



الاستثماري
INVESTBANK

تقرير الاستدامة

2023

جدول المحتويات

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

كلمة رئيس مجلس الإدارة



السيد فهمي أبو خضرا رئيس مجلس الإدارة

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

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

حيث تُعد الحوكمة الرشيدة أساساً متيناً في إدارة العمليات والأعمال المصرفية لدينا كما نولي اهتماماً بالغاً لاعتماد أعلى المعايير وأفضل الأساليب المعمول بها دولياً في إطار الحوكمة المؤسسية، وذلك انعكاساً لثقافة الشفافية والاستقامة التي نتحلى بها، وسعينا الحثيث نحو تعزيز المنفعة المثلى لأصحاب المصلحة.

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

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

ختاماً، أتقدم بخالص الشكر والامتنان لجميع أصحاب المصلحة على ثقتهم المستمرة.

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

فهمي

نبذة عن هذا التقرير

نهجنا وأدأنا

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

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

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

ويسرنا سماع ملاحظاتكم على هذا التقرير من خلال البريد الإلكتروني info@investbank.jo



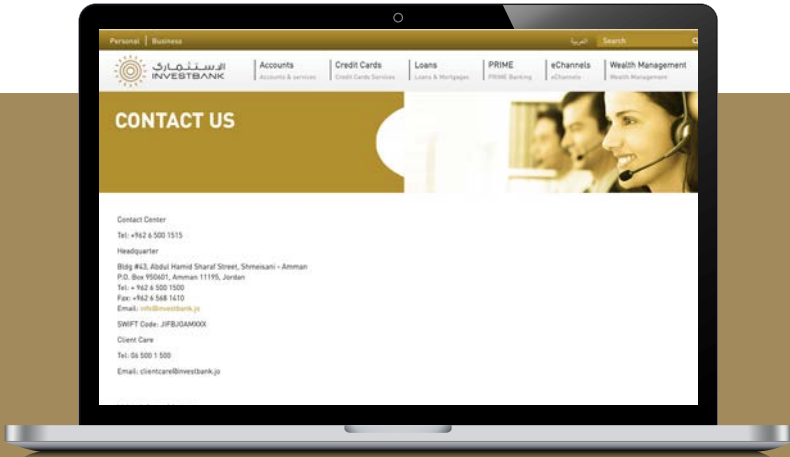
www.investbank.jo

التدقيق الخارجي

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

البيانات التطلعية

يحتوي التقرير على بيانات تطلعية تنطوي على قدر معين من العوامل الخارجية المتعددة التي قد تؤثر في البيئة التي يعمل البنك ضمنها. الامر الذي قد يؤدي الى حدوث اختلافات جوهرية بين النتائج الفعلية و البيانات المتوقعة، وبالتالي لا يلتزم البنك اطلاقاً بتحديث او مراجعة البيانات التطلعية خلال السنة المالية المقبلة، باستثناء ما تقتضيه القوانين والانظمة المعمول بها.



أبرز الإنجازات لعام 2023

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

الأداء البيئي

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

الأداء الاجتماعي

- **563** موظف يعملون في البنك
- **37%** من الموظفين اناث
- **25%** من أعضاء الإدارة العليا اناث
- خدمات مصرفية متميزة لما يقارب **63** ألف عميل
- **10.1** مليون دينار قيمة ضريبة الدخل
- **1.5%** من صافي أرباح البنك يتم انفاقها في مجالات المسؤولية المجتمعية
- ساعات عمل مرنة
- **1:1** نسبة الاجور بين موظفينا من الذكور والاناث

الأداء الحوكمي

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

البنك في سطور



جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

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

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

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

البنك في سطور

- إدارة الاستدامة
- مسؤوليتنا تجاه الاستدامة
- ازدهار الأعمال
- الجانب الاجتماعي
- نحو بنك صديق للبيئة
- الملاحق
- أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي
- ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير
- ج: فهرس محتويات بورصة عمان
- د: نطاق التقرير وحدوده

رؤيتنا

أن تكون علاقتنا مع عملائنا مثمرة، فالنجاح نتاج جهد وتفكير وخبرات ورأي صائب. ولأننا نحرص على استكمال مسيرة نجاح عملائنا، نتطلع إلى نكون الرواد في العمل المصرفي المبتكر.

مهمتنا

إثراء حياة عملائنا ومجتمعاتنا والارتقاء المستمر بتجربة العملاء وعوائد المساهمين مع الحفاظ على القوة المالية للبنك.

قيمنا

- أن نكون السباقين في اعتماد وتطوير خدمات من شأنها أن تحسّن تجربة العميل وتقديم التوجيهات له بناءً على احتياجاته والفرص التي يحتاجها.
- تحقيق رضا عمليتنا هو غايتنا، وفي البنك نحرص على أن نكون متجاوبين مع احتياجات ومشاكل العميل، والعمل على تزويده بالخدمات والحلول التي تناسبه.
- نسعى دائماً وراء كل ما هو جديد ومبتكر، ونتحلّى بروح الإبداع لنكون الوجهة التي يلجأ إليها العميل لتلبية متطلباته.
- نلتزم بمبادئ وقوانين البنك، ونتبع الإرشادات والإجراءات من أجل الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة للعميل.
- أنظمتنا الداخلية والمصرفية على درجة عالية من الكفاءة والفاعلية والأمان، وموظفونا حريصون على تعزيز والارتقاء بتجربة العميل.

البنك في سطور

إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة
ازدهار الأعمال
الجانب الاجتماعي
نحو بنك صديق للبيئة
الملاحق
أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي
ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير
ج: فهرس محتويات بورصة عمان
د: نطاق التقرير وحدوده

نموذج أعمال البنك واستراتيجيته المستقبلية

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

التحول الرقمي كأحد أدوات تعزيز الكفاءة والانتاجية

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

الارتقاء بتجربة العملاء الرقمية

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

مركز مالي قوي ونمو في الأرباح

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

منتجات مبتكرة

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

التوسع في مجالات خدمة العملاء

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

الانتشار الجغرافي

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

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

منتجاتنا وخدماتنا

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



إدارة الاستدامة

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

إطار عمل الاستدامة

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

1- ازدهار الأعمال

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

2- الجانب الاجتماعي

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

3- حماية البيئة

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

4- تعزيز الشفافية

نعتمد المصداقية و نلتزم بالإفصاح الواضح والدقيق عن المعلومات الخاصة بأنشطتنا المالية وغير المالية بما يكفل تمكين المستثمرين والعملاء من اتخاذ قرارات مستنيرة

5- التحول الرقمي

نركز على تطوير البنية التحتية التكنولوجية لتعزيز تجربة العملاء وتوفير مستويات أمان عالية. نجمع بين التكنولوجيا المتقدمة وأفضل الممارسات لتطوير الخدمات الإلكترونية، تعزيز الأمن السيبراني والتحول نحو عمليات مصرفية أكثر كفاءة وديمومة.

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

أصحاب المصلحة

شفافيتنا تلزمنا بإشراك أصحاب المصلحة بإيجابية في مسيرتنا نحو الاستدامة، حيث نعمل معهم من أجل الإمام بأولوياتهم وتلبية احتياجاتهم لبناء مستقبل مستدام. تواصلنا المستمر معهم يبنى علاقات قوية، ويسهم في نجاح استراتيجيتنا الطويلة الأمد، ويشكل أساس تقريرنا السنوي حول الاستدامة.

مجموعة أصحاب المصلحة

مجموعات أصحاب المصلحة الرئيسية	طرق التواصل مع أصحاب المصلحة
الموظفون	الاستطلاعات السنوية لرضا الموظفين. التقييم ومراجعة الأداء. مقابلات نهاية الخدمة. التعاميم والإعلانات الداخلية للموظفين. النشاطات الاجتماعية في البنك. الدورات التدريبية وبرامج تنمية المهارات القيادية.
العملاء	فروع البنك ودوائر الأعمال وزيارات العملاء. الاستطلاعات السنوية لرضا العملاء. الحملات الترويجية والمشاركة في المعارض والمؤتمرات. الموقع الإلكتروني للبنك وحسابات البنك على منصات التواصل الاجتماعي. التقرير السنوي.
مجلس الإدارة	الاجتماعات الدورية لمجلس الإدارة. الاجتماعات الدورية للجان المنبثقة عن مجلس الإدارة. المراجعة الدورية لسياسات البنك واعتمادها.

مجموعة أصحاب المصلحة

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

تقييم الأهمية النسبية

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

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

القضايا الجوهرية

الأداء البيئي

- تأثير التغيّر المناخي
- تحسين الأداء البيئي
- التمويل الأخضر

الأداء الاجتماعي

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

الأداء الحوكمي

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

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

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



جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

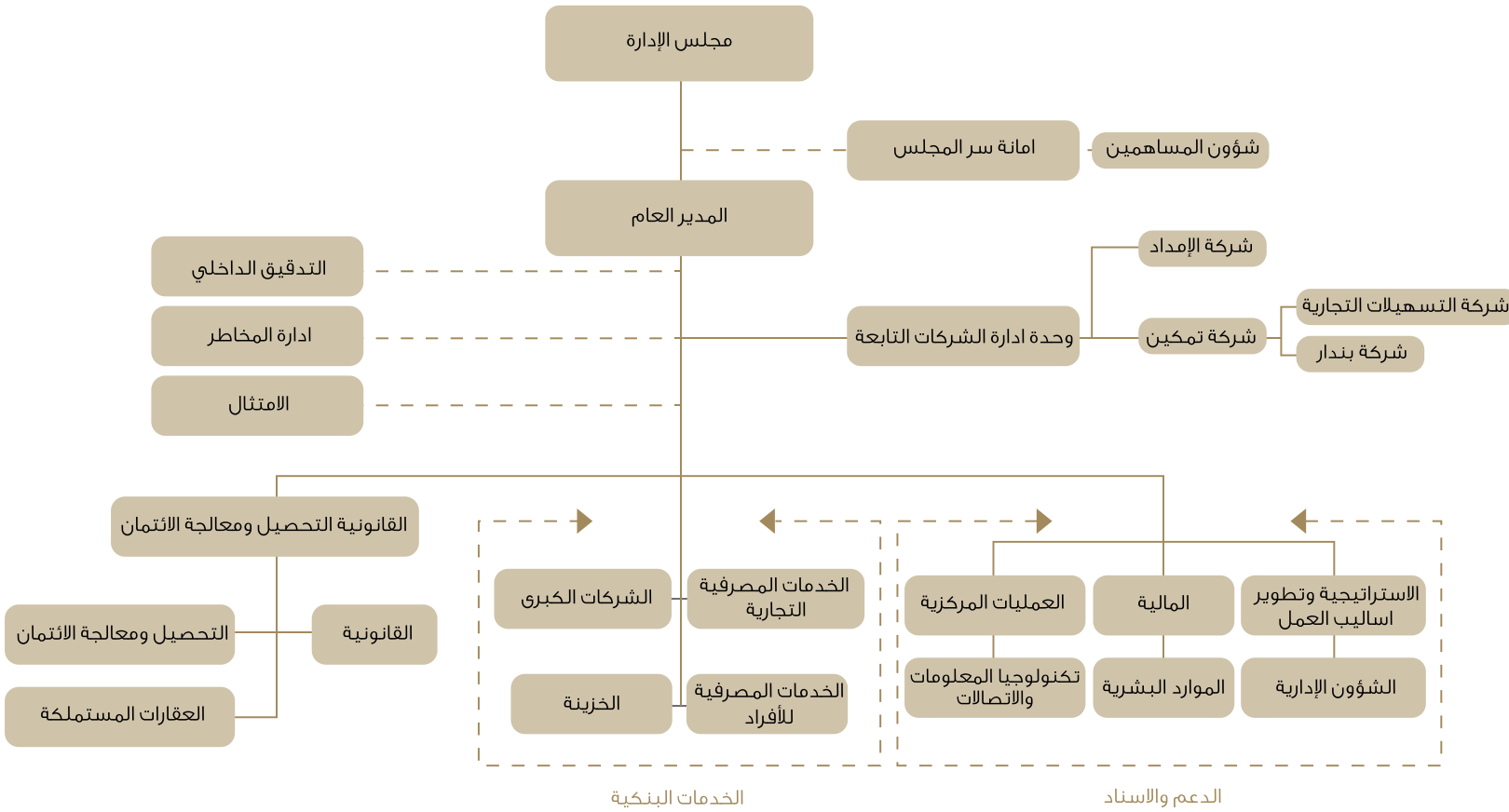
ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

