفر قرض دوار لتمويل وتعزيز مخزون العملاء ولغايات توفير السيولة لنشاط التجار، وذلك استناداً لحجم حركات البيع الإلكترونية للتجار.

منتجات وبرامج التمويل لدينا:

الفئة المستهدفة	تعريف المنتج	اسم المنتج
المشاريع الصناعية والزراعية (غير التقليدية)، والأعمال الحرافية، ومشاريع دعم الصناعة المحلية، ومشاريع تكنولوجيا المعلومات وقطاع السياحة والتعليم	قرض متناقص للمشاريع الصغيرة منذ مدة تتجاوز الثلاث سنوات	منتج المشاريع الصغيرة الناشئة
مشاريع تكنولوجيا المعلومات، والهندسة المعمارية والصناعة والتعليم، والسياحة والطاقة المتجددة	برامج تمويل القطاعات الاقتصادية المستهدفة	برامج تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسط
الخدمات الصناعية والتجارية والسيادية والصحية والعلمية والزراعية	قرض متناقص موجه للمؤسسات الفردية أو شركات التضامن أو ذات المسؤولية المحدودة والتي يتراوح عدد العمال فيها من (1-100) ولا تزيد اجمالي المبيعات وأو حجم الموجودات عن 3 مليون دينار	منتج "تجاري بيزنس"
جميع القطاعات التي تستخدم أجهزة MEPS لدفع الإلكتروني، باستثناء القطاعات المحددة التي تعتبرها دائرة الامثال غير مؤهلة	قرض دوار لتمويل المخزون على أساس حجم المبيعات الإلكترونية، مما يوفر السيولة لأنشطة التجارية	منتج تمويل سهولات العملاء على أجهزة نقاط التعبئة شركة MEPS



مارسات الشراء

يعتمد البنك بصورة جوهرية على الموردين المحليين بما يدعم النشاط الاقتصادي في المملكة وتوفر لدى البنك سلسلة توريد واسعة من الموردين المحليين بحيث يتم انتقاوهم بناء على خبرات البنك السابقة والتقييم الفني للموردين ودراسة وضع الشركة المالي والمهني ويتهم مشاركتهم سواء من خلال العطاءات أو الشراء المباشر الأمر الذي ينعكس إيجاباً على الصعيد الاجتماعي والبيئي وتجاوز نسبة الانفاق على الموردين المحليين في العام 2024 إلى 96%.

تعاملات البنك مع مزودي الخدمات والمنتجات للبنك:

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

9 الحوكمة المستدامة

9.1 إطار الحوكمة المؤسسية

يلزمه البنك التحاري بمعايير التحكم المؤسسي، والتي تتطلب أن تتم ادارة البنك بمؤسسيه وامتثال للقوانين والتشريعات الصادرة عن الجهات الرقابية، وكذلك تطبيق السياسات والتعليمات الصادرة عن مجلس الادارة والادارة التنفيذية. ويؤكد البنك التحاري في معرض التزامه بمعايير التحكم المؤسسي على هويته الخاصة، واستقلالية اعضاء مجلس الادارة، وعدم وجود تضارب في المصالح، ومقدمة مجلس الادارة على اختيار ادارة تنفيذية قادرة على ادارة شؤون البنك وفق افضل 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 ترسیخ 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 ومتكمال لقيادة المؤسسة وإدارتها والإشراف عليها، يحترم البيئة ويريدصالح العام، ويخلق قيمة للبنك، ويحافظ على استدامتها على المدى الطويل، مع ضرورة وجود توجيهه واسراف من الادارة العليا، والتزام واضح من الجميع.

تطلب الحوكمة المستدامة التعاون مع أصحاب المصلحة، مثل المساهمين والمسثمرات، 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 التحاري هو المرجعية التي تنظم تطبيق الحوكمة المؤسسية في البنك وتحديد مدى اشرافها عليه، وتسرى احكام هذا الدليل على كافة فروع وادارات البنك في الاردن.

نهج الحوكمة المستدامة:

تطبق الحوكمة يتطلب إدارة فعالة وشفافية، 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 والتشريعية بشكل شفاف وواضح تمكّن اصحاب المصلحة من تقييم وضع واداء البنك.
- وجود هيكل 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 وإدارة المخاطر، والحفاظ على استدامة البنك.
- الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات المالية المعمول بها، وتطبيق معايير السلوك المهني والأخلاقي.

