



بنك الاتحاد
Bank al Etihad

2025

تقرير الاستدامة

نموٌ هادف وأثرٌ مستدام

المحتويات

01

كلمة الرئيس التنفيذي

03

02

المقدمة

05

03

نهجنا في الاستدامة

16

04

حوكمتنا

22

23	حوكمتنا المؤسسية
27	خصوصية البيانات والأمن السيبراني
28	إدارة المخاطر التشغيلية
28	استمرارية الأعمال

05

خدمات بنكية تصنع أثراً مستداماً

29

06

موظفونا وغايتنا

37

07

مسؤوليتنا الاجتماعية

47

08

إدارة الموارد

53

54	استهلاك الموارد
55	إدارة النفايات
56	بصمتنا البيئية
56	المشتريات

47	تمكين الأفراد
48	تعزيز مجتمعاتنا
49	المسؤولية البيئية
50	التطوع في صميم عملنا
52	مؤسسة بنك الاتحاد

38	تمكين موظفينا
38	دعم التنوع والمساواة والشمول
39	تطوير موظفينا
43	دعم رفاه موظفينا
44	تجسيد قيمنا المؤسسية
45	لجنتنا الاجتماعية للموظفين

30	أكثر من مجرد التمويل: تمكين عملائنا والشركات الصغيرة والمتوسطة
32	خدمات بنكية تضع احتياجات عملائنا في المقام الأول
34	الرقمنة والابتكار

الملحق

57

63	فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI
----	---------------------------------------------------------

كلمة الرئيس التنفيذي

1

كلمة الرئيس التنفيذي

الاندماج الذي شكّل بنك الاتحاد اليوم منحنا المنصة والقاعدة لتعزيز القيادة فيما يستحق الفعل الحقيقي: تحديد موقفنا في منطقة تشهد تغييراً سريعاً. هذا عامي الأول كرئيس تنفيذي، وأتشرف بتقديم تقرير الاستدامة الخامس للبنك في فترة حاسمة من مسيرتنا.

شهد عام 2025 نمواً وتحولاً مؤسسياً كبيراً. وبعد إتمام الاندماج، يعمل البنك اليوم بقاعدة موجودات تتجاوز 12.5 مليار دينار أردني وحقق أرباحاً صافية بلغت 85.3 مليون دينار. هذه المنصة الأقوى تضعنا في موقع يسمح لنا بالتوسع والمنافسة وتعزيز موقعنا في بيئة بنكية متطورة، فيما نواصل الاستثمار في الابتكار والتحول الرقمي والمرونة المؤسسية.

عملنا يؤمننا بخبرونا بما يستحق الاهتمام: 78% منهم يختارون الخدمات عبر القنوات الرقمية و 91% منهم يستخدمون منصاتنا الرقمية بفاعلية. نحن نقدم تجارب مصرفية ميسرة وسلسة وجاهزة للمستقبل، ليس لأننا نتابع التكنولوجيا، بل لأننا نركز على النمو بهدف واضح، مدفوعين بالتميز التشغيلي والحوكمة السليمة.

بشأن الاستدامة: واصلنا خلال العام تطوير أجندتنا في الاستدامة والعمل المناخي. عززنا الحوكمة، وحسنا قدراتنا في جمع البيانات والإفصاح، وبدأنا بدمج مبادئ الاستدامة والعوامل المناخية في صنع القرارات الاستراتيجية والتخطيط طويل الأجل. هذه ليست مسألة امتثال فحسب، بل نرى الاستدامة كعامل استراتيجي يعزز المرونة والابتكار وخلق القيمة طويلة الأجل.

دينار أردني 85.3 مليون
أرباح صافية

دينار أردني 12.5 مليار
قاعدة الموجودات بعد الاندماج

أتقدم، نيابة عن مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، بجزيل الشكر والتقدير لموظفينا وعملائنا وشركائنا ومساهميننا على ثقتهم المستمرة ودعمهم، فيما نواصل معاً كتابة الفصل التالي من قصة بنك الاتحاد.



منتصر دواس
الرئيس التنفيذي

نحن نبني مؤسسة أقوى
وأكثر مرونة قادرة على خلق
قيمة طويلة الأجل لعملائنا
ومساهميننا وموظفينا
والمجتمع الأوسع.

المقدمة

2

06	نبذة عن هذا التقرير
08	لمحة عن بنك الاتحاد
10	استراتيجيتنا المؤسسية
13	أبرز إنجازات الاستدامة
14	أداؤنا المالي

نبذة عن هذا التقرير

يعكس تقريرنا الخامس للاستدامة عاماً اتسم بالتحول والنمو، وبرز استمرار تضمين اعتبارات الاستدامة والمناخ في توجهنا الاستراتيجي وحوكمتنا وعملياتنا وآليات اتخاذ قرارنا. وندخل مرحلة جديدة بعد اندماجنا مع البنك الاستثماري، لذلك تواصل الاستدامة دعم طموحنا الأوسع لبناء بنك يتمتع بمرونة مؤسسية أعلى، ويواكب متطلبات المستقبل، ويستعد للنمو طويل الأجل.

يغطي هذا التقرير الفترة الممتدة من 1 يناير 2025 إلى 31 ديسمبر 2025، وقد أُعد وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، ليعرض أولويات البنك وتقدمه وتطورات في المجالات الرئيسية المرتبطة بالاستدامة والمناخ خلال العام.

تتطور بعض حدود الإفصاح وأنظمة جمع البيانات وممارسات توحيدها في سياق مسار التكامل المستمر بعد اندماجنا مع البنك الاستثماري. ولذلك، قد تختلف بعض الإفصاحات عن فترات التقارير السابقة، ويعرض التقرير وملاحقه، عند الاقتضاء، نطاقات وحدود الإفصاح ذات الصلة.

Name	Board position
فترة التقرير	تمتد من 1 يناير 2025 إلى 31 ديسمبر 2025.
البيانات المقارنة	تشمل بيانات الأداء لعام 2025، مع أرقام مقارنة لعامي 2023 و2024. وتظهر أي إعادة عرض للبيانات بوضوح في الحواشي.
عملية التأكد	نستعين بإدارة التدقيق الداخلي لإجراء تدقيق قائم على المخاطر لمحتوى التقرير، بما يشمل التحقق من البيانات ومراجعة الأدلة الداعمة لعينة من مؤشرات الأداء الرئيسية.
الجهات المشمولة	<ul style="list-style-type: none">بنك الاتحاد (عمليات الأردن والعراق)شركة الاتحاد للوساطة الماليةشركة الاتحاد للتأجير التمويليالبنك الاستثماري (على أساس مستقل)
حدود البيانات	<ul style="list-style-type: none">تغطي الإفصاحات المعروضة في متن التقرير عمليات بنك الاتحاد في الأردن، بما في ذلك شركة الاتحاد للوساطة المالية وشركة الاتحاد للتأجير التمويلي، ما لم يرد خلاف ذلك.تعرض الملاحق إفصاحات منفصلة للبنك الاستثماري على أساس مستقل، وذلك لرفع مستوى الشفافية خلال مسار التكامل المستمر بعد اندماجه مع بنك الاتحاد، ولا تشمل هذه الإفصاحات الشركات التابعة للبنك الاستثماري.يشكل فرع العراق جزءاً من بنك الاتحاد، إلا أن الملاحق تعرض بعض الإفصاحات المتعلقة به على حدة، بما يتوافق مع متطلبات إعداد التقارير الصادرة عن البنك المركزي العراقي.يستثني التقرير عمليات البنك العقاري المصري العربي في الأردن من نطاقه، لأن بنك الاتحاد وقّع اتفاقية الاستحواذ عليها في ديسمبر 2025، بينما ظلت الصفقة قيد الاستكمال حتى تاريخ إعداد التقرير.
القيم النقدية	يعرض التقرير القيم النقدية بالدينار الأردني (JOD)، ما لم يرد خلاف ذلك.
الأداء المالي	يتناول هذا القسم الأداء المالي لمجموعة بنك الاتحاد على أساس موحد. ويرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لمزيد من المعلومات حول أدائنا المالي.
المصطلحات	يستخدم التقرير مصطلحات بنك الاتحاد، والبنك، والمجموعة بالتبادل، وتشير هذه المصطلحات إلى الجهات المشمولة فيه، ما لم يرد خلاف ذلك.

ملاحظة للقارئ

يعرض هذا التقرير قصتنا وتقدمنا بوصفنا كياناً بنكياً، بما يشمل أطرنا الحالية، والتزاماتنا، وطموحاتنا في الاستدامة والمناخ. وتعكس عناوين الفصول والأقسام نهجنا المتكامل للاستدامة، ولا تعبر عن إنجازات منفصلة لإدارات بعينها. وتوضح مواضع التداخل بين عمل الاستدامة والوظائف المحددة، مثل المخاطر والعمليات المالية والموارد البشرية والمشتريات والامتثال والتدقيق الداخلي، تقدّمنا ومسارنا الجماعي بوصفنا كياناً واحداً، لا من منظور فريق أو إدارة واحدة.

مبادئ جودة إعداد التقرير

حرصنا، في سبيل ضمان إعداد تقرير عالي الجودة، على اعتماد المبادئ التالية في صياغة هذا التقرير ومحتواه.

المبدأ	الوصف
الدقة	تُجمع البيانات وفق إجراءات داخلية محددة، يدعمها نظام موثّق لإعداد التقارير ومراجعات متبادلة بين الإدارات وإجراءات تحقق داخلية صارمة.
التوازن	يستعرض التقرير ما أحرز من تقدّم وما يحتاج إلى مزيد من التطوير، حيثما اقتضى السياق ذلك.
الوضوح	يصدر التقرير باللغتين الإنجليزية والعربية، ويعتمد بنية مرتّبة تيسّر على القارئ الاطلاع على الإفصاحات بسهولة ووضوح.
قابلية المقارنة	يتضمّن التقرير بيانات الأداء للأعوام 2023 و2024 و2025، بما يُتيح إجراء المقارنات على أساس سنوي وتتبع التقدّم المُحرز، رهنأ بتوافر البيانات.
الاكتمال	يُغطّي التقرير الإفصاحات الجوهرية المتصلة بالاستدامة، إضافة إلى مجالات أخرى وثيقة الصلة بأعمال البنك وتوجهاته الاستراتيجية.
سياق الاستدامة	تعكس الإفصاحات نهجنا في تطبيق اعتبارات الاستدامة والقضايا المتصلة بالمناخ ضمن منظومة الحوكمة والعمليات التشغيلية وعمليات اتخاذ القرار.
التوقيت	يُعدّ التقرير ويصدر بصفة سنوية منتظمة.
إمكانية التحقق	تخضع البيانات الواردة في التقرير لعمليات مراجعة وتحقق داخلية تدعم دقتها وموثوقيتها.

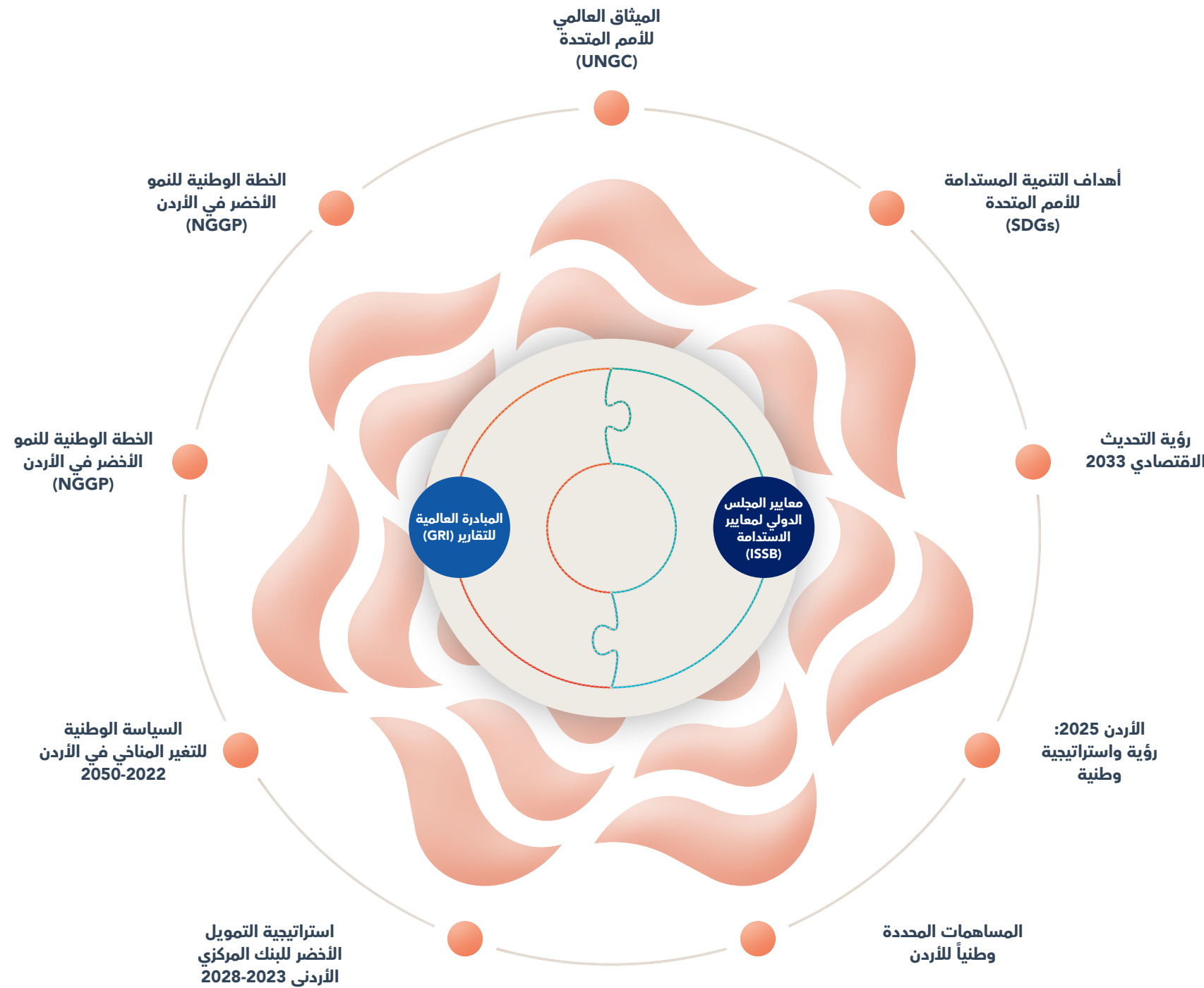
منهجية إعداد التقرير

تتعاضم لدينا مكانة اعتبارات الاستدامة والقضايا المتصلة بالمناخ في صياغة توجّهنا الاستراتيجي وأطر حوكمتنا وممارسات إدارة المخاطر وأولويات النمو طويل الأجل. ونحرص، مع مواصلتنا تنفيذ مسار التحول الأشمل الذي نتبناه في مجالي الاستدامة والقضايا المناخية، **على تعزيز مرونتنا ورفع مستوى شفافية إفصاحاتنا، فضلاً عن توسيع إدراج اعتبارات الاستدامة ضمن منظومة عملياتنا التشغيلية وعمليات اتخاذ القرار.**

ونُطوّر باستمرار مستوى ونطاق ممارسات إعداد التقارير والإفصاح لدينا. فمُنذ انطلاق مسيرتنا في إعداد تقارير الاستدامة، التزمنا بإصدار تقاريرنا وفق معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI). ومنذ عام 2024، بدأنا تطبيق معايير المجلس الدولي لمعايير الاستدامة (ISSB) ضمن نهجنا في إعداد التقارير، وذلك عبر إصدار تقارير مناخية مستقلة متوافقة مع متطلبات المعيارين IFRS S1 و IFRS S2، لتُصبح بذلك أول بنك في الأردن يُصدر تقريراً متوافقاً مع هذين المعيارين. وفي عام 2025، وشعنا تطبيق هذا النهج ليشمل عملياتنا في العراق، لتُصبح مجموعتنا أول مجموعة مصرفية توسع تطبيق المعيارين IFRS S1 و IFRS S2 ليشمل عملياتها في هذا البلد.

ويُساهم هذا التطور في إثراء مسار التحول المناخي الذي نتبناه على نطاق أشمل، فيرفع كذلك جاهزيتنا لإعداد التقارير ويُعزّز توافقها مع المتطلبات التنظيمية المتجدّدة ومع توقعات السوق، بما يشمل دليل الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالتغير المناخي الصادر عن بورصة عمان.

وإضافة إلى المعايير المُشار إليها أعلاه، نُؤايم بين نهجنا في إعداد التقارير والاستراتيجيات الوطنية ذات الصلة، فضلاً عن الأطر الدولية والمبادئ العالمية التي تدعم إيجاد القيمة طويلة الأجل وقياسها بما يتجاوز نطاق الأداء المالي التقليدي، على النحو المُوضّح في الفصل الثالث المُخصّص للاستدامة. ونُقدم كذلك المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNG) وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، باعتبارها ركيزة من نهجنا الأشمل في إيجاد قيمة مستدامة على المدى الطويل.



sustainability@bankaletihad.com

+962 6 5600444

Abdel Al Rahim al Waked Street – Shmeisani

للاستفسار عن تقاريرنا في مجال الاستدامة أو أيّ من جهودنا المتواصلة في هذا المجال، يُرجى التواصل معنا عبر القنوات التالية:

bankaletihadjo@

لمحة عن بنك الاتحاد

تأسس بنك الاتحاد عام 1987 ليكون إحدى المؤسسات المالية الأردنية الرائدة، ونُركز نشاطنا على تقديم حلول مصرفية تلبي احتياجات عملائنا وتعتمد على القنوات الرقمية المتقدمة. وقد رسّخنا حضوراً قوياً في السوق الأردنية، ونواصل توسيع نطاق عملياتنا على المستوى الإقليمي، بما في ذلك أنشطتنا المتنامية في العراق.

ونُقدّم باقة متكاملة من الخدمات المالية عبر شركائنا التابعة، تشمل خدمات الوساطة والتأجير التمويلي وحلول التكنولوجيا المالية. ونحتفظ كذلك باستثمار استراتيجي في البنك الوطني (TNB) في فلسطين، ونمتلك حصة الأغلبية في بنك صفوة الإسلامي، مما يدعم مكانتنا في قطاعي الخدمات المصرفية التقليدية والإسلامية.

وفي عام 2025، حقّقنا إنجازاً استراتيجياً بالغ الأهمية، إذ استحوذنا على كامل أسهم البنك الاستثماري عبر صفقة قائمة على تبادل الأسهم. ويُمثّل هذا الاندماج نقلة نوعية في مسيرة نموّنا، فبدعم موقعنا في السوق وُيوسّع قاعدة عملائنا، ويرفع كذلك من جودة منتجاتنا وخدماتنا. ومن المتوقع أن يُفضي هذا التكامل إلى اتساع حجم الأعمال وتحقيق انسجام تشغيلي يُثمر وفورات ملموسة، فضلاً عن النهوض بتجربة عملائنا المصرفية بدعم من شبكة فروع وأجهزة صراف آلي أوسع انتشاراً وقدرات رقمية متطورة.

ونُعَدّ اليوم من بين أكبر البنوك العاملة في الأردن، ونضمّ كوادراً بشرية تتجاوز 3,034 موظفاً يعملون في الأردن والعراق. ويعكس هذا الحجم المتنامي إنجازين استراتيجيين بارزين، هما الاندماج مع البنك الاستثماري والاستحواذ على البنك العقاري المصري العربي، إذ أسهم كلٌ منهما في توسيع حضورنا ورفع مستوى قدراتنا* والامتداد بأنشطتنا على المستوى الإقليمي. ونستمر في أداء دور رئيسي في دعم النمو الاقتصادي، بتقديم حلول مالية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبرى.

وتقوم استراتيجيتنا على ثلاثة محاور رئيسية، هي الابتكار الرقمي وتمكين العميل والنمو المستدام. ونسعى إلى التحوّل إلى البنك الرقمي الرائد في الأردن، مستفيداً من قدرات التكنولوجيا ومن النتائج التحليلية التي توفّرها البيانات، فضلاً عن الحلول المالية المبتكرة، وذلك بهدف رفع مستوى تجربة عملائنا وتوسيع آفاق الحصول على الخدمات المالية. وتطلّ الاستدامة ركيزة جوهرية في هذه الاستراتيجية، تُوجّه نهجنا في الصيرفة المسؤولة والشمول المالي وإيجاد قيمة مستدامة طويلة الأجل.

هدفنا نحن هنا لتمكينك

نحن هنا لمساعدة عملائنا على الازدهار وتحقيق أهدافهم، عبر خدمات مصرفية متاحة في أيّ وقت ومن أيّ مكان، ووفق الشروط التي تناسبهم. وسواء تعلّق الأمر بالاستثمار في التعليم أو ترميم المنزل أو توسيع نشاط تجاري، نلتزم بدعم عملائنا في مسيرتهم نحو النجاح.

وعدنا شكّل مستقبلك

نُمكن عملاءنا من رسم مستقبلهم بأنفسهم. ومن خلال التزامنا بالابتكار وروح الريادة وتبني أحدث التقنيات، نُقدّم خدمات تستشرف المستقبل وتُلبي الاحتياجات والطموحات الفردية. وإدراكاً منا لما يعترض الحياة من تحديات متنوّعة، نسعى إلى تبسيط إدارة الشؤون المالية. ونُعطي أولوية لعملائنا في كلّ خطوة، وملتزم بمرافقتهم في صياغة مستقبل واعد.

القيمة

الوصف



ريادة بلا حدود

تسري الشجاعة في طبيعتنا. ولم نصل إلى المكانة التي بلغناها اليوم باتباع التيار السائد. ونُولي اهتماماً دائماً للبحث عن فرص الأعمال والسواق والأفكار الجديدة. وحين نلمس هذه الروح في الآخرين، نقف معهم بالدعم والمساندة.



التعلم المستمر

يشهد القطاع المالي تحولات متواصلة وتغيّرات لا تهدأ. ونحرص دائماً على إثراء معارفنا واستثمار أحدث التقنيات للتطور والنمو في ظلّ هذه المتغيّرات. كما نُولي القدر ذاته من الشغف لمشاركة ما نتعلمه مع الآخرين.



احتضان الإبداع

ندرك ما يتركه الفنّ والثقافة من أثر يُسهم في نموّنا أفراداً ومجتمعات. وكلما تمسّكنا بهما أكثر، اتّسعت آفاق خيالنا الإبداعي. ويُتيح لنا ذلك تحليل المسائل بنظرة أكثر عمقاً، ومُقاربة القضايا التقليدية برؤى مغايرة، واكتشاف ما يُميّز أي مشروع أو استثمار حقاً عن سواه.



القيم العائلية

تقوم هويّتنا في جوهرها على القيم العائلية، فمنذ اللحظة التي يفتح فيها العميل حساباً لدينا، يُصبح فرداً من هذه العائلة. والانتماء إلى عائلتنا يفتح الباب للاستفادة من شبكة أعمالنا الواسعة وقاعدة معارفنا وأدواتنا المصرفية، بما يدعم نجاح العميل في المجالات الأكثر أهمية بالنسبة إليه.

* للاطلاع على تفاصيل نطاق الكيانات المشمولة وتغطية البيانات وكيفية معالجة الاندماجات والاستحواذات في هذا التقرير، يُرجى الرجوع إلى قسم نطاق إعداد التقرير.

جوهر هويتنا المؤسسية

هدفنا: أن نصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن



تتمثل مهمتنا في أن نصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن. وتقوم استراتيجيتنا على تمكين الأفراد عبر التحول الرقمي وإتاحة الخدمات المالية للجميع. ونلتزم بتقديم خدمة فعالة ومتجددة، مع مواصلة السبق في تطوير المنتجات والخدمات. وتبقى الاستدامة في صميم أعمالنا، بدءاً من دعم رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة وتعزيز التنوع والشمول، ووصولاً إلى تمهيد الطريق أمام التمويل المستدام.

نعمل بروح مرنة ونبتكر باستمرار



يحرّك النمو والابتكار شغفنا اليومي. ونتبنى منهجية مرنة تحقق التوازن بين متطلبات أعمالنا واستمرارية الابتكار. ونشجع فرقنا على التفكير خارج الأطر التقليدية وتحويل أفكارهم إلى مبادرات عملية. كما نصغي إلى عملائنا ونوظف التكنولوجيا لخدمتهم بصورة أفضل.

نواكب احتياجات عملائنا كل يوم



نطمح إلى أن نكون جزءاً من الحياة اليومية لعملائنا. ويتجسد هذا الطموح في سعينا إلى تقديم أفضل تجربة ممكنة عبر موظفينا وقنواتنا الرقمية وخدماتنا المصرفية المؤتمتة. وتظل قنواتنا متاحة لعملائنا في كل وقت ومن أي مكان.

الكفاءة والإنتاجية أساس نموذج عملنا



نلتزم بمواكبة أحدث التطورات لخدمة عملائنا بصورة أفضل. ونحسن توظيف مواردنا، ونخفض التكاليف، ونرفع مستويات الكفاءة، مع الحفاظ الكامل على جودة تجربة عملائنا.

نمو مستدام يتصدر أولوياتنا



ننمو بصورة استراتيجية عبر مخاطر محسوبة وتقنيات حديثة تحمي بيئتنا وتدعم امتثالنا للمتطلبات التنظيمية. ونستهدف تحقيق النمو والازدهار مع الحفاظ على كفاءة التكاليف.

قراراتنا تستند إلى البيانات



نحلل البيانات لتصميم منتجات وخدمات تلبي احتياجات عملائنا. ونواصل تحسين عروضنا وتطويرها بما يواكب متطلبات السوق. ويهدف هذا العمل إلى تقديم خدمات متفردة تعزز ثقة عملائنا بنا.

ثقافة عمل إيجابية تدعم الابتكار



نقدّر التنوع ونسعى إلى بناء بيئة عمل آمنة ومحفزة. ونواصل استقطاب المواهب الجديدة للانضمام إلى فريقنا والمساهمة في ابتكار حلولنا. ونؤمن بأن منح فرقنا مساحة من الحرية يمكنهم من بلوغ أهدافهم وتحقيق طموحاتهم.

التزام راسخ بالاستدامة



نُلزم أنفسنا بأعلى معايير الاستدامة. ونعطي الأولوية لتوسيع فرص الوصول إلى التمويل، ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، وترسيخ الاستدامة في مختلف جوانب أعمالنا.

عضوياتنا



مبادئ تمكين المرأة

FINANCIAL
ALLIANCE
FOR
WOMEN

التحالف المالي للمرأة



معهد الدراسات المصرفية



جمعية إدامة



الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون



منتدى الاستراتيجيات الأردني



جمعية البنوك في الأردن



إنديفر



المنتدى الاقتصادي العالمي



الميثاق العالمي للأمم المتحدة

استراتيجيتنا المؤسسية

أولوياتنا الاستراتيجية

حدّدنا ثلاث أولويات استراتيجية لتحقيق رؤيتنا بأن نصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن: توسيع حصتنا السوقية وقاعدة عملائنا، وتقديم تجربة عملاء استثنائية ومتميزة، وترسيخ مكانتنا وجهة رائدة لاستقطاب أفضل المواهب على مستوى الشرق الأوسط.

رکّزنا في عام 2025 على توسيع حصتنا السوقية وقاعدة عملائنا، وتحقيق هذا الإنجاز عبر اندماجنا مع البنك الاستثماري. وعززت هذه الصفقة الاستراتيجية موقعنا في السوق بدرجة كبيرة، ورستحت مكانتنا ضمن أكبر المجموعات المصرفية في الأردن، كما رفعت حجم أعمالنا ووسعت قاعدة عملائنا وقدراتنا التشغيلية وإمكانات نمونا على المدى الطويل. ورافق اتساع حجم أعمالنا وحضورنا في السوق استمرارنا في ترسيخ ريادتنا الرقمية ودمج الاستدامة ضمن الركائز الأساسية لنموذج أعمالنا.

ودفعنا هذا التوسع إلى إعطاء الأولوية للحفاظ على هياكل حوكمة راسخة، وتعزيز ممارسات إدارة المخاطر، وتقوية الضوابط الداخلية في مختلف العمليات. وواصلنا، في الوقت ذاته، تبني نهج يضع عملائنا في قلب القرار، مدعوماً بالابتكار الرقمي والتوسع في السوق وتحسين الكفاءة التشغيلية ودمج الاستدامة بصورة فعالة وقابلة للتوسع. وأسهم هذا النهج في تعزيز المرونة المؤسسية مع ضمان بقاء النمو مسؤولاً ومحكوماً بوضوح ومتوافقاً مع القيمة طويلة الأجل لأصحاب المصلحة. ورفعت هذه الجهود مجتمعة قدرتنا على التكيف، ووسعت أثرنا، وعززت موقعنا بوصفنا مؤسسة مالية رائدة وقادرة على مواكبة المستقبل.

تعكس المؤشرات الرئيسية الآتية فاعلية قراراتنا الاستراتيجية:



ركائزنا الاستراتيجية



تعزيز إنتاجية موظفينا

نلتزم بتعزيز إنتاجية موظفينا عبر الاستثمار في خدمات ذات قيمة مضافة، وتزويد فرقنا بالمهارات اللازمة لمستقبل العمل.



رفع كفاءة العمليات

نركز على تحسين الكفاءة التشغيلية عبر تبسيط الإجراءات وتوظيف كامل إمكانيات التكنولوجيا.



الارتقاء بتجربة عملائنا

تحتل تجربة عملائنا موقعاً محورياً في نموذجنا التشغيلي، وترشد قراراتنا نحو تقديم ما يهم عملائنا فعلاً.

جوائز عام 2025

أفضل بنك في الأردن في المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) لعام 2025

EUROMONEY

التميز في تجربة العملاء الرقمية عبر الخدمات المصرفية بالهاتف المحمول

THE DIGITAL BANKER

أفضل عروض المنتجات الرقمية لعام 2025

GLOBAL FINANCE

أفضل منصة للشركات الصغيرة والمتوسطة لعام 2025

GLOBAL FINANCE

أفضل إدارة لأمن المعلومات ومكافحة الاحتيال لعام 2025

GLOBAL FINANCE

أفضل مزود للخدمات غير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن لعام 2025

THE GLOBAL ECONOMICS

التميز في الخدمات المصرفية المستدامة لعام 2025

THE GLOBAL ECONOMICS

أكثر مبادرات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) ابتكاراً

INTERNATIONAL FINANCE

أفضل إطار لإدارة مخاطر المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)

رحلتنا الاستراتيجية

تأسسنا عام 1987، وتطورنا منذ ذلك الحين لنصبح إحدى المؤسسات المالية الرائدة في الأردن، مستنديين إلى التوسع الاستراتيجي والتحول الرقمي والالتزام بالنمو المستدام. وقد صاغت سلسلة من المحطات الاستراتيجية ملامح رحلتنا على مدى الأعوام:



إعادة تشكيل المنظومة المصرفية وتوسيع حصتنا السوقية

التوسع المحلي: اندماج بنك الاتحاد مع البنك الاستثماري

شكّل عام 2025 محطة تحول جوهريّة في مسيرتنا، إذ دفع طموحاتنا الاستراتيجية بعيدة المدى قدماً عبر إنجاز الاندماج الناجح مع البنك الاستثماري، وهي أكبر صفقة مصرفية قائمة على تبادل الأسهم في تاريخ الأردن.

وعزّزت هذه المحطة نطاق أعمالنا بصورة كبيرة، ورشّخت مكانتنا ككثاني أكبر بنك في الأردن، مع إجمالي أصول يقارب 11 مليار دينار أردني وحقوق ملكية تتجاوز مليار دينار أردني. وتجاوز أثر الاندماج زيادة الحجم المؤسسي، إذ وسّع حضورنا في السوق، وقوّى قاعدة عملائنا، وسرّع أجندتنا في الخدمات المصرفية الرقمية وابتكار المنتجات، بما يمكّننا من تقديم حلول مالية أكثر تطوراً وملاءمة لاحتياجات عملائنا.

ويجسّد هذا الاندماج رؤية مشتركة وطموحاً موحداً لإحداث أثر ملموس في القطاع المصرفي الأردني، بالاستفادة من نقاط القوة المتكاملة لدى المؤسستين.

رحلة الاندماج: كيانان في بنك واحد

نحافظ، بعد اتساع نطاق عملياتنا، على أطر حوكمة وإدارة مخاطر ورقابة داخلية راسخة تشمل عملياتنا الموسعة.

وتؤكد مؤشرات التقدم حتى الآن نجاحنا في إصدار تقرير مالي موحد للكيان المندمج، بما يعكس استمرار مواءمة التقارير المالية والامتثال التنظيمي وإجراءات الرقابة الداخلية طوال مسار التكامل الجاري.

وأدرنا عملية التكامل بعناية تضمن استمرارية الأعمال والحفاظ على معايير خدمة عملائنا ودعم انتقال سلس لموظفينا. وتعزيزاً للاستقرار والاستمرارية، احتفظنا بجميع موظفي البنك الاستثماري تماشياً مع المتطلبات التنظيمية.

لمحة عن مسار التكامل

تستند عملية التكامل إلى أربع ركائز رئيسة تضمن مواءمة عملياتنا المدمجة:

الحوكمة | عزّزنا مواءمة هياكل الحوكمة بما يدعم فاعلية الإشراف واتخاذ القرار، مع إبقاء مجلس الإدارة مؤلفاً من أحد عشر عضواً، وبما يشمل التمثيل المستقل ومشاركة مساهمي البنك الاستثماري. وتحافظ هياكل اللجان القائمة على دورها لضمان استمرارية الإشراف على المخاطر والتدقيق والامتثال.

الموظفون | نبني ثقافة مؤسسية موحدة عبر دمج الفرق ومواءمة الأدوار، مع الاستعانة بفرق عمل متعددة الوظائف لقيادة مسارات التكامل الرئيسية. وأدرجنا الاستدامة كذلك ضمن إطار أداء الإدارة التنفيذية، بوزن نسبته 20% في مؤشرات الأداء الرئيسة للرئيس التنفيذي.

العمليات والأنظمة | تتقدم جهود تكامل البيانات والأنظمة والبنية التحتية للتقارير، بما يرشّخ اتساق ضوابط الرقابة الداخلية والامتثال التنظيمي لدينا بعد الاندماج مع البنك الاستثماري.

المنتجات والخدمات | نوائم عروض المنتجات وهياكل التسعير ومستويات الخدمة لتأسيس عرض قيمة أقوى وأكثر تنافسية. ويمكّننا هذا التكامل من تقديم نطاق أوسع من المنتجات المدعومة بالقدرات المشتركة للمؤسستين.

رحلة الاندماج

أكتوبر 2025

إطلاق برنامج تكامل الاندماج، بما شمل التواصل الداخلي، وأنشطة إشراك الموظفين، وتأسيس مكتب إدارة التكامل (IMO) لتنسيق مسارات التكامل.

نوفمبر 2025

بدء أنشطة التعاون بين البنكين ومبادرات التواصل المشتركة لدعم المواءمة الثقافية ورفع جاهزية الفرق لمسار التكامل.

ديسمبر 2025

مواءمة عروض المنتجات الرئيسة، وهياكل التسعير، ونماذج الخدمة، بالتوازي مع إحراز تقدم في مواءمة الوظائف الأساسية، ومنها المخاطر والامتثال والمالية والعمليات.

تكامل الاستدامة

نحرز تقدماً في تكامل ممارسات الاستدامة ضمن إطارنا القائم، مع توسيع نطاق الحوكمة والسياسات والممارسات ليشمل عملياتنا الموسعة.

ويشمل هذا المسار مواءمة سياسات الاستدامة متى اقتضت الحاجة، والاتساق مع الأطر التنظيمية، وإرساء آليات حوكمة وإشراف على مستوى المجموعة. وقد تعزّز التعاون بين الوظائف لدعم تكامل بيانات الاستدامة، وبناء خطوط الأساس، وضمان التطبيق المتسق لممارسات الاستدامة طوال عملية التكامل الجارية.

وترشّخ الاستدامة، على المستوى الاستراتيجي، حضورها ضمن أطر أداء الإدارة التنفيذية، بما يعزز المساءلة ويدعم أهدافنا طويلة الأجل في مجال الاستدامة.

تطلعاتنا لعام 2026

سنواصل خلال 2026 ترسيخ مكانتنا في السوق عبر إنجاز أولويات التكامل وتقديم قيمة معززة عبر عملياتنا.

وتركّز المرحلة المقبلة على استكمال مواءمة الحوكمة على مستوى المجموعة، وتطوير التقارير المتكاملة، وإنجاز تكامل الأنظمة، وتوسيع محفظة التمويل المستدام، وترسيخ ثقافة استدامة موحدة عبر عملياتنا المدمجة.

الاستحواذ على البنك العقاري المصري العربي

وقّعنا في نهاية 2025 الاتفاقية النهائية للاستحواذ على فروع وعمليات البنك العقاري المصري العربي في الأردن، في خطوة مهمة ضمن مسار توسعنا الاستراتيجي وتعزيز طموحاتنا طويلة الأجل للنمو. ويدعم هذا الاستحواذ أهدافنا في توسيع قاعدة عملائنا، وتقوية حضورنا في السوق، وتوسيع نطاق عملياته، وإضافة قدرات جديدة إلى منصته المصرفية.

ويدفع الاستحواذ كذلك طموحنا إلى تطوير عروضنا من المنتجات، وتوسيع نطاق وصول عملائنا إلى فروعنا وخدماتنا الرقمية، وترسيخ ريادةنا في القطاع المصرفي الأردني. وبدأت أنشطة التكامل التحضيرية فور توقيع الاتفاقية، وشملت مواءمة الحوكمة، وترحيل الأنظمة، والانتقال التشغيلي، وتكامل حسابات عملائنا، ودمج الفروع، دعماً لمسار تكامل سلس ومنظم ومحكم الرقابة.

