

# تمهيد الطريق

تقرير الاستدامة لعام 2023



بنك الاتحاد  
Bank al Etihad

57	7. موظفونا	3	1. نبذة عن التقرير
58	7.1 نهجنا في إدارة الموظفين	6	2. لمحة عن بنك الاتحاد
60	7.2 التنوع والشمول وتمكين المرأة	7	2.1 عن البنك
63	7.3 تطوير الموظفين	10	2.2 استراتيجيتنا العامة
67	7.4 بيئة العمل	14	2.3 كلمة الرئيسة التنفيذية
70	8. مجتمعاتنا	16	3. أبرز إنجازاتنا في 2023
72	8.1 الشمول المالي والتمكين الاقتصادي	20	4. الاستدامة في بنك الاتحاد
73	8.2 المشاركة الاقتصادية للمرأة	21	4.1 استراتيجية الاستدامة
74	8.3 إشراك المجتمع المحلي وتطويره	23	4.2 حاكميتنا في مجال الاستدامة
75	8.4 البيئة	24	4.3 تقاريرنا الخاصة بالاستدامة
76	8.5 تعليم الشباب	27	4.4 مساهماتنا
77	8.6 الثقافة والفنون	30	5. حاكميتنا المؤسسية
78	8.7 Volunteerism	31	5.1 مجلس الإدارة
81	8.8 مؤسسة بنك الاتحاد	34	5.2 إدارة المخاطر واستمرارية العمل
82	9. بيئتنا	38	5.3 التدقيق الداخلي والامتثال
84	9.1 استهلاكنا للموارد	40	5.4 خصوصية البيانات والأمن السيبراني
85	9.2 إدارة النفايات	42	6. قيمنا المشتركة
86	9.3 بصمتنا الكربونية	43	6.1 أداؤنا المالي
87	9.4 إدارة سلاسل التوريد	44	6.2 تجربة عملائنا
88	10. الملحق	48	6.3 التحول الرقمي والابتكار
		50	6.4 تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة ورؤاد الأعمال
		53	6.5 الأعمال البنكية المسؤولة

# 01 نبذة عن التقرير

يسعدنا أن نواصل التزامنا بتطبيق أسس وممارسات الاستدامة وإعداد التقارير المتعلقة بها بدرجة عالية من الشفافية، ونقدم لكم تقريرنا السنوي عن الاستدامة للسنة الثالثة على التوالي، والذي نهدف من خلاله إلى تسليط الضوء على أهدافنا وإنجازاتها في مسيرتنا نحو بناء مستقبل أكثر استدامة لبنكنا وموظفينا والمجتمعات التي نخدمها.

يركّز هذا التقرير على أدائنا فيما يتعلق بتطبيق المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) خلال الفترة من 1 كانون الثاني 2023 إلى 31 كانون الأول 2023، وتم إعداد هذا التقرير وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).



حرصاً منا على ضمان تقديم تقارير عالية الجودة، فقد اعتمدنا مبادئ الجودة التالية في إعداد تقريرنا.

## الدقة

تم الحصول على المعلومات الواردة في هذا التقرير نتيجة عملية متكاملة شارك فيها موظفو البنك بالاستعانة بأدوات موثوقة لجمع البيانات، ومراجعات متعددة وعملية اعتماد دقيقة لضمان صحة المعلومات ودقتها.

## التوازن

يتبع هذا التقرير نهجاً غير متحيز عند عرضه للمعلومات، ولتحافظ على الشفافية ونحدد الأمور التي نحتاج لإحراز تقدم فيها، قمنا بمشاركة بيانات تدل على أداء ضعيف عند وجوده. تقارير الاستدامة الخاصة بنا متاحة على موقعنا الإلكتروني، وننشرها باللغتين الإنجليزية والعربية.

## الوضوح

يستخدم التقرير لغة سهلة الفهم ومحتواه مرتب بطريقة سلسلة لتسهيل قراءته.

## المقارنة

لتسهيل مقارنة أداء هذه السنة بالسنوات السابقة، يحتوي هذا التقرير على بيانات متعلقة بأدائنا في الأعوام 2021 و2022 و2023، ما لم تكن غير متوفرة.

## الشمولية

يشمل هذا التقرير جميع المعلومات المتاحة للاستخدام ويتبع معايير وإفصاحات عالمية.

## سياق الاستدامة

يلخص هذا التقرير أثرنا البيئي، ومشاركتنا الاجتماعية، والتزامنا بأهداف التنمية المستدامة العالمية.

## التقيد بالمواعيد

نقوم بإعداد تقارير الاستدامة الخاصة بنا وفق مواعيد سنوية دورية، لإبقاء أصحاب المصلحة على اطلاع بالتقدم الذي نحرزه.

## قابلية الإثبات

تتبع عملية جمع بيانات شديدة الدقة لضمان الجودة والمساءلة والتدقيق السلس.

المعيار والوضوح

## فترة التقرير

1 كانون الثاني 2023 إلى 31 كانون الأول 2023

## مقارنة البيانات

يحتوي التقرير على بيانات الأداء لعام 2023 مع بيانات عامي 2022 و2021 لأغراض المقارنة، مع تصريحات واضحة كحواشي سفلية.

## عملية التدقيق

اعتمدنا عملية تدقيق داخلية استعنا فيها بالإدارات المعنية لمراجعة المحتوى المتعلق باختصاصها واعتماده.

## الجهات ذات العلاقة

تغطي البيانات أداء بنك الاتحاد المتعلق بتطبيق المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في الأردن فقط، إلا في حال ذكرنا غير ذلك.

## القيم النقدية

جميع القيم النقدية الواردة في هذا التقرير هي بالدينار الأردني، إلا في حال ذكرنا غير ذلك.

## الأداء المالي

تغطي بيانات الأداء المالي في هذا التقرير الأداء المالي لمجموعة بنك الاتحاد. يُرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي للحصول على معلومات مفصلة عن أدائنا المالي.

نطاق التقرير



إيماناً منا بأن استخدام معايير أخرى رائدة في الاستدامة يعزز من فائدة معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، أخذنا في الاعتبار الأطر الوطنية والعالمية الأخرى لإبراز مدى تأثيرنا ومساهماتنا في العديد من برامج الاستدامة.

## التوافق مع المعايير الوطنية والعالمية:

- رؤية التحديث الاقتصادي للمملكة، ورؤية الأردن 2025
- قواعد تقديم تقارير الاستدامة لبورصة عمان
- أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs)
- مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)

ونشير في التقرير إلى رؤية الأردن 2025 وتعليمات بورصة عمان الخاصة بإعداد تقارير الاستدامة كي نسلط الضوء على تأثيرنا على المستوى الوطني. أما على الصعيد العالمي، فيتماشى نهجنا مع مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) وأهدافها للتنمية المستدامة (SDGs).

## يرجى التواصل معنا لأي استفسارات بخصوص تقرير ومبادرات الاستدامة

sustainability@bankaletihad.com



+962) 6 5600444



الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد



@bankaletihadjo



@bankaletihadjo



@BankalEtihadJo



# 02

## لمحة عن بنك الاتحاد





## 2.1 عن البنك



بنك الاتحاد مؤسسة مالية تركز جهودها على خدمة عملائها منذ عام 1987. تضم مجموعة بنك الاتحاد شركة وساطة مالية (الاتحاد للوساطة المالية)، وشركة تأجير تمويلي (الاتحاد للتأجير التمويلي) وشركة تكنولوجيا مالية (شركة الاتحاد للتكنولوجيا المالية). كما يمتلك بنك الاتحاد حصة نسبتها 10% من البنك الوطني في فلسطين ويشغل مقعداً في مجلس إدارته. في عام 2017، استحوذ بنك الاتحاد على حصة مسيطرة في بنك صفوة الإسلامي.

إن التزامنا بالابتكار الرقمي والتمكين يعزز جهودنا للعمل مع الأفراد ورؤاد الأعمال والشركات لدعم سعيهم نحو النجاح. ونساهم بازدهار اقتصادنا المحلي عبر توظيف 1,430 موظفاً حالياً، كما تضم مجموعتنا المتكاملة من الخدمات البنكية حسابات التوفير والحسابات الجارية والقروض والبطاقات الائتمانية وخدمات التأمين. ونضمن أيضاً وصول عملائنا إلى حساباتهم والاستفادة من الخدمات المالية بسهولة عبر 62 فرعاً بنكياً في المملكة، ومن خلال توفير الخدمات البنكية عبر القنوات الإلكترونية

## ريادة بلا حدود

نعمل كل يوم بروح ريادة وهذا ما يجعلنا نبتكر ونتجدد ونبحث دائماً عن الفرص دون توقف. فما أن نلمس روح الريادة والحماس في من حولنا، حتى نرافقهم في مسيرتهم وندعم نجاحهم بكل ما لدينا من حلول.



## احتضان الإبداع

الإبداع هو قدرتنا على تحريك مخيلتنا لرؤية الأمور مهما كانت عادية بعين جديدة. نحن متمسكون بثقافتنا وفنوننا ونعتبرها إبداعاً، والعمل من أجل التغيير يبدأ بالإبداع، ونحن هنا اليوم لأننا اخترنا أن نعتمد الإبداع ثقافة يمكنها أن تحول ما هو عادي إلى استثنائي.



## التعلم المستمر

كل يوم هو فرصة جديدة للتعلم، فحب المعرفة ومواكبة التطور يجعل من المشهد المالي المتغير تجربة متجددة ومشوقة. والقدرة على استخدام أحدث التقنيات تلهمنا وتزيد من حماسنا لاكتساب المعرفة. ويبقى شغفنا للتعلم سببه حب مشاركة ما تعلمناه مع من حولنا.



## شراكة مجتمعية

عملنا جزء من مجتمعنا وتطورهم هو محور تفكيرنا وتخطيطنا. ونحن ملتزمون بدعمهم لمواجهة كل التحديات ونضع كل ما لدينا من معرفة وتقنيات وحلول بنكية بين أيديهم من أجل نجاحهم وتحقيق أهدافهم.



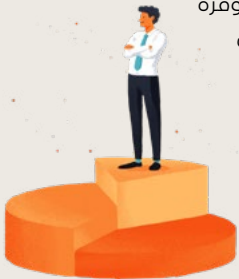
## هدفنا - تمكين عملائنا ومشاركتهم الرحلة

نحن نؤمن بك، بقدراتك وأحلامك وطاقتك. ما يوقظنا صباح كل يوم هو حماس مشاركتك المشوار بكل تحدياته، وإيجاد الحلول والأدوات لتسهيل القيام بكل معاملاتك أينما كنت وبأي وقت وبالطريقة التي تناسبك. ومن خلال جميع ما نقوم به ونقدمه، نهدف إلى أن نكون مبتكرين وفعالين، وأن نقدم لك منتجات رائدة، وأن نطلق كل ما هو جديد وقيم ويلبي احتياجاتك. نحن معك لتصل إلى حيث تريد ومعك عندما تقرر أن تصنع حلماً جديداً، سواء كان امتلاك منزل أو التخطيط لرحلة أو تأسيس مشروعك الخاص.



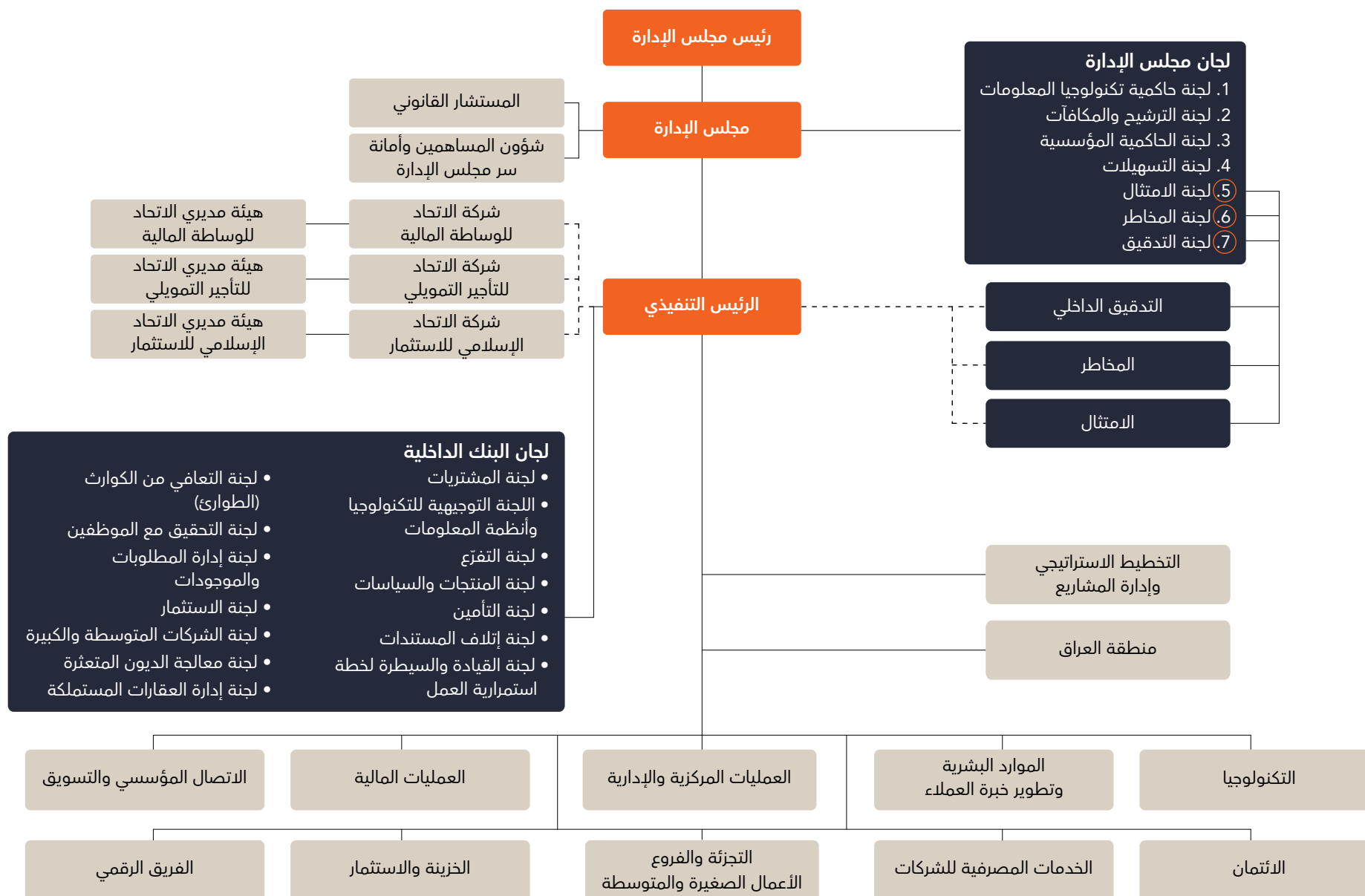
## وعدنا - شغل مستقبلك

في كل لحظة لدينا خيار، وخياراتنا تحدد كيف سيكون مستقبلنا. مهما كان خيارك نحن هنا لمساعدتك، اليوم أكثر من أي وقت مضى لدينا الإمكانيات والخبرة والمعرفة. تشكيل مستقبلك هو مهمتك الكبيرة وبدورنا نريد أن نكون شركاءك في إنجازها، ومن أجل ذلك نؤمن لك بيئة مناسبة من الابتكار والريادة، ونقدم لك الدعم التكنولوجي وكل ما يوفره هذا العالم الذكي ليكون مستقبلك بين يديك.





# الهيكل التنظيمي لبنك الاتحاد



## 2.2 استراتيجيتنا العامة

### أهدافنا الاستراتيجية

نطمح في بنك الاتحاد لأن نصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن، لذا نركّز جهودنا على ثلاث أولويات استراتيجية رئيسية تشمل زيادة حصتنا السوقية وقاعدة عملائنا، وتوفير أفضل تجربة ممكنة لعملائنا، وأن نصبح جهة التوظيف الأكثر جذباً للمواهب الرائدة في الشرق الأوسط.

كما عملنا خلال السنوات الأخيرة على إحداث تحوّل جذري في البنك عبر دمج الاستدامة وممارسات التمويل المستدام في أعمالنا الأساسية بهدف التحوّل إلى بنك أكثر ابتكاراً واستدامةً وكفاءةً من حيث التكلفة في عملياته البنكية. ولتحقيق هذه الرؤية، طوّرنّا ونفّذنا استراتيجيتنا الأولية للاستدامة في عام 2022، ثم قمنا بمراجعتها في عام 2023 لتتماشى مع ما حققناه من تقدم وإنجازات في مجال دمج الاستدامة بأعمالنا.

### ركائزنا الاستراتيجية

#### زيادة إنتاجية الموظفين

نهتم بموظفينا وزيادة إنتاجيتهم عاماً بعد عام عبر تحسين خدماتنا وتعزيز قيمتها المضافة وصقل مهارات موظفينا لإنتاجية أفضل في المستقبل.

#### تحسين الكفاءة

نعمل على تعزيز كفاءتنا عن طريق إجراء عمليات تستغل جميع القدرات التكنولوجية المتوفرة بالشكل الأمثل.

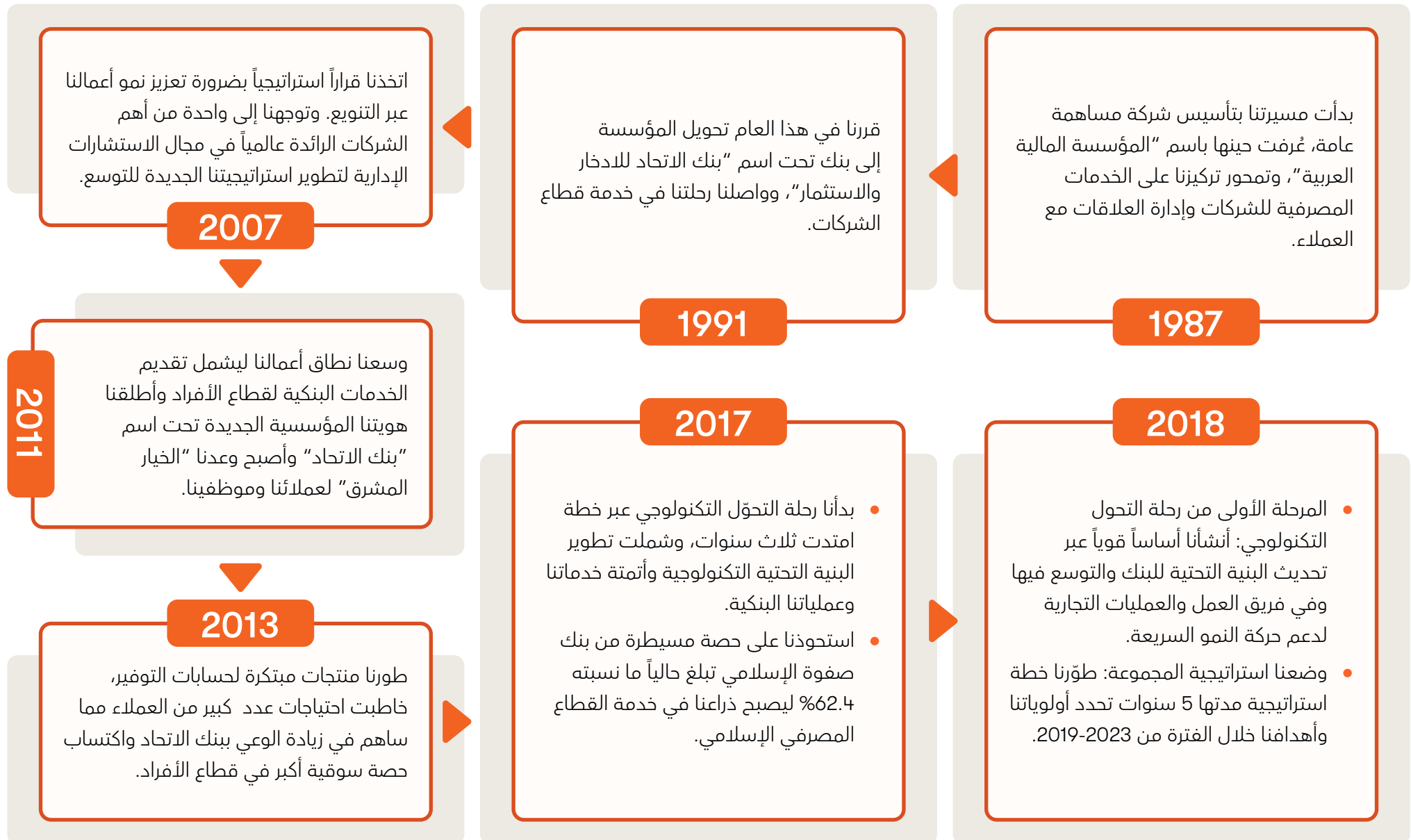
#### عملاؤنا

تجربة العملاء هي محور عملنا وهي ما يوجه قراراتنا نحو تقديم الخدمات وال حلول المختلفة التي تناسبهم بشكل أساسي.