ازدهار الأعمال

إن تبنينا لمبادئ الاستدامة يُسرّع وتيرة التقدم ويُعزز من مرونة أعمالنا في مواجهة التحديات المستقبلية كما نلتزم بتبني الحلول التي تدعم الإنتاجية وتحفظ الموارد للأجيال القادمة، مما يعزز من ثقة الشركاء ويبني مستقبلاً مزدهراً للجميع.

الهيكل التنظيمي



جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

مجلس الإدارة

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

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

دور مجلس الإدارة في قضايا الاستدامة

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

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

أعضاء مجلس الإدارة

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

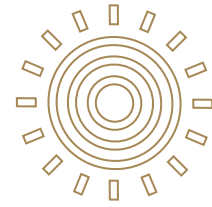
جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي
نحو بنك صديق للبيئة
الملاحق
أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي
ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية
لإعداد التقارير
ج: فهرس محتويات بورصة عمان
د: نطاق التقرير وحدوده

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

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



مجلس الإدارة



جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

نبذة عن كل لجنة من لجان مجلس الإدارة:



لجنة الحوكمة المؤسسية

تقوم اللجنة بالإشراف على ممارسات الحوكمة المؤسسية في البنك بما ينسجم مع تعليمات البنك المركزي الأردني والجهات الرقابية الأخرى، وضمان توفر مقومات ومتطلبات الحوكمة في البنك، إضافة إلى عدة مهام وصلاحيات أخرى



لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات

لجنة حوكمة تكنولوجيا المعلومات تهدف هذه اللجنة الى تطوير وتحسين حاكمية وادارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة بها بما يتواءم مع الأهداف الاستراتيجية للبنك و المتطلبات الرقابية بهذا الصدد، إضافة الى عدة مهام و صلاحيات أخرى.



لجنة التدقيق

تقوم هذه اللجنة بمراجعة نطاق ونتائج ومدى كفاية التدقيق الداخلي والخارجي في البنك والقضايا المحاسبية ذات الأثر الجوهري على البيانات المالية للبنك وأنظمة الضبط والرقابة الداخلية في البنك، إضافة إلى عدة مهام وصلاحيات أخرى.



لجنة الترشيحات والمكافآت

تعنى هذه اللجنة بتسمية أعضاء مجلس الإدارة، وتحديد الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة، وتقييم فعالية أداء المجلس إضافة إلى عدة مهام وصلاحيات أخرى.

جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

نبذة عن كل لجنة من لجان مجلس الإدارة:

جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده



لجنة الاستثمار

تتولى هذه اللجنة اتخاذ القرارات الاستثمارية بالدينار الأردني والعملات الأجنبية، وتتولى اللجنة المسؤوليات المناطة بإدارة الاستثمار وإدارة الموجودات المالية من أصول غير تجارية كما في استثمارات البنك في أدوات السوق النقدي، سوق رأس المال من أسهم وسندات سواء أكانت بالعملات الأجنبية أم بالدينار الأردني، إضافة إلى عدة مهام وصلاحيات أخرى.



لجنة إدارة المخاطر

تقوم هذه اللجنة بالتأكد من أن كافة المخاطر التي يتعرض لها البنك؛ أو من الممكن ان يتعرض لها، يتم التعامل معها بشكل كفؤ، للتخفيف من أثرها على أنشطة البنك المختلفة، والتأكد من حسن سير إدارتها وانسجامها مع استراتيجية البنك، بهدف تعظيم حقوق الملكية، والمحافظة على نمو البنك، ضمن إطار المخاطر المعتمد، إضافة إلى عدة مهام وصلاحيات أخرى.



اللجنة العليا للتسهيلات

تعنى هذه اللجنة بالنظر في تنسيبات الإدارة التنفيذية للقرارات الائتمانية، والموافقة على التسهيلات ضمن صلاحياتها، والتنسيب إلى مجلس الإدارة بخصوص القرارات الائتمانية التي تحتاج إلى قرار من مجلس الإدارة، إضافة إلى عدة مهام وصلاحيات أخرى.



لجنة الامتثال

تعنى هذه اللجنة بضمان وجود سياسة امتثال خاصة بالبنك وإجراءات منبثقة عنها وتقييم فعالية إدارة مخاطر الامتثال والإشراف على تنفيذ سياسة الامتثال في البنك، واعتماد الخطة السنوية ومراجعة التقارير الدورية المعدة من قبل دائرة الامتثال والتي تشمل تقييم مخاطر عدم الامتثال والمخالفات وجوانب القصور والجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها، الإشراف على أعمال دائرة الامتثال، وضمان وجود آليات مناسبة لمراقبة التزام كافة المستويات الادارية في البنك بكافة المتطلبات الرقابية والتشريعات النافذة والمعايير الدولية بما فيها توصيات مجموعة العمل المالي، إضافة إلى عدة مهام وصلاحيات أخرى.

الحوكمة المؤسسية

تلعب الحوكمة المؤسسية دوراً حيوياً في القطاع المالي، فهي تُمثل ركيزة للشفافية، والمساءلة، وبناء الثقة بين الموظفين، والعملاء، والمستثمرين في القطاع المالي. التزامنا بهذه المبادئ يرسخ معايير السلوك المهني والعمليات المصرفية في بنيتنا المؤسسية. يولي مجلس إدارة البنك من خلال لجنة الحوكمة المؤسسية الأولوية اللازمة لمتابعة أفضل التطبيقات في مجال الحوكمة المؤسسية ومتابعة التزام مجلس الإدارة وإدارة البنك بالتعليمات ذات العلاقة.

هذا وفي ضوء صدور تعليمات الحوكمة المؤسسية المعدلة من قبل البنك المركزي الأردني خلال شهر شباط من عام 2023، قامت لجنة الحوكمة المؤسسية بالإشراف المباشر والمتابعة الحثيثة للتأكد من الالتزام بما جاء في التعليمات، وذلك من حيث تحديث دليل الحوكمة المؤسسية لدى البنك وموثيق اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة بما ينسجم مع تعليمات الحوكمة المؤسسية، بالإضافة إلى متابعة تحديث سياسات البنك وإجراءات العمل ذات العلاقة.

كما تقوم لجنة الحوكمة بالمتابعة المستمرة لممارسات الحوكمة في البنك للتأكد من توافقها مع تعليمات الحوكمة المؤسسية الصادرة عن البنك المركزي الأردني و تعليمات حوكمة الشركات المساهمة المدرجة و الصادرة عن هيئة الأوراق المالية ودليل الحوكمة المعتمد وأفضل الممارسات في مجالات الحوكمة المؤسسية.

تعزيز الشفافية

إن النزاهة والشفافية هما عنوان البنك، وهما الركيزتان الأساسيتان في إطار الاستدامة لدينا، لبناء علاقة قائمة على الثقة مع جميع أصحاب المصلحة. لذلك، نتبع المعايير الدولية المعترف بها في إعداد تقارير الاستدامة، من أجل ضمان تقديم معلومات دقيقة وقابلة للمقارنة. فمن خلال تقاريرنا الدورية، نوفر نظرة شاملة حول أدائنا الاقتصادي، وتأثيرنا البيئي والاجتماعي، بالإضافة إلى الحوكمة المؤسسية لدينا. يعمل هذا على ضمان وضوح العمليات والقرارات لجميع المعنيين، مما يسمح لهم بإجراء تقييم مستنير لأنشطة البنك وتأثيرها المستدام.

كما نحرص أيضاً على إطلاع الجهات الرقابية والتنظيمية على ممارساتنا بشكل دوري مع الالتزام بأعلى مستويات الامتثال والنزاهة ونتبع سياسة للإفصاح وسياسة خاصة بالتعامل مع العملاء بعدالة وشفافية. فمن خلال هذا النهج المنفتح والمسؤول، نؤكد لكم أن الشفافية ليست مجرد مبدأ نتبناه، بل هي ممارسة مستمرة نحققها في كل جانب من جوانب عملنا، مؤمنين بدورها الحيوي في تطوير عمل مؤسستنا نحو مستقبل أكثر استدامة.

ميثاق السلوك المهني

انطلاقاً من قيمنا التي تستند على النزاهة والاحترام، اعتمدنا ميثاق السلوك المهني كأساس للالتزام التام بأفضل القيم الأخلاقية والثوابت والمبادئ وقواعد السلوك المهني التي تمثل أساساً ومعياراً للسلوك المهني المطلوب من الموظفين والعاملين لدينا، ودون أدنى مساومة أو تفريط في الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية والمهنية. يتم مراجعة ميثاق السلوك المهني بشكل سنوي، ويُعمم على جميع الموظفين للاطلاع عليه والتوقيع بما يفيد التزامهم بما ورد فيه. نذكر تالياً أبرز المواضيع التي يتضمنها الميثاق:

واجبات ومسؤوليات الموظفين
التعامل مع العملاء والموردين
السرية والخصوصية
المتاجرة في الأسهم
التواصل الخارجي والتعامل مع وسائل الإعلام
الإفصاح وتضارب المصالح
الجرائم المالية والسلوكيات المحظورة
حماية ممتلكات وأصول المجموعة
أمن المعلومات والأمن السيبراني
آلية التبليغ والشكوى
العقوبات



معدل الاستجابة للتوقيع على نموذج التعهد بالالتزام بميثاق السلوك المهني:

2021 100%
2022 100%
2023 100%

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

تضارب المصالح

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

أهداف السياسة:

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

إدارة المخاطر

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

وحدات العمل

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

دائرة إدارة المخاطر

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

دائرة الامتثال

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

التدقيق الداخلي

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

انطلاقاً من ذلك، تقوم دائرة إدارة المخاطر بمهام تحديد وقياس ومراقبة جميع المخاطر التي يتعرض لها البنك أو التي من الممكن أن يتعرض لها، والعمل مع دوائر البنك للتحوط لهذه المخاطر للتخفيف من آثارها على أنشطة البنك المختلفة والتأكد من حسن سير إدارتها وانسجامها مع استراتيجية البنك بهدف تعظيم حقوق الملكية، وتحقيق أهداف البنك الاستراتيجية. ويشمل الإطار العام لإدارة المخاطر ما يلي: مخاطر الائتمان، مخاطر السوق، مخاطر السيولة، مخاطر أسعار الفائدة في المحفظة البنكية، مخاطر التشغيل، مخاطر الاحتيايل، مخاطر السمعة، مخاطر المزودين أو الأطراف الخارجية، مخاطر أمن المعلومات ومخاطر الأمن السيبراني ومخاطر الامتثال و غسيل الاموال و تمويل الارهاب.