شراكات استراتيجية من أجل زيادة فرص تقديم الخدمات المالية:
سعياً منا لتعزيز الشمول المالي، أقمنا شراكات استراتيجية مع العديد من الهيئات الحكومية والمؤسسات المملوكة لعدد من البرامج التمويل، والمعروفة محلياً وعلى مستوى العالم، ويمثل تعاؤتنا وشراكاتنا أمراً محورياً في مهمتنا لتوسيع نطاق حلولنا المالية، وزيادة رأس المال للجهات طالبة التمويل، لاسيما الفئات التي نفتقر للخدمات المالية أو غير المتمكنة من الوصول إليها. ومن خلال هذه الشراكات، يمكن البنك من تقديم خيارات تمويل إضافية، من قروض وتسهيلات وغيرها من أشكال التمويل. إن شراكاتنا هذه لا تقتصر على تقديم منتجاتنا فحسب، بل تمكّنا أيضاً من الوصول إلى شرائح أوسع من افراد المجتمع ودعهم، مما يدعم دورنا في تعزيز الشمول المالي، وتحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي على مستوى المجتمع.

ومن أبرز الشركات والتعاون بين البنك والهيئات والممولة:

- 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 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 4.5%.
البنك الدولي للإنشاء والتعمير	إقراض البنك سقف قدره 2 مليون دينار أردني.	الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وأو الأفراد أو المؤسسات الفردية التي تمتلك مشاريع إنتاجية ومن ينطبق عليهم تعريف الشركات متناهية الصغر أو الصغيرة أو المتوسطة: - 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	الأفراد والمزارعون والنساء الريفيات ضمن الفئات المستهدفة للشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة: - سعر الإقراض للبنوك: 6 أشهر + هامش متغير (LIBOR/ لندن) بناء على سعر الإقراض بين البنك - لندن/ بـ 8.5-8% - معدل الإقراض للعملاء 8%
البنك الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد)	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 power Euro: 6 أشهر + هامش ثابت) 0.2% + 1.25% قسط اسحقاق 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 إلى المشاريع الإنتاجية)	القطاعات المدرة للدخل وتساهم في خلق فرص العمل: - معدل إقراض البنك 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 ثمانى لجان رئيسية** ذات تخصصات وصلاحيات متنوعة تساعده في اداء مهامها وعلى اسس من الشفافية والاستقلالية والكفاءة.

9.2 الامتثال

اطر تعزيز الامتثال:

كبنك نعتمد في اعمالنا وقبل كل شيء على العاملاء، ويضع بنا 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 غسل 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 ارتکاب جرائم مالية، او استخدامها في ممارسات مالية خاطئة مثل استخدام الحسابات المصرفية لتلقي الأموال الناتجة عن الاحتيال، او 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 احد 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.

البلاغ عن المخالفات

هناك خط تواصل في البنك يمكن الموظفين من البلاغ عن اي مخالفات سواء عبر الهاتف، او البريد العادي، او البريد الإلكتروني، او اي وسيلة تواصل.
عندما يقوم الموظف بالإبلاغ عن مخالفة من خلال قنوات التبليغ الخاصة او من خلال المسؤول المباشر، ينجز على مقربة وتوافق 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 عندها، والتعامل بسرية مع المبلغ وعدم التعريف عنه، وهذا بهدف تعزيز ثقة الموظفين بالبنك وشعورهم بالامان 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 ومشاركة 1308 موظف (مكرر).

