

البنك التجاري الأردني
Jordan Commercial Bank



تقرير الاستدامة 2025



المحتويات

العنوان	صفحة
1 نبذة عن هذا التقرير	5
2 كلمة رئيس مجلس الإدارة	6
3 نبذة عن البنك التجاري الأردني	8
4 نهج الاستدامة في البنك التجاري الأردني	16
5 أثرنا البيئي	19
6 موظفونا	22
7 تجربة العميل	28
8 الخدمات المصرفية المسؤولة والشمول المالي	29
9 التأثير المجتمعي	32
10 الحوكمة المستدامة	39
11 موائمة مبادرات البنك مع أهداف التنمية المستدامة	45
الملحق	46

1 نبذة عن هذا التقرير

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

فترة إعداد التقارير

تبدأ الفترة المشمولة بالتقرير من 1 كانون الثاني 2025 وتنتهي في 31 كانون الأول 2025.

تغطية محتوى التقرير

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

نطاق التغطية والكيانات الاقتصادية المشمولة بالتقرير:

يغطي التقرير كافة فروع البنك التجاري الأردني والإدارة العامة والحوادث التابعة لها في المملكة الأردنية الهاشمية.

3.1 التغذية الراجعة:

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

- البريد الإلكتروني: jcb@jcbank.com.jo
- فيسبوك: <https://www.facebook.com/JCBankJo/>
- انستغرام: @JCBank
- أو من خلال زيارة موقعنا الإلكتروني: <https://www.jcbank.com.jo/form/contact-us>



السادة الزملاء وأصحاب المصلحة والشركاء الأعزاء:

يسرني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الرابع للبنك التجاري الأردني، والذي أعِدُّ بما يتماشى مع مبادئ إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). ويجسد هذا التقرير سعينا الدائم لأن نكون دائمًا "الأقرب إليكم"، ليس فقط من خلال شبكة فروعنا وخدماتنا المصرفية، بل كشريك استراتيجي في دعم الاقتصاد الوطني يوازن بين طموحات النمو الاقتصادي والمسؤولية تجاه المجتمع والبيئة.

يتضمن هذا التقرير أبرز إنجازات البنك في مجالات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لعام 2025، ويعكس التزامنا المستمر بدمج مبادئ الاستدامة في مختلف أنشطتنا وعملياتنا التشغيلية. وانطلاقاً من قناعتنا بأن دور المؤسسات المالية لا يقتصر على تحقيق الأداء المالي فحسب، بل يمتد ليشمل المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة وخلق قيمة طويلة الأجل لكافة أصحاب المصلحة.

لقد كان عام 2025 عامًا مميزًا في مسيرة البنك، حيث نجحنا في تعزيز أدائنا المالي وتحقيق نتائج إيجابية تعكس متانة مركزنا المالي وقدرتنا على مواصلة النمو المستدام. فقد ارتفع إجمالي الموجودات ليصل إلى نحو **1.5** مليار دينار أردني، كما حقق البنك صافي ربح بلغ **14.1** مليون دينار أردني، بزيادة بلغت **20%** مقارنة بالعام السابق. ويعكس هذا الأداء المتوازن التزام البنك بتعزيز مكانته كمؤسسة مالية موثوقة تساهم بفاعلية في دعم الاقتصاد الوطني، حيث أعاد البنك ضخ قيمة اقتصادية مضافة للمجتمع بلغت **92.5** مليون دينار أردني.

وانطلاقاً من حرص البنك على تعزيز ممارسات الاستدامة ودمجها ضمن إطار عمله المؤسسي، قام خلال عام 2025 بإجراء عملية شاملة لتحديد وتقييم القضايا الجوهرية المرتبطة بأعماله وعملياته التشغيلية، وبالبيئة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي يعمل ضمنها. وقد تم تحديد هذه القضايا استناداً إلى تحليل توقعات واهتمامات شركائنا وأصحاب العلاقة، إلى جانب مواءمتها مع توجهات البنك الاستراتيجية في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، الأمر الذي أسفر عن تحديد مجموعة من القضايا ذات الأولوية بما يعكس توازنًا بين أولويات أصحاب العلاقة وتوجهات البنك الاستراتيجية.

وفي هذا الإطار، يواصل البنك تعزيز منظومة الحوكمة المؤسسية لديه بما يضمن الالتزام بأعلى معايير الشفافية والمساءلة والامتثال للمتطلبات التنظيمية والرقابية في مختلف إداراته وفروعه. كما يحرص البنك على التطوير المستمر لأطر الحوكمة والسياسات المؤسسية المعتمدة لديه بما يتوافق مع أفضل الممارسات والمعايير الدولية والمحلية، ويساهم في حماية مصالح المساهمين والعملاء والموظفين وكافة الأطراف ذات العلاقة.

كما يؤكد البنك التزامه الراسخ بتعزيز ثقافة النزاهة والشفافية في جميع عملياته وأنشطته، من خلال تطبيق منظومة متكاملة من السياسات والإجراءات والأنظمة التي تدعم الامتثال المؤسسي وتعزز مبادئ السلوك المهني المسؤول. ويتبنى البنك نهجاً صارماً يقوم على عدم التسامح مطلقاً مع أي ممارسات تتعلق بالفساد أو الرشوة أو أي تصرفات تتعارض مع ميثاق السلوك المهني وأخلاقيات العمل المعتمدة لديه، بما يساهم في ترسيخ بيئة عمل قائمة على الثقة والنزاهة والمسؤولية المؤسسية.

ويولي البنك اهتماماً كبيراً بموارده البشرية باعتبارهم الركيزة الأساسية لنجاحه واستدامة أعماله، حيث يضم البنك أكثر من **700** موظف يتمتعون بالكفاءة والخبرة. ويحرص على توفير بيئة عمل داعمة تقوّم على احترام الحقوق وتعزيز فرص التطور المهني والتدريب المستمر. كما يواصل البنك جهوده في تعزيز التنوع وتكافؤ الفرص ودعم مشاركة المرأة في مختلف المستويات الوظيفية، حيث تشكل المرأة ما نسبته **39%** من إجمالي موظفي البنك.

وفي إطار التزامه بالمسؤولية البيئية، يواصل البنك جهوده للحد من بصمته الكربونية وتعزيز كفاءة استخدام الموارد من خلال تطبيق مجموعة من المبادرات والإجراءات التي تهدف إلى ترشيد استهلاك الطاقة وتعزيز الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة. وقد انعكست هذه الجهود في ارتفاع نسبة الطاقة المتجددة المستخدمة لتبلغ **78.5%** من إجمالي استهلاك الطاقة، إلى جانب خفض انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة **6%**. كما عمل البنك على إعادة تدوير **11.7** طن من الورق المستهلك، إلى جانب تنفيذ عدد من المبادرات البيئية مثل مبادرة القافلة الخضراء وإعادة تدوير الورق والأثاث وإدارة النفايات.

كما يواصل البنك دوره الفاعل في دعم المجتمع من خلال رعاية ودعم العديد من المبادرات والأنشطة الاجتماعية والإنسانية والتعليمية والصحية والبيئية، حيث تجاوزت مساهمات البنك المجتمعية منذ عام **2020** مبلغ **3.5** مليون دينار أردني. كما يحرص البنك على دعم الاقتصاد المحلي من خلال تعزيز التعامل مع الموردين المحليين، حيث بلغت نسبة المشتريات من الموردين المحليين نحو **92%** من إجمالي نفقات الشراء لدى البنك.

وفي إطار توجيهه نحو التحول الرقمي، واصل البنك خلال عام **2025** تطوير خدماته الرقمية وتقديم حلول مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بكفاءة وسهولة، الأمر الذي انعكس في زيادة حجم المعاملات المنفذة عبر تطبيق "تجاري موبايل" بنسبة **36%** مقارنة بالعام **2024**.

وفي الختام، أود أن أعرب عن خالص تقديري لكافة شركائنا وأصحاب المصلحة من عملاء ومساهمين وموظفين وشركاء، لما يقدمونه من دعم متواصل لمسيرة البنك. كما نؤكد التزامنا بمواصلة العمل على تعزيز ممارسات الاستدامة ودمجها في مختلف أنشطتنا وعملياتنا، بما يساهم في تحقيق قيمة مستدامة للاقتصاد والمجتمع والبيئة، والمضي قدماً نحو مستقبل أكثر ازدهاراً واستدامة للجميع.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ميشيل الصايغ

رئيس مجلس الإدارة

3 نبذة عن البنك التجاري الأردني

تأسس البنك التجاري الأردني عام 1977 تحت اسم "بنك الأردن والخليج"، ومنذ ذلك الحين تبنى مساراً استراتيجياً قائماً على النمو المستدام وتعزيز القيمة المضافة لأصحاب المصلحة. وفي عام 2004، تم إعادة هيكلة البنك واعتماد مسماه الحالي **"البنك التجاري الأردني"**، في خطوة عكست تطوره المؤسسي وترسيخ هويته المصرفية المستقلة، بما يتماشى مع توجهاته الاستراتيجية طويلة الأمد.

اليوم، يُعد البنك مؤسسة مصرفية فاعلة في المملكة الأردنية الهاشمية، يقدم حلولاً مالية متكاملة تستجيب لمتطلبات الأفراد والشركات بمختلف أحجامها وقطاعاتها. ويرتكز نموذج أعمالنا على التنوع في المنتجات والخدمات، والتسعير التنافسي، والالتزام بمعايير الجودة والكفاءة التشغيلية، بما يعزز قدرتنا على الاستجابة للمتغيرات الاقتصادية وتطورات السوق. وانطلاقاً من قناعتنا بأهمية التحول الرقمي في تطوير القطاع المصرفي، واصل البنك الاستثمار في تحديث بنيته التحتية التقنية وتعزيز جاهزيته الرقمية. وقد أطلق البنك تطبيق "تجاري موبايل" كأحد الحلول الرقمية المتكاملة التي تمكن العملاء من إدارة معاملاتهم المصرفية بسهولة وأمان، بما يشمل الاستعلام عن الأرصدة، التحويلات، ودفع الفواتير، مع الاستمرار في تطوير خصائص التطبيق لتوسيع نطاق الخدمات وتحسين تجربة المستخدم.

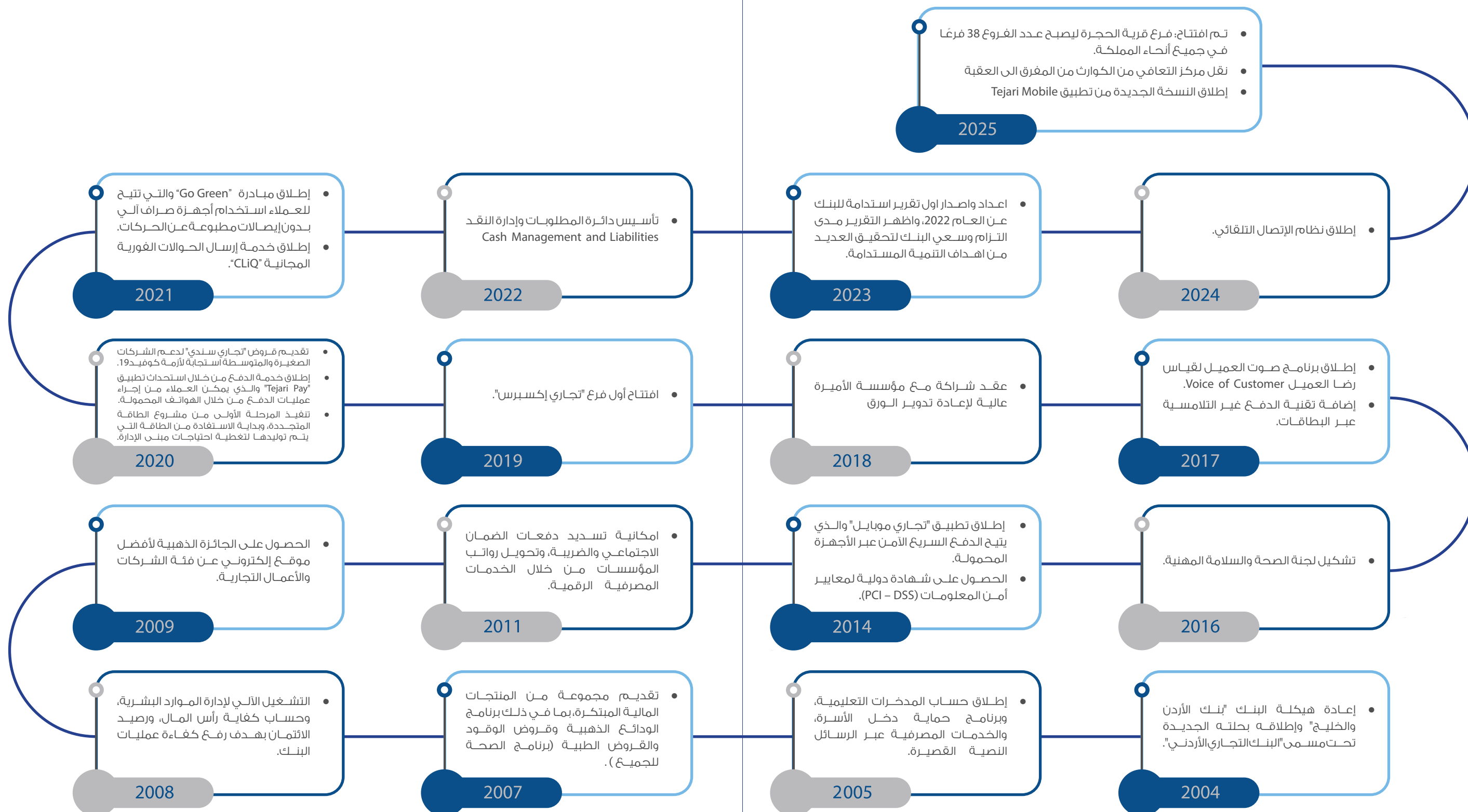
وفي إطار تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية ودعم الشمول المالي، وسّع البنك شبكة قنواته البديلة لتشمل 51 جهاز صراف آلي خارجي موزعة في مختلف أنحاء المملكة، إلى جانب الأجهزة المتوفرة في الفروع. كما تم التوسع في فروع "تجاري إكسبرس" ليصل عددها إلى 12 فرع تقدم خدمات مصرفية سريعة ومرنة تلبي احتياجات العملاء ضمن أوقات تشغيل ممتدة. إلى جانب دوره الاقتصادي، يلتزم البنك بمسؤوليته المجتمعية من خلال دعم المبادرات التعليمية والاجتماعية والثقافية والاقتصادية، بما ينسجم مع رؤيته في إحداث أثر إيجابي ومستدام في المجتمع. ويولي البنك اهتماماً خاصاً بتمكين الفئات الأقل حظاً وتعزيز فرص التنمية طويلة الأمد، تأكيداً لدوره كشريك تنموي فاعل في المملكة.