يعمل فريق الاستراتيجية عن قرب مع رؤساء أقسام البنك لضمان تنفيذ مبادراتنا الاستراتيجية بنجاح، ودعم وضع وتحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية ومراجعتها ورصد المشاريع التجارية والإدارية الكبرى وضمان أن تعكس هذه المشاريع أولويات البنك الاستراتيجية. كما يعمل فريق الاستراتيجية على زيادة الجهود لتحقيق الخطط الاستراتيجية على نطاق أوسع، والمساعدة في عملية التقييم لضمان التوافق مع أهداف البنك الاستراتيجية.

يتولى كل من الرئيسة التنفيذية للبنك وفريق الإدارة العليا، بما في ذلك فريق الاستراتيجية، مسؤولية تطوير استراتيجيتنا المؤسسية وتنفيذها وتحديثها المتواصل، مع مراجعة الأولويات الاستراتيجية الرئيسية للبنك وترجمتها على شكل خطط استراتيجية شاملة، ورصد المشاريع التجارية والإدارية الكبرى وتتبعها، وتقييم اتجاهات القطاع والسوق.





- أطلقنا تطبيقنا البنكي المحدث للأجهزة المحمولة، ووضعنا استراتيجية وخطة عمل مدتها 5 سنوات؛ لتحقيق رؤيتنا في أن نصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن.
- أسسنا شركة الاتحاد للتكنولوجيا المالية.
- أصبحنا ثالث أكبر بنك في الأردن من حيث حجم الأصول.

2019

تمكّننا من التغلب على تحديات جائحة كورونا بنجاح عبر الابتكار، كما حصلنا على جائزة "أفضل بنك رقمي في الأردن" و"البنك الأكثر ابتكاراً في الأردن والشرق الأوسط" من مجلة نيويورك العالمية "جلوبال فاينانس" و"أفضل بنك مؤثر اجتماعياً واقتصادياً" من مجلة "بيزنس فيجن".

2020

- أكملنا مسيرة التطور الرقمي لتعزيز تجربة العملاء، كما توجت جهودنا بالحصول على 7 جوائز في مجال الابتكار ودعم عمليات التجارة الدولية.
- أطلقنا منصة اتحاد للأعمال المحدثّة.

2021

2023

- أطلقنا بنجاح إصدار سندات رأسمالية من الشريحة الأولى في 12 أيلول 2023، وبلغ إجمالي طلبات الاكتتاب 176.5 مليون دولار أمريكي.
- وسّعنا حضورنا في الشرق الأوسط بحصولنا على موافقة البنك المركزي العراقي لبدء عملياتنا في العراق.
- حقّقنا زيادة بنسبة 20% في قاعدة عملائنا منذ عام 2022 وزيادة بنسبة 38% في قاعدة العملاء الذين اكتسبناهم عبر القنوات الرقمية.
- أطلقنا العديد من مبادرات وشراكات التمويل المستدام.

2022

- نشرنا أول تقرير استدامة متوافق مع مبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ليعكس أداءنا في تطبيق المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في عام 2021.
- وضعنا خطة استراتيجية تمتد لثلاث سنوات نسعى من خلالها لتحقيق أهدافنا البيئية والاجتماعية والحوكمة.
- وضعنا سياسة لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لنطبق المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في أنشطة الإقراض والاستثمار التي نقوم بها.



## 2.3 كلمة الرئيسة التنفيذية

### الأفاضل أصحاب المصلحة،

يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة لبنك الاتحاد للسنة الثالثة على التوالي، والذي يعكس جهودنا المستمرة في تطبيق المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة.

لقد استطعنا بتركيزنا الدائم على الاستدامة والتميز الرقمي تحقيق إنجازات مهمة في رحلتنا كمؤسسة مالية. وتمكّنّا في عام 2023 من تحديث استراتيجيتنا الخاصة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) وتطبيقها بنجاح، مسترشدين في ذلك بمبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC).

لم تخلُ رحلتنا نحو تحقيق التحوّل الرقمي من التحديات، لكن رافقها في نفس الوقت إنجازات كبيرة، حيث تمكّنّا من تعزيز الكفاءة التشغيلية للبنك من خلال زيادة نسبة أتمتة عملياتنا من 45% في عام 2022 إلى 68% في عام 2023. ولم يؤد ذلك إلى زيادة توجّه العملاء نحو المنصات الرقمية فحسب، لكنه سرّع أيضاً بدرجة كبيرة تحقيق أهداف البنك في مجال الاستدامة. إن الابتكار في عملياتنا الداخلية والتشغيلية، والذي يعد ركيزة أساسية في استراتيجيتنا للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، يضمن توافق جهودنا الرقمية مع التزامنا بالممارسات المستدامة.

وقد كان التزامنا بالاستدامة أحد العوامل التي ساهمت إلى حد كبير في نمو أعمالنا، حيث ارتفعت قيمة أصولنا بنسبة 10.9% مقارنة بالعام السابق، وزادت أيضاً ودائع عملائنا بنسبة 9%. وهذه الأرقام تعد دليلاً على فوائد دمج النهج المستدام في عملياتنا.

إن شراكتنا المستمرة مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)، من خلال برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر، مكنتنا من تقديم منصة "أداة اختيار التكنولوجيا الخضراء" (GTS) التي أطلقها البنك الأوروبي ويسرت للشركات الصغيرة والمتوسطة فرص شراء التقنيات الصديقة للبيئة والاستفادة من مزاياها. كما واصلنا خلال العام الماضي جهود التعاون عبر تأمين ضمانات لقروض بلغت قيمتها الإجمالية 50 مليون

“ We believe that small businesses are the backbone of the Jordanian economy ”

دولار أمريكي من البنك الأوروبي للاستثمار بالإضافة إلى إطلاق تسهيلات تمويل بقيمة 90 مليون يورو. هذه الجهود تتماشى مع أهدافنا للاستدامة وتزود الشركات الصغيرة والمتوسطة بالموارد المالية المهمة لاستمرار أعمالها. أطلقنا أيضاً دليلنا الأخضر وقمنا بفحص محافظتنا على أساس معايير الدليل الأخضر وقدمنا تمويلاً بمقدار 100 مليون دينار أردني على شكل قروض خضراء. تؤكد هذه الشراكات التي تتوافق مع اتفاقية باريس على التزامنا وريادتنا في التحول نحو التمويل الأخضر، وهي مصممة استراتيجياً بهدف تعزيز ريادة الأعمال وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن بما فيها تلك التي تقودها السيدات، لما لها من دور كبير في تنويع الاقتصاد المحلي وتحفيز نموه.

لقد خصصنا النسخة الثامنة من جائزة بنك الاتحاد للشركات الصغيرة والمتوسطة لتكريم الأعمال التي تعتمد الممارسات المستدامة في أعمالها تحت شعار "المستقبل الأخضر"، حيث فازت "الشركة الأردنية لصناعة الكرتون" بالجائزة لهذا العام من بين أكثر من 80 شركة تقدّمت للتنافس عليها، وذلك لتمييزها في مجال الأعمال المستدامة كونها تعتمد نهج الاقتصاد الدائري وتسعى لأن تكون عملياتها خالية من النفايات. حصلت الشركة على جائزة قيمتها 50,000 دينار أردني كحافز لها لزيادة مبادراتها الخضراء.

لطالما كان تمكين المرأة من ضمن أولوياتنا في بنك الاتحاد، حيث نعمل على دعم السيدات بجميع فئاتهن من عميلات وسيدات أعمال وموظفات لدى البنك. وقد كان لبرنامج "شروق" تأثيراً تحويلياً منذ إنطلاقه في عام 2014 واستفادت منه 1,920 رائدة أعمال عبر التدريب والإرشاد وورش العمل. كما ساهم برنامج "شروق" لتسهيل العودة إلى سوق العمل" في تمكين 53 سيدة من العودة إلى حياتهن المهنية بعد الانقطاع الاختياري عن العمل.

تؤكد هذه الإنجازات جميعها الأهمية التي نوليها للسيدات في منظومة عملنا، واللاتي يشكلن حالياً 35% من إجمالي قاعدة عملنا، مما يرسّخ التزامنا بمبدأ الشمول للجنسين باعتباره أساساً في التنمية المستدامة.

أما بيئياً، فقد زدنا إلى حد كبير تركيزنا على الاستفادة من مصادر الطاقة المتجددة

انطلاقاً من التزامنا بخفض انبعاثات الكربون وتعزيز كفاءتنا التشغيلية. وقد ساهم مشروع ألواح الطاقة الشمسية على الأسطح في فرعي ضاحية النخيل وعجلون برفع القدرة الإجمالية حتى بلغت نحو 3.2 ميجاواط، مما يساهم في نمو أصول الطاقة الشمسية للبنك ويمثل خطوة أساسية في رحلتنا نحو تقليل بصمتنا الكربونية.

ختاماً، أود أن أشكر موظفينا وعملائنا وأصحاب المصلحة على دعمهم القيم عبر السنوات لتحقيق إنجازاتنا. وبينما نحتفل بإنجازاتنا، نستعد أيضاً لما ينتظرنا باستمرار من تحديات وفرص في رحلتنا نحو تحقيق الاستدامة. لكن إيماننا بأهمية الممارسات المستدامة والابتكار يبقى قوياً ويواصل دفعنا نحو إيجاد طرق جديدة لتلبية احتياجات عملائنا المتزايدة والمساهمة في تحقيق مستقبل اقتصادي مستدام للأردن.

نفخر جميعاً بما نشهده من تطور في الخدمات البنكية المستدامة في الأردن، حيث تقودنا هذه الجهود المشتركة إلى عمل تأثير إيجابي ملموس على أصحاب المصلحة والمجتمع ككل. واتطلع عبر هذا التقرير إلى مشاركتكم رحلتنا المتواصلة نحو تحقيق أهدافنا في السنوات المقبلة.

### نادية السعيد الرئيسة التنفيذية لبنك الاتحاد

# 03

## أبرز إنجازاتنا في 2023



# لمحة عن أبرز إنجازاتنا البيئية والاجتماعية والحوكمة

الرقمنة	الثقافة المالية	التنوع والمساواة والشمول	المؤسسة	المناخ
<b>23%</b> زيادة في أتمتة العمليات رقمياً خلال عام 2023.	<b>1,456</b> مستفيد من برامجنا لتعزيز الثقافة المالية.	<b>28%</b> نسبة تمثيل السيدات في مجلس الإدارة خلال عام 2023.	<b>35%</b> من عملائنا هم من السيدات.	<b>100 مليون دينار أردني</b> رصيد القروض الخضراء التي خضعت للفحص وفق الدليل الأخضر الذي أصدرناه وتصنيف الاتحاد الأوروبي.
<b>البنك الرقمي الثاني في الأردن</b> يُصنّف بنك الاتحاد في المرتبة الثانية بين بنوك الأردن في توفير خدمات الدفع الرقمي للفواتير.		<b>85%</b> من موظفينا هم تحت سن الأربعين.	<b>29.9%</b> من التمويل الأخضر كان موجه لتمويل السيدات.	<b>89.4%</b> من الموظفين تلقوا برامج تدريبية تتعلق بالاستدامة.
<b>58%</b> من عملائنا الجدد من الأفراد انضموا إلى البنك رقمياً.		<b>46%</b> نسبة الوظائف التي تشغلها السيدات.	<b>62.4%</b> من التمويل الأخضر كان موجه لتمويل فئة الشباب.	<b>53%</b> زيادة في المشتريات من الموردين المحليين.
<b>60%</b> من عملائنا من الأفراد ينجزون معاملاتهم البنكية رقمياً.		<b>1,920 سيدة</b> استفادت من مبادرة "شروق" بزيادة نسبتها 60% مقارنة بعام 2022.		<b>3.2 ميجاواط</b> تم إنشاء محطتين جديدتين للطاقة الشمسية في 2023 مما رفع القدرة الإجمالية إلى
		<b>1:1 نسبة الأجور</b> بين موظفينا من الذكور والإناث.	<b>3.3 مليون دينار أردني</b> إجمالي المساهمة في أنشطة المسؤولية المجتمعية للشركات والمبادرات الخيرية.	<b>2,235</b> طن حجم التوفير في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون سنوياً.
<b>0 حادثة اختراق</b> لم يُبلغ عن حدوث أي اختراقات أمنية للبيانات في عام 2023، وذلك للعام الخامس على التوالي.		<b>0 حالة تمييز</b> لم يُبلغ عن حدوث أي حالات تمييز في عام 2023.		<b>33%</b> من محفظة قروض السيارات موجهة نحو المركبات الكهربائية.
		<b>100%</b> إمكانية الوصول نسبة المباني المهيأة لدخول الكراسي المتحركة.		

# الجوائز والتكريمات في العام 2023

نالت إنجازاتنا الكثير من التقدير والتكريم على المستويين الوطني والعالمي، وفيما يلي الجوائز التي حصل عليها بنك الاتحاد في عام 2023:

أفضل بنك في مجال  
المسؤولية المجتمعية  
للشركات في الأردن

مجلة يوروמוني

EUROMONEY

أفضل بنك للحلول الرقمية  
في الأردن

مجلة يوروמוني

EUROMONEY

البنك الرقمي الأكثر ابتكاراً  
في الأردن لعام 2023

مجلة "إنترناشونال بزنس"



أفضل تطبيق بنكي للهواتف  
في الأردن لعام 2023

مجلة "إنترناشونال بزنس"



البنك الأكثر نشاطاً في  
مجال تمويل التجارة  
الخارجية في الأردن

البنك الأوروبي لإعادة  
البناء والتنمية (EBRD)



أفضل أماكن العمل في  
الأردن لعام 2023

أفضل أماكن العمل



أفضل بنك لدعم نمو  
الشركات الصغيرة  
والمتوسطة

مجلة "CFI.co"



أفضل علامة تجارية  
للخدمات البنكية تركز على  
تجربة العملاء في الأردن

مجلة "جلوبال براندز"



أفضل خدمات مصرفية  
للشركات الصغيرة  
والمتوسطة

جوائز أفضل بنك رقمي لعام  
2023 من فئة الشركات  
والمؤسسات في الشرق  
الأوسط حسب البلد

مجلة "جلوبال فاينانس"



أفضل بنك في إدارة أمن  
المعلومات وعمليات الاحتيال

جوائز أفضل بنك رقمي لعام  
2023 من فئة الشركات  
والمؤسسات في الشرق  
الأوسط حسب البلد

مجلة "جلوبال فاينانس"



أفضل منصة إلكترونية لتجربة  
المستخدم

جوائز أفضل بنك رقمي لعام  
2023 من فئة الشركات  
والمؤسسات في الشرق  
الأوسط حسب البلد

مجلة "جلوبال فاينانس"



أفضل البنوك الرقمية  
لخدمات الشركات  
والمؤسسات في الشرق  
الأوسط حسب البلد  
الأردن/ بنك الاتحاد

مجلة "جلوبال فاينانس"





# العضويات

التحالف المالي للمرأة

FINANCIAL  
ALLIANCE  
FOR  
WOMEN

جمعية البنوك في الأردن

جمعية البنوك في الأردن  
Association of Banks in Jordan

منتدى الاستراتيجيات الأردني

منتدى الاستراتيجيات الأردني  
JORDAN STRATEGY FORUM

المنتدى الاقتصادي العالمي

WORLD  
ECONOMIC  
FORUM

معهد الدراسات المصرفية

IBS  
JORDAN  
Institute of Banking Studies  
معهد الدراسات المصرفية

التحالف المالي للمرأة

endeavor

الميثاق العالمي للأمم المتحدة

United Nations  
Global Compact

شركة إدامة

EDAMA  
Energy, Water & Environment

# 04

## الاستدامة في بنك الاتحاد



## 4.1 استراتيجية الاستدامة



يرتكز التزامنا في تحقيق الاستدامة على قيمنا وطموحنا في أن نصبح البنك الرائد في الأردن، كما أن الهدف من جميع أعمالنا هو تحقيق أهدافنا الاستراتيجية وتنفيذ رسالتنا. في عام 2022، وضعنا استراتيجيتنا الأولية للاستدامة التي تمثل إنجازاً مهماً في مسيرتنا لنصبح البنك الأكثر مسؤولية ووعياً بالبيئة. ثم قمنا في عام 2023 بمراجعة استراتيجية الاستدامة في بنك الاتحاد وتعديلها لتناسب تطورات السوق.

تقوم استراتيجيتنا على أربع ركائز أساسية هي التمويل وابتكار المنتجات والحوكمة وإشراك أصحاب المصلحة.

### مبادئ الاستدامة

#### نحن ملتزمون حتى النهاية

توفر لنا البيئة سريعة التقلب فرصاً مستمرة للتعلم والنمو، وترشدنا أطر المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة ورأسمالية أصحاب المصلحة لبناء المرونة وخلق قيم راسخة للبنك والعملاء والشركاء والمجتمع على حد سواء.

#### تشجيع النمو المستدام

نحوّل التحديات إلى فرص للنمو والتطور، ونمارس الاستدامة عبر تسخير مواردنا لتشكيل مستقبل أفضل لعملائنا ومجتمعاتنا وكوكبنا. وملتزم بأن نكون أعضاء فاعلين في النظام البيئي، وأن نساعد عملاءنا على التحول لاعتماد الممارسات الأكثر استدامة.

#### يعتمد الاقتصاد المستدام على الممارسات المستدامة

تُشكّل طريقة خدمتنا وتعاملنا مع عملائنا وشركائنا مستقبل المجتمع الذي نعيش فيه. فتساعد إدارة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة على الحفاظ على الاستقرار ودعم النمو الاقتصادي، مع مراعاة آثار قراراتنا على البيئة والمجتمع في الوقت ذاته.

كان عام 2023 عاماً مليئاً بفرص التعلم والتعاون والإنجازات، وعملنا خلاله على مراجعة استراتيجية الاستدامة وتحديث أهدافها كما هو مبيّن أدناه.

المشاركة	الحكومة	الابتكار	التمويل
المشاركة الفعالة مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين	تقليل انبعاثات الكربون الداخلية بما فيها انبعاثات النطاق 3 وإعداد التقارير ذات الصلة	إيجاد حلول مبتكرة تتوافق مع أهداف الاستدامة	زيادة التمويل الأخضر والمستدام في محفظة البنك

## أهداف الاستدامة

بيئية	مجتمعية	حوكمة	مالية
زيادة محفظة القروض الخضراء	الشمول المالي	إعداد تقارير بدرجة عالية من الشفافية	الأعمال البنكية المسؤولة
قياس وتقليل بصمتنا الكربونية	سلامة الموظفين وتنوعهم	الامتثال للمعايير وأفضل الممارسات	التمويل المستدام
اعتماد التكنولوجيا المستدامة	تطوير المجتمع	إدارة الاستدامة ومخاطر تغير المناخ	محفظة عالية المرونة تتكيف مع تغير المناخ

## 4.2 حاكميتنا في مجال الاستدامة



### اتفاقية باريس

استناداً إلى هذا الأساس في عام 2023، شكّلت خطتنا الانتقالية خطوة مهمة في مواءمة عملياتنا مع تطلعات اتفاقية باريس، حيث تجسّد هذه الخطة، المُقرر تنفيذها بالكامل في 2024، دمجاً شاملاً لاعتبارات المناخ في كافة مجالات البنك الأساسية من الحوكمة والاستراتيجية وإدارة المخاطر، والمقاييس والأهداف، والإفصاحات. خطة الانتقال هذه لا تعكس التزامنا بالتمويل المستدام والإدارة الفعالة لمخاطر تغير المناخ فحسب، لكنها تتوافق أيضاً مع التزامنا بأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (UNSDGs) ومبادئ تمكين المرأة (WEFs)، مما يبرز دورنا الريادي في الانتقال نحو قطاع مالي مستدام.

بدأنا في عام 2022 بتطوير خطة انتقال مؤسسي بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) بهدف مواءمة ممارساتنا التشغيلية وتدفقاتنا المالية مع أهداف اتفاقية باريس. كانت هذه المبادرة غير مسبوقة وكان الهدف منها أخذ المخاطر المناخية بعين الاعتبار ودمجها في جوهر عمليات البنك، إلى جانب تحديد فرص أعمال جديدة وتزويد عملائنا بحزمة من الخدمات والمنتجات الأكثر مراعاةً للبيئة، والتأكد من أن البنك في وضع جيد يمكّنه من التعامل مع المخاطر المادية والانتقالية الناجمة عن تغير المناخ.

أحد النتائج الأساسية لهذا التعاون هو تأمين قرض بقيمة 35 مليون دولار أمريكي من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية ليعزز قدرتنا على تقديم التمويل لمجموعة متنوعة من العملاء ومنهم المؤسسات والأفراد وعلى الأخص المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) التي تديرها سيدات. سنستخدم عوائد القرض لتعزيز فرص النمو المستدام في الأردن، كما تم تخصيص مبلغ 10 مليون دولار أمريكي لتمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة التي تديرها سيدات في الأردن، وذلك في إطار برنامج "المرأة في عالم الأعمال" الممول من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية. وتأتي هذه الجهود لتؤكد التزامنا بالاستفادة من الإمكانيات غير المستغلة في السوق الأردني المتنامي.

ندرك جيداً في بنك الاتحاد أن تحقيق أهدافنا للاستدامة يتطلب منا حاكمية قوية والتشديد على تحقّل المسؤولية على جميع المستويات لضمان تماشي ممارساتنا مع قيمنا، ومساهمتنا في عمل تأثير مجتمعي إيجابي ونتائج بيئية نفتخر بها.