اسم المنتج	تعريف المنتج
لجنة إدارة المخاطر	الموافقة على هيكل ادارة المخاطر التنظيمي، والمكافحة على السياقات والتعليمات التي تحكم عمل الدائرة، وتحديد ابرز المخاطر التي يتعرض البنك وتقديرها، وتحديد مستوى المخاطر المقبولة، وتقديم كفاءة الادارة الضبط والرقابة الداخلية، ومراجعة كافة تقارير لجنة المخاطر واتخاذ الاجراءات المناسبة بشأنها.
لجنة الامتثال	الوصية لمجلس 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	الوصية لمجلس الادارة بخصوص ترشيح / تعيين / انهاء خدمات / تحديد اتعاب مدققي الحسابات والتأكد من استيفائه لشروط الجهات الرقابية في الأردن (الشروط المطلوبة في تعليمات هيئة الأوراق المالية وتعليمات البنك المركزي الأردني وای تشریعات أخرى ذات علاقة، وتقديم أداء المدقق العام وتحديد مكافأته و بما ينسجم مع سياسة تقييم الأداء المعتمد من مجلس الادارة، ومراجعة القضايا المحاسبية ذات الأثر الجوهري على البيانات المالية البنك، وابداء الرأي بشأن اي مسألة تعارض عليها من قبل مجلس الادارة، واقرار خطة التدقيق، والرد على اي ملاحظات او تعديلات بخصوصها او بخصوص عملية التدقيق من الجهات ذات العلاقة).
لجنة الحكومة المؤسسية	مراجعة دليل الحكومة المؤسسية، والتأكد من الالتزام بتطبيق ما ورد فيه، واعداد تقرير الحكومة المؤسسية، ومتابعة ملاحظات هيئة الاوراق المالية فيما يتعلق بتطبيق معايير الحكومة في البنك.
لجنة التخطيط الاستراتيجي	تحديد المقتضيات والتوجهات الاستراتيجية والتوصية للجهاز بخصوصها، والبلاغ المدير العام بالتوجهات والخطط والقرارات الاستراتيجية لين وضعها وتقعها ورفعها ورفعها لمجلس الادارة والتوصية باعتمادها، اضافة الى مراجعة خطط العمل السنوية ومقارنه الانجازات بالاهداف للخطط التشغيلية والموازنة التقديريه.
لجنة الترشيحات والمكافآت	تحديد الاعضاء المؤهلين للانضمام الى عضوية مجلس الادارة، وتقديم ادائه، وتحديد المكافآت والمهرات الملائمة لانضمام الاعضاء لمجلس، والتأكد من استقلاليتهم ومن عدم وجود تضارب في المصالح، والتأكد من وجود سياسات واضحة لتحديد اعضاء مجلس الادارة وكبار المدراء التنفيذيين، وتحديد المعايير الخاصة بها متناسبة تحديد شكلها، ومهدي امكانية تأجيل دفع نسبة منها، ايضا تحديد معايير تقييم الاداء للموظفين، ووضع سياسة واضحة بمنحة المكافآت والمزايا لهم، وتحديد احتياجات البنك من الكفاءات الوظيفية، ووضع خطط للحلول الوظيفية والحفاظ على الكفاءات الموجودة.
لجنة التسهيلات	مسؤولية عن اتخاذ القرارات المتعلقة بمنح القروض والتسهيلات المالية للعملاء، تدرس اللجنة طلبات القروض وتقرر الموافقة عليها او رفضها، تحديد اللجنة الشروط التي يجب على العميل الالتزام بها عند الحصول على القرض، مثل المبلغ، والفتره، وسعر الفائده، إذا حدث تغير في ظروف العميل أو البنك، يمكن للجنة تعديل شروط القرض، ترفع اللجنة تقارير دورية إلى مجلس الادارة حول القرارات التي اتخاذتها، 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 حاكمة تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني	تحقيق أهداف البنك الاستراتيجية من خلال إدارة وتطوير تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال وآمن، تقليل المخاطر المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وحماية الأصول الرقمية، متابعة معايير الأداء وتحسين كفاءة استخدام الموارد، وضع وتطبيق أطر عمل للحكومة 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 الحكومة المؤسسية يرجى الرجوع الى دليل الحكومة المؤسسية في التقرير السنوي 2024

ميثاق السلوك المهني وآخلاقيات العمل:

يحكم «ميثاق السلوك المهني وآخلاقيات العمل» في البنك التجاري ممارسات وتعاملات الموظفين بكافية مستوى ادراجه، كذلك يشمل نطاق سريان الميثاق الموردين.

يسعى الميثاق الى ارساء معايير اخلاقية وقواعد وقواعد اساسية لاداب الوظيفة، وقيم وثقافة مهنية عالية لدى موظفي البنك التجاري الاردني، وتعزيز الالتزام بهذه المعايير والقواعد والقيم، مع ترسیخ اسس الممارسات الجيدة والحكومة الرشيدة، والتي تتم من خلال توعية الموظفين وتوجيههم نحو القيم الاخلاقية والسلوكية السليمة واطر الرقابة الذاتية التي تحكم سير العمل في المؤسسة والمنسجمة مع القوانين والأنظمة السارية داخلياً وخارجياً، 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 نقاوة العميل بالبنك التجاري الاردني وقدرته على توفير الخدمات المصرفية بأفضل طريقة ممكنة، وعدم تعرض الموظف او البنك التجاري لاي تضارب في المصالح، وضمان المعاملة العادلة لكافة موظفي البنك.

9.3 إدارة المخاطر

تسجّل استراتيجية المخاطر مع الاستراتيجية العامة للبنك، وتهدّف إلى تحديد وتقييم وإدارة جميع أنواع المخاطر، ومراقبة مستوياتها باستمرار من خلال إدارة المخاطر المؤسّسية. وتشتمل استراتيجية إدارة المخاطر الاستراتيجيات التالية:

- استراتيجية مخاطر الائتمان**
يقوم البنك من خلال هذه الاستراتيجية بتحديد كافة مخاطر الائتمان التي تعرّض لها المحفظة الائتمانية بهدف مراقبتها والتحكم بها، ووضع خطة رقابية داخلية ل إدارة هذه المخاطر، وضمان الامتثال لتعليمات الجهات التنظيمية وقرارات لجنة بازل، إضافة إلى السعي لنشر الوعي والثقافة المتعلقة بمخاطر الائتمان بين الموظفين.
- استراتيجية مخاطر السوق**
تهدّف هذه الاستراتيجية إلى تحديد وقياس ومراقبة مخاطر السوق ومتابعتها، ورفع التقارير الازمة بهدف الحد منها وفق السياسات المعتمدة بها، كما تهتم أيضاً للأتأكد من احتفاظ البنك بمستويات السيولة، وقدرتها على توفيرها في الظروف الطارئة المقبولة وكذلك التأكد من الموارم بين موجودات ومتطلبات البنك.
- استراتيجية المخاطر التشغيلية**
تهدّف 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 تحدّد الإداري.
- استراتيجية مخاطر امن المعلومات**
تهدّف هذه الاستراتيجية إلى تطبيق سياسة أمنية فعالة داخل البنك والعمل على تطويرها بشكل مستمر بحيث تعمل على تقديم حلول متكاملة ومتقدمة لحماية أنظمة وتطبيقات وشبكات تقبّل المعلومات وكذلك الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات وضمن مستويات مرتفعة من الموثوقية والتكاملية وفقاً للمبادئ الخاصة بأمن المعلومات (CIA) والمحافظة على سرية المعلومات (Confidentiality) (بمعنى أي محاولات قد تؤدي إلى كشف محتوى المعلومات لأشخاص غير مصرح لهم)، والمحافظة على سلامة المعلومات (Integrity) (بمعنى 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 ضمن حماية معلومات وبيانات عملائه الشخصية والمالية. خلال العام 2024 لم يسجل البنك أي حالة انتهاء أو فقدان لبيانات، حيث يقوم البنك باستخدام الانظمة والبرامج المتطورة لحماية أمن المعلومات وحسب استراتيجة أمن المعلومات، والتزاماً من البنك بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية الخاصة بأمن المعلومات والعمل على رفع مستوى الأمان 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 أي خروقات على اصول البنك وكذلك تطبيق نظام EDR. كما قام البنك بزيادة حملات التوعية في مجال الامن السيبراني لموظفي البنك من خلال رسائل ونشرات التوعية على المنصات الاجتماعية 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 الكتروني على نطاق البريد الإلكتروني الخاص بالبنك حرصاً على تقييم مدى فهتم موظفي البنك لمخاطر الأمن السيبراني وقياس مدى فعالية الدورات التدريبية حيث تم تنفيذ محاكاة هجمات التصيد الإلكتروني الوهمية لجميع موظفي البنك مع التأكيد على شمول مختلف مستويات الموظفين الإدارية. حصل البنك على شهادة الامتثال لأمن وسلامة البطاقات العالمية V.04 - DSS - PCI، وبرنامج أمن العملاء Swift CSP، وشهادة ISO 27001.

الإفصاحات المتعلقة بأخلاقيات العمل وأمن البيانات:

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

تعتبر المخاطر جزءاً أساسياً من الأعمال المصرافية، وتعرض الأعمال لها أو لمجموعة منها أمر لا مفر منه. ويكون هدف البنك هو تحقيق التوازن المناسب بين تعرّضه للمخاطر وبين تحقيق العائد المطلوب إضافة إلى تقليل الآثار السلبية المحتملة لهذه المخاطر على الأداء المالي عند حدوثها، مما يتطلّب إدارة هذه المخاطر، وتشتمل عملية الادارة على التحليل والتقييم وتحديد المستويات المقبولة لهذه المخاطر، وتتنوع المخاطر التي يتعرّض لها البنك بين مخاطر مالية ومخاطر غير مالية.

أهم أنواع المخاطر المالية هي مخاطر الائتمان، ومخاطر السوق، ومخاطر 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 إدارة 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 التحديات والتعديلات التي تصدر من الجهات الدولية والجهات الرقابية المحلية بخصوص إدارة المخاطر.
 4. تحديد مصادر المخاطر المحتملة التي قد يتعرّض لها البنك.
 5. التأكد من التغطية السليمة لكافّة المخاطر.
 6. توفير الوسائل والادوات للتبّع المسبق لحدوث المخاطر ووضع المحددات للحد من اثراها 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 فإن بناء إطار متين للمخاطر امر ضروري خاصّة في حالات عدم الاستقرار العالمي والإقليمية وآثارها المحتملة على الوضع الاقتصادي المحلي وما يتّجّع 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، المسؤوله عن إدارة المخاطر المتعلقة بأعمالها.
- خط الدفاع الثاني ويمثل جميع دوائر الرقابة (المخاطر والامتثال والقانونية)، التي تساعده خط الدفاع الأول في إدارة المخاطر الخاصة بأسلطتها والامتثال إلى القوانين والتعليمات المحلية والدولية.
- خط الدفاع الثالث ويمثل دائرة التدقيق الداخلي المسؤوله عن التأكد من تطبيق إطار إدارة المخاطر ومشاركتها مع لجنة التدقيق المنبثقه 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.