مخاطر الائتمان

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

اختبارات الأوضاع الضاغطة

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



مخاطر السوق

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

مخاطر التشغيل

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



جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي
نحو بنك صديق للبيئة
الملاحق
أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي
ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية
لإعداد التقارير
ج: فهرس محتويات بورصة عمان
د: نطاق التقرير وحدوده

المخاطر السيبرانية ومراجعة السياسة والإجراءات والاطلاع على الأحداث الأمنية وآلية التعامل معها وغيرها من المهام. كما تتولى لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة عدة مهام في الأمن السيبراني، منها مسؤولية مراقبة تطبيق البرنامج السيبراني في البنك ومراجعة استراتيجية أمن المعلومات والإشراف على تطبيقها والتنسيق لمجلس الإدارة باعتماد سياسات أمن المعلومات والتأكد من الإدارة السليمة للمخاطر السيبرانية وغيرها من المهام.

تتولى دائرة أمن المعلومات لدينا مسؤولية إدارة أمن المعلومات والأمن السيبراني، وتقوم بإعداد استراتيجية خاصة بهما والتي من شأنها تحديد الملامح العريضة لبرنامج أمن المعلومات، وتوافق أهدافه مع أهدافنا الاستراتيجية، كما ترسم خارطة الطريق نحو حماية البنك وعملائه من المخاطر السيبرانية. ومن الجدير بالذكر أن دائرة أمن المعلومات قامت مؤخراً بإطلاق الاستراتيجية الجديدة لأمن المعلومات والأمن السيبراني 2024-2026، كما عرضت الاستراتيجية الجديدة على اللجنة التوجيهية لأمن المعلومات ولجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة لاعتمادها ووضعها حيز التنفيذ. ولتطبيق استراتيجية أمن المعلومات، تقوم دائرة أمن المعلومات بإدارة برنامج أمن المعلومات والأمن السيبراني، والذي يتكون من عدة عناصر منها إدارة مشاريع أمن المعلومات (Security Projects) وتنفيذ العمليات المختلفة المتعلقة بأمن المعلومات (Security Operations) وإدارة الأنظمة الأمنية المختلفة لدينا ومراقبة الأحداث الأمنية على مدار الساعة والتعامل مع الحوادث الأمنية وغيرها من النشاطات.

الأمن السيبراني وأمن المعلومات

في ظل العصر الرقمي الذي نعيشه، أصبحت المخاطر السيبرانية على رأس اهتمامات المؤسسات المصرفية عالمياً، وذلك بسبب الزيادة غير المسبوقة في أعداد الجرائم الإلكترونية والارتفاع الكبير في مستوى المخاطر السيبرانية عالمياً في مختلف القطاعات لا سيما القطاع المصرفي. ندرك الأهمية الكبيرة لأمن المعلومات والأمن السيبراني في تحقيق أهدافه الاستراتيجية، كما نحرص على توفير خدمات آمنة لعملائنا وحماية بياناتهم ومصالحهم من مختلف المخاطر السيبرانية، وذلك من خلال تطبيق حوكمة رشيدة للأمن السيبراني واتباع المتطلبات الرقابية وأحدث المعايير العالمية بهذا الصدد.

نتبنى نظام حوكمة متكامل للأمن السيبراني يأخذ بعين الاعتبار وبشكل متوازن العناصر الرئيسية في أمن المعلومات والأمن السيبراني ألا وهي العنصر البشري والعنصر التقني. كما يقوم نظام حوكمة أمن المعلومات والأمن السيبراني على أعمدة رئيسية تضمن تحقيق الأهداف الرئيسية لأمن المعلومات والأمن السيبراني ألا وهي حماية سرية ودقة وتوافرية المعلومات. يتكون نظام حوكمة أمن المعلومات والأمن السيبراني بداية من مصفوفة من الأدوار والمسؤوليات موزعة على عدة مستويات.

تتولى اللجنة التوجيهية لأمن المعلومات مسؤولية الإشراف على تطبيق استراتيجيات أمن المعلومات والأمن السيبراني في البنك من خلال برنامج متكامل للأمن السيبراني، كما تتولى اللجنة مسؤولية الإشراف على تطبيق المشاريع والمبادرات ومراقبة

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ، الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب، فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج، فهرس محتويات بورصة عمان

د، نطاق التقرير وحدوده

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

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

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

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

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

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ، الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

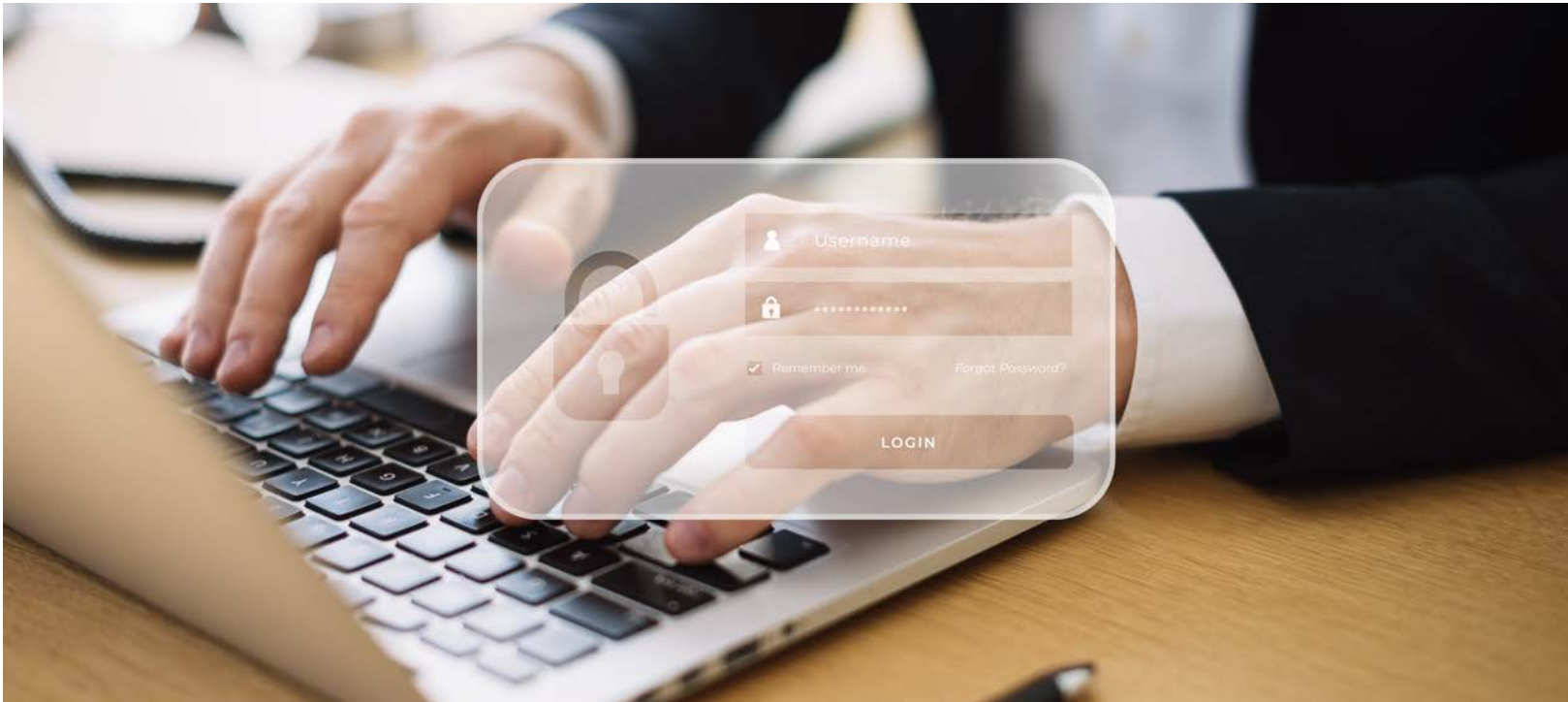
ب، فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج، فهرس محتويات بورصة عمان

د، نطاق التقرير وحدوده

بهذا الصدد. ويمكن زيارة المنصة من خلال الرابط الإلكتروني www.investbank.jo/cybersecurity. وأيضاً تم التعاقد مع أشهر المنصات العالمية في مجال توعية الأمن السيبراني لتوفير دورات متنوعة لموظفينا في جميع نواحي أمن المعلومات والأمن السيبراني، بالإضافة إلى عقد ورش عمل ومسابقات لجميع الموظفين مع التركيز على فئات محددة قد تكون مستهدفة بشكل أكبر كمركز الخدمة الهاتفية.

بمجموعها في زيادة وعي الموظفين والعملاء بها وتزويدهم بالمعرفة اللازمة للحماية من الهجمات السيبرانية. تم عقد حملات توعية للعملاء من خلال مواقع التواصل الاجتماعي والرسائل النصية والإنترنت، كما تم إطلاق منصة موجهة لعملائنا وجمهور عملاء القطاع المصرفي في الأردن تحتوي على مصادر متنوعة للمعلومات التوعوية بالمخاطر والهجمات السيبرانية بشكل مبسط، وذلك إيماناً بدورنا اتجاه حماية القطاع المصرفي الأردني وتكثيف الجهود



جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

مكافحة الفساد

واجب وطني نعتز به ولا نتوانى عن تحقيقه. ولعل هذا يبرز بوضوح في مبادئ مكافحة الاحتيال والفساد المعتمدة كجزء من ميثاق السلوك المهني والتي ترد أيضًا في سياسة مكافحة الاحتيال الخاصة بنا، والتي تُلزم الموظفين بالإبلاغ عن أي تصرف أو ممارسة تتسم بعدم الأمانة، أو غير أخلاقية، أو غير نظامية، أو غير قانونية مثل السرقة والاحتيال والفساد سواء أكان داخليًا أم خارجيًا، وذلك وفقًا للآلية المحددة في ميثاق السلوك المهني وسياسة الإبلاغ الخاصة بنا، مع الالتزام بالسرية التامة وتوفير الحماية الكاملة للموظف الذي يقوم بالتبليغ.