العضويات

عضويات البنك في المنظمات والاتحادات رفيعة المستوى



رحلة البنك في الاستدامة:



3.1 مبادئنا التوجيهية

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



رؤيتنا

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

أهدافنا

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

قيمنا

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



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

3.2 الانتشار والتوسع الجغرافي

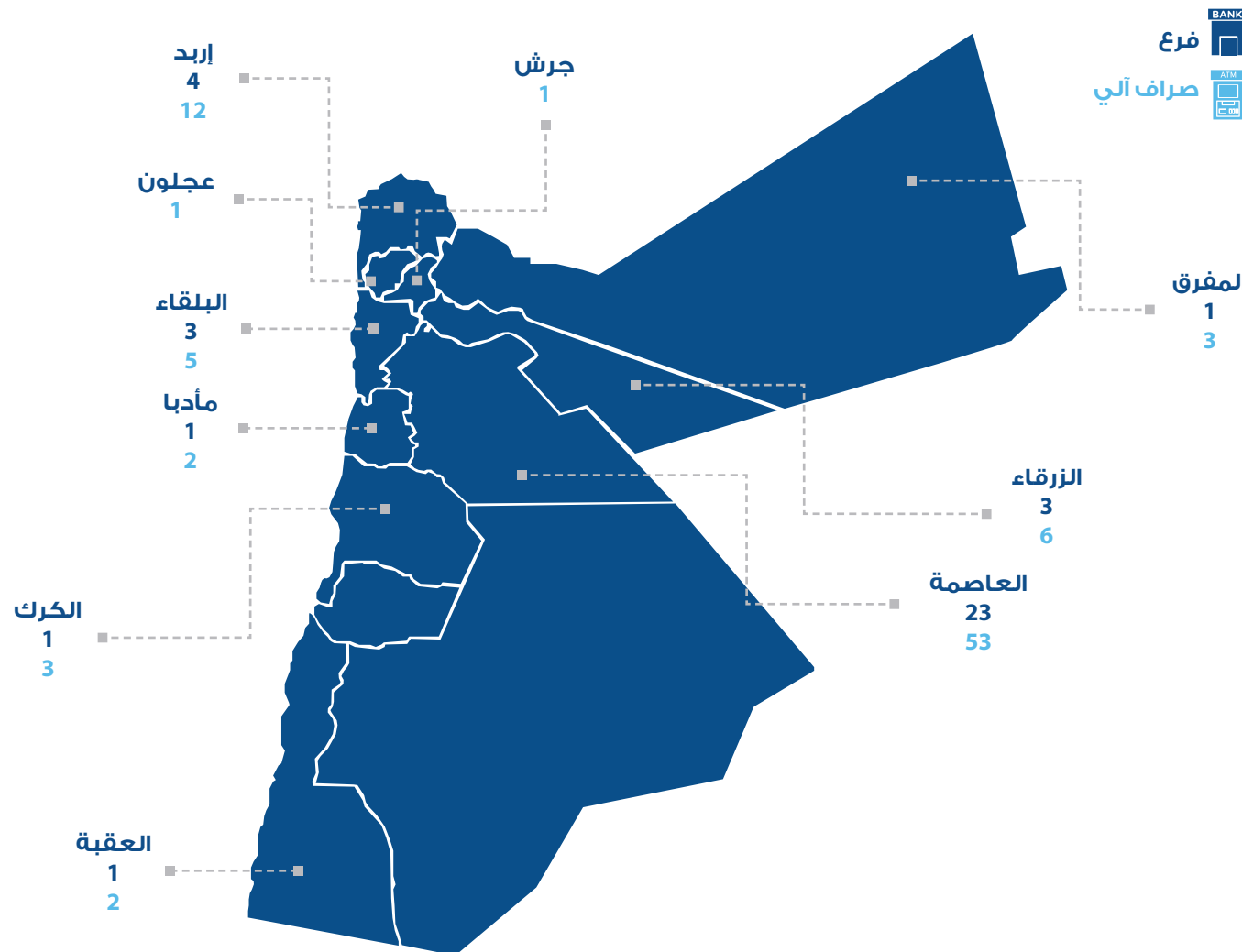
تركز استراتيجية البنك على تواجده في مختلف مناطق المملكة، وشمول أكبر شريحة من الأفراد بخدماته المصرفية (أفراد المجتمع من غير العملاء إضافة لعملائه)، سواء الفئات المستهدفة المتواجدة في المناطق ذات النشاط العمراني والتجاري، أو وصول خدماته للفئات التي تحتاج لخدمات مصرفية مع صعوبة وصولها إليها، وذلك من خلال التواجد في المناطق الأبعد عن مراكز النشاط السكاني والتجاري، وتوافقاً مع هذه الإستراتيجية استمر البنك بخطة لانتشار والتفرع في المناطق المستهدفة وحسب أولوية وأهمية كل منطقة، مع التركيز على الانتشار عبر "فروع اكسبرس" والتي تتيح تقديم خدمات مصرفية للفئات المستهدفة من العملاء ضمن أوقات عمل مرنة. ومع استمرار خطة الانتشار والتفرع للبنك كانت رؤية وتوجهات البنك ورغبته بعكس صورة عصرية عن فروعه، ورغبته بخدمة العملاء بجودة عالية، تنعكس على تصميم الفروع المفتتحة وصورتها العصرية، مع الأخذ بعين الاعتبار مدى توافق هذه الفروع مع رؤيتنا في الاستدامة، ومدى دعمها لقضايا الاستدامة بيئياً ومجتمعياً، وهي من الأمور التي يمكن ملاحظتها من خلال تتبع ممارساتنا والتي تشمل تنويع وتفعيل قنوات تقديم خدماتنا المصرفية، والتركيز وحث العملاء على استخدام القنوات الإلكترونية والمنصات الرقمية.

وإضافة إلى إستراتيجيتنا في التواجد من خلال افتتاح فروع جديدة، كانت خطط البنك تتضمن تحديث الفروع القائمة لعكس صورة موحدة عن كافة فروعه، عدا عن قيام البنك بتغيير أماكن تواجد بعض الفروع لتكون أقرب إلى أماكن تركيز العملاء، وتكون مزودة بكافة وسائل خدمة العملاء لتقديم الخدمات المصرفية لهم بسهولة ويسر وبجودة عالية.

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

أبرز ما حققه البنك في مجال الانتشار والتوسع مع نهاية العام 2025:

- **38 فرع:** عدد فروع البنك منها 12 فرع اكسبرس (31.6% من الفروع).
- **88 صراف آلي:** من ضمنها أجهزة الصراف الآلي اللائقراطية، والشاشات التي تعمل باللمس، والأجهزة التي تتيح إجراء العمليات من السيارة **DRIVE THRU**.
- **726 موظف:** إجمالي عدد الموظفين، منهم 213 موظفي فروع (29.3%).
- **التواجد:** المحافظات التي يتواجد للبنك فروع فيها (الزرقاء، إربد، المفرق، الكرك، مادبا، العقبة، البلقاء)، إضافة إلى فروعه المتواجدة في مختلف مناطق العاصمة عمان، فيما تتواجد أجهزة

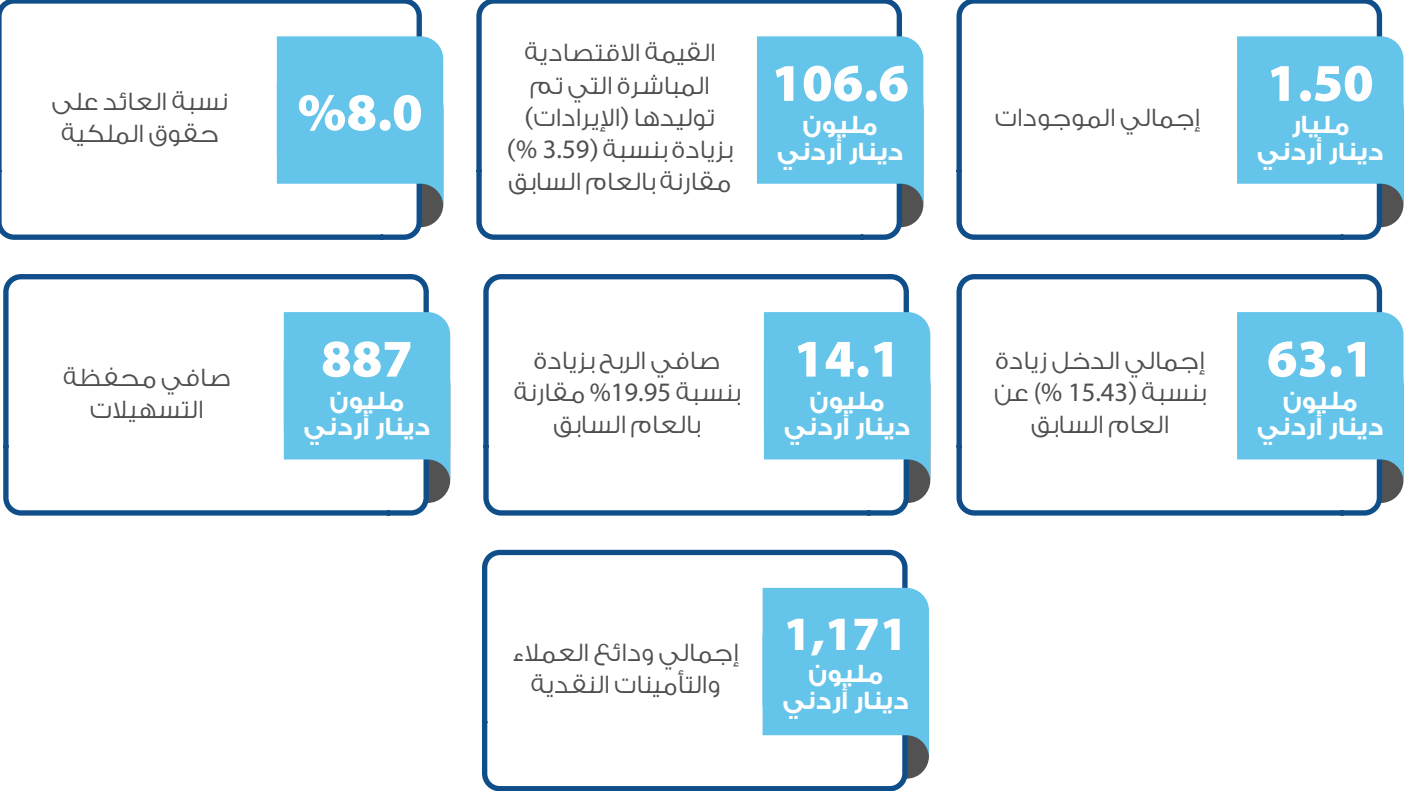


3.3 أبرز الإنجازات لعام 2025

إنجازاتنا في مجال الاستدامة:



الأداء الاقتصادي:



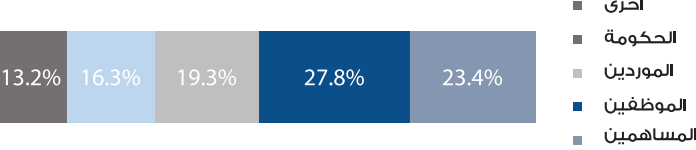
القيمة المباشرة المولدة والموزعة

2025	2024	2023	2022	الوحدة	
106,643,180	102,951,601	103,860,721	86,887,105	دينار	القيمة المباشرة المتولدة (الإيرادات)
92,587,366	91,233,900	92,375,937	75,546,922	دينار	إجمالي القيمة الاقتصادية الموزعة - التكاليف (شاملة ما يلي):
21,147,207	18,379,616	25,155,703	17,845,654	دينار	التكاليف التشغيلية
17,546,013	16,398,624	15,468,703	14,214,511	دينار	أجور ومزايا الموظفين
43,554,699	48,297,187	43,928,075	35,482,447	دينار	مدفوعات لمقدمي رأس المال
9,436,050	7,660,244	6,967,783	7,797,788	دينار	المدفوعات للحكومة
903,397	498,229	855,673	206,521	دينار	الاستثمارات المجتمعية
14,055,814	11,717,701	11,484,784	11,340,183	دينار	القيمة الاقتصادية المحتفظ بها (القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة - القيمة الاقتصادية الموزعة)

خلق القيمة

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

حصة أصحاب العلاقة من الدخل 2025



نهج الاستدامة في البنك التجاري الأردني

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

ومن أبرز ما تضمنه نهجنا تجاه الاستدامة ما يلي:

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

4.1 إشراك أصحاب المصلحة

نؤمن في البنك التجاري الأردني بأن نجاحنا المستدام ينبع من قدرتنا على بناء علاقات متينة وقائمة على الثقة مع كافة أصحاب المصلحة. يمثل هذا التفاعل حجر الزاوية في استراتيجيتنا، حيث نسعى جاهدين لتحقيق توازن خلاق يضمن تلبية احتياجات شركائنا بالتوازي مع تحقيق أهداف التنمية المستدامة العالمية (SDGs).