وتماشياً مع استراتيجيتنا المحدثة للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، عملنا على دمج الاستدامة في أهداف أقسام البنك لتعزيز قدراتنا على تحديد الفرص والمخاطر المتعلقة بالاستدامة والاستفادة منها.

بناءً على ذلك، عززنا في عام 2023 إطار حوكمة الاستدامة من خلال تنفيذ عدة مبادرات رئيسية لدمج الاستدامة في ثقافتنا المؤسسية واستراتيجيتنا وعملياتنا، ومن الخطوات المهمة التي حققناها إنشاء قسم مستقل مخصص للاستدامة، حيث سيعمل هذا الفريق خلال المرحلة القادمة على الإشراف على تنفيذ أهداف البنك المتعلقة بالاستدامة.

تضمن هذه التطورات في نهج الحوكمة الخاص بنا بقاء عملياتنا وممارساتنا متماسكة مع مبادئ الاستدامة أثناء مسيرتنا نحو النمو والتطور، وهذا يمكّننا من إضافة القيمة على المدى الطويل لأصحاب المصلحة.



## 4.3 تقاريرنا الخاصة بالاستدامة

### تحليل الأهمية النسبية

استطعنا في بنك الاتحاد خلال فترة لا تتجاوز 3 سنوات منذ بدء رحلتنا في إعداد تقارير الاستدامة، إحداث دمج كامل ما بين العمليات المرتبطة بإعداد هذه التقارير مع المشاركة الفعالة لجميع الموظفين والتزامهم بها، وإنشاء تقارير تلتزم بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، إلى جانب الاستفادة من أطر مهمة أخرى من بينها مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) وأهداف التنمية المستدامة ورؤية الأردن 2025، وذلك بهدف تقديم تقارير شاملة تغطي متطلبات أصحاب المصلحة المتنوعة من المعلومات وتتضمن جميع جوانب أدائنا.

يُعد تقييم الأهمية النسبية جزءاً أساسياً من رحلة الاستدامة كونه يساعدنا في تحديد أولوياتنا. وقد أُجري أول تقييم عام 2021 ومكّننا من تحديد الموضوعات التي تؤثر على أعمالنا وفهمها وترتيبها حسب الأولوية، حيث يساعدنا ذلك على تحسين أدائنا في مجال الاستدامة. حرصنا أثناء إعدادنا لتقرير الاستدامة لعام 2023 على مراجعة خارطة الأهمية النسبية في بنك الاتحاد، وأجرينا تحديثاً لتقييم الأهمية النسبية تضمن تحديث المواضيع التي تخضع للتقييم والمشاركة مع نطاقٍ أوسع من أصحاب المصلحة.

### عملية تقييم الأهمية النسبية:

#### 1. البحث والمقارنة المرجعية

أجرينا مراجعة شاملة بناءً على أفضل الممارسات، ثم قارنا الموضوعات البيئية والاجتماعية والحوكمة مع أقراننا في المنطقة وحول العالم، مع الرجوع إلى الأطر والمعايير العالمية المناسبة والاستراتيجيات الوطنية وتحليل التوجهات. ورغّزت المراجعة على تحديد المواضيع التي كان لها أكبر الأثر على أعمالنا.

#### 2. تحديد مواضيع المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

بناءً على المراجعة، اخترنا 14 موضوعاً لاستخدامها في تقييم الأهمية النسبية.

#### 3. مشاركة أصحاب المصلحة

أعدنا خارطة تفصيلية لأصحاب المصلحة توضّح احتياجاتنا وتوقعاتنا. تتضمن الخارطة اقتراحات حول طرق التواصل الأولية مع أصحاب المصلحة، والتي أتاحت لنا إمكانية التعمق من أجل فهم متطلبات أصحاب المصلحة وتطلعاتهم.

#### 4. التحليل والمصفوفة

بعد جمع البيانات الأساسية عبر التواصل مع أصحاب المصلحة وإشراكهم في العملية، جمعنا البيانات الهامة وأصدرنا مصفوفة الأهمية النسبية الأولى - كما هو موضح أدناه. تحدد هذه المصفوفة المواضيع وفقاً لأهميتها بالنسبة لأصحاب المصلحة ولأعمالنا.

الموظفون

العملاء من المؤسسات

المستثمرون

سفراء الاستدامة

العملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة

الهيئات الحكومية

الإدارة

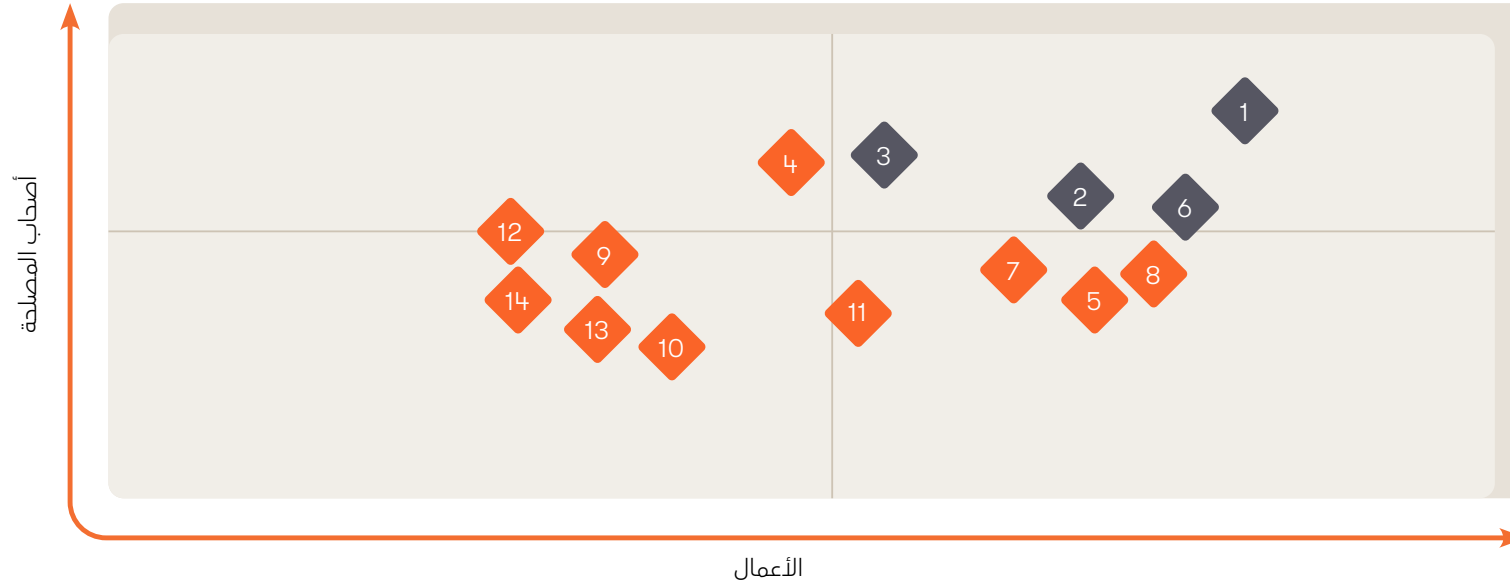
العملاء من الأفراد

المنظمات غير الحكومية

بينما نمضي في رحلتنا للتحول نحو الاستدامة، نركّز في أعمالنا على دمج أسس وممارسات الاستدامة والمواضيع المتعلقة بالشؤون البيئية والاجتماعية والحوكمة في مباحثاتنا مع أصحاب المصلحة. بناءً على ذلك، وسّعنا نطاق المشاركة في تقييم الأهمية النسبية لعام 2023 ليشمل مجموعة أكبر من أصحاب المصلحة الخارجيين، واستفدنا من قنوات التواصل لدينا المصممة لتناسب كل مجموعة من أصحاب المصلحة وقمنا بإرسال استبيانات رأي إلكترونية لجمع ملاحظاتهم على المواضيع المختارة. تتيح لنا هذه الملاحظات فهم المواضيع الأكثر أهمية بالنسبة لكل مجموعة من أصحاب المصلحة في ضوء علاقاتهم الفريدة مع البنك. كما تسهم هذه الرؤى في خلق محادثات أكثر عمقاً وفعالية مع أصحاب المصلحة، مما يؤدي إلى تعزيز رحلتنا ورحلتهم نحو تحقيق الاستدامة. نعرض أدناه مجموعات أصحاب المصلحة المشاركين والمواضيع المختارة لتقييم الأهمية النسبية.



## مصفوفة الأهمية النسبية 2024



### المواضيع الجوهرية لتقييم الأهمية النسبية\*

11 إدارة حقوق الإنسان: احترام حقوق الإنسان وحمايتها في جميع عمليات البنك.	6 التحوّل الرقمي والابتكار: الاستثمار في التكنولوجيا لتقديم أفضل المنتجات والتجارب لعملائنا.	1 أمن البيانات: حماية بيانات العملاء وخصوصيتهم من خلال اعتماد أفضل التقنيات.
12 الاستثمار المجتمعي: دعم تطوير المجتمعات في الأردن والاستثمار فيها.	7 تجربة العميل: التركيز على تجربة العملاء والوصول إلى درجة عالية من رضاهم.	2 ممارسات الأعمال الأخلاقية: تطبيق قواعد السلوك الأخلاقي التي اعتمدها البنك، والامتثال للقوانين واللوائح لتحقيق أعلى المعايير الأخلاقية.
13 البصمة البيئية: تتبع تأثير البنك على البيئة وخفضه.	8 تطوير قدرات موظفينا وضمان سلامتهم: الحرص على توفير فرص عمل فُرضية لموظفينا مع الحفاظ على تحقيق التوازن الجيد بين العمل والحياة الشخصية.	3 التمويل المستدام: مراعاة البيئة والمجتمع في أنشطة وقرارات التمويل التي يتخذها البنك.
14 إدارة تغير المناخ: أخذ التغير المناخي بالاعتبار في عملياتنا والمساهمة في الحد منه.	9 دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة ورؤاد الأعمال: تسهيل الحصول على الموارد والخدمات المالية لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن.	4 استمرارية الأعمال: أخذ مخاطر الاستدامة بالاعتبار ضمن إجراءات إدارة المخاطر وعند وضع الخطط الخاصة بضمان استمرارية أعمال البنك.
*إخلاء مسؤولية: إن فهمنا والنهج الذي نتبعه فيما يتعلق بهذه المواضيع لا يقتصر على التفاصيل المذكورة أعلاه، حيث لخصنا هذه التفاصيل فقط لتوصيلها لأصحاب المصلحة بأسلوب فعال.	10 التنوع والمساواة: تعزيز ثقافة الشمول والمساواة وتمكين المرأة.	5 النجاح المالي: تحقيق النمو والنجاح المالي مع الالتزام بالاستدامة.

نستتير دوماً بالأطر والرؤى المعتمدة عالمياً ومحلياً في جهودنا نحو دمج الاستدامة في أعمالنا. يضمن ذلك انسجام عملياتنا مع المعايير العالمية ومع احتياجات المجتمعات المحلية التي نخدمها، كما يمنحنا ذلك مزيداً من الوضوح حول التحديات البيئية والاجتماعية التي يجب أن نهتم بها على وجه الخصوص ونوجّه جهودنا لحلّها. وتعكس مساهماتنا الأخيرة في عام 2023 التزامنا بهذه التوجهات وسعيها الجاد لإيجاد فرص التعاون التي ستحفز تقدمنا نحو تحقيق أهداف الاستدامة.

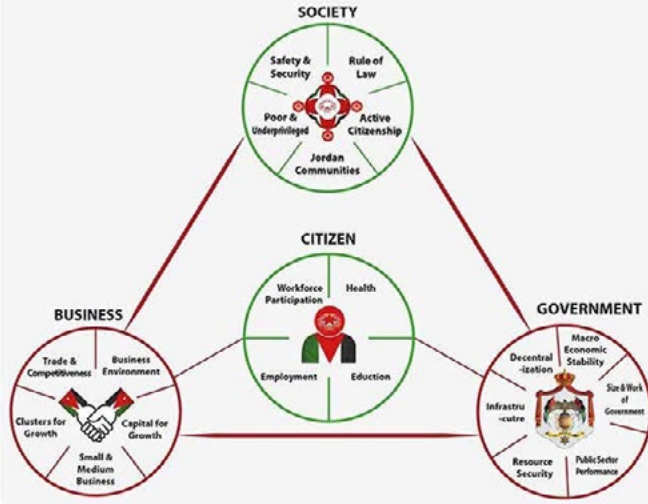


### رؤية التحديث الاقتصادي للمملكة

#### الركائز

الاستدامة	النمو الاقتصادي	جودة الحياة	الأهداف
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين موقع الأردن على مؤشر التنافسية المستدامة العالمية ليصبح من ضمن أعلى 30 دولة</li> <li>تحسين مرتبة الأردن على مؤشر الأداء البيئي ليصبح من أعلى 20 مرتبة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تمكين أكثر من مليون شاب وشابة وإشراكهم في سوق العمل</li> <li>زيادة معدل دخل الفرد بما مقداره 3% سنوياً</li> <li>تحسين موقع الأردن على مؤشر التنافسية العالمية ليصبح من ضمن أعلى 30 دولة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>العمل على مضاعفة نسبة الأردنيين الراضين عن جودة حياتهم حتى تصل النسبة إلى 80%</li> <li>وضع إحدى المدن الأردنية على تصنيف أفضل 100 مدينة في العالم</li> <li>تحسين مرتبة الأردن على مؤشر (Legatum) للازدهار وجعلها في الثلث الأول</li> </ul>	

تُمثل رؤية التحديث الاقتصادي للمملكة، التي أطلقت عام 2022، خارطة طريق مفصلة مدتها 10 سنوات وتقوم على ركيزتين استراتيجيتين: النمو الاقتصادي والارتقاء بجودة الحياة من خلال الاستدامة. ونعتبر دورنا في تحقيق هذه الرؤية مهم جداً كوننا مؤسسة مالية رائدة، وذلك عبر أنشطتنا التمويلية والاستثمارية والدعم الذي نقدّمه للشركات الصغيرة والمتوسطة وجذب الاستثمارات الأجنبية وتحسين إمكانية الحصول على المنتجات المالية والخدمات البنكية الرقمية وتعزيز التمويل المستدام، بالإضافة إلى المساهمة في تطوير مجتمعاتنا. يمكنكم الرجوع إلى قسم 6، "قيمنا المشتركة"، وكذلك قسم 8، "مجتمعاتنا"، لفهم كيفية مساهمة البنك في تحقيق أهداف رؤية التحديث الاقتصادي لعام 2023.



تُعد رؤية الأردن واستراتيجيتها الوطنية 2025، التي أطلقت عام 2015، خطة شاملة تهدف لتوجيه مسار تطور المملكة خلال فترة مدتها 10 سنوات (2015-2025)، وتركز الرؤية على استدامة النمو الاقتصادي وتعزيز التنمية الاجتماعية وتحسين الحوكمة والخدمات العامة.

وقد حدّدنا بصفتنا مؤسسة مالية عدداً من الأهداف التي يمكننا المساهمة في تحقيقها والتي تتوافق أيضاً مع رؤية التحديث الاقتصادي.

تتمحور مساهمتنا حول تحفيز النمو الاقتصادي وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة وتعزيز التمويل المستدام ودعم التنمية الاجتماعية.

يمكنكم الرجوع إلى قسم 6، "قيمنا المشتركة"، وقسم 7، "موظفينا"، وقسم 8، "مجتمعاتنا"، لمعرفة المزيد عن توافق أعمال البنك مع رؤية الأردن 2025 ومساهمته في تحقيقها.

## أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة



ندرك في بنك الاتحاد مدى أهمية أهداف التنمية المستدامة (SDGs) محلياً وعالمياً، ولذلك نبذل جهوداً كبيرة لتحقيق هذه الأهداف عبر مختلف الطرق مثل دمجها في استراتيجيتنا وعمليات صنع القرار واستثمارنا وأنشطتنا في مجال التنمية المجتمعية. يتيح لنا هذا اتباع نهج استراتيجي يركّز على معالجة مختلف المواضيع والقضايا المهمة. نوضح في الجدول أدناه مساهماتنا خلال عام 2023 في تحقيق أهداف التنمية المستدامة عبر أقسام التقرير المختلفة.



## مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة

الوصف	التوافق مع أعمالنا	
المبدأ 1	يجب على الشركات دعم واحترام حماية حقوق الإنسان المعترف بها دولياً	نرسخ في بنك الاتحاد ثقافة الاحترام والممارسات العادلة في التوظيف كما هو موضح في مدونة قواعد السلوك المهني والبرامج التدريبية على الامتثال.
المبدأ 2	التأكد من أن الشركات ليست متواطئة في انتهاكات حقوق الإنسان	نطبق المعايير الأخلاقية عبر سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية (E&S) وإجراءات العناية الواجبة بالنسبة للموردين.
المبدأ 3	يجب أن تدعم الشركات حرية تكوين الجمعيات والاعتراف الفعلي بالحقوق في المفاوضة الجماعية	نمنح الحق في الانضمام إلى النقابات العمالية أو الهيئات المماثلة مع الامتثال للقوانين المحلية.
المبدأ 4	القضاء على جميع أشكال العمل القسري والإجباري	تحظر سياسات التوظيف في البنك تماماً العمل القسري والإجباري.
المبدأ 5	الإلغاء الفعلي لعمل الأطفال	لا نسمح بتوظيف عاملين دون السن القانوني ونحرص على التزام الموردين بهذا المعيار.
المبدأ 6	القضاء على التمييز فيما يتعلق بالتوظيف والمهن	تدعم سياساتنا القضاء على التمييز في التوظيف مع تعزيز التنوع والشمول وتمكين المرأة.
المبدأ 7	يجب أن تدعم الشركات نهجاً احترازياً إزاء التحديات البيئية	نعطي الأولوية لدمج الاستدامة في استراتيجيات أعمالنا وقراراتنا الاستثمارية مع التركيز على بصمتنا البيئية والكربونية.
المبدأ 8	القيام بمبادرات تشجع على الاضطلاع بقدر أكبر من المسؤولية البيئية	نعمل على وضع حلول مستدامة وتحسين كفاءة استخدام الموارد مع إعطاء الأولوية لاستثمارات التمويل الأخضر بهدف دعم التحول نحو خفض الكربون تماشياً مع اتفاقية باريس. كما نتعاون مع المجتمع المحلي في العديد من المبادرات التي تستهدف إعادة التدوير والعمل التطوعي البيئي.
المبدأ 9	تشجيع تطوير ونشر التقنيات المراعية للبيئة	نستثمر في التقنيات المستدامة ومنها التقنيات التي تستهدف تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة والاستعانة بمصادر الطاقة المتجددة، كما نحرص على تقليل تأثيرنا السلبي على البيئة في عملياتنا المختلفة.
المبدأ 10	يجب أن تعمل الشركات على مكافحة الفساد بجميع أشكاله، بما في ذلك الابتزاز والرشوة.	نطبق سياسة صارمة في مكافحة الفساد، تنعكس في أطر الحوكمة في البنك وتوجيهاتنا الأخلاقية، وتشمل التدريب الشامل لجميع الموظفين والتحقق من امتثالهم.

## حاکمیتنا المؤسسية

نحن نعلم مدى أهمية نموذج الحوكمة الرشيدة والنزاهة المؤسسية ودورها في تحقيق أهدافنا. لذا، حرصنا على تصميم نموذج حوكمة يعزز الشفافية والمساءلة، ويقلل في نفس الوقت من المخاطر ويتعامل معها بفعالية، ويضمن أيضاً الامتثال للقوانين والتعليمات ويساعدنا على اتخاذ القرارات الاستراتيجية. كما نتأكد من إجراء عمليات تدقيق شاملة لضمان سلاسة عمل أنظمتنا وخلوها من المشاكل والثغرات.

ندرك أيضاً أن تحقيق أهداف أعمالنا لا يقتصر على النتائج المالية والمادية، بل علينا أيضاً مراعاة الطرق التي نصل بها إلى هذه الأهداف. ولذلك اعتمدنا سياسات داخلية ومعايير وقيم أخلاقية تشكل دليلاً توجيهياً لموظفينا. وتركز قواعد السلوك المهني لدينا على مبادئ أساسية مثل النزاهة والاحترام والعدالة بهدف تعزيز الممارسات السلوكية المسؤولة على جميع المستويات الإدارية في مؤسستنا.



## 5.1 مجلس الإدارة

يلعب مجلس الإدارة دوراً هاماً في توجيه عمليات البنك الشاملة والإشراف عليها، وفي تحديد توجهنا الاستراتيجي، وضمان الامتثال لجميع القوانين واللوائح ذات العلاقة، مع الحد الفعال من المخاطر. ويتولى المجلس مسؤولية التأكد من استمرارية عمليات البنك بطريقة تحمي مصالح أصحاب المصلحة.

يتكون مجلس إدارة بنك الاتحاد من فريق عالي الخبرة ومتنوع، مكون من 11 عضواً، ويساهم كل عضو بمشاركة خبراته الواسعة العلمية والعملية التي تثرى مؤسستنا

بوجهات النظر المتنوعة والرؤى القيّمة، ما يمكننا من العمل بكفاءة في ضوء التغيرات في القطاع المالي، واتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تصب في مصلحة الجميع. ونعمل في البنك جاهدين لتكون عملية ترشيح أعضاء مجلس الإدارة شاملة وتعزز التنوع.