وإذ ندرك أن أي حالة احتيال قد تسبب ضررًا ماليًا، بالإضافة إلى إضرارها بسمعتنا، نلتزم بعدم التسامح مطلقًا مع أي نوع من عدم الاستقامة. كذلك، نؤمن بأننا نتمتع بضوابط داخلية قوية لمنع الاحتيال ورصد حالات سوء السلوك أو الفساد وضبطها.

استمرارية العمل

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

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

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية
لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

الامتثال ومكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب

نؤمن بأهمية الدور الذي تلعبه الجهات الرقابية في الحفاظ على جودة القطاع البنكي والحفاظ على استقراره، وعليه فقد أخذنا على عاتقنا الامتثال لجميع هذه المتطلبات وعكسها على بيئة العمل الداخلية لدينا، واعتبار متطلبات الجهات الرقابية وأفضل الممارسات في هذا المجال جزءاً لا يتجزأ من ثقافتنا الداخلية والتي ننتهجها في جميع مستوياتنا الإدارية والتنفيذية وعلى رأسها مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية العليا، وبحيث تكون هذه المعايير والمتطلبات المنهج والمحدد الأساسي لممارسة نشاطاتنا وأعمالنا في جميع الأوقات. كما نسعى إلى الحد من المخاطر المتعلقة بعمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب من أجل حماية سمعتنا، والتمكّن من القيام بواجباتنا القانونية وفقاً للقانون الأردني وتعليمات البنك المركزي الأردني، حيث تعتبر سمعتنا من أهم العوامل المؤثرة في استمراريّتنا ونموننا، بالإضافة إلى التأكد من أن المنتجات والخدمات التي نقدمها لا تُستخدم لغسل عائدات الجريمة وأن جميع الموظفين يدركون التزاماتهم والحاجة إلى توشي الحذر فيما يتعلق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.

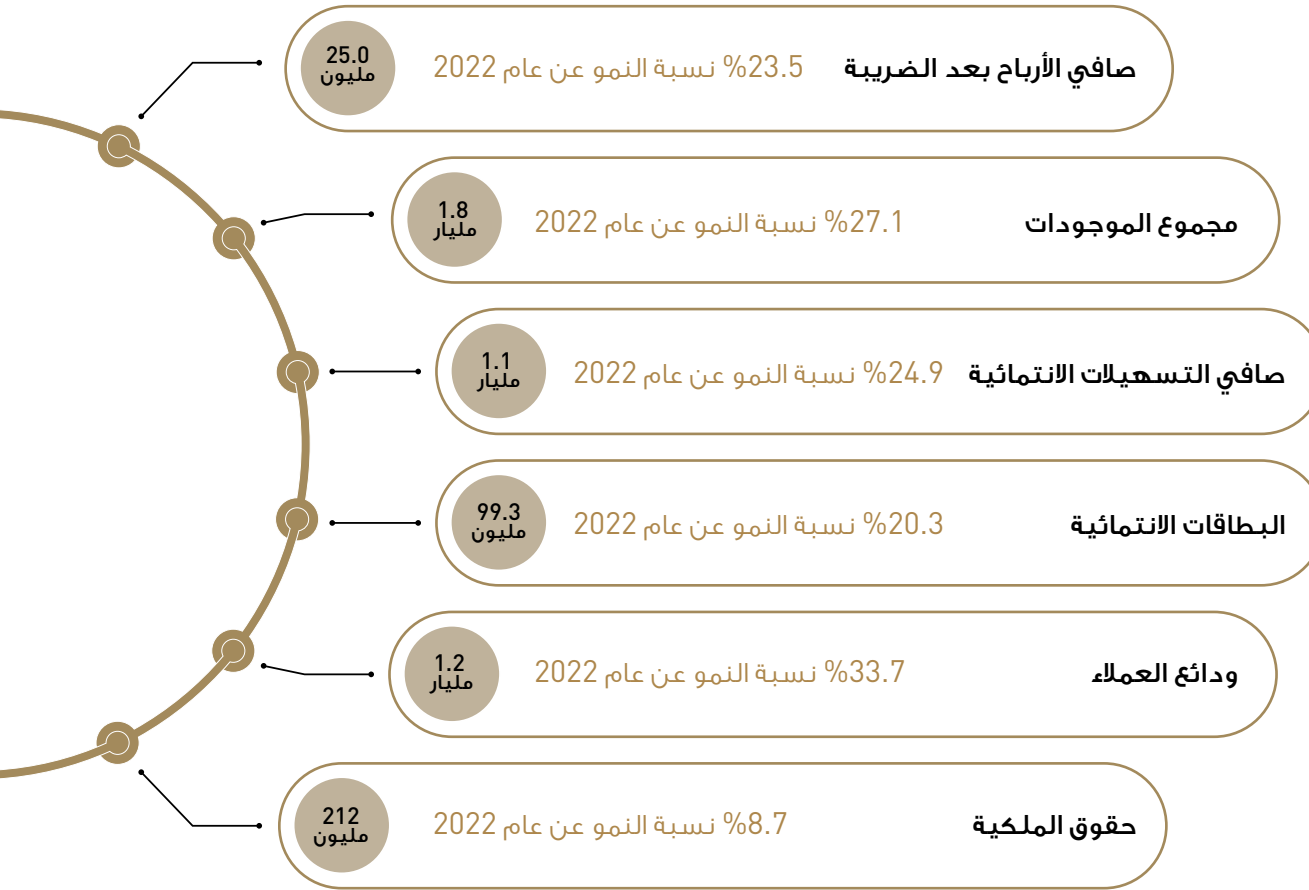
قمنا بتطبيق نظام آلي خاص بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتم ربطه على النظام البنكي ليعزز الرقابة على جميع العمليات التي تجري لدينا، وبما يسمح بكشف أية عمليات مشبوهة أو غير اعتيادية على حسابات العملاء. نلتزم بتطبيق القوانين والتشريعات النافذة وأفضل الممارسات المصرفية السليمة التي تُعنى بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، كما نقوم بتخصيص ما لا يقل عن 10% من موازنة التدريب السنوية لغايات تدريب الموظفين بمختلف مستوياتهم الإدارية في مجالات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وذلك بهدف زيادة وعي الموظفين وصقل مهاراتهم وإطلاعهم على أفضل الممارسات في الكشف عن والتعامل مع الحالات المشتبه بها.

الأداء الاقتصادي والمالي

جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي
نحو بنك صديق للبيئة
الملاحق
أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي
ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير
ج: فهرس محتويات بورصة عمان
د: نطاق التقرير وحدوده



الأداء الاقتصادي والمالي

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

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

التحول الرقمي والابتكار

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

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

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

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

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

الجانب الاجتماعي

بيئة العمل وتعزيز الثقافة المؤسسية

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

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

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



جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

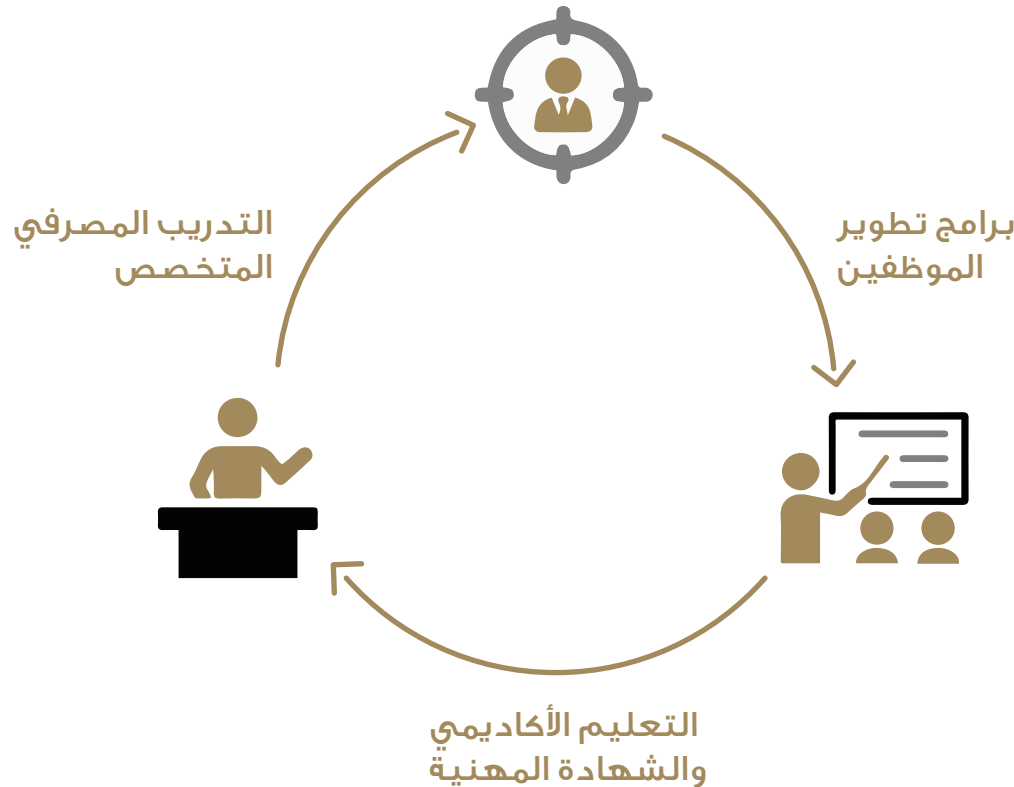
ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