4.2 موضوعاتنا الجوهرية

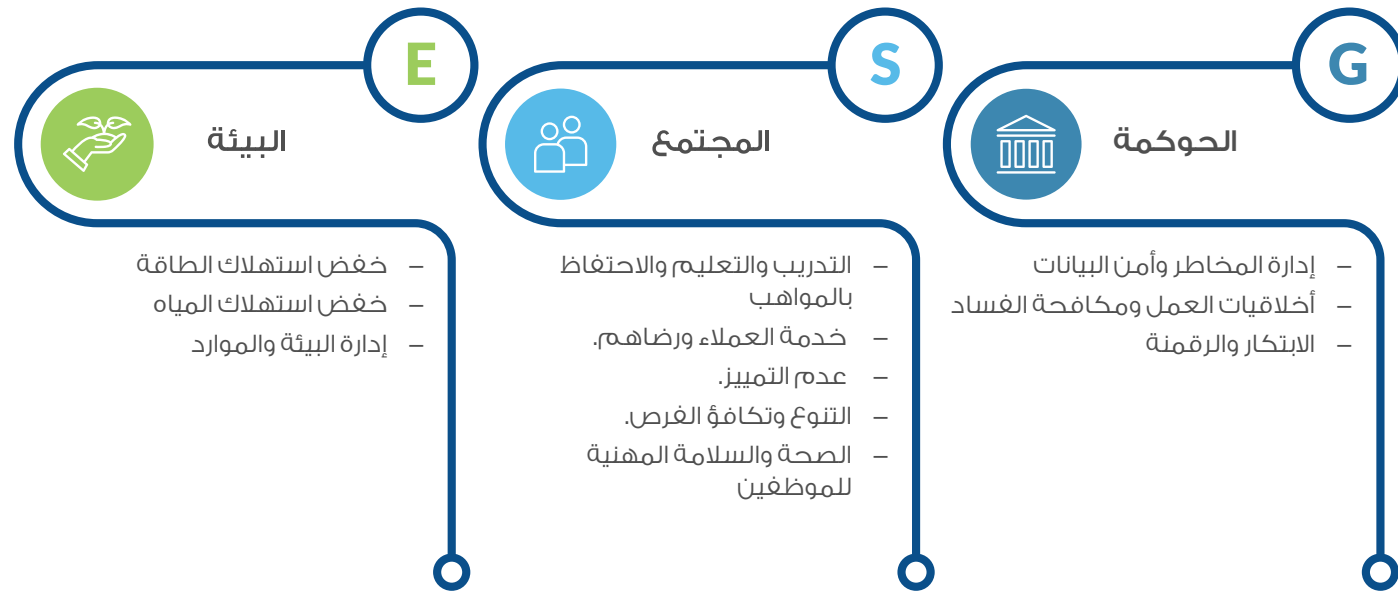
تحديد ومعرفة أهم موضوعات وقضايا الاستدامة الجوهرية، ومدى مواءمتها مع أهداف البنك وكيفية تضمينها لأعمال وسياسات البنك، تمثل حجر الأساس لنهج الاستدامة الذي يتبعه البنك، ولضمان ذلك، قام البنك بإجراء تقييم شامل للأهمية النسبية لقضايا الاستدامة ذات الأثر المتوقع على البنك.

تضمنت عملية تقييم الأهمية النسبية تحديد مجموعة واسعة من موضوعات الاستدامة، واستناداً إلى "رؤى وأطر إعداد التقارير" المعترف بها عالمياً، مثل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، وتم وضع قائمة شاملة بالموضوعات الجوهرية وذات الأهمية والتي نعتقد أن لها تأثيراً على البنك. بالإضافة إلى ذلك، تمت دراسة وضع الاستدامة في المملكة الأردنية، وتضمن الموضوعات ذات الصلة برؤية الأردن 2025 لضمان أن يكون تقييمنا قائم على أسس محلية مناسبة. ولضمان التغطية الشاملة وتحديد الأولويات، تم إشراك أصحاب المصلحة (من موظفين، ومديرين، ومجلس إدارة، ومستثمرين، وعملاء، وموردين) في إنشاء قائمة الموضوعات، وتحديد الموضوعات ذات الأهمية، حيث ساهمت وجهات نظرهم في تحديد أولويات الموضوعات الجوهرية ذات الصلة بأعمال البنك.

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

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

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



4.3 إعداد إطار الاستدامة

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

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

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

5 أثرنا البيئي

لقد ساهم البنك التجاري الأردني بشكل فعال في حماية البيئة وتحسين جودة الحياة، من خلال تبنيه الأنشطة والممارسات التي تساهم بالحد من مخاطر تغير المناخ، ومخاطر استنزاف الموارد الطبيعية، والتركيز على استخدام الطاقة النظيفة في عملنا، مع الأخذ بعين الاعتبار القضايا ذات العلاقة بالتنمية المستدامة في قراراتنا المالية، وفي دعمنا للمشاريع الصديقة للبيئة من خلال الإقراض والتمويل المسؤول، وقد جاءت ممارسات البنك متماشية مع التوجهات الحكومية، ومتماشية مع زيادة الاهتمام العالمي بالحد من مخاطر تغير المناخ.

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

مساهمتنا في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:



منهجيتنا نحو إدارة البيئة

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

- زيادة الاعتماد على الطاقة المتجددة: مثل الطاقة الشمسية، لتوليد الكهرباء والحد من اعتمادنا على مصادر الطاقة ذات الانبعاثات العالية.
- توظيف التكنولوجيا الحديثة: لتعزيز آليات ووسائل استخدام الطاقة النظيفة، وتقديم الخدمات الرقمية والإلكترونية بجودة أفضل.
- استخدام تقنيات توفير الطاقة: مثل الأجهزة والمصابيح الموفرة للطاقة، والاستفادة من الإضاءة الطبيعية، واستخدام وسائل النقل الجماعي للموظفين.
- تبني نمط استهلاك مستدام، يتضمن شراء المنتجات المستدامة وقليلة الاستهلاك للطاقة، وشراء المواد القابلة لإعادة التدوير، وترشيد الاستخدام للطاقة والموارد الطبيعية.
- المشاركة في المبادرات البيئية: التي تساهم في زيادة المساحات الخضراء مثل "مبادرة القافلة الخضراء" لزراعة الأشجار بشكل مستمر.

5.1 تعزيز كفاءة الطاقة والحد من الانبعاثات الكربونية

كفاءة الطاقة وتعزيز استخدام الطاقة النظيفة

في إطار التزام البنك برفع كفاءة استخدام الطاقة وتقليل الاعتماد على المصادر التقليدية، تم تحقيق تقدم ملموس في تنفيذ مشاريع الطاقة المتجددة والمبادرات البيئية، بما يعزز من كفاءة التشغيل ويحد من استهلاك الطاقة.

حيث تم استكمال المرحلة الأولى من مشروع توليد الكهرباء من الطاقة الشمسية لمبنى الإدارة العامة، والتي دخلت حيز التشغيل منذ عام 2020، وشملت ربط النظام مع نظام المراقبة والتحكم (SCADA)، بما يضمن المتابعة المستمرة وتحسين كفاءة أداء نظام الطاقة. وقد ساهم هذا المشروع، إلى جانب خفض استهلاك الوقود التقليدي، في رفع نسبة الاعتماد على الطاقة المتجددة لتصل إلى 79% من إجمالي استهلاك الطاقة في عام 2025 مقارنة مع 41% في عام 2022، ما يعكس تحسناً ملحوظاً في مزيج الطاقة لدى البنك.

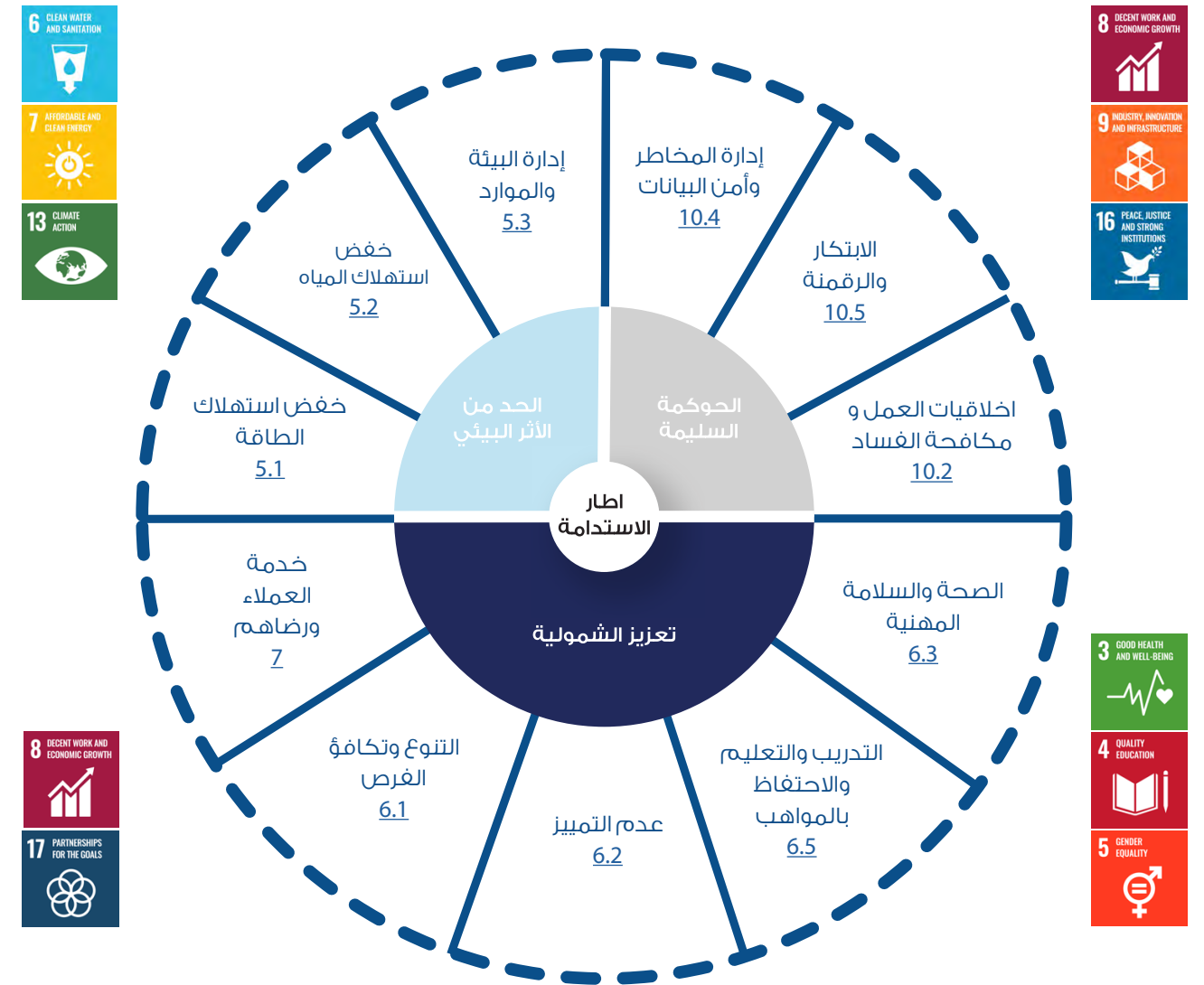
بالإضافة البدء بتنفيذ المرحلة الثانية من المشروع والتي تخدم جزء كبير من الفروع الموجودة في محافظة العاصمة ومن المتوقع الانتهاء منه وتشغيله خلال عام 2026 وبنسبة توفير قد تصل إلى (70 - 80) % من إجمالي استهلاك هذه الفروع من الطاقة.

وإلى جانب مشاريع الطاقة المتجددة، نفذ البنك مجموعة من المبادرات الهادفة إلى ترشيد استهلاك الطاقة، شملت استخدام أنظمة الإضاءة الموفرة (LED) في جميع الفروع والمباني، وتطبيق أنظمة تحكم ذكية تعتمد على الخلايا الكهروضوئية والتوقيت، بالإضافة إلى تعزيز الاستفادة من الإضاءة الطبيعية وتبني ممارسات تشغيلية أكثر كفاءة.

تغير المناخ وخفض الانبعاثات الكربونية

يُعد تغير المناخ وارتفاع انبعاثات الغازات الدفيئة من أبرز التحديات التي تؤثر على استدامة الموارد الطبيعية وعلى البيئة وصحة الإنسان، الأمر الذي يستدعي تبني نهج متكامل للحد من هذه الانبعاثات والتحول نحو اقتصاد منخفض الكربون.

وانطلاقاً من ذلك، يواصل البنك جهوده في دعم التحول نحو الطاقة النظيفة من خلال تعزيز التمويل الأخضر، حيث يعمل على زيادة حجم الإقراض لمشاريع الطاقة المتجددة وتقديم تسهيلات بشروط مناسبة، بما يدعم نمو هذا القطاع الحيوي ويساهم في تحقيق التوجهات الوطنية في زيادة الاعتماد على مصادر الطاقة المستدامة. كما انعكست جهود البنك في تحسين كفاءة الطاقة والتحول إلى مصادر الطاقة النظيفة بشكل مباشر على خفض انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاق 1+2)، حيث انخفضت كثافة الانبعاثات لكل موظف من 0.69 طن متري في عام 2022 إلى 0.24 طن متري في عام 2025، وهو ما يعكس التقدم المحقق في تقليل البصمة الكربونية وتعزيز الأداء البيئي للبنك.



بيانات الانبعاثات:

الوحدة	2022	2023	2024	2025
إجمالي الانبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 1 *	77.93	57.66	59.70	46.60
إجمالي الانبعاثات الغازات الدفيئة من النطاق 2**	254.3	110.2	69.66	74.48
نسبة كثافة الانبعاثات/موظف ادارة	0.69	0.34	0.25	0.24
مكافئ CO 2 (بالطن المتري)				
مكافئ CO 2 (بالطن المتري)				
مكافئ CO 2 (بالطن المتري)				

*النطاق 1: انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (انبعاثات ثاني أكسيد الكربون الناتجة عن استهلاك الوقود).
** النطاق 2: انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن توليد الكهرباء).