أبرز إنجازات الاستدامة لعام 2025

المناخ

توظيف

291 مليون دينار أردني

في التمويل الأخضر منذ 2023، بما يعكس تسارع نمو الأصول المستدامة

41% نمو سنوي في منح التمويل الخضراء

3.2 ميغاواط قدرة الطاقة الشمسية

2,365 طن مكافئ من ثاني أكسيد الكربون تم تجنبها عبر الطاقة الشمسية

قياس انبعاثات النطاقين 1 و 2 والإفصاح عنها

نشر تقرير المناخ المتوافق مع المعيارين الدوليين IFRS S1 و IFRS S2 لإفصاحات الاستدامة اعتماد منهجية الانبعاثات الممولة وفق الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون (PCAF)

قياس الانبعاثات الممولة والإفصاح عنها ضمن المحافظ الرئيسية (انبعاثات النطاق 3، الفئة 15)

حوكمة المناخ

إدراج الإشراف على المناخ والاستدامة ضمن مهام لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

دمج مؤشرات الأداء الرئيسية المناخية ضمن إطار أداء الإدارة

إطلاق إطار لجمع بيانات المناخ وحوكمتها على مستوى المجموعة

دمج التقاط بيانات المناخ في الأنظمة المصرفية الأساسية

إجراء تحليل سيناريوهات المناخ، نوعياً وكمياً

إنجاز خطة الانتقال المناخي ضمن إطار حوكمة المناخ المؤسسية (CCG)

بدء دمج إطار احتساب الانبعاثات الممولة في الأنظمة

الحوكمة المؤسسية

36% الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة

36% تمثيل السيدات في مجلس الإدارة

45% السيدات في القوى العاملة

13% تمثيل السيدات في الإدارة التنفيذية

31% تمثيل السيدات في الإدارة غير التنفيذية

8.4% معدل دوران الموظفين

الشمول المالي

تقديم برامج الثقافة المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة إلى

106 مستفيدين في 2025

تقديم دعم الخدمات غير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة إلى

505 مشاركين في 2025

654 مستفيداً من حملة مالي ومالك

33% من التمويل الأخضر موجه للشباب

30% من التمويل الأخضر موجه للسيدات

المرونة الرقمية

أتمتة 89% من عملياتنا الأساسية

إطلاق حاسبة الكربون المدعومة بالذكاء الاصطناعي

لتقدير الأثر الكربوني الناتج عن أنماط إنفاق العملاء

صفر

خروقات لأمن البيانات لأكثر من 7 سنوات

استقطاب

78% من قاعدة العملاء الأفراد رقمياً في 2025

91% من العملاء الأفراد ينجزون معاملاتهم المصرفية رقمياً عبر تطبيقنا

ملاحظة: تشمل البيانات المعروضة عمليات بنك الاتحاد في الأردن، بما في ذلك شركة الاتحاد للتأجير التمويلي وشركة الاتحاد للوساطة المالية.

أداؤنا المالي



نواصل النمو بغاية
واضحة، فنتسخ مكانتنا،
ونوسع قدراتنا، ونبني
مؤسسة أكثر مرونة
وقدرة على مواكبة
متطلبات المستقبل.

تعكس نتائجنا المالية للسنة المالية 2025 عاماً من النمو المتواصل والمرونة والتحول على مستوى البنك. ويستمر نمونا بغاية واضحة، مع تركيزنا على ترسيخ خلق القيمة طويلة الأجل، وتوسيع قدراتنا، ومواكبة الاحتياجات المتغيرة لعملائنا وللإقتصاد عموماً. ويعكس هذا الأداء البيانات المالية الموحدة لبنك الاتحاد وشركاته التابعة، إلى جانب البنك الاستثماري وشركاته التابعة، بعد اكتمال الاندماج.

يعرض الجدول التالي لمحة عن الأداء المالي لمجموعة بنك الاتحاد.

للإطلاع على تحليل تفصيلي لأدائنا المالي، يرجى الرجوع إلى [تقريرنا السنوي لعام 2025](#).



2025 (دينار أردني)	النمو بالمقارنة مع 2024	معدل النمو السنوي المركب (3 سنوات)	معدل النمو السنوي المركب (5 سنوات)
صافي الدخل	85,284,235	0.565592364	0.161162223
إجمالي الموجودات	12,459,066,306	0.491923872	0.142656131
ودائع العملاء	9,413,838,733	0.469379202	0.136871282
الأرباح قبل الضريبة	83,809,220	0.022903365-	0.007693493-
التأمينات النقدية	599,265,262	%117.9	%29.7
			%16.9

اسم الشركة	نسبة ملكية البنك (%)	رأس المال المدفوع (دينار أردني)	قيمة الاستثمار (دينار أردني)	طبيعة النشاط	تاريخ الاستحواذ	الموقع	إجمالي الموجودات	إجمالي المطلوبات	إجمالي الإيرادات	إجمالي المصاريف
شركة الاتحاد للوساطة المالية	100	5,000,000	5,000,000	وسيط مالي	2006	الأردن	11,347,765	1,901,890	1,162,805	230,778-
شركة الاتحاد للتأجير التمويلي	100	12,000,000	12,000,000	تأجير تمويلي	2015	الأردن	70,371,810	50,091,830	2,991,925	(536,995)
شركة الاتحاد الإسلامي للاستثمار	58	113,039,028	65,562,636	شراء السندات والأسهم في الشركات واقتراض الأموال اللازمة من البنوك	2016	الأردن	114,562,379	32,640	2-	(6,789)
شركة الاتحاد للتكنولوجيا المالية	100	0	0	ابتكار البرامج وتطويرها وبرمجتها وتوريدها	2019	الأردن	0	246,607	0	00
البنك الاستثماري**	100	125,000,000	234,130,081	بنك تجاري	1982	الأردن	2,607,398,579	2,342,437,198	51,666,871	(33,675,642)
فرع بنك الاتحاد في بغداد - العراق	100	56,720,000	56,720,000	بنك تجاري	2023	العراق	192,287,000	127,258,157	21,399,775	8,218,854-

** كما في 31 ديسمبر 2025، امتلك البنك الاستثماري الشركات التابعة الآتية:

اسم الشركة	الموقع	سنة التأسيس	طبيعة النشاط	نسبة ملكية البنك (%)	رأس المال المدفوع (دينار أردني)	قيمة الاستثمار (دينار أردني)	سنة التأسيس	الموقع
شركة تمكين للتأجير التمويلي ***	الأردن	2006	تأجير تمويلي	97.5	20,000,000	19,500,000	2006	الأردن
شركة الإمداد لإدارة وتشغيل المستودعات	الأردن	2010	إدارة وتشغيل المستودعات الجمركية	94	3,000,000	2,820,000	2010	الأردن
شركة مسك لخدمات الدفع ****	الأردن	2024	خدمات التحصيل الإلكتروني	100	2,000,000	2,000,000	2004	الأردن
المجموع					25,000,000	24,320,000		

*** امتلكت شركة تمكين للتأجير التمويلي، حتى تاريخ 31 ديسمبر 2025، الشركات التابعة الآتية:

31 ديسمبر 2025						
اسم الشركة	نسبة ملكية البنك %	رأس المال المدفوع (دينار أردني)	قيمة الاستثمار (دينار أردني)	طبيعة الأعمال	سنة التملك	مكان النشاط
الشركة الأردنية المتخصصة للتمويل	95.4%	16,500,000	15,744,632	منح القروض والتسهيلات	2016	الأردن
شركة المتطورة الأولى لإدارة العقارات	95.4%	2,000,000	1,908,440	تأجير تمويلي	2016	الأردن
شركة بداية للتمويل الإسلامي	96.6%	25,205,677	24,359,516	منح القروض والتسهيلات	2017	الأردن
المجموع	—	43,705,677	42,012,588	—	—	—

*** تأسست شركة مسك لخدمات الدفع خلال عام 2024 وباشرت أعمالها رسمياً في 1 أكتوبر 2025. وخلال الربع الأخير من عام 2025، أنجزت الشركة إجراءات زيادة رأس مالها المدفوع بمبلغ 1,000,000 دينار أردني، ليرتفع إجمالي رأس المال المدفوع إلى 2,000,000 دينار أردني. ويبلغ رأس المال المصرح به 5,000,000 دينار أردني، وقد سددته الشركة بالكامل لاحقاً في 13 يناير 2026.

**** أقرت الهيئة العامة غير العادية، في اجتماعها المنعقد بتاريخ 19 نوفمبر 2024، اندماج شركة ربوع الشرق العقارية وشركة راكين العقارية في شركة بندار للتمويل الإسلامي، وبذلك أصبحت شركة بندار للتمويل الإسلامي الشركة الدامجة الباقية، بينما أصبحت شركة ربوع الشرق العقارية وشركة راكين العقارية شركتين مندمجتين. واستكملت الشركة إجراءات الاندماج خلال عام 2025، واكتملت العملية نهائياً في 2 سبتمبر 2025.



3

نهجنا في الاستدامة

17	استراتيجيتنا للاستدامة
18	مسارنا في الانتقال المناخي
19	تقييمنا للأهمية النسبية
20	حوكمتنا للاستدامة
21	توافقاتنا مع الأطر والمعايير

استراتيجيتنا للاستدامة

تنطلق استراتيجيتنا للاستدامة من هدف واضح يتمثل في تحقيق قيمة طويلة الأجل، وذلك بتضمين اعتبارات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) ضمن عملياتنا وقراراتنا المؤسسية وتواصلنا مع أصحاب المصلحة.

ركزنا، طوال رحلة الاندماج، على نقل إطار الاستدامة المعتمد لدينا، وإطار الحوكمة، وممارسات إدارة المخاطر، وآليات إعداد التقارير، والخبرات المتخصصة إلى الكيان المندمج. ولم يكن البنك الاستثماري يمتلك سابقاً بنية رسمية للاستدامة، مما أتاح فرصة لتطبيق إطارنا القائم بسلسلة أكبر. وشمل هذا العمل تحقيق التوافق بين السياسات المرتبطة بالاستدامة، وتعزيز آليات جمع البيانات وإدارتها، وإرساء هياكل الحوكمة اللازمة لدعم الرقابة الفاعلة واتخاذ القرارات.

وأتاح هذا المسار توسيع نطاق إطار الاستدامة لدينا ليشمل قاعدة تشغيلية أوسع، مما عزز وحدة النهج على مستوى المجموعة، ودعم أهداف الاستدامة طويلة الأجل، وحافظ على استمرار التوافق مع المتطلبات التنظيمية ومتطلبات إعداد التقارير الآخذة في التغيير. ويستند هذا التوجه إلى إطار منظم للتكامل نطبقه على جميع كياناتنا، ليقود توافق ممارسات الاستدامة خلال رحلة توحيد الأعمال.

قناعاتنا

تشكل هذه القناعات أساس استراتيجيتنا والمنظور الذي نحدد من خلاله معنى الأثر. فهي توجه طريقة عملنا، وتحدد مواضع تركيز جهودنا، وتضبط كيفية قياسنا للنجاح. وانطلاقاً من هذه المبادئ، تأتي رؤيتنا للاستدامة طموحة وعملية وذات طابع تنفيذي.

يعتمد الاقتصاد المستدام على ممارسات مسؤولة في جميع القطاعات

ندرك أن الاستدامة جهد يشمل الاقتصاد بأكمله، وأن موقعنا بوصفنا مؤسسة مالية يضعنا في قلب هذا التحول.

يتطلب النمو المستدام تأثيراً واعياً والتزاماً ثابتاً

نطبق إدارة مخاطر المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) ضمن عملياتنا لتعزيز الاستقرار المالي ومرونة أعمالنا وتحقيق قيمة طويلة الأجل.

يحتاج الأثر المستدام إلى التزام طويل الأجل

لا ينحصر التزامنا في استجابة قصيرة الأجل أو ردة فعل عابرة؛ بل يركز على تقديم قيمة مستمرة لعملائنا ومجتمعنا والبيئة مع مرور الوقت.

يقود التمويل المسؤول تغييراً ملموساً في الاقتصاد الواقعي

نمكّن عملاءنا والشركاء من اعتماد نماذج تقلل أثرها البيئي وتوسع فرص الشمول، بما يدعم تقدماً يعود نفعه على الجميع.

يمثل التعلم المستمر والقدرة على التكيف عنصرين أساسيين

نطوّر استراتيجيتنا بهدف واضح، مسترشدين بأطر المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، والاتجاهات العالمية، والتحول التنظيمية المحلية، والحوار المتواصل مع أصحاب المصلحة، مما يحافظ على صلة الاستراتيجية بواقع السوق، ويرفع قدرتها على الاستجابة، ويدعم مرونتنا في عالم متغير.

ركائزنا الاستراتيجية

التمويل

حشد رأس المال لتحقيق أثر مستدام |
نصمم حلولاً مالية ونقدمها لتمكين الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون يوسع فرص الشمول، بما يدعم عملاءنا في مختلف القطاعات بمنتجات مستدامة.

الابتكار

إعادة تصور الاستدامة عبر الخدمات البنكية |
نصمم حلولاً تجمع التمويل المستدام والخدمات غير المالية والأدوات الرقمية في عرض موحد، مما يمكّن عملاءنا من اتخاذ إجراءات مناخية ملموسة، وتعزيز أداء الاستدامة، وبناء نماذج أعمال تواكب احتياجات المستقبل.

معالجة مخاطر المناخ وإدارة بصمتنا البيئية |
ندير المخاطر المرتبطة بالمناخ ضمن محافظتنا وعملياتنا بما يعزز مرونتنا طويلة الأجل. ويشمل ذلك تضمين مخاطر المناخ في آليات اتخاذ القرار، وقياس انبعاثات عملياتنا وخفضها، واتخاذ خطوات لتقييم الانبعاثات الممولة وإدارتها بما يتوافق مع المعايير الناشئة وأهدافنا للانتقال المناخي.

البشر

تمكين العمل الجماعي داخلياً وخارجياً |
نشرك موظفينا وعملاءنا والجهات التنظيمية ومجتمعاتنا في العمل على أهداف مشتركة للاستدامة. ويساعد الحوار المفتوح وبناء الوعي وتنمية القدرات على ترسيخ ثقافة للاستدامة تقود التحول المؤسسي والتقدم الوطني.

الحوكمة

تعزيز الرقابة والمساءلة في الاستدامة |
نعتمد حوكمة سليمة لضمان دمج الاستدامة في عمليات اتخاذ القرار وإدارة المخاطر والرقابة. وتساعد الأدوار الواضحة والسياسات والتقارير الشفافة على تعزيز المساءلة في المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، وتحقيق التوافق مع الأنظمة الوطنية والمعايير العالمية.

رؤيتنا للاستدامة

الريادة في الاستدامة

نسعى إلى الريادة على مستوى المنطقة بابتكار حلول للتمويل المستدام ذات أثر ملموس، بما يعزز الأثر البيئي والاجتماعي الإيجابي لجميع خدماتنا البنكية.

إتقان بيانات الاستدامة

نوظف البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة تشمل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون والامتثال لتصنيف الأوربي للنشطة المستدامة ومخاطر المناخ، مع خفض المخاطر المالية والبيئية بما يدعم مرونة أعمالنا.

القيادة بالقدوة

نترجم أقوالنا إلى أفعال بترسيخ الاستدامة في جميع مجالات عملياتنا.

ركزت أولوياتنا الاستراتيجية للاستدامة في عام 2024 على تحويل التخطيط إلى تنفيذ، فبدأت الالتزامات تتحول إلى نتائج قابلة للقياس. وبناءً على هذا الزخم، فتح عام 2025 فصلاً جديداً من تحولنا عقب الاندماج مع البنك الاستثماري.

مسارنا في الانتقال المناخي

استناداً إلى الأسس التي وضعناها في عام 2024 لتطوير خطة التحول المناخي، ركزنا خلال عام 2025 على إرساء الركائز الأساسية لهذه الخطة، بما في ذلك قياس الانبعاثات، وتحديد التعرضات والمخاطر المرتبطة بالمناخ، ودمج الاعتبارات المناخية ضمن هياكل الحوكمة وعمليات صنع القرار على مستوى البنك. وقد شكّلت هذه الجهود المرحلة الأولى من رحلة التخطيط للتحول المناخي.

وفي عام 2025، انتقلنا إلى المرحلة الثانية من خلال إعداد خارطة طريق شاملة للفترة 2025-2030، تحدد الإجراءات قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل الرامية إلى تعزيز دمج الاعتبارات المناخية في عملياتنا التشغيلية وأنشطتنا التمويلية وممارسات إدارة المخاطر.

ويمثل استكمال خطة التحول المناخي ثمرة التعاون الممتد على مرحلتين بين بنك الاتحاد والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)، بما يعزز مكانة البنك كمؤسسة مالية رائدة في الأردن، ويدعم تقدمه نحو المواطنة مع أهداف اتفاق باريس للمناخ، وتعزيز المرونة المناخية، وتسريع دمج التمويل المستدام ضمن نموذج أعماله الأساسي.

نهجنا في التخطيط للتحول المناخي

إدراكاً للتداعيات المالية المتزايدة للتغير المناخي، أعدّ بنك الاتحاد واعتمد خطة التحول المناخي باعتبارها إطاراً استراتيجياً يدمج الاعتبارات المرتبطة بالمناخ ضمن الحوكمة والاستراتيجية وإدارة المخاطر والتمويل المستدام والإفصاح. وتعزز الخطة مرونة البنك على المدى الطويل من خلال مواطنة أهداف الأعمال مع المخاطر والفرص المناخية الناشئة، فضلاً عن المتطلبات والتوقعات التنظيمية المتزايدة.

كما توفر نهجاً منهجياً لتحديد المخاطر والفرص المرتبطة بالمناخ وتقييمها وإدارتها ومراقبتها عبر عمليات البنك وأنشطته التمويلية، مع ترسيخ الاعتبارات المناخية في عمليات اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتخصيص رأس المال والتمويل المستدام وإدارة المخاطر.

وتعكس الخطة الحاجة الملحة إلى العمل المناخي، والدور المحوري الذي تؤديه المؤسسات المالية في دعم التحول نحو اقتصاد أكثر مرونة وأقل انبعاثاً للكربون، إذ توفر خارطة طريق تعزز جاهزية البنك للمستقبل وتسهم في دعم التنمية الاقتصادية المستدامة في الأسواق التي يخدمها.

وقد تم تطوير خطة التحول المناخي للبنك بما يتماشى مع الأولويات الوطنية والمتطلبات التنظيمية الرئيسية، بما في ذلك التوجيهات المتعلقة بالمناخ الصادرة عن البنك المركزي الأردني واستراتيجية التمويل الأخضر الأردنية (2023-2028). كما تسهم الخطة في دعم تحقيق المساهمات المحددة وطنياً للأردن (NDCs) والأهداف الوطنية الأوسع نطاقاً المتعلقة بالمناخ.

إطار التحول المناخي

ترتكز خطة التحول المناخي في بنك الاتحاد على هدفين متكاملين:

دعم عملائنا في رحلتهم نحو التحول

نتعاون مع عملائنا لمساعدتهم على مواكبة التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون، وذلك من خلال تعبئة التمويل المستدام، وتوفير المنتجات المرتبطة بالاستدامة، وتقديم الدعم الاستشاري والفني لمشروعات كفاءة الطاقة والطاقة المتجددة والمباني الخضراء.

تحديد وإدارة المخاطر المرتبطة بالمناخ

تُدمج الاعتبارات المناخية ضمن منظومة الحوكمة والاستراتيجية وإدارة المخاطر على مستوى البنك. ويشمل ذلك تقييم المخاطر المادية ومخاطر التحول، مثل الجفاف وارتفاع درجات الحرارة وشح المياه والتطورات التنظيمية المرتبطة بالكربون والأسواق، عبر محافظ الإفراض والاستثمار. وتُدار هذه المخاطر من خلال تحليل السيناريوهات، وإعداد الخرائط الحرارية للمخاطر، ودمجها ضمن إطار شهيّة المخاطر لدى البنك وعمليات التقييم الداخلي لكفاية رأس المال (ICAAP).

اغتنام الفرص الاستراتيجية التي يتيحها تغير المناخ

تعزيز مرونة أعمالنا في مواجهة المخاطر المناخية

وتدعم هاتين الركيزتين غايتان استراتيجيتان تتمثلان في اغتنام الفرص التي يتيحها التغير المناخي وتعزيز مرونة أعمالنا في مواجهة المخاطر المناخية. للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول خطة التحول المناخي والمبادئ والمرتكزات الاستراتيجية التي تستند إليها، يرجى الرجوع إلى [تقرير المناخ الخاص بالبنك](#).

تقييمنا للأهمية النسبية

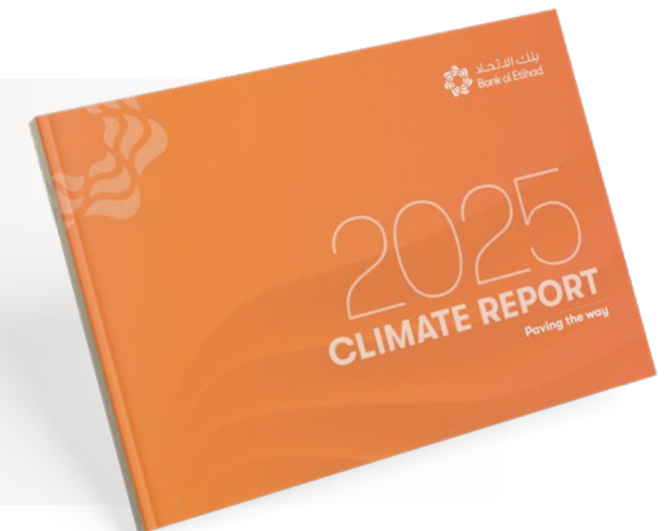
أجرينا في عام 2023، وفق ممارساتنا في إعداد التقارير حسب معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، تقيماً للأهمية النسبية بهدف تحديد موضوعات الاستدامة والمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة ذات الأولوية. وركّز التقييم على الموضوعات التي تعكس أبرز آثارنا في الاقتصاد والبيئة والمجتمع، إضافة إلى القضايا الأعلى صلة بعملية اتخاذ القرار لدى أصحاب المصلحة.

زدنا جهود إشراك أصحاب المصلحة ضمن عملية التقييم لتشمل مجموعة أوسع من فئات أصحاب المصلحة الخارجيين. وعبر قنوات التواصل القائمة والمخصصة لكل فئة، وزّعنا استبياناً رقمياً لجمع ملاحظات منظمة حول موضوعات المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المحددة. ومكّنتنا نتائج هذا الإشراك من تقييم أهمية كل موضوع بالنظر في شدة آثارنا ومخاوف كل فئة من أصحاب المصلحة وتوقعاتها، مع مراعاة طبيعة علاقة كل فئة بنا.

استندنا إلى الرؤى المستخلصة من هذه العملية في تحديد موضوعاتنا الجوهرية، ولا تزال هذه الرؤى توجه إفصاحات الاستدامة وإدراج الاعتبارات الرئيسية للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في المجالات ذات الصلة من استراتيجيتنا وحوكمتنا وإدارة المخاطر والبيانات وتخطيط الأعمال. ويضمن هذا النهج أن تبقى إفصاحاتنا متوافقة مع أولويات أصحاب المصلحة ومتطلبات معايير GRI، وأن تعكس كيفية نظرنا في موضوعات الاستدامة الجوهرية ضمن عملية اتخاذ القرار. ونظراً إلى التغييرات التنظيمية الهامة التي شهدناها في عام 2025 نتيجة الاندماج، نعتزم تحديث تقييم الأهمية النسبية في عام 2026 لضمان استمراره في عكس أبرز آثارنا وتوقعات أصحاب المصلحة المتغيرة وسياق الأعمال المحدّث بدقة.

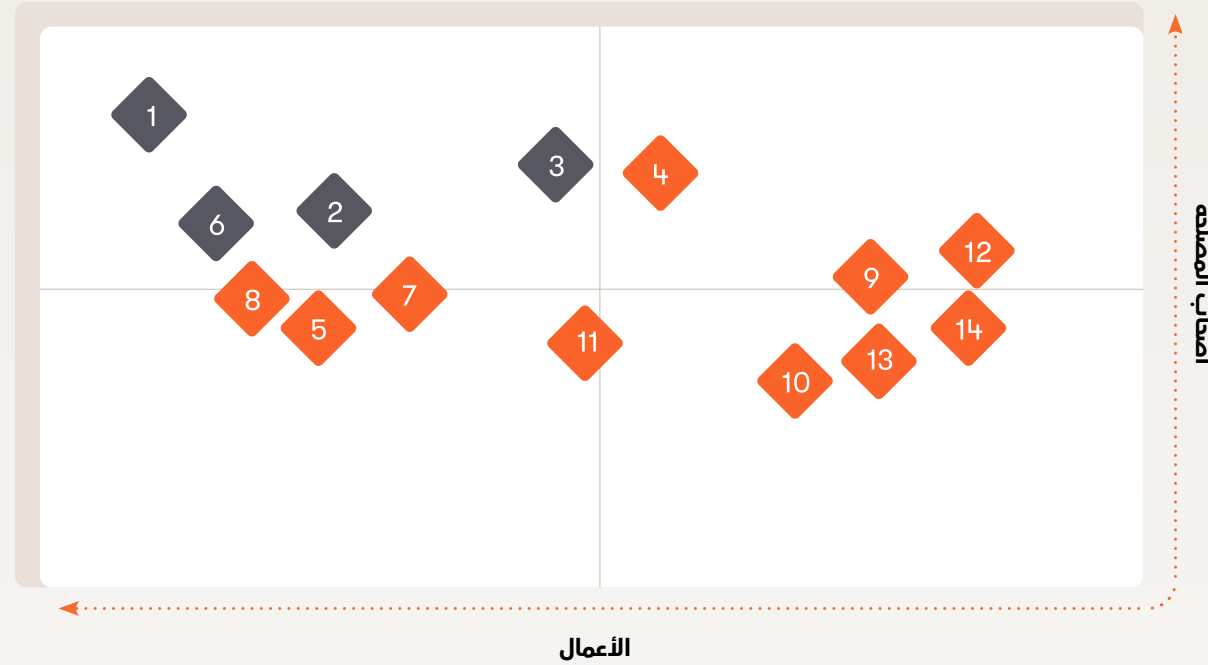
أصحاب المصلحة المشاركون

- الموظفون
- سفراء الاستدامة
- الإدارة
- عملاء الشركات
- المستثمرون
- عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة
- الجهات الحكومية
- العملاء الأفراد
- المنظمات غير الحكومية



يمكن الرجوع إلى **تقرير المناخ** للاطلاع على المزيد حول نهجنا في تقييم الأهمية النسبية المالية والأهمية النسبية المناخية.

مصفوفة الأهمية النسبية 2025

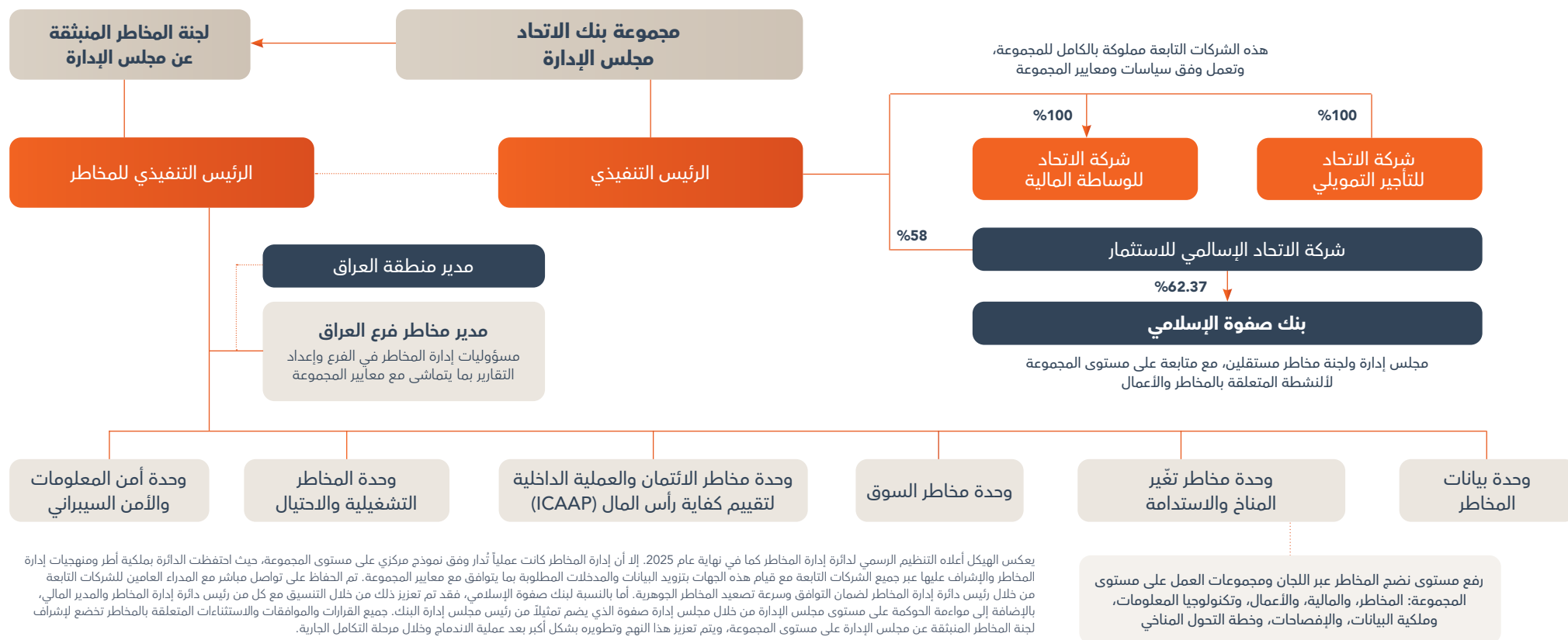


موضوع الأهمية النسبية*

- | | | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | أمن البيانات: حماية بيانات عملائنا وخصوصيتهم باعتماد أفضل التقنيات. | 8 | تطوير الموظفين ورفاههم: ضمان توفير بيئة عمل مُرضية لموظفينا، مع الحفاظ على توازن صحي بين العمل والحياة. |
| 2 | أخلاقيات الأعمال: تطبيق مدونة أخلاقياتنا والالتزام بالقوانين والأنظمة لتحقيق أعلى المعايير الأخلاقية. | 9 | دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال: تيسير وصول الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن إلى الموارد والخدمات المالية. |
| 3 | التمويل المستدام: مراعاة الاعتبارات البيئية والاجتماعية في أنشطة وقرارات التمويل لدينا. | 10 | التنوع والمساواة: تعزيز ثقافة الشمول والمساواة والتمكين المهني للمرأة. |
| 4 | استمرارية الأعمال: إدراج مخاطر الاستدامة ضمن إدارة المخاطر وتخطيط استمرارية الأعمال لدينا. | 11 | إدارة حقوق الإنسان: احترام حقوق الإنسان وحمايتها في جميع عملياتنا. |
| 5 | النجاح المالي: تحقيق نمو ونجاح ماليين مع الحفاظ على نهج مستدام في الأعمال. | 12 | الاستثمار المجتمعي: دعم تنمية المجتمعات في الأردن والاستثمار في البرامج التي تخدمها. |
| 6 | الرقمنة والابتكار: الاستثمار في التكنولوجيا لتطوير منتجات وتجارب بنكية تخدم عملاءنا بكفاءة أعلى. | 13 | البصمة البيئية: تتبع أثرنا البيئي وخفضه. |
| 7 | تجربة عملائنا: التركيز على تجربة عملائنا ورفع جودة الخدمة بما يحقق رضاهم. | 14 | إدارة تغير المناخ: مراعاة الاعتبارات المناخية في عملياتنا والمساهمة في جهود التخفيف من آثار تغير المناخ. |

حوكمتنا للاستدامة

هيكل وحوكمة إدارة مخاطر مجموعة بنك الاتحاد 2025



يعكس الهيكل أعلاه التنظيم الرسمي لدائرة إدارة المخاطر كما في نهاية عام 2025. إلا أن إدارة المخاطر كانت عملياً تُدار وفق نموذج مركزي على مستوى المجموعة، حيث احتفظت الدائرة بملكية أطر ومنهجيات إدارة المخاطر والإشراف عليها عبر جميع الشركات التابعة مع قيام هذه الجهات بتزويد البيانات والمدخلات المطلوبة بما يتوافق مع معايير المجموعة. تم الحفاظ على تواصل مباشر مع المدراء العامين للشركات التابعة من خلال رئيس دائرة إدارة المخاطر لضمان التوافق وسرعة تصعيد المخاطر الجوهرية. أما بالنسبة لبنك صفوة الإسلامي، فقد تم تعزيز ذلك من خلال التنسيق مع كل من رئيس دائرة إدارة المخاطر والمدير المالي، بالإضافة إلى مواءمة الحوكمة على مستوى مجلس الإدارة من خلال مجلس إدارة صفوة الذي يضم تمثيلاً من رئيس مجلس إدارة البنك. جميع القرارات والموافقات والاستثناءات المتعلقة بالمخاطر تخضع لإشراف لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة على مستوى المجموعة، ويتم تعزيز هذا النهج وتطويره بشكل أكبر بعد عملية الاندماج وخلال مرحلة التكامل الجارية.

وحدة المناخ والاستدامة

واصلت وحدة المناخ والاستدامة، التي أطلقنا عليها سابقاً اسم وحدة الاستدامة، أداء دور هام في عام 2025 باعتبارها جهة تمكين مركزية تقود تطبيق رؤيتنا للاستدامة وتدعم إدخال تغييرات مؤسسية في مختلف أعمالنا.

تدعم وحدة المناخ والاستدامة حوكمة الاستدامة لدى المجموعة، فيما تندرج أعمال الإشراف على الحوكمة ضمن إدارة المخاطر. وتضع الوحدة أطر الاستدامة ومنهجياتها ومتطلبات الإفصاح، بما يضمن قابلية المقارنة والتوافق بين كياناتها. وتتولى جهات اتصال محددة داخل وحدات الأعمال والشركات ضمن المجموعة، عبر فرق عمل مخصصة، تنسيق التنفيذ بما يحقق الفاعلية مع الحفاظ على الإشراف المركزي.

تتوزع الأدوار الرئيسية للاستدامة داخل الوحدة على وظائف متخصصة تدعم إدارة هذه الأجنحة وتطبيقها بفاعلية، فيما توفر لجان تنفيذية مخصصة للإشراف على الحوكمة.

إعداد تقارير الاستدامة | يتولى إعداد التقارير والإفصاحات التنظيمية، بما يضمن توافقها مع المعايير والمتطلبات المطبقة.

بيانات الاستدامة وتحليلاتها | يقود بناء بنية بيانات الاستدامة والمناخ، ويدعم عمليات جمع البيانات وإدارتها وإعداد التقارير بشأنها.

تطوير الأعمال المستدامة | يحدد فرصاً تجارية تتوافق مع أهداف الاستدامة ويعمل على تطويرها.

التقييم الفني للمناخ والطاقة | يقدم خبرات فنية في موضوعات المناخ والطاقة لدعم عملية اتخاذ القرار.

تقييم العناية الواجبة البيئية والاجتماعية | ينفذ تقييمات المخاطر البيئية والاجتماعية ضمن أنشطة المعاملات والتمويل.

يمكن الرجوع إلى تقرير المناخ للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول حوكمة المناخ والاستدامة لدينا.

نعتمد هيكلاً للحوكمة يضع الاستدامة ضمن أعلى مستوياتنا، بما يضمن حضور هذه الاعتبارات في التخطيط الاستراتيجي وقرارات التشغيل وإدارة المخاطر طويلة الأجل. وتتولى لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة، في قمة هذا الهيكل، الإشراف على توجهات الاستدامة لدينا، بما يحافظ على توافقها مع الأولويات الاستراتيجية وحدود تقبل المخاطر. ويتولى الفريق الإداري مسؤولية تحويل هذا التوجه إلى إجراءات عملية، عبر دمج الاستدامة في أنشطة الأعمال الأساسية وقيادة التنفيذ في مختلف وحداتنا.

عززنا مسؤوليات الاستدامة، بما فيها مؤشرات الأداء الرئيسية المرتبطة بالمناخ، داخل أطر تقييم الأداء التنفيذي لوظائف الأعمال والمخاطر الرئيسية، ومن بينها رئيس إدارة المخاطر، ورئيس إدارة الشركات الصغيرة والمتوسطة، ورئيس إدارة الشركات، ورئيس الائتمان وإدارة الائتمان. وأسهمت هذه الخطوة في رفع مساءلة القيادات العليا وإدراج أهداف الاستدامة ضمن إشراف القيادة وإدارة الأداء.

نحافظ في مرحلة التكامل على مركزية مسؤوليات الاستدامة والمناخ ضمن المجموعة، فيما نواصل إدراج وظائف الاستدامة المستقلة تدريجياً في الكيانات المندمجة. ويتيح لنا هذا النهج توجيه تطبيق أهداف الاستدامة لدى المجموعة بفاعلية وتركيز، مع تعزيز التوافق والمساءلة خلال مرحلة التكامل.

توافقنا مع الأطر والمعايير

واصلنا خلال عام 2025 تعزيز توافق استراتيجياتنا ومبادراتنا مع أطر معترف بها عالمياً وذات صلة محلية. ويمنحنا هذا النهج القدرة على مواكبة أفضل الممارسات الدولية مع الاستجابة بفاعلية للولويات المتغيرة للمجتمعات التي نخدمها. وتجسد جهودنا خلال عام 2025 التزامنا المستمر بهذه الأطر وحرصنا على التعاون الهادف في تحقيق أهداف الاستدامة.

أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

ندرك أهمية أهداف التنمية المستدامة (SDGs) على المستويين المحلي والعالمي. وبوصفنا بنكاً، اتخذنا إجراءات عملية تجاه هذه الأهداف عبر مسارات متعددة، تشمل تضمين اعتبارات الاستدامة في تطوير الاستراتيجية وقرارات الأعمال وأنشطة التمويل والاستثمارات الموجهة للتنمية الاجتماعية.

يعرض كل فصل من هذا التقرير أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة الأكثر اتصالاً بموضوعاته، بما يسهل تتبع مساهمة أعمالنا في تحقيق أهداف بعينها. وعلى امتداد التقرير، نربط مبادراتنا وأداءنا وآثارنا بهذه الأهداف في مجالات الحوكمة، والتمويل المستدام، وتطوير الموظفين، وإشراك العملاء، والاستثمار المجتمعي. وبهذا الربط، نقدّم صورة عملية واضحة عن حضور الاستدامة في عملياتنا اليومية وفي نهجنا العام لبناء قيمة طويلة الأجل.

ونرسخ كذلك المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة عبر بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الثقة والإنصاف والسلوك الأخلاقي في جميع عملياتنا. وتدعم مدونة الأخلاقيات لدينا، إلى جانب التدريب على الامتثال ومكافحة الفساد والسياسات المؤسسية القوية، التزامنا بحماية حقوق العاملين، ومنع التمييز، وتعزيز التنوع والشمول وتمكين المرأة.



Economic Modernization Vision
Unleashing potential to build the future

رؤية التحديث الاقتصادي 2033 (EMV)

أطلقت المملكة الأردنية الهاشمية رؤية التحديث الاقتصادي 2033 في عام 2022، ثم حدّثتها في عام 2025، لتكون خارطة الطريق الوطنية الرئيسية طويلة الأجل للنمو الاقتصادي المستدام وتحسين نوعية الحياة. وتقوم الرؤية على ركيزتين استراتيجيتين هما النمو الاقتصادي ونوعية الحياة، وتعطي أولوية واضحة لتطوير القطاع الخاص، واستحداث فرص العمل، وجذب الاستثمار، والتحول الرقمي، والنمو الأخضر، والتنمية الاجتماعية الشاملة. نسهم، بوصفنا إحدى المؤسسات المالية الرائدة، بدور هام في دعم هذه الرؤية عبر أنشطة التمويل والاستثمار، ومساندة الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتيسير الوصول إلى المنتجات المالية والخدمات البنكية الرقمية، وتعزيز التمويل المستدام، وجذب الاستثمارات الأجنبية، والمساهمة في تنمية المجتمع.

يمكن الرجوع إلى فصل مسؤوليتنا الاجتماعية: تقرير المناخ للاطلاع على المزيد حول مساهمتنا في تحقيق أهداف رؤية التحديث الاقتصادي خلال عام 2025.