باسم عصام سلفيتي  
نائب رئيس مجلس الإدارة



عصام حلیم سلفيتي  
رئيس مجلس الإدارة



عماد محمد عبد الخالق  
عضو



لانا يوسف إبراهيم غانم  
عضو



جبرا "رجا يعقوب" غندور  
عضو



مغيث غياث سختيان  
عضو



رنا جميل سعيد عبّادي\*  
عضو



ناديا أحمد عبد المحسن العناني  
عضو



علي محمود حسن محمد  
ممثّل الشركة الليبية للاستثمارات الخارجية



موسى الحسن عتيق علي  
ممثّل الشركة الليبية للاستثمارات الخارجية



شادن زياد نبيه درويش الحجي  
ممثّل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

\*استقالت رنا جميل سعيد عبّادي من منصبها كعضو في مجلس الإدارة في كانون الأول 2023.

نحرص في بنك الاتحاد على تطبيق المعايير التي وضعها البنك المركزي الأردني، والتي تهدف إلى أن تشغل السيدات نسبة تبلغ 20% من عضوية مجلس إدارتنا كحد أدنى. ويُسرنا أن نعلن زيادة تمثيل المرأة في مجلس الإدارة بنسبة 19% منذ عام 2022 لنصل إلى نسبة 28% المستهدفة للعام الجاري، متجاوزين بذلك المعيار الذي حدده البنك المركزي. كما نجري محادثات فعالة لوضع سياسة رسمية لتنويع مجلس الإدارة ونأمل في تحقيق هذا الهدف في المستقبل القريب.

2021	2022	2023	
72%	91%	91%	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها ذكور
28%	9%	9%	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها إناث
36%	36%	36%	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون
0	0	0	عدد الأعضاء التنفيذيين في مجلس الإدارة
11	11	11	عدد الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة
4	4	4	عدد الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة
7	7	7	عدد الأعضاء غير المستقلين في مجلس الإدارة

تدعم مجلس الإدارة عدة لجان لكل منها دور ومسؤولية محددة بغرض ضمان سير عمليات البنك بسلاسة. وتقدم هذه اللجان ما يلزم من توصيات واقتراحات في مجالات اختصاصها لتمكين المجلس من اتخاذ قرارات مدروسة.

المسؤوليات	اللجنة
تتولى لجنة التدقيق مهام المراجعة والإشراف على نتائج ومدى كفاءة التدقيق الداخلي والخارجي، والقضايا المحاسبية ذات الأثر الجوهري على البيانات المالية وأنظمة الضبط والرقابة الداخلية في البنك. كما تقوم اللجنة بتقديم التوصيات لمجلس الإدارة بخصوص تعيين أو إنهاء خدمات المدققين الخارجيين وأتعابهم، وأي شروط تتعلق بالتعاقد معهم بما في ذلك أي أعمال أخرى تنوي اللجنة تكليفهم بها، بالإضافة إلى تقييم استقلاليتهم.	لجنة التدقيق
تتولى هذه اللجنة مهام ضمان وجود سياسة للامتثال خاصة بالبنك وإجراءات منبثقة عنها، وتجري تقييماً سنوياً لمخاطر عدم الامتثال. كما توافق على اعتماد الخطة السنوية ومراجعة التقارير الدورية المعدة من قبل دائرة الامتثال والتي تشمل تقييم مخاطر عدم الامتثال والمخالفات وجوانب القصور والإجراءات التصحيحية التي تم اتخاذها، والإشراف على أعمال دائرة الامتثال، وضمان وجود الآليات المناسبة لمراقبة التزام كافة المستويات الإدارية في البنك بكافة المتطلبات الرقابية والتشريعات النافذة والمعايير الدولية بما فيها توصيات مجموعة العمل المالي.	لجنة الامتثال

## لجنة الحاكمية المؤسسية

تشرف لجنة الحاكمية المؤسسية على إعداد دليل الحوكمة المؤسسية واعتماده من قبل مجلس الإدارة، بحيث يعبر هذا الدليل عن نظرة البنك الخاصة بالحوكمة المؤسسية من حيث مفهومها وأهميتها ومبادئها الأساسية وبشكل يتوافق بحد أدنى مع التشريعات النافذة وبما يكفل تحقيق أفضل الممارسات في هذا المجال، والتحقق من تصويب الملاحظات الواردة في تقرير دائرة التدقيق الداخلي أو أي جهة أخرى ذات علاقة فيما يتعلق بالتزام البنك بدليل الحوكمة المؤسسية، وإبلاغ البنك المركزي فور التحقق من أي تجاوزات لأحكام ومتطلبات هذه التعليمات.

## لجنة التسهيلات

لجنة التسهيلات تتولى مهام اتخاذ القرار المناسب بخصوص التسهيلات التي تم التوصية بالموافقة عليها من قبل لجنة الإدارة التنفيذية، وتقوم بتحديد حدود عليا لصلاحيات هذه اللجنة والمتعلقة بمنح أو تعديل أو تجديد أو هيكلة أو جدولة أو تسوية التسهيلات الائتمانية وبحيث يكون هناك صلاحيات واضحة للمجلس، كما ترفع إلى المجلس تفاصيل التسهيلات التي تم الموافقة عليها من قبلها، كما تقوم بمراجعة السياسة الائتمانية والموافقة على أي تعديلات قد تطرأ عليها.

## لجنة الترشيحات والمكافآت

تقوم لجنة الترشيحات والمكافآت بدراسة ملائمة الأشخاص المرشحين للانضمام إلى عضوية المجلس ورفع التوصية المناسبة للمجلس، كما وترشح للمجلس الأشخاص المؤهلين للانضمام إلى الإدارة التنفيذية العليا، والتأكد من حضور أعضاء المجلس ورشات عمل أو ندوات في المواضيع المصرفية ومنها الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر وآخر تطورات العمل المصرفي، وتقوم بتحديد فيما إذا كان العضو يحقق صفة العضو المستقل، كما وتقوم بتزويد البنك المركزي بأي مستجدات عن استقلالية أي من الأعضاء المستقلين، وتقييم عمل المجلس ككل ولجانه وأعضائه.

## لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات

تشرف لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات على تقنيات أنظمة المعلومات وعلى إدارة المخاطر والفرص المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات المصاحبة لها، والتأكد من وجود إطار عام لإدارة مخاطر تكنولوجيا المعلومات يتوافق ويتكامل مع الإطار العام الكلي لإدارة المخاطر في البنك، بحيث تأخذ بعين الاعتبار تلبية كافة أهداف الحاكمية واستراتيجية الإدارة، كما تشرف على امتثال قسم تكنولوجيا المعلومات للقوانين والتشريعات النافذة، وترفع توصياتها إلى مجلس الإدارة بخصوص المسائل المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.

## لجنة المخاطر

تتولى لجنة المخاطر مهام ضمان وجود استراتيجية شاملة لإدارة المخاطر لدى البنك تتضمن نوع ومستوى المخاطر المقبولة لكافة أنشطة البنك والتحقق من توفر سياسات وأدوات لتحديد وقياس وتحليل وتقييم ومراقبة المخاطر، والتحقق من توفر نظام لإدارة المخاطر يضمن فعالية الإجراءات، ويحقق الوقاية والإبلاغ في الوقت المناسب عن أية مخاطر متوقعة، وتزويد مجلس الإدارة بتقارير دورية حول المخاطر التي يتعرض لها البنك ومواكبة التطورات التي تؤثر على إدارة المخاطر بالبنك.



## 5.2 إدارة المخاطر واستمرارية العمل



### سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية

تعد سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية (E&S) التي اعتمدناها حجر الأساس لتحقيق أهدافنا البيئية والاجتماعية، حيث تضمن هذه السياسة لموظفينا وإدارتنا خضوع الأنشطة التجارية لعملائنا للتقييمات البيئية والاجتماعية، وهذا بالتالي يؤدي إلى تقليل المخاطر والتأثيرات السلبية المحتملة لهذه الأنشطة ويمكننا من الوفاء بالتزاماتنا وتحقيق أهدافنا البيئية والاجتماعية.

لقد صادق مجلس الإدارة على سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية في عام 2022، وهي تمثل إطار عمل لتحديد المخاطر البيئية والاجتماعية وتقييمها وإدارتها، ونهدف عبر تطبيق هذه السياسة إلى تسهيل عملية اتخاذ القرارات المسؤولة وتعزيز ممارسات العمل المستدام وزيادة الشفافية وضمان توافق عمليات إدارة المخاطر مع أفضل الممارسات في قطاع الأعمال المصرفية.

تتمثل المهمة الرئيسية لإدارة المخاطر في حماية عملائنا وأعمالنا وموظفينا ومساهميننا والمصلحة العامة، وبنفس الوقت السعي نحو تحقيق استراتيجية الأعمال لدينا وتعزيز النمو المستدام. وللوصول إلى هذه النتيجة، قمنا بتصميم إطار قوي لإدارة المخاطر يتماشى بشكل تام مع المعايير العالمية ومع ثقافة عملنا وقيمنا. يشمل إطار إدارة المخاطر تحديد المخاطر وتقييمها باستخدام أدوات نوعية وكمية لتحديد وإدارة وتخفيف جميع المخاطر التي قد يكون لها تأثير على محافظ وأصول البنك.

### إدارة المخاطر التشغيلية

ندرك أن إدارة المخاطر التشغيلية تمثل جانباً أساسياً من التزامنا بتحقيق الاستدامة وضمان مرونة البنك وقدرته على تجاوز التحديات، لذا أنشأنا إطار عمل شامل لإدارة المخاطر التشغيلية وهو مصمم لتحديد المخاطر التشغيلية وتقييمها والحد منها ومراقبتها في جميع جوانب عمليات البنك. ومن خلال اتباع منهجيات وقائية متينة لتقييم المخاطر، مثل التقييم الذاتي للمخاطر وإجراءات الرقابة (CRSA)، يمكننا تحديد المخاطر وإجراءات الرقابة في مختلف الأقسام والوحدات، ودراساتها والتحقق منها وتقييمها للكشف عن نقاط الضعف وقياس مدى فعالية إجراءات الرقابة المعمول بها. كما يتضمن إطار عملنا إدارة نهج قوي للكشف عن الاحتيال ومنع حدوثه بالاستفادة من التقنيات المتطورة والضوابط الداخلية الصارمة.



صمّمنا سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية بما يتماشى مع المبادئ الثمانية (8) لمعايير الأداء الصادرة عن مؤسسة التمويل الدولية IFC، والموضحة أدناه:

معايير الأداء 1	تقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية وآثارها.
معايير الأداء 2	مراعاة ظروف العمل.
معايير الأداء 3	رفع كفاءة الموارد والحد من التلوث.
معايير الأداء 4	ضمان الأمن والأمان والصحة للمجتمع.
معايير الأداء 5	معالجة مسألة الاستحواذ على الأراضي والتسوية القسرية.
معايير الأداء 6	تعزيز المحافظة على التنوع الحيوي.
معايير الأداء 7	احترام السكان الأصليين.
معايير الأداء 8	المحافظة على التراث الثقافي.

يعتمد تطبيق سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية على جهد مشترك من جميع أقسام البنك لضمان تطبيقها الفعال على مستوى البنك ككل والإدارة الناجحة للمخاطر، ولهذا تم إعطاء موظفينا موظفاتنا التدريب اللازم حول قضايا الاستدامة، لتمكينهم من اتباع الإجراءات المستدامة أثناء أداء مهامهم اليومية. وتُطبق هذه السياسة على الأخص على قروض عملائنا من الشركات الكبرى والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وعمليات الاستثمار. وقد وضعنا أيضاً قائمة استبعاد تُصنف جميع الأنشطة الائتمانية والاستثمارية المحتملة، بحيث يُمنع اعتماد الأنشطة التجارية التي يمكن أن تتوافق مع تأثيرات بيئية واجتماعية سلبية.

يتم تصنيف الأنشطة والتعاملات التي لا تندرج ضمن قائمة الاستبعاد استناداً إلى سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية، حيث صنّفنا هذه الأنشطة إلى ثلاث فئات حسب مستويات المخاطر البيئية والاجتماعية، ويساعد هذا التصنيف في تقييم مستوى العناية الواجبة التي ينبغي إجراؤها لكل نشاط، وتحديد الإجراء المناسب بهدف تقليل هذه المخاطر إلى أدنى حد ممكن.

تخضع التعاملات التي تندرج ضمن نطاق يستدعي تطبيق معايير الأداء بالنسبة للمخاطر (TPS)، وفقاً لما يفرضه البنك وليس اللوائح الوطنية، لتقييم العناية الواجبة المتعلقة بالجوانب البيئية والاجتماعية (ESDD)، والذي يجريه خبير مختص بالمخاطر البيئية والاجتماعية بهدف تحديد التدابير اللازمة لمعالجة الفجوات المحتملة ووضع خطة عمل لتقليل المخاطر بأكبر قدر ممكن. كما يُطلب من العميل تنفيذ الإجراءات الواردة في الخطة، والتي تؤخذ لاحقاً بالاعتبار عند اتخاذ القرار الائتماني.

### الفئة (أ): المشاريع عالية المخاطر

وهي المشاريع التي قد يكون لأنشطة أعمالها آثار بيئية واجتماعية سلبية. ويكون الإقراض أو الاستثمار في هذه الفئة خاضعاً للمراجعات السنوية ويشمل زيارات ميدانية سنوية.

### الفئة (ب): مشاريع متوسطة المخاطر

تندرج تحت فئة المشاريع متوسطة المخاطر المشاريع التي قد يكون لأنشطة أعمالها مخاطر أو آثار على البيئة والمجتمع لكن يمكن تفاديها أو تقليلها عبر إجراءات فنية ومالية قابلة للتطبيق.

ويكون إقراض عملاء هذه الفئة أو الاستثمار في مشاريعهم خاضعاً للمراجعة السنوية، حيث يقوم ضابط الائتمان بدراسة العميل أو المشروع وتحديد إن حدث تغيير مهم أو تغيير مادي على حالة المخاطر البيئية والاجتماعية ثم تحديث النظام كما يجب. وفي حال تغيير حالة العميل إلى "المشاريع عالية المخاطر" بعد اكتشاف معلومات مستجدة، يجب على العميل إتمام تقييم ذاتي على شكل استبيان، قبل أن يقوم مدير العلاقات بزيارة ميدانية وإعداد تقرير مفصل عن الزيارة.

### الفئة (ج): المشاريع منخفضة المخاطر

يندرج العملاء الذين لأنشطة أعمالهم آثار قليلة أو طفيفة على البيئة والمجتمع تحت هذه الفئة. ولا يتم إجراء أي تقييمات إضافية أو مراجعات بعد إقراضهم أو الاستثمار في مشاريعهم ما لم يحدث سبب معين يستدعي إجراءً مشابهاً. وفي تلك الحالة يتم إعادة النظر في حالة المخاطر البيئية والاجتماعية للعميل وإعادة تقييمها مع مراعاة أحدث المستجدات.

كما نراقب عن قرب مخاطر أنشطة العميل خلال فترة الإقراض للتأكد من الامتثال التام لمعايير المخاطر البيئية والاجتماعية المتفق عليها.

## إدارة مخاطر تغير المناخ

حددت إدارة المخاطر سيناريوهات لاختبارات الأوضاع الضاغطة المتعلقة بمخاطر تغير المناخ، وذلك عبر تحديد العملاء في القطاعات الاقتصادية الأكثر عرضة للمخاطر الانتقالية والمادية الناجمة عن مخاطر تغير المناخ، كما نقيّم أيضاً الأثر المحتمل للمخاطر المادية على أصول البنك وربحيته ومستوى السيولة وكفاية رأس المال من خلال نتائج اختبارات الأوضاع الضاغطة. أضفنا أيضاً نموذجاً لقياس مخاطر تغير المناخ ضمن عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس مال البنك (ICAAP) (متطلبات الركيزة الثانية تحت تعليمات

بازل)، بهدف قياس الأثر المحتمل على أصول البنك المرجحة حسب المخاطر وقياس رأس ماله الداخلي باستخدام نماذج كمية ونوعية.

وضعنا في بنك الاتحاد أيضاً خطة انتقالية شاملة ذات أهمية مزدوجة تماشياً مع أهداف اتفاقية باريس ونسعى لتنفيذها بالكامل بحلول عام 2024. وتدمج هذه الخطة الاعتبارات المناخية ضمن الركائز الأساسية للبنك وهي الحوكمة، والاستراتيجية، وإدارة المخاطر، والمقاييس والأهداف، والإفصاحات. وتمثل الخطة خطوة مهمة على مسار التزامنا بالتمويل المستدام وإدارة مخاطر المناخ.

## إدارة استمرارية الأعمال

لأننا ندرك أهمية استمرارية أعمالنا، وملتزم بتقديم خدمات البنك دون انقطاع لجميع العملاء حتى أثناء الكوارث والأزمات، طبقنا خطة شاملة لاستمرارية الأعمال بدأنا صياغتها بتحديد مختلف المخاطر، بما يشمل الزلازل والتهديدات بالقنابل والاضطرابات المدنية والأوبئة وعمليات انتحال الهوية وغيرها.

خضع كل خطر منها لتقييم دقيق بناءً على تأثيره على عملياتنا، ثم وضعنا خطة شاملة توضح بالتفصيل كيفية التعامل مع أي وقائع تشكل خطورة على أعمال البنك أثناء الكوارث أو غيرها من الحوادث التي قد تعطل أعمالنا. وتوضح هذه الخطة كيفية الحد من المخاطر واستئناف أنشطتنا ضمن أطر زمنية محددة بهدف تقليل الأضرار والحفاظ على ثقة العملاء بقدرتنا على تقديم خدماتنا دون انقطاع.

خطتنا لاستمرارية الأعمال تتضمن جميع الأنشطة الأساسية ضمن نطاق نظام إدارة أمن المعلومات، بما في ذلك البنية التحتية لتقنية المعلومات والعمليات التجارية. وقد تلقى جميع الموظفين داخل وخارج البنك، ممن تشمل مهامهم ضمان استمرارية العمل وتنفيذ هذه الخطة، تدريباً شاملاً على هذا الجانب.



## 5.3 التدقيق الداخلي والامتثال

بعد التقييم الخارجي الذي أجرته شركة برايس ووتر هاوز كوبرز (PwC)، حقق قسم التدقيق الداخلي أعلى تصنيف ممكن للامتثال لمعايير معهد المدققين الداخليين (IIA).

يركز فريق التدقيق في البنك على تقديم تواصل فعال بما يضمن تعزيز تجربة التدقيق ما بين الإدارات من خلال تلبية توقعات أصحاب المصالح في البنك. ويتضمن دورنا تقديم تأكيد مستقل وموضوعي بشأن مدى فعالية الحوكمة والضوابط الرقابية على مجالات المخاطر الرئيسية، وبالتالي إضافة القيمة والمساهمة في التحسينات التشغيلية. يتم الحفاظ على استقلالية التدقيق الداخلي من خلال إشراف لجنة التدقيق عليها والتي تقوم باعتماد ميثاق التدقيق الداخلي والموافقة على استراتيجية التدقيق الداخلي وخطة عمله ومراقبة تنفيذها.

وقد أضفنا العديد من الابتكارات إلى منهجيتنا في التدقيق الداخلي سعياً لتحسين جودة التدقيق وفعاليتها كما هو موضح أدناه:

### دور التدقيق الداخلي في دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

في إطار التزامنا المستمر بتعزيز دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع جوانب أعمالنا، يلعب التدقيق الداخلي دوراً مهماً في توفير التأكيدات حول صحة تقارير الاستدامة وتشمل خطط التدقيق الداخلي في البنك الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة، بما في ذلك الإفصاحات المتعلقة بالتمويل الأخضر والمناخ والتنوع والعدالة والشمول. هذا النهج سيؤدي إلى تسهيل إجراء مراجعات شاملة لدقة التقارير التي نعدّها في جميع المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع تقييم حوكمة السياسات ذات الصلة. كما يلعب التدقيق الداخلي دوراً فعالاً في دعم نزاهة وشفافية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في مؤسستنا عبر المشاركة الاستباقية في هذه العمليات، مما يزيد من ترسيخ التزامنا بالاستدامة.