بيانات استهلاك الطاقة:

الوحدة	2022	2023	2024	2025
إجمالي استهلاك الطاقة	5,755	6,078	6,638	6,213
إجمالي استهلاك الكهرباء	4,679	5,278	5,808	5,564
شبكة الكهرباء القياسية	2,340	1,014	641	685
طاقة متجددة	2,340	4,264	5,167	4,878
طاقة غير متجددة (الوقود)	1,075	799	830	649
استهلاك البنزين	316	301	358	303
استهلاك الديزل	759	499	473	347
أجمالي كثافة الطاقة	11.99	12.48	13.04	12.11
جيجا جول / عدد الموظفين				

5.2 إدارة المياه

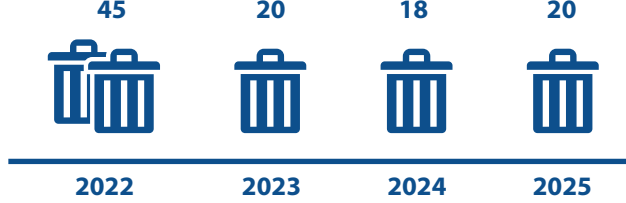
استهلاك المياه

الوحدة	2022	2023	2024	2025
إجمالي حجم المياه المستهلكة	4,203	5,313	6,429	5,679
إجمالي حجم المياه المستهلكة لكل موظف	6.17	7.66	9.05	7.82
متر مكعب				
متر مكعب / موظف				

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

5.3 إدارة الموارد البيئية

جهود تقليل النفايات



شهدت السنوات الأخيرة انخفاضاً كبيراً في كمية النفايات الموجهة للتخلص منها، مما يعكس جهودنا المستمرة في خفض كمية النفايات الناتجة عن استخدام الموارد الطبيعية مثل الورق، والأثاث، والمواد الأخرى. حيث بلغ وزن النفايات الموجهة للتخلص منها **20** طناً في عام 2025 مقارنة بـ **45** طناً في عام 2022.

1. إعادة تدوير النفايات الورقية

ضمن التزامنا بالممارسات المستدامة، يشارك البنك في مبادرة "البصمات الخضراء" بالشراكة مع مؤسسة الأميرة عالية ووزارة التربية والتعليم، تهدف هذه المبادرة الى تقليل النفايات الورقية. حيث يلتزم البنك بجمع وإعادة تدوير النفايات الورقية الناتجة من عملياته التشغيلية، وفي عام **2025** قام البنك بإعادة تدوير **11.7** طن من الورق مقابل مع **1.9** طن في عام **2022**. تعتبر هذه المبادرة إنجازاً هاماً نحو تحقيق أهداف الاستدامة، ليس فقط من ناحية الحد من النفايات، بل وأيضاً في دعم قطاع التعليم في المملكة (حيث يستخدم ثمن الورق المعاد تدويره لدعم مؤسسات في قطاع التعليم).

2. إعادة تدوير الأثاث والأجهزة

نفذ البنك مبادرة لإعادة تدوير واستخدام الاثاث والاجهزة والمعدات، والتي تم من خلالها إعادة تدوير **5** طن من الاثاث للعام **2025** مقارنة مع **1** طن للعام **2022** إعادة تدوير هذه العناصر بدل التخلص منها يحد من النفايات ويقلل من بصمتنا البيئية من خلال الحد من استغلال مواردنا الطبيعية.

3. الحد من النفايات الإلكترونية

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

4. مبادرة Go Green

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

يُعد موظفو البنك التجاري الأردني الركيزة الأساسية لنجاح المؤسسة واستمراريتها. وانطلاقاً من هذا الإيمان، يلتزم البنك بالاستثمار المستمر في تطوير مهاراتهم وقدراتهم من خلال برامج تدريبية متخصصة وفرص تعليمية متواصلة. كما يعمل البنك على توفير بيئة عمل عادلة وشاملة تتيح لجميع الموظفين النمو وتحقيق طموحاتهم، مع الحرص على استقطاب الكفاءات المتميزة والمحافظة عليها. ويولي البنك اهتماماً خاصاً بدعم التوازن بين الحياة العملية والشخصية بما يعزز رفاهية الموظفين وصحتهم الجسدية والنفسية



مساهمتنا في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:

6.1 التنوع والشمول والرفاهية

يعتبر التنوع والشمول من القيم الجوهرية التي يقوم عليها البنك التجاري الأردني، حيث يلتزم بتوفير فرص متكافئة لجميع

الموظفين بغض النظر عن خلفياتهم أو معتقداتهم أو جنسهم. ويعزز البنك هذه القيم من خلال سياسات واضحة وممارسات عملية ترسخ ثقافة الاحترام المتبادل.

أبرز مؤشرات عام 2025:

- عضوين مجلس إدارة من الإناث من أصل 11 عضواً في مجلس الإدارة.
- 282 موظفة من أصل 726 موظفاً (39%)

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

		2022	2023	2024	2025
2-405 نسبة المرتب والأجر الأساسي للإناث إلى الذكور	اجمالي البنك	61%	55%	55%	55%
	الإدارة العليا	45%	43%	41%	49%
	الإدارة المركزية	79%	78%	82%	80%
	الموظفين	84%	85%	85%	91%

التواصل بين الإدارة والموظفين

- يعتمد البنك على تعزيز قنوات التواصل المفتوح والمستمر بين الإدارة والموظفين، بما يرسخ الثقة والشفافية داخل بيئة العمل. ويتم ذلك عبر:
- اجتماعات دورية بين الموظفين ومديريهم لتبادل الآراء ومناقشة التحديات اليومية.
- استبيانات دورية لقياس رضا الموظفين حول الخدمات والبيئة الداخلية.

وفي سبيل تعزيز التواصل المؤسسي وترسيخ ثقافة الانتماء والمشاركة، نفذ البنك مجموعة من المبادرات المجتمعية والإنسانية الهادفة، من أبرزها:

- حملة التبرع بالدم تحت شعار "قطرة = حياة".
- فعالية توعوية بسرطان الثدي في أكتوبر.
- يوم مفتوح للموظفين وأطفالهم بمناسبة العودة إلى المدارس.

مزايا ومنافع الموظفين

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

في البنك نقدم لموظفينا باستمرار حزمة منافع شاملة بعد إجراء دراسات مقارنة سنوية للرواتب والمزايا المقدمة من الجهات المماثلة في القطاع المصرفي، لتكون إضافة إلى الراتب الأساسي من بدلات وحوافز ومكافآت قائمة على الأداء، بما يساهم برفع مستوى الإنتاجية والكفاءة التشغيلية وتعزيز قدرة البنك التنافسية في مجال التعيين والاستقطاب والمحافظة على الكفاءات الحالية وتخفيض معدلات الدوران.

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

تنظيم بيئة العمل

في إطار حرص البنك التجاري الأردني على تعزيز المرونة والإنتاجية، اعتمد البنك مجموعة من الإجراءات التنظيمية، منها:

- تطبيق نظام ساعات العمل المرنة التي تم تصميمها لتناسب مع جداول الموظفين ولتعزيز إنتاجيتهم
- اعتماد فترات دوام مرنة في فروع "إكسبرس" التي تستقبل العملاء من الساعة 10 صباحاً حتى الساعة 6 مساءً، مما يتيح لخدمة شريحة أكبر من العملاء الذين تتزامن أوقات عملهم مع أوقات عمل البنوك التقليدية
- تطبيق نظام دوام الفترتين في بعض الفروع الكبيرة، وأتاحت هذه المرونة تقديم الخدمات المصرفية للعملاء خلال المناسبات العامة وأيام العطل
- إدخال نظام العمل عن بعد منذ عام 2020 (استجابةً لجائحة كورونا وضرورة التباعد الاجتماعي)، والذي ما زال يُستخدم في الاجتماعات والدورات التدريبية.
- إطلاق تطبيق الموارد البشرية على الهواتف الذكية لتسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات وتقديم الطلبات بسرعة وسهولة من أي مكان وفي أي وقت، مما أضاف مزيداً من المرونة والكفاءة لبيئة العمل.

المسؤولية تجاه الموظفين

تعتبر اللجنة الاجتماعية في البنك التجاري الأردني حجر الأساس الذي يعمل على تعزيز المشاركة بين الموظفين، فهي تحفز التعاون والعمل الجماعي من خلال تنظيم مجموعة متنوعة من الأحداث الاجتماعية والتعليمية والرياضية.

تتلخص غايات ودور اللجنة الاجتماعية في الآتي:

- تعزيز ثقافة مؤسسية قوية وقيم مشتركة موحدة في مكان العمل.
- بناء علاقات أقوى بين الموظفين ومساعدتهم على الترابط لرفع الروح المعنوية داخل مكان العمل.
- تشجيع مشاركة الموظفين والتعاون والعمل الجماعي لزيادة الإنتاجية والكفاءة في مكان العمل.
- إدارة وترتيب الأنشطة والفعاليات الاجتماعية للموظفين وأسرتهم للمشاركة فيها تشمل الأحداث الاجتماعية والتعليمية والرياضية

عضوية اللجنة الاجتماعية

تتكون اللجنة من 5 أعضاء يتم انتخابهم من قبل موظفي البنك ورئيس للجنة يتم تعيينه من قبل المدير العام

مصادر التمويل

- مساهمات شهرية من رواتب الموظفين (تتراوح الاقتطاعات الشهرية من 1 دينار إلى 20 دينار أردني)
- تقدم الإدارة في المقابل دعماً يزيد عن 50% من تكلفة بعض النشاطات التي تتجاوز تكلفتها ميزانية اللجنة.

تعقد اللجنة الاجتماعية العديد من الأنشطة على مدار العام حيث تضمنت أنشطة 2025

- فعاليات ترفيهية مختلفة مثل Ice Cream Day، العودة إلى المدارس، Bingo، Karaoke، Open Day.
- المشاركة في دوري البنوك لكرة القدم والتي تم تنظيمها من البنك المركزي وبطولة البنوك لكرة السلة
- رحلات سياحية داخلية في الأردن (وادي بن حماد - وادي الحسا - المثلث الذهبي (البتراء وادي رم العقبة) - تلغريك عجلون - مدينة السلط - وادي الطواحين - وادي أم النمل وغيرها)
- تنظيم تجمعات لمتابعة مباريات المنتخب الأردني في كأس العرب وغيرها
- عروض فنية وثقافية وأفلام متنوعة
- كما تقوم اللجنة بتوفير عروض وخصومات للموظفين مثل الفنادق والمطاعم والمدارس والجامعات ودور الحضانة والصالات الرياضية ومراكز التجميل ووكالات السفر

6.2 مكافحة التمييز

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

0 حوادث التمييز

6.3 الصحة والسلامة والبيئة

يعمل البنك على تطوير وخلق بيئة عمل آمنة خالية من المخاطر للحفاظ على سلامة الموظفين من أي أمراض مهنية أو إصابات عمل قد يتعرضون لها أثناء أداء واجباتهم والذي ينعكس إيجابا على أداء الموظفين برفع كفاءتهم وتعزيز إنتاجيتهم، بالإضافة الى الحفاظ على ممتلكات البنك من الأخطار وعليه فقد تم تحديد المخاطر في بيئة البنك وتقييمها ووضع إجراءات عمل لمعالجتها، وقد أولت الإدارة التنفيذية الاهتمام بتطبيق معايير السلامة والصحة المهنية في جميع منشآت البنك استجابة للقوانين والأنظمة الصادرة عن مؤسسة الضمان الاجتماعي ووزارة العمل حيث تم توفير كافة الوسائل والامكانات للحفاظ على سلامة وصحة موظفيه في بيئة عمل آمنة خالية من الحوادث ومسبباتها . وتأكيدا لهذا الدور سعى البنك بتبني أفضل مستويات معايير السلامة والصحة المهنية والعمل على تطويرها خلال العام 2025 وكما يلي:

- اعتماد لجنة السلامة والصحة المهنية رسميا من قبل وزارة العمل.
- عقد اجتماعات دورية للجنة وتنفيذ توصياتها وقراراتها.
- استحداث برنامج عمل للسلامة والصحة المهنية بما يتناسب مع متطلبات وزارة العمل والضمان الاجتماعي.
- تنفيذ خطط اخلاء بهدف تدريب الموظفين على التعامل على مع الحالات الطارئة في كل من مبنى الإدارة العامة وفرع الإذاعة والتلفزيون.
- انخفاض عدد إصابات العمل في العام 2025 الى **صفر اصابه** مقارنة بالعام 2024 مما يعكس التزام الموظفين بتعليمات السلامة.

ومع أن تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية من أهم وسائل التنمية الاجتماعية، وعدا عن أثرها الاجتماعي والصحي على الموظفين فأن لها أثر على الجانب الاقتصادي والمالي من خلال خفض الكلف المباشرة وغير المباشرة التي تنتج عن إصابات العمل والأمراض المهنية وتهديد الممتلكات. ودائما ما يسعى البنك لإتباع الممارسات السليمة والوسائل الحديثة لإدارة المخاطر التي تهدف للمحافظة على سلامة الموظف، وتقليل المخاطر المرتبطة به.



ومن أبرز النشاطات المرتبطة بهذا الجانب:

- التدريب والإرشاد في كل مما يلي: قوانين ومعايير السلامة العامة، طرق الوقاية من المخاطر ومكافحة الحرائق، تعليمات الإسعافات الأولية، طرق التفتيش في مواقع العمل، التحقيق في حوادث العمل والإصابات
- تزويد الفنيين والمعنيين بمعدات الوقاية الشخصية كل حسب مجال عمله
- بالإضافة إلى هذه الاجراءات يقوم البنك بحث موظفيه على اتباع أسلوب حياة صحي. وزيادة الوعي من خلال وسائل الاتصال المتعددة ومن أبرز النشاطات الطبية ما يلي: التوعية بمرض السرطان بالتعاون مع مركز الحسين للسرطان، حملة تبرع الموظفين بالدم بالتعاون مع بنك الدم الأردني، تنظيم فعاليات مع جهات طبية خارجية بشكل دوري ومتابعة الفحوص الطبية الدورية للموظفين.
- تنفيذ مبادرة خدمة مجتمع محلي وذلك بتقديم معدات وقاية شخصية الى أحد المشاريع الانشائية التابعة الى وزارة التربية والتعليم مع القاء محاضرة توعوية وارشادية للعاملين للحد من إصابات العمل.