استراتيجية التمويل الأخضر للبنك المركزي الأردني 2023-2028

ثلاثة أهداف رئيسية شاملة

تعزيز القدرات والحوكمة، وتفعيل النظم، وتنفيذ السياسات الخاصة بالتمويل الأخضر وإدارة مخاطر المناخ.

تعزيز قدرة المؤسسات المالية على مواجهة المخاطر المناخية والبيئية بمرونة.

زيادة تعبئة التمويل الأخضر: ارتفاع حجم التمويل الأخضر في القطاع المالي بنسبة 30% خلال السنوات الخمس المقبلة.

ندعم هذه الأهداف عبر مواصلة المواءمة مع المتطلبات الرقابية الوطنية، وتطوير ممارسات الاستدامة في عملياتنا، وتعميق التركيز على الشمول والحوكمة والقدرة على إدارة المخاطر. ومع تزايد حضور المخاطر المالية المرتبطة بالمناخ ضمن التوقعات الرقابية، نواصل تعزيز هياكل الحوكمة، وأطر التمويل المستدام، وممارسات الإفصاح. للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول مواءمتنا مع استراتيجية التمويل الأخضر للبنك المركزي الأردني ومساهمتنا فيها، يُرجى الرجوع إلى فصل نهجنا في الاستدامة: وإلى تقرير المناخ الخاص بنا.



رؤية الاستراتيجية

تحويل القطاع المالي الأردني إلى قوة رائدة في تعبئة التمويل الأخضر وتعزيز القدرة على مواجهة المخاطر المناخية والبيئية، بما يمكن الأردن كذلك من أن يصبح قائداً إقليمياً في التمويل المستدام.

المساهمات المحددة وطنياً للأردن



تتسع مسؤوليتنا، بصفتنا مؤسسة مالية رائدة، لتشمل دعم أهداف المناخ الوطنية في الأردن. ورغم أن أعمالنا الأساسية تنطلق من القطاع المصرفي، فإننا ننظر إلى الاستدامة والعمل المناخي بوصفهما مسؤوليتنا مشتركة. ومن هذا المنطلق، تسهم عدة مبادرات استراتيجية وتطورات رقمية لدينا إسهاماً مباشراً في مجالات الأولوية الواردة في المساهمات المحددة وطنياً للأردن. للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول مواءمتنا مع المساهمات المحددة وطنياً للأردن ومساهمتنا فيها، يُرجى الرجوع إلى الفصل 3، 4، 5 و 6 وإلى تقرير المناخ الخاص بنا.

مجالات الأولوية في المساهمات المحددة وطنياً للأردن

كفاءة الطاقة وخفض الانبعاثات
الاقتصاد الدائري وكفاءة استخدام الموارد
حوكمة المناخ وبناء القدرات ورفع الوعي
المرونة المناخية والتكيف
الابتكار الأخضر والتحول الرقمي
التمويل المستدام



السياسة الوطنية للتغير المناخي في الأردن 2022-2050

ندرك أهمية المواءمة مع هذه التوجهات الوطنية، ونواصل تضمين الاعتبارات المناخية في استراتيجيتنا وحوكمتنا وعملياتنا. ويسهم نهجنا في إدارة مخاطر المناخ، إلى جانب أنشطة التمويل المستدام ومبادرات خفض الانبعاثات، في دعم طموحات الأردن طويلة الأجل لتعزيز المرونة المناخية.

للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول مواءمتنا مع السياسة الوطنية للتغير المناخي في الأردن ومساهمتنا فيها، يُرجى الرجوع إلى فصل نهجنا في الاستدامة وإلى تقرير المناخ الخاص بنا.

حوكمتنا



23	حوكمتنا المؤسسية
27	خصوصية البيانات والأمن السيبراني
28	إدارة المخاطر التشغيلية
28	استمرارية الأعمال



الحوكمة ليست رقابة فحسب،
بل بناء أنظمة تمكّن العمل،
وترسخ الثقة، وتُعد المؤسسات
للقيادة في مسارات التغيير.

حوكمتنا المؤسسية

شكّلت الحوكمة القوية والفاعلة عنصراً حاسماً في مسار الاندماج. وقد أدركنا منذ وقت طويل أن الحوكمة الرشيدة ركيزة أساسية لتحقيق أهدافنا بنزاهة ومساءلة ووضوح في الغاية.

وخلال عملية الاندماج، أدّت أسس الحوكمة المتينة والعمليات المؤسسية الراسخة دوراً جوهرياً في توجيه قراراتنا والحفاظ على استقرارنا التنظيمي، بما كفل تنفيذ الأولويات الاستراتيجية ضمن نهج منضبط وشفاف قائم على إدارة المخاطر.

يعرّز إطار الحوكمة لدينا الشفافية والمساءلة والرقابة المستندة إلى معلومات دقيقة، كما يضمن الالتزام الكامل بالمتطلبات الرقابية وإدارة المخاطر بفاعلية. وتخضع عملياتنا لمراجعات تدقيق داخلية وخارجية منتظمة لحماية موثوقيتها وكفاءتها ونزاهتها، بما يعقّق ثقة أصحاب المصلحة ويعرّز بيئة رقابة داخلية قوية تدعم اتخاذ قرارات متسقة وعالية الجودة في مختلف وحدات المؤسسة.

ولا يقتصر اهتمامنا على النتائج وحدها، بل يمتد إلى الطريقة التي نحقق بها تلك النتائج. ويلتزم موظفونا بإرشادات داخلية ومعايير أخلاقية واضحة تستند جميعها إلى قيمنا الأساسية: النزاهة والاحترام والإنصاف. ومن ثم، توجّه هذه المبادئ السلوك المسؤول على جميع المستويات، وتغرس ثقافة اختيار الصواب، لا الاكتفاء بما تفرضه المتطلبات.

نلتزم بتحقيق المستهدف المحدد من البنك المركزي الأردني، والمتمثل في ألا تقل نسبة تمثيل المرأة في مجالس إدارات البنوك عن 20% بحلول عام 2026. ويسرنا أن نعلن تجاوز هذا الحد المرجعي خلال الأعوام الثلاثة الماضية. فمنذ عام 2022، ارتفعت نسبة تمثيل المرأة في مجلس الإدارة بنسبة 27% لتصل إلى 36% في عام 2025. كما نشارك حالياً في نقاشات تهدف إلى اعتماد سياسة رسمية لتنوع مجلس الإدارة، ونتطلع إلى تحقيق هذا الهدف في المدى المنظور.

2025	2024	2023	
63%	72%	72%	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال
36%	28%	28%	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها السيدات
36%	36%	36%	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون
0	0	0	الأعضاء التنفيذيون في مجلس الإدارة
11	11	11	الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة
4	4	4	الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة
7	7	7	الأعضاء غير المستقلين في مجلس الإدارة

تساند مجلس الإدارة عدة لجان، يحمل كل منها دوراً ومسؤولية محددين لضمان سلاسة عملياتنا. وتقدّم هذه اللجان إلى المجلس نتائجها وتوصياتها في مجالات اختصاصها، بما يمكّنه من اتخاذ قرارات أكثر استنارة. وبعد الاندماج، بقي هيكل اللجان المنبثقة عن المجلس دون تغيير، بما في ذلك لجنة المخاطر، ولجنة التدقيق، ولجنة الامتثال.

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

لجنة
الائتمان

لجنة
الحوكمة

لجنة
الامتثال

لجنة
التدقيق

لجنة المخاطر

لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات

لجنة الترشيح والمكافآت

للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول أدوار اللجان ومسؤولياتها، يُرجى الرجوع إلى [تقريرنا السنوي](#).

مجلس الإدارة

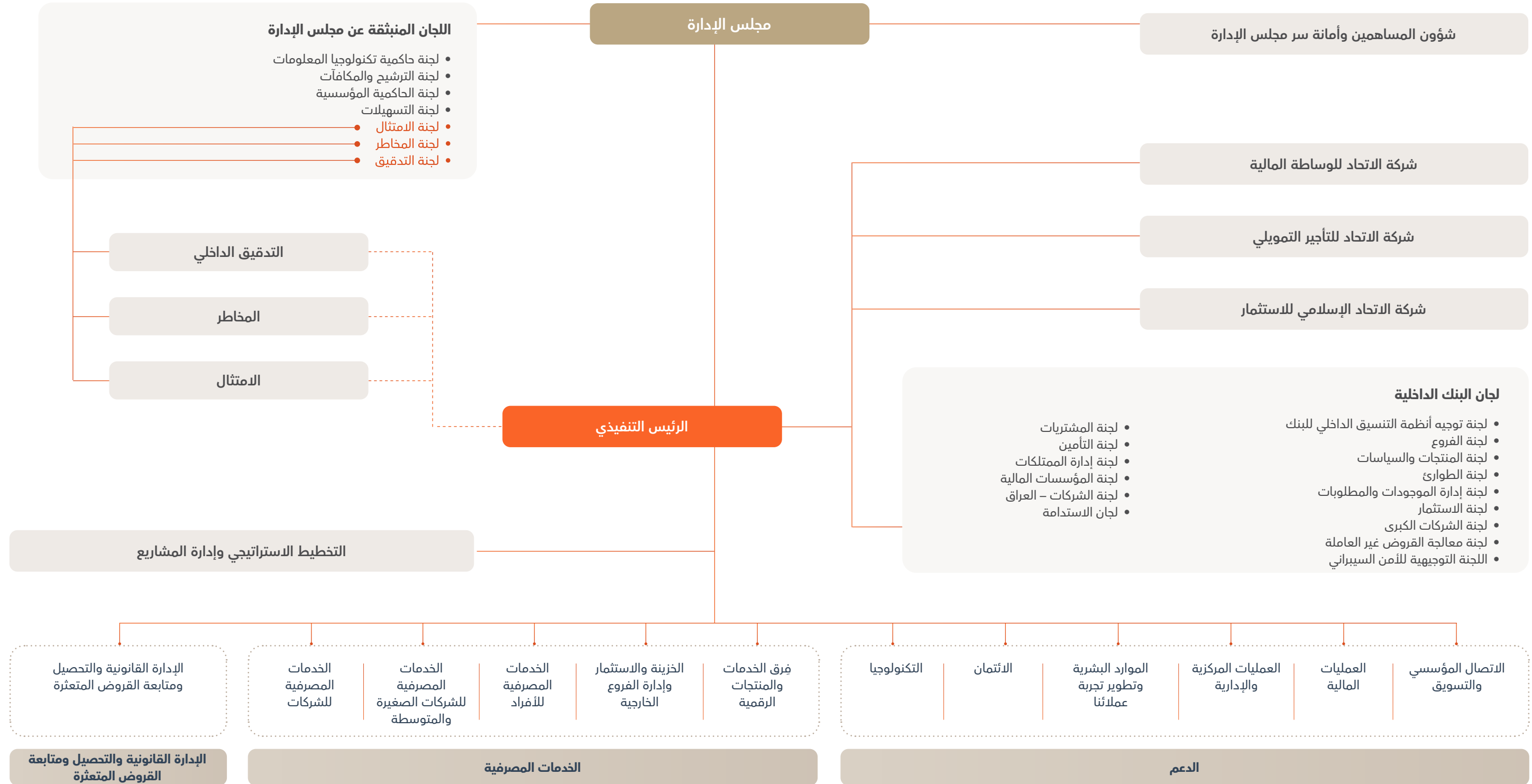
يتولى مجلس الإدارة الإشراف الاستراتيجي على أعمالنا، بما يضمن الامتثال القوي للمتطلبات الرقابية والإدارة الفاعلة للمخاطر لحماية مصالح جميع أصحاب المصلحة. ويضم المجلس 11 عضواً يتمتعون بخبرات واسعة وتنوع في الخلفيات المهنية، الأمر الذي يثري منظوره بخبرات قطاعية متعددة وبمكّنتنا من التعامل بثقة ومرونة مع التحولات المتسارعة في المشهد المالي.

حافظ مجلس الإدارة بعد الاندماج على تشكيلته المكونة من أحد عشر عضواً، بمن فيهم الأعضاء المستقلون الأربعة أنفسهم، مع استمرار رئيس المجلس في منصبه. كما يضم المجلس ممثلين اثنين عن مساهمي الأغلبية في البنك المندمج، عُيّن أحدهما نائباً لرئيس مجلس الإدارة. وخلال هذه الرحلة التحولية، واصلنا التزامنا بعملية ترشيح شفافة وشاملة تعزز التنوع من حيث النوع الاجتماعي والخلفيات والخبرة المهنية.

الاسم	المنصب في مجلس الإدارة
باسم عصام سلفيتي	رئيس مجلس الإدارة (اعتباراً من 25/04/2024)
فهمي بن فائق بن فهمي أبو خضراء	نائب رئيس مجلس الإدارة (اعتباراً من 13/07/2025)
طارق رجائي سلفيتي	عضو
المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي	عضو
ناديه أحمد عبد المحسن العناني	عضو
وضاح عصام حسن البرقاوي	عضو
منذر جهاد خليل زيدان	عضو
لانا يوسف إبراهيم غانم	عضو
شادن زياد نبيه درويش الحجي	ممثلة المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي
موسى الحسن عتيق علي	ممثل الشركة الليبية للاستثمارات الخارجية
علي محمود حسن محمد	ممثل الشركة الليبية للاستثمارات الخارجية
لينا نزار عبد الرحيم جردانه	ممثلة شركة عبد الرحيم جردانه وأولاده

الهيكل التنظيمي

لبنك الاتحاد



الامتثال

تشرف إدارة الامتثال على التزامنا بالقوانين والأنظمة والتعليمات الرقابية السارية الصادرة عن البنك المركزي الأردني وبورصة عمان والبنك المركزي العراقي. وبما ينسجم مع إطار الحوكمة الأوسع لدينا، ترصد الإدارة المستجديات الرقابية، وتضمن تطبيق سياسات وإجراءات الامتثال في مختلف وحداتنا، وتحافظ على إطار الحوكمة المؤسسية لدينا. ويستمد إشراف الامتثال قوته من لجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة، إذ تتولى اللجنة مراجعة مخاطر الامتثال الرئيسية مراجعة مستقلة وتصعيدها عند الحاجة.



**ينهض الامتثال القوي على أسس قوية،
ونحن نواصل ترسيخ هذه الأسس. ومع
إعادة متطلبات الاستدامة والمناخ
تشكيل المشهد الرقابي، يتطور إطارنا
معها بالدقة والانضباط نفسيهما اللذين
يميزان كل ما نقوم به.**

تامر بركات
رئيس إدارة الامتثال



**في ظل التطور المستمر للمتطلبات التنظيمية المتصلة
بالاستدامة والقضايا المناخية على صعيد الأطر الوطنية
والمعايير الدولية، نحرص على متابعة هذه الالتزامات
وتفسيرها وإدراجها ضمن منظومة الامتثال الأشمل لدينا،
ونلتزم بالأنظمة والمعايير التالية المتصلة بالاستدامة:**

المتطلبات التنظيمية الوطنية

- نلتزم بالتعليمات التنظيمية الصادرة عن البنك المركزي الأردني بشأن إدراج المخاطر المناخية والبيئية ضمن أطر الحوكمة المصرفية وإدارة المخاطر، بما يسهم في تطبيق هذه الاعتبارات على هياكل الحوكمة المؤسسية وممارسات إدارة المخاطر.
- ونتوافق مع التصنيف الأخضر الوطني للأردن الذي يؤمّر إطاراً لتصنيف الأنشطة الاقتصادية المستدامة بيئياً، ويدعم تطوير منتجات التمويل المستدام وتحديثها داخل القطاع المالي الأردني.
- وباعتبارنا شركة مدرجة، نتّبع دليل الإفصاح المتعلق بالمناخ الصادر عن بورصة عمان، والذي يُحدد التوقعات من الشركات المدرجة فيما يخص حوكمة القضايا المناخية واستراتيجياتها وإدارة مخاطرها وممارسات الإفصاح المتصلة بها.

معايير الإفصاح الدولية المتصلة بالاستدامة

- نتوافق مع معايير المجلس الدولي لمعايير الاستدامة (ISSB)، ولاسيما المعيار IFRS S1 الذي يضع المتطلبات العامة للإفصاح عن المعلومات المالية المتصلة بالاستدامة، والمعيار IFRS S2 المخصص للإفصاحات المتعلقة بالمناخ. ويُشكّل هذان المعياران، وعلى رأسهما IFRS S2، المرجعية الأساسية لممارسات الإفصاح المالي المتصل بالمناخ لدينا، بما يُرسّخ شفافية الإفصاح عن المخاطر والفرص المتصلة بالاستدامة.
- ونتوافق كذلك مع معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI). وتُشكّل هذه المعايير المرجعية الأساسية للإفصاحات المتصلة بالاستدامة لدينا، وتُواصل بها رفع جودة تقاريرنا وتوسيع نطاق محتواها، عبر تطبيق التحديثات المُدخلة عليها واستخدامها إلى جانب أطر مرجعية تكميلية أخرى.
- وانطلاقاً من انضمامنا إلى الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون (PCAF) بصفة موقع رسمي، نلتزم بقياس انبعاثات الكربون المرتبطة بأنشطة الإقراض ومحافظ الاستثمار والإفصاح عنها وفق المنهجية المعتمدة من هذه الشراكة.

ونواصل جاهزيتنا لتلبية المتطلبات الناشئة في مجال الإفصاح عن قضايا الاستدامة والمناخ التي تضعها الجهات التنظيمية. ويشمل ذلك تطوير الإجراءات الداخلية لإعداد التقارير، ورفع كفاءة الضوابط الداخلية الداعمة للإفصاحات المالية المتصلة بالاستدامة، وضمان توافق أطر إعداد التقارير لدينا مع المستجديات التنظيمية المحلية والمعايير الدولية لإعداد التقارير على حدّ سواء.

التدقيق الداخلي

تبنينا منهجية منظّمة وتدرجية لإدراج عمليات التحقق والمراجعة في مجال الاستدامة ضمن منظومة الحوكمة لدينا، بما يعكس تنامي الأهمية الجوهرية للمخاطر المناخية والمتصلة بالاستدامة في مختلف وحداتنا.

وتماشياً مع هذا المسار، تطوّر دور التدقيق الداخلي في مجال الاستدامة بما يواكب مسيرتنا الأشمل في هذا المجال ومتطلبات البنك المركزي الأردني بشأن إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية. فبعد أن انصبّ التركيز في المراحل الأولى على مراجعة الإفصاحات، من حيث دقة محتوى تقارير الاستدامة وتماسكه ومصادقيته من منظور مخاطر السمعة، اتّسع نطاق هذا الدور ليشمل المسؤوليات الكاملة لخط الدفاع الثالث في المخاطر البيئية والاجتماعية والمخاطر المتصلة بالمناخ. ويتولى التدقيق الداخلي تقييم تصميم الأطر ذات الصلة وفعاليتها التشغيلية، بما يشمل أطر إدارة المخاطر المناخية وعمليات معالجة البيانات، دون أي مشاركة في تطويرها.

وخلال عام 2025، نفّذ قسم التدقيق الداخلي عملية تدقيق قائمة على المخاطر شملت تقرير الاستدامة الصادر عمّا لعام 2024، حدّد من خلالها مؤشرات الأداء الرئيسية الجوهرية وقدم تحقّقاً مستقلاً من قياس هذه المؤشرات وتصنيفها. ويمتد نطاق هذه العملية إلى بُعدين متميزين، يتعلق الأول بالتزاماتنا الاستراتيجية بما يشمل آليات تحديد أهداف الاستدامة وحوكمتها ومتابعتها ضمن أطر أداء الإدارة التنفيذية، ويتعلق الثاني بالتزامات الإفصاح التي تغطي دقة الإفصاحات الواردة في تقارير الاستدامة وتماسكها واكتمالها.

وتخضع سلامة هذين البُعدين لعمليات تحقّق مستقلة، نظراً لأهميتهما من منظور الحوكمة والمساءلة والمصادقية أمام الجمهور. ويعرض التدقيق الداخلي مستجدات هذه العملية على لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة بصفة فصلية، بما يضمن متابعة المجلس الدائمة لأدائنا في مجال الاستدامة.

وتتولى وحدة الاستدامة والمناخ، التابعة لإدارة المخاطر، مسؤولية تطوير وتطبيق الأطر والمنهجيات وأعمال التكامل التي يقوم عليها نطاق عمل التدقيق الداخلي. ويجري تنفيذ هذه الأعمال استباقياً قبل التفعيل التنظيمي للمعايير، إذ سيُصبح تطبيق المعيارين IFRS S1 وIFRS S2 إلزامياً اعتباراً من الأول من يناير 2027، على أن يكون عام 2026 أول سنة مشمولة بإعداد التقارير وفق هذين المعيارين. وبدلاً من التحرك تحت ضغط هذا الموعد النهائي، نحرص في الوقت الراهن على إعداد البيانات والضوابط ومنظومة الحوكمة بحيث تكون جاهزة للمراجعة، بما يضمن أن تكون البنية التحتية الداعمة للإفصاحات الموثوقة والمنسجمة قائمة بالفعل ضمن منظومة العمل، عند دخول هذه المعايير حيّز التطبيق الكامل. وخلال مرحلة الاندماج، حرصنا على متابعة التدقيق الداخلي لمسيرة الاستدامة متابعة شاملة، مع عرض المستجدات في اجتماعات لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة.

وفي المرحلة المقبلة، سينتقل العمل في مجاليّ التحقق والمراجعة المتصلين بالاستدامة من نشاط مستقل إلى مكون متكامل ضمن إطار التدقيق الداخلي الأشمل لدينا. ونستهدف إدراج اعتبارات الاستدامة بوصفها مكوناً منظّماً ومتكرراً ضمن مسارات التدقيق القائمة في مختلف الإدارات، بما يضمن الانتقال من تناولها بصفة عرضية إلى تغطيتها بصورة منهجية في نطاق كل مسار من هذه المسارات. وتخطط إدارة التدقيق لإطلاق مسار متخصص لتدقيق ممارسات الاستدامة، يغطي بوضوح محورين رئيسيين: التوجه الاستراتيجي، بما يشمل أهداف الاستدامة وقياس مؤشرات الأداء الرئيسية وتصنيفها، وربط أداء الإدارة التنفيذية بهذه الأهداف، والالتزامات المعلنة للجمهور؛ ومحور التقارير، بما يشمل الإفصاحات التنظيمية، ودقة المعلومات المنشورة، والحسابات الفنية المرتبطة بالمناخ، وتوافق الرسائل الواردة في جميع المخرجات الموجهة إلى الجمهور.



وتواصل لجنة التدقيق
تلقي مستجدات التقدم
الجوهري والتطورات
التنظيمية ذات الصلة،
بما يحافظ على إشراف
مجلس الإدارة على حوكمة
الاستدامة وأدائنا في
هذا المجال.

وإلى جانب جهود الاستدامة، عزّزنا خلال الفترة المشمولة بالتقرير عمل وحدة الامتثال لدينا عبر المحاور التالية:

اعتماد دولي لمنظومة إدارة الامتثال | حصلنا على شهادة الآيزو ISO 37301 الخاصة بأنظمة إدارة الامتثال، لنكون أول بنك في الأردن يحوز هذا الاعتماد الدولي. وتعكس هذه الشهادة المنهجية المنظّمة التي نتّبعها في حوكمة الامتثال، والتي تشمل تقييم مخاطر الامتثال وإدارة السياسات وآليات الرقابة وعمليات التحسين المستمر.

تعزيز منظومة إدارة مخاطر الجرائم المالية | وطوّرنّا إطار مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (aml/cft) لديه، وذلك بتحديث السياسات والإجراءات، ورفع كفاءة أنظمة مراقبة المعاملات، واعتماد سيناريوهات رقابية إضافية تستهدف رصد المخاطر الناشئة في مجال الجرائم المالية.

قدرات متطورة في فحص قوائم العقوبات | واعتمدنا نظاماً جديداً لفحص قوائم العقوبات صُمّم لرفع دقة مطابقة الأسماء والحدّ بصورة ملحوظة من الإنذارات الإيجابية الكاذبة، وذلك بالاستعانة بتقنيات فحص خوارزمية متقدمة. ووسّعنا كذلك نطاق الفحص الفوري لقوائم العقوبات ليشمل أنواعاً إضافية من المعاملات، بهدف تعزيز الضوابط الوقائية وخفض التعرّض للمخاطر المرتبطة بالعقوبات.

تعزيز رقابة الامتثال على مستوى المجموعة | وواصلنا تعزيز رقابة الامتثال في جميع عملياتنا، بما يشمل تشغيل أنظمة مراقبة المعاملات وفحص قوائم العقوبات في فرع العراق، إلى جانب طرح برامج تدريبية متخصصة تضمن التوافق مع سياسات الامتثال على مستوى المجموعة ومع المعايير التنظيمية الدولية.

تطوير أطر حماية عملائنا | حدّثنا إطار إدارة شكاوى عملائنا بما يضمن معالجة الجزء الأكبر منها ضمن المُهل الزمنية التي تحددها الجهات التنظيمية. وعزّزنا كذلك إجراءات استقبال عملائنا الجدد عبر تحديث سياسات فتح الحسابات وأتمتة مسارات الموافقات، فارتفعت كفاءة العمليات التشغيلية مع المحافظة على ضوابط الامتثال الصارمة.

إثراء ثقافة الامتثال ورفع كفاءة الموظفين | وواصلنا ضخّ الاستثمارات لتعزيز ثقافة الامتثال لدينا، عبر طرح برامج تدريبية شاملة على مستوى البنك تغطي مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (aml/cft)، والامتثال للعقوبات، ومتطلبات قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية (fatca)، وآليات الإبلاغ عن المخالفات، وحماية المستهلك، وقواعد السلوك المهني. وحصل عدد من موظفينا كذلك على شهادات معترف بها دولياً في مجال الامتثال لمكافحة الجرائم المالية.

ونعمل في بيئة تنظيمية يتزايد تعقيدها وتتجدد فيها مخاطر الجرائم المالية. وقد وسّعت صفقة الاندماج نطاق عمل وحدة الامتثال بصورة ملحوظة، مما استوجب توحيد السياسات والأنظمة والمعايير في بيئة تشغيل أوسع وأكثر تعقيداً، وهي مرحلة انتقالية نديرها وفق منهجية منضبطة ومنظّمة.

وخلال الفترة المشمولة بالتقرير، تعرّض البنك لعدد محدود من الغرامات التنظيمية الطفيفة المرتبطة بمسائل الامتثال التشغيلي. ولم تكن هذه الغرامات ذات أثر جوهري، إذ عالجها البنك عبر تطوير الإجراءات والضوابط ذات الصلة.

وُجِّد التزامنا باعتماد أعلى معايير الامتثال التنظيمي في جميع عملياتنا، عبر التطوير المستمر لإطار العمل لدينا استجابةً للمتطلبات الناشئة، بما يعزز ثقة الجهات التنظيمية والعملاء وأصحاب المصلحة.

خصوصية البيانات والأمن السيبراني



تظلّ الخصوصية وعداً، ومع نمو حضورنا الرقمي وعملياتنا، تتسع مسؤوليتنا في حماية الثقة التي يمنحنا إياها عملاؤنا كل يوم.

تأتي حماية البيانات الشخصية والمالية لعملائنا في صميم أولوياتنا في بنك الاتحاد. ونعمل، ونحن نتقدم نحو تحقيق طموحنا بأن نصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن، ضمن مشهد مالي تتزايد فيه الخدمات الرقمية وتتبدل مخاطره، على رفع مرونتنا السيبرانية باستمرار عبر إطار شامل للأمن السيبراني. ويغطي هذا الإطار حوكمة الأمن السيبراني وإدارة المخاطر، والرصد المستمر، وضوابط الوصول، وقدرات الاستجابة للحوادث، وبرامج توعية وتدريب منتظمة للموظفين، بما يجعل حماية البيانات ممارسة حاضرة في منظومة التكنولوجيا وفي سلوك الموظفين على حد سواء.

وخلال عام 2025، واصلنا دعم مسيرة توسّعنا عبر دمج الجهات المستحوذ عليها ضمن منظومتنا التشغيلية بصورة آمنة ومنظمة، مع تعزيز فاعلية الضوابط في بيئة تشغيلية متنامية التعقيد. وشملت هذه الجهود توحيد ضوابط الأمن السيبراني وتطبيقها على مستوى المجموعة، واعتماد سياسات وإجراءات موحّدة، وترسيخ حوكمة متسقة للأنظمة وبيئات العمل. وأسهم هذا النهج في توحيد ضوابط الوصول وأطر الرصد وإجراءات الحماية عبر البنية التحتية التقنية، بما ضمن استمرارية حماية الأنظمة والمحافظة على أمنها طوال مراحل الدمج والانتقال. كما عزّزنا نهجنا في التعامل مع المخاطر الناشئة، ولأسيما المخاطر المرتبطة بالذكاء الاصطناعي. واعتمدنا تدابير تنظّم استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي، مع مبادرات توعوية تساعد الموظفين على فهم مخاطر هذه التقنيات وسيناريوهات التهديد المحتملة.

ونتيجةً لذلك، أسهمت هذه الجهود في إبقاء ضوابط الأمن السيبراني فاعلة وموحدة رغم توسع حجم العمليات وزيادة تعقيدها. وبفضل هذه الجهود المتواصلة والاستباقية، **سجلنا صفر حالات اختراق للبيانات للعام السابع على التوالي**، مما يعكس فاعلية إطار حماية البيانات وضوابط الأمن السيبراني وممارسات إدارة المخاطر المستمرة. ونعزّز في بنك الاتحاد بالحصول في 2025 على تقدير عن "الحملة التوعوية في الأمن السيبراني والاحتيال المالي للقطاع المالي والمصرفي"، تقديراً لتركيزنا المستمر على رفع الوعي بالأمن السيبراني وحماية عملائنا من الاحتيال.

أبرز ملامح الاندماج

نواصل تنفيذ مبادرات عدة لزيادة فاعلية الأمن السيبراني وتوحيد ممارساته على مستوى بنك الاتحاد. ويواكب هذا المسار نمونا وتوسع عملياتنا، لذلك نركز على رفع مستوى أمن واجهات برمجة التطبيقات (APIs) لحماية عمليات الربط التقني والخدمات الرقمية بفاعلية أكبر، إلى جانب تطوير قدرات أئمة تنسيق الأمن والاستجابة (SOAR) لزيادة كفاءة اكتشاف الحوادث وتنسيق التعامل معها والاستجابة لها.

وستدعم هذه المبادرات في المرحلة المقبلة رفع فاعلية إطار الأمن السيبراني، وتقليص أزمته الاستجابة، وبناء منظومة ترتفع فيها مستويات التكامل والمرونة على مستوى بنك الاتحاد مع استمرار نمو أعمالنا.

خصوصية البيانات وحوكمة الأمن السيبراني

حوكمة الأمن السيبراني وممارساته

هيكل حوكمة مستقل | المواءمة مع المتطلبات التنظيمية | المعايير | كشف الاحتيال | توعية العملاء

لجنة المخاطر التابعة لمجلس الإدارة

إشراف على مستوى مجلس الإدارة

إدارة الأمن السيبراني

إدارة مستقلة عن عمليات تقنية المعلومات، وترفع تقاريرها إلى كلتا الجهتين الإشرافيتين

عمليات أمن المعلومات والأمن السيبراني

مراقبة التهديدات ورصدها | الاستجابة للحوادث التحليل الجنائي الرقمي

حوكمة أمن المعلومات

الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال | تطوير السياسات المواءمة مع المتطلبات التنظيمية | إدارة الهوية وصلاحيات الوصول

دليل أمن المعلومات والأمن السيبراني

إطار شامل للسياسات والإجراءات

ضوابط الوصول

المراقبة والتنبيهات

إدارة الحوادث

تقييم المخاطر

التقارير والمعالجة

التنسيق مع حوكمة تقنية المعلومات

التنفيذ

إدارة البنية التحتية

ضوابط على مستوى الأنظمة

معايير الأمن السيبراني

أطر عمل معترف بها دولياً

يطبق البنك مجموعة من المعايير الدولية المعترف بها لحوكمة أمن المعلومات وإدارة المخاطر، بما يضمن توفير ضوابط متسقة وفعالة تشمل حماية البيانات والهوية والأصول الرقمية.

المعايير والأطر المطبقة

PCI DSS

ISO 27001

NIST 2.0

COBIT

اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) – متوافقة

المواءمة مع المتطلبات التنظيمية

تطبيق المعايير ذات الصلة خلال عام 2025

خلال عام 2025، واصلت ممارسات الأمن السيبراني مواءمتها مع المتطلبات التنظيمية المعمول بها، بما في ذلك تحديث السياسات الداخلية، وتعزيز الضوابط، وتطوير آليات المراقبة.

الأطر التنظيمية المطبقة

NIST 2.0

Jordan PDPL

CBJ CSF

كشف الاحتيال والوقاية منه

نهج متكامل عبر جميع القنوات المصرفية

يعتمد البنك نهجاً متكاملًا يجمع بين أنظمة المراقبة المتقدمة، والضوابط الوقائية، والتحليل المستمر للمعاملات، بما يوفر تغطية شاملة عبر جميع القنوات المصرفية.

الكشف

نظام إدارة معلومات وأحداث الأمن

التحقيق

التنسيق بين فريق مكافحة الاحتيال والأمن السيبراني

الاستجابة

المعالجة وإعداد التقارير

الأنظمة الرئيسية

NetGuardians

VAAVRM

SIEM

Fraud Trap

توعية العملاء

خط الدفاع الأول ضد الاحتيال

يوفر البنك برامج توعية متكاملة للعملاء من خلال قنوات اتصال متنوعة، لتمكينهم من التعرف على الأنشطة المشبوهة والاستجابة لها على نحو فعال.

القنوات والمبادرات

حملات توعية متخصصة

وسائل التواصل الاجتماعي

مقاطع توعية

رسائل مباشرة

محاور التوعية

الاحتيال الرقمي

الهندسة الاجتماعية

الممارسات المصرفية الآمنة

سجلنا صفر حالات اختراق للبيانات للعام السابع على التوالي

رفع كفاءة الموظفين في أمن البيانات

نحرص على حماية خصوصية المعلومات الحساسة وأمنها بتزويد الموظفين بالوعي والإرشادات والأدوات التي تساعدهم على إدارة البيانات بمسؤولية. ويشمل ذلك التدريب المنتظم، ومتطلبات واضحة لكلمات المرور وضوابط الوصول، وإرشادات محددة لاستخدام الأجهزة الشخصية في العمل، وإجراءات منظمة للتعريف بالموظفين الذين يتعاملون مع المعلومات الحساسة وتحديد صلاحيات وصولهم إليها. ويلتزم جميع الموظفين بالإقرار الرسمي بقواعد السلوك المهني ومتطلبات حماية البيانات والامتثال لهما، بما يعزز المساءلة والالتزام بالسياسات المعتمدة.

يعرض الفصل 6.3 **تطوير موظفينا**، وتفاصيل برامج التدريب، بما في ذلك مبادرات التوعية بالأمن السيبراني.

إدارة المخاطر التشغيلية

نعتمد إطاراً شاملاً لإدارة المخاطر التشغيلية، انطلاقاً من أن إدارة هذه المخاطر بفاعلية تدعم مرونتنا التنظيمية. ويهدف هذا الإطار إلى تحديد المخاطر التشغيلية وتقييمها والحد منها ومراقبتها في جميع مجالات عملنا، كما نطبقه بصورة موحدة على مستوى الإدارات والوحدات لدعم الضوابط السليمة، واتخاذ قرارات مبنية على معلومات واضحة، ومتابعة المخاطر باستمرار.

وتشمل ركائز إطار إدارة المخاطر التشغيلية منهجيات منظمة لتقييم المخاطر، ومن أبرزها منهجية التقييم الذاتي للمخاطر وإجراءات الرقابة (CRSA). ويساعدنا تطبيق هذه المنهجية على تحديد المخاطر والإجراءات الرقابية المرتبطة بها ومراجعتها وتقييمها بصورة منهجية، بما يمكننا من اكتشاف فجوات الرقابة، وتقييم فاعلية الضوابط القائمة، ومعالجة الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.

ويضيف الإطار إلى ذلك إدارة كشف الاحتيال ومنعه، مدعومة بتقنيات متقدمة وضوابط داخلية صارمة تساعد على تحديد الأنشطة الاحتيالية ومنعها وردعها. وتزيد هذه الإجراءات مرونتنا التشغيلية، وتدعم بيئة مخاطر تخضع لضوابط واضحة. وسجلنا في 2025 خسائر احتيال بلغت 397,915 ديناراً أردنياً، وكان الاحتيال القائم على الهندسة الاجتماعية السبب الرئيسي لهذه الخسائر.

يوفر **تقرير المناخ** مزيداً من التفاصيل حول نهجنا في إدارة المخاطر.

استمرارية الأعمال

تكتسب استمرارية الخدمات أهمية خاصة للبنوك، لأنها تحمي عملائنا، وتحافظ على الثقة، وتدعم استقرار النظام المالي خلال فترات التعطل. ولذلك نعتمد إدارة استمرارية الأعمال عنصراً رئيسياً في إطار إدارة المخاطر لدينا. وانطلاقاً من التزامنا بتقديم خدمات موثوقة دون انقطاع، حتى خلال الأزمات أو الأحداث غير المتوقعة، طَبّقنا خطة شاملة لاستمرارية الأعمال.

ندير استمرارية الأعمال عبر إطار منظم لإدارة استمرارية الأعمال (BCM)، يستند إلى خطة شاملة لهذا الغرض تتوافق مع المعايير الدولية، بما في ذلك آيزو ISO 22301 لإدارة استمرارية الأعمال وآيزو ISO/IEC 27001 لنظم إدارة أمن المعلومات. ويحدد هذا الإطار آلية تعاملنا مع الحوادث المسببة للتعطل لضمان استرداد الأنشطة الحيوية ضمن أطر زمنية محددة مسبقاً، وحصر أثر التعطل ضمن مستويات مقبولة.

ويستند نهجنا إلى منهجية منظمة تشمل تحليل المخاطر، وتحليل أثر الأعمال (BIA)، وتحديد متطلبات الاسترداد مثل أهداف وقت الاسترداد (RTO) وأهداف نقطة الاسترداد (RPO)، بما يضمن ترتيب أولويات جهود الاسترداد وتوافقها على مستوى جميع الوظائف الحيوية.

حوكمة استمرارية الأعمال

تستند حوكمة استمرارية الأعمال إلى أدوار ومسؤوليات وبروتوكولات تصعيد محددة بوضوح. وتتولى لجنة الطوارئ، برئاسة الإدارة التنفيذية وبمشاركة رئيس إدارة المخاطر، الإشراف على تفعيل خطة استمرارية العمل واتخاذ القرارات الرئيسية وتنسيق الجهود بين وظائف الأعمال والتكنولوجيا والدعم عند وقوع أحداث مسببة للتعطل. وتدعم هذه اللجنة فرق متخصصة لإدارة الأزمات والاستجابة، بما يضمن التعامل مع الحوادث بفاعلية وفي الوقت المناسب.