تجربة العميل الابتكار والتحول الرقمي

10.1 تجربة ورضا العميل

يرى البنك التجاري الأردني أنه من المهم تقديم خدمات مالية سلسة ويسهل وصول العملاء إليها. وبذل الجهود المستمرة لتعزيز انشطتنا وخدماتنا وتطويرها، مع الاهتمام الدقيق بطلبات العملاء وخدمتهم بكل نزاهة، والعمل على اكتساب ثقتهم وضمن القوانين والأنظمة والتعليمات النافذة، كما ويؤكد البنك على موظفيه بعدم المباشرة في أي عمل يضر بالعميل أو ينفعه بالبنك. ويؤكد البنك على احترام العملاء واحترام حقوقهم وحفظ مصالحهم دون تمييز على أساس العرق، أو المعتقد، أو الاتجاه، أو الأقوال والأفعال التمييزية الموجهة ضد أي عميل غير مقبول في البنك، وجميع موظفي البنك ممنوع عليهم الانحراف في أي افعال تميزية أو استخدام ما يشير إليها تحت أي ظرف من الظروف. وكمزود للمنتجات والخدمات المالية، يعتبر البنك أنه من المهم النظر بتجربة 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 أمن وسرية أي معلومات تخص العميل سواء المالية أو الشخصية، ووفق القوانين السارية.

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

- 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 أداء الخدمة المقدمة.
- إتاحة أرقام اتصال مجانية لعملائنا لإرسال ملاحظاتهم، أو شكاوهم، أو اقتراحاتهم، أو استفساراتهم، حيث أن الفريق المعنى بهذه الخدمة على أهبة الاستعداد لتقديم الدعم اللازم، وتقديم الحلول الملائمة، ومعالجة هذه الطلبات وإجراء التحسينات الازمة.
- وادراماً منه لأهمية ملاحظات العملاء والتواصل معهم عند تلقي الخدمات، يقوم البنك بالبحث عن ملاحظات العملاء والعمل على معالجتها، ومشاركة فكرائهم من خلال خدمة «Call Direct Tejari» المتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يسمح باتخاذ إجراءات فورية يحتاجها العميل، وتقديم حلول فعالة له.
- لدى البنك نظام لمعالجة شكاوى العملاء للاستجابة لأي خلل أو عطل متعلق بعملية تقديم الخدمات. تقدم التقارير إلى دائرة مراقبة الامتثال ومكافحة غسل الأموال، لتقديم دراسة الشكاوى وتحليلها والتحقق من أسبابها لمعالجتها وحلها لتجنب تكرار حدوثها، مما يساعدهم في تعزيز ثقة عملائهم ويزيد من مستوى رضاهم، ويتم رفع تقارير دورية إلى مجلس الإدارة والبنك المركزي الأردني بهذه الشكاوى.

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

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

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:

- تجاري موبايل، دفع سريع وأمن عبر الهاتف المحمول.
- خدمة CiQ، تحويل الأموال عبر البنك.
- تجاري Pay، ميزة «انقر للدفع» باستخدام الهواتف المحمولة.
- Fast Cash، خدمة تحويل رصيد بطاقة الائتمان إلى الحساب الجاري بدون تكلفة.

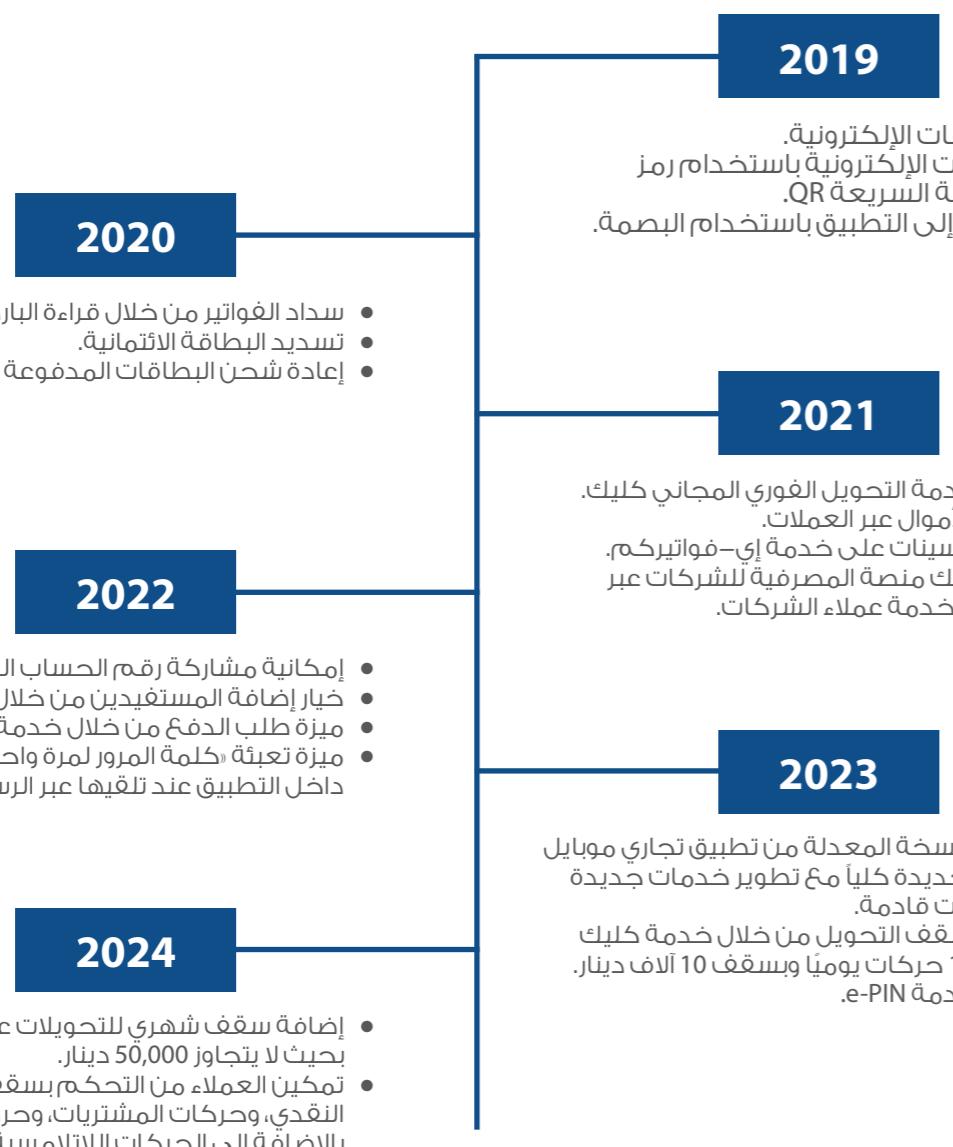
وخلال العام 2024 ارتفع إجمالي حركات المعاملات التي تمت على تطبيق تجاري موبايل في البنك بنسبة 63% عن العام 2023، كما وقد قام البنك بتحديث التطبيق لتقديم أفضل تجربة للمستخدمين.