6.4 الاهتمام بالجيل القادم من الأبناء وتعزيز مشاركة المرأة:

يولي البنك التجاري الأردني أهمية خاصة لدعم موظفيه في تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والحياة الأسرية. وفي هذا الإطار، يطبق البنك مجموعة من السياسات والإجراءات التي تمكن الموظفين من رعاية أبنائهم مع الاستمرار في أداء مهامهم بكفاءة.

تشمل هذه الإجراءات:

- منح الموظفين الحوامل ساعة راحة يومية طوال فترة الحمل وحتى الولادة.
- تنظيم إجازات رعاية الطفل، حيث يتيح البنك للموظفات الحصول على إجازة بدون راتب تصل إلى عام كامل بعد إنتهاء إجازة الأمومة القانونية .
- تقديم إجازة أبوة قصيرة الأجل للموظفين الذكور لدعم رعاية الأطفال حديثي الولادة.
- توفير تسهيلات خاصة لرعاية الأطفال، وتهيئة بيئة عمل مرنة تُمكن الموظفات العائدات من إجازة الأمومة من الاندماج مجدداً بسلسلة.
- كما يواصل البنك جهوده لتعزيز مشاركة المرأة في مختلف المستويات الإدارية، من خلال تمكينها من التقدم المهني وتوفير بيئة عمل متنوعة ومحفزة تتيح لها إبراز قدراتها.

		الوحدة	2022	2023	2024	2025
GRI 401-3 إجازة الولادة	حدد إجمالي عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس	عدد	44	33	34	27
	أنثى	عدد	22	21	20	10
	ذكر	عدد	22	12	14	17
	معدل العودة إلى العمل للموظفين الذين أخذوا إجازة الأمومة والأبوة حسب الجنس					
	أنثى	%	%100	%100	%100	%100
	ذكر	%	%100	%100	%100	%100
	معدل الاحتفاظ بالموظفين الذين حصلوا على إجازة الأمومة والأبوة، حسب الجنس					
	أنثى	%	%100	%85	%100	%100
	ذكر	%	%95	%100	%79	%94

6.5 بناء رأس المال البشري وتعزيز وتطوير الموظفين:

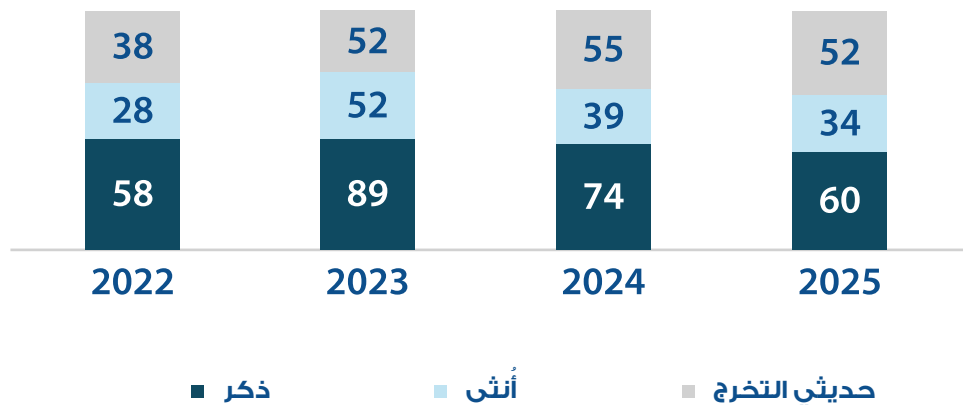
تعزيز تنمية الموارد البشرية

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

الموظفين الجدد

يعمل بنك على استقطاب الخريجين الجدد من كلا الجنسين، ويقوم بتنظيم برامج تدريبية متكاملة تشمل:

- تعريف الموظفين الجدد بأعمال وأنشطة إدارات البنك.
- تدريب عملي في عدد من الدوائر قبل مباشرة العمل.
- معالجة نقاط الضعف وتوجيه الموظفين بما يضمن جاهزيتهم للعمل.



نظام دعم التطوير الوظيفي

لمساعدة الموظفين الذين يستلمون وظائف إدارية جديدة، أو يتم ترقيتهم إلى مراتب إدارية أعلى على التقدم، وتمكينهم من استلام وتنفيذ مهامهم بكل كفاءة، اعتمد البنك (عملية الإحلال الوظيفي، وبرنامج "Talent & succession planning for executive management" والتي تساعد على تهيئة الموظفين لاستلام رتب إدارية وإشرافية، ويكون الهدف منها إضافة إلى تطوير الأعمال، هو منح الموظفين من داخل البنك فرص للتطور والتقدم مع أخذ مبدأ الكفاءة واللاحقية وتكافؤ الفرص عند الاختيار. تم خلال العام 2025 ترفيع 40 موظف إلى رتب وظيفية أعلى.

تدريب الموارد البشرية

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

وبهدف تدريب الموظفين في كل محطات العمل، يعمل البنك على توفير فرص تدريب متنوعة لكافة الموظفين، بالإضافة إلى دعم برامج ودورات الشهادات المهنية والأكاديمية وتقديم المنح الدراسية لعدد من الموظفين، مع التنوع في طرق تقديم الدورات التدريبية والتحاق المشاركين بها، أو من خلال معاهد التدريب والجهات المختصة، وهناك التدريب الإلكتروني سواء عبر المنصة التدريبية الخاصة بالبنك "سلايم"، أو من خلال معاهد تدريبية وجهات مختصة.

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

الدورات التدريبية الوجاهية:

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

الدورات عن بعد:

- المحتوى التدريبي عبر الإنترنت on-line.
- دورات من خلال منصة البنك الإلكترونية "سلايم".

الشهادات الأكاديمية والمهنية:

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

تدريب الموظفين الجدد:

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



ملخص بأعداد الفرص التدريبية للمشاركين في الدورات التدريبية وعدد الدورات موصفة حسب الجهة التي تم عقد الدورات فيها للعام 2025 مقارنةً للعام 2024:

2023	2022	الوحدة	
19,153	14,041	18,652	إجمالي ساعات التدريب المقدمة
7,380	6398	10,132	إجمالي عدد فرص التدريب المقدمة
407	322	310	إجمالي عدد الدورات التدريبية

ساعات التدريب مقسمة حسب الجنس:

إناث			ذكور		
2025	2024	2023	2025	2024	2023
7,591.2	5,996	7,400	11,561.8	8,045	11,252

كما استمر البنك في تنفيذ البرنامج الشامل للموظفين الجدد حيث أكمل البرنامج 15 موظفًا خلال العام، بالإضافة إلى تنفيذ برامج التطوير الوظيفي للموظفين المكلفين بوظائف أعلى في الإدارة العامة والفروع والذي يتضمن دورات متخصصة في تنمية مهاراتهم ومعارفهم.

وللعام الثاني على التوالي، وضمن التزام البنك بمسؤوليته المجتمعية، تم التعاون مع جمعية البنوك في إعداد وتنفيذ برنامج التأهيل المصرفي للخريجين الجدد. ويُعد هذا البرنامج الأول من نوعه لتأهيل خريجي الجامعات للانخراط في سوق العمل المصرفي، حيث شارك فيه 30 متدربًا، وانتهى بتعيين 9 موظفين في فروع البنك المختلفة بعد استكمالهم التدريب النظري والعملي

تجربة ورضا العميل

يضع البنك التجاري الأردني تجربة العميل في صميم استراتيجيته المؤسسية، باعتبارها عنصراً رئيسياً في تحقيق الاستدامة وتعزيز القيمة طويلة الأمد. ويعمل البنك على تطوير نموذج خدمة يركز على الجودة، وسهولة الوصول، والموثوقية، وبناء علاقة مستدامة مع العملاء تقوم على الشفافية والاحترام المتبادل.

ويحرص البنك على تقديم خدماته ومنتجاته المالية وفق أعلى معايير النزاهة والمسؤولية، مع الالتزام التام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة، والتأكيد على عدم القيام بأي ممارسة من شأنها الإضرار بالعميل أو التأثير سلباً على ثقته بالبنك. كما يلتزم البنك بحماية حقوق العملاء وضمان المساواة في الحصول على الخدمات دون أي شكل من أشكال التمييز، حيث تُعد العدالة واحترام التنوع من المبادئ الأساسية التي تحكم ثقافة العمل المؤسسية.

وانطلاقاً من نهج حماية العميل، يعتمد البنك على تمكين العملاء بالمعلومات الواضحة والدقيقة التي تساعد على فهم الخدمات والمنتجات واتخاذ قرارات مالية واعية، لا سيما فيما يتعلق بالمنتجات التي تتطلب معرفة متخصصة أو التزامات طويلة الأمد. كما يولي البنك اهتماماً خاصاً بأمن المعلومات، من خلال تطبيق ضوابط وإجراءات صارمة تضمن سرية البيانات المالية والشخصية للعملاء وفق التشريعات المعمول بها.

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

1. زيادة سرعة استجابة العملاء عند قياس البنك لدرجة رضاهم عن طريق إرسال رسائل نصية قصيرة مجدولة لهم عند تقديم الخدمات، مما يسهل عليهم تقييم مستوى الخدمة المقدمة، ويساعد البنك بأخذ ملاحظاتهم واستخدامها لتطوير أداء الخدمة المقدمة.
2. إتاحة أرقام اتصال مجانية لعملائنا لإرسال ملاحظاتهم، أو اقتراحاتهم، أو شكاواهم، أو استفساراتهم، حيث إن الفريق المعني بهذه الخدمة على أهبة الاستعداد لتقديم الدعم اللازم، وتقديم الحلول الملائمة، ومعالجة هذه الطلبات وإجراء التحسينات اللازمة.
3. وإدراكاً منه لأهمية ملاحظات العملاء والتواصل معهم عند تلقي الخدمات، يقوم البنك بالبحث عن ملاحظات العملاء والعمل على معالجتها، ومشاركتهم أفكارهم من خلال خدمة "Call Direct Tejar" المتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يسمح باتخاذ إجراءات فورية يحتاجها العميل، وتقديم حلول فعالة له.
4. لدى البنك نظام لمعالجة شكاوى العملاء للاستجابة لأي خلل أو عطل متعلق بعملية تقديم الخدمات. تقدم التقارير إلى دائرة مراقبة الامتثال ومكافحة غسل الأموال، لتقوم بدراسة الشكاوى وتحليلها والتحقق من أسبابها لمعالجتها وحلها لتجنب تكرار حدوثها، مما يساهم في تعزيز ثقة عملائنا ويزيد من مستوى رضاهم، ويتم رفع تقارير دورية إلى مجلس الإدارة والبنك المركزي الأردني بهذه الشكاوى.

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

الوحدة	2022	2023	2024	2025
شكاوى العملاء	328	349	353	392
شكاوى من البنك المركزي	27	14	1	7
الردود الفاعلة على كافة الاستفسارات الواردة إلى الدائرة والإجابة عليها من خلال مختلف وسائل التواصل لتلبية طلبات العميل	212	212	100	0*
عدد المخالفات الواردة من الجهات الرقابية التي تم التعامل معها	10	1	0	0

*يتم التعامل مع كافة الاستفسارات والاعتراضات الواردة من مختلف الجهات للبنك كشكاوى وذلك منذ بداية العام 2025

8.1 التمويل المسؤول:

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

نهجنا في ممارسة التمويل المسؤول:

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

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

مساهمتنا في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:



القروض الصديقة للبيئة:

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

البند	البيان	2022	2023	2024	2025
محفظة القروض الصديقة للبيئة الممنوحة	دينار أردني	744,768	1,507,708	1,163,065	1,041,733
عدد القروض الصديقة للبيئة الممنوحة	عدد	22	26	20	21

قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة

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

خلال العام الماضي قام البنك بمنح الشركات الصغيرة والمتوسطة ما يقارب 41.4 مليون دينار، بهدف مساعدة هذه الشركات لتوسيع أعمالها أو الاستثمار في أدوات جديدة، أو إدارة تدفقاتها النقدية بشكل أكثر فعالية، مما يؤكد إدراك البنك لأهمية هذا القطاع في التنمية المجتمعية

البند	البيان	2022	2023	2024	2025
محفظة قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة الممنوحة	دينار أردني	59,872,793	55,607,396	60,333,299	83,477,044
عدد قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة الممنوحة	عدد	581	620	751	813

قروض الشركات الناشئة

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

البند	البيان	2022	2023	2024	2025
محفظة قروض الشركات الناشئة الممنوحة	دينار أردني	283,972	945,470	1,926,359	3,651,675
عدد قروض الشركات الناشئة الممنوحة	عدد	6	14	19	24

8.2 إمكانية الوصول المالي:

محفظة منتجاتنا الشاملة

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

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

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

حلولنا المخصصة لتلبية الاحتياجات المتنوعة

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

ومن ضمن الأهداف التي يقصدها البنك من وراء تقديم هذه الخدمات والبرامج وبما يعكس على أهداف التنمية والمستدامة:

- تعزيز فرص نمو الأعمال للشركات الناشئة:

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

- تعزيز تقدم الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم:

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

- تمكين الأفراد في المجالات المتخصصة:

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

- تعزيز الاستقرار المالي للشركات التجارية:

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

- الحفاظ على تدفق نقدي سليم:

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

منتجات وبرامج التمويل لدينا:

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

شركات استراتيجية من أجل زيادة فرص تقديم الخدمات المالية:

سعيًا منا لتعزيز الشمول المالي، أقمنا شركات إستراتيجية مع العديد من الهيئات الحكومية والمؤسسات الممولة لعدد من برامج التمويل، والمعروفة محليا وعلى مستوى العالم، ويمثل تعاوننا وشراكاتنا أمرًا محوريًا في مهمتنا لتوسيع نطاق حلولنا المالية، وزيادة رأس المال للجهات طالبة التمويل، لاسيما الفئات التي تفتقر للخدمات المالية او غير المتمكنة من الوصول اليها. ومن خلال هذه الشراكات، تمكن البنك من تقديم خيارات تمويل إضافية، من قروض وتسهيلات وغيرها من أشكال التمويل. إن شراكاتنا هذه لا تثري التنوع في تقديم منتجاتنا فحسب، بل تمكننا أيضًا من الوصول إلى شرائح أوسع من افراد المجتمع ودعمهم، مما يدعم دورنا في تعزيز الشمول المالي، وتحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي على مستوى المجتمع.