ويجمع إطار إدارة استمرارية الأعمال بين إجراءات الاستجابة للحوادث، وبروتوكولات الاتصال، وتخطيط الاسترداد، مما يتيح تنسيق الجهود، واحتواء الحوادث بفاعلية، واستعادة العمليات بصورة منظمة. وتخضع عمليات تفعيل خطط الاسترداد وإيقافها لحوكمة مركزية، بما يضمن أن تكون الاستجابات منضبطة ومتناسبة مع شدة التعطل ومدته. ونراقب أداء الاسترداد باستمرار، ونحدد الفجوات بين القدرات المطلوبة والقدرات الفعلية للاسترداد ونعمل على معالجتها.

ويجسد هذا النهج المنظم انتقالاً من التخطيط التقليدي لاستمرارية الأعمال إلى نموذج تشغيل يقوم على المرونة. ولا يقتصر النموذج على استرداد العمليات بعد وقوع الحوادث، بل يركز أيضاً على الحفاظ على استقرار العمليات تحت الضغط، وامتصاص الصدمات، وضمان استمرار الخدمات الحيوية على مستوى بنك الاتحاد. وتدعم هذا الإطار بمارين قائمة على السيناريوهات لتقييم فاعلية الاستجابة وقدرات الاسترداد.

ويزيد هذا النهج، من منظور الاستدامة، مرونتنا التشغيلية طويلة الأجل، ويعزز قدرتنا على العمل بموثوقية وسط مخاطر متزايدة التعقيد والترابط، بما في ذلك المخاطر البيئية والتكنولوجية والمخاطر التي تطال النظام المالي على نطاق أوسع.

يعرض **تقرير المناخ** مزيداً من المعلومات حول جهودنا في استمرارية الأعمال والاستدامة.



5

خدمات بنكية تصنع أثراً مستداماً

30	أكثر من مجرد التمويل: تمكين عملائنا والشركات الصغيرة والمتوسطة
32	خدمات بنكية تضع احتياجات عملائنا في المقام الأول
34	الرقمنة والابتكار



يكتسب النمو معناه الحقيقي حين
يُثمر قيمةً تدوم وأثراً يمتدّ. ومن هذا
المنطلق، نواصل دعم الطموحات
المتجدّدة لعملائنا من الأفراد والشركات،
عبر شراكات أوثق ونهج نموّ يلتزم
بالمسؤولية وحلول مالية تواكب
احتياجات الغد.

أكثر من مجرد التمويل تمكين العملاء والشركات الصغيرة والمتوسطة

الخدمات غير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة

أصبح دعم عملائنا بما يتخطى الخدمات المصرفية التقليدية ركيزة رئيسية تُميّز هويتنا المؤسسية، ونمضي في عمليات التحول وتوسيع قاعدة عملائنا. وتؤدي الخدمات غير المالية للشركات (NFS) دوراً تكاملياً في تقديم حلول شاملة للأفراد والشركات، عبر باقة تجمع حلولاً متعددة تلبي الاحتياجات المعتادة والمتطلبات المستجدة على حدّ سواء.

ونسعى عبر هذه الخدمات إلى تفعيل إمكانات الأفراد والشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة في مختلف مراحل نموّها. ويُسهّم ذلك في إثراء تجربة عملائنا الحاليين والاحتفاظ بهم لفترات أطول، فضلاً عن فتح المجال لاستقطاب عملاء جدد. ويُؤكّد هذا النهج الاستراتيجي مكانتنا بوصفنا البنك المفضّل لدى الشركات الصغيرة والمتوسطة وسيدات الأعمال (WiB) والشركات الناشئة.

ونصمّم في بنك الاتحاد مبادراتنا في الخدمات غير المالية للشركات (NFS) بما يدعم الأولويات الوطنية بصورة مباشرة، ويُعزّز إسهامنا في بلوغ الطموحات الاقتصادية للأردن، عبر مساعدة الشركات على إحداث تحوّل حقيقي في عملياتها. ويتوافق نهجنا تماماً مع ركائز وأهداف رؤية التحديث الاقتصادي 2033، بما يضمن أن تُحقّق مبادراتنا قيمة اقتصادية واجتماعية في آنٍ معاً، وذلك بالتركيز على:

تعزيز الشمول المالي



دعم استحداث فرص العمل وإشراك الشباب



تحفيز التحوّل نحو الاقتصاد الأخضر



وعزّزنا خدماتنا الاستشارية خلال عام 2025، وتلقّينا 70 طلباً انطبقت معايير الاستحقاق على 64 شركة منها، وهو ما يعكس ارتفاع مستوى الطلب وثقة الشركات الصغيرة والمتوسطة بقدرتنا على دعم نموّها. وفي الوقت ذاته، وشعنا دائرة الدعم الرقمي المُقدّم للشركات الصغيرة والمتوسطة والعاملين لحسابهم الخاص عبر شراكات استراتيجية، تُتيح لهذه الفئات الحصول على أدوات وحلول رقمية بأسعار مخفضة. واستقطبت هذه المبادرة 664 مستخدماً وشهدت تفاعلاً واسعاً، بما يُؤكّد أهمية التمكين الرقمي في رفع تنافسية الشركات الصغيرة والمتوسطة وكفاءتها التشغيلية.

للتعرّف على المزيد حول الخدمات المصرفية المستدامة والخضراء، يُرجى الرجوع إلى تقرير المناخ الخاص بنا



التدريب وبناء القدرات

وقّرت برامج الخدمات غير المالية للشركات (NFS) خلال عام 2025 باقة واسعة من الدورات التدريبية وورش العمل عالية الأثر، الموجهة لرفع قدرات الشركات الصغيرة والمتوسطة وأصحاب المهن الحرة في مختلف مناطق الأردن. وتناولت هذه الجلسات محاور رئيسية، شملت التسويق الرقمي والجاهزية للتصدير والشؤون الضريبية والموارد البشرية والابتكار.

وننظّمنا هذه البرامج في مدن عدة، تشمل عمّان وإربد والعقبة، فضلاً عن المنصات الافتراضية، بما يضمن سهولة الانتساب إليها وانتشاراً يغطي مناطق المملكة كافة.

الربع	النشاط	النوع	عدد الجلسات	عدد الساعات	عدد المتقدّمين	عدد الحاضرين	ساعات التدريب
الربع الأول	التسويق الرقمي	حضورى	2	6	136	74	444
	ضريبة الدخل والمبيعات	افتراضي	1	3	109	89	267
	خدمات الجاهزية للتصدير - التدريب	حضورى	5	6	103	66	396
	خدمات الجاهزية للتصدير - تطوير المحتوى	افتراضي	1	4		25	100
	الذكاء الاصطناعي في الموارد البشرية	افتراضي	1	5	70	41	205
	التسويق الرقمي	حضورى	4	3	23	21	63

*رُكّزت جلسات التسويق الرقمي على مجالات متنوعة، شملت التكنولوجيا والابتكار، والصناعات التحويلية، والصحة وجودة الحياة، والزراعة والاستدامة.

الربع	النشاط	النوع	عدد الجلسات	عدد الساعات	عدد المتقدّمين	عدد الحاضرين	ساعات التدريب
الربع الثاني	دورة تدريبية في التسويق الرقمي	افتراضي	1	1.5	20	21	31.5
	فهم بياناتك المالية	حضورى	3	6	39	17	102
	الملكية الفكرية - المزايا والتحديات	افتراضي	1	3	54	42	126
	دورة الموارد البشرية	حضورى	2	6	36	28	168

الربع	النشاط	النوع	عدد الجلسات	عدد الساعات	عدد المتقدّمين	عدد الحاضرين	ساعات التدريب
الربع الثالث	دورة تدريبية في التسويق الرقمي	افتراضي	2	3	295	73	219
	دورة الموارد البشرية	افتراضي	1	3	84	36	108

الربع	النشاط	النوع	عدد الجلسات	عدد الساعات	عدد المتقدّمين	عدد الحاضرين	ساعات التدريب
الربع الرابع	استراتيجيات الموارد البشرية للنمو والتوسع	حضورى	2	6	28	16	192

جوائز بنك الاتحاد للشركات الصغيرة والمتوسطة

جائزة بنك الاتحاد للشركات الصغيرة والمتوسطة في نسختها العاشرة

استضيفنا النسخة العاشرة من جائزتنا للشركات الصغيرة والمتوسطة في بزنس بارك، مؤكدين التزامنا بدعم الشركات الأردنية الواعدة ورفع كفاءة منظومة الشركات الصغيرة والمتوسطة. وتتخذ الفكرة السنوية لهذه الجائزة بما يتوافق مع أولوياتنا السنوية والأطر المعتمدة لذلك.

كما ضمت الجائزة في نسختها لهذا العام فئتين، هما فئة الشركات الناشئة وفئة الشركات قيد التوسع، واختارت لجنة التحكيم الفائزين فيهما استناداً إلى **معايير الأثر والقوة المالية والإبداع والاستدامة**. واستقطبت الجائزة 172 طلباً، تضمنت 36 شركة مملوكة لسيدات، بما يعكس تنوع قطاع ريادة الأعمال في الأردن وحضوره المتزايد على صعيد الابتكار والوقوة.

وفي **فئة الشركات الناشئة**، بلغت قيمة الجائزة 15,000 دينار أردني، وفازت بها شركة جولة لإعادة التدوير، التي تحول نفايات البوليستر الصادرة عن مصانع النسيج إلى حبيبات بلاستيكية معاد تدويرها من بولي إيثيلين تيريفثاليت (PET) للاستخدام الصناعي، مسهمةً في الحد من النفايات وتطبيق ممارسات الاقتصاد الدائري وخفض الانبعاثات الكربونية. واحتلت المركزين الثاني والثالث في الفئة ذاتها كلٌ من شركة أورغانيك جي (OrganicG)، التي تحول النفايات العضوية إلى أسمدة مستدامة ومبيدات طبيعية للمزارعين، وشركة أبلرز (Ablers)، وهي مشروع اجتماعي يُركّز على تمكين ذوي الإعاقة بالتدريب والإدماج والمساعدة في إيجاد فرص عمل.

وفي **فئة الشركات قيد التوسع**، بلغت قيمة الجائزة 35,000 دينار أردني، وفازت بها شركة فيرتشوال كرييتيف تكنولوجيز (Virtual Creative Technologies) التي تطور حلولاً ذكية في مجال الأجهزة والبرمجيات لرفع مستوى السلامة المهنية والإنتاجية، تشمل أجهزة السلامة القابلة للارتداء وأدوات كشف المخاطر العاملة بالذكاء الاصطناعي. وحازت المركزين الثاني والثالث في الفئة ذاتها كلٌ من شركة توبس شوكولاته، المعروفة بمنتجاتها المبتكرة من الشوكولاتة المراعية للصحة، وشركة الدكن اخوان العاملة في قطاع السيارات والتجارة العامة، بما يشمل الدراجات النارية وقطع الغيار والخدمات ذات الصلة.



ونواصل عبر جائزتنا
للشركات الصغيرة
والمتوسطة تكريم
الشركات التي تجمع
بين الابتكار والمرونة،
وتُساهم في إحداث أثر
اقتصادي واجتماعي
ملموس في الأردن.

أبرز أرقام جائزة الشركات الصغيرة والمتوسطة

2

شركتان
فائزتان

6

شركات في
القائمة النهائية

100

شركة مستوفية
للمعايير

172+

طلباً

تمكين المرأة

يمتدّ التزامنا بتمكين المرأة بما يتخطى ممارساتنا الداخلية تجاه فريقنا، لِيُساهم في توفير فرص ملموسة لعميلاتنا وللمجتمع كافة. وتتجسّد هذه الأولوية في المبادرات التي يستعرضها هذا القسم، **والرامية إلى دعم المشاركة الاقتصادية للمرأة واستقلالياتها ونموّها ودورها القيادي**.

برنامج شروق

واصلنا تنفيذ برنامج شروق خلال عام 2025، في عامه الحادي عشر على التوالي، مؤكّدين التزامنا بدعم المشاركة الاقتصادية للمرأة عبر باقة دعم مالية وغير مالية تُلبّي احتياجاتها.

ويهدف برنامج شروق إلى تمكين المرأة عبر تيسير وصولها إلى المعرفة والشبكات والفرص، عبر باقة من الخدمات غير المالية المُصمّمة لاحتياجاتها، بما يدعم نموّها الشخصي والمهني في مختلف مراحل مسيرتها الوظيفية.

وخلال عام 2025، واصلنا دعم السيدات في مختلف مراحل مسيرتهن المهنية من خلال تنظيم أكثر من 20 فعالية بالتعاون مع شركائنا، تنوعت بين ورش العمل وجلسات الإرشاد والتوجيه الحضرية والافتراضية، واستفادت منها أكثر من 500 سيدة. كما أطلقنا النسخة السابعة من برنامج «شروق»، الذي يساند السيدات الراغبات في العودة إلى سوق العمل بعد فترة انقطاع اختياري، ويساعدهن على استعادة زخمهن المهني بثقة. ويهدف البرنامج إلى تطوير المهارات والمعارف، وتقديم الإرشاد والدعم العملي الذي يمكّن المشاركات من إعادة الاندماج في بيئة العمل بسلاسة وتحقيق أثر إيجابي في مختلف القطاعات. وشهد البرنامج إقبالاً كبيراً هذا العام، حيث وقع الاختيار على 37 سيدة من بين أكثر من 1,300 متقدمة للمشاركة في هذه النسخة

وانطلاقاً من إيماننا بأن الأثر الأكبر يتحقق من خلال العمل المشترك، عقدنا خلال العام شراكات مع تسع مؤسسات تشاركنا رؤيتنا في دعم التمكين الاقتصادي للمرأة، وهي: مؤسسة ولي العهد، ومؤسسة نهر الأردن، وجامعة الحسين التقنية، وأفنية، وطلبات، وبيتر بيزنس، وإيسوس الأردن، وFlat6Labs، والمجموعة المتكاملة للتكنولوجيا (ITG). ومن خلال هذه الشراكات، نعمل معاً على توفير المزيد من الفرص والدعم للسيدات في مختلف مراحل مسيرتهن المهنية، بما يساهم في تعزيز مشاركتهن الاقتصادية ويفتح أمامهن آفاقاً أوسع للنمو والتقدم في الأردن.

برنامج العودة إلى سوق العمل | يستهدف هذا البرنامج الذي يمتدّ على مدى ستة أسابيع السيدات اللواتي اتخذن قراراً اختيارياً بالانقطاع عن العمل لمدة لا تقلّ عن 4 سنوات، ويرغبن في الانخراط من جديد في سوق العمل. وندعمهنّ عبر ورش عمل وجلسات إرشاد مهني وفرص خبرة عملية مُصمّمة لاحتياجاتهن، بما يُعيد إليهن ثقتهن بأنفسهن ويُسهمن في إبراز إمكاناتهن. وعند انتهاء البرنامج، نتيح للمشاركات الانضمام إلى شبكة شروق، وهي مجتمع نسائي ملهم.



شبكة شروق | تُتيح هذه المبادرة فرصاً غير مالية تهدف إلى إلهام السيدات وتمكينهن وربط ذوات التطلعات المشتركة منهن، بما يساهم في تخطّي الحدود ورسم طريق فعلي نحو النجاح الحقيقي. ويتحقّق ذلك عبر جلسات تدريب وإرشاد مهني تُساعد السيدات على إدارة شؤونهن المالية وأعمالهن ومسيرتهن المهنية، وصولاً إلى بناء مستقبل مالي آمن.

تعزيز التمويل الشامل
للنوع الاجتماعي لدعم
رائدات الأعمال

نركّز استراتيجياً على تمكين السيدات في قطاع الأعمال عبر تصميم منتجات وخدمات تدعم نمو مشاريعهن واستقلاليتهن وقدرتهن على القيادة. ونستهدف من هذا التوجه تقديم حلول مالية وغير مالية تمكّن الشركات التي تقودها سيدات من الازدهار والابتكار وترسيخ حضورها القيادي داخل قطاعاتها.

طوّرنا مجموعة عروض مصممة خصيصاً لرائدات الأعمال، لمعالجة احتياجاتهن وتحدياتهن بصورة عملية. وتساعد هذه الحلول على إزالة العوائق المالية والهيكالية أمام السيدات، وتتيح لهن الوصول إلى التمويل والأدوات والمعرفة اللازمة لتنمية أعمالهن والإسهام بفاعلية في الاقتصاد الوطني.

تمويلات الأعمال للسيدات

تمويل متخصص بأسعار فائدة مخفضة وخطط سداد مرنة

التمويل الأخضر للشركات التي تقودها سيدات

قروض لتقنيات ترشيد استهلاك الطاقة وخفض التكاليف، بما يدعم أهداف استدامة الأعمال

البطاقة الائتمانية للشركات التي تقودها سيدات

حدود ائتمانية مصممة حسب الاحتياج، مع خطط سداد ميسرة ومرنة

حساب الشركات الناشئة للسيدات

خدمات مصرفية دون رسوم لمدة 365 يوماً للشركات الناشئة التي لا يتجاوز عمرها سنتين

حزم التحويل للشركات المملوكة لسيدات

حزم شهرية للتحويلات صُممت لخفض التكاليف وتقليل رسوم التحويل

الخدمات غير المالية للشركات

ورش عمل وخدمات استشارية وجوائز للشركات الصغيرة والمتوسطة وخصومات حصرية وبودكاست مخصص بعنوان مالي ومالك

برنامج ضمان الشركة الأردنية لضمان القروض

تسهيلات تخفّض متطلبات الضمانات للشركات الصغيرة والمتوسطة المملوكة أو التي تقودها سيدات (WSMEs)، مع ضمان قروض يصل إلى 80% عبر الشركة الأردنية لضمان القروض بما يحسّن فرص هذه الشركات في الحصول على التمويل

خدمات بنكية تضع احتياجات عملائنا في المقام الأول

مؤشرات قياس تجربة العملاء

يقدم مؤشر تجربة عملائنا صورة شاملة لجودة التجربة عبر قنواتنا ومنتجاتنا. ويجمع المؤشر مقاييس رئيسية تشمل مؤشر رضا العملاء (NPS)، ودرجة رضا العملاء (CSAT)، ومعدل الحل من أول تواصل (FCR)، ودرجة جهد العميل (CES)، والالتزام بمعايير الخدمة عبر التسوق الخفي، ليقدم تقييماً متوازناً وعالي المستوى للأداء ولاحتياجات عملائنا وتوقعاتهم.

نتعامل مع جميع ملاحظات عملائنا عبر آليات متابعة فورية ومنهجية. وتعالج آلية الحلقة الصغيرة الملاحظات السلبية خلال 24 ساعة بتصعيد التذاكر إلى مديري الصفوف الأمامية المعنيين، بينما تتابع لوحات معلومات داخلية أزمدة الاستجابة. ونراقب أيضاً أزمدة الاستجابة في مراكز الاتصال والدردشة المباشرة ومنصات التواصل الاجتماعي والفروع وفق اتفاقيات مستوى الخدمة المحددة، لضمان تقديم دعم سريع ومتسق. وتحلل آلية الحلقة الكبيرة ملاحظات عملائنا مجمعة باستخدام أدوات مدعومة بالذكاء الاصطناعي لاستخلاص الاتجاهات وكشف الأسباب الجذرية ودفع التحسين المستمر للخدمة على مستوى المؤسسة.

مؤشر تجربة العملاء

79% 2025
79.4% 2024
78.5% 2023

مؤشر رضا العملاء (من 100- إلى 100+)

57% 2025
55% 2024
52% 2023

وتعكس هذه النتائج مواصلة الاستثمار في البعدين البشري والرقمي للعمل المصرفي، بما يمكّننا من تلبية احتياجات عملائنا المتغيرة وترسيخ موقعنا كمؤسسة رائدة في تقديم تجارب مصرفية متميزة وذات قيمة ملموسة.

حقّقنا في عام 2025 مؤشر رضا العملاء (NPS) بلغ 57%، مسجلين زيادة تجاوزت نقطتين مئويتين مقارنة بعام 2024، وحافظنا في الوقت نفسه على درجة رضا العملاء (CSAT) عند مستوى مستقر بلغ 85.2%؛ وقد تجاوز المؤشران المعايير المرجعية للقطاع رغم انخفاض طفيف بلغ 3.8% في درجة رضا العملاء مقارنة بعام 2024.

تجربة العملاء في القنوات المصرفية

نلتزم بتمكين الأفراد من تشكيل مستقبلهم والارتقاء بجودة حياتهم. وترجم هذا الوعد عبر منتجات وخدمات مبتكرة، وخدمة عملاء استثنائية تستند إلى خبرات موظفينا، بما يعقّق ثقة عملائنا ويعزز ولائهم على المدى الطويل.

تستند استراتيجية تجربة العملاء لدينا إلى إطار الركائز الست الصادر عن جمعية محترفي تجربة العملاء (CXPA)، وهو إطار يوجّه طريقة تصميم رحلات خدمة مصرفية عالمية المستوى وتقديمها للعملاء. ويوضح هذا الإطار آليات التواصل مع العملاء في كل نقطة تفاعل، ويضمن الاتساق والملاءمة والجودة عبر تجربة العميل كاملة. وترد الركائز الست أدناه:

إطار الركائز

استراتيجية تجربة العملاء (CX)

فهم العملاء

تصميم التجارب وتحسينها والابتكار فيها

القياس ومؤشرات الأداء الرئيسية

التبني المؤسسي

الثقافة المؤسسية

يعمل فريق التركيز على العميل (CC) المتخصص لدينا عن قرب مع مختلف الإدارات لترسيخ ممارسات تضع العميل في صدارة الأولويات ودفع التحسين المستمر في الخدمات. وتشمل مسؤوليات الفريق ما يلي:

- تطوير مفهوم التركيز على العميل: بناء نهج يضع العميل في صدارة الأولويات عبر تفاعلات مصممة حسب احتياجه وخدمات شخصية.
- تطبيق عملية إدارة تجربة العميل: إنشاء عمليات وتحسينها بما يعزز رضا عملائنا وولاءهم عبر التطوير المستمر للخدمة.
- إطلاق برامج الثقافة المؤسسية: طرح مبادرات تعزّز ثقافة موجّهة نحو العملاء بين الموظفين، مع التركيز على رضا العملاء وتفاعلهم.
- مواءمة مؤشرات الأداء الرئيسية والحوافز: تنسيق مؤشرات الأداء والحوافز قصيرة وطويلة الأمد بما يدعم التزامنا بالتميّز في خدمة عملائنا.

دعم رواد الأعمال والشباب لتعزيز قدرتهم على النمو

يشكّل رواد الأعمال الشباب محركاً رئيسياً للابتكار والنمو الاقتصادي في المستقبل. ونلتزم بدعم الشباب عبر خدمات مالية وغير مالية مصممة وفق احتياجاتهم. ويهدف هذا الالتزام إلى تحفيز الابتكار والنمو لدى الشركات الناشئة والمشاريع التي يقودها شباب عبر معالجة التحديات التي تواجه أعمالهم وإطلاق كامل إمكاناتهم.

ويمكّن هذا الدعم الموجّه رواد الأعمال الشباب من تحويل أفكارهم إلى مشاريع قائمة، والحصول على التمويل بيسر أكبر، وتوسيع أعمالهم بثقة، بما يعزز ديناميكية الاقتصاد ومرونته في مواجهة التغيرات.

تمويل الشركات الناشئة والشباب

قروض تصل إلى 250,000 دينار أردني بشروط مرنة وأسعار فائدة تنافسية

التمويل الأخضر للشركات الناشئة والشباب

تمويل لتقنيات ترشيد استهلاك الطاقة بما يدعم أهداف الاستدامة

البطاقات الائتمانية للشركات الناشئة والشباب

بطاقات ائتمانية للأعمال بحدود مرنة وخيارات سداد متعددة

حساب الشركات الناشئة والشباب

خطة مصرفية دون رسوم لمدة 365 يوماً للشركات الناشئة التي لا يتجاوز عمرها سنتين

حزم للشركات الناشئة

حزم شهرية للتحويلات مصممة لخفض التكاليف

الخدمات غير المالية للشركات

تدريبات جماعية ودعم استشاري مصمم حسب الاحتياج وحلول أعمال مخفضة وجوائز للشركات الصغيرة والمتوسطة وبودكاست

برنامج ضمان الشركة الأردنية لضمان القروض

تسهيلات تحفّز متطلبات الضمانات للشركات الناشئة والمشاريع التي يقودها شباب، مع ضمان قروض يصل إلى 85% عبر الشركة الأردنية لضمان القروض بما يحسّن فرص الشركات الناشئة في الحصول على التمويل

معالجة شكاوى العملاء وتعزيز الشفافية

نحرص على أن يفهم عملاؤنا حقوقهم والتزاماتهم بوضوح عند تعاملهم معنا، وعلى أن يتصرف موظفونا دوماً بما يخدم المصلحة الفضلى لعملائنا. وندعم هذا الالتزام بإطار حوكمة متين يوجّه إدارة تجربة عملائنا والعمليات اليومية. ويضمن هذا الإطار العدالة والشفافية والمساءلة في جميع التفاعلات مع عملائنا، ويقوم على العناصر الرئيسية الآتية:

ميثاق التعامل مع العملاء

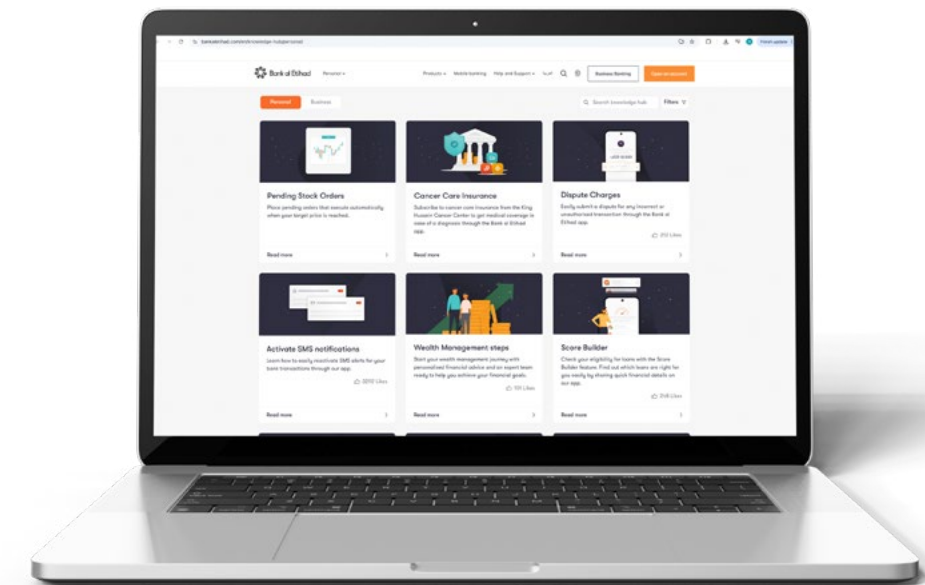
يرسخ قيمنا في التعامل مع عملائنا، بدءاً من فهم احتياجاتهم وصولاً إلى معالجة مشكلاتهم. ويقدم إرشادات واضحة لأسلوب تمثيل الموظفين للبنك، وبناء العلاقات وتنميتها، والتواصل بوضوح، وتعزيز الثقة وصونها، وتبسيط الإدارة المالية بما يمكن عملاءنا من إنجاز معاملاتهم المصرفية وفق اختياراتهم.

إرشادات معايير الخدمة

تحدّد هذه الإرشادات تفاصيل تفاعل موظفينا مع عملائنا. وتشمل معايير التواصل عبر جميع القنوات، ومظهر موظفينا وسلوكهم، والطابع العام لمقارنا وتجربة الحضور فيها، وتوقعات الخدمة الشاملة.

مدونة قواعد السلوك ومدونة الثقافة

توضح هذه المدونة المبادئ التي تتّظّم عمل موظفينا معاً والقيم التي يُتوقع منهم الالتزام بها. وتنعكس هذه المبادئ مباشرة على خدمة عملائنا وبناء ثقافة خدمة متّسقة ومحترمة.



آلية تظلم العملاء ومعالجة الشكاوى

اعتمدنا سياسة شاملة للتعامل مع شكاوى عملائنا لضمان إدارة الشكاوى بعدالة وكفاءة واتساق. وتنطبق هذه السياسة على جميع فروعنا وشركائنا التابعة داخل المملكة وخارجها، وتحدد مبادئ وإجراءات واضحة لمعالجة مخاوف عملائنا بما يتوافق مع المتطلبات الرقابية وأفضل الممارسات.

نلتزم بالقوانين والأنظمة والتعليمات الرقابية المحلية في الفروع والشركات التابعة العاملة خارج المملكة. وتدفعنا أي اختلافات بين المتطلبات المحلية إلى تطبيق المعيار الأعلى المعمول به في التعامل مع الشكاوى، بما يضمن اتساق جودة الخدمة والإنصاف في معاملة جميع عملائنا أينما كانوا.

تعريف العملاء بسياسة التعامل مع الشكاوى

نُطلع عملاءنا على حقوقهم وعلى القنوات المتاحة لتقديم الشكاوى ومعالجتها، ونعمل على إيصال سياسة التعامل مع شكاوى عملائنا بوضوح ويُسرٍ عبر عددٍ من قنوات التواصل المباشر، ومنها:

- **العقود الموقّعة:** تتضمّن وثائق فتح الحسابات واتفاقيات القروض إشارة صريحة إلى هذه السياسة، بما يضمن إطلاع عملائنا عليها منذ بداية تعاملهم معنا.
- **الرسائل النصية:** يتلقّى عملاؤنا رسائل نصية توضّح آلية تقديم الشكاوى ومسار التعامل معها.
- **موقعنا الإلكتروني:** يُتيح الموقع الاطلاع على معلومات تفصيلية حول آلية معالجة الشكاوى في أي وقت.
- **المواد التعريفية في الفروع:** تتوافر في جميع فروعنا منشورات إرشادية تُساعد عملائنا خلال زيارتهم المباشرة.
- **صناديق الشكاوى:** تتوفّر في فروعنا صناديق مخصّصة لاستلام الشكاوى، وتمنح عملائنا قناة مباشرة وميسّرة لإيصال ملاحظاتهم.

وتُسهّم هذه القنوات مجتمعةً في اطلاع عملائنا على آلية تقديم ملاحظاتهم، وتمنحهم القدرة على الوصول إلى مسار معالجة الشكاوى عبر الوسيلة الأنسب لكلّ منهم، بما يدعم قيم الشفافية والمساءلة وثقتهم بالمجموعة.

وعلى الصعيد الداخلي، نطبّق ضوابط دقيقة تحرص على وضوح جميع المواد الموجهة إلى عملائنا ودقتها وتوافقها التام مع تعليمات البنك المركزي الأردني والأنظمة الرقابية في الأسواق التي نعمل فيها. وتغطّي هذه الضوابط طريقة عرض معلومات المنتجات، والإفصاح عن العمولات، وفترات سريان العروض الترويجية، والإشارة إلى الشروط والأحكام المعمول بها.

وحرصاً على شفافية المعلومات وتوحيد عرضها، نُتيح جميع البيانات ذات الصلة عبر قسم **مركز المعرفة – أدلة المنتجات والخدمات المتوفّر على موقعنا الإلكتروني.**



الرقمنة والابتكار



لا تكمن القيمة الحقيقية للتحوّل الرقمي في القنوات ذاتها، بل فيما يمكن تحقيقه بتوظيف البيانات. فحين تُصبح البيانات متاحة وقابلةً للتفعيل في مختلف الأنشطة المصرفية، تتغيّر طريقة اتخاذ القرارات، وأسلوب التعامل مع العملاء، ومسار نموّ البنك.

خالد غرايبة

رئيس تحليل الأعمال والبيانات، إدارة التكنولوجيا

واصلنا خلال عام 2025 ريادتنا للقطاع المصرفي الرقمي في الأردن، وسرنا بخطى هادفة وأثر ملموس نحو تحقيق طموحنا بأن نكون البنك الرقمي الرائد في المملكة. وظلّ نهج الرقمنة والابتكار يركّز على رفد نموّ الأعمال، ورفع كفاءة العمليات التشغيلية، وتطوير تجربة العملاء.

وخلال العام، طوّرتنا قدراتنا الرقمية والتكنولوجية على محورين رئيسيين، هما: المنصات الرقمية الموجهة إلى العملاء، والرقمنة الداخلية للأنظمة المؤسسية. وارتكز النهج المتّبع على بناء نموذج تشغيلي مدروس تعمل فيه القنوات الرقمية على إثراء تجربة العملاء وتبسيطها، فيما تُسهم الأنظمة الداخلية المحدّثة وقدرات البيانات في رفع كفاءة التنفيذ والرقابة وجودة القرارات المتخذة لدينا. وقد شرعنا في توظيف قدرات الذكاء الاصطناعي ضمن منظومتنا الرقمية وقاعدة بياناتنا، مع وضع خططٍ لإضافة قدراتٍ جديدة ضمن مسار التحوّل المؤسسي المستمر.

الجوائز الرقمية لعام 2025

أفضل المنتجات الرقمية
لعام 2025التميز في تجربة العملاء الرقمية
– الخدمات المصرفية عبر الهاتف
المحمولأفضل منصة للشركات الصغيرة
والمتوسطة لعام 2025

الابتكار في منتجات الأفراد والشركات

وخلال عام 2025، ركّزنا جهودنا في مجال ابتكار المنتجات على تيسير وصول عملائنا إلى حلولنا المالية ورفع مرونتها وملاءمتها لاحتياجاتهم الفعلية، مستفيدين من تطوّر منصاتنا الرقمية وقدراتنا المتقدمة في تحليل البيانات.

وكان من أبرز الأولويات إضفاء قدر أكبر من المرونة على تصميم المنتجات، بما يّتيح تقديم عروض تتلاءم مع خصوصيات كلّ عميل وتفضيلاته. وشمل ذلك اعتماد آليات تسعير مرتبطة بسلوك العميل ومدى تطوّر علاقته بنا، مثل تسعير القروض وفقاً لجودة الوثائق المقدّمة وطبيعة الدخل وحجم التعامل المصرفي عموماً، إلى جانب طرح شروط منتجات أكثر قابلية للتكيف في كلّ من قطاع الأفراد وقطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة. وتعكس هذه التحسينات مجتمعةً انتقالاً نحو هياكل منتجات أكثر استجابةً لاحتياجات عملائنا، وابتعاداً عن الحلول النمطية الموحّدة، بما يفضي إلى تجارب مصرفية تحاكي خصوصية كلّ عميل وتلّمس احتياجاته الفعلية.

تطوير قدرات المنصات الرقمية الموجهة إلى العملاء

التوسع في المنصة الرقمية

واصلنا تطوير تطبيقنا على الهاتف المحمول الذي يُمثّل الواجهة الأساسية للتعامل مع العملاء، ووشعنا نطاق وظائفه ليتجاوز الخدمات المصرفية التقليدية ويشمل:

- الاستثمار في الأسهم، بما فيها الأسهم الجزئية
- التداول الرقمي للذهب والفضة، إلى جانب إتاحة السبايلك المادية
- باقات اشتراك تجمع بين الخدمات المصرفية وغير المصرفية

وتمثّل هذه الإضافات خطوةً مهمّةً نحو بناء منصة مالية شاملة ومتعدّدة الخدمات، تُسهم في توثيق تفاعل عملائنا معنا وتوسيع نطاق دورنا ضمن أنشطتهم المالية الأشمل.

التوسع في منظومة المدفوعات

أضفنا خدمة Google Pay إلى محافظ الدفع المرتبطة بمنظومتنا للمدفوعات الرقمية، إلى جانب Apple Pay المتوفّرة سابقاً، بما يّتيح إجراء معاملات لاتلامسية سلسة وأمنة. وانعكس ذلك في تنامي تغطية منظومة المدفوعات وارتفاع الاستخدام اليومي للقنوات الرقمية.

الانضمام الرقمي وإدارة دورة حياة العميل

واصلنا رقمنة دورة حياة العميل عبر:

- توفير خدمة الانضمام المتكامل للمنشآت الفردية
- إعادة التفعيل الرقمي للحسابات الخاملة، بما يشمل ملفات معلومات العملاء (CIF) والحسابات الجارية وحسابات التوفير (CASA)
- التحسين المتواصل لمراحل الانضمام وتقديم الخدمات

وأسهمت هذه التحسينات في رفع سرعة استقطاب العملاء، وتطوير جودة الخدمة المقدّمة، وتقليص الاعتماد على الفروع التقليدية، بما يُسهم في تقديم تجربة مصرفية تجمع بين الكفاءة وسهولة التعامل.

التفاعل المعزّز بالذكاء الاصطناعي

أطلقنا مساعداً افتراضياً ضمن تطبيقنا على الهاتف المحمول للردّ على استفسارات عملائنا وطلبات الخدمة، مع تحويلها بسلاسة إلى فِرَق خدمة العملاء عند الحاجة. وأمضى ذلك إلى تيسير وصول عملائنا إلى الخدمة وزيادة كفاءة تقديمها.

78%

من عملائنا في الخدمات المصرفية للأفراد انضمّوا إلينا عبر القنوات الرقمية خلال عام 2025

91%

من عملائنا في الخدمات المصرفية للأفراد يُنجزون معاملاتهم المصرفية رقمياً عبر تطبيقنا

التحليل الذكي والاستهداف القائم على البيانات

وشعنا توظيف البيانات المتعلّقة بالمعاملات وسلوك عملائنا بصفتها ركيزةً أساسيةً لإثراء التفاعل معهم وتقديم منتجات تنسجم مع احتياجاتهم. وبحليل نشاط عملائنا على مستوى الحسابات والمدفوعات والقنوات الرقمية، بما يشمل سداد فواتير الخدمات العامة والإنفاق على الوقود والتنقّل، وأنماط المعاملات وظرق استخدام القنوات، نستخلص معطياتٍ تحليلية قابلةً للتطبيق تُساعد على فهم احتياجات عملائنا وسلوكهم.

وتُتيح هذه المعطيات:

- استهداف عملائنا بدقة أعلى
- تقديم منتجات وخدمات تنسجم مع احتياجاتهم بدرجة أوسع
- تطوير استراتيجيات البيع المقطاع ورفع مستوى التفاعل مع عملائنا

ويعكس ذلك تحوّلاً واضحاً نحو نموذج تفاعل قائم على التحليل، تستند فيه تجربة العميل بصورة متزايدة إلى مؤشرات السلوك والمعطيات المستندة إلى البيانات.

تطبيق متطلبات الامتثال ضمن القنوات الرقمية

أدرجنا متطلبات الامتثال بصورة أعمق ضمن مساراتنا الرقمية، بما يدعم تنفيذها على نحو يتّجانس مع تجربة العميل. وشمل ذلك:

- تحديث بيانات اعرف عميلك (KYC) داخل التطبيق
- استحداث محقّرات وإشعارات امتثال آلية
- تصميم مسارات معاملات مبنية على قواعد توجيهية تُرشّد عملاءنا إلى الإجراءات المطلوبة

وتُساعد هذه التحسينات مجتمعةً على تلبية المتطلبات التنظيمية بسلاسة وعلى نحوٍ موحّد.

ويتزايد الاتجاه نحو تصميم المنتجات بحيث يتمكّن عملائنا من الوصول إليها وتقديم طلباتهم وإدارة معاملاتهم مباشرةً عبر القنوات الرقمية، بما يُقلّص بشكل ملحوظ الحاجة إلى الإجراءات الورقية والإجراءات الفرعية المباشرة. ويضمن هذا التوجّه أن يمتدّ ابتكار المنتجات إلى ما يتجاوز مرحلة التصميم ليشمل أسلوب تقديمها وتجربة عملائنا معها ضمن بيئة رقمية متكاملة.