تنمية وتطوير رأس المال البشري

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



جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

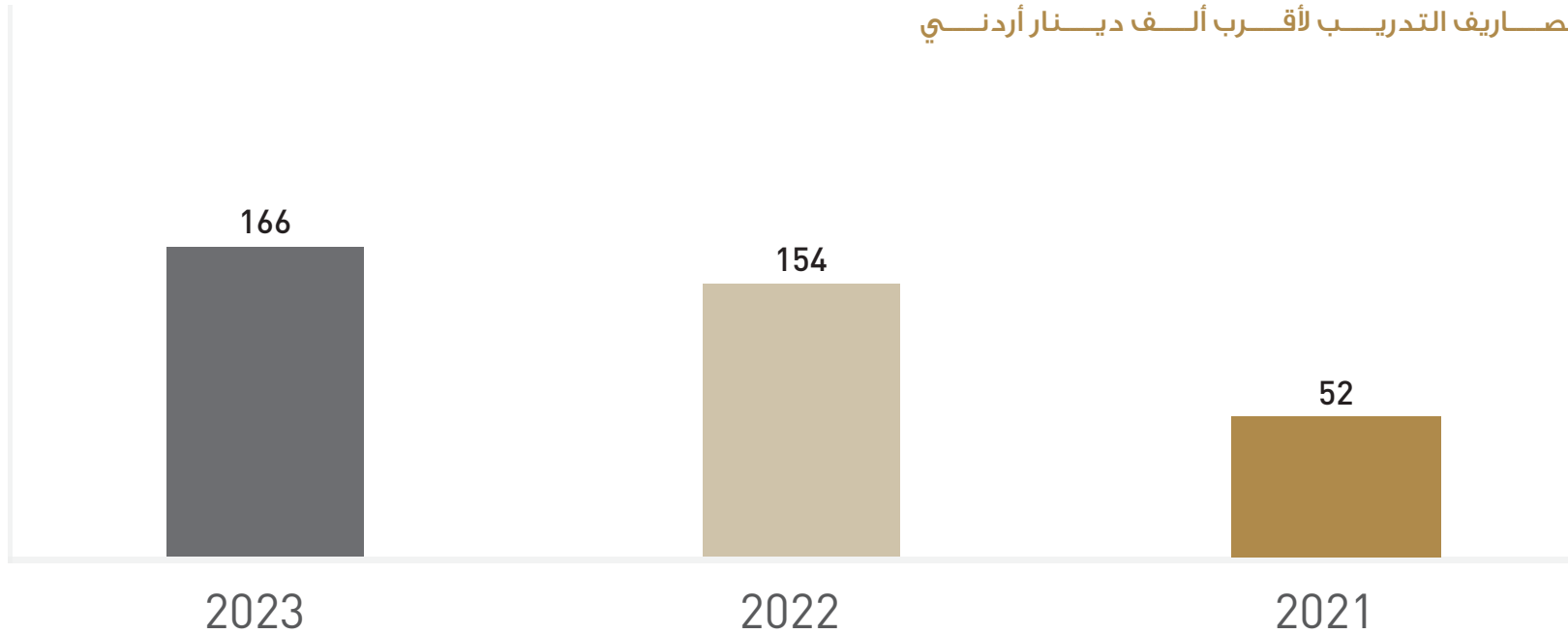
ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

مصاريف التدريب

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



إنشاء مركز تدريب داخلي

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

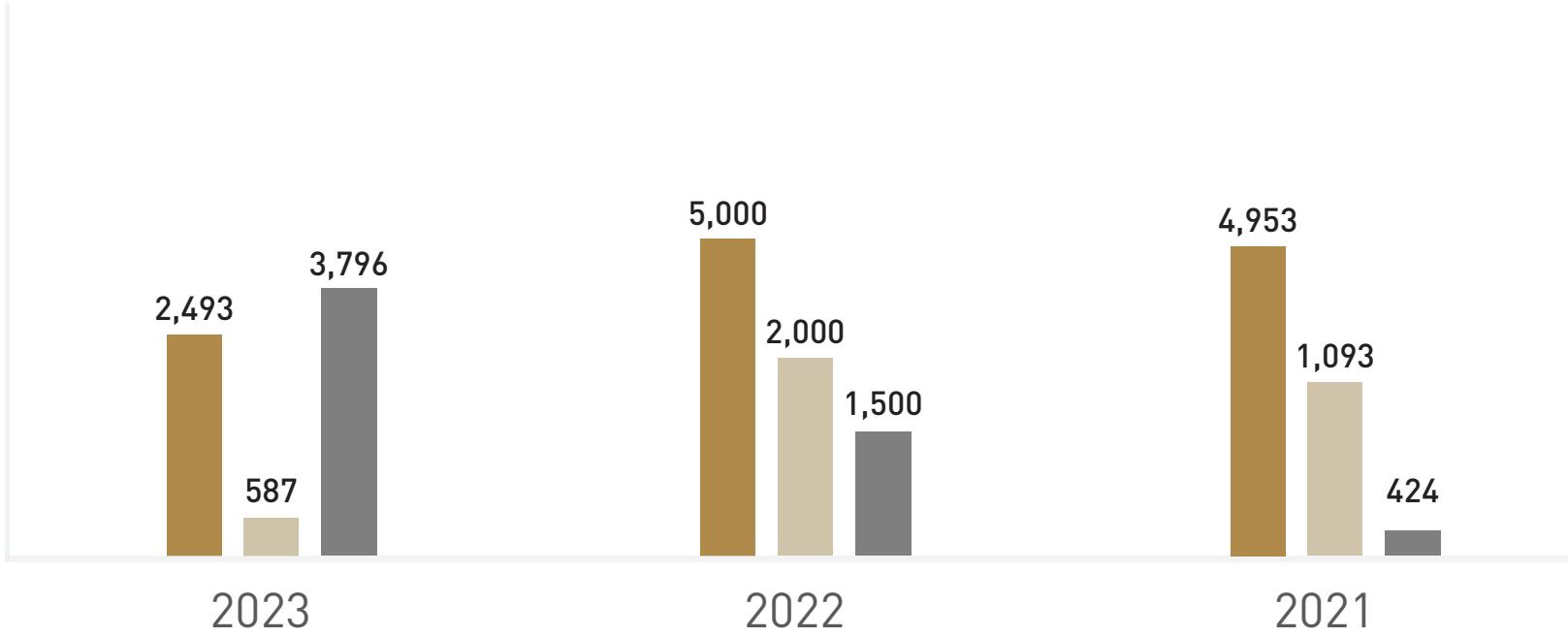
أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

ساعات التدريب وفقاً لنوع البرنامج التدريبي:



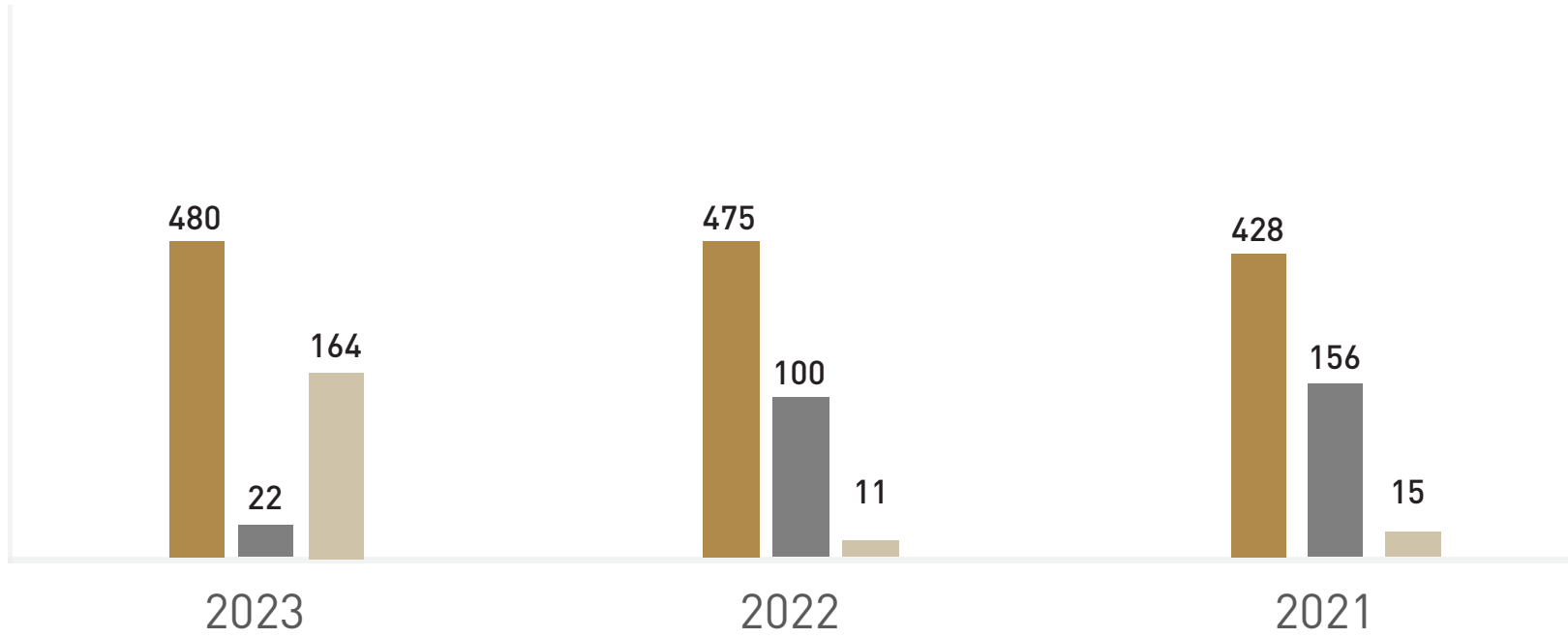
التدريب المصرفي المتخصص
التعليم الأكاديمي والشهادات المهنية
برامج تطوير الموظفين

جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة
ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة
الملاحق
أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي
ب: فهارس محتويات المبادرة العالمية
لإعداد التقارير
ج: فهارس محتويات بورصة عمان
د: نطاق التقرير وحدوده

أعداد الموظفين المشاركين في برامج التدريب:



التدريب المصرفي المتخصص
التعليم الأكاديمي والشهادات المهنية
برامج تطوير الموظفين

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهارس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهارس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

التنوع والإندماج وتكافؤ الفرص

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

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

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

النمو في أعداد الموظفين



مجموع الموظفين ونسبة الذكور ونسبة الإناث من المجموع الكلي



جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

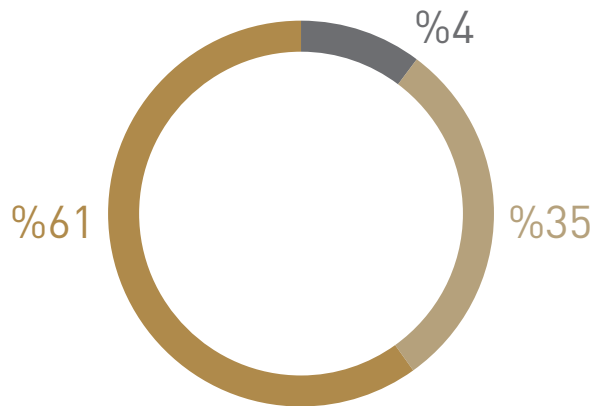
التوظيف

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

2023	2022	2021	
197	244	99	إجمالي عدد الموظفين الجدد المعيّنين خلال الثلاث سنوات الماضية
136	173	67	ذكور
61	71	32	إناث

التوزيع وفقاً للفئة العمرية:

145	176	82	أقل من 30
52	68	16	30-50
-	-	1	+50



توزيع الموظفين وفقاً للفئة العمرية:

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

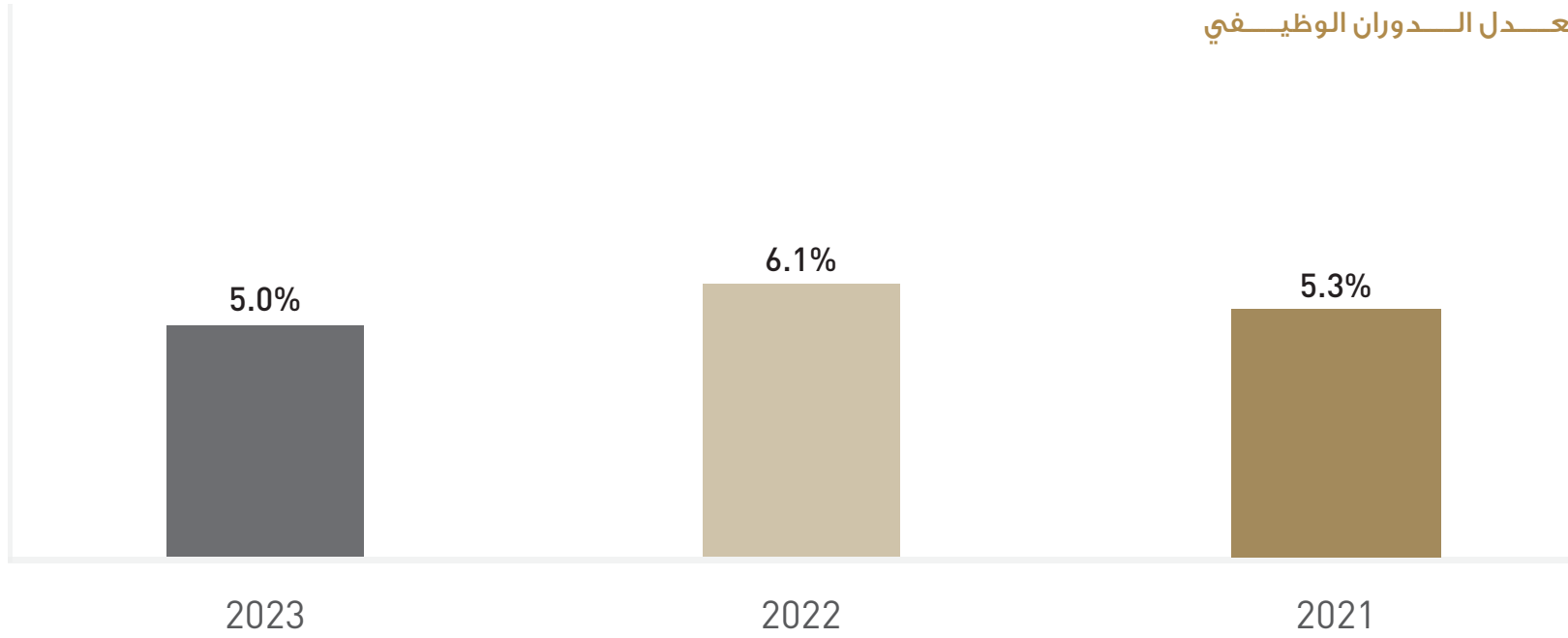
أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

معدل الدوران الوظيفي



معدل أعداد الموظفات الإناث



37%
2023



36%
2022



37%
2021

جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة
ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة
الملاحق

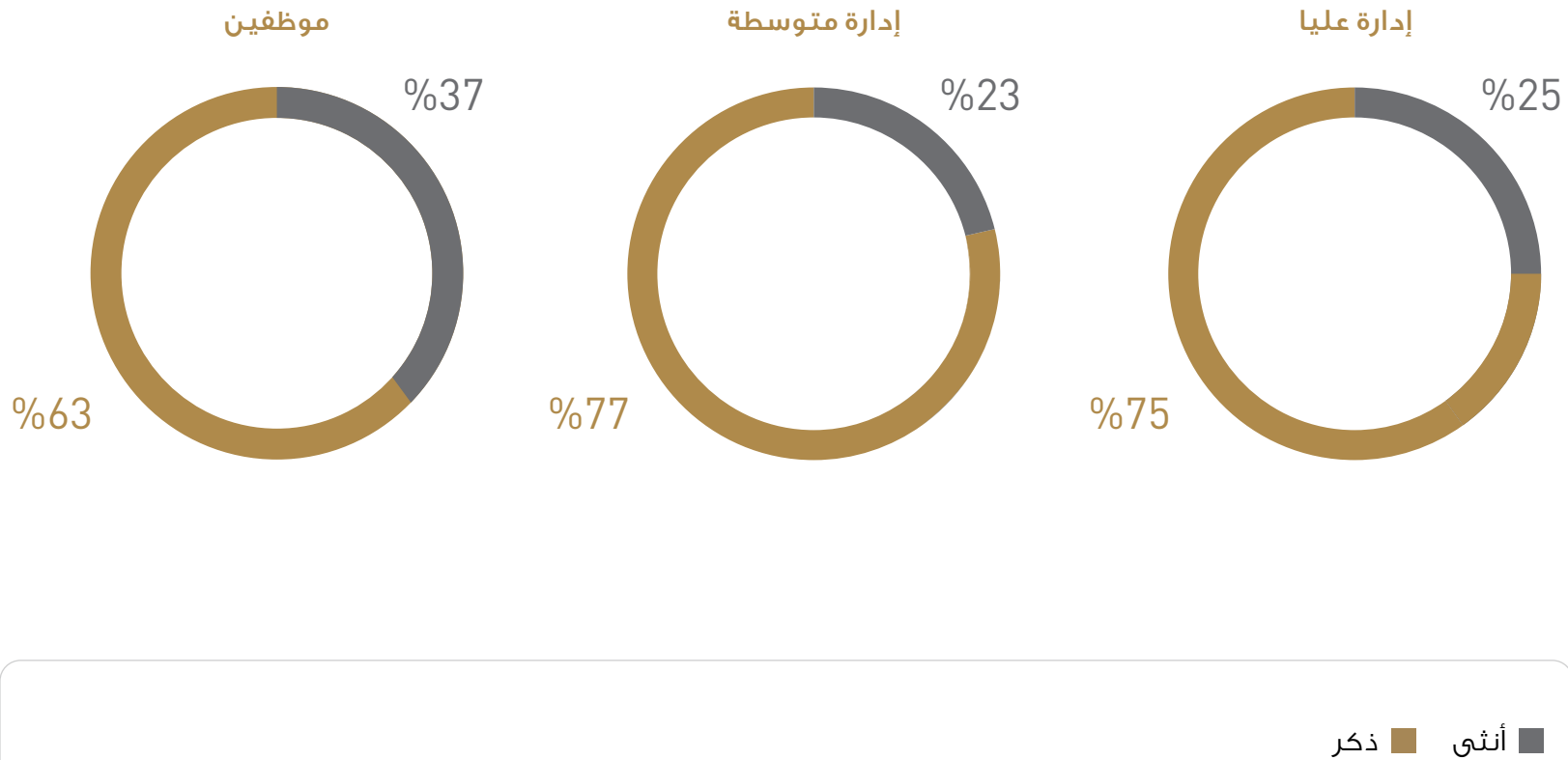
أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية
لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

معدل أعداد الموظفات الإناث



جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة
ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة
الملاحق
أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي
ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير
ج: فهرس محتويات بورصة عمان
د: نطاق التقرير وحدوده

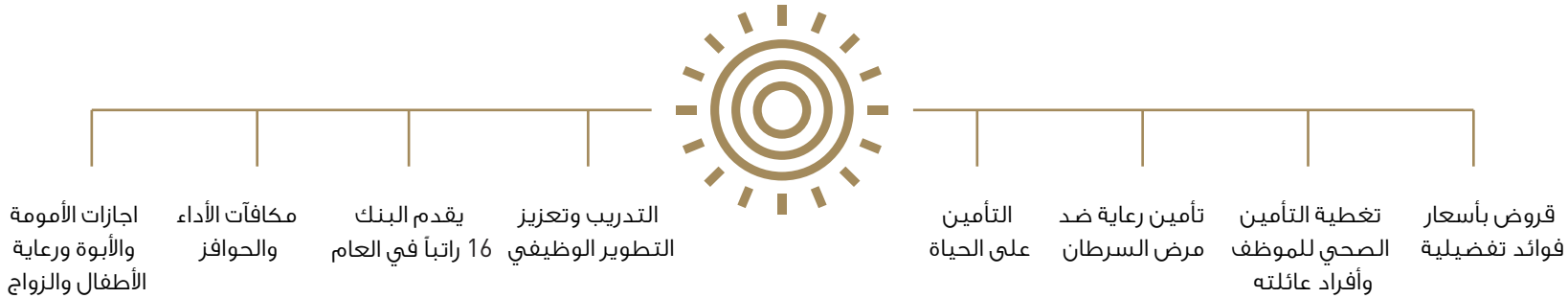


منافع الموظفين

نحرص على أن تكون بيئة العمل مريحة للموظفين وتساعد على الإنتاجية في ذات الوقت، لذلك نعمل على تطبيق نظام ساعات العمل المرنة وخيار العمل من المنزل، فقد تم استحداث مكاتب عمل تهدف إلى تحقيق التوازن في الجمع بين مرونة العمل عن بُعد والتواصل الشخصي ضمن مكان العمل، حيث صُممت المكاتب بشكل عصري ووفقاً لأعلى المعايير الهندسية والتكنولوجية.

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

يوفر البنك باقّة من المنافع والمزايا التنافسية والمجزية للموظفين



جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده



إجازة الأمومة والأبوة

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

إجازة الزواج

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

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

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده



حقوق الإنسان

إن المبادئ الأخلاقية والمعايير الاجتماعية هما الركيزة الأساسية لنجاح أي عمل، ونحن في البنك نلتزم بأدق تفاصيل القيم والمبادئ التي تقوم عليها حقوق الإنسان في تعاملاتنا مع الموظفين. حيث قمنا بترسيخ هذه القيم والمبادئ في السياسات والوثائق التي تُعنى بحقوق وامتيازات الموظفين:

- ميثاق السلوك المهني.
- سياسة الإفصاح والشفافية.
- سياسة الإبلاغ.
- سياسة الموارد البشرية.



الصحة والسلامة

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

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

يتم تدريب جميع كوادرننا على خطط الإخلاء، حيث تم تنفيذ خطة إخلاء مبنى الإدارة العامة بالكامل خلال وقت قياسي (2:54) دقيقتين وأربعه وخمسون ثانية وتحت إشراف المديرية العامة للدفاع المدني.

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

تجربة العملاء

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

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

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



جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

إطلاق حملة " 50 دينار على بطاقتك الائتمانية بتربحك منتجات Apple كل يوم"

من خلال حملة جديدة بعنوان "50 دينار على بطاقتك الائتمانية بتربحك منتجات Apple كل يوم!"

قمنا بالسحب على فائز واحد يومياً لربح إحدى منتجات شركة Apple، بحيث يحصل العميل على فرصة واحدة عن كل 50 ديناراً ينفقها على أي من بطاقات الاستثمار الائتمانية على العمليات الشرائية المحلية، الدولية والإلكترونية.