حلول مبتكرة أخرى لتجربة مصرفيّة مريحة

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

قنوات مخصصة لاستقبال أراء وشكاوى العملاء	إشعارات الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني	أجهزة الصرف الآلي التلامسية واللامسية وخدمة Drive Thru	فروع تجاري إكسبرس
<ul style="list-style-type: none"> رسائل نصية القصيرة (أكثر من 20 رسالة) للإشعارات، مثل: الإيداعات والرسوبات النقدية، تجديد الواءات صرف الشيك. إرسال نسخة من SWIFT للحوالات الخارجية إلى عنوان البريد الإلكتروني للعميل بشكل تلقائي. 	<ul style="list-style-type: none"> تيبي هذه الأجهزة إتمام المعاملات بشكل لامسي باستخدام بطاقات الصرف الآلي المزودة بتقنية الدفع اللامسية (سحب وإيداع وصرف الشيك). إتمام المعاملات من السيارة من خلال خدمة Drive Thru. 	<ul style="list-style-type: none"> عمليات مصرفيّة سريعة (سحب وإيداع وصرف الشيك) من الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً. 	<ul style="list-style-type: none"> رسائل نصية قصيرة مجدولة من 20 رسالة) للإشعارات، مثل: الإيداعات والرسوبات النقدية، تجديد الواءات صرف الشيك. إرسال نسخة من SWIFT للحوالات الخارجية إلى عنوان البريد الإلكتروني للعميل بشكل تلقائي.

التطور التاريخي للخدمات الالكترونية في البنك



بيان الاستخدام

معايير المبادرة العالمية للتقارير

أعلن البنك التجاري الأردني عن المعلومات المذكورة في مؤشر محتوى المبادرة العالمية للتأثيرات من 1 يناير 2024 إلى 31 ديسمبر 2024 بالإضافة إلى معايير المبادرة العالمية للتأثيرات