دعم احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة وعملاء الأعمال

وركزت جهود الابتكار أيضاً على تطوير عروضنا المخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة وعملاء الأعمال، عبر حلول تلبي متطلبات العمليات اليومية وتدعم إدارة التدفقات النقدية بكفاءة. وشمل ذلك إطلاق بطاقات ائتمان مخصصة للشركات وأدوات مرتبطة بها، وتقديم حلول مالية عملية تُغطي المصاريف التشغيلية المتكررة، وتنفيذ حملات وبرامج للتفاعل مع عملائنا تستجيب لاحتياجات قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة تحديداً.

وتعكس هذه الجهود تركيزنا على تقديم أدوات مالية عملية مبنية على أنماط الاستخدام الفعلي لعملائنا، تنسجم مع طبيعة عمل الشركات الصغيرة والمتوسطة وأسلوبها في إدارة أنشطتها.

ابتكارات موجهة للشركات الصغيرة والمتوسطة

الانضمام الرقمي للشركات الصغيرة والمتوسطة | أطلقنا قدرات رقمية مخصصة لانضمام المنشآت الفردية والشركات الصغيرة والمتوسطة، بما يتيح فتح الحسابات عن بُعد وفق متطلبات الأعمال، ويحدّ من معوقات بدء العلاقة المصرفية ويقلّص زمن معالجة الطلبات.

حلول الائتمان للأعمال للشركات الصغيرة والمتوسطة | وشعنا عروض البطاقات الائتمانية المصممة للشركات الصغيرة والمتوسطة، بما يدعم إدارة المصروفات التشغيلية، ويمنح مرونة في السداد، ويرفع كفاءة إدارة رأس المال العامل.

تمويل النقل المستدام لقطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة | طوّرنّا هياكل تمويلية تدعم انتقال أساطيل النقل لدى عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة، بما ينسجم مع أطر البنك الأوروبي للاستثمار (EIB)، وبرنامج تمويل الاقتصاد الأخضر (GEFF)، والبنك المركزي الأردني (CBJ)، وقد أسفرت هذه الجهود عن معاملات منفذة ومحفوظة فرص قيد التطوير.

استهداف الشركات الصغيرة والمتوسطة القائم على البيانات | وظّلفنا بيانات المعاملات والأنماط السلوكية لتحديد احتياجات عملاء الشركات الصغيرة والمتوسطة، ومواءمة المنتجات المالية مع نشاطهم التشغيلي، بما عزز دقة الاستهداف وتطوير فرص الأعمال المستقبلية.

ابتكارات الاستدامة

ترسيخ الرؤى السلوكية المستدامة ضمن تجربة العملاء

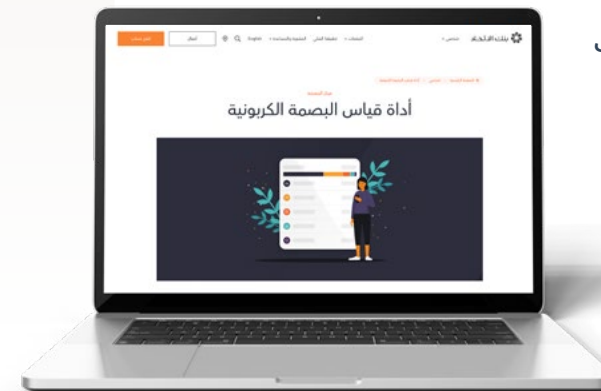
شكّل إطلاق حاسبة الكربون إنجازاً بارزاً في 2025، إذ قدّمنا أول منتج رقمي مستدام متكامل بالكامل داخل تطبيق مصرفي في الأردن. وتستند الحاسبة إلى بيانات المعاملات لتوليد رؤى مفيدة حول الأثر البيئي لسلوك إنفاق عملائنا. وتحول الأداة نشاط المدفوعات إلى معلومات منظمة وسهلة الفهم، فتساعد عملائنا على تكوين صورة أوضح عن أنماط استهلاكهم واتخاذ قرارات أكثر وعياً عبر لوحات معلومات موجهة إليهم، وتؤسس في الوقت ذاته لمسار مستقبلي يدعم توجيه السلوك الاستهلاكي نحو خيارات أكثر استدامة واستهداف المنتجات الخضراء بصورة أدق.

وتجاوز أثر حاسبة الكربون حدود إظهار البيانات، إذ حققت نتائج قابلة للقياس عبر:

- ارتفاع مستوى التفاعل مع القنوات الرقمية
- زيادة نشاط المعاملات وقيمتها لكل مستخدم
- رصد تحولات ملموسة في سلوك الإنفاق

كما تؤكد هذه المبادرة قدرتنا على الانتقال من جمع البيانات إلى التأثير السلوكي الفاعل، بما يجعل البيانات أداة عملية تسهم في توجيه قرارات عملائنا وتعميق تفاعلهم مع التجربة الرقمية.

لمعرفة المزيد عن حاسبة الكربون، يرجى زيارة [موقعنا الإلكتروني](#).



الكفاءة التشغيلية وأتمتة العمليات

وشع الاندماج نطاق عملياتنا بصورة كبيرة، الأمر الذي استلزم التحول إلى بنية رقمية وبيانية على مستوى المجموعة، بما يدعم التوسع والاتساق والتكامل الفعال. واستجابةً لآثار الاندماج، نفّذنا إجراءات رئيسية شملت مواءمة الأنظمة وتدفقات البيانات بين الكيانات، وتوحيد سير الأعمال والعمليات، وتوسيع قدرات التقارير ولوحات المعلومات. وعززنا كذلك التنسيق بين فرق القنوات الرقمية والتكنولوجيا والمخاطر والأعمال، بما يدعم التنفيذ المتسق والرقابة الفاعلة.

ورغم ما تحقق من تقدم، ما زالت أمامنا فرص مهمة لمواصلة البناء على ما أنجزناه. وفي المرحلة المقبلة، سنواصل العمل على تعزيز التكامل بين كيانات المجموعة من خلال توحيد البيانات، وتطوير بنية رقمية مشتركة، وبناء رؤية أكثر شمولاً للعمل، إلى جانب توسيع نطاق الأتمتة عبر الشركات التابعة. ونثق بأن هذه الجهود ستسهم في تبسيط العمليات، وتعزيز الاتساق بين مختلف أعمالنا، وتهيئة المجموعة لمزيد من النمو والتوسع في المستقبل.

ونواصل الاستثمار في توسيع نطاق الأتمتة عبر عملياتنا التشغيلية والتجارية الأساسية، انطلاقاً من حرصنا على العمل بكفاءة أكبر، وتعزيز قدرتنا على النمو، وتوفير تجربة أكثر سلاسة في إدارة البيانات وتدفقها بين مختلف الأنظمة والفرق.

ولا يقتصر هدفنا على تحقيق تحسينات متفرقة، بل نسعى إلى تطوير عملياتنا بشكل متكامل ومستدام عبر مختلف مراحلها، بما يحقق قيمة طويلة الأمد لأعمالنا. ويستعرض القسم التالي أبرز المحطات التي حققناها على هذا الطريق.

تحسينات كفاءة الرقمنة الداخلية وأنظمة البنك المؤسسية

إدارة خدمات الموظفين باستخدام نظام تخطيط موارد المؤسسات (erp)

واصلنا رقمنة عملياتنا المرتبطة بموظفينا بالاعتماد على نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP)، فوفّرنا منصة مركزية تجمع إدارة القوى العاملة والخدمات الداخلية في مسار تشغيلي واحد. وتتيح هذه المنصة لموظفينا إنجاز مجموعة واسعة من الطلبات والمهام مباشرة وبكفاءة، وتشمل:

- طلبات الإجازات والعطلات وبدلات المياومة
- إدارة المزايا وطلبات الخدمات الداخلية
- إصدار الخطابات والمستندات الرسمية
- متابعة مؤشرات الأداء الرئيسية ورصد الأداء وفق أوزان نسبية محددة
- إدارة قروض موظفينا

أسهمت هذه التحسينات في رفع جودة تجربة موظفينا عموماً، وخفض العبء الإداري، وزيادة وضوح المتابعة والضبط والتجانس في العمليات المرتبطة بالقوى العاملة.

رقمنة العمليات الداخلية بقيادة فرق الخدمات

تتولى فرق الخدمات قيادة جانب هام من الرقمنة الداخلية لدينا، مع تركيز واضح على تحسين العمليات، وتطبيق الأتمتة، وتنفيذ الأعمال بالاعتماد على الأنظمة. وتشمل أعمال هذه الفرق:

- إعادة تصميم مسارات العمل الداخلية للحد من التدخل اليدوي
- تطبيق الأتمتة في العمليات الرئيسية
- تيسير التنسيق بين الإدارات بسلاسة بالاعتماد على الأنظمة
- إدارة منصات سير العمل، ولا سيما معالجة قروض عملائنا والموافقات المرتبطة بها

أثمرت جهود فرق الخدمات زمناً أقصر لإنجاز المعاملات، وتجانساً أعلى في آليات التنفيذ، وإكاماً أكبر للضبط التشغيلي في مسارات العمل الداخلية وتلك الموجهة إلى عملائنا.

رقمنة المشتريات ومدفوعات الموردين

نعالج عمليات المشتريات ومدفوعات الموردين رقمياً بالكامل باستخدام أنظمة مرتبطة بتخطيط موارد المؤسسات منذ عام 2022، كما نحدّث لوحات متابعة المشتريات سنوياً. ويشمل ذلك:

- مسارات عمل مشتريات قائمة على الأنظمة الرقمية
- معالجة مدفوعات الموردين رقمياً
- زيادة وضوح بيانات أنشطة المشتريات والإنفاق بما يدعم بناء بنية لتتبع الانبعاثات في سلسلة التوريد

عزّزت هذه التحسينات ضوابط الحوكمة، ورفعت مستوى الشفافية، وزادت كفاءة عمليات المشتريات.

من عملياتنا
مؤتمتة في
2025 **89%**



تحسينات بيانات البنك وتقاريره وإدارة الأداء

إدارة تقارير البنك ولوحات المعلومات (تحسينات Power BI ونظم المعلومات الإدارية MIS)

ندير بيئة مركزية للبيانات والتقارير، تدعم وظائف الإدارة والأعمال والرقابة بالاستناد إلى لوحات معلومات وتحليلات منظمة.

وتوفر هذه اللوحات رؤية واضحة للبيانات في المجالات الآتية:

- أداء الأعمال وربحياتها
- تركيبة المحافظ واتجاهاتها
- نشاط عملائنا وشرائهم
- مؤشرات المخاطر والتشغيل
- مقاييس أداء الاستدامة

تخدم هذه الأدوات مستويات الإدارة والتنفيذ لدينا، فتدعم المتابعة الفاعلة والتخطيط وصنع القرار. وقد ساعدت مجتمعة على بناء بيئة إدارة تستند إلى البيانات، تتابع الأداء بصورة مستمرة وتدعم القرارات برؤى موثوقة وحديثة ومنظمة.

إدارة الأداء بالاستناد إلى البيانات

طوّرنا في بنك الاتحاد نموذجاً لإدارة الأداء يربط مستويات العمل بوضوح أعلى، ويزيد شفافية المتابعة والمساءلة وجودة التنفيذ. وقد تحقق ذلك بإدراج البيانات في قياس الأداء على مستوى وحدات الأعمال وكل موظف، بدعم من:

- متابعة الأداء باستخدام لوحات المعلومات
- توافق الأداء الفردي والوظيفي والمؤسسي

التقارير والحاكمة المؤسسية ودعم القرار

تدعم قدرات البيانات لدينا إعداد التقارير الداخلية، والامتثال التنظيمي، وأعمال التدقيق، وقرارات الإدارة، لأنها توفر معلومات منظمة وموثوقة وموحدة. لذلك ركّزنا في عام 2025 على تعزيز بيئة الضبط الداخلي، ورفع جاهزيتنا لمتطلبات التقارير والحاكمة المؤسسية.

الاستدامة في الرقمنة والتكنولوجيا

غالباً ما ترتبط الرقمنة بفوائد تدعم الاستدامة، مثل الحد من استخدام الورق وتبسيط العمليات. وفي الوقت نفسه، ندرك أن للتقنيات الرقمية أثراً بيئياً خاصاً بها، لا سيما من خلال استهلاك الطاقة اللازم لتشغيل الخوادم ومعالجة البيانات وتشغيل الأنظمة الرقمية. ولهذا، نحرص على إدارة رحلتنا الرقمية بمسؤولية، ونسعى باستمرار إلى الحد من بصمتها البيئية قدر الإمكان، مع مواصلة تطوير أعمالنا وتوسيع استخدام الحلول الرقمية. وبالنسبة لنا، فإن التقدم الرقمي والاستدامة مساران متكاملان نسعى إلى تحقيق التوازن بينهما على المدى الطويل.

البنية الرقمية واستهلاك الطاقة

بنينا رؤية واضحة للأثر البيئي المرتبط ببنيتنا الرقمية الداخلية. ويشمل ذلك مراقبة استهلاك الكهرباء في مراكز البيانات والخوادم الموجودة داخل مقارنا استناداً إلى بيانات الاستخدام الفعلية، إلى جانب قياس الطلب على الطاقة الناتج عن نشاط الأنظمة، مثل معالجة البيانات وتخزينها وأحجام المعاملات. وندرج هذه الآثار ضمن انبعاثات النطاق 2، لأنها تعكس استهلاك الكهرباء في المرافق التي نملكها وندير.

ونعتمد كذلك على مزودي خدمات السحابة والتكنولوجيا الخارجيين، وفي مقدمتهم Amazon Web Services وGoogle Cloud وMicrosoft Azure، إلى جانب مزودي خدمات آخرين من جهات خارجية. ولا تتوافر دائماً بيانات مباشرة عن استهلاك الطاقة في البنية الرقمية وخدمات السحابة المسندة إلى الخارج بمستوى تفصيل كاف؛ لذلك نعتمد، عند الحاجة، على إفصاحات المزودين المتاحة للعموم ومنهجيات تقديرية بديلة لاحتساب الانبعاثات المرتبطة بها. ونفصح عن انبعاثات هذه الخدمات ضمن انبعاثات النطاق 3 (السلع والخدمات المشتراة)، وفق ممارسات معترف بها في محاسبة غازات الدفيئة.

ونواصل العمل على تعزيز فهمنا للانبعاثات المرتبطة ببنيتنا الرقمية التي نديرها بالتعاون مع شركاء خارجيين، بما في ذلك مزودو الخدمات السحابية، وذلك ضمن جهودنا المستمرة لتحسين جودة ووضوح بيانات النطاق 3. كما ندرك أن التوسع في استخدام الحلول الرقمية قد يصاحبه ارتفاع في الطلب على الطاقة، ولذلك نتعامل مع هذا التحول بواقعية ومسؤولية. وبدلاً من افتراض أن الرقمنة تحقق فوائد بيئية تلقائياً، نركز على تحسين القياس وتعزيز الشفافية ورفع كفاءة التشغيل، بما يساعدنا على اتخاذ قرارات أكثر وعياً وتحقيق أثر إيجابي مستدام على المدى الطويل.

كفاءة التشغيل وترشيد استخدام الموارد

ساعدتنا الرقمنة على خفض الأثر البيئي لعملياتنا بفضل التوسع في مسارات العمل غير الورقية والتنفيذ القائم على الأنظمة في وظائف رئيسية. ويشمل ذلك مسارات الإقراض الرقمية، بدءاً من استقبال الطلبات والموافقات، وصولاً إلى إنشاء العقود، إلى جانب خدمات الموظفين والمشتريات المعتمدة على نظام تخطيط موارد المؤسسات (ERP)، ورحلات الانضمام الرقمية للعملاء، ومعالجة مدفوعات الموردين، وأتمتة مسارات العمل الخاصة بالموافقات الداخلية وخدمة العملاء. وقد حققت هذه التحسينات الاعتماد على المعالجة اليدوية والمستندات الورقية، مع رفع كفاءة التشغيل، وقابلية التدقيق، ووضوح استخدام الموارد لدينا.

وتفرض بعض المتطلبات التنظيمية في الوقت نفسه، ومنها تعليمات حماية المستهلك المالي، استخدام مستندات ورقية. ولذلك نعتد نهجاً متوازناً يستفيد من الرقمنة في المجالات الممكنة، مع الالتزام الكامل بالمتطلبات التنظيمية واجبة التطبيق.



موظفونا وغايتنا

6

38
38
39
43
44
45

تمكين موظفينا
دعم التنوع والمساواة والشمول
تطوير موظفينا
دعم رفاه موظفينا
تجسيد قيمنا المؤسسية
لجنتنا الاجتماعية للموظفين

”

تقف كوادرنا المتميزة وراء كل مرحلة من نمو بنك الاتحاد؛ فهي التي تقود التحول، وتصوغ ثقافة العمل، وتبني معنا بنكاً يتمتع بمرونة أعلى ويواكب متطلبات المستقبل.

تمكين موظفينا



نؤمن في بنك الاتحاد أن موظفينا هم أساس نجاحنا. وتبدأ غايتنا المتمثلة في **تمكين الأفراد من عيش حياة عامرة بالإنجاز والرضا** من داخل البنك، وذلك ببناء بيئة عمل تعزز التواصل والكرامة والانتماء.

وتمنحنا قيمنا العائلية أساساً يقوّي الروابط بين موظفينا، ويدعم قدرتنا على استقطاب أفضل الكفاءات والاحتفاظ بها لتقديم تجارب بنكية بمعايير عالمية. نسعى في كل ما نقوم به إلى بناء بيئة يشعر فيها الجميع بالاحترام والقدرة على النجاح، بصرف النظر عن الجنس أو العمر أو الخلفية أو القدرات.

قواعد السلوك المهني

توفّر قواعد السلوك المهني دليلاً عملياً لاتخاذ القرارات اليومية، وتساعد موظفينا على التعامل مع المواقف المعقدة، وتغرس ثقافة مشتركة تقوم على النزاهة والمساءلة في مختلف مستوياتنا. وتشكل هذه القواعد ركناً هاماً في التزامنا بالاستدامة طويلة الأجل والحفاظ على الثقة العامة، سواء داخل البنك مع فرقنا أو خارجه مع المجتمعات التي نخدمها. ويلتزم جميع موظفينا بتطبيق هذه المعايير في الممارسة كما يلتزمون بها مبدئياً، بما يضمن الوضوح والشفافية والمهنية في كل تعامل.

ترتكز قواعد السلوك المهني على:

الامتثال للقوانين والأنظمة

تعزيز الالتزام بالقيم بين موظفينا

حماية مواردها

وضع معايير واضحة

تجنب تعارض المصالح

الحفاظ على السرية

رفع الوعي

آلية تظلم موظفينا



دعم التنوع والمساواة والشمول

نؤمن في بنك الاتحاد أن بيئة العمل المزدهرة هي التي تفسح المجال لكل صوت، وتعكس تنوع المجتمع الذي نخدمه. ولا نتعامل مع التنوع والشمول بوصفهما قيمتين نلتزم بهما فحسب، بل نراهما عاملين أساسيين في تعزيز مرونتنا وقدرتنا على الابتكار وتحقيق أداء مستدام طويل الأجل.

ونترجم هذا الإيمان إلى جهود واعية ومتواصلة لبناء مكان عمل يشعر فيه كل فرد بأنه حاضر بصوته، ومسموع برأيه، ومحترم في تجربته، بصرف النظر عن العمر أو الجنس أو العرق أو الدين أو الإعاقة. كما نؤمن أن نجاحنا على المدى الطويل يتحقق بإطلاق كامل إمكانات موظفينا. وتتيح لنا مبادئ التنوع والمساواة والشمول (DE&I) مساحة أوسع للأفكار الجديدة والنقاشات الأعمق والنتائج الأفضل. ونفخر بأننا من البنوك الرائدة في الأردن في تضمين التنوع والشمول في السياسات والقيادة وقياس التقدم.

ونتبني نهجاً لا يتسامح مع التمييز، تدعمه سياسة تكافؤ الفرص الداخلية ومكافحة التحرش، بما يضمن العدالة والكرامة في مختلف مراحل تجربة الموظف. وتعزيز ممارسات التوظيف الخارجية هذا الالتزام بتشجيع أصحاب الخلفيات المتنوعة على التقدم للوظائف ضمن عملية اختيار شفافة قائمة على الجدارة. وقد مكّنا هذا الالتزام من الحفاظ على سجل خالٍ من أي حالات تمييز مُبلغ عنها.

تمكين المرأة

تمنحنا قيم العائلة تميزاً واضحاً في بيئة عمل أردنية لا تزال مشاركة المرأة فيها محدودة؛ فقد بقيت مشاركة السيدات في القوى العاملة في الأردن عند نحو 14% خلال العقد الماضي، كما احتلت المملكة مرتبة متأخرة في مؤشر الفجوة العالمية بين الجنسين الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، إذ جاءت في المرتبة 122 من أصل 146 دولة في عام 2023. وقد واصلنا، في ضوء هذه المؤشرات، تجاوز مستهدفات البنك المركزي الأردني لتمثيل السيدات في مجلس الإدارة؛ فمنذ عام 2022، ارتفعت مشاركة المرأة في المجلس بنسبة 27% لتصل إلى 36% في عام 2025، محققين مستهدف عام 2026 قبل موعده بعام كامل.

ويمتد طموحنا إلى أبعد من ذلك؛ إذ نلتزم بتمكين المرأة في جميع مستوياتنا، من المناصب المبتدئة إلى مواقع القيادة العليا، بما يعزز التزامنا المستمر ببناء ثقافة تشعر فيها المرأة بالتمكين والتقدير والدعم طوال مسيرتها المهنية.

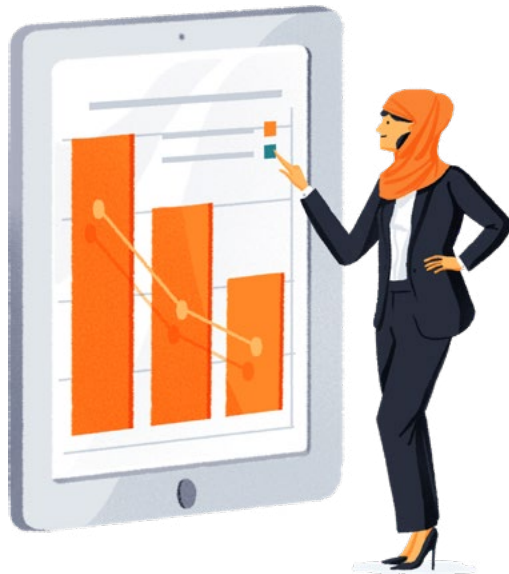
الفئة ¹	الإجمالي	الموظفات	نسبة تمثيل المرأة
مجلس الإدارة	11	4	36%
الفريق الإداري	13	2	13%
الإدارة غير التنفيذية	214	67	31%
جميع الموظفين	1,156	574	49.6%

¹ تشمل أرقام الموظفين في هذا الفصل جميع موظفي الشركات التابعة المملوكة بالكامل لبنك الاتحاد وفرع بنك الاتحاد في بغداد – العراق.

أحدث الاندماج والتغييرات التنظيمية الأخرى التي نقّدها في عام 2025 تحولاً مؤقتاً في نسبة أجور الإناث إلى الذكور. ويعكس هذا التغير مرحلة الانتقال والتكامل التي نواصل إدارتها ضمن تحولنا الأوسع. كما يرتبط بالانتقال الكبير للموظفين من البنك الاستثماري والبنك العقاري المصري العربي، فقد تركّزت معظم أعمال تكامل القوى العاملة خلال النصف الثاني من العام.

وتبقى المساواة في الأجور أولوية أساسية لدينا، ومؤشراً هاماً على العدالة وتمكين المرأة ضمن ممارساتنا المتعلقة بالموظفين. ونلتزم بمتابعة هذا المؤشر عن كثب واتخاذ الإجراءات اللازمة لإعادة التوازن إلى النسبة، بهدف استعادة المساواة في الأجور والحفاظ عليها في مختلف وحداتنا.

نحافظ
على سجل
خالٍ
من أي حالات تمييز
مُبلغ عنها



نعدّ تمكين المرأة التزاماً
يوجّه ثقافتنا بأكملها،
وليس مجرد هدف منفصل.

نسبة الأجور*	2023	2024	2025
	1:1	1:1	1:1.24

* لا تتضمن مخصصات الراتب فرع العراق.

دعم الموظفين ذوي الإعاقة

يبقى التزامنا راسخاً بتوفير بيئة عمل شاملة تمكّن الجميع من الازدهار، بغض النظر عن العمر أو النوع الاجتماعي أو الخلفية أو القدرات الجسدية. وتضم فرق عملنا حالياً موظفين من ذوي الإعاقة، ونفخر في الوقت نفسه بأن منشأتنا جميعها مهيأة بالكامل لإمكانية الوصول، بما يوفّر بيئة عمل خالية من العوائق تساعد جميع موظفينا على أداء مهامهم بكفاءة وتحقيق إمكاناتهم، مهما اختلفت قدراتهم الجسدية.

ولا يقتصر اهتمامنا على تلبية المتطلبات التنظيمية فحسب، بل نحرص على أن يحظى كل موظف بالدعم والموارد والفرص التي تساعد على النجاح والتطور. كما نعمل على بناء بيئة عمل شاملة يشعر فيها الجميع بالتقدير والانتماء، مع مراعاة الاحتياجات والخبرات المتنوعة لموظفينا. ومن خلال هذا النهج، نسعى إلى إتاحة فرص متكافئة للتعليم والتطور والنمو المهني أمام جميع موظفينا، بما في ذلك الموظفون ذوو الإعاقة، بما يمكنهم من التقدم في مسيرتهم المهنية وتحقيق كامل إمكاناتهم.

الموظفون بدوام كامل	2023	2024	2025
الموظفون بدوام كامل	1,430	1,407	1,417
الموظفون ذوو الإعاقة	2	2	3

تطوير موظفينا

ينطلق نهجنا في التعلم والتطوير من قيمة التعلم المستمر، ولا يقتصر على رفع الأداء، بل يركز على النمو طويل الأجل وتمكين موظفينا. ونصمم برامج موجهة وندير تنفيذها بما يدعم التطور المهني والمسار الوظيفي، ونزوّد موظفينا بالمهارات التي تساعد على النجاح في بيئة بنكية تتغير باستمرار.

وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي، نؤمن بأن الاستثمار في الأشخاص هو أحد أهم عوامل النجاح والاستمرارية. ولذلك، نواصل التركيز على تنمية المواهب وتعزيز القدرات المؤسسية بما يدعم مرونتنا وبمكنا من مواكبة التغيير بثقة. وانطلاقاً من هذا التوجه، أطلقنا في عام 2022 إطاراً منظماً للكفاءات يركز على ثلاثة عناصر أساسية هي: **المعرفة، والأداء، والثقافة**. ويوفر هذا الإطار لكل موظف رؤية أوضح لمسار تطوره المهني، ويساعده على تنمية مهاراته وقدراته بشكل مستمر، بما يدعم تقدمه ونموه على المدى الطويل.



وترجمةً لهذا التركيز الاستراتيجي على تطوير موظفينا، استثمرنا مبلغ **336,960 ديناراً أردنياً** في التعلم والتطوير خلال 2025، وقدمنا ما معدله **243 ساعة تدريبية لكل موظف**.



الثقافة

تقيّم هذه الركيزة القدرة على التكيف والتوافق مع القيم وملاءمة الثقافة المؤسسية. وتشمل مراجعة براوية 360 درجة تضم التقييم الذاتي وملاحظات الزملاء والمديرين، وتطبّق بالنهج نفسه في جميع الإدارات.



الأداء

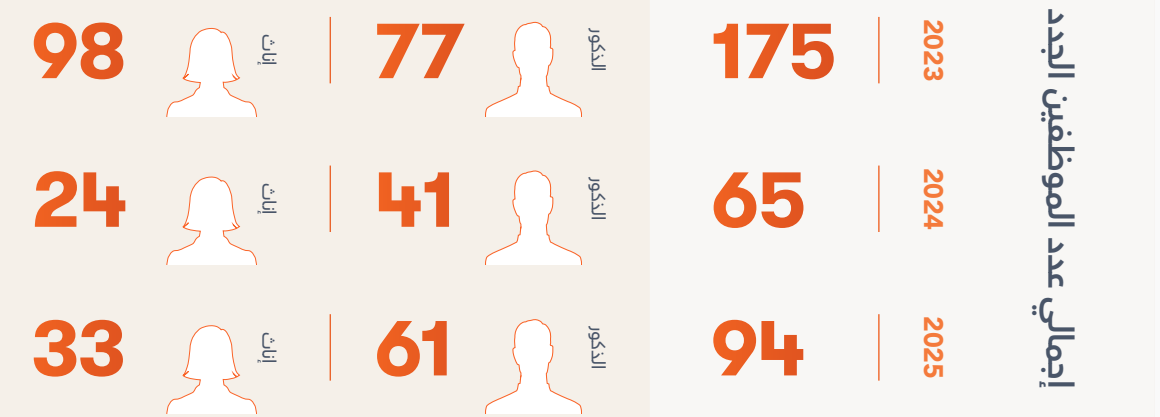
تقيس هذه الركيزة الأداء وتحقيق الأهداف وفق مستهدفات كل إدارة.



المعرفة

تقيّم هذه الركيزة مستوى المعرفة لدى كل موظف، وهو مستوى قد يختلف بحسب الإدارة.

ونركّز أيضاً على استقطاب الكفاءات والاحتفاظ بها مع مراعاة التوازن بين الجنسين. وتنسجم استراتيجياتنا في التوظيف والموظفين مع التزامنا بتعزيز المساواة بين الجنسين في مختلف مستويات البنك. ونسعى بنشاط إلى استقطاب المواهب النسائية والاحتفاظ بها في كل مرحلة مهنية، بما يدعم قوة عمل متنوعة وشاملة تعكس قيمنا وتسهم في نجاح مستدام طويل الأجل.



* تشمل أرقام الموظفين في هذا الفصل جميع موظفي الشركات التابعة المملوكة بالكامل لبنك الاتحاد وفرع بنك الاتحاد في بغداد – العراق.

تنمية مواهب الشباب

ندرك أن طاقة المهنيين الشباب وإبداعهم وطموحهم عناصر أساسية في رسم مستقبل العمل البنكي. ويستند التزامنا بتطوير الشباب وتعزيز التنوع العمري إلى قناعة بأن النمو الشامل يتحقق عندما تتكامل الرؤى الجديدة مع خبرات القيادة.

ويحضر تمكين الشباب في ثقافتنا واستراتيجية المواهب ومسار إعداد القيادات. ونحرص على استقطاب المواهب الشابة وتطويرها، ونضمن مشاركتها المؤثرة في اتخاذ القرار لدينا، إذ تقود هذه الكفاءات الابتكار، وتسهم في صياغة أجندة الاستدامة، وتطوّر منتجات تلبي احتياجات جيل جديد من العملاء. ويدعم هذا النهج قوة عمل ديناميكية تتطلع إلى المستقبل وتنسجم مع الاحتياجات المتغيرة لعملائنا ومجتمعاتنا.

وفي عام 2025، شكّل الموظفون دون سن الأربعين 72% من إجمالي كوادرننا، وهو ما يعكس إيماننا المستمر بقدرات الشباب الأردني ودورهم في بناء مستقبل القطاع المصرفي. ونفخر بأن الشباب يشكلون جزءاً أساسياً من هويتنا وثقافتنا، ولذلك نحرص على توفير بيئة تساعد على التعلم والنمو وتحقيق طموحاتهم المهنية. ويشمل ذلك برامج تهيئة منظمة، وفرصاً للتنقل بين الوظائف واكتساب خبرات متنوعة، إلى جانب برامج لتطوير المهارات القيادية ضُمت خصيصاً لدعمهم في المراحل الأولى من مسيرتهم المهنية.

ونرصد، دعماً لقيادة الشباب، تمثيل الفئات العمرية في المناصب العليا، بما يضمن حضور المهنيين الشباب في صنع القرار وصياغة التوجهات الاستراتيجية.

مجلس الإدارة	الفريق الإداري	الإدارة غير التنفيذية
2024 27%	2024 38.5%	2024 37.3%
2025 27%	2025 40%	2025 72%

وتبرز هذه الأرقام التزامنا بالقيادة الشاملة وقناعتنا بأن مستقبل القطاع البنكي يجب أن يصوغه من سيعيش ملامحه المقبلة. ونواصل بناء بيئة عمل لا يكون فيها العمر حاجزاً أمام الفرص، بل مساحة تمكّن المهنيين الشباب من القيادة بثقة وغاية واضحة.

2025	2024	2023
6,358	9,928	14,427

عدد الدورات والبرامج التدريبية التي أكملها الموظفون

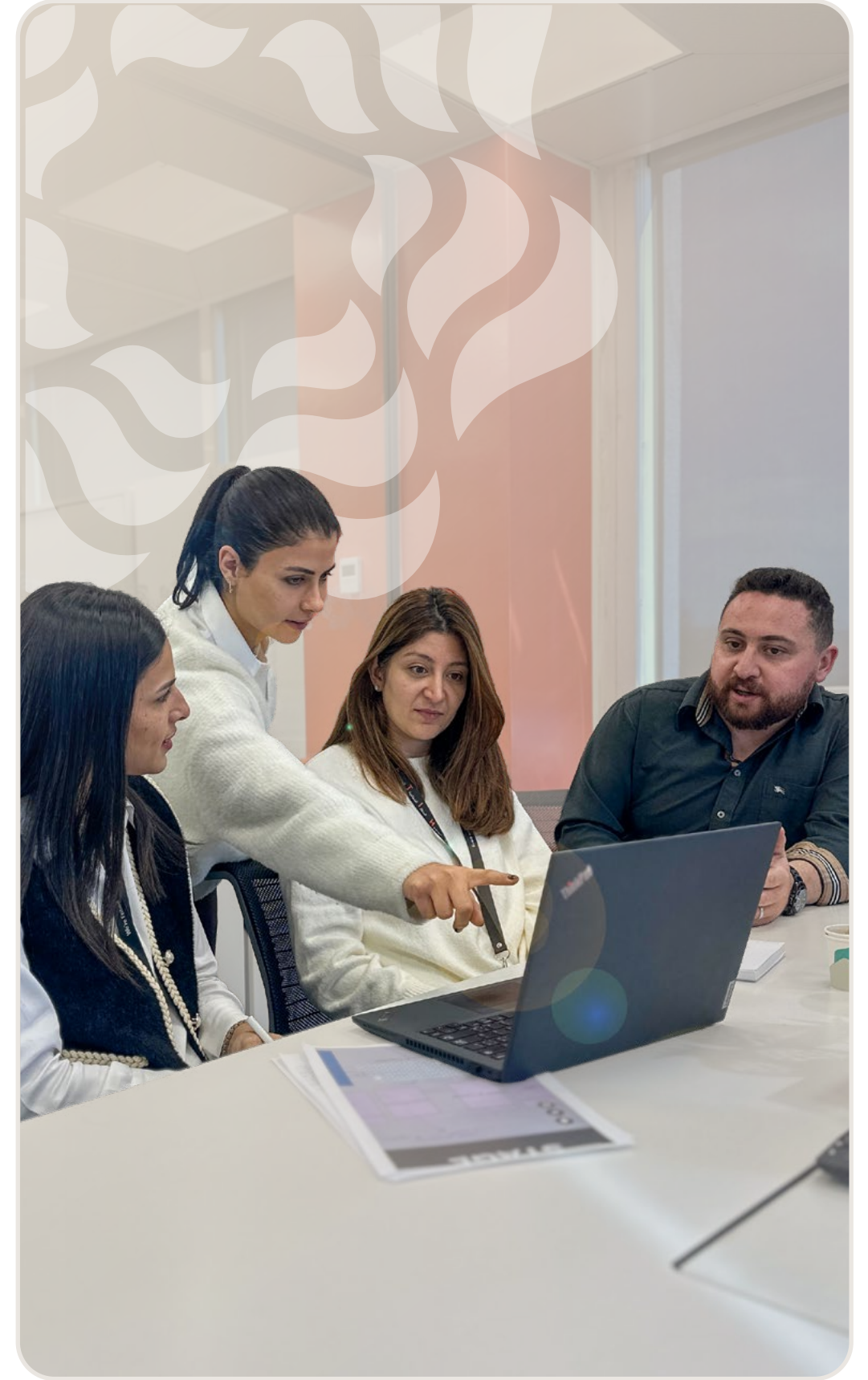
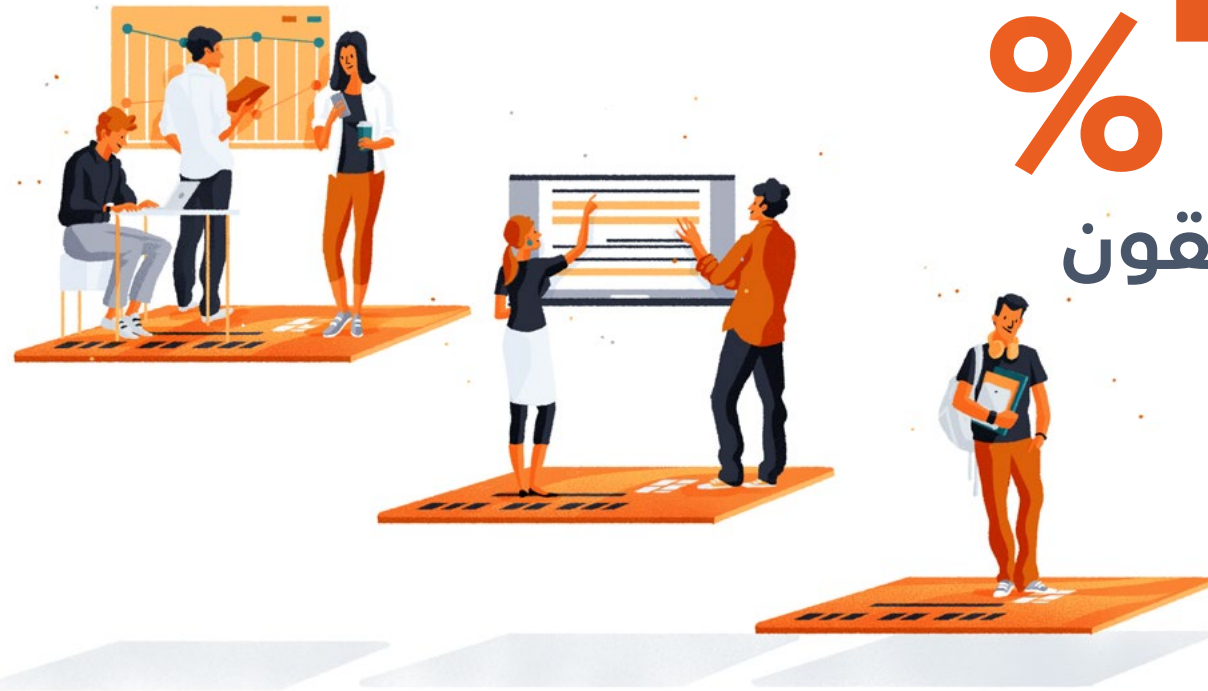
2025	2024	2023
336,960	461,487	456,000
237.8	570	317

إجمالي تكلفة التدريب (دينار أردني)
متوسط تكلفة التدريب لكل موظف (دينار أردني)

برامجنا لتطوير المواهب

البرنامج	الوصف	المشاركون		
		2025	2024	2023
برنامج أسباير	يستهدف برنامج أسباير موظفينا المبتدئين أصحاب الإمكانيات العالية، ويؤوّدهم بالمهارات الأساسية للتقدم في مسارهم المهني، بما يشمل حل المشكلات، والكتابة للأعمال، وسيكولوجية الإنجاز، والذكاء العاطفي (EQ).	235	230	مؤجل
برنامج الأكاديمية الرقمية	أطلقنا برنامج الأكاديمية الرقمية في 2025 دعماً لطموحنا في أن نصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن. ويهدف البرنامج إلى تعزيز الثقافة الرقمية بين موظفينا ومساعدتهم على العمل بطرق أذكى وأقدر على الابتكار.	-	-	222

100%
من موظفينا يتلقون
برامج تدريبية
سنوياً



أطلقنا في 2025 عدة برامج تتوافق مع الاحتياجات المتغيرة لمواهبنا. وُصِّمَت هذه البرامج وفق شرائح مستهدفة واضحة، مع تركيز كل برنامج على تطوير مهارات محددة تدعم أداء الأعمال، وتبني قدرات القيادة، وتخدم النمو المؤسسي طويل الأجل.