ومن أبرز الشراكات والتعاون بين البنك والهيئات والبرامج الممولة:

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

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

برامج التمويل التي يتم تمكينها من خلال شراكاتنا:

اسم المنتج	التعاون	الفئة المستهدفة/ معدل الإقراض
برنامج البنك المركزي لدعم القطاعات الاقتصادية	توفير سقف قدره 1.2 مليار دينار أردني لكافة البنوك لتمويل الشركات ولتمكين ودعم نموها وزيادة قدرتها التنافسية، وتمويل أنشطتها التشغيلية	<ul style="list-style-type: none">جميع القطاعات الاقتصادية باستثناء القطاع التجاري؛معدل الإقراض للبنوك: 1% داخل عمان، 0.5% خارج عمان.معدل الاقراض للعملاء ثابت من 2.5% إلى 4.5%
البنك الدولي للإنشاء والتعمير	إقراض البنك سقف قدره 2 مليون دينار أردني.	<ul style="list-style-type: none">الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة و/أو الافراد او المؤسسات الفردية التي تمتلك مشاريع إنتاجية ممن ينطبق عليهم تعريف الشركات متناهية الصغر او الصغيرة او المتوسطة:سعر الإقراض للبنوك متغير كل ربع سنوي بمعدل متوسط 4.574%معدل الإقراض للعملاء 8%
	إقراض البنك سقف قدره 750 ألف دينار أردني.	<ul style="list-style-type: none">الأفراد والمزارعون والنساء الريفيات ضمن الفئات المستهدفة للشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطةسعر الإقراض للبنوك: 6 أشهر + هامش متغير (بناء على سعر الاقراض بين البنوك – لندن/LIBOR)معدل الإقراض للعملاء 8% - 8.5%
الصندوق الدولي للتنمية الزراعية "إيفاد"	إقراض البنك سقف قدره 620 ألف دينار أردني	<ul style="list-style-type: none">الأفراد والمزارعون والنساء الريفيات ضمن الفئات المستهدفة للشركات متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة.تربية الماشية وما يتصل بها من إنتاج وتجهيز، والأنشطة الريفية والحرفية (حتى 30% من السقف الإجمالي)؛سعر إقراض Euro power: 6 أشهر+ (هامش ثابت) 1.25% + 0.2% قسط استحقاق ثابتمعدل الإقراض للعملاء 8%
البرنامج الوطني للتشغيل الذاتي "انهض"	توفير سقف قدره 100 مليون دينار أردني لكافة البنوك. هدفه (معالجة مشكلة البطالة بين الشباب من خلال تمكينهم من الوصول الى المشاريع الإنتاجية)	<ul style="list-style-type: none">القطاعات المدرة للدخل وتساهم في خلق فرص العمل؛معدل إقراض البنوك 1%معدل الإقراض للعملاء 4%
برنامج الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي (البرنامج الاسعافي لدرء الآثار الناجمة عن جائحة كورونا	توفير سقف 100 مليون دولار امريكي لكافة البنوك هدفه تمويل البرنامج الاسعافي لدرء الآثار الناجمة عن جائحة كورونا	<ul style="list-style-type: none">الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة المقترضين من خلال البنوك من خلال شركات التمويل الأصغرسعر الإقراض 2.5% للبنوكمعدل الإقراض للعملاء 6%

9 التأثير المجتمعي

تعزيز المسؤولية المجتمعية

انطلاقاً من ارتباط البنك التجاري الأردني القوي بالمجتمعات المحلية في مختلف أنحاء المملكة، يلتزم البنك بلعب دور فعّال في خدمة المجتمع من خلال الدعم والرعاية والمشاركة في الأنشطة والفعاليات التي تحقق أثراً إيجابياً على كافة فئات المجتمع. وتُجسد مبادرات المسؤولية المجتمعية للبنك التزامه الراسخ بمبادئ التنمية المستدامة والتمكين المجتمعي، حيث يسعى البنك إلى ترك بصمة دائمة ومؤثرة إلى جانب إرثه المالي في القطاع المصرفي.

مساهمتنا في تحقيق أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة:



يعمل البنك على مواءمة مبادراته المجتمعية مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، من خلال شراكات استراتيجية ومبادرات تركز على التعليم، البيئة، والتنمية المجتمعية. كما يقدم البنك دراسات حالة توضح الأثر الملموس لهذه المبادرات، ويؤكد التزامه المستقبلي بمواصلة المساهمات والارتقاء بدوره كجهة مسؤولة اجتماعياً.

إطار عمل المسؤولية المجتمعية

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

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

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

- تمثل الفئة الأولى: المشاريع التي تهدف إلى خدمة المجتمع المحلي والاقتصاد الوطني والنهوض بهما.
 - وتمثل الفئة الثانية: مساعدة الفئات المجتمعية المهمشة من خلال المساهمات النقدية وغير النقدية، من منطلق التزام البنك تجاه المجتمع.
- وبناء على ذلك، أصبحت هناك حاجة لوضع دليل يتضمن مبادئ توجيهية تعكس رؤية البنك لهذه الأنشطة وإدارتها بفعالية بما يتوافق مع استراتيجيات البنك وأهدافه. ويلتزم به جميع موظفي دوائر البنك وأصحاب المصلحة المشاركين في هذه المبادرات المجتمعية.

التبرعات والمساهمات

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

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

وتمثل الرعاية الصحية في تقديم الدعم لعدد من المنظمات ذات العلاقة مثل الجمعية الأردنية للعلوم الطبي للفلسطينيين، والمساهمة في تقديم العلاج لأطفال فلسطين، كما نقدم في البنك مساهمة للمراكز الصحية المحلية، مما يضمن مساندة المجتمعات المحلية في المملكة.

وتماشياً مع دوره المجتمعي ومساعدة الفئات الأكثر حاجة للرعاية والعون، يقوم البنك بدعم ورعاية الجمعيات الخيرية بشكل فعال ومسؤول حتى تصبح منارات للإنتاج بدلاً من كونها مجرد كيانات لجمع التبرعات.

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

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

بلغ حجم تبرعات البنك في مختلف المجالات خلال العام 2025 حوالي 900 ألف دينار أردني.

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

ومن أبرز هذه المبادرات والفعاليات والأنشطة:

الصحة والرفاه

- دعم الأطفال بمناسبة اليوم العالمي لمرضى السرطان
- التعاون مع مركز ومؤسسة الحسين للسرطان (أكتوبر الوردي)
- حلقة صحة وطبخة للتوعية بسرطان الثدي



- التوعية بصحة الرجل في شهر (نوفمبر)
- التبرع بـ 15,000 دينار لدعم الفحص المبكر
- دعم أطفال غزة المرضى المتلقين للعلاج في الأردن

التعليم وبناء القدرات

- رعاية مؤتمر TEDx Khalda



- رعاية فعالية The Gala with the stars لدعم المؤثرين والابتكار في المحتوى الرقمي
- المؤتمر العالمي ICDTDE2025 جامعة آل البيت
- دعم تشابتر الطلاب الجامعة الألمانية الأردنية
- دعم الأنشطة الوطنية للأكاديمية الدولية

الابتكار والإقتصاد الرقمي

- مهرجان الأردن للتكنولوجيا المالية Jordan Fintech Festival
- مؤتمر ومعرض الأمن السيبراني C8 2025



الرياضة والشباب

- دعم اتحاد القوس
- دعم المشاريع الشبابية عبر الشراكة مع مؤسسة إنجاز
- دعم النادي الأهلي
- رعاية خيمة كأس العرب - نادي ديونز
- رعاية بطولات الناشئين (أكاديمية أيريس)



تمكين المرأة

- رعاية مغامرة (مخيم إيفرست) للمتسلقين سمر الطباع وبيسان الشريف



- ورشة التوازن العقلي والجسدي لموظفات البنك
- إقامة فعالية خاصة لموظفات البنك بعنوان "حبّي حالك"



خدمة المجتمع والعمل الإنساني

- دعم الأطفال المحتاجين بالتعاون مع الأونروا
- دعم متحف الأطفال
- الإفطارات الخيرية (للأيتام - مركز هيا الثقافي، لأطفال مركز بدوة وذوي الاحتياجات الخاصة)



- كسوة العيد للأطفال المحتاجين
- رحلة تلفريك عجلون لأطفال مبرة أم الحسين

المشاركة الوطنية والتنمية الاقتصادية

- الشراكة الاستراتيجية مع جيدكو
- تكريم البنك كشريك استراتيجي في برنامج التنمية الاقتصادية الريفية والتشغيل
- دعم المبادرات الوطنية ذات الأثر الاقتصادي والمؤسسي
- المؤتمر الدولي العاشر للتأمين - العقبة 2025



الترفيه والتواصل المجتمعي

- الخيمة الرمضانية Magic Land
- فعالية العيد في نادي Trax لموظفي البنك وعائلاتهم



التوعية المالية والتثقيف المالي

- مسابقة الوعي المالي الرمضانية (جمعية البنوك + البنك المركزي)
- استضافة فقرة خاصة للبنك في مناسبة اليوم العالمي للإدخار على برنامج دنيا يا دنيا على قناة رؤيا



- برنامج بدر في رمضان الثقافي والترفيهي (السلسلة الثانية)



يعتمد البنك بصورة جوهرية على الموردین المحليین بما يدعم النشاط الإقتصادي في المملكة ويتوفر لدى البنك سلسلة توريد واسعة من الموردین المحليین بحيث يتم انتقاؤهم بناء على خبرات البنك السابقة والتقييم الفني للموردین ودراسته وضع الشركة المالي والمهني ويتم مشاركتهم سواء من خلال العطاءات او الشراء المباشر الأمر الذي ينعكس ايجابا على الصعيد الاجتماعي والبيئي وتتجاوز نسبة الانفاق على الموردین المحليین في العام 2025 إلى 92%.

تعاملات البنك مع مزودي الخدمات والمنتجات للبنك:

الوحدة	2022	2023	2024	2025
الإنفاق على المشتريات للموردین المحليین	5,160	6,343	8,689	4,779
الإنفاق على المشتريات للموردین الخارجیین	913	390	340	417
الموردین:	120	149	146	157
محلي	110	135	125	138
خارجي	10	14	21	19

10 الحوكمة المستدامة

10.1 إطار الحاکمية المؤسسية:

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

تعمل الحوكمة على تنظيم العلاقة بين اصحاب المصلحة في البنك: المساهمين، ومجلس الإدارة، والإدارة التنفيذية، بحيث يتم تحديد مسؤوليات كل طرف وحقوقه، وتهدف الى ترسيخ مبادئ الشفافية والمساءلة والمسؤولية والعدالة وسيادة القانون على جميع المستويات. ومع تبني البنك سياسات وممارسات التنمية المستدامة في مجمل أعماله بهدف تحقيق مبادئ التنمية المستدامة، كانت هناك الحوكمة المستدامة، بمعنى ان القرارات والممارسات يجب ان تتم بالتوافق مع مبادئ واهداف التنمية المستدامة. والحوكمة المستدامة، عبارة عن نظام شامل ومتكامل لقيادة المؤسسة وإدارتها والإشراف عليها، يحترم البيئة ويخدم الصالح العام، ويخلق قيمة للبنك، ويحافظ على استدامته على المدى الطويل، مع ضرورة وجود توجيه وإشراف من الادارة العليا، والالتزام واضح من الجميع. تتطلب الحوكمة المستدامة التعاون مع أصحاب المصلحة، مثل المستثمرين والمساهمين، بهدف دمج الاهتمامات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية مع الأخلاقيات والقرارات والسياسات والاجراءات التي تحكم الاعمال، وهذا يؤدي لممارسة الأعمال بشكل أفضل.

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

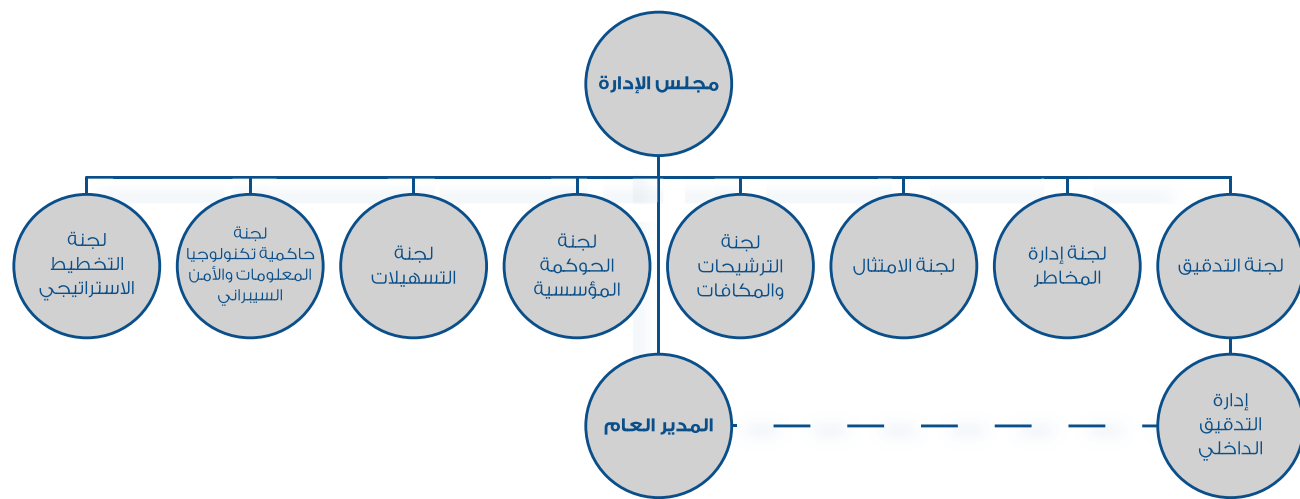
نهج الحوكمة المستدامة:

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

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

اللجان المنبثقة عن مجلس الادارة ومهامها:

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



"لمزيد من المعلومات عن الحوكمة المؤسسية يرجى الرجوع الى دليل الحوكمة المؤسسية في التقرير السنوي 2025"

10.2 اخلاقيات العمل ومكافحة الفساد:

ميثاق السلوك المهني واخلاقيات العمل:

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

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

سياسة مكافحة الجرائم المالية:

في عام 2025، قام البنك باعتماد سياسة مكافحة الجرائم المالية، وذلك في إطار تعزيز مبادئ النزاهة والشفافية، حيث تم إبلاغ جميع موظفي البنك، بمختلف المسميات الوظيفية والمستويات الإدارية، بمضمون السياسة المعتمدة.