معايير المبادرة العالمية للتأثيرات 1: الأساسيات لعام 2021

الصفحات/ التعليلات	الإفصاحات	معايير المبادرة العالمية للتأثيرات	الإفصاحات العامة
الإفصاحات العامة			
تلقي أعضاء مجلس الإدارة مبالغ شهرية ثابتة، ومبلغ مقطوع عن كل اجتماع حضره العضو وبحسب القانون بالاعتماد على عدد حضور العضو لاجتماعات المجلس.			
ويتلقي كبار المدراء التنفيذيين أجوراً ثابتة تعادل 16 راتباً شهرياً، إلى جانب أجور متغيرة (مكافآت) تحسب ما يتم اعتماده من مجلس الإدارة بعد التنسip من لجنة الترشيحات والمكافآت واستناداً إلى تقييم الأداء السنوي.			
كبار المدراء التنفيذيين مؤهلون للحصول على مكافأة الاستقطاب عند تعينهم، وخاصة عند استقطاب كوادر ذوي كفاءة وخبرة من ينون من نفسة، وتعد هذه المكافأة بمثابة تعويض عن المزايا القائمة أو لتعويضهم عن فرص المكافآت الصالحة من وظيفتهم السابقة. كما يتلقى كبار المدراء التنفيذيين أيضاً مزايا التعاعد وفقاً للسياسات المعتمدة من قبل البنك.			
يتلقى أعضاء مجلس الإدارة مبلغ سنوي ثابت ولا يتلقون أي مكافآت فيما عد هذا المبلغ.			
غير متاح حالياً	2 - 21 نسبة التعويض الإجمالي السنوي		صفحة 9
غير متاح حالياً	2 - 22 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة		صفحة 12
التقرير السنوي 2024 / دليل الحاكمة	2 - 23 التزامات السياسة		صفحة 5
تم اعتماد مدونة قواعد السلوك من جانب مجلس الإدارة، والوصف الوظيفي لكل موظف، والنظام السلوكي، وجدول الصالحيات حسب التسلسل الإداري.	2 - 24 تضمين التزامات السياسة	لم يتم تغيير أي معلومات في التقرير.	صفحة 3 - 2
يوجد آلية معتمدة للتظلم ضد أي قرار إداري	2 - 25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	لم يتم تأكيد التقرير خارجي.	إعادة صياغة المعلومات 4 - 2
صفحة 15	2 - 26 البيانات طلب المشورة وإثارة المخاوف	صفحة 12	الضمان الخارجي 5 - 2
صفحة 37	2 - 27 الامتثال للقوانين والأنظمة	صفحة 9	الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات 6 - 2
صفحة 9	2 - 28 عضوية الجمعيات	صفحة 22	التجارية الأخرى 9 - 2
صفحة 15	2 - 29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	(متوفراً لدينا 118 عاملاً)	الموظفيين 7 - 2
يلتزم البنك بالقوانين واللوائح فيما يتعلق باتفاقيات المفاسدة الجماعية	2 - 30 اتفاقيات المفاسدة الجماعية	صفحة 35	هيكل الحكومة وتكوينه 9 - 2

الإفصاحات العامة لعام 2021

الصفحات/ التعليلات	الإفصاحات	معايير المبادرة العالمية للتأثيرات	الأداء الاقتصادي
الأداء الاقتصادي			
صفحة 13 و 14	1 - 201 معايير المبادرة العالمية للتأثيرات 201: المتولدة والموزعة	معايير المبادرة العالمية المباشرة 2016: الأداء الاقتصادي لعام 2016	

الصفحات/ التعليلات	الإفصاحات	معايير المبادرة العالمية للتأثيرات	الموضوعات الجوهرية
الموضوعات الجوهرية			
صفحة 16	1 - 3 معايير المبادرة العالمية للتأثيرات 3: الم موضوعات الجوهرية لعام 2021	معايير المبادرة العالمية لعام 2021: 2 - 2 قائمة الموضوعات الجوهرية	صفحة 37
صفحة 16			يعتمد مجلس الإدارة دليلاً حوكمة الشركات التابع له مسؤولية اعتماد السياسات المتعلقة بالاستدامة والحكومة، فضلاً عن الإشراف على أداء الإدارة التنفيذية، ويشمل ذلك سياسات الإبلاغ عن المخالفات وإدارة المشاريع والأمن السيبراني.

الصفحات/ التعليلات	الإفصاحات	معايير المبادرة العالمية للتأثيرات	الإفصاحات العامة
الإفصاحات العامة			
رئيس مجلس الإدارة، عضو غير تنفيذي.	رئيس مجلس الإدارة، عضو غير تنفيذي 11 - 2		
على إدارة التأثيرات 12 - 2	التأثيرات 12 - 2		
صفحة 35	13 - 2 تغويض المسؤولية لإدارة التأثيرات		
يتولى مجلس الإدارة ولجنة حوكمة الشركات التابعة له مسؤولية اعتماد السياسات المتعلقة بالاستدامة والحكومة، فضلاً عن الإشراف على أداء الإدارة التنفيذية، ويشمل ذلك سياسات الإبلاغ عن المخالفات وإدارة المشاريع والأمن السيبراني.	14 - 2 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة		
صفحة 37	15 - 2 تضارب المصالح		
يعتمد مجلس الإدارة دليلاً حوكمة الشركات، الذي يأخذ في الاعتبار تعليمات البنك المركزي وهيئة الأوراق المالية وكذلك ميثاق السلوك المهني في البنك	16 - 2 الإبلاغ عن المسائل الحرجية		
صفحة 40 و 37 و 22	17 - 2 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة		
سياسة الملاعة لمجلس الإدارة	18 - 2 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة		
يتضمن تقييم أداء هيئة الإدارة في البنك التجاري الأردني تقييمًا سنويًا (مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية). تم تكليف لجنة الترشيحات والمكافآت بمسؤولية تقييم مجلس الإدارة وتقييم أداء الرئيس التنفيذي والإدارة العليا، والمصداقية على نتائج التقييم.	19 - 2 سياسات المكافآت		