سلسلة Spark Talks

أطلقنا سلسلة Spark Talks في 2025 بوصفها مبادرة تعليمية جديدة تثري حياة موظفينا على المستويين الشخصي والمهني. ونستضيف كل شهر جلسة حوارية تضم متحدثين من داخل البنك وخارجه لمناقشة موضوعات رائجة. وتهدف السلسلة إلى دعم التعلم المستمر، وإلهام وجهات نظر جديدة، وتعزيز الروابط داخل مجتمعنا.

207 مشاركين



Elevate Academy – أكاديمية الاستشارات المرتكزة على العملاء

تُعد Elevate Academy – أكاديمية الاستشارات المرتكزة على العملاء أول أكاديمية متخصصة لدينا، وتهدف إلى تطوير مهارات وخبرات مديري العلاقات (RM) بما يمكّنهم من تقديم خدمة أفضل للعملاء من ذوي الملاءة المالية، دعماً مباشراً لاستراتيجية أعمالنا.

20 مدير علاقات



أكاديمية الائتمان

تُعد أكاديمية الائتمان أول أكاديمية نخصصها لموظفي قطاع الخدمات المصرفية للأفراد. وتهدف هذه الأكاديمية إلى تعزيز المعرفة بالائتمان البنكي ورفع الوعي بأفضل الممارسات في إدارة الائتمان، بما يساعد على رفع كفاءة موظفينا وتعزيز جودة القرارات الائتمانية لدينا.

59 مشاركاً



برنامج المهارات الأساسية لنجاح الأعمال

يوقّر هذا البرنامج لموظفي مركز الاتصال المهارات الأساسية اللازمة لرفع معايير الخدمة وتعزيز الجودة الشاملة لتجربة العملاء. وغطى البرنامج 5 موضوعات قدّمها مدربون من داخل البنك وخارجه.

60 موظفاً في مركز الاتصال



برنامج أسس واستراتيجيات إدارة الثروات

نقدّم عبر هذا البرنامج المتخصص دعماً للنمو المهني، ونزوّد موظفينا بالأدوات التي تساعد على تقديم حلول إدارة الثروات بثقة، بما يدعم نجاحهم الشخصي ونمو أعمالنا.

29 مشارك



برامج القيادة

تُعد القيادة الفاعلة ضرورة لبناء فرق عمل قادرة على الأداء، وتزداد أهميتها في فترات التغيير، إذ تسهم في نجاح التحول. وفي 2025، أعطينا أولوية واضحة لتطوير القيادات ببرامج موجهة تزوّد الإدارة الوسطى بالمهارات والذهنية اللازمة للقيادة بفعالية. وركزت هذه البرامج على تعزيز التواصل، ورفع جودة صنع القرار، وتحسين أداء الفرق، وترسيخ التعاون.

39 مشاركاً



برنامج التوعية بالأمن السيبراني

يساعد هذا البرنامج على تعزيز وعي موظفينا بمخاطر الأمن السيبراني وتشجيع السلوكيات الرقمية الآمنة في جميع أعمالنا. وركّزنا على بناء ثقافة واعية بالأمن السيبراني بمبادرات موجهة، شملت 4 حملات لمحاكاة التصيد و10 مهام توعوية منظمة، إلى جانب تواصل داخلي مستمر ومحتوى تعليمي داعم. وتهدف هذه الجهود إلى تزويد موظفينا بالمعرفة والمهارات العملية اللازمة للتعرف إلى التهديدات المحتملة، والاستجابة لها بفعالية، والمساهمة في الحفاظ على بيئة بنكية آمنة.

جميع موظفينا



برنامج الثقافة المؤسسية*

يعزز برنامج الثقافة المؤسسية ثقافتنا بجلسات توعية وعصف ذهني حول قيمنا وقواعد الثقافة، وجولات للثقافة المؤسسية في الفروع، ولقاءات قهوة مع الرئيس التنفيذي، ومحتوى للتعلم الإلكتروني، وأكاديمية سفراء ثقافة بنك الاتحاد.

301 مشاركاً



التدريب على تجربة العملاء

يساعد هذا البرنامج على تعزيز قدرة موظفينا على تقديم تجارب عملاء استثنائية وترسيخ القيم التي تضع العميل في صميم العمل لدينا. وركّزنا على بناء ثقافة خدمة موحدة بمبادرات تدريبية منظمة يقودها فريق التركيز على العميل (CC)، وتشمل جلسات الانضمام، والتدريب على معايير الخدمة، وبرامج توعية موجهة. وتهدف هذه الجهود إلى تزويد موظفينا بالمعرفة والأدوات والمهارات التي يحتاجون إليها للتعامل بفعالية مع عملائنا، والاستجابة لتوقعاتهم المتغيرة، وضمان توحيد التجربة في جميع نقاط تواصل عملائنا معنا. وغطى التدريب مجالات رئيسية تشمل المعرفة بالمنتجات، واستخدام الأنظمة، والذكاء العاطفي، والقيادة، والتعامل الشامل مع العملاء، بما في ذلك التعامل مع العملاء من ذوي الإعاقة. نُقدّنا هذا البرنامج في 2025 عبر عدة مبادرات، شملت تدريب المبيعات المباشرة، وجلسات التعريف، وجلسات توعية مديري الفروع.

238 مشاركاً



التدريب على إمكانية الوصول

يساعد هذا البرنامج على رفع وعي موظفينا بإمكانية الوصول وتعزيز التفاعل الشامل والمحترم مع الأشخاص ذوي الإعاقة في جميع أعمالنا. وركّزنا على بناء ثقافة الشمول بمبادرات تدريبية منظمة تُقدم ضمن برامج الانضمام وللموظفين في الصفوف الأمامية، ولا سيما العاملين في الفروع التي يكون فيها التواصل مع العملاء بالغ الأهمية. وتزوّد هذه المبادرات الموظفين بالمعرفة والثقة اللازمين للتواصل بفعالية، والتعامل بطرق مناسبة، والمساهمة في توفير بيئة آيسر وصولاً ترحب بالجميع. ويغطي التدريب مجالات رئيسية تشمل التواصل الشامل، والوعي بالإعاقة، وممارسات التعامل المناسبة.

84 مشاركاً

* يقتصر هذا العدد على موظفينا الذين أتموا برنامج الثقافة المؤسسية بالكامل خلال السنوات المعنية. علماً بأن جميع موظفينا الحاليين انضموا إلى البرنامج منذ إنطلاقه. ونحرص على استمرار تفاعلهم معه برسائل تذكيرية منتظمة بالبريد الإلكتروني، وفعالية الثقافة المؤسسية السنوية التي نقيمها.

بناء الكفاءات والقدرات في المجالات المرتبطة بالمناخ

منذ بداية رحلتنا في مجال الاستدامة، أدركنا أن تحقيق طموحاتنا يتطلب أكثر من وضع الأهداف؛ فهو يعتمد أيضاً على امتلاك المعرفة والمهارات التي تمكّننا من تحويل هذه الطموحات إلى واقع ملموس. ولذلك، حرصنا على تحديد القدرات والخبرات اللازمة لدعم تقدمنا في مجالي الاستدامة والمناخ. واستناداً إلى هذا التوجه، واصلنا الاستثمار في تطوير هذه المهارات وبناء الخبرات لدى فرقنا وموظفينا المعنيين، بما يعزز قدرتنا على تحقيق أثر إيجابي ومستدام على المدى الطويل.

ولأننا نؤمن بأن الاستدامة مسؤولية مشتركة، فقد حرصنا على دمج اعتبارات المناخ والاستدامة في الطريقة التي نعمل بها يومياً، من خلال إطار الكفاءات المعتمد لدينا. وبمساعداً هذا النهج على تضمين هذه القدرات ضمن الأدوار الوظيفية وتوقعات الأداء وفرص التطور المهني في مختلف أنحاء البنك. ويحدد الإطار المعارف والمهارات والسلوكيات التي يحتاجها الموظفون في مختلف الإدارات، بما يضمن أن تكون الكفاءات المرتبطة بالمناخ والاستدامة جزءاً طبيعياً من متطلبات العمل ومسؤولياته اليومية، وليست مجرد موضوعات تقتصر على البرامج التدريبية أو المبادرات المنفصلة.

أدرجنا مهارات الاستدامة والكفاءات المرتبطة بالمناخ ضمن خطط التعلم لدى 65% من الأدوار الوظيفية، مع استهداف الوصول إلى 80% بحلول نهاية عام 2026.

ويستند نهجنا إلى قناعة بأن التمويل المستدام مسؤولية مشتركة تتطلب مساهمة مختلف الفرق والإدارات في البنك، وليس جهة واحدة فقط. لذلك نعمل على بناء القدرات ونشر الخبرات على نطاق واسع، بما يضمن دمج اعتبارات الاستدامة في مختلف جوانب العمل واتخاذ القرار. وفي هذا الإطار، تضطلع فرق الأعمال بدور مهم في استكشاف الفرص وتطوير الحلول المناسبة، بينما تسهم إدارات المخاطر في وضع الأطر والمعايير اللازمة، وتحرص فرق الائتمان على مراعاة اعتبارات الاستدامة عند تقييم قرارات التمويل. ومن خلال هذا التعاون، نتمكن من ترجمة أهدافنا في مجال الاستدامة إلى ممارسات يومية تدعم أعمالنا وعملاءنا على حد سواء.

ويضمن هذا النموذج تطبيق اعتبارات المناخ والاستدامة في صنع القرار اليومي لدى وحدات الأعمال والمخاطر والائتمان والإدارات المساندة، بما يحقق تطبيقاً منتظماً على مستوى البنك، بدلاً من الاعتماد على خبرات متفرقة. وبدعم من برامج موجهة لبناء القدرات، يُمكن النموذج الفرق من تفسير بيانات العملاء وتقييم المخاطر المالية والمناخية وتصميم حلول تمويلية ملائمة.

وتساعد هذه القدرات فرقنا على التعامل بثقة وفعالية مع الموضوعات المتسارعة والمعقدة المرتبطة بالاستدامة والتحول، كما تمكّنهم من تطوير حلول تمويل تلبي احتياجات العملاء وتواكب تطلعاتهم في هذا المجال. ومع استمرارنا في ترسيخ هذه القدرات داخل البنك، أدرجنا مسارات الكفاءات المرتبطة بالاستدامة والمناخ ضمن 65% من الأدوار الوظيفية بحلول نهاية عام 2025، ونتطلع إلى توسيع نطاقها لتشمل 80% من الأدوار الوظيفية بحلول نهاية عام 2026، بما يعزز جاهزية فرقنا لمواكبة متطلبات المستقبل.

برامجنا التدريبية لعام 2025

وخلال عام 2025، واصلنا الاستثمار في تطوير قدراتنا في مجالي الاستدامة والمناخ، انطلاقاً من إيماننا بأن المعرفة والخبرة العملية عنصران أساسيان لتحقيق أهدافنا. وحرصنا بشكل خاص على ربط التعلم بالتطبيق اليومي داخل أعمالنا المصرفية، بما يساعد فرقنا على تحويل المعرفة إلى ممارسات وقرارات أكثر تأثيراً. وركزنا على بناء خبرات متخصصة في عدد من المجالات المهمة، من بينها تحليل مخاطر المناخ والتحول، ومنهجيات قياس الانبعاثات الممولة وتحسين جودة بياناتها، وأطر التمويل المستدام وتقييم أهليته، إلى جانب فهم المؤشرات المرتبطة بالاستدامة في القطاعات عالية الانبعاثات والقطاعات الأكثر تأثراً بتغير المناخ. وبمساعداً هذا الاستثمار في تطوير قدرات فرقنا على مواكبة المتغيرات المتسارعة وتقديم دعم أفضل لعملائنا في رحلتهم نحو مستقبل أكثر استدامة.

ولدعم ذلك، نفّذنا برامج تدريبية متكاملة استهدفت الإدارات الرئيسية، بما يضمن تطبيق اعتبارات الاستدامة والمناخ بفاعلية في صنع القرار اليومي وفي العمليات. وفيما يلي الجلسات التي قدّمناها:

البرنامج التدريبي	عدد المشاركين	إجمالي الساعات التدريبية (2025)
تقييم الائتمان للتمويل الأخضر دعم فرق الائتمان في تطبيق اعتبارات الاستدامة في قرارات الإقراض	8	96
استراتيجيات التمويل الأخضر إثراء فهم مناهج التمويل المستدام لدى وحدات الأعمال والإدارات المساندة	15	90
تصميم منتجات التمويل الأخضر تمكين الفرق من تصميم منتجات مالية متوافقة مع أطر الاستدامة	9	135
إدارة الثروات المستدامة دعم تطوير منتجات استثمارية مرتبطة بالاستدامة	6	60
تمكين رائدات الأعمال في القطاعات الخضراء ربط الاستدامة بالشمول وتنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة	13	78
المبيعات وإدارة العلاقات للأعمال التي تقودها سيدات تعزيز التواصل مع الشرائح الأقل خدمةً مصرفياً	10	75
التوعية بالمساواة بين الجنسين في المؤسسات المالية نشر الوعي على مستوى البنك	12	60
المرأة في المناصب القيادية دعم تمثيل المرأة وتنمية قدراتها القيادية	12	213
تدريب المدربين (ToT) تطوير القدرات الداخلية لنقل المعرفة بين الفرق على نطاق أوسع	19	665
الإرشاد الفردي تقديم دعم موجه لموظفين مختارين	10	20
التمويل غير المباشر المستدام وسلاسل التوريد دعم فهم اعتبارات الاستدامة في أنشطة التمويل غير المباشر وسلاسل التوريد	14	70

التمكين المشترك بين الإدارات

رسخنا قدرات الاستدامة والقدرات المرتبطة بالمناخ في وحدات الأعمال بتركيز على التطبيق العملي المشترك بين الإدارات؛ وشمل ذلك تدريب مديري العلاقات على تحديد فرص التمويل الأخضر وتمويل التحول نحو الحلول الصديقة للبيئة والتمويل المرتبط بالاستدامة وتصميم هياكلها، ودعم فرق الائتمان والمخاطر في تطبيق الاعتبارات المناخية في قرارات الإقراض، إلى جانب إدراج إرشادات الاستدامة في عمل لجان المنتجات والائتمان والاستثمار.

ويُتيح هذا النهج توزيع جهود تكوين الصفقات على فرق متعددة، ويرفع سرعة الاستجابة للعملاء، ويرتقي بجودة المعاملات المرتبطة بالاستدامة وانتظامها على مستوى البنك.

وفي ضوء توسّع هيكل المجموعة، سُنِّعَ نموذج قدرات الاستدامة على جميع كياناتها، بما يحقق التجانس في القدرات والحوكمة والمساءلة. وتشمل الإجراءات المخطط لها تطبيق معايير الاستدامة وأطر التقييم في الشركات التابعة، وتنفيذ برامج تدريبية متكاملة تستهدف فرق الأعمال والمخاطر والاستثمار، وتقديم إحاطات للإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة بما يدعم فاعلية الحوكمة، فضلاً عن إنشاء آليات التنسيق والتصعيد على مستوى المجموعة.

وستضمن هذه الإجراءات مجتمعةً انتشار قدرات الاستدامة بتوازن في عموم المجموعة، بما يدعم التطبيق المتناغم والإشراف الفاعل لها.

نطاق التغطية والمستهدفات لعامي 2026 و2027	تدريب أعضاء مجلس الإدارة من خلال جلسات موجهة تناول أساسيات المناخ والحوكمة والمخاطر	برامج تدريبية مخصصة لفرق التدقيق دعماً لأعمال التدقيق والتحقق في الشؤون المرتبطة بالمناخ	إتمام الإدارة التنفيذية للتدريب المطلوب في الموضوعات المرتبطة بالمناخ بحلول نهاية عام 2026	إتاحة التدريب الإلكتروني على مستوى المجموعة في الموضوعات المرتبطة بالمناخ بحلول نهاية عام 2027	تدريب فرق الأعمال والمبيعات بتركيز خاص على التطبيق العملي في التعامل مع العملاء
-------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------

دعم رفاه موظفينا

يظل موظفونا في صميم نجاحنا، ولذلك نحرص على دعم رفاههم النفسي والجسدي والمالي ومساندتهم في مختلف مراحل رحلتهم المهنية والشخصية.

وانطلاقاً من قيمتنا الجوهرية المتمثلة في الإنسانية، نسعى إلى بناء بيئة عمل يشعر فيها كل موظف بالتقدير والانتماء، ويجد فيها الدعم الذي يمكنه من تحقيق إمكاناته والنجاح بثقة. ويعكس هذا الالتزام مجموعة واسعة من المبادرات التي نستثمر من خلالها في موظفينا، تقديرًا لإسهاماتهم ودورهم في نجاح البنك. وقد ضمنت هذه المبادرات لتعزيز جودة الحياة في العمل، ودعم النمو الشخصي والمهني، وترسيخ بيئة عمل إيجابية وشاملة تساعد الجميع على الازدهار.

المبادرة	الوصف	عدد المشاركين
العمل عن بُعد (WFH)	أدرجنا العمل عن بُعد في نموذج إدارة الموارد البشرية لدينا، ووضعتنا مبادرات دعم الأهل بما يرفع توازن موظفينا بين العمل والحياة الشخصية.	تُتاح ترتيبات العمل عن بُعد لجميع موظفينا باستثناء العاملين في الخطوط الأمامية والفرق المتعاملة مباشرةً مع العملاء.
	تنفذ خلال العام سلسلةً متنوعة من الأنشطة والمبادرات لإشراك موظفينا، تجمع بين:	
روزنامة المحتوى التعليمي الترفيهي وأنشطة الموظفين	<ul style="list-style-type: none">مبادرات صحية تشجّع على تبني عادات نفسية وبدنية أفضل وحملات توعوية كحملة التوعية بسرطان الثديأنشطة مجتمعية تشمل حملات التبرع بالدم وسباقات الماراثونبرنامج العائلة الذي يطرح موضوعات تهتم موظفينا وأسرهم – كالعلاقات الأسرية والحمل والتربية ورعاية كبار السن – وفقاً لاحتياجاتهم واهتماماتهم	تستهدف هذه المبادرات جميع موظفينا دون استثناء.

وانسجاماً مع أنظمة السلامة المعتمدة والتزامنا الراسخ برِفاه موظفينا، واصلنا تقديم برامج تدريبية موجّهة تتمحور حول المهارات الأساسية للصحة والسلامة.

عدد الموظفين الذين تلقوا تدريباً في الصحة والسلامة

السلامة العامة	السلامة من الحرائق	الإسعافات الأولية
2023	2023	2023
17	19	55
2024	2024	2024
24	19	99
2025	2025	2025
84	0	0

مؤشر رضا الموظفين

نقيس رضا موظفينا عبر استبيان المشاركة السنوي الذي يمثل أداة محورية لفهم تجربة موظفينا في بيئة العمل. ولتقييم الانطباع العام، نسأل موظفينا عن مدى استعدادهم للتوصية ببنك الاتحاد بوصفه مكاناً للعمل لدى أصدقائهم وأفراد أسرهم. وتمنحنا هذه الملاحظات رؤية قيّمة بشأن مدى التأثير الفعلي لثقافتنا ومنهج القيادة لدينا والمبادرات التي نضعها لموظفينا على مستوى البنك.

الاحتفاظ بالموظفين

في بيئة مصرفية تتسم بالتغير المستمر وسرعة التطور، نفخر بموظفينا الذين يواصلون إثراء البنك بخبراتهم ومعارفهم المتراكمة عبر السنوات. فهم لا يسهمون فقط في ضمان استمرارية أعمالنا وتقديم تجربة متميزة لعملائنا، بل يلعبون أيضاً دوراً مهماً في نقل المعرفة، وتعزيز ثقافة العمل، وترسيخ القيم التي تميزنا. وتُشكل خبراتهم ركيزة أساسية تدعم استقرار فرقنا وتماسكها، وتساعدنا على الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة والثقة في كل ما نقدمه. كما أن استمرارهم معنا يعكس قوة بيئة العمل التي نبنيها معاً، ويسهم في دعم نمونا المستدام على المدى الطويل.

2023	2024	2025*
74%	64%	62%
مؤشر رضا الموظفين		

نرى أن الحفاظ على الكفاءات لا يتحقق بمبادرة واحدة، ولا تملكه إدارة بعينها، بل يصنعه عمل مستمر يتشارك فيه القادة والموارد البشرية والموظفون. ويعود سبب تمتعنا بمعدلات احتفاظ جيدة إلى نهجنا الرائد في الإصغاء للنشط لفريقنا، وتقديم تعويضات ومزايا منافسة، وبناء ثقافة شاملة تدعم الأداء وراحة الموظفين والتوازن بين العمل والحياة، وتركز قبل كل شيء على قيمتنا الجوهرية: الإنسانية.

مزايا الموظفين

نراجع سنوياً حزمة التعويضات والمزايا في ظل احتدام المنافسة على الكفاءات في سوق العمل، بما يحافظ على ملاءمتها لاحتياجات موظفينا ويعزز مكانتنا صاحب عمل مفضلاً.

مزايا الموظفين | يستفيد موظفونا من شروط تفضيلية على القروض، وأسعار منافسة على الودائع، وتسهيلات مالية أخرى. وتشمل المزايا الإضافية التغطية التأمينية، وبطاقات الوقود، والهواتف المتحركة للمديرين التنفيذيين وموظفي المبيعات.

صندوق ادخار موظفي بنك الاتحاد | يمثل صندوق الادخار إحدى المزايا طويلة الأجل الهامة، إذ يساهم الموظف شهرياً بنسبة 5% من راتبه، ونقابل هذه المساهمة بنسبة 10%. ويمتلك الصندوق حالياً حصة ملكية قدرها 1.45% في بنك الاتحاد، مما يجعل موظفينا مساهمين على نحوٍ غير مباشر، ويدعم ادخارهم طويل الأجل ويعزز تحقيق قيمة مشتركة عبر توزيعات الأرباح.




إجازة الوالدين | نمّح موظفاتنا 70 يوماً من إجازة الأمومة المدفوعة، ونمنح موظفينا ثلاثة أيام من إجازة الأبوة المدفوعة. ويعكس معدل الاحتفاظ بالآباء والأمهات الجدد البالغ 100% نهجنا الداعم للتوازن بين العمل والحياة. ونتعاون أيضاً مع حضانات قريبة من مقرنا الرئيسي وفروعنا لتوفير خيارات رعاية عالية الجودة ومدعومة مالياً.

المكافآت والتقدير | أطلقنا في عام 2022 برنامج الحوافز طويلة الأجل لتحفيز المديرين التنفيذيين من الإدارة العليا والمستويات المتوسطة. ويستلهم البرنامج جوهره من رؤيتنا الاستراتيجية الممتدة لخمس سنوات، ويهدف إلى تعزيز آلية إدارة الأداء، ودعم تحقيق القيمة طويلة الأجل، وتشجيع موظفينا على المشاركة في بناء الثروة.

تجسيد قيمنا المؤسسية

ندرك أن وراء كل إنجاز فريقاً يجمعه هدف واضح وقيم مشتركة. ولا تبقى ثقافتنا في حدود الحديث عنها، بل تتحول إلى ممارسة يومية يعيشها موظفونا في طريقة العمل والتعامل.

وتستند ثقافتنا إلى ستة معايير جوهرية توجه طريقة عمل الفريق ونموه معاً:

	E	التعاطف: نحترم بعضنا بعضاً، ونحترم عملاءنا وشركاءنا. ونحرص على رؤية الأمور من منظور الآخرين، ونلتزم بفهم احتياجات مجتمعنا فهماً عميقاً.
	T	الشفافية: نستمد قوتنا من مشاركة المعرفة والبيانات. وعندما نتاح المعلومات للجميع، تصبح قراراتنا أفضل. ونثق بزملائنا ونعمل معاً للوصول إلى أفضل النتائج.
	I	الابتكار: نعمل بطموح ونظرة مستقبلية وشجاعة. ونوظف الإبداع لاستكشاف زوايا جديدة للتحديات التقليدية، ونعزز بقدرتنا على إسعاد عملائنا. ونتعامل مع الأخطاء باعتبارها فرصة للتعلم والنمو.
	H	التواضع: نؤمن بأن التفاعل الصادق أساس لبناء علاقات قوية ومستدامة. ونعمل بروح صريحة وشاملة وقريبة من الناس، ونشارك النجاحات ونتحمل مسؤولية القرارات التي نتخذها.
	A	المرونة: نواصل التعلم، ونطرح الأسئلة الصحيحة، ونبحث عن المعلومات الملائمة. ونتخذ مخاطر مدروسة، ونطور أساليب عملنا باستمرار لتقديم أفضل تجربة ممكنة لموظفينا وعملائنا. وتحركنا روح ريادية تجعلنا نجرب بسرعة ونتعلم على نحو أسرع.
	D	العزيمة: نجعل ما يبدو مستحيلاً قابلاً للتحقيق! ونبحث دائماً عن سبل الإنجاز، خاصة عندما تزداد المهمة صعوبة. ونختار دائماً ما يخدم مصلحة عملائنا، لأن مصلحة عملائنا هي مصلحتنا.

سفراء ثقافة بنك الاتحاد

يسهم سفراء ثقافة بنك الاتحاد في بناء ثقافة مؤسسية راسخة في القيم لدينا. ويمثل السفراء جميع الإدارات والوحدات، ونختارهم بعناية حتى تتحول قيمنا إلى سلوك يومي أصيل وموحد في مختلف أقسامنا.

ونعّين دفعة جديدة كل ثلاث سنوات عبر عملية ترشيح منظمة تقودها الموارد البشرية والتسويق وقيادات الإدارات، بما يحقق تمثيلاً متنوعاً ويشمل الأفراد الذين يجسدون قيمنا في عملهم اليومي. ويقود سفراء ثقافة بنك الاتحاد مبادرات ثقافية رئيسية ويدعمونها، بما في ذلك جولات الثقافة المؤسسية، ومبادرة Chief Outings، ويوم الاتحاد، وفعالية الثقافة المؤسسية السنوية، مع تعزيز التواصل والتفاعل بين الفرق.

ويحافظ هذا النموذج الدوري على أثر المبادرة، ويضيف إليها رؤى جديدة، ويوسع دائرة المشاركة، مما يساعد ثقافتنا على التطور والبقاء وثيقة الصلة بتجربة موظفينا وواقع العمل.

إجازة الوالدين بحسب الجنس – جميع الموظفين

إجازة الوالدين بحسب الجنس الذكور	2023	2024	2025
عدد الموظفين الذكور المستحقين* لإجازة الوالدين	444	460	456
عدد الموظفين الذكور الذين حصلوا فعلياً على إجازة الوالدين	55	50	49
عدد الموظفين الذكور الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الوالدين	55	50	49
عدد الموظفين الذكور الذين عادوا إلى العمل بعد إجازة الوالدين وظلوا على رأس عملهم بعد 12 شهراً من عودتهم	55	50	49
معدل الاحتفاظ بالموظفين الذكور الذين حصلوا على إجازة الوالدين	%100	%100	%100

إجازة الوالدين بحسب الجنس | الإناث

إجازة الوالدين بحسب الجنس الإناث	2023	2024	2025
عدد الموظفات المستحقات لإجازة الوالدين	315	338	338
عدد الموظفات اللواتي حصلن فعلياً على إجازة الوالدين	56	52	46
عدد الموظفات اللواتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الوالدين	56	52	46
عدد الموظفات اللواتي عدن إلى العمل بعد إجازة الوالدين وظلن على رأس عملهن بعد 12 شهراً من عودتهن	56	52	46
معدل الاحتفاظ بالموظفات اللواتي حصلن على إجازة الوالدين	%100	%100	%100

* يحق لجميع الموظفين والموظفات المتزوجين الحصول على إجازة الوالدين وفقاً لسياسة الشركة. وتهدف هذه الميزة إلى دعم الموظفين عند بدء رحلة تأسيس الأسرة أو توسيعها.



أنشطة الثقافة المؤسسية

جولات الثقافة المؤسسية

أطلقنا جولات الثقافة المؤسسية لتشجيع حوار مفتوح وهادف يتجاوز الاجتماعات الرسمية. وتمنح هذه الجولات، التي تشمل الفروع والإدارات، مساحة لموظفينا كي يتأملوا أثر قيمنا في طريقة عملهم، وكيف يمكن تحويل هذه القيم إلى ممارسات يومية.

وتتجاوز جولات الثقافة المؤسسية فكرة الاطمئنان السريع على سير العمل؛ فهي توضح لموظفينا توجهنا الاستراتيجي وتساعدهم على رؤية الصلة بين مساهماتهم الفردية والصورة الأوسع. وتفتح هذه الجولات أيضاً باب حوار مستمر حول القيم المشتركة والتعاون والجهود المتواصلة لبناء ثقافة موحدة يقودها هدف واضح.

أبطال الثقافة المؤسسية

نؤمن بأن الثقافة المؤسسية تترسخ حين تتحول القيم إلى قدوة عملية. ومن هذا المنطلق، أطلقنا مبادرة أبطال الثقافة المؤسسية لتقدير موظفينا الذين يجسدون قيمنا الجوهرية باستمرار في مواقفهم وسلوكياتهم اليومية.

وتحتفي المبادرة، عبر ترشيحات الزملاء والتصويت الفوري، بموظفين من مختلف أقسامنا ممن يتجاوزون حدود أدوارهم المعتادة. وبإبراز هؤلاء القدوات اليومية، نعزز الفخر والانتماء والشمول، ونؤكد التزامنا بتحويل قيمنا إلى ممارسة لا إلى مبادئ معلنة فحسب.

يوم الاتحاد، فعالية الثقافة المؤسسية السنوية

ننظم منذ عام 2022 فعاليتنا السنوية للثقافة المؤسسية، يوم الاتحاد، التي تجمع موظفينا من المناطق الجنوبية والشمالية والوسطى للاحتفاء بهويتنا وقيمنا المشتركة. وتجسد الفعالية قيمنا الجوهرية الست: التعاطف، والشفافية، والابتكار، والتواضع، والمرونة، والعزيمة، وتعيد تأكيد ما يجمعنا في بنك واحد.

وتمنح أنشطة بناء فرق العمل، وجواريات القيادة، ولحظات الاحتفاء، يوم الاتحاد قدرة على تعزيز التواصل والوحدة والشعور المشترك بالهدف، مما يقوي ثقافتنا في مختلف فرقنا.

لجنتنا الاجتماعية للموظفين



تؤدي اللجنة الاجتماعية لموظفينا دوراً هاماً في تعزيز تفاعل موظفينا، ودعم راحتهم في بيئة العمل، وتقوية الشعور بالانتماء لدينا. كما تضم متطوعين من إدارات متعددة، يعملون على تصميم تجارب ممتعة وراسخة في الذاكرة تسهم في بناء ثقافة عمل إيجابية.

ويسهم كل موظف بدينار أردني واحد شهرياً لدعم جهود اللجنة، مما يتيح إعداد وتنفيذ برنامج سنوي متكامل من الأنشطة التي تعزز راحة موظفينا، والروابط الاجتماعية، وروح الفريق.

تتاح لموظفينا كل عامين فرصة الترشح لعضوية اللجنة الاجتماعية للموظفين. ويختار التصويت الداخلي أعلى خمسة مرشحين أعضاء رسميين، فيما يحتل المرشح السادس موقع العضو الاحتياطي. ويعزز هذا النهج تمثيلاً واسعاً لدينا، كما يشجع مشاركة نشطة من مختلف فرقنا وإداراتنا.

تجتمع اللجنة مرة كل أسبوعين للتخطيط لمجموعة من الأنشطة التي تعزز التعاون والتفاعل والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية. وتضم رزنامتها السنوية مزيجاً من الفعاليات الرياضية والاجتماعية وأنشطة بناء الفرق، بما يرسخ ثقافة الانتماء والدعم داخل بيئة العمل.

الفعاليات والأنشطة السنوية التي تنظمها اللجنة:

فعاليات رياضية شهرية



رحلات اجتماعية ربع سنوية



رحلة سفر سنوية لموظفينا



مزايا الموظفين



احتفالات بالمناسبات الشخصية والإنجازات المهنية



تسهم هذه المبادرات في تمكين اللجنة الاجتماعية للموظفين من ترسيخ مكانتنا كبيئة عمل إيجابية وشاملة ومتراصة. وتمنح هذه الأنشطة موظفينا فرصاً للتقارب واستعادة النشاط والشعور بالتقدير، وهي عناصر أساسية ضمن استراتيجيتنا الأوسع لدعم رضا موظفينا ورفاههم.

طرحت اللجنة في 2025 فرصاً جديدة لموظفينا الراغبين في متابعة دراساتهم العليا، وذلك بتوفير خصومات على رسوم الالتحاق ببرامج الماجستير لدى مؤسسات مرموقة، بما في ذلك ماجستير إدارة الأعمال (MBA)، وتحليلات الأعمال، وماجستير العلوم في إدارة المخاطر. وأظهرت اللجنة كذلك دعماً قوياً وتضامناً ملموساً مع موظفينا في الأوقات الصعبة، بالدعوة إلى التبرع بالدم لذوي الزملاء الذين احتاجوا إلى المساعدة. وقد عكس هذا الجهد الجماعي ثقافة الرعاية والتعاطف والتكافل لدينا.



7

مسؤوليتنا الاجتماعية

47	تمكين الأفراد
48	تعزيز مجتمعاتنا
49	المسؤولية البيئية
50	التطوع في صميم عملنا
52	مؤسسة بنك الاتحاد



تستمد المسؤولية الاجتماعية
المؤسسية قيمتها من دقة توجيهها
وصلتها بالاحتياجات الفعلية.
فالمبادرات العامة قد لا تُحدث أثراً
فعلياً، أما البرامج المحكمة المرتبطة
باحتياجات حقيقية فتستطيع إحداث
أثر ملموس.

تمكين الأفراد













ينصب تركيزنا في ركيزة تمكين الأفراد على توسيع الوصول إلى التعليم والثقافة المالية والفرص الاقتصادية، ولاسيما للشباب والسيدات والمجتمعات الأقل حظاً. وتسعى برامجنا الموجهة إلى تزويد الأفراد بالمعرفة والمهارات والأدوات اللازمة التي تعزز قدرتهم على بناء مستقبل أفضل والاعتماد على ذاتهم.

وتساعد برامج المنح الدراسية والشراكات التعليمية ومبادرات الثقافة المالية في فتح مسارات للحراك الاجتماعي وتحسين جودة الحياة على المدى الطويل، بينما تدعم برامج ريادة الأعمال وتمكين المرأة المشاركة الاقتصادية والاستقلال المالي.

وترتبط ركيزتنا تمكين الأفراد وتعزيز المجتمعات ترابطاً وثيقاً، لأن كليهما تركزان على تحسين رفاه الناس ومرونتهم وقدرتهم على تحقيق الازدهار على المدى الطويل. ويسهم الاستثمار في التعليم وتطوير المهارات والشمول المالي على مستوى الفرد في تقوية الأسر وبناء مجتمعات أكثر مرونة في وجه التحديات، وتحفيز التقدم الاجتماعي والاقتصادي في المجتمع عموماً.

وتجسّد شراكتنا مع مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية، عبر مبادرات مثل مدرستي، إلى جانب دعمنا لصندوق الأمان لمستقبل الأيتام، مثالاً رئيسياً على هذا النهج. وتعزز هذه الشراكات مجتمعة التعليم والتمكين والتنمية الاجتماعية الشاملة، عبر دعم بيئات تعلم عالية الجودة وفتح مسارات نحو الاستقلالية وقابلية التوظيف للشباب الأكثر عرضة للتحديات.

أبرز المبادرات وأثرها

التوافق مع أهداف التنمية المستدامة	الأثر الرئيسي	المبادرة	مجال التركيز
    	منح 31 منحة دراسية لطلبة متفوقين، بما أتاح لهم الوصول إلى التعليم العالي	المنح الدراسية (الأردن وفلسطين)	التعليم لجيل المستقبل
	تدريب 23 ميسراً والوصول إلى 220 طالباً في عدة مناطق	مبادرة رنين للمكتبة المسموعة	
	رعاية سكن الطالبات، وتحسين البنية التحتية والسلامة وظروف المعيشة	دعم مدرسة اليوبيل	
	دعم أندية الطلبة وتطوير المعلمين، بما استفاد منه 69 معلماً و100 طالب	مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية – مبادرة مدرستي	
	دعم 11 مستفيداً من خلال مخصصات مالية وسكن وتدريب	مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية – صندوق الأمان لمستقبل الأيتام	
    	تدريب 120 فرداً من خلال دورات وورش عمل	أكاديمية رايز المالية	تعزيز الثقافة المالية لبناء مستقبل أكثر مرونة
	الوصول إلى 654 طالباً في 7 مدارس	حملة مالي ومالك	
	دعم 20 شاباً، واعتماد 7 أفكار لشركات ناشئة من حاضنات أعمال	الشراكة مع مؤسسة وسيل	
	دعم 18 حرفية من خلال التدريب وفرص العمل	الشراكة مع مؤسسة نهر الأردن وإيكيا	
	مدونة نشطة منذ 2020 لتعزيز الوعي المالي	مدونة بنك الاتحاد	
 	توسيع نطاقه في 2025 لتعميق الثقافة المالية ورفع وعي العملاء	بودكاست مالي ومالك	

نعدّ عملاءنا ومجتمعاتنا جزءاً من عائلتنا. ولذلك نلتزم بعمق بدعم ازدهار الأفراد والأماكن المحيطة بنا، سواء عبر مساندة الجيل المقبل من القادة ورواد الأعمال، أو دعم الفنون والثقافة التي تمنح الأردن خصوصيته، أو الاستثمار في التعليم وتطوير المهارات بما يساعد الأفراد على بلوغ كامل إمكاناتهم.