رفع الحد الأقصى لقيمة حركات الدفع اللاتلامسية للبطاقات الائتمانية

تم تعديل قيمة حركات الدفع للخاصية اللاتلامسية - بدون استخدام الرقم السري- على البطاقات الائتمانية ليصبح الحد الأقصى للحركة الواحدة: 100 دينار أردني بدلاً من 55 ديناراً أردنياً ومجموع الحركات اللاتلامسية في اليوم الواحد: 300 دينار أردني بدلاً من 150 ديناراً أردنياً.

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده



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



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

جدول المحتويات
 كلمة رئيس مجلس الإدارة
 نبذة عن هذا التقرير
 أبرز الإنجازات لعام 2023
 البنك في سطور
 إدارة الاستدامة
 مسؤوليتنا تجاه الاستدامة
 ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده



إطلاق خدمة إدارة الثروة

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده



إطلاق حملة على حسابات التوفير بعنوان "مهرجان الفوائد"

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

وحدة إدارة ومعالجة شكاوى العملاء

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

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

وتقع مسؤولية وحدة شكاوى العملاء على موظفي الوحدة ويكون مسؤول عن معالجة الشكاوى ووضع الحلول الجذرية و الاجراءات التصويبية لضمان عدم تكرار الشكوى.

تكون المهام الرئيسية كما يلي:

استقبال وتحليل شكاوى العملاء وتسجيلها على النظام الخاص بالشكاوى ومتابعتها.
الرد على شكاوى العملاء ضمن إطار زمني محدد.
إعداد التقارير الخاصة بشكاوى العملاء " ربع سنوي " والتي تتضمن إحصائية مجمعة بعدد الشكاوى والإجراءات المتخذة للحد من تكرار الشكاوى المقدمة وإرسالها إلى الجهات المختصة، والتي بدورها تقوم بإجراء تحليل نوعي لطبيعة الشكاوى المقدمة.



جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

تم توفير قنوات متعددة للعميل لإيصال شكواه مثل:

- 1- الاتصال الهاتفي عن طريق الرقم رقم 65001515(962)+ أو من خلال ترك تسجيل صوتي ضمن الخيارات المتاحة عبر التسجيل الصوتي
- 2- البريد الإلكتروني (Clientcare@investbank.jo)
- 3- البريد العادي 950601- الرمز البريدي 11195 عمان- الأردن.
- 4- الحضور الشخصي إلى الفرع الرئيسي للبنك.
- 5- مواقع التواصل الاجتماعي.

يتم توعية العملاء منذ فتح الحساب من خلال منحهم ملحق إقرار يحتوي على توعية بخصوص طرق تقديم الشكاوى وحقهم بطرق تقديم الشكاوى، بالإضافة إلى وجود منشورات متوفرة لدى الفروع توضح تفاصيل الوسائل المتاحة بطرق تقديم الشكاوى، ولوحات تحتوي على رمز تعريف يمكن إجراء المسح عليه للتعرف بشكل تفصيلي على الطرق والوسائل المتاحة للوصول إلى وحدة شكاوى العملاء عند وجود أي مشكلة لدى العميل.

المجتمع المحلي

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

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

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



التلال السبعة

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

صندوق الأمان

تبرعنا للصندوق لتغطية التعليم الجامعي لتسعة شباب وشابات من المنتفعين لمدة عام دراسي واحد. ونهدف بذلك إلى المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة المتعلقة بالتعليم الشامل والجيد للجميع وتعزيز التعلم مدى الحياة بالإضافة إلى دعم الأفراد ممن هم تحت خط الفقر.

سما غزة (مخيم جرش)

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

شهر التوعية بسرطان الثدي

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

محمية ضانا

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



درب الأردن

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

بنك الملابس الخيري

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

حدائق عمان الخضراء

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



FabricAid للتبرع بالملابس

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

الهيئة الخيرية الهاشمية

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

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

جمعية العون الطبي الفلسطيني

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

نتوقع من الموردين والمقاولين الالتزام بالمبادئ الأخلاقية ومبادئ حقوق الإنسان واحترام اللوائح والقوانين المتعلقة بحماية البيئة. كما نلتزم في الوقت ذاته بدعم النمو الاقتصادي في الأردن من خلال الاستثمار مع الموردين المحليين، ويتجلى ذلك في سياسة المشتريات التي تعطي الأولوية للموردين المحليين. قمنا باستحداث ميثاق السلوك المهني للموردين، حيث تم البدء باستخدامه خلال العام 2022.

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

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

2023	2022	2021	
274	252	276	إجمالي عدد الموردين المشاركين
237	216	231	إجمالي عدد الموردين المحليين المشاركين
6,576,336	6,708,720	7,308,786	إجمالي الإنفاق على المشتريات بالدينار الأردني
6,186,363	6,090,546	6,289,010	المشتريات من الموردين المحليين
94%	91%	86%	نسبة الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين

ممارسات الشراء

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

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

المشتريات المحلية:

جدول المحتويات
كلمة رئيس مجلس الإدارة
نبذة عن هذا التقرير
أبرز الإنجازات لعام 2023
البنك في سطور
إدارة الاستدامة
مسؤوليتنا تجاه الاستدامة
ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة
الملاحق
أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي
ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير
ج: فهرس محتويات بورصة عمان
د: نطاق التقرير وحدوده



نحو بنك صديق للبيئة

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

تأثير التغير المناخي

استهلاك الطاقة وانبعاثات الغازات الدفيئة

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

نمتلك نظام كهروضوئي بقدرة إجمالية 1,103 كيلو واط لتوليد الكهرباء من الطاقة الشمسية والتي تساهم في الحد من انبعاثات الكربون بما يقارب 1,867 طن من ثاني أكسيد الكربون سنويًا، والتي تغطي احتياجات مبنى الإدارة العامة من الطاقة الكهربائية ليصبح كامل استهلاكه من الطاقة الشمسية، بالإضافة إلى تغطية احتياجات الفروع ضمن منطقة عمان بالإضافة إلى شركائه التابعة.

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

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



جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

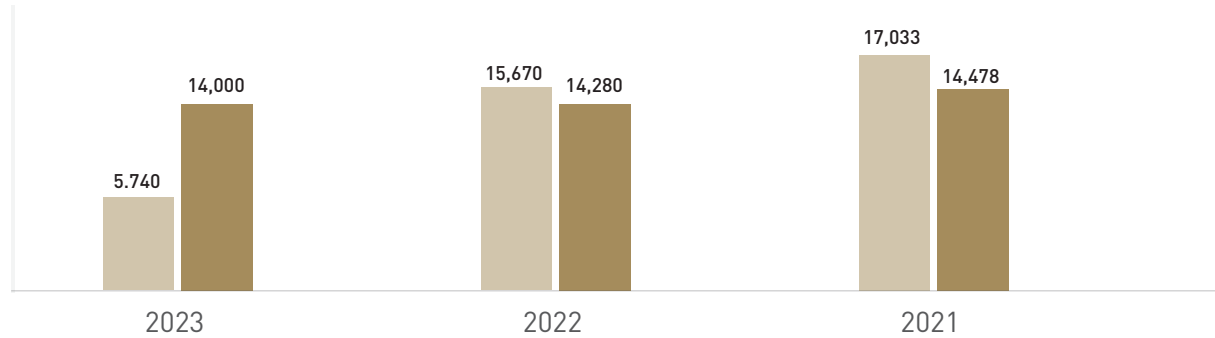
ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

تحسين الأداء البيئي استهلاك الورق

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



■ إجمالي الورق المعاد تدويره (كغ)
■ إجمالي استهلاك الورق (كغ)

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

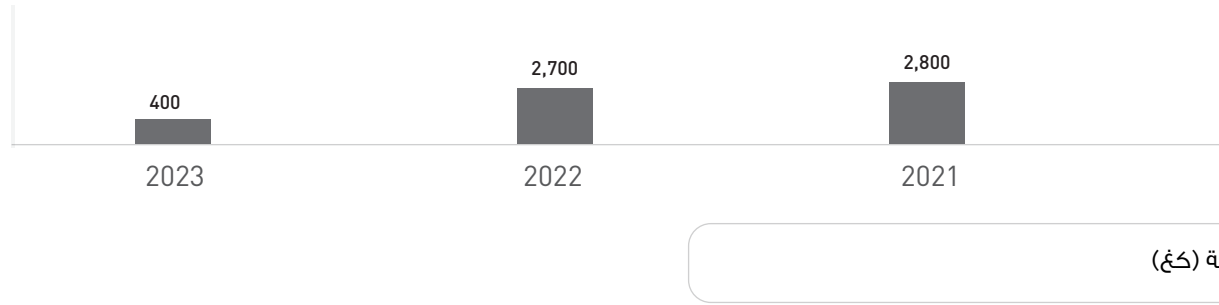
ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده



إدارة النفايات

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



إجمالي النفايات المعاد تدويرها (بالطن).

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

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

استهلاك الماء

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

إجمالي استهلاك المياه (بالمتر المكعب):



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

التمويل الأخضر

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

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

الملاحق

الملحق أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي. الأداء الحوكومي

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

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

الأداء الاجتماعي

2023	2022	معياري GRI	التعيينات الجديدة
197	244	401-1	إجمالي عدد التعيينات الجديدة

حسب الجنس

61	71	401-1	إناث
136	173	401-1	ذكور

حسب العمر

145	176	401-1	أقل من 30
52	68	401-1	بين 30 و50
0	0	401-1	50+

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية
لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية
لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

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

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

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ: الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية
لإعداد التقارير

ج: فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده

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

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

الأداء البيئي

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

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

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ. الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج. فهرس محتويات بورصة عمان

د. نطاق التقرير وحدوده

الملحق ب: فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

لقد تم إعداد هذا التقرير بالرجوع لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) للفترة من 1 كانون الثاني 2023 إلى 31 كانون الأول 2023، ويقدم الجدول أدناه مرجعية لمحتويات المبادرة في هذا التقرير.