الإفصاحات العامة لعام 2021

معايير المبادرة العالمية للتقارير			معايير المبادرة العالمية للتقارير		
معايير المبادرة العالمية للتقارير			معايير المبادرة العالمية للتقارير		
الوصول إلى التمويل					
صفحة 18	عدد القروض القائمة والممنوحة لبرامج تهدف لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	SASB	صفحة 19 و 20	إدارة الم الموضوعات الجوهرية 3 – 3	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 3
صفحة 18	مبلغ القروض القائمة والممنوحة لبرامج تهدف لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	الشمول المالي وبناء القدرات	صفحة 20	1- ابعاث الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	الموضوعات الجوهرية لعام 2021
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	2- ابعاث الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) الناتجة من الطاقة	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 305
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	4- كثافة ابعاث الغازات الدفيئة	الابعاث لعام 2016
مخاطر المناخ وإزالة الكربون					
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	إدارة الم الموضوعات الجوهرية 3 – 3	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 3
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	1- ابعاث الغازات الدفيئة المباشرة	الموضوعات الجوهرية لعام 2021
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	2- ابعاث الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) الناتجة من الطاقة	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 305
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	4- كثافة ابعاث الغازات الدفيئة	الابعاث لعام 2016
ادارة المخاطر وحماية البيانات					
صفحة 38 و 39	3- إدارة الم الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 3	صفحة 20	إدارة الم الموضوعات الجوهرية 3 – 3	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 3
صفحة 39	عدد خروقات البيانات	ال الموضوعات الجوهرية لعام 2021	صفحة 20	الموضوعات الجوهرية لعام 2021	الموضوعات الجوهرية لعام 2021
صفحة 39	النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تعريف شخصية	SASB	صفحة 20	3- الحجم الكلي للمياه المسحوبة	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 303
صفحة 39	عدد أصحاب الحسابات المتضررة	(FN - CB - 230a.1)	صفحة 21	4- النفايات المحولة	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 306
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	الصرف الصحي	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 306
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	النفايات المحولة	عام 2020
ادارة الموارد والبيئة					
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	إدارة الم الموضوعات الجوهرية 3 – 3	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 3
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	الموضوعات الجوهرية لعام 2021	الموضوعات الجوهرية لعام 2021
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	3- الحجم الكلي للمياه المسحوبة	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 303
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 21	4- النفايات المحولة	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 306
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 20	الصرف الصحي	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 306
أخلاقيات العمل					
صفحة 37	3- إدارة الم الموضوعات الجوهرية	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 3	صفحة 22	إدارة الم الموضوعات الجوهرية 3 – 3	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 3
صفحة 39	إجمالي الخسائر النقدية الناتجة عن الإجراءات القضائية المتعلقة بالاحتياط، أو التداول الداخلي، أو مكافحة الاحتكار، أو السلوكي المناهض للمنافسة، أو التلاعب بالسوق، أو سوء التصرف، أو قوانين، أو لوائح أخرى ذات صلة في القطاع المالي.	SASB	صفحة 22	2- المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين المقتدين أو بدوام جزئي	الموضوعات الجوهرية لعام 2021
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 23 و 24	401- إجازة الأبوة	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 401
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 22	1- تنوع هيئات الحكومة والموظفين	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 405
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 22	2- نسبة الراتب الأساسي ومكافآت الإناث إلى الذكور	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 405
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 23	1- حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 406
التنوع وتكافؤ الفرص					
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 22	إدارة الم الموضوعات الجوهرية 3 – 3	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 3
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 22	المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين المقتدين أو بدوام جزئي	الموضوعات الجوهرية لعام 2021
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 23	401- إجازة الأبوة	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 401
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 22	1- تنوع هيئات الحكومة والموظفين	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 405
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 22	2- نسبة الراتب الأساسي ومكافآت الإناث إلى الذكور	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 405
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 23	1- حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 406
التدريب والتعليم واستبقاء الموظفين					
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 26	إدارة الم الموضوعات الجوهرية 3 – 3	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 3
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 26	الموضوعات الجوهرية لعام 2021	الموضوعات الجوهرية لعام 2021
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 26	1- متوسط ساعات التدريب خالل العام لكل موظف	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 404
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 26	2- متوسط ساعات التدريب خالل العام لكل موظف	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 404
الوصول إلى التمويل					
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 18 و 19	إدارة الم الموضوعات الجوهرية 3 – 3	معايير المبادرة العالمية للتقارير: 3
معايير المبادرة العالمية للتقارير			صفحة 18 و 19	الموضوعات الجوهرية لعام 2021	الموضوعات الجوهرية لعام 2021