وتُشكّل المجتمعات القوية الأساس لتحقيق الازدهار والمرونة في مواكبة تحولات المستقبل. وتنطلق جهودنا في المسؤولية الاجتماعية المؤسسية من هذه القناة، عبر برامج طويلة الأمد ومنظمة وموجهة نحو الأثر، تعالج احتياجات مجتمعية حقيقية بدلاً من الاكتفاء بمبادرات منفردة. وننظر إلى المسؤولية الاجتماعية المؤسسية بوصفها امتداداً لدورنا يتجاوز نطاق الخدمات المالية، ولاسيما في المجالات التي ما زالت تحتاج إلى بناء الوعي وتوسيع الوصول وتعزيز المشاركة على مستوى المجتمع. ويتيح لنا هذا النهج فهماً أعمق للاحتياجات الاجتماعية المتغيرة، وتصميم مبادرات أكثر ملاءمة وقدرة على إحداث الأثر.

أطلقنا في 2025 هوية جديدة لبرنامج المسؤولية الاجتماعية المؤسسية تحت اسم برنامج **بصمة الاتحاد**، وذلك بعد مراجعة شاملة لممارسات الاستدامة المحلية والدولية، ورصد الاحتياجات الوطنية، وفهم أعمق لتحديات المجتمعات وفرصها، إلى جانب دراسة ملاحظات أصحاب المصلحة. وأسفرت هذه العملية عن تحديد ثلاث ركائز رئيسية للمسؤولية الاجتماعية تتماشى مع احتياجات مجتمعنا: **تمكين الأفراد، وتعزيز المجتمعات، والمسؤولية البيئية**.

تمكين الأفراد

يدفعنا شغفنا بالتعلم المستمر والشمول المالي إلى تزويد أجيال المستقبل بالمعرفة والأدوات التي يحتاجون إليها لتشكيل غدٍ أفضل لأنفسهم ولمجتمعاتهم.



تعزيز المجتمعات

ندعم المبادرات المجتمعية والخيرية التي تحفز النمو والتنمية. كما نستثمر في الفنون والثقافة، ونحافظ على التراث، ونشجع الإبداع بمختلف أشكاله.



المسؤولية البيئية

نولي البيئة عناية خاصة، ونشجع الاستدامة، ونعمل على حلول مبتكرة تسهم في تقليل بصمتنا الكربونية.



ترتكز هذه الركائز على قيمنا، وتتوافق مع أولويات أصحاب المصلحة، وتدعم أهدافاً تنموية رئيسية على المستويين الوطني والعالمي. ولضمان نهج منظم وموجه، تركز كل ركيزة على مجال أثر محدد يعكس أولوياتنا في التعليم وتنمية المجتمع والاستدامة البيئية.

يرتكز نهجنا في المسؤولية الاجتماعية المؤسسية على شراكات قوية، وتعاون مجتمعي، ومشاركة فاعلة من موظفينا وعملائنا. ونعمل جنباً إلى جنب مع مؤسسات رائدة، وندعم مبادرات مجتمعية من القاعدة، ونشجع موظفينا على رد الجميل للمجتمع، انطلاقاً من قناعتنا بأن الأثر الحقيقي والمستدام يتحقق بالجهد الجماعي.



أثرنا المجتمعي | تندرج كل مبادرة ضمن ركيزة رئيسية محددة، غير أن كثيراً من البرامج يخلق قيمة عابرة لعدة مجالات، فعلى سبيل المثال، لا تقتصر مبادرات التعليم والثقافة المالية على تمكين الأفراد، بل تسهم أيضاً في بناء مجتمعات أقوى عبر تحسين المرونة الاقتصادية على المدى الطويل. وبالمثل، تولد البرامج البيئية منافع اجتماعية واقتصادية عبر الوظائف الخضراء، وممارسات الاقتصاد الدائري، وإشراك المجتمعات المحلية.

تعزيز مجتمعاتنا

تبقى ركيزة تعزيز المجتمعات أولوية أساسية، مع تركيز خاص على تقديم الدعم عبر الرعاية الصحية والمبادرات الاجتماعية والاستثمارات الثقافية. وتستهدف هذه الجهود تلبية الاحتياجات المجتمعية المباشرة، إلى جانب الإسهام في تنمية اجتماعية طويلة الأمد وتعزيز التماسك داخل المجتمعات التي نخدمها.

تساعد شراكاتنا مع مؤسسات الرعاية الصحية والجمعيات الخيرية وبرامج الدعم الاجتماعي على توفير خدمات أساسية للفئات الأكثر احتياجاً، بينما تعزز استثماراتنا في الفنون والثقافة والتراث الهوية الاجتماعية والروابط المجتمعية. وبهذه المبادرات نسعى إلى خلق قيمة اجتماعية مستدامة تتجاوز حدود الدعم المالي المباشر.

ترتبط ركيزتنا تعزيز المجتمعات وتمكين الأفراد ارتباطاً وثيقاً، إذ تتكامل أهدافهما في تحسين جودة الحياة، وتعزيز القدرة على التكيف مع المتغيرات، والارتقاء بمستويات المعيشة. وعبر دعم الوصول إلى الرعاية الصحية، وتعزيز الأمن الغذائي، والارتقاء بجودة التعليم، وإطلاق المبادرات المجتمعية الشاملة، لا نكتفي بتلبية الاحتياجات الاجتماعية الآنية، بل نسهم أيضاً في بناء مجتمعات أكثر

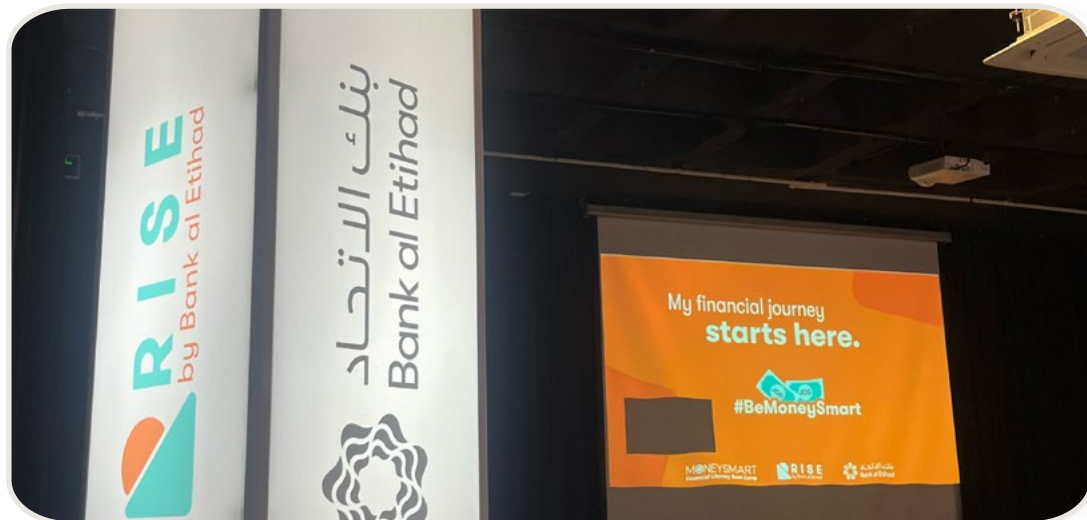
قدرة على الاعتماد على الذات والاستجابة لمتطلباتها بفاعلية واستدامة على المدى الطويل.

ويتجلى هذا النهج بوضوح في استمرار دعمنا للسياسة المستدامة وتنمية المجتمعات المحلية، انطلاقاً من شراكاتنا مع جمعية درب الأردن. فإعادة تأهيل المسار السياحي الذي يربط سد الملك طلال بريمين، نسهم في صون البيئة وتنشيط الاقتصاد المحلي وتوفير فرص العمل لأبناء المجتمعات المحيطة، إلى جانب نشر ثقافة السياحة المسؤولة وترسيخ مكانة الأردن بوصفها وجهة سياحية مستدامة على الخريطة الإقليمية.

ولتلبية الاحتياجات الصحية وحاجات الرعاية الاجتماعية الملحة، تربطنا شراكات استراتيجية بمؤسسات بارزة من بينها مركز الحسين للسرطان وتكية أم علي وجمعية قرى الأطفال SOS الأردنية. ومن جهة أخرى، نسهم رعايتنا الثقافية، التي تنال جزءاً من دعمها عبر مؤسسة بنك الاتحاد، في صون التراث وإثراء التعبير الإبداعي وتعزيز جودة الحياة في المجتمع عبر الفنون والثقافة.

أبرز المبادرات والأثر المُحقَّق

مجال التركيز	المبادرة	الأثر الرئيسي	التوافق مع أهداف التنمية المستدامة
المشاركة المجتمعية	مبادرة باص السعادة	الوصول إلى 1,061 مستفيداً في 3 محافظات خلال شهر رمضان	10. الحد من عدم المساواة
	إمسكية رمضان بطريقة برايل	مبادرة شاملة موجّهة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة البصرية، وحظيت بتقدير دولي	10. الحد من عدم المساواة
	مركز الحسين للسرطان	دعم مبادرات تستفيد منها نحو 40,000 فرد	10. الحد من عدم المساواة
الشراكات ذات الأثر	المساعدة الطبية للفلسطينيين	علاج أكثر من 5,000 مريض، وتوفير أكثر من 200 سقاعة طبية، ودعم إجراء عملية زراعة قوقعة لطفل واحد، إلى جانب تحديد 62 حالة تستدعي تدخّلات جراحية، مع تغطية تكاليف العمليات بالتعاون مع جراحين متخصصين	10. الحد من عدم المساواة
	تكية أم علي	تقديم مساعدات غذائية شهرية لـ 7 أسر	10. الحد من عدم المساواة
	جمعية قرى الأطفال SOS الأردنية	تقديم دعم متكامل لأسرةٍ مكوّنة من 7 أفراد	10. الحد من عدم المساواة
الشراكات ذات الأثر	دعم السياحة المستدامة وتنمية المجتمع	مواصلة دعم إعادة تأهيل المسار السياحي الذي يربط سد الملك طلال بريمين، بما يسهم في توفير فرص العمل المحلية ونشر ثقافة السياحة المسؤولة وتنمية المجتمعات بصورة مستدامة	10. الحد من عدم المساواة
	الرعايات الثقافية*	رعاية الحفلات الموسيقية والعروض الفنية ومنصّات الإبداع	10. الحد من عدم المساواة
	الفنون والأفلام الفلسطينية*	دعم المبادرات الثقافية والمشاريع السينمائية	10. الحد من عدم المساواة
الشراكات ذات الأثر	مهرجانات الأطفال والتراث	تعزيز الهوية الثقافية من خلال المهرجانات والعروض التراثية	10. الحد من عدم المساواة
			10. الحد من عدم المساواة



المسؤولية البيئية

وتنصّب مبادراتنا البيئية على نشر الوعي بالاستدامة ودعم العمل المناخي وتوسيع تطبيق ممارسات الاقتصاد الدائري. وبإطلاق شراكات هادفة وبرامج موجهة، نسعى إلى الإسهام في تنمية المرونة البيئية وتشجيع المجتمعات التي نتعامل معها على اعتماد الممارسات المسؤولة في حياتها اليومية.

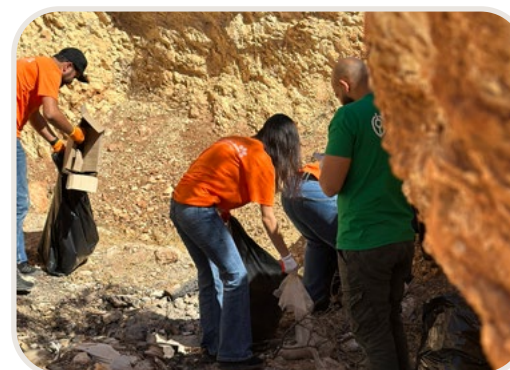
ويُحقّق عددٌ من هذه المبادرات منافع اقتصادية واجتماعية متعددة الأوجه، باستحداث الوظائف الخضراء ودعم سُبل العيش التي تقودها السيدات وتنمية

الوعي البيئي لدى الشباب. ويعكس ذلك قناعتنا بأن الاستدامة البيئية وتنمية المجتمع شأنان متلازمان لا يتحقق أحدهما بمعزلٍ عن الآخر.

وترتبط ركيزة المسؤولية البيئية ارتباطاً وثيقاً بركيزتي تمكين الأفراد وتعزيز المجتمعات؛ فرعاية البيئة تدعم بصورة مباشرة جودة حياة الناس وسُبل عيشهم وقدرتهم على التكيف على المدى البعيد. ويوضّح الجدول التالي إسهام مبادراتنا البيئية في الأثر الأشمل للمسؤولية الاجتماعية على مستوى ركائزنا المتعددة.

أبرز المبادرات والأثر المُحقّق

المبادرة	الإسهام الثانوي	الأثر الرئيسي	التوافق مع أهداف التنمية المستدامة
معرض الوظائف الخضراء	تمكين الأفراد	مشاركة 1,285 شخصاً، واستحداث 360 فرصة عمل وتدريب	8 أهداف للتنمية المستدامة
مبادرة بلاستيكا*		إعادة تدوير أكثر من 20,000 بطاقة وتحويلها إلى منتجات قابلة للاستخدام، وتمكين 25 امرأة	5 أهداف للتنمية المستدامة
جائزة i-Sustain للتصميم البيئي		إشراك 79 طالباً في تطوير حلول التصميم المستدام	12 أهداف للتنمية المستدامة

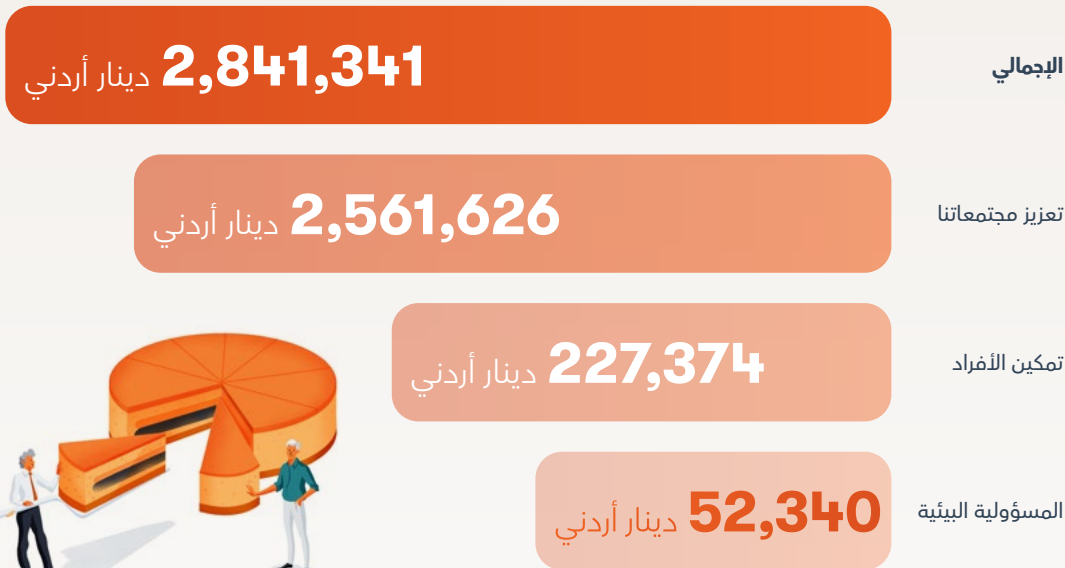


استثماراتنا في المسؤولية الاجتماعية

تتماشى استثماراتنا في المسؤولية الاجتماعية مع ركائزنا الأساسية الثلاث، بما يضمن توجيه الموارد نحو المبادرات التي تُحدث أثراً ملموساً وقابلًا للقياس في مجالات أولوياتنا.

وبلغت إسهاماتنا الإجمالية في مجال المسؤولية الاجتماعية خلال عام 2025 نحو **2.84 مليون دينار أردني**، بما يعكس تركيزاً واضحاً على تنمية المجتمعات وتقديم الدعم الاجتماعي وإطلاق التدخلات الموجهة في محافظات المملكة. ويُبرز هذا التوزيع أهمية المبادرات المجتمعية ذات الأثر الكبير في خططنا الاستراتيجية، ولاسيّما في مجالات الرعاية الصحية والتعليم والرعاية الاجتماعية، إلى جانب التزامنا بمواصلة رفع استثماراتنا في البرامج البيئية وبرامج تمكين الأفراد بمرور الوقت.

الإسهامات المالية بحسب الركيزة (بالدينار الأردني)



الإسهامات الكبرى (التي تتجاوز 50,000 دينار أردني)

ويتوجّه جزءٌ كبير من استثماراتنا في المسؤولية الاجتماعية نحو شراكاتٍ استراتيجية عريقة تتصدّى لأولويات وطنية كبرى وتُحدث أثراً مجتمعياً واسعاً يشمل التعليم والرعاية الصحية والتنمية الاجتماعية الشّمل، بما يُعزّز دورنا في دعم قدرة المجتمعات على النهوض على المدى البعيد.

المبلغ (بالدينار الأردني)	مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية
80,000	مركز الحسين للسرطان
165,500	جمعية البنوك في الأردن
1,896,106	الإجمالي
2,141,607	

التطوع في صميم عملنا



يمكننا العمل التطوعي صلةً مباشرة بالمجتمعات التي نخدمها، وهو من المجالات القليلة التي يتجلى فيها الأثر فوراً، وبصورة ملموسة ومُشتركة.

انطلاقاً من التزامنا برعاية ثقافة التطوع بوصفها ركيزةً أساسيةً للأثر المجتمعي الإيجابي والمستدام، فتحنا في عام 2025 الفرص التطوعية أمام موظفينا وعمالئنا على حدٍّ سواء. وفي إطار برنامج بصمة الاتحاد، تدعم مبادراتنا التطوعية رفع الوعي المالي والتعليم والأمن الغذائي والمسؤولية البيئية وجودة الحياة في المجتمع، بما يُتيح للمشاركين الإسهام مباشرةً في مبادرات مجتمعية ذات أثر ملموس في محافظات الأردن.

وخلال عام 2025، أسهم 375 موظفاً وعمالاً بـ 1,117 ساعةً تطوعية ضمن 57 مبادرة نُفذت في عددٍ من المحافظات، استفاد منها 10,684 شخصاً. وأطلقنا خلال العام كذلك برنامجنا للتطوع المخصّص لعمالئنا بشكل رسمي، وتلقينا حتى نهاية العام 1,233 طلباً للمشاركة، بما يعكس تنامي الإقبال على العمل التطوعي والتزاماً مشتركاً بصناعة أثرٍ إيجابي في المجتمع.

وصمّمنا برامجنا التطوعية لتقديم دعمٍ فوري للمجتمعات وتحقيق قيمةٍ مستدامة لها على المدى البعيد. ومع إشراكنا لموظفينا وعمالئنا مباشرةً في المبادرات المجتمعية، تطوّر العمل التطوعي ليتجاوز حدود النشاط المؤسسي ويُصبح تجربةً تشاركيةً ذات أثرٍ أبلغ تُعزّز التواصل الاجتماعي وتُذكّي روح المواطنة الفاعلة وتُكرّس شعوراً مشتركاً بالمسؤولية تجاه المجتمعات التي نخدمها.

خلال عام 2025

مشاركة من قبل موظفينا وعمالئنا	375	
ساعة تطوعية مُنجزّة	1,117	
مبادرة مننّفة	57	
مستفيداً تم الوصول إليهم	10,684	

وتشمل أبرز المبادرات التطوعية خلال عام 2025 ما يلي

أهداف التنمية المستدامة	الإسهام	الأثر	الركيزة المسؤولية الاجتماعية	النشاط	الآثار
	الوصول إلى 654 طالباً	تقديم جلسات للتوعية المالية في سبع مدارس في عقان، ركّزت على وضع الميزانية والادخار واتخاذ القرارات المالية المسؤولة	تمكين الأفراد	أسبوع المال العالمي – جولة حملة “مالي ومالك”	
	دعم تنمية الشباب ومهارات قابلية التوظيف	تطوّر موظفونا في برامج إنجاز التي تُركّز على ريادة الأعمال والإرشاد المهني في المدارس الحكومية		برنامج التطوع مع مؤسسة إنجاز	
	دعم الأسر الأكثر هشاشة خلال شهر رمضان	شارك موظفونا في تجهيز طرود غذائية تحتوي على مواد أساسية لتوزيعها على الأسر الأقل دخلاً خلال شهر رمضان	تعزيز مجتمعاتنا	أنشطة التطوع مع تكية أم علي	
	الوصول إلى 1,061 مستفيداً	مبادرة سنوية تُنفّذ في شهر رمضان في تسعة مواقع موزّعة على ثلاث محافظات لتعزيز المشاركة المجتمعية وإدخال البهجة على الناس خلال الشهر الفضيل		مبادرة باص السعادة	
	إفادة قرابة 100 فرد	بالشراكة مع جمعية لويك، شارك موظفونا وعمالئنا في أعمال تجديد مدرسة الطيارة الحكومية بهدف تحسين البيئة التعليمية		مبادرة التطوع ضمن برنامج Homes	
	الإسهام في تجهيز 44,000 وجبة وتوزيعها	شارك موظفونا وعمالئنا في ثماني أنشطة تطوعية لدعم أحد أكبر برامج الإطعام الدائمة في الأردن		فرصة تطوعية بالتعاون مع وقف ثريد	
	شملت توزيع طرود غذائية وحملت نظافة بيئية ومشاريع تجميل ومناشط مع الأطفال	مبادرات تطوعية لامركزية نُفذت في عددٍ من الفروع والمحافظات وفقاً لاحتياجات المجتمعات المحلية		أنشطة اليوم العالمي للتطوع	
	غرس 200 شجرة وتوسيع المساحات الخضراء	شارك موظفونا وعمالئنا في أنشطة زراعة الأشجار خلال افتتاح غابة بنك الاتحاد بمناسبة يوم البيئة العالمي	المسؤولية البيئية	نشاط تطوعي لافتتاح الغابة	
	الإسهام في تنظيف الغابة ونشر الوعي البيئي	شارك المتطوعون في أنشطة تنظيف غابة أبو السوس دعماً لجهود حماية البيئة وتحسين الطبيعة المحيطة		أنشطة اليوم العالمي للنظافة	
	دعم جهود الحفاظ على البيئة البحرية في البحر الأحمر	بالشراكة مع مركز الحسين للسرطان عبر حملة “بيئة صحية ضد السرطان”، شارك موظفونا في أنشطة تنظيف تحت الماء في العقبة		أنشطة التطوع في حملة بيئة صحية ضد السرطان	

وبفضل هذه المبادرات، يواصل العمل التطوعي أداء دورٍ هام في تنمية المشاركة المجتمعية ومُساندة الفئات الأكثر هشاشة ونشر الوعي البيئي وإتاحة الفرص أمام موظفينا وعمالئنا للإسهام مباشرةً في صناعة أثرٍ اجتماعي ملموس وقابل للقياس.

نهج البنك الاستثماري في المسؤولية الاجتماعية

عزز اندماج البنك الاستثماري منصتنا للمسؤولية الاجتماعية، إذ أضاف إليها مبادرات أثر ممتدة، وشراكات استراتيجية، وبرامج لإشراك المجتمع المحلي ترسخت على مدى سنوات طويلة. وقد بنى البنك الاستثماري، خلال مسيرة تتجاوز أربعة عقود، حضوراً اجتماعياً مؤثراً في التعليم والرعاية الصحية والاستدامة البيئية وتنمية المجتمعات، مما أوجد قيمة ملموسة وطويلة الأجل للأفراد والمجتمعات في الأردن.

وتتكامّل هذه التجربة مع نهجنا في المسؤولية الاجتماعية، وتزيد قدرة جهودنا المشتركة على توسيع حجم الأثر ونطاقه وفعاليته. وقد أصبحت برامج البنك الاستثماري ومبادراته منسجمة مع ركائزنا الثلاث للمسؤولية الاجتماعية، وهي تمكين الأفراد، وتعزيز المجتمعات، والرعاية البيئية، بما يدعم نهجاً متكاملًا وأعمق أثراً في التنمية الاجتماعية المستدامة.

يستند نهج البنك الاستثماري في المسؤولية الاجتماعية إلى تمكين الأفراد والمجتمعات اقتصادياً واجتماعياً، مع تركيز واضح على فهم الاحتياجات المجتمعية الملحة وتوجيه الدعم إلى مبادرات عالية الأثر قادرة على تقديم حلول فاعلة ومستدامة. ويضمن التقييم المستمر للأولويات الاجتماعية والبيئية تصميم مبادرات تستجيب لتحديات المجتمع الواقعية، وتدعم في الوقت نفسه نتائج التنمية طويلة الأجل.

ويعكس إطار التبرعات والدعم لدى البنك الاستثماري التزاماً واضحاً بالممارسات الأخلاقية، وإشراك المجتمع، والتنمية المستدامة. ويواصل تطوع الموظفين، إلى جانب ذلك، تعزيز المشاركة المجتمعية وتشجيع الانخراط الفاعل في المبادرات الإنسانية والاجتماعية.

ويواصل البنك الاستثماري، ضمن هذا الإسهام، دعم الاستثمار الاجتماعي المنظم عبر آليتين مخصصتين للتمويل:

صندوق البيئة الأخضر

يدعم البنك الاستثماري، من خلال صندوق البيئة الأخضر، المبادرات التي تركز على حماية البيئة، وصون الموارد الطبيعية، والحفاظ على التنوع الحيوي، والتعامل مع الآثار السلبية للتغير المناخي.

صندوق الاستثماري للخير

يساند البنك الاستثماري، عبر صندوق الاستثماري للخير، المبادرات الاجتماعية والمجتمعية المتوافقة مع الأولويات الوطنية للتنمية الاجتماعية المستدامة. وتركز هذه البرامج على التعليم والرعاية الصحية والرعاية الاجتماعية والأمن الغذائي والتمكين الاقتصادي، بما يضمن وصول الدعم المباشر إلى الفئات الأشد احتياجاً والمجتمعات الأقل حصولاً على الخدمات.

وتزيد هذه المبادرات،
مجتمعة، قدرتنا على تحقيق
أثر اجتماعي ملموس،
مع توسيع الدعم الموجه
إلى الفئات الأكثر احتياجاً،
**وتمكين المجتمعات
المحلية، وتعزيز أولويات
التنمية المستدامة في
مختلف أنحاء الأردن.**

يواصل العمل
التطوعي للموظفين
أداء دور محوري **في
تعزيز المشاركة
المجتمعية وتشجيع
الإسهام الفاعل في
المبادرات الإنسانية
والاجتماعية.**



مؤسسة بنك الاتحاد

دعم الفنون والثقافة ومسابقات التعبير الإبداعي

نؤمن بأن الفنون والثقافة تسهم في تعزيز تماسك المجتمعات، وصون الهوية، وفتح مساحات للحوار والإبداع والتواصل الإنساني. وتواصل مؤسسة بنك الاتحاد ترجمة هذا الالتزام بمبادرات تشري المشهد الثقافي والإبداعي في الأردن، وتيسر وصول الجمهور إلى التجارب الفنية، وتفتح آفاقاً جديدة أمام المواهب الناشئة.

وتؤدي المؤسسة، باعتبارها ذراعنا الثقافية والفنية، دوراً واضحاً في دعم الفنون الأدائية، وتعزيز المشاركة الثقافية، وتنمية القدرات الإبداعية بالبرامج التعليمية، والعروض العامة، والتعاونات الفنية، والمبادرات المرتبطة بالمجتمع. ونسعى بهذا الدور إلى بناء قيمة اجتماعية وثقافية مستدامة، مع تشجيع شرائح أوسع من المجتمع على المشاركة في الفنون والثقافة.

غايتنا

نعمل في مؤسسة بنك الاتحاد على دعم المبادرات التي تعزز الهوية الثقافية، وتشجع التعبير الإبداعي، وتزيد تماسك الروابط المجتمعية من خلال الفنون والثقافة.

ونؤمن بأن التجارب الثقافية والفنية تؤدي دوراً هاماً في تعزيز الحوار والشمول والإبداع وراحة المجتمع. وتساعدنا شراكاتنا ورعاياتنا ومبادراتنا المجتمعية على إتاحة تجارب ثقافية ميسرة تشري المشهد الثقافي في الأردن، وتدعم المنصات الإبداعية الناشئة والراسخة.



نرسخ أساساً يتيح للشباب الاستفادة من تعليم الفنون ضمن بيئة شاملة، عبر برامج مستمرة في الموسيقى والدراما والرقص. وتساعد المنح الدراسية وورش العمل المجتمعية على تقليل العوائق أمام التعلم الإبداعي. ويتمثل هدفنا طويل الأجل في إتاحة تعليم فني عالي الجودة للشباب في مختلف أنحاء الأردن.

توسيع فرص الوصول إلى
تعليم الفنون

تفتح مؤسسة بنك الاتحاد أمام الشباب مسارات تساعد على تطوير مهاراتهم الفنية وقدراتهم القيادية عبر فرص الأداء والحضور أمام الجمهور. ونؤمن بأن الإبداع أداة فاعلة لتمكين الشباب وتعزيز مساهمتهم في المجتمع.

تمكين الشباب من تنمية
قدراتهم الإبداعية

نرى أن التجارب الفنية عنصر أساسي في راحة الفرد وتماسك المجتمع. ونوفر، باستضافة العروض العامة والمحاضرات وورش العمل، مساحات مشتركة للإلهام والحوار. وتجمع برامجنا أفراد المجتمع في تجارب ثقافية تعزز الروابط وتزيد التواصل بينهم.

تعزيز راحة المجتمع بالمشاركة
الثقافية

نعمل على ترسيخ معيار جديد للعروض الحية في الأردن عبر أوركسترا حجرة عمّان وفرقة سراب للرقص المعاصر. وتقدم هاتان المنصتان أعمالاً أصيلة بمستوى عالمي، تجمع بين الأساليب الإقليمية والعالمية في الموسيقى والرقص المعاصر. ونسعى، بجعل هذه التجارب حاضرة في الحياة العامة، إلى إلهام مجتمعاتنا وتعزيز التواصل بينها وتوسيع آفاقها الإبداعية.

تجديد تجربة الموسيقى
والرقص في الأردن

دعم الهوية الثقافية والتعبير الإبداعي

واصلنا خلال عام 2025 دعم مجموعة متنوعة من المبادرات الموسيقية والفنية والثقافية والتراثية التي تهدف إلى تعزيز هوية المجتمع، وصون التراث الثقافي، وتشجيع التعبير الإبداعي في الأردن والمنطقة الأوسع. وركز دعمنا على إتاحة تجارب ثقافية ميسرة تحتفي بتنوع الفنون، وتدعم نمو المنصات الإبداعية المعاصرة والتقليدية.

وشمل هذا الدعم مبادرات في الموسيقى والفنون الأدائية والسينما والمشاركة الثقافية للأطفال والفعاليات التراثية، بالتعاون مع فنانين وجهات ثقافية ومنصات إبداعية محلية وإقليمية ودولية. وقد ساعدتنا هذه المبادرات على مواصلة الإسهام في تعزيز الحوار الثقافي والتعبير الفني وزيادة مشاركة المجتمع في الفنون والثقافة.

وواصلنا كذلك دعم المبادرات التي تحتفي بالتراث الإقليمي والهوية الثقافية، عبر عروض ومهرجانات وفعاليات فنية تبرز ثراء التعبير الثقافي التقليدي والمعاصر وتنوعه في المجتمعات التي نخدمها.

وشمل ذلك رعاية حفل جوقة موزايكا لأغاني المسلسلات، إضافة إلى عرض الكوميدي الفلسطيني علاء أبو دياب دعماً للفنون الأدائية المعاصرة والمنصات الإبداعية البديلة. ووتعنا كذلك دعمنا الثقافي من خلال رعاية عرضي "يا صاحب الطير" و"أشيرة" لفرقة الفنون الشعبية الفلسطينية، الذين هدفا إلى إحياء عروض الفلكلور الفلسطيني والرقص التقليدي. ودعمنا أيضاً مشروع "أيام سينمائية" الذي نظمته مؤسسة فيلم لاب فلسطين، لتعزيز حضور السينما منصةً للتعبير الثقافي، وإتاحة ظهور أوسع للمبدعين وصناع الأفلام الفلسطينيين.

استضفنا، ضمن شراكتنا الاستراتيجية مع مؤسسة عقول شابة للثقافة والترفيه (Young Minds for Culture and Entertainment)، مهرجان ألوان للأطفال 2025 للعام الثالث على التوالي، وقد تضمن أنشطة وعروضاً للأطفال والعائلات بمشاركة فنانين دوليين. ورعينا أيضاً حفلاً للفنانة الفلسطينية ناي البرغوثي، تأكيداً لدعمنا المتواصل للموسيقى الإقليمية والتعبير الفني.

وشمل دعمنا للمبادرات التراثية أيضاً رعاية احتفال اليوبيل الماسي لنادي الجيل الجديد، الذي تضمن عروضاً فنية ورقصات شركسية تقليدية احتفت بثناء التراث الثقافي الشركسي وتنوعه.



وتعكس هذه المبادرات إيماننا المتواصل بأن الفنون والثقافة تؤديان دوراً هاماً في تعزيز الروابط المجتمعية، ودعم الشمول، وصون الهوية الثقافية، مع الإسهام في بناء مشهد ثقافي نابض بالحياة ومتاح لشرائح أوسع، يشجع الإبداع والحوار والتجارب المشتركة في المجتمع.

بناء قيمة اجتماعية وثقافية مستدامة

تواصل مؤسسة بنك الاتحاد، عبر دعمها المستمر للمبادرات الثقافية والمنصات الفنية والبرامج التي تركز على التراث، الإسهام في إثراء المشهد الثقافي والإبداعي في الأردن، وفتح فرص أوسع لمشاركة المجتمع في الفنون والثقافة.

ونهدف، بدعم المبادرات الثقافية الراسخة والناشئة، إلى تشجيع الإبداع، وصون التراث، وإتاحة تجارب ثقافية مشتركة تسهم في بناء مجتمع رحب المشاركة، وثيق الروابط، ونابض بالحياة. يمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات عبر زيارة [موقع مؤسسة بنك الاتحاد](#).

8

إدارة الموارد

54	استهلاك الموارد
55	إدارة النفايات
56	بصمتنا البيئية
56	المشتريات

استهلاك الموارد

ننظر إلى نموّنا بفخر ومسؤولية؛ فكل توسع نحققه في حصتنا السوقية وقاعدة عملائنا يضع أمامنا فرصة جديدة كي نثبت أن الاستدامة ليست بدأً منفصلاً عن أعمالنا، بل طريقة نختار بها إدارة مواردنا وخدمة عملائنا وموظفينا ومجتمعاتنا. ومن هذا المنطلق، ربطنا الاستدامة باستراتيجيتنا وقراراتنا التمويلية، وجعلنا كفاءة عملياتنا اليومية جزءاً من هذا الالتزام. وفي عام 2025، وجهنا جهودنا إلى مبادرات عملية لخفض استهلاك الطاقة والوقود والمياه، خصوصاً في مرافقنا الجديدة. وتُظهر هذه الخطوات كيف نحول مسؤوليتنا تجاه الموارد إلى عمل ملموس يرفع كفاءة عملياتنا ويخفف أثرنا البيئي.

استهلاك الوقود

بلغ استهلاكنا للوقود في العام الماضي 34,429 لتراً من البنزين و10,053.9 لتر من الديزل، وخصصنا معظم هذه الكميات لأسطول مركباتنا التشغيلية. واستخدمنا كذلك 32,784 لتراً من الوقود للأغراض الثابتة، بما يشمل التدفئة في مقرنا الرئيسي وتشغيل المولدات الاحتياطية وأنشطة فروعنا ومجمع الأعمال. وشهد استهلاكنا للوقود خلال 2025 ارتفاعاً بنسبة 20%، مدفوعاً بصورة رئيسية بأعمال التجديد التي نفذناها في فروعنا.

أما فرعنا في العراق، فسجل استهلاكاً بلغ 78,228 لتراً من الديزل للأغراض الاحتراق الثابت، إلى جانب 9,000 لتر من الكيروسين. وبقي استخدام الوقود للأغراض الاحتراق المتحرك محدوداً هناك، إذ استهلكت مركبة تشغيلية واحدة 1,701.2 لتر من البنزين.

استهلاك الوقود (لتر)	2024 ²	2025 ¹
إجمالي استهلاك البنزين	33,389.98	36,130.18
إجمالي استهلاك الديزل ³	12,206.31	10,053.87
الوقود المشتري لأغراض أخرى (التدفئة والمولدات الاحتياطية)	19,200	111,011.99 ⁴
إجمالي استهلاك الوقود	64,796.29	157,196.03

¹ يشمل استهلاك الوقود لعام 2025 عملياتنا وشركاتنا التابعة المملوكة لنا بالكامل وفرعنا في العراق. وللإطلاع على تفصيل الاستهلاك وبيانات استهلاك البنك الاستثماري، يرجى الرجوع إلى الملحق في الصفحة 58.

² لا يشمل استهلاك الوقود لعام 2024 فرعنا في العراق.

³ يشير استهلاك الديزل إلى الديزل الذي اشتريناه واستخدمناه في المركبات المملوكة لنا أو المستأجرة من قبلنا.

⁴ يشمل استهلاك الديزل في فرعنا في العراق استهلاك الكيروسين.

عززنا في عام 2025 التزامنا بخفض الانبعاثات الكربونية المرتبطة بأسطولنا من خلال رفع حصة المركبات الكهربائية والهجينة. ومع استمرار بعض المتطلبات التشغيلية التي تستدعي استخدام البنزين والديزل، اتخذنا خطوات مدروسة لخفض الاستهلاك الإجمالي وتحسين كفاءة الاستخدام عبر تحديث أسطول مركباتنا.

ويضم أسطولنا حالياً 37 مركبة، منها 14% مركبات كهربائية بالكامل و3% مركبات هجينة و24% مركبات هجينة قابلة للشحن، إلى جانب 10 دراجات سكوتر. ولتعزيز دقة المتابعة، ركبنا أنظمة لتتبع استهلاك الوقود في جميع المركبات المملوكة لنا. وبذلك نستطيع إدارة استخدام الوقود بكفاءة وتحديد فرص التحسين.

ونخصص المركبات الكهربائية بالكامل والمركبات الهجينة القابلة للشحن للإدارة التنفيذية وتُستخدم يومياً، فيما تؤدي بقية مركباتنا وظائف تشغيلية أساسية:

نستخدم 10 دراجات سكوتر في توصيل بطاقات عملائنا والبريد والمستندات القانونية

تدعم 4 مركبات تنقل موظفينا والخدمات اللوجستية والأعمال الإدارية

تعمل مركبة واحدة فرعاً متنقلاً

نخصص المركبات المتبقية للخدمات اللوجستية والتنقل الداخلي والمهام المرتبطة بالمرافق

استهلاك الطاقة

حرصنا منذ مرحلة مبكرة على إعطاء كفاءة الطاقة أولوية واضحة ضمن أعمالنا، ووسعنا استخدام الطاقة المتجددة بوصفها خياراً عملياً يساعدنا على إدارة مواردنا التشغيلية بكفاءة. ولطالما اعتمدنا على الطاقة النظيفة بنسبة عالية، ومع أن نمو أعمالنا أضاف متطلبات جديدة لاستهلاك الطاقة، بقي التزامنا واضحاً. ونعمل اليوم على تطبيق حلول ذكية في إدارة الطاقة ضمن شبكة فروعنا حتى ندير هذا النمو بمسؤولية.