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معيير المبادرة العالمية للتقارير
		لا يتضمن المعيار 1 أي إفصاحات	المعيار 1: أساسيات 2021
			الإفصاحات العامة
	5-9	1-2 التفاصيل التنظيمية	المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021
	4	2-2 كيانات متضمنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	
	4	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	
	لا ينطبق	4-2 إعادة صياغة المعلومات	
	لم يتم التحقق من هذا التقرير من جانب أطراف خارجية. حيث لا يستلزم البنك الاستثماري إجراء تحقق خارجي لتقارير الاستدامة الخاصة به.	5-2 التحقق الخارجي	
	6, 7, 9	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
	39-42	7-2 الموظفين	
	لا ينطبق	8-2 العمال غير الموظفين	
	15-21	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينها	
	16	10-2 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
	16	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	
	16	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثر	
	16	13-2 تفويض مسؤولية إدارة الأثر	
	16	14-2 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقرير الاستدامة	
	23	15-2 تضارب المصالح	
	21, 22, 23, 30, 31	16-2 التواصل حول المخاوف الحرجة	
	10-12	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	
	21-31, 45	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
	21-31	24-2 تضمين التزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معييار المبادرة العالمية للتقارير
	24	25-2 عمليات معالجة الآثار السلبية	المعييار 2: الإفصاحات العامة 2021
	45	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
	24, 30-31	27-2 الامتثال للقوانين واللوائح	
	11-12	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	
الموضوعات الجوهرية			
	13-14	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المعييار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	13	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	
الأداء الاقتصادي			
	32-33	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعييار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	32-33	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	المعييار 201: الأداء الاقتصادي 2016
الحكومة المؤسسية			
	21	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعييار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	30	1-205 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	المعييار 205: مكافحة الفساد 2016
	30, 60	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
الأمن السيبراني وأمن البيانات			
	27-29	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	المعييار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
تأثير التغير المناخي			
	56	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعييار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	56	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المعييار 302: الطاقة 2016
	56	4-302 خفض استهلاك الطاقة	
	56	5-305 الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	المعييار 305: الانبعاثات 2016

جدول المحتويات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ. الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج. فهرس محتويات بورصة عمان

د. نطاق التقرير وحدوده

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معيير المبادرة العالمية للتقارير
تحسين الأداء البيئي			
	57	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	58, 59, 62	303-5 استهلاك المياه	المعيير 303: المياه والنفايات السائلة 2018
	57, 58	306-1 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	المعيير 306: النفايات 2020
	58	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
	57, 58, 62	306-4 النفايات المحولة من التخلص	
بيئة العمل وتعزيز الثقافة المؤسسية			
	34	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	39, 42, 60, 61	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المعيير 401: التوظيف 2016
	43	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
	25, 26, 36, 44, 61	401-3 إجازة رعاية الطفل	
	45	403-1 نظام إدارة الصحة و السلامة	المعيير 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
	45	403-2 تحديد الأخطار و تقييم المخاطر و التحقيق في الحوادث	
	45	403-5 تدريب العمال على الصحة و السلامة المهنية	
الموضوعات الجوهرية			
تنمية وتطوير رأس المال البشري			
	35	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	61	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المعيير 404: التدريب والتعليم 2016
	35-38	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
التنوع والإدماج وتكافؤ الفرص			
	39	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	39, 42, 62	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المعيير 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
	5	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	

جدول المحتويات

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ. الأداء البيئي والاجتماعي والحوكومي

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج. فهرس محتويات بورصة عمان

د. نطاق التقرير وحدوده

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معييار المبادرة العالمية للتقارير
			المجتمعات المحلية
	52	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
	52-54	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المعيار 413: المجتمع المحلي 2016
	55, 62	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المعيار 204: ممارسات الشراء 2016
			تجربة العملاء
	46-51	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			التحول الرقمي والابتكار
	33	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			التمويل الأخضر
	59	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021

الملحق ج: فهرس محتويات بورصة عمان

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	القياس	المؤشرات	الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة
سيتم مراجعة البيانات في حال انطباقها في التقرير القادم	مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 1 (إذا انطبق).	انبعاثات الغازات الدفيئة	الأداء البيئي
608.5 طن من ثاني أكسيد الكربون	مجموع الانبعاثات غير المباشرة من استهلاك الكهرباء، للنطاق 2.		
سيتم مراجعة البيانات في حال انطباقها في التقرير القادم	مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 3 (إذا انطبق).	كثافة الانبعاثات	
سيتم مراجعة البيانات في حال انطباقها في التقرير القادم	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة لكل معاملة لقياس الناتج.		
سيتم مراجعة البيانات في حال انطباقها في التقرير القادم	مجموع انبعاثات الغازات غير الدفيئة لكل معاملة لقياس الناتج.	استخدام الطاقة	
1,555,715.90 كيلو واط	مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل مباشر من مصادر الطاقة المتجددة.		
1,162,185 كيلو واط	مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر.		
2,717,900.90 كيلو واط	مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل مباشر وغير مباشر.		
صفحة 56	مجموع كميات الطاقة المستخدمة بشكل مباشر لكل معاملة لقياس الناتج.	كثافة الطاقة	
صفحة 56	نسبة مئوية: استخدام الطاقة حسب نوع توليد الطاقة.	مزيج الطاقة	
2,064 متر مكعب	مجموع كميات المياه المستهلكة.	استخدام المياه	
0	مجموع كميات المياه المعالجة.		
نعم	هل تعتمد شركتك سياسة رسمية بشأن البيئة؟ نعم/ لا.	العمليات البيئية	
نعم	هل تعتمد شركتك سياسات محددة بشأن النفايات و/أو المياه و/أو الطاقة و/أو إعادة التدوير؟ نعم/ لا.		
نعم	هل تعتمد شركتك نظاماً معتمداً لإدارة الطاقة؟ نعم/ لا.		

جدول المحتويات

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ. الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج. فهرس محتويات بورصة عمان

د. نطاق التقرير وحدوده

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

جدول المحتويات

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ. الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج. فهرس محتويات بورصة عمان

د. نطاق التقرير وحدوده

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	القياس	المؤشرات	الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة
0%	نسبة مئوية: مجموع الوظائف التي يشغلها موظفون بنظام الدوام الجزئي في المنشأة.	معدل العمال المؤقتين	الأداء الاجتماعي
0%	نسبة مئوية: مجموع الوظائف التي يشغلها مقاولون و/أو مستشارون في المنشأة.		
نعم	هل تنتهج شركتك سياسة بمناهضة التحرش الجنسي و/أو عدم التمييز؟ نعم/لا.	عدم التمييز	
0%	نسبة مئوية: مدى تكرار وقوع الإصابات بالنسبة لمجموع ساعات عمل العاملين.	نسبة الإصابات	
نعم	هل تنتهج شركتك سياسة للصحة المهنية و/أو سياسة للصحة والسلامة العالمية؟ نعم/لا.	الصحة والسلامة الشاملة	
نعم	هل تنتهج شركتك سياسة لمناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري؟ نعم/لا.	عمل الأطفال والعمل القسري	
نعم	إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة مناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري هذه الموردين والبائعين؟ نعم/لا.		
نعم	هل تنتهج شركتك سياسة خاصة بحقوق الإنسان؟ نعم/لا.	حقوق الإنسان	
نعم	إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان هذه الموردين البائعين؟ نعم/لا.		
9%	نسبة مئوية: بيان مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الأعضاء من الرجال ومن النساء.	التنوع في مجلس الإدارة	
9%	نسبة مئوية: بيان مقاعد اللجان التي يشغلها الأعضاء من الرجال ومن النساء.		

جدول المحتويات

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ. الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية

لإعداد التقارير

ج. فهرس محتويات بورصة عمان

د. نطاق التقرير وحدوده

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	القياس	المؤشرات	الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة
لا	هل تحظر الشركة الرئيس التنفيذي من رئاسة مجلس إدارتها؟ نعم/لا.	استقلالية مجلس الإدارة	الحوكمة
%36	نسبة مئوية: بيان مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون.		
لا	هل يتم صرف حوافز للمسؤولين التنفيذيين بصفة رسمية لتفعيل نهج الاستدامة؟ نعم/لا.	الحوافز التشجيعية	
%0	نسبة مئوية: مجموع عدد الموظفين في المنشأة المشمولين باتفاقية/اتفاقيات للتفاوض الجماعي.	التفاوض الجماعي	
نعم	هل البائعون أو الموردون في شركتك ملزمون باتباع مدونة لقواعد السلوك؟ نعم/لا.	مدونة قواعد سلوك الموردين	
%100	إن كانت الإجابة نعم، ما هي نسبة الموردين الذين أقرروا رسمياً بالتزامهم بالقواعد؟		
نعم	هل تنتهج شركتك سياسة مناهضة الفساد و/أو سياسة للأخلاقيات؟ نعم/لا.	الأخلاق ومكافحة الفساد	
%100	إن كانت الإجابة نعم، ما هي نسبة العاملين في الشركة الذين أقرروا رسمياً بالتزامهم بالسياسة.		
نعم	هل تنتهج شركتك سياسة لحماية سرية البيانات؟ نعم/لا.	سرية البيانات	
نعم	هل اتخذت شركتك خطوات للتقيد بقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)؟ نعم/لا.		
نعم	هل تنشر شركتك تقريراً عن الاستدامة؟ نعم/لا.	إعداد تقارير الاستدامة	
نعم	هل بيانات الاستدامة مدرجة في نظام العمل الخاص لشركتك؟ نعم/لا.		

جدول المحتويات

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ. الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج. فهرس محتويات بورصة عمان

د. نطاق التقرير وحدوده

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

الملحق د: نطاق التقرير وحدوده

يغطي هذا التقرير العمليات والإجراءات الأساسية التي تقع في نطاق عمل البنك الاستثماري، ما لم يرد خلاف ذلك. كما يتضمن المبادرات والشراكات القائمة والتي أطلقها البنك خلال السنوات السابقة.	نطاق التقرير وحدوده
تماشياً مع مبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) لعام 2021، يستخدم البنك أربع خطوات لتقييم الأمور الجوهرية، وهي: <ul style="list-style-type: none"> • فهم سياق المنظمة. • تحديد الآثار الفعلية والمحتملة. • تقييم أهمية الآثار. • تحديد أولوية أكثر الآثار أهمية لتقديم المعلومات عنها. حيث اشتملت التقييمات المبدئية على مواضيع الإفصاح الواردة ضمن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، حيث تم تضمينها في المواضيع الـ 12 التي تم طرحها في إطار الأمور الجوهرية.	عملية تحديد المحتوى
بناءً على التوصيات الواردة في إطار معايير إشراك أصحاب المصلحة، قمنا بترتيب الأولويات وتحديد أصحاب المصلحة الرئيسيين لدى البنك الاستثماري وفقاً لما يلي: <ul style="list-style-type: none"> • التبعية: مدى حاجتنا إلى دعم الجهة صاحبة المصلحة لتحقيق أهدافنا الاستراتيجية. • التأثير: مدى تأثير الجهة صاحبة المصلحة على أدائنا التشغيلي. • الفائدة: مدى تأثير الجهة صاحبة المصلحة على عملياتنا أو تأثيرها بها. 	إشراك أصحاب المصلحة
تغطي بيانات الأداء الواردة في هذا التقرير الفترة من 1 كانون الثاني وحتى 31 كانون الأول 2023.	دورة إعداد التقارير
لم يخضع هذا التقرير لتدقيق أو تأكيد أي جهة خارجية.	التأكيد

جدول المحتويات

نبذة عن هذا التقرير

أبرز الإنجازات لعام 2023

البنك في سطور

إدارة الاستدامة

مسؤوليتنا تجاه الاستدامة

ازدهار الأعمال

الجانب الاجتماعي

نحو بنك صديق للبيئة

الملاحق

أ. الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمي

ب. فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

ج. فهرس محتويات بورصة عمان

د: نطاق التقرير وحدوده