### أتمتة العمليات وكفاءتها

عملنا على أتمتة المهام الروتينية والمتكررة والتي تستهلك الوقت بهدف تقليل مخاطر وقوع أخطاء وتحسين دقة واتساق نتائج التدقيق، وهذه الأتمتة تساعد في تقديم تقارير أسرع عن نتائج التدقيق إلى لجنة التدقيق والإدارة التنفيذية لاتخاذ إجراءات تصويبية فورية

### الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي

دمجنا تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في عمليات التدقيق لزيادة الكفاءة في اكتشاف أي أنماط غير معتادة في المعاملات أو السلوكيات، وقد حسّنت بالفعل هذه التقنيات وظيفة التدقيق إلى حد كبير بتحسين قدرتنا على اكتشاف عمليات الاحتيال المحتملة أو سوء السلوك المحتمل في وقت مبكر وبدقة أعلى، وبالنتيجة زيادة كفاءة ودقة التحقيقات التي نجرها

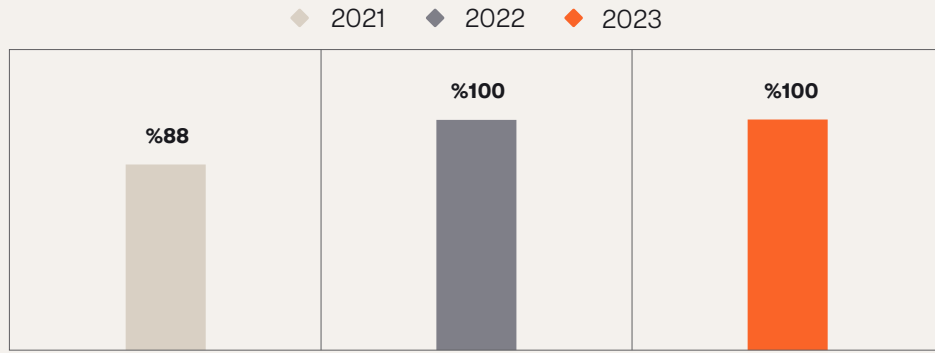
## الامتثال

يتولّى قسم الامتثال مسؤولية ضمان امتثال عملياتنا وإجراءاتنا للقوانين واللوائح المعمول بها، ويشمل هذا الحفاظ على عددٍ كافٍ من الموظفين واستقلالية عملية التوظيف استقلالاً كاملاً، وإدراج الأدوار الرئيسية للقسم واعتمادها والتمسك بتطبيق سياسات صارمة لضمان الامتثال الكامل.

انطلاقاً من حرصنا الكبير على المحافظة على معايير مرتفعة للامتثال، فنحن نجري تقييمات سنوية ونشجع موظفينا على الإبلاغ عن أي حالة عدم امتثال عبر الخط الساخن لتقديم الشكاوى ودون الكشف عن هوية المبلّغ. ويتلقى موظفونا باستمرار رسائل تذكير بالسياسات والإجراءات ذات الصلة من خلال الدورات التدريبية السنوية الإلزامية، وعبر التعاميم الدورية فيما يتعلق بالتعديلات التنظيمية. إن تعزيز ثقافة امتثال عالية في بنك الاتحاد يعد هدفاً رئيسياً لإدارتنا، وتُعتبر نتائج استطلاع الرأي الذي أجري هذا العام حول نسبة رضا الموظفين عن ثقافة الامتثال في البنك، والتي تجاوزت ما نسبته 95%، يعد أكبر دليل على نجاحنا في زيادة الوعي بالامتثال ودمج ممارساته في جميع أقسام البنك.



## نسبة الموظفين الذين تلقوا تدريباً في الامتثال



## عدد حالات عدم الامتثال



نتعامل مع حوادث عدم الامتثال داخلياً بحيث نضمن عدم تكرارها. وتشمل هذه العملية التنسيق بين دائرة الامتثال والدوائر الأخرى حيثما ينطبق ذلك. ولا يفصح بنك الاتحاد علناً عن تفاصيل حالات عدم الامتثال إلا إذا كانت تتعلق بخصوصية العملاء وانتهاكات البيانات.



## 5.4 خصوصية البيانات والأمن السيبراني

حصل بنك الاتحاد على جائزة "أفضل بنك في مجال إدارة أمن المعلومات" من مجلة جلوبال فاينانس

### معايير خصوصية البيانات والأمن السيبراني

أثمر تعاوننا مع البنك المركزي الأردني عن إحراز تقدم كبير في مشروع أتمتة تبادل المعلومات عن التهديدات السيبرانية ضمن القطاع البنكي الأردني، مما حسن كثيراً من قدرتنا على اكتشاف التهديدات والاستجابة لها بسرعة. كما يتبع البنك أيضاً معايير وأطر عمل مختلفة لضمان الوصول إلى أعلى معايير الأمن السيبراني مثل (ISO 27001) ومعايير أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI) وإطار عمل "كوبت" لإدارة وحوكمة تقنية المعلومات داخل المؤسسات (COBIT).

نحن ندرك أيضاً أهمية النظام الأوروبي العام لحماية البيانات (GDPR) ونحرص على التوافق مع متطلبات على قدر الإمكان رغم عدم صدور قرار من البنك المركزي الأردني يقتضي ذلك. فاستعداداً منا لأي لوائح وقوانين جديدة لحماية البيانات، نعمل باستمرار على تعزيز ممارساتنا وعملياتنا لتتوافق مع اللوائح الجديدة وأفضل الممارسات في حماية البيانات والأمن السيبراني. وهذا النهج الاستباقي الذي يعتمده بنك الاتحاد يضمن بقاءه مرناً وقابلاً للتكيف في مواجهة المشهد التنظيمي المتغير.



COBIT 2019

ندرك في بنك الاتحاد مدى أهمية خصوصية البيانات والأمن السيبراني في حماية المعلومات الشخصية والمالية لعملائنا من أي انتهاكات محتملة. وتتضمن سياستنا الصارمة للأمن السيبراني تدابير شاملة، ومنها الحوكمة وإدارة المخاطر والتحكم في إمكانية الوصول والاستجابة للحوادث والمراقبة المستمرة والتدريب على الوعي الأمني، والتي تشكل كلها جوهر جهودنا لحماية البيانات الحساسة من التسريب والوصول غير المصرح به. كما نواصل باستمرار تعزيز البنية التحتية للأمن السيبراني في البنك استكمالاً لإنجازاتنا في عام 2022، وقد قمنا بدمج أدوات متطورة تساعد في تحديد وتصنيف البيانات ومنع تسريبها، مما يعزز من آلياتنا الدفاعية ضد التهديدات السيبرانية.

بالإضافة إلى ذلك، استطعنا تحسين وضع الأمن السيبراني بصورة ملحوظة بإدخال أدوات وممارسات حديثة ومنها حملات التوعية بالتصيد الاحتيالي (phishing) التي تهدف إلى رفع مستوى وعي موظفينا بمخاطر الأمن السيبراني. كما أخذنا خطوات مهمة في عام 2023 لتعزيز مرونة عملياتنا التشغيلية وقدرتها على تجاوز المشكلات، حيث ركزنا على زيادة قدرتنا على تحمل الحوادث التي قد تعطل أعمالنا والاستجابة لها والتعافي منها، بغض النظر عن مصدرها.

نواصل جهودنا لبناء إطار تشغيلي مرن قادر على تجاوز التحديات وعلى التكيف، وهذا يمكّننا من الحفاظ على معاييرنا العالية في تقديم الخدمات حتى عند مواجهة تحديات غير متوقعة. كما نعطي الأولوية دائماً لاعتمادية وموثوقية عملياتنا، وبذلك نتمكن من الوفاء بالتزاماتنا تجاه عملائنا وتقديم الخدمات بصورة مستمرة، وفي ضمان استدامة أعمالنا على المدى الطويل.

لقد كان عام 2023 العام الخامس على التوالي الذي لم يُبلّغ فيه عن أي حالات لانتهاك أمن البيانات. ويسرّنا أن نعلن عن تنويع جهودنا في إدارة أمن المعلومات بحصولنا في عام 2023 على جائزة "أفضل بنك في إدارة أمن المعلومات" من مجلة جلوبال فاينانس، وهي شهادة لنا على التزامنا بحماية معلومات عملائنا والحفاظ على ثقتهم.



## سياسة الأمن السيبراني

تحدد سياستنا للأمن السيبراني المبادئ التوجيهية والإجراءات التي تضمن سرية المعلومات والأصول وسلامتها وتوفرها. توفر هذه السياسة تدابير لحماية شبكاتنا الإلكترونية وأنظمتنا الحاسوبية والمعلومات الحساسة من الوصول غير المصرح به أو السرقات أو التلف.

يتم مراجعة السياسة بانتظام وتحديثها سنوياً لتغطية أي تغييرات ومتطلبات جديدة. وتستند جميع سياساتنا إلى أفضل الممارسات المعتمدة في هذا المجال وتتماشى مع إطار الأمن السيبراني الذي أوصى به البنك المركزي الأردني.

## الكشف عن الاحتيال والوقاية منه

استجابةً لتطورات وتعقيدات مخططات الاحتيال المالي، فقد وضعنا بنجاح حلاً مدعوماً بالذكاء الاصطناعي للتنبؤ بحدوث حالات الاحتيال والوقاية منها. وتمثل هذه المبادرة خطوة مهمة ومتقدمة على مسار تطوير قدرتنا على حماية تعاملات عملائنا عبر جميع قنوات الدفع.

وتتيح لنا التقنيات المتقدمة الكشف الدقيق والفوري عن الأنشطة الاحتيالية، مما يمكننا من منع التهديدات المحتملة بفعالية قبل أن تتمكن من التأثير على عملائنا. كما ساعدت المعلومات التي حصلنا عليها من هذا النظام إلى درجة كبيرة في فهم مخططات الاحتيال المختلفة، مما أدى إلى تحسين كفاءتنا التشغيلية بشكل ملحوظ. والأهم، أن هذا الحل عزز قدراتنا على منع حوادث الاحتيال، ويؤكد ذلك على التزامنا بتطبيق أعلى معايير النزاهة والحفاظ على ثقة العملاء.

## رفع كفاءة الموظفين في مجال أمن البيانات

حرصاً منا على حماية سرية وأمن المعلومات الحساسة، طبقنا إجراءات صارمة تستهدف الموظفين الذين يمتلكون صلاحية الوصول إلى مثل هذه المعلومات. وتشمل الإجراءات برامج تدريبية، وسياسات خاصة بكلمات المرور، وإرشادات عن نظام "استخدام الأجهزة الشخصية في العمل" (bring-your-own-device)، وإجراءات تحديد الهوية للموظفين. كما أن إجراءاتنا الأمنية تدعمها مجموعة من الأدوات والتقنيات المتطورة والمصممة للحد من المخاطر الأمنية.

وأجرينا في عام 2023 التدريب السنوي للأمن السيبراني والذي شارك فيه جميع الموظفين، وتناول التدريب مواضيع مهمة مثل "مقدمة في حماية البيانات"، و"إشارات الخطر المتصلة بالهندسة الاجتماعية لعام 2022"، و"كيف تصبح جدار حماية بشري".

# 06

## قيمنا المشتركة



## 6.1 أداؤنا المالي

يسرنا أن نشارك معكم النتائج المالية للعام المالي 2023، والتي أظهرت مرور عام آخر من النجاح والنمو المستمر، وهو نمو يمكننا من مواصلة إضافة القيمة لأصحاب المصلحة والمساهمة في ازدهار الاقتصاد والمجتمع الأردني. ونعرض أدناه الأداء المالي لبنك الاتحاد والشركات التابعة له.

يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي لعام 2023 للحصول على تحليل وبيانات أكثر تفصيلاً عن أداؤنا المالي.

معدل النمو السنوي المركب CAGR (على مدى 5 أعوام)	معدل النمو السنوي المركب CAGR (على مدى 3 أعوام)	نسبة النمو مقارنة بالعام 2022	2023 (بالدينار الأردني)	
7.0%	24.3%	31.8%	57,737,275	صافي الدخل
13.9%	12.1%	10.9%	7,420,019,437	إجمالي الأصول
13.6%	12.2%	9.0%	5,651,353,018	الودائع
7.6%	24.4%	26.0%	90,397,269	الربح قبل الضريبة

للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2023						31 كانون الأول 2023				
إجمالي المصروفات	إجمالي الإيرادات	إجمالي المطلوبات	إجمالي الموجودات	مكان عملها	سنة التأسيس	طبيعة عمل الشركة	قيمة الاستثمار (بالدينار الأردني)	راس المال المدفوع (بالدينار الأردني)	نسبة حقوق ملكية البنك (%)	اسم الشركة
(346,317)	814,954	861,025	11,115,265	الأردن	2006	الوساطة المالية	5,000,000	5,000,000	100	شركة الاتحاد للوساطة المالية
(3,676,307)	5,230,751	41,059,419	57,907,582	Jordan	2015	التأجير التمويلي	12,000,000	12,000,000	100	مركة الاتحاد للتأجير التمويلي
(7,820)	-	34,116	114,576,198	الأردن	2016	تملّك الأسهم والسندات والحصص بالشركات واقتراض الأموال اللازمة لها من البنوك	65,562,636	113,039,028	58	شركة الاتحاد الإسلامي للاستثمار
(859.003)	616,524	716,432	446,522	الأردن	2019	تصنيع وبرمجة وإعداد وتطوير وتوريد برامج	100,000	100,000	100	شركة الاتحاد للتكنولوجيا المالية
(274,88)	-	1,044,051	36,219,163	العراق	2023	بنك تجاري	35,450,000	35,450,000	100	بنك الاتحاد - التوسع في العراق
							118,112,636	165,589,028		الإجمالي

## 6.2 تجربة عملائنا



نلتزم في بنك الاتحاد بتمكين عملائنا وتعزيز قدرتهم على تشكيل مستقبلهم وبناء حياة أفضل وأكثر إيجابية. ونسعى للوفاء بهذا الوعد عبر بناء الثقة مع عملائنا، وتقديم تجربة عملاء لا مثيل لها، وتوفير منتجات مبتكرة، والاستفادة من خبرات موظفينا.

توفير تجربة عملاء مرضية هو جوهر كل أعمالنا كمؤسسة مالية، وهو السبب وراء جهودنا المستمرة لاستكشاف طرق جديدة للتواصل مع عملائنا وتحسين تجاربهم. وسعيًا لضمان تقديم خدمات عالمية المستوى، نتبع إطار يستند إلى ست ركائز أساسية بحسب منظمة محترفي تجربة العميل (CXPA) لتشكيل نهجنا والاسترشاد به في تصميم تجارب العملاء وتقديمها:

مقاييس تجربة العميل ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs)

4.

1. بناء استراتيجية تجربة العميل (CX)

تبني تجربة العملاء على مستوى المؤسسة

5.

2. فهم العميل

الثقافة

6.

3. تصميم تجربة العملاء وتحسينها والابتكار

• **مواءمة مؤشرات الأداء الرئيسية والحوافز:** وضع مؤشرات أداء قصيرة المدى وأخرى طويلة المدى، والتي قد تشكل حوافز لدعم التزاماتنا تجاه العملاء والوفاء بها.

أثمر تفانينا بتقديم تجربة عملاء مميزة بحصولنا على نسبة مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS) تبلغ 52.3% ونسبة رضا عملاء تبلغ 89.9%، وهذا يؤكد مدى التزامنا بتحسين تجربة العملاء، حيث تتجاوز هذه النسب المعايير الموضوعة للقطاع البنكي وثبتت سعيينا المثابر لتحقيق التميز في مجال تقديم الخدمات البنكية. وأتاحت لنا التطورات التي حققناها في الجوانب الرقمية والتقليدية للعمل البنكي تلبية احتياجات عملائنا بقدر أعلى من الكفاءة، مما عزز مكانتنا كمؤسسة رائدة في تقديم أفضل تجربة بنكية في السوق.

وانطلاقاً من التزامنا بالتميز، شكلنا فريقاً متخصصاً مسؤول عن تجربة العملاء. يعمل هذا الفريق عن قرب مع مختلف الأقسام لوضع مبادرات متنوعة لتعزيز تجربة عملائنا، وتتضمن مسؤولياته ما يلي:

- **بناء نهج يتمحور حول العميل:** التركيز على إعطاء طابع شخصي للأساليب التواصل مع العملاء والخدمات المقدمة لتناسب احتياجاتهم الفريدة.
- **عمليات إدارة تجربة العملاء:** اعتماد عمليات تعزز رضا العملاء وولائهم ومراجعتها وتحديثها والتحسين المستمر للخدمات.
- **إطلاق برامج لترسيخ ثقافتنا الخاصة بتجربة العميل:** إطلاق برامج لموظفينا تعزز ثقافة عمل تتمحور حول العملاء مع التركيز على رضا العملاء ومشاركتهم.

## تدريب الموظفين على تجربة العملاء

موظفونا هم ركن أساسي في تقديم تجربة عملاء استثنائية، وبالتالي تحقيق رؤيتنا المؤسسية. وحتى يتمحور نهجنا حول تجربة عملائنا، فإننا نعقد برامج ثقافية داخلية للموظفين والإدارات المختلفة بالبنك باستمرار لبناء بيئة عمل تعاونية تقوم على مشاركة مؤشرات الأداء الرئيسية لنتمكن من توفير نهجنا مع رؤيتنا التي تعطي عملاءنا كل اهتمامنا وتركيزنا. بالإضافة إلى ذلك، نقدم تدريبات سنوية مكثفة لموظفينا الذين يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر لتحسين خدمة العملاء. وتتضمن التدريبات مواضيع متنوعة من ضمنها:

التعامل مع العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة

معايير الخدمة

الذكاء العاطفي

فهم المنتج

القيادة

استخدام الأنظمة والأدوات

أحد الوسائل الأخرى التي نضمن بها التزام موظفينا بنهجنا الذي يتمحور حول العملاء هي رحلة التهيئة الشاملة التي يخوضها الموظفون منذ بداية عملهم في بنك الاتحاد لتجهيزهم لاستلام مهام وظيفتهم، والتركيز على تعزيز تجربة العملاء.

### دورة توجيه الموظفين الجدد

تعريف الموظفين الجدد بقواعد وثقافة التعامل مع العملاء في بنك الاتحاد لضمان التوافق مع قيم البنك وبناء عقلية تتمحور حول العملاء منذ البداية.

### التدريب على تجربة العميل

تزويد المنضمين الجدد بالمعرفة اللازمة بإطار تجربة العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية وأفضل الممارسات لتمكينهم من فهم توقعات العملاء وتلبيةها بفعالية.

### تخطيط رحلة العميل

التمكن من تصور رحلة عميل البنك وفهمها عبر مختلف نقاط الاتصال لتحديد نقاط الضعف وتحسين العمليات البنكية وبالنتيجة رفع مستوى التجربة البنكية للعملاء.

### ورشات معايير الخدمة

توفير تدريب شامل للموظفين الذي يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر على الركائز الأربع الأساسية لمعايير الخدمة لضمان الاتساق في التجربة وتميزها.

### التفكير التصميمي

تقديم فريق الموارد البشرية للتعليم والتطوير تدريباً على أرض الواقع لجميع موظفي بنك الاتحاد بهدف تعزيز ثقافة الابتكار والإبداع التي تؤدي إلى تحول ملموس في عقلية الموظفين وطريقة تفكيرهم نحو حل مشكلات العملاء.



## نستمع لعملائنا

عملاؤنا هم سبب نجاحنا ونسعى دائماً لمنحهم رحلة بنكية مرضية من كل النواحي. لذا، قمنا بوضع العناصر التالية لبناء دليل للتعامل مع العملاء يقوم على معايير واضحة لتجربة العملاء والعمليات اليومية.

### قواعد السلوك المهني وقواعد الثقافة المؤسسية

ترسم مبادئ تعاون الموظفين مع بعضهم البعض والسلوكيات المتوقعة منهم والقيم التي يلتزمون بها وتنعكس على طريقة خدمتهم للعملاء.

### إرشادات معايير الخدمة

تحدد كيفية تعامل الموظفين مع العملاء بالتفصيل الدقيق، بما يشمل طريقة التواصل مع العميل عبر جميع القنوات، ومظهر الموظف وسلوكياته، ومظهر الفرع، وإرشادات تقديم الخدمة.

### قواعد التعامل مع العميل

تحدد معايير التعامل مع العملاء، بدءاً من فهم احتياجاتهم وحتى حل مشكلاتهم، وتقديم إرشادات حول كيفية تقديم أنفسنا للعملاء وكيفية بناء علاقات قوية معهم عبر مختلف قنوات التواصل لكسب ثقتهم والحفاظ عليها، وتبسيط إدارة أمورهم المالية.

- توفير صندوق لتقديم شكاوى العملاء في كل فرع.
- تدريب موظفي الفروع ومراكز الاتصال على مساعدة العملاء بإعطائهم أفضل الإرشادات عند طلبهم للمعلومات.
- إرسال الاستبيانات للعملاء في استطلاعات لقياس مدى رضاهم عن التعامل معنا.
- تلقي الشكاوى على عنوان البريد الإلكتروني [info@bankaletihad.com](mailto:info@bankaletihad.com)

- تجارب العملاء وانعكس ذلك في مقياس مؤشر تجربة العملاء الذي تحسن هذا العام ليصبح 78.5% بعد أن كان 75.6% في عام 2022.
- نشجع عملاءنا دائماً على تقديم أي شكاوى وإبداء ملاحظاتهم من خلال تعريفهم بكيفية تقديم الشكاوى، كما نسهّل ذلك بالطرق التالية:
- تعريف عملائنا بدليل شكاوى العملاء وضمان سهولة الوصول إليه عبر موقعنا الإلكتروني.