10.3 الامتثال

أطر تعزيز الامتثال:

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

مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب:

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

تضارب المصالح

في حال وجود حالة او احتمال تعارض مصالح في البنك يتم الافصاح للمسؤول المباشر عنها لاتخاذ الاجراءات المناسبة (حل او إدارة التعارض).

والتعارض أو تضارب المصالح ينشأ عند وجود درجة قرابة أو معرفة بين الموظف والعميل او المتعامل مع البنك، او ان النشاط الذي سوف يمارسه الموظف يحقق مصلحة شخصية بطريقة مباشرة أو غير مباشرة له أو لأحد من افراد عائلته، أو أن العمل يتعارض مع اللوائح والقوانين، أو أي عمل يشعر الموظف انه يعيق التصرف بنزاهة وموضوعية، ويتم رفض العمل إذا لم يتم حل او ادارة التعارض.

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

الإبلاغ عن المخالفات

هناك خط تواصل في البنك يمكن الموظفين من الإبلاغ عن أي مخالفات سواء عبر الهاتف، أو البريد العادي، او البريد إلكتروني، أو أي وسيلة تواصل.

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

دورات الامتثال

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

في عام 2025 تم عقد العديد من الدورات التي تتعلق بالامتثال وغسل الأموال وإجمالي فرص تدريبية مقدمة 2253 فرصة.

10.4 إدارة المخاطر

تعتبر المخاطر جزء اساسي من الأعمال المصرفية، وتعرض الأعمال لها أو لمجموعة منها أمر لا مفر منه. ويكون هدف البنك هو تحقيق التوازن المناسب بين تعرضه للمخاطر وبين تحقيق العائد المطلوب إضافة إلى تقليل الآثار السلبية المحتملة لهذه المخاطر على الأداء المالي عند حدوثها، مما يتطلب إدارة هذه المخاطر، وتشتمل عملية الإدارة على التحليل والتقييم وتحديد المستويات المقبولة لهذه المخاطر، وتتنوع المخاطر التي يتعرض لها البنك بين مخاطر مالية ومخاطر غير مالية.

أهم أنواع المخاطر المالية هي مخاطر الائتمان، ومخاطر السوق، ومخاطر التشغيل، ومخاطر أمن المعلومات، ومخاطر السيولة، وتشمل مخاطر السوق (أدوات أسعار الفائدة وحقوق الملكية ومخاطر أسعار صرف العملات الأجنبية).

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

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

وعليه فان بناء إطار متين للمخاطر امر ضروري خاصة في حالات عدم الاستقرار العالمية والاقليمية وآثارها المحتملة على الوضع الاقتصادي المحلي وما ينتج عنها من مخاطر، وذلك لتمكين البنك من تحقيق نتائج جيدة وتقديم الخدمات لعملائه بالشكل الملائم، والحفاظ على سمعته ومكانته في السوق.

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

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

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



استراتيجية إدارة المخاطر

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

- استراتيجية مخاطر الائتمان يقوم البنك من خلال هذه الاستراتيجية بتحديد كافة مخاطر الائتمان التي تتعرض لها المحفظة الائتمانية بهدف مراقبتها والتحكم بها، ووضع خطة رقابية داخلية فعالة لإدارة هذه المخاطر، وضمان الامتثال لتعليمات الجهات التنظيمية وقرارات لجنة بازل، إضافة الى السعي لنشر الوعي والثقافة المتعلقة بمخاطر الائتمان بين الموظفين.
- استراتيجية مخاطر السوق تهدف هذه الاستراتيجية إلى تحديد وقياس ومراقبة مخاطر السوق ومتابعتها، ورفع التقارير اللازمة بهدف الحد منها وفق السياسات المعمول بها، كما تهدف أيضاً للتأكد من احتفاظ البنك بمستويات السيولة، وقدرته على توفيرها في الظروف الطارئة المقبولة وكذلك التأكد من المواثمة بين موجودات ومطلوبات البنك.
- استراتيجية المخاطر التشغيلية تهدف هذه الاستراتيجية إلى وضع إطار عام لتحديد وتقييم والسيطرة على المخاطر التشغيلية في البنك، والتأكد من أن الإجراءات تحقق الغرض المقصود منها، وضمان إدارة المخاطر التشغيلية وفقاً للمستوى الذي تحدده الإدارة.
- استراتيجية مخاطر امن المعلومات تهدف هذه الاستراتيجية إلى تطبيق سياسة أمنية فعالة داخل البنك والعمل على تطويرها بشكل مستمر بحيث تعمل على تقديم حلول متكاملة ومتطورة لحماية أنظمة وتطبيقات وشبكات تقنية المعلومات وكذلك الحفاظ على سرية المعلومات والبيانات وضمن مستويات مرتفعة من الموثوقية والتكاملية وفقاً للمبادئ الخاصة بأمن المعلومات (CIA) والمحافظة على سرية المعلومات (Confidentiality) بمنع أي محاولات قد تؤدي إلى كشف محتوى المعلومات لأشخاص غير مصرح لهم، والمحافظة على سلامة المعلومات (Integrity) بمنع أي محاولات تهدف إلى التأثير على صحة المعلومات، والمحافظة على توفر المعلومات (Availability) في الوقت الذي تطلب به.

أمن المعلومات

يدرك البنك التجاري التهديدات والتحديات المحتملة لأمن المعلومات والخصوصية الناشئة عند إدخال تقنيات جديدة تتعلق بالتحول الرقمي، حيث يقوم البنك بتطبيق عدة إجراءات تضمن حماية معلومات وبيانات عملائه الشخصية والمالية. خلال العام لم يسجل البنك أي حالة انتهاك أو فقدان للبيانات، حيث يقوم البنك باستخدام الأنظمة والبرامج المتطورة لحماية أمن المعلومات وحسب استراتيجية امن المعلومات. والتزاماً من البنك بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية الخاصة بأمن المعلومات والعمل على رفع مستوى الأمن السيبراني:

- قام البنك بتطبيق بروتوكولات تشفير على أنظمته المصرفية مع ضمان الالتزام بمعايير COBIT، ولزيادة مستوى أمن المعلومات تم تطبيق مجموعة من الأنظمة والبرامج الامنية الحديثة مثل نظام سجل الاحداث الامنية (SOC) حيث يعمل هذا النظام على مدار (365/24/7) لاكتشاف اي خروقات على اصول البنك وكذلك تطبيق نظام EDR.
- كما قام البنك بزيادة حملات التوعية في مجال الامن السيبراني لموظفي البنك مع تقديم الدورات التدريبية المناسبة من خلال نظام knowb4 وكذلك زيادة التوعية لعملاء البنك من خلال رسائل ونشرات التوعية على المنصات الاجتماعية والهواتف المحمولة.
- كما قام البنك بتطبيق محاكاة لهجمات تصيد الكترونية على نطاق البريد الإلكتروني الخاص بالبنك حرصا على تقييم مدى فهم موظفي البنك لمخاطر الأمن السيبراني وقياس مدى فعالية الدورات التدريبية حيث تم تنفيذ محاكاة هجمات التصيد الإلكتروني الوهمية لجميع موظفي البنك مع التأكد على شمول مختلف مستويات الموظفين الإدارية.
- حصل البنك على شهادة الامتثال لأمن وسلامة البطاقات العالمية PCI – DSS V.04، وبرنامج أمن العملاء Swift CSP، وشهادة ISO 27001.

الإفصاحات المتعلقة بأخلاقيات العمل وأمن البيانات:

الوحدة						2025	2024	2023	2022
أخلاقيات العمل SASB	FN-CB-510a.1	إجمالي الخسائر النقدية الناتجة عن الإجراءات القضائية المتعلقة بالاحتيال، أو التداول الداخلي، أو مكافحة الاحتيال، أو السلوك المناهض للمنافسة، أو التلاعب بالسوق، أو سوء التصرف، أو قوانين، أو لوائح أخرى ذات صلة في القطاع المالي				22,500	0	0	0
	FN-CB-230a.1	عدد خروقات البيانات				0	0	0	0
أمن البيانات SASB	FN-CB-230a.1	النسبة المئوية من الخروقات التي تتضمن معلومات تعريف شخصية				0	0	0	0
	FN-CB-230a.1	عدد أصحاب الحسابات المتضررة				0	0	0	0

تعزيز استمرارية الأعمال من خلال نقل مركز التعافي من الكوارث إلى العقبة

في إطار التزام البنك التجاري الأردني بتعزيز مرونة بنيته التحتية التقنية وضمان أعلى مستويات الجاهزية لاستمرارية الأعمال، قام البنك خلال عام 2025 بنقل مركز التعافي من الكوارث إلى Aqaba Digital Hub، ليكون من أوائل البنوك في المملكة التي تبادر إلى الاستفادة من هذا المركز المتطور. ويعد هذا الانتقال خطوة استراتيجية تهدف إلى تعزيز موثوقية الأنظمة المصرفية وضمان استمرارية الخدمات المقدمة للعملاء في مختلف الظروف الطارئة. كما يوفر المركز بيئة تقنية متقدمة تتسم بمعايير عالية من الأمان والاعتمادية، وبنية تحتية رقمية حديثة تدعم حماية البيانات واستمرارية العمليات التشغيلية بكفاءة عالية. ويعكس هذا توجه التزام البنك بتبني أفضل الممارسات العالمية في إدارة المخاطر التقنية واستمرارية الأعمال، إلى جانب دعمه لمسيرة التحول الرقمي وتعزيز مكانته كمؤسسة مصرفية مرنة وقادرة على مواكبة التطورات المتسارعة في القطاع المالي.

كما تجدر الإشارة إلى حصول البنك على شهادة ISO22301 الخاصة بتطبيق أفضل الممارسات الدولية في استمرارية العمل .

10.5 الابتكار والتحول الرقمي

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

- تجاري موبايل، دفع سريع وآمن عبر الهاتف المحمول.
- خدمة CliQ، تحويل الأموال عبر البنوك.
- تجاري Pay، ميزة "انقر للدفع" باستخدام الهواتف المحمولة.
- Fast Cash، خدمة تحويل رصيد بطاقة الائتمان إلى الحساب الجاري بدون تكلفة.

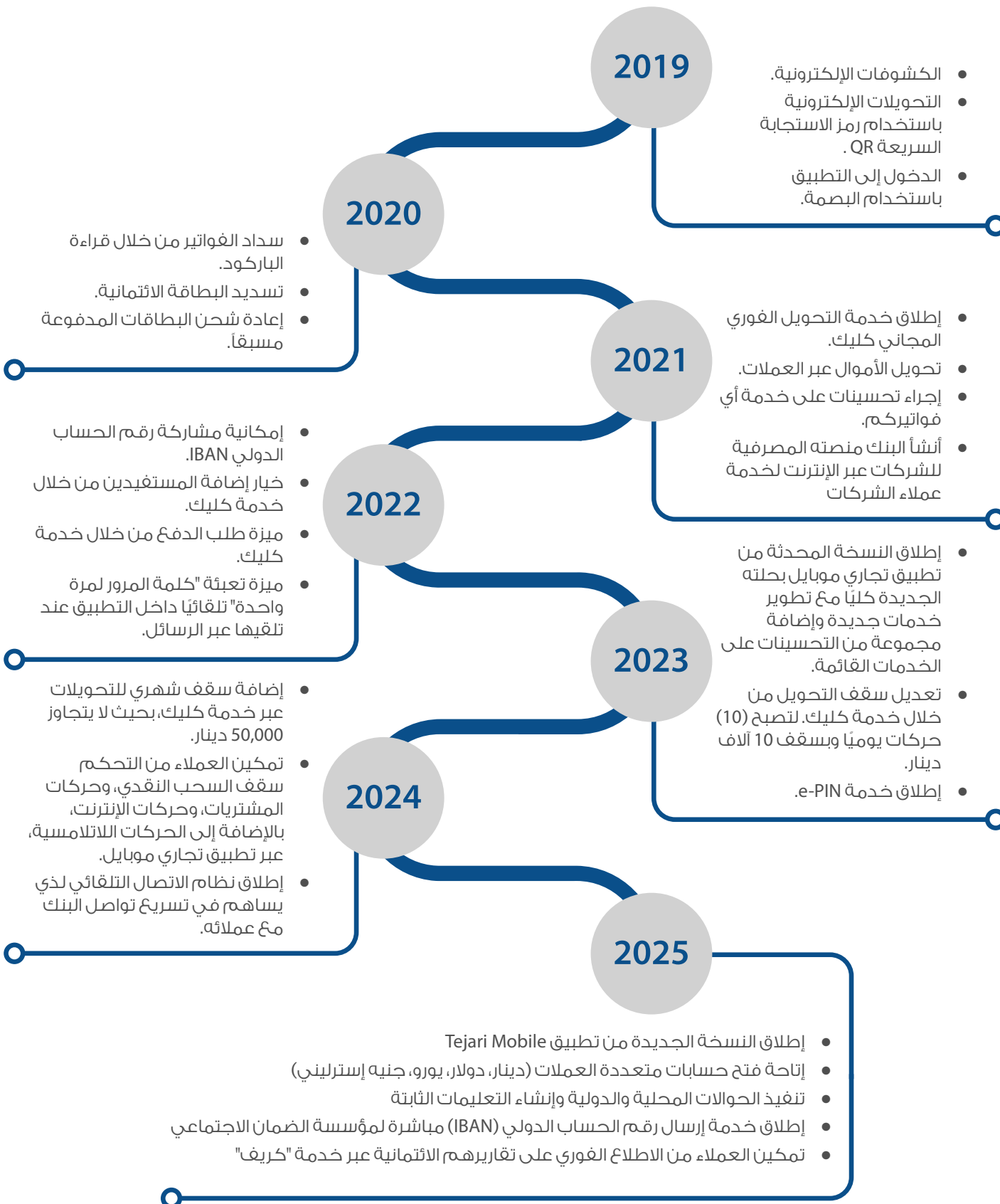
وخلال العام 2025 ارتفع إجمالي شركات المعاملات التي تمت على تطبيق تجاري موبايل في البنك بنسبة 36% عن العام 2024، كما وقد قام البنك بتحديث التطبيق لتقديم أفضل تجربة للمستخدمين.