وطبقنا خلال السنوات الماضية مجموعة من التحسينات العملية في شبكة فروعنا لخفض استهلاك الكهرباء. وشملت هذه الإجراءات الانتقال إلى إضاءة موفرة للطاقة LED، وتركيب أنظمة تعمل بالمؤقت، واستبدال وحدات التكييف القديمة تدريجياً بوحدات عالية الكفاءة، وتطبيق أنظمة حجم التبريد المتغير (VRV) في الفروع الجديدة. وتساعدنا هذه التحسينات على رفع كفاءة الطاقة، كما تجعل إدارة التدفئة والتبريد في أعمالنا فاعلة ومنسجمة مع متطلبات الاستدامة.

كما وسعنا في عام 2025 تطبيق نظام رصد الطاقة في شبكة فروعنا. وبنهاية العام، شمل النظام 20 فرعاً، ونخطط لتوسيع تغطيته لتشمل جميع الفروع المتبقية في 2026. ويمنحنا هذا النظام صورة تفصيلية عن أنماط استهلاك الطاقة في كل موقع. ومن خلال تحليل هذه البيانات، نستطيع تحديد فرص رفع الكفاءة، مثل التمييز بين الأعطال التقنية واستهلاك الطاقة خارج ساعات العمل. وتتيح لنا هذه القراءة الدقيقة اتخاذ إجراءات تصحيحية محددة لتحسين أداء الطاقة وخفض الاستهلاك الإجمالي.

ويؤدي نظام إدارة المباني من سيمنز في مقرنا الرئيسي دوراً هاماً في رصد الأداء البيئي وإدارة الطاقة. كما طبقنا النظام في فرعنا الجديد في عبدون، بما يتيح لنا متابعة المرافق والخدمات والمعدات وإدارتها من مركز واحد. وبفضل الجداول المؤتمتة، ساعدنا النظام على الحد من سوء استخدام الطاقة، وتنظيم الصيانة الوقائية، وخفض استهلاك الطاقة والتكاليف التشغيلية، بما يدعم إدارة المباني بكفاءة واستدامة.

استهلاك الكهرباء الإجمالي (ميغاواط ساعة)	2023 ¹	2024 ¹	2025 ²
لكل موظف ²	4.4	4.76	4.78

¹ يشمل الاستهلاك مرافقنا فقط، ولا تدخل شركة الاتحاد للتأجير التمويلي وشركة الاتحاد للوساطة المالية ضمن هذا النطاق. ويُحتسب الاستهلاك لكل موظف باستخدام إجمالي عدد موظفينا بعد استبعاد موظفي شركة الاتحاد للتأجير التمويلي وشركة الاتحاد للوساطة المالية، والبالغ 1,394 موظفاً.

² يشمل عدد الموظفين المستخدم في حسابات عام 2025 موظفي عملياتنا في العراق، ليلغ إجمالي عدد الموظفين المحتمسين 1,417 موظفاً. أما بيانات السنوات السابقة، فتقتصر على موظفي الشركة فقط.

³ يشمل استهلاك عام 2025 عملياتنا وشركاتنا التابعة المملوكة لنا بالكامل وفرعنا في العراق.

وصل استهلاكنا الإجمالي من الكهرباء في 2025 إلى 6,779 ميغاواط ساعة، فيما سجل فرعنا في العراق استهلاكاً بلغ 313 ميغاواط ساعة، بما يمثل زيادة طفيفة بالمقارنة مع العام السابق. وجاء هذا الارتفاع بصورة رئيسية نتيجة نمو أعمالنا، ولاسيّما توسع قاعدة عملائنا واحتياجات أنظمتنا من الطاقة، إلى جانب التوسع التشغيلي. كما ارتفع استهلاك الكهرباء لكل موظف، بما يعكس الأثر المشترك للتراجع المحدود في إجمالي عدد موظفينا وزيادة إجمالي الطاقة المستهلكة خلال العام.



التوسع المستدام – فرع عبدون | صممنا فرع عبدون وأنشأناه منذ المراحل الأولى على أساس الاستدامة باعتبارها معياراً رئيسياً في كل قرار. وحصل الفرع على **شهادة ليد البلاتينية**، وهي أعلى تصنيف يمنحه المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء، بما يعكس أداءً متميزاً في كفاءة الطاقة وترشيد استهلاك المياه وجودة الهواء الداخلي والمواد المستدامة. كما حصل الفرع على **شهادة الدرجة أ (Grade A) من المجلس الأردني للأبنية الخضراء**، وهي أعلى تقدير محلي لمعايير المباني الخضراء. وبذلك أصبح أول فرع بنكي في الأردن يحقق هذا المستوى من الأداء البيئي.

ولا يقتصر هذا الإنجاز على التوسع في عملياتنا فحسب، بل يعبر عن رؤيتنا لنموٍ مدروس يوازن بين متطلبات اليوم وطموحات الغد. فمن خلال ربط بنيتنا المادية برؤيتنا المستدامة طويلة الأجل، نواصل بناء أسس أكثر قوة واستدامة للمستقبل. وتؤكد الشهاداتان الدولية والمحلية مكانتنا الريادية بين المؤسسات المالية الأردنية في مجال المباني المستدامة، كما تعكسان التزامنا المستمر بالمسؤولية والابتكار وصناعة أثر إيجابي يدوم.

استهلاك المياه

ننظر إلى المياه باعتبارها مورداً أساسياً يدعم استمرارية أعمالنا اليومية، لذا نعتمد على شبكات المياه البلدية لتوفير احتياجات النظافة والعمليات التشغيلية الضرورية في مكاتبنا وفروعنا. كما تعتمد الفروع التي تضم مقاهي داخلية على أنظمة التناضح العكسي المتصلة مباشرة باللات إعداد القهوة، بما يسهم في تعزيز كفاءة استخدام المياه وضمان جودتها وسلامتها في مختلف الاستخدامات.

وتساعدنا الحقائق المنشقة في بعض فروعنا على الحفاظ على مرافق عملية ومرجبة بعملائنا وموظفينا، مع اعتماد أنظمة ري موقوتة تحد من استهلاك المياه وتقلل الهدر غير الضروري. وبذلك نربط إدارة مواردنا المائية بتجربة يومية مسؤولة تراعي احتياجات زوار فروعنا وفريق عملنا.

خلال الفترة المشمولة بالتقرير، ارتفع استهلاكنا للمياه نتيجة أعمال التجديد الاعتيادية التي شملت عدداً من فروعنا القائمة، إلى جانب التغيرات في شبكة فروعنا. ونتوقع ارتفاعاً إضافياً في فترة التقرير 2026، مع إدراج شبكة فروع البنوك المندمجة والمستوحذ عليها ضمن نطاق التقرير وتنفيذ أعمال تجديد مقرنا الرئيسي في 2026. وسنعمد خط أساس مُعاد احتسابه يعكس النطاق الموسع بدقة، حتى نقيس أداءنا المقبل على أساس واضح ومنصف.

إدارة النفايات

تبدأ خطواتنا للحد من النفايات الناتجة عن عملياتنا من الاستخدام المسؤول للورق. وارتفع إجمالي استهلاكنا للورق في عام 2025 بنسبة 5% **ليصل إلى 58,720 كجم**. وجاءت هذه الزيادة المحدودة نتيجة التغيرات التشغيلية التي شهدناها خلال العام وما تطلبت من مستندات إضافية.

وتساعدنا شراكتنا مع شركة معتمدة في إعادة التدوير على جمع الورق الممزق وإعادة تدويره بانتظام. وأعدنا خلال العام تدوير **27,015 كجم** من الورق، أي بمعدل **إعادة تدوير قدره 46%**. وتدعم هذه الخطوات التزامنا المتواصل بإدارة النفايات بمسؤولية ورفع كفاءة استخدام مواردنا.



التحول الرقمي | يساعدنا التحول الرقمي على رفع كفاءة عملياتنا وخفض استخدام الموارد، ولاسيّما من خلال الإجراءات التي تقلل الاعتماد على المستندات الورقية. ومع ذلك، ندرك أن البنية الرقمية تحمل أثراً تشغيلياً، ينشأ في المقام الأول من استهلاك الطاقة في الخوادم ومعالجة البيانات والأنظمة الرقمية. ونتعامل مع هذا الأثر بوعي من خلال رصد استخدام الطاقة في أنظمتنا الداخلية واحتساب هذه الآثار ضمن انبعاثات النطاق 2. كما نفصح عن انبعاثات الخدمات الرقمية الخارجية ضمن النطاق 3 باستخدام إفصاحات المزدوين المتاحة ومنهجيات التقدير البديلة.

ويزداد اعتمادنا على القنوات الرقمية بينما نركز على رفع جودة البيانات وشفافية القياس وكفاءة العمليات، بدلاً من افتراض أن التحول الرقمي يحقق بالضرورة أثراً بيئياً إيجابياً. وفي الوقت نفسه، قلّل التحول الرقمي اعتمادنا على الورق والمناولة اليدوية والمستندات المادية في وظائف رئيسية وإجراءات داخلية. ويمكن الرجوع إلى قسم **“التحول الرقمي والابتكار”** ضمن فصل **“الأعمال البنكية الهادفة”** للاطلاع على مزيد من التفاصيل حول مراعاة البيئة في مبادراتنا للتحول الرقمي.

الطاقة المتجددة

نترجم التزامنا طويل الأجل بترشيد استهلاك الطاقة عبر تشغيل أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية في مواقع داخلية وخارجية، تشمل محطات شمسية وأسطح فروع ومقرنا الرئيسي. وتبلغ القدرة المركبة لهذه الأنظمة **3.2 ميغاواط** ذروة، كما تولد منذ تركيبها متوسطاً قدره **4,838 ميغاواط ساعة** من الكهرباء المتجددة سنوياً.

وتضم هذه المنظومة 15 موقعاً يعمل وفق صافي القياس في الفروع والمقر الرئيسي والمحافظات، إلى جانب محطات تعمل بنظام عبور الطاقة الكهربائية في السخنة ووادي العش. ونراقب أداء الطاقة بصورة مستمرة من خلال أنظمة متقدمة تضمن استخدام الأصول بكفاءة وشفافية تشغيلية. وفي عام 2025، تجاوز أداء 13 موقعاً من أصل 15 مستوى الأداء المتوقع، بما يعكس كفاءة تشغيلية عالية وإدارة فعالة للأصول.

ويعزز هذا الاستثمار قدرتنا على خفض الاعتماد على مصادر الطاقة التقليدية، وتقليل انبعاثات النطاق 2، وزيادة حصة الطاقة النظيفة ضمن عملياتنا.

2023 ¹	2024	2025
3.2	3.2	3.2
القدرة الإجمالية (ميغاواط ذروة)		
4,918	4,918	4,684
متوسط الإنتاج (ميغاواط ساعة/سنة)		
2,487	2,235	2,365
متوسط خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (طن/سنة)		

¹ بلغت القدرة المركبة المفصّل عنها 3.2 ميغاواط في 2023. ويشير ذلك إلى القدرة القصوى للأنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية، مقاسة بالميغاواط ذروة.

وتجنبنا بذلك استهلاك **4,684 ميغاواط ساعة** تقريباً من كهرباء الشبكة خلال العام، بما أسهم في خفض موثق قدره **2,365 طناً تقريباً من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون**. كما حققت هذه المبادرات وفورات في التكاليف بلغت **1.238 مليون دينار أردني** تقريباً، مما عزز كفاءة عملياتنا وأظهر القيمة المالية والبيئية طويلة الأجل لاستثمارنا في الطاقة المتجددة.

2023	2024	2025
4,918	2,486	2,365
متوسط خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون (طن)		
1,387,696.9	1,290,005.4	1,238,200.2
الأثر المالي السنوي (دينار أردني)		
80%	74%	69%
نسبة الطاقة المتجددة من استهلاكنا		

ورصدنا خلال فترة التقرير انخفاضاً بنسبة 5% في حصة استهلاك الطاقة المتجددة. ويعكس هذا التراجع عوامل سوقية وتنظيمية خارجية، تشمل ارتفاع تعرفه الكهرباء وتغير شروط تسعير الطاقة والبيئة التنظيمية، إلى جانب القيود التي تحد من أي توسع إضافي في الطاقة المتجددة.

تدقيق استهلاك المياه وكفاءة استخدامها | ساعدنا تدقيق المياه الذي أُجري في العام السابق على رؤية فرص عملية لرفع كفاءة استخدام المياه في مرافقنا. وأرشدتنا نتائجه إلى تركيب مرشحات على الصنابير ورشاشات المياه للحد من الاستهلاك مع الحفاظ على سهولة الاستخدام. وسنجري تدقيقاً لاحقاً للمياه بعد اكتمال أعمال تجديد مقرنا الرئيسي في 2026، لتقييم أداتنا وتحديد إجراءات إضافية تحسن طريقة استخدامنا للمياه.

2023	2024	2025
59,635	55,692	58,710
إجمالي الورق المستخدم ² (كجم)		
41.7028	39.5820	43
استهلاك الورق (كجم/موظف)		
23,725	27,770	27,015
الورق المرسل لإعادة التدوير (كجم)		
16.59	19.73	19.82
إعادة التدوير (كجم/موظف)		
39.8%	49.9%	46%
معدل إعادة التدوير (%)		
غير متاح	449	88
تبرعات النفايات الإلكترونية (وحدات) ³		

2023	2024	2025
غير متاح	103,940.24	94,641.27
النفايات العامة المرسلة إلى المطامر (كجم) ⁴		

¹ تغطي بيانات النفايات عملياتنا فقط.

² يُحتسب الورق المستخدم على أساس افتراض أن وزن الرزمة القياسية الواحدة من ورق A4 يبلغ 2.5 كجم، وأن وزن الرزمة القياسية الواحدة من ورق A3 يبلغ 5 كجم.

³ لم نتبع تبرعات النفايات الإلكترونية في 2023، وبدأنا جمع بياناتها في 2024 ضمن جهودنا الموسعة لإدارة النفايات الإلكترونية.

⁴ لم نسجل النفايات العامة المرسلة إلى المطامر في 2023، وبدأنا تتبعها في 2024 لتعزيز الرصد ووضع مستهدفات خفض لاحقة.

بصمتنا البيئية

نؤمن بأهمية قياس أثرنا الكربوني بصورة واضحة، بالاعتماد على بيانات دقيقة وأنظمة عملية ونتائج يمكن تتبعها، حتى ننجح في خفض الانبعاثات الناتجة عن أعمالنا بأعلى فاعلية ممكنة.

لذلك، اعتمدنا في عام 2025 على إطار إدارة الانبعاثات الكربونية لقياس أثر عملياتنا ومتابعتها. وساعدنا هذا الإطار على التعامل مع التغيرات التشغيلية التي شهدها العام. فقد توسعت قاعدة عملاتنا، وزاد استخدام أنظمتنا، واتسعت متطلبات البيانات، مع استمرار تتبع الانبعاثات ضمن النطاق 1 والنطاق 2 وفئات النطاق 3 ذات الصلة.

وزاد وضوح سجل انبعاثاتنا في عام 2025 بعد أن شمل إفصاحنا عن النطاق 3 الفئة 5، وهي النفايات الناتجة عن العمليات. وبهذا أصبح حجم ونطاق انبعاثاتنا الكربونية أشمل، وتعززت شفافية إفصاحاتنا البيئية أمام أصحاب المصلحة.

واتسع نطاق إفصاحنا هذا العام ليغطي أعمالنا في بنك الاتحاد وشركاتنا المملوكة بالكامل وفرعنا في العراق، بينما اقتصر نطاق السنوات السابقة على بنك الاتحاد وحده. وللإطلاع على توزيع الانبعاثات بحسب كل جهة، يرجى الرجوع إلى قسم الملحق في هذا التقرير.



**تبدأ أولى خطواتنا
لخفض أثرنا الكربوني
عندما ندرك أبعاده
بوضوح. لذلك نستثمر
في البيانات والأنظمة
والمعايير التي تجعل
القياس طريقاً إلى
عمل حقيقي وملمس.**

الانبعاثات ¹ (طن مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	2023 ¹	2024	2025
الانبعاثات المباشرة ² , النطاق 1	155	173.2	405.8
الانبعاثات غير المباشرة ³ , النطاق 2	2,663.4	2,692.2	2,899.5
الانبعاثات غير المباشرة ⁴ , النطاق 3, الفئة 6, سفر الأعمال ⁵	غير متاح	125.9	81.5
الانبعاثات غير المباشرة, النطاق 3, الفئة 1, السلع والخدمات المشتراة ⁶	غير متاح	505.3	169.55
الانبعاثات غير المباشرة, النطاق 3, الفئة 5, النفايات الناتجة ⁷	غير متاح	غير متاح	47.2

¹ تشمل بيانات انبعاثات النطاقين 1 و2 لعام 2025 أعمالنا في بنك الاتحاد وشركاتنا المملوكة بنسبة 100% وفرعنا في العراق. أما بيانات الانبعاثات لعامي 2023 و2024 فتشمل بنك الاتحاد وحده.

² نحسب انبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاق 1 استناداً إلى كامل استهلاكنا المباشر للطاقة من المصادر التي نملكها ونتحكم بها. وقد استُمدت عوامل الانبعاث من المبادئ التوجيهية للهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ لعام 2006 بشأن قوائم الجرد الوطنية لغازات الدفيئة.

³ تغطي انبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاق 2 الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن توليد الطاقة المشتراة، وهي الكهرباء التي نستخدمها في عملياتنا. ويستند عامل الانبعاث المستخدم إلى مبادرة قاعدة بيانات الكربون (CaDI) لعام 2025، وهي عوامل انبعاث غازات الدفيئة للكهرباء الدولية المولدة عبر الشبكات، والمحتسبة من مزيج الوقود، والمنشورة من شركة Carbon Footprint Ltd، والمتاحة عبر الموقع www.carbondi.com.

⁴ تقتصر بيانات جميع فئات النطاق 3 على بنك الاتحاد وشركاتنا المملوكة بنسبة 100%.

⁵ تمثل انبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاق 3، الفئة 6، وهي سفر الأعمال، الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن الرحلات الجوية التي يقوم بها موظفونا لأغراض العمل. وتستند عوامل الانبعاث إلى المنهجية المتاحة عبر موقع myclimate.org، والمتوافقة مع معايير محاسبة غازات الدفيئة المعترف بها دولياً، ومنها بروتوكول غازات الدفيئة.

⁶ تمثل انبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاق 3، الفئة 1، وهي السلع والخدمات المشتراة، الانبعاثات الناتجة عن الأصول الإلكترونية التي اشتريتها في 2025 وتشمل أجهزة الحاسوب المحمول والشاشات والأجهزة اللوحية. ونُحسب هذه الانبعاثات باستخدام عوامل الانبعاث الواردة في تقارير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة الصادرة عن الشركة المصنعة لكل أصل.

⁷ تمثل انبعاثات غازات الدفيئة ضمن النطاق 3، الفئة 5، وهي النفايات الناتجة عن العمليات، والانبعاثات غير المباشرة الناشئة عن معالجة نفاياتنا التشغيلية والتخلص منها. وقد استُمدت عوامل الانبعاث من عوامل التحويل الصادرة عن حكومة المملكة المتحدة لعام 2025 والمخصصة لإعداد تقارير غازات الدفيئة.

إدارة التوريد



**تبدأ العمليات
المسؤولة بخيارات
مسؤولة، من موردينا
المحليين وشركاتنا
مع الشركات الصغيرة
والمتوسطة إلى
قرارات التوريد التي
تعبر عن قيمنا بقدر ما
تلي احتياجاتنا.**



مبادرة صوت شركائنا

أجربنا استبياننا السنوي **صوت شركائنا** لجمع ملاحظات منظمة من موردينا وشركائنا في الأعمال. ووزع الاستبيان عبر البريد الإلكتروني والهاتف، وحقق معدل مشاركة قوي بلغ **89%**. وتساعدنا الملاحظات التي جمعناها من خلال هذه المبادرة على فهم توقعات شركائنا ورضاهم في مجالات رئيسية من عملياتنا، بما يدعم تعاوناً فعالاً وشفافية ملموسة وتحسيناً مستمراً ضمن سلسلة توريدنا.

التوريد المحلي

نرى في تمكين موردينا المحليين خياراً استراتيجياً يعكس التزامنا بدعم الاقتصاد الوطني وتعزيز النمو الشامل. لذلك نعطي أولوية للتوريد من الموردين المحليين كلما أمكن ذلك، ونأخذ الحضور المحلي والقدرات المحلية في الاعتبار عند تقييم موردينا.

زاد عدد موردينا في 2025 بنسبة 69%، وكان 95% منهم من الموردين المحليين. وتعكس هذه القاعدة المحلية القوية إيماننا بأن التوريد يمكن أن يخلق قيمة داخل الاقتصاد المحلي، ويعزز شبكة الموردين في الأردن، ويدعم مرونة الاقتصاد الوطني على المدى الطويل.

وجاء هذا التغير السنوي في أعداد الموردين نتيجة تطوير منهجيتنا في التوريد، بما في ذلك تحديثات ربط المصروفات بحسابات القيود العامة وتعريف الموردين المؤثرين في قاعدة التوريد. وتُعرض أرقام 2025 وفق هذه المنهجية المعدلة، التي تمنحنا صورة أدق وأشمل لقاعدة موردينا، ولذلك لا يمكن مقارنة أرقام السنوات السابقة مباشرة على أساس مماثل.

إنجازاتها في رضا الشركاء:
أظهرت نتائج 2025 مستوى رضا مرتفعاً باستمرار، إذ بلغ تقييم شركائنا لتجربة التوريد 76%.

المهنية والتميز التشغيلي: أشاد شركاؤنا مراراً بمهنتنا وسهولة إنجاز الأعمال معنا، بما يؤكد التزامنا بعلاقات قوية وداعمة ومتبادلة المنفعة.

الموردون	2023	2024	2025
إجمالي عدد الموردين	1,056	500	843
عدد الموردين المحليين	608	476	803

الملحق

الملحق | عام

بنك الاستثمار العربي الأردني (إنفستبنك)	فرع العراق	بنك الاتحاد والشركات التابعة المملوكة بالكامل له	إجمالي الجهات المشمولة في التقرير
فئات الموظفين			
522	54	1,363	1,939
الموظفون بدوام كامل			
2	1	2	5
الموظفون من ذوي الإعاقة			
الموظفون بدوام كامل حسب سنوات الخدمة			
243	54	465	762
من 0 – 4 سنوات خدمة			
73	0	385	458
من 5 – 9 سنوات خدمة			
106	0	347	453
من 10 – 14 سنة خدمة			
100	0	166	266
أكثر من 15 سنة خدمة			
الموظفون بدوام كامل حسب النوع الاجتماعي			
312	34	741	1,087
عدد الموظفين الذكور بدوام كامل			
%60	%63	%54	%56
نسبة الموظفين الذكور من إجمالي القوى العاملة			
210	20	622	852
عدد الموظفات بدوام كامل			
%40	%37	%46	%44
نسبة الموظفات من إجمالي القوى العاملة			
التوزيع حسب النوع الاجتماعي – الموظفون المنضمون حديثًا			
60	33	61	154
إجمالي عدد جميع الموظفين المنضمين حديثًا			
37	24	37	98
عدد الموظفين الذكور المنضمين حديثًا			
23	9	24	56
عدد الموظفات المنضمات حديثًا			
التوزيع حسب النوع الاجتماعي – موظفو الإدارة العليا			
8		13	
عدد الموظفين الذكور في الإدارة التنفيذية			
%73		%87	
نسبة الموظفين الذكور في الإدارة التنفيذية			
3		2	
عدد الموظفات في الإدارة التنفيذية			
%27		%13	
نسبة الموظفات في الإدارة التنفيذية			
11		15	
الإجمالي العام لموظفي الإدارة التنفيذية			
فئات الموظفين – حسب النوع الاجتماعي			
116	5	209	330
موظفو الإدارة غير التنفيذية			
31	2	65	98
موظفات الإدارة غير التنفيذية			
367	49	1,107	1,523
الموظفون غير الإداريين			
171	19	555	745
الموظفات غير الإداريات			
28	2	31	61
موظفو الدعم			
5	0	0	5
موظفات الدعم			
معدل الدوران حسب النوع الاجتماعي			
%6.10	%3.64	%8.37	لا يتم احتساب هذا المقياس على مستوى المجموعة.
%4.80	%5.71	%9.32	
%1.30	0	%7.23	
معدل الدوران لجميع الموظفين			
معدل الدوران للموظفين الذكور			
معدل الدوران للموظفات			

بنك الاستثمار العربي الأردني (إنفستبنك)	فرع العراق	بنك الاتحاد والشركات التابعة المملوكة بالكامل له	إجمالي الجهات المشمولة في التقرير
معدل الدوران حسب الفئة العمرية			
1.90%	4.55%	12.00%	معدل الدوران للموظفين ما دون 30 عامًا
3.60%	3.03%	7.00%	معدل الدوران للموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 – 50 عامًا
0.60%	0%	22.00%	معدل الدوران للموظفين الذين تتجاوز أعمارهم 50 عامًا
0	0%	6	عدد الموظفين المتقاعدين
التوزيع الديموغرافي العام			
xx	21	301	إجمالي عدد الموظفين دون سن 30 عامًا
xx	32	1011	إجمالي عدد الموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 – 50 عامًا
xx	1	51	إجمالي عدد الموظفين الذين تتجاوز أعمارهم 50 عامًا
نسبة الأجور			
01:02	xxxxx	01:1.24	سيتم احتساب نسبة الأجور على مستوى المجموعة في عام 2026.
سجل إصابات الموظفين			
1	0	4	5
المتدربون			
24	54	291	369
الموظفون الذين تلقوا التدريب			
46%	75%	93%	نسبة من القوى العاملة الذكور
35%	62%	98%	نسبة من القوى العاملة الإناث
81%	66%	96%	نسبة من إجمالي القوى العاملة
متوسط الساعات التدريبية حسب الفئة الوظيفية			
xx	3.6	32.5	متوسط الساعات لموظفي الإدارة غير التنفيذية
xx	11	21.2	متوسط الساعات للموظفين غير الإداريين
متوسط الساعات التدريبية حسب النوع الاجتماعي			
18	18	25.76	متوسط الساعات التدريبية للموظفين الذكور
15	13	22.38	متوسط الساعات التدريبية للموظفات
16	16	23.3	متوسط الساعات التدريبية لجميع الموظفين
متوسط الساعات التدريبية للإدارة العليا (الإدارة العليا على مستوى بنك الاتحاد فقط)			
xxx		7	متوسط الساعات التدريبية للموظفين الذكور في الإدارة العليا
xxx		19	متوسط الساعات التدريبية للموظفات في الإدارة العليا
		9	متوسط الساعات التدريبية لجميع موظفي الإدارة العليا
الاستثمار في التدريب			
144,567	5,749	331,211	481,527
342	160	243	248
البرامج التدريبية			
xxx	24	6,358	6,382
13	0	84	97

بنك الاستثمار العربي الأردني (إنفستبنك)	فرع العراق	بنك الاتحاد والشركات التابعة المملوكة بالكامل له	إجمالي الجهات المشمولة في التقرير	ساعات التدريب على السلامة
20	0	84	104	السلامة العامة
0	0	0	0	السلامة من الحرائق
12	0	0	12	الإسعافات الأولية
إجازة الأبوة/الأمومة حسب النوع الاجتماعي - جميع الموظفين				
114	8	338	لا يتم احتساب هذا المقياس على مستوى المجموعة.	عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأمومة
13	0	46		عدد الموظفين اللاتي أخذن إجازة الأمومة
13	0	46		عدد الموظفين اللاتي عدن إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأمومة
13	0	46		عدد الموظفين اللاتي عدن إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأمومة واستمررن في وظائفهن بعد 12 شهراً من عودتهن إلى العمل
%100	%0	%100		معدل بقاء الموظفين اللاتي أخذن إجازة الأمومة
222	17	456		عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة
29	0	49		عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة الأبوة
29	0	49		عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأبوة
13	0	49		عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأبوة واستمروا في وظائفهم بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل
%100	%0	%100		معدل بقاء الموظفين الذين أخذوا إجازة الأبوة

الملحق | البيئة

الوحدة	إجمالي الجهات المشمولة في التقرير	بنك الاتحاد والشركات التابعة المملوكة بالكامل له	فرع العراق	بنك الاستثمار العربي الأردني (إنفستبنك)
استهلاك الوقود				
لتر	41,330	34,429.00	1,701.18	5,200.00
لتر	10,054	10,053.87	0	0
لتر	104,023	32,784.00	69,227.99	2,011.00
استهلاك الطاقة الكهربائية				
كيلوواط ساعة	7,943,201.73	6,520,200.73	313,092	1,109,909
كيلوواط ساعة	44,118.00	44,118.00	غير متوفر	غير متوفر
كيلوواط ساعة	214,944.00	214,944.00	غير متوفر	غير متوفر
استهلاك المياه				
متر مكعب	0	غير متوفر	يجري حالياً تحسين بيانات استهلاك المياه الخاصة بعمليات العراق. وقد توفرت خلال عام 2025 بيانات الإنفاق على المياه، إلا أن البنك لم يتمكن من التحقق المستقل من هيكل التعريفية المعتمدة، وبالتالي لم يتم بتحويل بيانات الإنفاق إلى أرقام حجمية الاستهلاك.	غير متوفر
متر مكعب	14,115.00	11,590.00		2,525
متر مكعب	278.27	258.13		20.14
متر مكعب	10,431.00	10,431.00		غير متوفر
استهلاك المواد				
كيلوجرام	71,210.00	58,710.00	غير متوفر	12,500
كيلوجرام	19,200.00	غير متوفر	غير متوفر	19,200
وحدة	1,102.00	1,028.00	غير متوفر	74
دينار أردني	792,165.03	755,301.03	غير متوفر	36,864
إدارة النفايات				
كيلوجرام	46,215.00	27,015.00	غير متوفر	19,200
وحدة	88.00	88	غير متوفر	غير متوفر
كيلوجرام	428.00	غير متوفر	غير متوفر	428
كيلوجرام	0.00	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
كيلوجرام	94,641.27	94,641.27	غير متوفر	غير متوفر
كيلوجرام	0.00	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
كيلوجرام	0.00	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
كيلوجرام	0.00	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر
كيلوجرام	0.00	غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر

الملحق | الانبعاثات

البيانات البيئية | انبعاثات الجهات المشمولة بالتقرير

انبعاثات النطاق *1	الانبعاثات (tCO ₂ e)
الاحتراق الثابت	301.66
الاحتراق المتحرك	121.44
الإجمالي	423.10

انبعاثات النطاق *2	الانبعاثات (tCO ₂ e)
الطاقة المشتراة	3,343.02
الإجمالي	3,343.02

* يشمل بنك الاتحاد، وبنك الاستثمار العربي الأردني (إنفستبنك)، وفرع العراق

انبعاثات النطاق **3	الانبعاثات (tCO ₂ e)
1. السلع والخدمات المشتراة	169.55
1.1 المياه المشتراة	1.83
5. النفايات الناتجة عن العمليات التشغيلية	47.19
6. سفريات العمل	81.48
الإجمالي	300.05

** النطاق 3 لا تشمل بيانات فرع العراق وبنك الاستثمار العربي الأردني (إنفستبنك)

إجمالي النطاقات	الانبعاثات (tCO ₂ e)
الانبعاثات المباشرة – النطاق *1	423.10
الانبعاثات غير المباشرة – النطاق *2	3,343.02
الانبعاثات غير المباشرة – النطاق 3	300.05
الإجمالي	4,066.17

* يشمل بنك الاتحاد، وبنك الاستثمار العربي الأردني (إنفستبنك)، وفرع العراق
** لا تشمل بيانات النطاق 3 فرع العراق وبنك الاستثمار العربي الأردني (إنفستبنك)

تفصيل الانبعاثات حسب الجهة المشمولة في التقرير

بنك الاتحاد الانبعاثات (tCO ₂ e)	2023	2024	2025
الانبعاثات المباشرة – النطاق 1	155.00	173.20	193.40
الانبعاثات غير المباشرة – النطاق 2	2,663.40	2,692.20	2,709.06
الانبعاثات غير المباشرة - النطاق 3 (الفئة 1: السلع والخدمات المشتراة)	-	505.30	169.55
الانبعاثات غير المباشرة - النطاق 3 (الفئة 5: النفايات الناتجة)	-	-	47.19
الانبعاثات غير المباشرة - النطاق 3 (الفئة 6: سفريات العمل)	-	125.90	81.48

بنك الاتحاد – فرع العراق الانبعاثات (tCO ₂ e)	2025
الانبعاثات المباشرة – النطاق 1	212.42
الانبعاثات غير المباشرة – النطاق 2	190.43

بنك الاستثمار العربي الأردني (إنفستبنك) الانبعاثات (tCO ₂ e)	2025
الانبعاثات المباشرة – النطاق 1	17.28
الانبعاثات غير المباشرة – النطاق 2	443.53

فهرس محتوى معاير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI

GRI MARK PLACEHOLDER

فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI

أجرت إيسنشالز سرفيس، المختصة بالبنود الأساسية لخدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، مراجعة على فهرس المحتوى لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير لضمان تقديمه بأسلوب واضح، وبطريقة تتوافق مع المعايير، وبحيث يسهل على أصحاب المصلحة الوصول إليه.

بيان الاستخدام	أعد بنك الاتحاد تقريره وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير عن الفترة من يناير 2025 حتى ديسمبر 2025.
استخدام المعيار 1	GRI 1: الأساس 2021.
معيار (معايير) المبادرة العالمية لإعداد التقارير المطبق للقطاع	لا ينطبق أي من معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير المتوفرة للقطاع المعني على بنك الاتحاد.

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة / إجابة مباشرة	المتطلبات المحذوفة	الحذف سبب الحذف	الإيضاح
:GRI 2 إفصاحات عامة 2021	2-1 الملف المؤسسي	8			
	2-2 الجهات المشمولة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمؤسسة	6			
	2-3 فترة التقرير وتكراره وجهة الاتصال	6			
	2-4 إعادة صياغة المعلومات		لم يتم إجراء أي تعديلات أو إعادة صياغة على البيانات الواردة في هذا التقرير.		
	2-5 الاعتماد الخارجي		لم يقم البنك بإخضاع هذا التقرير لعملية ضمان خارجي.		
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	8			
	2-7 الموظفون	8			
	2-8 العاملون من غير الموظفين		لا ينطبق على بنك الاتحاد، حيث لا يستعين البنك بخدمات عاملين من غير الموظفين.		
	2-9 هيكل الحوكمة وتشكيلته	20			
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	23			
	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	23			
	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	20			

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير		الإفصاح	رقم الصفحة/إجابة مباشرة	المتطلبات المحذوفة	سبب الحذف	الحذف	
GRI 2: إفصاحات عامة 2021	2-13 تفويض مسؤولية إدارة التأثيرات	20					
	2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	20					
	2-15 تضارب المصالح	25					
	2-16 الإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق باللغة الأهمية	33					
	2-17 المعارف الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	42					
	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	يرجى الاطلاع على تقريرنا السنوي.					
	2-19 سياسات المكافآت والأجور	يرجى الاطلاع على تقريرنا السنوي.					
	2-20 عملية تحديد الأجور والمكافآت	يرجى الاطلاع على تقريرنا السنوي.					
	2-21 نسبة التعويض الإجمالي السنوي	28					
	2-22 بيان عن استراتيجية التنمية المستدامة	17					
	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	18					
	2-24 إدراج الالتزامات الخاصة بالسياسة	18					
	2-25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	26					
	2-26 آليات طلب النصح والإرشاد والإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق	33					
	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	25					
	2-28 العضوية في الرابطات التجارية	9					
	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	19					
	2-30 اتفاقيات التفاوض الجماعي	يلتزم البنك بالقوانين والأنظمة المعمول بها في الأردن، فيما يتعلق باتفاقيات التفاوض الجماعي.					
	الموضوعات الجوهرية						
	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	19				
3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية		19					

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة / إجابة مباشرة	المتطلبات المحذوفة	الحذف	الإيضاح
أمن البيانات					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	27			
الممارسات الأخلاقية في الأعمال					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	26, 25			
التمويل المستدام					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	32, 31, 30			
التحول الرقمي والابتكار					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	36, 35, 34			
الموضوعات غير الجوهرية الواردة في تقارير البنك					
ممارسات الشراء					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	56			
GRI: 204 ممارسات الشراء 2016	204-1 نسبة الاتفاق على الموردين المحليين	56			
المواد					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	55			
GRI: 301 المواد 2016	301-1 المواد المستخدمة حسب الوزن أو الحجم	55			
الطاقة					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	55, 54			
GRI: 302 الطاقة 2016	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	55, 54			
	302-3 كثافة الطاقة	55, 54			
	302-4 خفض استهلاك الطاقة	55, 54			

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة / إجابة مباشرة	المتطلبات المحذوفة	الحذف	الإيضاح
المياه والنفايات السائلة					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	55			
GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018	303-5 استهلاك المياه	55			
الانبعاثات					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	56			
GRI: 305 الانبعاثات 2016	305-1 انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المباشرة (النطاق 1)	56			
	305-2 انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير المباشرة المرتبطة بالطاقة (النطاق 2)	56			
	305-3 انبعاثات غازات الاحتباس الحراري الأخرى غير المباشرة (النطاق 3)	56			
	305-5 الحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري	56			
النفايات					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	55			
GRI: 306 النفايات 2020	306-3 النفايات المتولدة	55			
	306-4 النفايات المحولة من التخلص	55			
التقييم البيئي للمورد					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	56			
التوظيف					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	44, 43, 38			
GRI: 401 التوظيف 2016	401-1 التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	44, 43, 38			
	401-2 المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا تقدم لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقتين	44, 43, 38			
	401-3 الإجازة الوالدية (إجازة رعاية الطفل)	44, 43, 38			
	401-1 التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	44, 43, 38			

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة/إجابة مباشرة	المتطلبات المحذوفة	الحذف	الإيضاح
العلاقات بين العمال والإدارة					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	38			
GRI: 402 العلاقات بين العمال والإدارة 2016	402-1 الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	38			
التدريب والتعليم					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	39, 40, 41, 42			
GRI: 404 التدريب والتعليم 2016	404-1 متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	39, 40, 41, 42			
	404-2 برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	39, 40, 41, 42			
التنوع وتكافؤ الفرص					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	38, 39			
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 التنوع في هيئات الحوكمة وفي الموظفين	38, 39			
	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور للنساء إلى الرجال	38, 39			
عدم التمييز					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	38, 39			
GRI:406 عدم التمييز 2016	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	38, 39			
المجتمعات المحلية					
GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	47, 48, 49, 50			
GRI: 413 المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	47, 48, 49, 50			
	413-2 العمليات ذات الآثار السلبية المهمة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	47, 48, 49, 50			



بنك الاتحاد
Bank al Etihad