إن ضمان سهولة وصول عملائنا للخدمات يتيح لنا تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم بفعالية. ونحن في بنك الاتحاد نحرص على التأكد من أن فرق العمل لا تهمل المتابعة الجدية مع العملاء لحل أي مشكلات على الفور. ويتبع البنك في نهجه لحل شكاوى العملاء تعليمات البنك المركزي الأردني، حيث يستغرق حل الشكاوى ما بين 10 إلى 30 يوم عمل من تاريخ استلامها، بينما تُحدد اتفاقيتنا الداخلية لمستوى أداء الخدمات يومي عمل لحل الشكاوى. وأدت كل هذه الجهود الكبيرة التي بذلناها إلى تحسين





شكاوى العملاء	2023	2022	2021
عدد شكاوى العملاء المستلمة	561	588	524
عدد شكاوى العملاء التي تم حلها	%100	%100	%100
عدد شكاوى العملاء التي رُفعت للإدارة العليا	37	6	9

ما يزال العدد الإجمالي للشكاوى مستقرًا منذ عام 2021، وتُرفع المشكلات التي يستلم البنك بشأنها شكاوى متعددة فوق حد معين إلى الإدارة العليا لضمان عدم تكرار نفس الشكوى. كما يتم تبليغ لجنة الامتثال بهذا النوع من الشكاوى، وتتخذ الدائرة (أو الدوائر) المعنية الإجراءات اللازمة لمعالجة الشكوى حسب طبيعتها. ولا يفصح بنك الاتحاد عن أي تفاصيل تخص شكاوى العملاء ما لم تكن تتعلق بخصوصية العملاء وانتهاكات البيانات.

## مقاييس تجربة العملاء

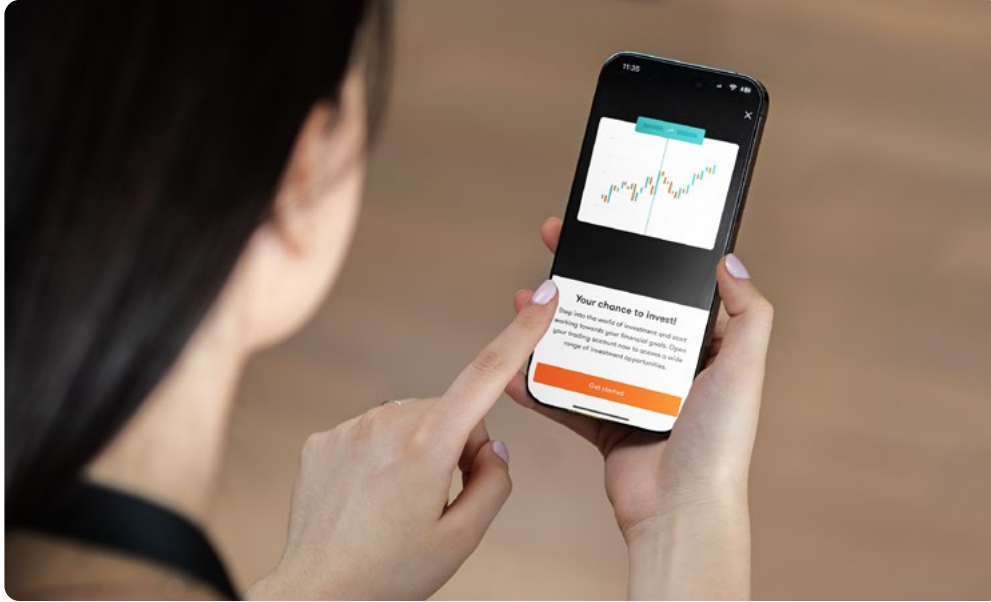
يقيس مؤشر تجربة العملاء جودة تجربة عملائنا عبر القنوات المختلفة التي نستخدمها والمنتجات التي نقدمها. يتضمن هذا المؤشر عدة مقاييس مثل مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS)، ومؤشر قياس مدى رضا العملاء (CSAT)، ومؤشر الحل من أول نقطة اتصال (FCR)، ومؤشر قياس درجة جهد العميل (CES)، ومؤشر الامتثال لمعايير الخدمة (مؤشر المتسوق الخفي)، وتستعمل جميعها لإصدار مؤشر عام يعرف بمؤشر تجربة العميل، ويساعد على تقييم تجربة العميل من عدة زوايا وفهمها بطريقة أكثر شمولاً.

أما بالنسبة للملاحظات والآراء التي نتلقاها من العملاء، فإننا نتأكد من معالجة المشكلات بالمتابعة الفورية والمنهجية مع العملاء. يلجأ البنك في حالة "القضايا البسيطة" إلى المتابعة الفورية (خلال 24 ساعة) مع العميل المستاء لحل المسألة، أما بالنسبة "لل قضايا الأكبر"، نقوم بتحليل مجمل الملاحظات والآراء الواردة عن طريق

أدوات التحليل بتقنية الذكاء الاصطناعي لتحديد الأسباب الجذرية وراء مشاكل العملاء ثم إيجاد الحلول الأوسع نطاقاً والمناسبة لها.

المقياس	2023	2022	2021
مؤشر تجربة العملاء	%72.5	%75.6	%78.5
مؤشر صافي نقاط الترويج (من 100- إلى 100)	%53	%55	%52

## 6.3 التحول الرقمي والابتكار



قطعنا هذا العام في بنك الاتحاد أشواطاً كبيرة في رحلتنا نحو التحول الرقمي، وشهدنا تقدماً مهماً في مختلف المجالات، كما حققنا إنجازات ملحوظة جعلتنا نتميز عن البنوك الأخرى في المنطقة. وحصلت جهودنا على التقدير محلياً وإقليمياً، مع إشادة الخبراء في القطاع بنهجنا المبتكر وتفانينا في تحقيق التميز.

في عام 2023، تم تكريمنا من عدة مؤسسات مالية بارزة على وصولنا إلى موقع الريادة في مجال الخدمات البنكية الرقمية، حيث ضمن لنا التزامنا بالابتكار والحلول التي تتمحور حول العملاء تميزاً استثنائياً في القطاع البنكي، ويؤكد تكريمنا من قبل مؤسسات مرموقة على سعيينا الجاد بلا توقف لتقديم الأفضل على الإطلاق، وتركيزنا الثابت على توفير أحدث الحلول المتطورة التي تعطي مفهوماً جديداً للتجربة البنكية.

### أتمتة العمليات

لكل نوع من العملاء مع تقليل التكاليف الإدارية وتقديم أفضل دعم لعملائنا. نتيجة لما سبق، ارتفعت نسبة عملياتنا المؤتمتة من 45% في عام 2022 إلى 68% في عام 2023.

**ارتفعت نسبة عملياتنا المؤتمتة من 45% في عام 2022 إلى 68% في عام 2023.**

تم أيضاً عمل تحسينات كبيرة خلف الكواليس على البنية التحتية للعمليات الخلفية، مما أدى إلى تعزيز الأداء ورفع موثوقية العمليات وإمكانية توسيع نطاقها. تم تطبيق هذه التحسينات في وقت مبكر من العام، مما مهد الطريق لعمليات أكثر سلاسة وتجارب أفضل للمستخدمين.

إحدى المجالات الرئيسية التي ركزنا عليها خلال الفترة التي مضت كانت الأتمتة، وتجاوزت جهودنا في هذا المجال التوقعات. حيث تمكنا من تبسيط العمليات وتقليل التدخل اليدوي وتعزيز الكفاءة التشغيلية لجميع المهام البنكية عبر تنفيذ مبادرات استراتيجية واعتماد حلول مبتكرة. كما استطعنا أيضاً أتمتة الخدمات الأعلى طلباً لضمان رضا العملاء وراحتهم، مثل المنح الفوري للقروض وبطاقات القيد الفوري وكشوفات الحسابات عبر تطبيقنا البنكي، وغير ذلك الكثير.

حقق أيضاً التزامنا بتوسيع بصمتنا الرقمية نتائج واعدة، حيث لاحظنا ارتفاعاً كبيراً في اعتماد خدماتنا الرقمية، وهذا يعكس تفضيل العملاء المتزايد للقنوات الرقمية. وأدى التزامنا بتعزيز خدماتنا الرقمية إلى إجراء تحديثات ملحوظة لأنظمتنا. إن تبني مشروع التحول الرقمي جاء برغبة أكيدة والالتزام تام بتبسيط وتسهيل سير أعمالنا من بدايتها لنهائيتها. وتمكننا هذه التطورات من توفير تجارب إلكترونية بطابع شخصي

## الخدمات الرقمية

كان أحد أبرز إنجازات بنك الاتحاد خلال العام السابق الإطلاق الناجح لخدمات الدفع (Apple Pay) وخدمة (Tap to Pay). وأظهر فريقنا مثابرة واستباقية في مواجهة عدد من التحديات التقنية واللوجستية، لتتوّج هذه الجهود بالدمج السلس لهذه الخدمات في منظومتنا. وجاءت الاستجابة الإيجابية من العملاء لتؤكد أهمية هذه التحسينات في إثراء خدماتنا.

يضاف إلى الإنجازات المذكورة إضافة العديد من الميزات وعمل عدة تحسينات جديدة على منصتنا الرقمية. وتهدف هذه الإضافات، بدءاً من ميزة تداول الأسهم إلى إعادة تصميم واجهة المستخدم، إلى إثراء تجربة المستخدم وتقديم قيمة أكبر لعملائنا.

كثّفنا أيضاً تركيزنا على الخدمات البنكية للشركات مع نهاية العام إدراكاً منا لإمكاناتها ودورها في دعم وتحفيز نمو أعمال البنك. وبذلك، وعبر إطلاق المبادرات المستهدفة وإنشاء الشراكات الاستراتيجية، نكون قد رسخنا أسساً قوية للتوسع المستقبلي والريادة في السوق، تحديداً في هذا القطاع الحيوي.

## الكفاءة التشغيلية

عزز كل من التحسينات التي أجريناها على عملياتنا واعتمادنا لتقنيات التكنولوجيا من مستوى الكفاءة التشغيلية. وأدّت هذه التحسينات، بدءاً من عمليات التحويل الداخلي ووصولاً إلى عمليات الإقراض الرقمي الميسرة، إلى منافع ملموسة للعملاء والبنك. وحققت عملية انتقال العملاء من القنوات البنكية التقليدية إلى المنصات الرقمية تقدماً كبيراً، مما يؤكد فعالية الإجراءات الرقمية الخاصة بفتح حسابات للعملاء الجدد، وكذلك جاذبية خدماتنا الرقمية.

كما تميزت رحلتنا نحو التحوّل الرقمي في بنك الاتحاد بتحقيق عدة إنجازات وبالابتكارات المتواصلة. وعندما ننظر إلى الإنجازات التي حققتها والتحديات التي تغلبنا عليها، يزيد التزامنا بمواصلة تحفيز الابتكار الرقمي وإعادة رسم مستقبل الخدمات البنكية من خلاله.

### ابتكارات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

نفذ بنك الاتحاد مبادرات مختلفة مراعاةً منه لاحتياجات الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة.

كانت إحدى هذه المبادرات المهمة تركيب أجهزة صراف آلي يسهل الوصول إليها، مجهزة بميزات مثل لوحات المفاتيح للمسحة والتعليمات الصوتية والارتفاع المناسب لتيسير الاستخدام للأفراد الذين يعانون من إعاقات بصرية أو حركية. كما يتضمن تطبيقنا البنكي ميزات تعزز إمكانية الوصول، وهي مصممة لمساعدة الأفراد الذين يعانون من إعاقات بصرية، ومنها التوافق مع برنامج قارئ الشاشة والأوامر الصوتية وأوضاع التباين الضوئي العالي. وتتوفر هذه الميزات أيضاً على موقعنا الإلكتروني.

### ابتكارات للأشخاص ذوي الدخل المنخفض

المبادرات الرقمية لأصحاب الدخل المنخفض صُممت لتضمن الشمول وإمكانية الوصول للجميع بغض النظر عن ظروفهم المالية، حيث نركز على توفير منتجات وخدمات شمولية تلبي الاحتياجات الخاصة بكل فئة من فئات المجتمع. أحد مجالات التركيز الأساسية في جهودنا لتعزيز الشمول هي إمكانية فتح الحسابات إلكترونياً للعملاء الجدد والتي صُممت خصيصاً لذوي الدخل المحدود أو غير الثابت. هذه العملية المبسطة تمكن أي شخص من فتح حساب بسهولة دون أن يواجه أي عقبات مثل متطلبات الحد الأدنى للرصيد أو رسوم فتح الحساب.

وإدراكاً لما يواجهه الكثيرون من قيود مالية، فقد ألغينا الرسوم الإضافية التي يمكن أن تشكل عبئاً على أصحاب الدخل المنخفض.



## تعزيز سبل الوصول إلى التمويل

أحد العناصر الرئيسية لاستراتيجيتنا هو مواصلة عمليات التمويل مع مبادئ وأهداف اتفاقية باريس. في هذا الإطار، عقدنا شراكة مع بنك الاستثمار الأوروبي لتقديم تسهيلات تمويلية تبلغ قيمتها 90 مليون يورو لتزويد الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية بالموارد المالية الضرورية لأعمالها.

أطلقنا أيضاً "قرض المستقبل الأخضر" بالاستفادة من تسهيل ائتماني بقيمة 10 ملايين دولار أمريكي قدمه البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، وصندوق المناخ الأخضر، والاتحاد الأوروبي. يوفر هذا القرض خيارات تمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة للحصول على تقنيات توفر كمية الطاقة والمياه والموارد المستهلكة في مشاريعها، وتعزز تدابير التخفيف من آثار تغير المناخ والتكيف معها، والتي ستساعد بدورها على توفير نفقات التشغيل. وتشمل بعض الميزات الرئيسية للقرض حزمة مساعدات فنية شاملة بالإضافة إلى استرداد نقدي بقيمة 10-15% من مبلغ القرض يُدفع للشركات الصغيرة والمتوسطة عند إتمام استثماراتها الخضراء بنجاح. وتُقدّم المساعدة الفنية للشركات الصغيرة والمتوسطة بغرض إعطائها المشورة بشأن خططها الاستثمارية لضمان اختيار الحجم الأمثل للمشاريع مع أخذ النمو المحتمل بالحسبان. الهدف من هذه التسهيلات الائتمانية والمساعدات هو دعم وتحفيز بناء اقتصاد مستدام بيئياً، ومنخفض الكربون، وقادر على تحمل وتجاوز التغيرات المناخية.

أما فيما يتعلق بالقروض الأخرى التي تندرج ضمن الدليل الأخضر الذي وضعه البنك، فتستفيد الشركات الصغيرة والمتوسطة أيضاً من أسعار فائدة أقل من تلك الممنوحة على الإقراض الرئيسي، ومن نسبة تمويل مرتفعة بالنسبة إلى تكلفة المشروع الذي سينفذ، بالإضافة إلى فترات سداد وفترات سماح أطول

أخذنا خطوات هامة لضمان استبعاد قطاعات محددة من التمويل ومنها ما ترتفع فيها مخاطر التأثير الاجتماعي السلبي (مثل المقامرة) أو المخاطر البيئية (مثل حرق النفايات)، وذلك بغض النظر عن مصدر التمويل من شركائنا، وبما يتماشى مع معايير المؤسسات المالية الدولية بشأن المشاريع من هذا النوع.



الدفع بالبطاقات مع تعزيز تجربة الدفع للعملاء.

استفدنا أيضاً من شراكاتنا مع المؤسسات المالية الدولية والمحلية لدعم عملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة عبر تسهيل حصولهم على التمويل والقروض والخدمات غير المالية. وتتيح لنا هذه الشراكات أن يتكيف أسلوب دعمنا ليلبي متطلبات الشركات الصغيرة والمتوسطة بمستويات مختلفة من المعرفة المالية ومن القدرات الفنية في مختلف القطاعات الاقتصادية.

إن التزامنا القوي بالابتكار وتحسين تجربة العملاء انعكس في النتائج المهمة التي حققناها، خاصة عبر منصة "اتحاد للأعمال". ونظراً للارتفاع الكبير في أسعار الفائدة في عام 2023، أعطى بنك الاتحاد الأولوية لتحسين الدعم المقدم للشركات الصغيرة والمتوسطة عبر توفير أسعار فائدة مدعومة بالشراكة مع البنك المركزي الأردني، وذلك من منطلق التزامنا بتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتقديم المساعدة والموارد والتوجيه لها بهدف زيادة نموها ونجاحها.

انطلاقاً من استراتيجيتنا الخاصة بالشركات الصغيرة والمتوسطة، نسعى إلى زيادة حصتنا من العملاء في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة. وتتمثل رؤيتنا في أن نصبح مؤسسة رائدة في دعم تطوير الشركات الصغيرة والمتوسطة مع تعزيز الابتكار وتوفير الحلول الرقمية والتأثير الإيجابي الذي يعد ركناً أساسياً في زيادة قيمة أعمالنا. كما نطمح إلى إعادة تشكيل المعايير من خلال تقديم منتجات وخدمات متميزة تتجاوز توقعات العملاء. ونحن في بنك الاتحاد نعتبر أن تعزيز المشاركة المجتمعية وتحسين الاقتصاد الأردني هي واجبات نفتخر بالقيام بها.

وإيماناً منا بالدور الكبير الذي تلعبه الشركات الصغيرة والمتوسطة في دفع النمو الاقتصادي وفي بناء اقتصاد مرن ومزدهر وقادر على تجاوز التحديات، فإن التزامنا تجاه الشركات الصغيرة والمتوسطة يتجاوز حدود تمويل هذه الشركات. وقمنا بدمج الخدمات البنكية للشركات الصغيرة والمتوسطة وللأفراد ضمن قسم واحد في عام 2023، وهو ما مكّننا من خدمة عدد أكبر من العملاء وتزويدهم بالخدمات الاستشارية المالية. أدى ذلك إلى تحسين كفاءتنا التشغيلية وتعزيز العلاقات مع عملائنا وولاءهم لمؤسستنا عبر فروعنا وعددها 62 فرعاً. صممنا أيضاً بطاقة لقياس الأداء السلوكي لاستعمالها مع العملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة غير المقترضة لنتمكن من تحديد العملاء المحتملين وتقييمهم. أدت هذه الخطوة الاستراتيجية إلى توسيع محافظتنا من قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة في البنك، وهذا يتماشى مع هدفنا المتمثل في دعم الشركات الصغيرة في رحلة نموها. أطلقنا أيضاً خدمة جهاز نقاط البيع (POS) لعملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات، وقدمنا أسعار خصم تجارية (MDR) تنافسية وتسهيلات ائتمانية بطابع شخصي. وشجعت هذه الخدمة المزيد من عمليات



## دعم رواد الأعمال المثابرين

إن عملية تصميم القروض يمكن أن تكون معقدة، وتوفّر التمويل المطلوب ما هو إلا واحد من اعتبارات كثيرة تحكم معاملة طلب قرض. لقد حددنا ضمانات القروض على أنها عامل رئيسي للحصول على قرض، كما أننا مستثمرون في تقديم برامج الضمان التي وفرها بنك تنمية ريادة الأعمال الهولندي (FMO) والشركة الأردنية لضمان القروض. يتألف ضمان بنك تنمية ريادة الأعمال الهولندي من 30 مليون دولار بموجب اتفاقية برنامج NASIRA لضمان القروض الممنوحة للشركات الصغيرة والمتوسطة، والذي يدعم رواد الأعمال مع التركيز الشديد على الشركات التي تقودها السيدات وفئة الشباب. كما بدأنا عبر الشركة الأردنية لضمان القروض وبرنامج "انهض" الوطني للتوظيف الذاتي بتوفير فرص الإقراض التي تهدف إلى دعم الشركات الناشئة والمشاريع الصغيرة التي يقودها رواد الأعمال الشباب. بالإضافة إلى ذلك، نسعى لتعزيز تعاوننا مع الشركة الأردنية لضمان القروض بغرض تقديم ضمانات في إطار برنامجها "إجادة" و"مشروعي" مع استهداف الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تملكها سيدات. وأضفنا في عام 2023 ضماناً جديداً بقيمة 50 مليون يورو من بنك الاستثمار الأوروبي باستخدام معايير بيئية واجتماعية تماثل تلك المحددة بالنسبة للقروض.

لقد أثمرت شراكاتنا عن نمو كبير في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة، وهذا تأكيد على التزامنا بتحفيز الاقتصاد الوطني وإثرائه من خلال المشاريع المبتكرة وجهود التعاون بين المؤسسات.



## الخدمات غير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة

لطالما التزمنا في بنك الاتحاد بتعزيز تجربة العملاء عبر تقديم مجموعة شاملة من الحلول التي تلبي الاحتياجات التقليدية والعصرية على حد سواء. ويعد تركيز البنك على الخدمات غير المالية أمراً أساسياً في تقديم خدمات مالية شاملة للأفراد والشركات، فبتقديم مثل هذه الخدمات، نستطيع إطلاق الإمكانيات الواعدة لدى الأفراد والشركات الناشئة والصغيرة والمتوسطة في رحلة نموهم. سيؤدي ذلك بدوره إلى تعزيز تجربة العملاء الحاليين وبالتالي تحسن نسبة الاحتفاظ بالعملاء واكتساب عملاء جدد. هذا النهج الاستراتيجي سيؤدي إلى ترسيخ مكانتنا بصفتنا البنك المفضل للشركات الناشئة والصغيرة والمتوسطة ولسيدات الأعمال.