حلول مبتكرة أخرى لتجربة مصرفية مريحة

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

فروع تجاري إكسبرس	أجهزة الصراف الآلي التلامسية واللاتلامسية وخدمة Drive Thru	إشعارات الرسائل القصيرة والبريد الإلكتروني	قنوات مخصصة لاستقبال آراء وشكاوى العملاء
– عمليات مصرفية سريعة (سحب وإيداع وصرف الشيكات) من الساعة 10 صباحاً إلى 6 مساءً.	– تتيح هذه الأجهزة إتمام المعاملات بشكل لا تلامسي باستخدام بطاقات الصراف الآلي المزودة بتقنية الدفع اللاتلامسي – إتمام المعاملات من السيارة من خلال خدمة Drive Thru	– الرسائل النصية القصيرة (أكثر من 20 رسالة) للإشعارات، مثل: الإيداعات والسحوبات النقدية، تجديد الودائع، صرف شيكات ...الخ – إرسال نسخة من SWIFT الحوالات الخارجية الى عنوان البريد الإلكتروني للعميل بشكل تلقائي.	– رسائل نصية قصيرة مجدولة ونماذج استبيان إلكتروني لقياس مدى رضا العملاء. – البريد الإلكتروني والمكالمات المجانية للشكاوى والاستفسارات.





11 موائمة مبادرات البنك مع اهداف التنمية المستدامة

مبادرات البنك	أهداف التنمية المستدامة	
<ul style="list-style-type: none"> حملات التبرع بالدم "قطرة = حياة" فعاليات التوعية بسرطان الثدي التأمين الصحي الشامل للموظفين توفير بيئة عمل آمنة وصحية تطبيق معايير السلامة والصحة المهنية متابعة الفحوصات الطبية الحورية للموظفين دعم رفاهية الموظفين الجسدية والنفسية 	الصحة الجيدة والرفاه	3
<ul style="list-style-type: none"> دعم قطاع التعليم عبر إعادة تدوير الورق (تمويل مدارس) مبادرة "البصمات الخضراء" برامج تدريب الموظفين (26 ساعة/موظف) تعيين 9 مشاركين في برنامج التأهيل المصرفي للخريجين الجدد بالتعاون مع جمعية البنوك 	التعليم الجيد	4
<ul style="list-style-type: none"> نسبة النساء 39% من الموظفين دعم الأمومة وإجازات رعاية الطفل تعزيز مشاركة المرأة في الإدارة متابعة المساواة في الأجور بين الذكور والإناث 	المساواة بين الجنسين	5
<ul style="list-style-type: none"> مراقبة استهلاك المياه وإصلاح التسريبات إدارة فعالة لاستهلاك المياه 	المياه النظيفة والصرف الصحي	6
<ul style="list-style-type: none"> رفع نسبة الاعتماد على الطاقة المتجددة لتصل إلى 78.5% من إجمالي استهلاك الطاقة 	طاقة نظيفة وبأسعار معقولة	7
<ul style="list-style-type: none"> خلق قيمة اقتصادية (92.5 مليون دينار) توظيف حديثي التخرج بنسبة 87% من إجمالي التعيينات الجديدة بيئة عمل مرنة وبرامج تطوير وظيفي 	العمل اللائق ونمو الاقتصاد	8
<ul style="list-style-type: none"> استمرارية الأعمال: نقل مركز التعافي إلى Aqaba Digital Hub، ضمان جاهزية الأنظمة. الابتكار والتحول الرقمي: تطبيقات الهاتف، الدفع الرقمي، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حلول مبتكرة للغرور وأجهزة الصراف الآلي. 	الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	9
<ul style="list-style-type: none"> دعم المجتمع المحلي (3.5 مليون دينار منذ 2020) منها: حوالي 700 ألف لدعم المبادرة الوطنية المخصصة لدعم قطاعي الصحة والتعليم 	مدن ومجتمعات محلية مستدامة	11
<ul style="list-style-type: none"> إعادة تدوير 11.7 طن من الورق المستهلك إعادة تدوير الأثاث (5 طن) خفض وزن النفايات الموجهة للتخلص منها إلى 20 طناً مقارنة بـ 45 طناً في سنوات سابقة Go Green استخدام أجهزة الصراف بدون إيصالات ورقية 	الاستهلاك والإنتاج المسؤولين	12
<ul style="list-style-type: none"> خفض الانبعاثات 6.4% تقليل كثافة الكربون لكل موظف 	العمل المناخي	13
<ul style="list-style-type: none"> 0 حالات فساد 0 خروقات بيانات 	السلام والعدل والمؤسسات القوية	16
<ul style="list-style-type: none"> التعاون مع مؤسسة الأميرة عالية في مبادرات إعادة التدوير شراكات مع البنك المركزي والبنك الدولي لدعم القطاعات الاقتصادية والشركات الصغيرة 	عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	17

الملحق

بيان الاستخدام	أعلن البنك التجاري الأردني عن المعلومات المذكورة في مؤشر محتوى المبادرة العالمية للتقارير للفترة من 1 يناير 2025 إلى 31 ديسمبر 2025 بالإشارة إلى معايير المبادرة العالمية للتقارير
معايير المبادرة العالمية للتقارير	معايير المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات للعام 2021

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
الإفصاحات العامة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة للعام 2021	2 - 1 التفاصيل التنظيمية	صفحة 8
	2 - 2 البيانات المدرجة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمنظمة	صفحة 13
	2 - 3 فترة الإبلاغ ودوريتها ونقطة الاتصال	صفحة 5
	2 - 4 إعادة صياغة المعلومات	لم يتم تغيير أي معلومات في التقرير.
	2 - 5 الضمان الخارجي	لم يتم تأكيد التقرير خارجي.
	2 - 6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	صفحة 8 و 13
	2 - 7 الموظفين	صفحة 13
	2 - 8 عمال ليسوا موظفين	(متوفر لدينا 122 عامل)
	2 - 9 هيكل الحوكمة وتكوينه	صفحة 39
	2 - 10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة كل أربع سنوات. تشمل معايير الملائمة المحددة من حيث التنوع الجندري، والعمر، والخبرات المطلوبة في مجالات مثل المحاسبة والتمويل والخدمات المصرفية والأعمال التجارية والاقتصادية والاستثمار والتكنولوجيا والقانون وإدارة المخاطر. وفي الوقت الحالي يتكون مجلس إدارة البنك التجاري الأردني من 11 عضواً غير تنفيذي منهم 4 أعضاء مستقلين. وقد تم إعادة انتخاب أعضاء المجلس بتاريخ 2024/4/29 ولغاية أربع سنوات.
	2 - 11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	رئيس مجلس الإدارة، عضو غير تنفيذي.
	2 - 12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	التقرير السنوي 2025 / دليل الحوكمة
	2 - 13 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	صفحة 39
	2 - 14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	يتولى مجلس الإدارة ولجنة حوكمة الشركات التابعة له مسؤولية اعتماد السياسات المتعلقة بالاستدامة والحوكمة، فضلاً عن الإشراف على أداء الإدارة التنفيذية، ويشمل ذلك سياسات الإبلاغ عن المخالفات وإدارة المشاريع والأمن السيبراني.
	2 - 15 تضارب المصالح	صفحة 40
	2 - 16 الإبلاغ عن المسائل الحرجة	يعتمد مجلس الإدارة دليل حوكمة الشركات، الذي يأخذ في الاعتبار تعليمات البنك المركزي وهيئة الأوراق المالية وكذلك ميثاق السلوك المهني في البنك
	2 - 17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	صفحة 22 و 28 و 40
	2 - 18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	سياسة الملاءمة لمجلس الإدارة
	2 - 19 سياسات المكافآت	يتضمن تقييم أداء هيئة الإدارة في البنك التجاري الأردني تقيماً سنوياً (لمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية). تم تكليف لجنة الترشيحات والمكافآت بمسؤولية تقييم مجلس الإدارة وتقييم أداء الرئيس التنفيذي والإدارة العليا، والمصادقة على نتائج التقييم.
		صفحة 22 و 39

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
الإفصاحات العامة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة للعام 2021	2 - 20 عملية تحديد الأجر	تلقى أعضاء مجلس الإدارة مبالغ شهرية ثابتة، ومبلغ مقطوع عن كل اجتماع حضره العضو وبحسب القانون بالاعتماد على عدد حضور العضو لاجتماعات المجلس. ويتلقى كبار المدراء التنفيذيين أجوراً ثابتة تعادل 16 راتباً شهرياً، إلى جانب أجور متغيرة (مكافآت) بحسب ما يتم اعتماده من مجلس الإدارة بعد التنسيق من لجنة الترشيحات والمكافآت واستناداً إلى تقييم الأداء السنوي. كبار المدراء التنفيذيين مؤهلون للحصول على مكافأة الاستقطاب عند تعيينهم، وخاصة عند استقطاب كوادر ذوي كفاءة وخبرة من بنوك منافسة، وتعد هذه المكافأة بمثابة تعويض عن المزايا القائمة أو لتعويضهم عن فرص المكافآت الضائعة من وظائفهم السابقة. كما يتلقى كبار المدراء التنفيذيين أيضاً مزايا التقاعد وفقاً للسياسات المعتمدة من قبل البنك. يتلقى أعضاء مجلس الإدارة مبلغ سنوي ثابت ولا يتلقون أي مكافآت فيما عد هذا المبلغ.
	2 - 21 نسبة التعويض الإجمالي السنوي	غير متاح حالياً
	2 - 22 بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	غير متاح حالياً
	2 - 23 التزامات السياسة	التقرير السنوي 2025 / دليل الحوكمة
	2 - 24 تضمين التزامات السياسة	تم اعتماد مدونة قواعد السلوك من جانب مجلس الإدارة، والوصف الوظيفي لكل موظف، والنظام السلوكي، وجدول الصالحات حسب التسلسل الإداري.
	2 - 25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	يوجد آلية معتمدة للتظلم ضد أي قرار إداري
	2 - 26 آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف	صفحة 16
	2 - 27 الامتثال للقوانين والأنظمة	صفحة 40
	2 - 28 عضوية الجمعيات	صفحة 8
	2 - 29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	صفحة 16
	2 - 30 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	يلتزم البنك بالقوانين واللوائح فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضة الجماعية

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
الأداء الاقتصادي		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 201: الأداء الاقتصادي للعام 2016	201 - 1 القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة والموزعة	صفحة 14 و 15

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
الموضوعات الجوهرية		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية للعام 2021	3 - 1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	صفحة 17
	3 - 2 قائمة الموضوعات الجوهرية	صفحة 17

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

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

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
التنوع وتكافؤ الفرص		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 22
معايير المبادرة العالمية للتقارير 401: التوظيف لعام 2016	401 – 2 المزايا المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا يتم تقديمها للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	صفحة 22
	401 – 3 إجازة الأمومة	صفحة 25
معايير المبادرة العالمية للتقارير 405: التنوع وتكافؤ الفرص	405 – 1 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	صفحة 22
	405 – 2 نسبة الراتب الأساسي ومكافآت الإناث إلى الذكور	صفحة 22
معايير المبادرة العالمية للتقارير 406: التمييز	406 – 1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة.	صفحة 22

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
التدريب والتعليم واستبقاء الموظفين		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 26 و 27
معايير المبادرة العالمية للتقارير 404: التدريب والتعليم لعام 2016	404 – 1 متوسط ساعات التدريب خلال العام لكل موظف	صفحة 27

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
الوصول إلى التمويل		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 29 و 30
الشمول المالي وبناء القدرات SASB	عدد القروض القائمة والممنوحة لبرامج تهدف لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	صفحة 29
	مبلغ القروض القائمة والممنوحة لبرامج تهدف لتعزيز الأعمال التجارية الصغيرة وتنمية المجتمع	صفحة 29

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
إدارة المخاطر وحماية البيانات		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 41 و 42
	عدد خروقات البيانات	صفحة 42
أمن البيانات SASB (FN - CB - 230a.1)	النسبة المئوية التي تتضمن معلومات تعريف شخصية	صفحة 42
	عدد أصحاب الحسابات المتضررة	صفحة 42

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
أخلاقيات العمل		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 42
أخلاقيات العمل SASB (FN - CB - 510a.1)	إجمالي الخسائر النقدية الناتجة عن الإجراءات القضائية المتعلقة بالاحتيال، أو التداول الداخلي، أو مكافحة الاحتيال، أو السلوك المناهض للمنافسة، أو التلاعب بالسوق، أو سوء التصرف، أو قوانين، أو لوائح أخرى ذات صلة في القطاع المالي.	صفحة 42

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
تجربة ورضا العملاء		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 28

معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاحات	الصفحات/ التعليقات
الابتكار والتحول الرقمي		
معايير المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021	3 – 3 إدارة الموضوعات الجوهرية	صفحة 43



البنك التجاري الأردني
Jordan Commercial Bank