تشمل خدماتنا غير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة ما يلي:

الوصف	الخدمات
تقديم المعلومات المهمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة عبر القنوات الرقمية (الموقع الإلكتروني والبودكاست والمدونة).	المحتوى والمعلومات الرقمية
بناء القدرات والمعرفة داخل الشركات الصغيرة والمتوسطة بإجراء جلسات جماعية تفاعلية عن الإدارة المالية، وتوقعات التدفق النقدي، وقراءة وفهم القوائم المالية، والتسويق الرقمي، والثقافة المالية.	الدورات التدريبية الجماعية وورش العمل والندوات
مساعدة فنية فردية مصممة خصيصاً وفق احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة بشأن المسائل القانونية والمالية والضريبية تقدمها أطراف خارجية متخصصة.	الاستشارة الفردية
تعزيز رؤية الشركات الصغيرة والمتوسطة في السوق من خلال تقديم 12 ورشة عمل ودورة تدريبية. شارك في الدورة 315 شركة، وكانت النساء يشكلن 65% من الحضور. وغطت الدورات التدريبية مواضيع بالغة الأهمية مثل التسويق الرقمي والإدارة المالية وتوقعات التدفق النقدي. بالإضافة إلى ذلك، تعاملنا مع 500 شركة أخرى من خلال إجراء 9 ندوات عبر الإنترنت. وكانت 52% من هذه الندوات والندوات بقيادة النساء.	الرؤية والتقدير

## جائزة بنك الاتحاد للشركات الصغيرة والمتوسطة

أطلقنا في العام 2014 جائزتنا السنوية، والهدف منها توسيع شبكات دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وعقد شراكات معها، وكانت تتألف في البداية من الفئات التالية: جائزة أفضل شركة ناشئة، وجائزة أفضل شركة صغيرة ومتوسطة، وجائزة أفضل سيدة أعمال لهذا العام.

أطلقنا أيضاً في العام 2023، النسخة الثامنة من جائزة بنك الاتحاد للشركات الصغيرة والمتوسطة تحت عنوان "المستقبل الأخضر" لمكافأة الشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية التي أظهرت التزاماً متميزاً في تقديم أو اعتماد الممارسات الخضراء في أعمالها. وتقدّمت أكثر من 80 شركة للتنافس على الجائزة، مما يدل على وعي الشركات المتزايد بأهمية ممارسات الأعمال المستدامة. وبعد عملية تحكيم دقيقة أجرتها لجنة تحكيم داخلية وخارجية، فازت الشركة الأردنية لصناعة الكرتون (JCCI) بجائزة هذا العام بقيمة 50,000 دينار أردني لما أثبتته من التزام في اتباع نهج الاقتصاد الدائري عبر اعتماد عمليات لا ينتج عنها نفايات، إلى جانب جهودها الواسعة في إعادة تدوير الورق والكرتون، ودمج التقنيات الخضراء في عملياتها، مما يجعلها معياراً للتميز ينسجم بشكل كبير مع معايير جائزتنا.

أدت جائزة هذا العام أيضاً إلى التوعية بأهمية الممارسات الخضراء بين الشركات الصغيرة والمتوسطة. كما أبرزت هذه الفعالية، عبر توزيع المواد الترويجية وإعطاء الخطابات وعقد المناقشات، المنافع التي تنتج عن دمج مبادئ مراعاة الجوانب البيئية والمجتمعية والحكمة والممارسات الخضراء في العمليات التجارية.

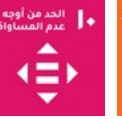


وتضمنت المواضيع التي تمت مناقشتها في إطار خدماتنا غير المالية الاستفادة من الصناديق المالية الصناعية بالتعاون مع وزارة الصناعة، وقانون الفوترة الوطني وإعداد التقارير الضريبية للشركات الناشئة وكيفية إدارة التدفق النقدي للأعمال وتحديد الأهداف المالية. كما غطينا أهمية التسجيل للشركات الناشئة في الوصول إلى التمويل وتحقيق النمو والاستدامة، من بين العديد من الموضوعات الأخرى، بالشراكة مع مختلف أصحاب المصلحة. وعلاوة على ذلك، قدمنا خدمات استشارية لـ 69 فرداً بموجب 96 ساعة، مع التركيز على الإدارة القانونية والإدارة المالية. وسعياً لتحقيق هذه النتائج وتوسيع نطاق وصول خدماتنا، وقع بنك الاتحاد اتفاقيات تعاون مع عدة جهات لتعزيز الوصول إلى أكبر عدد من الشركات الناشئة والمملوكة من السيدات منها:

الوصف	التعاون والرعاية
صندوق استثماري يستخدم نموذج التمويل المختلط (الإقراض والإستثمار) وينظر للمشاريع بعدسة جندرية تأخذ بعين الاعتبار الشركات المملوكة من السيدات، أو تقودها السيدات أو توظف السيدات، أو تقدم منتجات وخدمات للسيدات. ويطمح البنك إلى الوصول إلى أكبر عدد ممكن من الشركات التي تملكها أو تقودها السيدات لزيادة فرصهن في الحصول على التمويل.	صندوق أمام الاستثماري
هو صندوق إقليمي لدعم وتسريع نمو الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا.	برنامج Flat 6 Labs
إحدى أكبر شبكات السيدات المهنيات في الأردن، والتي توفر لعمليات البنك إمكانية الوصول إلى شبكات الأعمال المهنية والمتخصصة.	جمعية نادي صاحبات الأعمال والمهن (BPWA)
حصدا المركز الأول في منافسة عرض الأفكار للتحالف المالي للسيدات Financial Alliance for Women التي أطلقتها أكاديمية (All Stars) عبر تقديم أفضل "استراتيجية ناجحة تتمحور حول المرأة". وقد مكنتنا من تحقيق هذا الإنجاز تعاوننا مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة UN-Women والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية وبنك الاستثمار الأوروبي EBRD.	شراكة مع مؤسسات التمويل الإنمائي والمنظمات غير الحكومية



## 6.5 الأعمال البنكية المسؤولة



### استراتيجيتنا للتمويل المستدام

تماشياً مع استراتيجية الاستدامة التي اعتمدها في بنك الاتحاد والتزاماتنا المتعلقة بالاستدامة، وضعنا واعتمدنا استراتيجية للتمويل المستدام في عام 2023 إيماناً منا بضرورة ذلك بهدف إنشاء محفظة قروض مستدامة وتمويل مؤثر إيجابياً يعالج بفعالية القضايا الأكثر إلحاحاً ويخفف المخاطر ويستفيد من الفرص المتاحة.

تقوم استراتيجيتنا على ركيزتين أساسيتين هما: التأثير البيئي والاجتماعي مع التركيز بشكل خاص على الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة وتعزيز الحلول المستدامة وممارسات الإفراض المسؤولة.

#### الأثر المجتمعي

المرأة والشباب

المناطق الريفية

تمويل الشركات الناشئة  
وخلق فرص العمل

#### الأثر البيئي

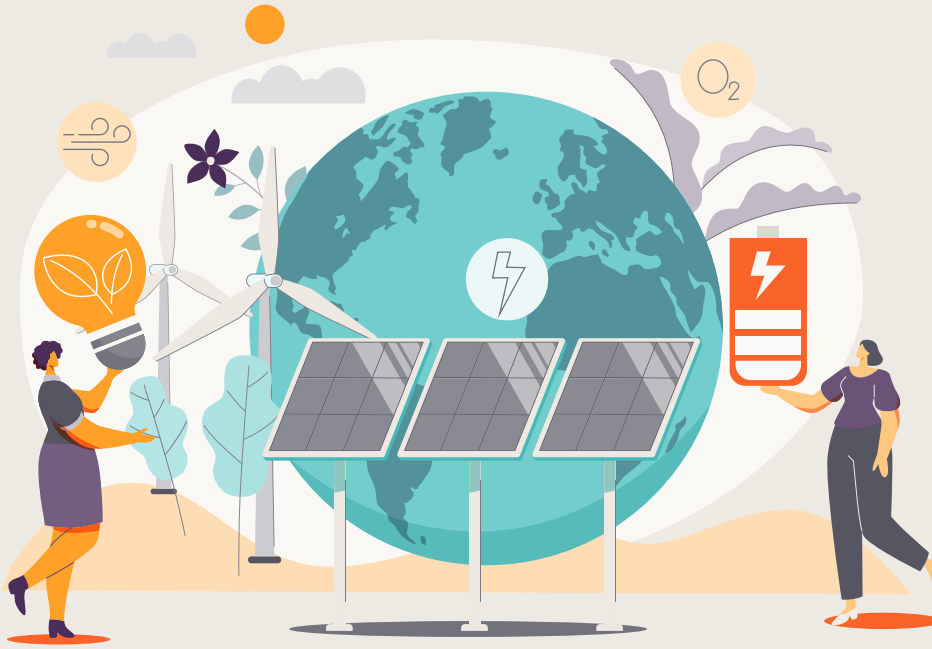
التمويل الأخضر  
(مباشر)

التمويل الأخضر  
(غير مباشر)

التمويل المرتبط بالاستدامة/  
التحول نحو التمويل

### معايير الدليل الأخضر للفحص الفني

أحد إنجازات بنك الاتحاد المهمة للغاية في عام 2023 كان تطوير الدليل الأخضر، والذي يتضمن المعايير الفنية لتصنيف الاتحاد الأوروبي ويقدم مبادئ توجيهية واضحة بشأن التمويل المستدام. أجرينا أيضاً نظرة عامة تاريخية على محفظتنا المالية مع مقارنتها بهذا الدليل، ونفخر بالتوصل إلى وجود رصيد مستحق للبنك يبلغ مقداره 100 مليون دينار أردني من القروض الخضراء التي تم فحصها وفقاً لتصنيف الاتحاد الأوروبي الذي المتضمنة في الدليل الأخضر.



## المنتجات والخدمات المسؤولة

سعيًا لتعزيز التزاماتنا البيئية والمجتمعية والمتعلقة بالحوكمة، نحن بصدد تحسين منتجاتنا وخدماتنا الخضراء بحيث تلبّي الاحتياجات دائمة التغير والمتعلقة بالاستدامة واتجاهات السوق. ويتضمن نهجنا تنويع مجموعتنا من منتجات التمويل الأخضر لدعم مشاريع التقليل من انبعاثات القطاع وتعزيز الاستدامة في مختلف القطاعات مثل الزراعة والتصنيع والبناء من أجل تسهيل الانتقال نحو ممارسات أكثر استدامة.

يقدم هذا الجدول نظرة عامة على مجموعتنا من منتجات التمويل الأخضر المصممة لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في تبني ممارسات مستدامة. صُمم كل منتج من هذه المنتجات لمساعدة الشركات في جوانب مثل كفاءة الطاقة، والحد من النفايات، ومبادرات النقل الأخضر، بهدف تعزيز الاستدامة البيئية والكفاءة التشغيلية.

التمويل الأخضر	الغاية	الأهداف/الفوائد
قروض برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر للشركات الصغيرة والمتوسطة	دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في تنفيذ الممارسات المستدامة مثل طول الطاقة المتجددة، وكفاءة استخدام الطاقة والمياه والموارد، والاقتصاد الدائري، والمباني الخضراء، والتنقل بمركبات كهربائية.	تقديم قروض بأسعار فائدة تنافسية ودوافع استرداد نقدي بنسبة تتراوح ما بين 10-15%.
برامج التمويل المخصص حسب القطاع والمدمومة من البنك المركزي	التركيز على كفاءة استخدام الطاقة والتحول إلى مصادر الطاقة المتجددة والمباني الخضراء.	تقديم قروض تصل إلى 4 مليون دينار بفوائد مخفضة (بحد أقصى 4.5%) وفترة سداد تصل إلى 10 سنوات.
مصادر التمويل الداخلي الأخرى	دعم المشاريع التي تعمل على تحسين الاقتصاد الدائري ورفع كفاءة استخدام الطاقة وإنتاج المنتجات الخضراء.	تقديم شروط تمويل محسنة للقروض لأجل أو الحدود المتجددة.
كفاءة استخدام الطاقة في مجال النقل	تحويل أساطيل الأعمال إلى بدائل صديقة أكثر للبيئة.	إدخال المركبات الكهربائية والمركبات ذات الانبعاثات المنخفضة مثل السيارات والحافلات الصغيرة والكبيرة والشاحنات.
قروض السيارات الكهربائية للعملاء من الأفراد	تمويل شراء السيارات الكهربائية لعملائنا من الأفراد.	تقديم تمويل مرن بشروط تنافسية.
قروض السيارات الكهربائية لموظفي بنك الاتحاد	تشجيع موظفي البنك على اعتماد السيارات الكهربائية.	تقديم نسب تمويل أعلى وأسعار فائدة مخفضة ولفترات مطولة.
الطاقة المتجددة للعملاء من الأفراد	تمكين تركيب أنظمة الطاقة المتجددة لعملائنا من الأفراد.	فائدة بنسبة 0% على مدفوعات البطاقات الائتمانية لمدة تصل إلى 24 شهراً للتركيبات التي تستخدم الطاقة المتجددة.
برنامج التجارة والتنافسية	دعم الأمن الغذائي في الأردن بتعزيز الممارسات الزراعية المسؤولة.	تقديم خدمات مالية وغير مالية لدعم إزالة الكربون في مشاريع تجارية زراعية مختارة.

عقدنا إلى جانب ذلك شراكة مع بنك الاستثمار الأوروبي لدعم سلسلة القيمة في المشاريع الزراعية بهدف تيسير الانتقال إلى ممارسات أكثر استدامة، حيث يحل مستشارو بنك الاستثمار الأوروبي سلاسل القيمة لمشاريع ترتفع فيها احتمالات التصدير إلى الاتحاد الأوروبي أو استبدال الواردات مع تقييم التأثيرات البيئية والمناخية لهذه المشاريع، وذلك بموجب حزمة "التجارة والقدرة التنافسية" التي يقدمها بنك الاستثمار الأوروبي. ويحصل عملاؤنا على مشورة الخبراء بشأن تقييم الممارسات المتعلقة بالتمويل وتنمية الصادرات وإيجاد مصادر مستدامة والإنتاج والتخزين والنقل والمعالجة، بما يشمل أيضاً استراتيجيات تخفيف الانبعاثات وتقليل استخدام المياه وتعزيز إمكانية تتبع سلسلة التوريد. هذا الدعم الشامل لا يعزز التنمية الاقتصادية ومستوى الإنتاجية الزراعية في الأردن فحسب، لكنه يحسن أيضاً من نوعية الحياة للأردنيين بما يتماشى مع التزامات الأردن بموجب اتفاقية باريس.

## تمكين المرأة بما نوفره من منتجات وخدمات

تتضمن حلولنا المالية المصممة خصيصاً للسيدات "حساب توفير شروق" وقروض الشركات الناشئة التي تراعي إجازات الأمومة. كما نحافظ على شراكات مالية وغير مالية تؤدي إلى تعزيز الدعم المقدم للسيدات.

ونخطط في بنك الاتحاد مستقبلاً لتوسيع منتجاتنا المالية بحيث تشمل قطاعات مثل السيدات في إدارة الثروات والعملاء الأفراد من الإناث والشركات الصغيرة والمتوسطة التي تملكها سيدات، وذلك بالاستفادة من شراكاتنا مع المؤسسات المالية الدولية والمحلية بهدف إعطاء طابع شخصي للخدمات التي نقدمها. يوجد المزيد من المعلومات حول الدعم غير المالي في قسم 8.2 من هذا التقرير، "التمكين الاقتصادي للمرأة".



## ملتزمون بمشاركة فئة الشباب وتمكينهم



إدراكاً منا لأهمية رعاية الأجيال القادمة، فقد أعطينا أولوية كبيرة للتمكين المالي لفئة الشباب بتنفيذ عدد من المبادرات التعليمية والمالية المستهدفة. فأطلقنا في عام 2023 مبادرة أكاديمية رايز، وهي عبارة عن دورة تدريبية مجانية مدتها يومان تهدف لتعزيز الثقافة المالية بين الشباب، واستفاد من هذه المبادرة في عامها الأول 246 فرداً. وتوجد معلومات إضافية في قسم 8.1 من التقرير تحت عنوان "الشمول المالي والتمكين الاقتصادي". بناءً على النجاح الذي حققته هذه المبادرة، قدمنا أيضاً برنامج "انهض" الوطني للتوظيف الذاتي، بالتعاون مع المؤسسة الأردنية لضمان القروض والبنك المركزي الأردني، والذي يوفر قروضاً منخفضة الفائدة لرواد الأعمال الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و45 عاماً مما أدى إلى نمو كبير في محافظتنا من مشاريع ريادة الأعمال الشبابية.

وإضافةً إلى الشراكة مع بنك تنمية ريادة الأعمال الهولندي (FMO) بموجب برنامج ضمان القروض (NASIRA)، فإننا نقدم الدعم المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة التي يقودها الشباب والسيدات، ونقدم قروضاً تصل إلى 175 ألف دينار أردني دون اشتراط تقديم ضمانات ومع خيارات سداد مرنة لتعزيز نمو وتطور الأعمال التجارية.

## الاستثمار في المشاريع المتوافقة مع المعايير البيئية والمجتمعية والحوكمة



يظهر التزامنا بالاستثمارات المستدامة في تركيزنا على دمج المعايير البيئية والمجتمعية والحوكمة في تحليلنا الاستثماري. ويعد الاستثمار في السندات الخضراء الصادرة عن مؤسسات مرموقة متخصصة في الاستدامة البيئية أحد العناصر الأساسية في استراتيجيتنا، حيث تشكل هذه السندات حالياً 1.9% من إجمالي محفظة السندات في البنك بمتوسط عائد حتى تاريخ الاستحقاق يبلغ 5.23%. كما أننا ملتزمون بتوسيع استثماراتنا في السندات الخضراء بحلول نهاية عام 2024 لتتماشى بدرجة أكبر مع استراتيجيتنا للتمويل والاستثمار المستدام. هذه المبادرة لا تدعم المشاريع ذات المنافع البيئية الكبيرة فحسب، لكنها تعزز أيضاً العائدات المالية من محافظتنا الاستثمارية.

بالإضافة إلى استثماراتنا في السندات الخضراء، بذلنا جهوداً جادة لدمج الاعتبارات البيئية والمجتمعية والحوكمة بفعالية في استراتيجيتنا الاستثمارية الأوسع. ويتضمن هذا النهج تقييم الاستثمارات المحتملة استناداً إلى أدائها المالي وتأثيراتها البيئية والاجتماعية المحتملة. نضمن بذلك أن تساهم استثماراتنا إيجابياً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة مع الاستمرار في تحقيق عوائد تنافسية.

# 07

## موظفونا





## 7.1 نهجنا في إدارة الموظفين



حصل بنك الاتحاد على جائزة  
"أفضل مكان للعمل في الأردن"  
من برنامج شهادة أفضل أماكن  
العمل لعام 2023.

هدفنا في بنك الاتحاد هو تمكين موظفينا ليتمتعوا وعائلاتهم بحياة مُرضية، وهو هدف يقود جميع جهودنا في تحقيق ما فيه منفعة الموظفين والعملاء والمجتمعات على حد سواء. وتمسكاً بقيمتنا العائلية، نغرس في البنك قيم التواصل والترابط بين موظفينا. كما نلتزم بدعم تمكين المرأة وتعزيز الشمول وإيجاد فرص العمل داخل مجتمعنا. وتضمن استراتيجيتنا لتوظيف المواهب والاحتفاظ بها استقطاب أفضل المواهب في القطاع مما يدعم التزامنا بضمان أعلى درجات الجودة في الخدمات البنكية.

### ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل

يعد الالتزام بالمعايير الأخلاقية العالية أمراً ضرورياً في بيئة الأعمال البنكية المعقدة والخاضعة لكثير من القوانين والتشريعات. ويمثل ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل الخاص بنا ركناً أساسياً لمبادئ النزاهة والسلوك الأخلاقي في بنك الاتحاد كونه يحدد المبادئ التوجيهية والتوقعات والمعايير التي تحكم سلوك موظفي البنك، وتعزز السلوك الأخلاقي والمهني داخل مكان العمل، من خلال التأكيد على البنود التالية:

#### 1. ترسيخ القيم بين الموظفين



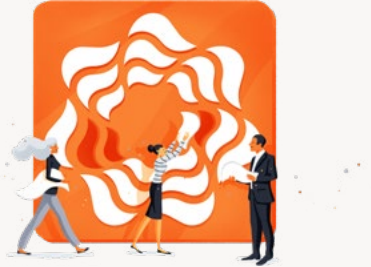
نغرس في موظفينا قيم الثقة والنزاهة والشفافية والعمل الجماعي والمسؤولية المجتمعية وجودة تجربة العملاء ومكافأة الموظفين والمساواة والمنافسة والاحترام وحماية الأصول.

#### 2. الحفاظ على السرية



يتعين على الموظفين الحفاظ على سرية المعلومات والأسرار التجارية والبيانات الحساسة.

#### 3. تجنب تضارب المصالح



يتعين على الموظفين الإفصاح عن أي علاقات فعلية أو محتملة قد تؤدي إلى تضارب المصالح، والامتناع عن استغلال أدوارهم الوظيفية لتحقيق مكاسب شخصية. كما يمنع ميثاقنا الموظفين من قبول أو طلب الهدايا والامتيازات وتحدد طريقة تصرف الموظفين عند مواجهة هذه المواقف.

#### 4. حماية موارد البنك



يُتوقع من الموظفين استخدام موارد المؤسسة (الوقت والمعدات والمرافق) بأسلوب مسؤول ولأغراض العمل المشروعة. ويحدد ميثاقنا إرشادات للاستخدام المناسب للإنترنت والبريد الإلكتروني لضمان مستوى الإنتاجية ومنع سوء الاستخدام. كما يعتمد البنك سياسة لمكافحة الاحتيال تعد مكفلة للمبادئ التوجيهية الموضحة في ميثاقنا، وهي توضح أيضاً سياسة البنك لمنع عمليات الاحتيال وكذلك آلية الإبلاغ عن حالات الاحتيال الفعلية أو المحتملة.

#### 5. وضع المعايير



تساعد المعايير في توجيه سلوك الموظف وتحدد عواقب الانتهاكات، كما تبين السلوك المتوقع من الموظفين مع رؤسائهم وزملائهم وعملائهم والأطراف الخارجية.

#### 6. نشر الوعي



دائرة الامتثال هي المسؤولة عن وضع وإدارة ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل، وهي المسؤولة عن تطبيق معاييرها. وتوزع الدائرة كل شهر على جميع الموظفين بنوداً مختلفة من الميثاق لضمان بقائهم على اطلاع والعمل بما يتماشى مع توقعات البنك. ويتعين على الموظفين مراجعة ميثاقنا وفهم محتواه خلال مرحلة انضمامهم للبنك وعملية تهيئتهم لبدء العمل، كما ينبغي عليهم إظهار التزامهم بقيم البنك ومعاييرها.

#### 7. قنوات التبليغ



نشجع الموظفين على إبلاغ رؤسائهم عن أي سلوك يتعارض مع قيم البنك أو سياساته أو إجراءاته. كما يعتمد بنك الاتحاد سياسة خاصة بالإبلاغ عن المخالفات لتسهيل تقديم التقارير إلى رئيس دائرة الامتثال دون الإفصاح عن هوية المبلغ.

#### 8. الامتثال للقوانين واللوائح



يُتوقع من الموظفين الالتزام بجميع القوانين واللوائح المعمول بها في إنجاز مهامهم.

إن ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل الذي نعتمده في بنك الاتحاد، والذي يعزز ثقافة المساءلة والثقة والاحترام، يمكّن الموظفين من أخذ قرارات سليمة ومن التمسك بأعلى معايير المهنية والمساهمة في نجاح البنك واستدامة أعماله على المدى الطويل.

## 7.2 التنوع والشمول وتمكين المرأة



نبذل أيضاً جهوداً مستمرة لخلق بيئة عمل تحافظ على كرامة الفرد وتضمن العدالة للجميع بتطبيقنا لسياسة تكافؤ الفرص ومكافحة التحرش. وحرصنا على الالتزام بالمساواة لا ينحصر في الممارسات الداخلية في البنك فقط، بل يتعداها ليشمل سياسة التوظيف الخارجية التي تشجع مرشحين متنوعين على تقديم طلبات الانضمام لفريق البنك مما يضمن عملية اختيار تلتزم بمعايير العدالة.

نعتبر التنوع والشمول ركنان أساسيان في بناء المرونة والقدرة على تجاوز العقبات والإبداع في أعمالنا. ويساعد خلق بيئة عمل تلتزم بالشمول على تحفيز الابتكار وزيادة الرضا الوظيفي وتحسين تجربة العملاء. كما نبذل جهوداً كبيرة لبناء فريق عمل يتمسك بالعدالة واحترام الجميع بغض النظر عن العمر أو الجنس أو العرق أو الدين أو وجود أي أفراد ذوي الإعاقة، وذلك إيماناً منا بأن ذلك سيثري البنك بوجهات نظر متنوعة تمنحه ميزة تنافسية، مما سيعزز عملية صنع القرار والأداء العام في مكان العمل.

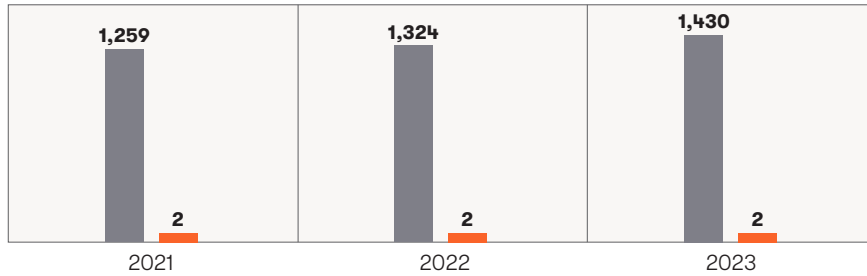
إننا في بنك الاتحاد فخورون بأنشطتنا التي تعزز التنوع والشمول، ويظهر نجاحنا في هذا المجال بمعدل الشمول الذي وصلنا إليه في البنك ويعد من أعلى المعدلات في القطاع البنكي بأكمله في الأردن بنسبة 45%. لكننا رغم ذلك نسعى إلى زيادة تمثيل السيدات في المناصب القيادية لتصل نسبته إلى 35% بحلول نهاية عام 2024.

**استطاع بنك الاتحاد الوصول إلى أحد أعلى معدلات الشمول في القطاع البنكي الأردني ويبلغ 46%.**



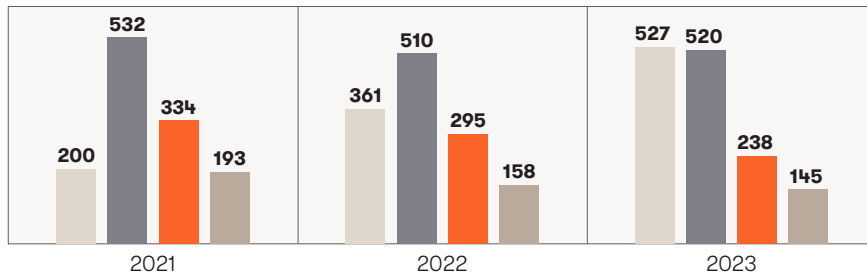
### الموظفون بدوام كامل

الموظفون بدوام كامل ◆ الموظفون من ذوي الإعاقة ◆

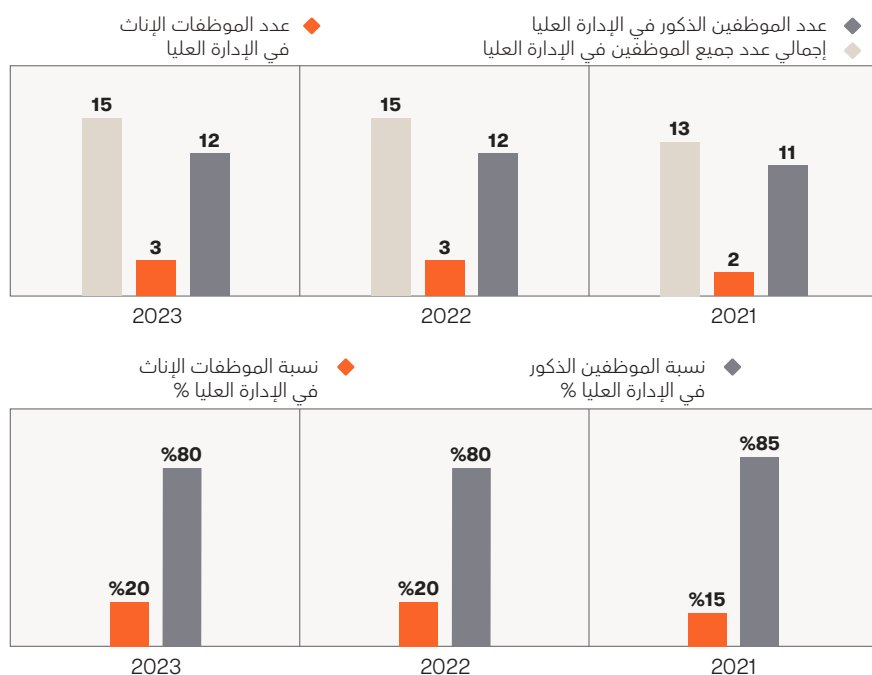


### الموظفون بدوام كامل حسب سنوات الخدمة

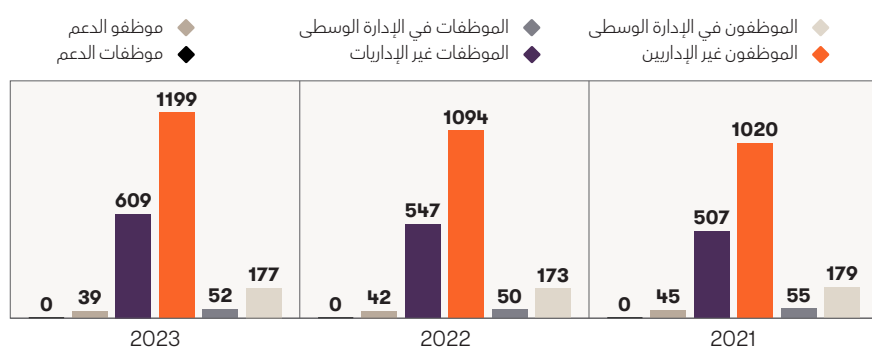
من 0 إلى 4 سنوات خدمة ◆ من 5 إلى 9 سنوات خدمة ◆ من 10 إلى 14 سنوات خدمة ◆ أكثر من 15 سنة خدمة ◆



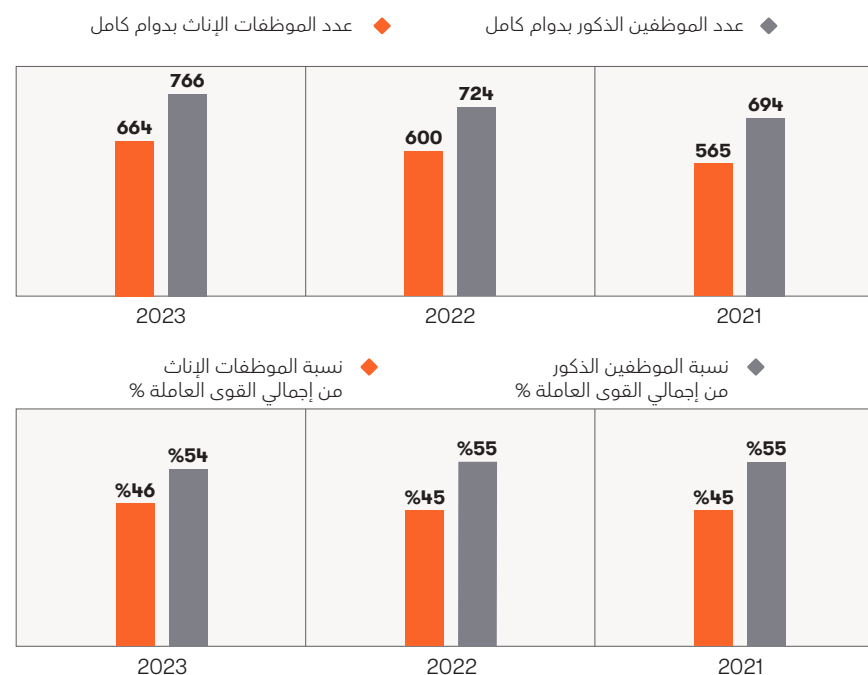
## التوزيع حسب النوع الاجتماعي – الموظفون في الإدارة العليا



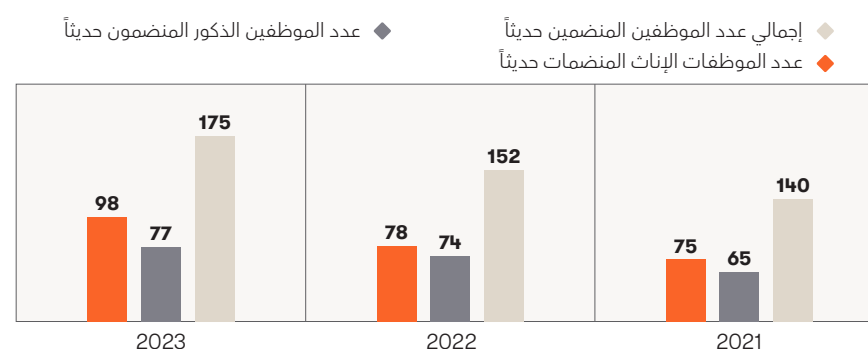
## فئات الموظفين – حسب النوع الاجتماعي



## التوزيع حسب النوع الاجتماعي – الموظفون بدوام كامل



## التوزيع حسب النوع الاجتماعي – الموظفون المنضمون حديثاً



## التدريب على سهولة الوصول

تماشياً مع التزامنا بأن نكون بنكاً يضمن الشمول بالكامل، صممنا وقدمنا سلسلة من الدورات التدريبية تحت عنوان "طرق التعامل مع العملاء من ذوي الإعاقة" لمساعدة موظفينا ليكونوا أكثر وعياً في تعاملهم مع الأشخاص ذوي الإعاقة. تضمنت هذه السلسلة التدريبية جلسات توعية لجميع الموظفين الذين انضموا إلى بنك الاتحاد منذ عام 2020 والموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء في الفروع. شارك في التدريب 131 موظفاً وموظفة في عام 2021، في حين وصل عدد الموظفين والموظفات الذين تلقوا التدريب إلى 223 موظفاً في عام 2022، ليرتفع عدد الموظفين الذين استفادوا من التدريب إلى 1,276 موظفاً في عام 2023. غطت السلسلة التدريبية عدداً من الموضوعات والنصائح المفيدة حول طريقة التعامل مع عملائنا من ذوي الإعاقة ورفع مستوى الوعي وتقديم نصائح قيمة بشأن أسلوب التواصل الفعال.

## تمكين المرأة

نلتزم في بنك الاتحاد بتعزيز المساواة بين الجنسين في مكان العمل باعتماد سياسات التوظيف المناسبة الخارجية والداخلية، وتوفير فرص تعليمية متساوية. ونجنا عبر التركيز على تمكين السيدات في المناصب القيادية برفع تمثيل السيدات في مجلس الإدارة من 9% في عام 2022 إلى 28% في عام 2023، وهذا شاهد على تفانينا وجهودنا في تعزيز المساواة. نؤمن كذلك في بنك الاتحاد بالحرية المالية والأمن للجميع، وهو ما دفعنا لإعداد مجموعة من الأدوات والبرامج التي تهدف لتمكين المرأة من تحقيق طموحاتها المهنية عبر ضمان المساواة في الأجر والتدريب وتكافؤ الفرص.

### نسبة الأجور

2023 ◆ 2022 ◆ 2021 ◆

1:1

1:1

1:1

سجل البنك خالٍ من أي حوادث تمييز تم التبليغ عنها.





## 7.3 تطوير الموظفين



### إطار الكفاءات للتطوير الوظيفي في بنك الاتحاد

الثقافة	الأداء	المعرفة
تهدف هذه الركيزة إلى تقييم الأشخاص وقدرتهم على التكيف وتجسيدهم لثقافة البنك والمهارات التي تحقق قيمة مضافة. وتمثل مراجعة شاملة لمسيرة الموظف في البنك كما تتضمن التقييم الذاتي وملاحظات الأقران والمرؤوسين والرؤساء.	تهدف هذه الركيزة إلى تقييم أداء كل موظف بناءً على أهداف محددة مسبقاً، وتختلف هذه الركيزة من قسم إلى آخر.	تهدف هذه الركيزة إلى تقييم وتحديد مستوى المعرفة لكل موظف، وتختلف هذه الركيزة من قسم إلى آخر.

### التعلم الإلكتروني

وقرنا لموظفينا منصة للتعلم الإلكتروني لضمان مواكبتهم لأحدث التطورات في مجال التعلم الإلكتروني والتطوير الذاتي. وتتميز هذه المنصة بمرونة كبيرة تتيح لنا تقديم مجموعة واسعة من الموضوعات التعليمية لموظفينا بطريقة مريحة وبطابع شخصي، فيستطيع كل موظف الدخول إلى المنصة بسهولة والتعلم بالأوقات التي تناسبه حسب احتياجاته الخاصة.

عدد الدورات التدريبية التي أكملها موظفينا	عدد الدورات التدريبية التي أكملها الموظفون من مواد التعلم الإلكتروني الاختيارية	مجموع البرامج التدريبية التي حضرها جميع الموظفين	
8,287	7,406	8,287	2021
11,604	7,406	11,604	2022
14,437	10,184	14,437	2023

نستمد حرصنا على تطوير قدرات الموظفين من قيمنا الأساسية المتمثلة في "التعلم المستمر" و"نحن هنا لتمكينك"، ونهجنا في التعلم والتطوير يمتد إلى ما هو أبعد من مجرد تحسين الأداء. فنحن نقدم البرامج التي تلي متطلبات التطوير المهني والوظيفي لموظفينا وموظفاتنا بما يضمن لهم تحقيق التقدم في مسيرتهم المهنية وتمكينهم.

تلعب المواهب والقدرات دوراً أساسياً في نجاح الأعمال واستمراريتها في القطاع البنكي الذي يشهد تغيرات وتقلبات مستمرة ومتزايدة نتيجة تغير العوامل الخارجية. أطلقنا في عام 2022 إطار الكفاءات للتطوير الوظيفي الذي يرسم رحلة التطور الوظيفي لكل موظف بناءً على ثلاث ركائز، وهي: المعرفة، والأداء، والثقافة. يعد هذا النموذج بمثابة مخطط لتطوير كفاءة موظفينا ونموهم الوظيفي. وفي إطار هذا النموذج، استثمرنا مبلغ 456,155 ديناراً أردنياً في تعليم الموظفين وتطوير قدراتهم في عام 2023، وحققنا أيضاً ما متوسطه 39 ساعة تدريبية لكل موظف في البنك.

### برنامج الشؤون العائلية "Family Matters"

يهدف هذا البرنامج إلى التوعية بأهمية الصحة النفسية، ويركّز على صحة وسلامة موظفينا وأسرهم، ويتناول موضوعات مثل العلاقات الأسرية والحمل وتربية الأطفال ورعاية الوالدين عند الكبر، ويتم اختيار الموضوعات بناءً على احتياجات الموظفين واهتماماتهم.

#### عدد الموظفين المستفيدين

2023

2022

2021

36

78

توقف البرنامج بسبب جائحة كورونا.

### برنامج الإدارة في بنك الاتحاد "Managing at Etihad"

هذا البرنامج مخصص للمدراء ويهدف إلى تزويدهم بالمهارات الاجتماعية والحياتية المهمة التي يحتاجونها للنمو والتطور في مسيرتهم المهنية ليصبحوا أعضاء لا غنى عنهم في الفريق، بالإضافة إلى إشراكهم بأنشطة المسؤولية المجتمعية، التي تُعد أحد أهم جوانب البرنامج.

#### عدد الموظفين المستفيدين

2023

2022

2021

0

129

30

### برنامج "Aspire"

هذا البرنامج مصمّم لموظفينا الشباب والشابات ويهدف إلى تزويدهم بالمهارات الضرورية التي يحتاجونها للتطور في مسيرتهم المهنية، بالإضافة إلى إشراكهم بأنشطة المسؤولية المجتمعية، التي تُعد أحد أهم جوانب البرنامج.

#### عدد الموظفين المستفيدين

2023

2022

2021

235

208

توقف البرنامج بسبب جائحة كورونا.

### برنامج تدريب المدربين

هذا البرنامج مصمم لموظفينا من الشباب والشابات، ويهدف إلى تعريفهم بالحياة المهنية ومساعدتهم على تطوير مهاراتهم لزيادة جاذبيتهم في سوق العمل، حيث أنشأنا جلسات تفاعلية تتناول مهارات التواصل والقيادة وأساليب التدريب.

#### عدد الموظفين المستفيدين

2023

2022

2021

0

177

76

### برنامج الثقافة المؤسسية

يهدف هذا البرنامج إلى تعزيز ثقافتنا المؤسسية، ويتضمن جلسات توعية وجواريات هادفة حول قيمنا وثقافتنا المؤسسية، بالإضافة إلى جولات ثقافية التقينا خلالها بكافة موظفينا في مختلف فروعنا، وتنظيم جلسة حوارية بعنوان "قهوة مع الـ CEO"، ودورة تدريبية عن ثقافتنا عبر الإنترنت على منصة التعلم الإلكتروني الجديدة، وإطلاق مبادرة سفراء ثقافة بنك الاتحاد.

#### عدد الموظفين المستفيدين

2023

2022

2021

397

1,200

غير متوفر

### برنامج المهارات القيادية لمدراء الفروع

يهدف هذا البرنامج إلى تطوير المهارات القيادية لدى مدراء الفروع، وتحسين مهارات الخطابة لديهم. ويعمل مدراء الفروع في إطار هذا البرنامج مع فرقهم لتطوير مشاريع مبتكرة تُسهم في تحسين سير الأعمال اليومية في الفروع.

#### عدد الموظفين المستفيدين

2023

2022

2021

39

60

غير متوفر

## التدريب على المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

خصصنا في بنك الاتحاد موارد لتعزيز قدرات موظفينا وموظفاتنا وتزويدهم بالمعرفة والأدوات ليتمكنوا من تبني المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في أعمالهم، حيث يُعد هذا النهج ضرورياً لتحقيق جميع أهداف البنك المتعلقة بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة. ونجنا بإطلاق برامج تدريبية شاملة على هذه المعايير استفاد منها 89% من موظفينا. وساهم برنامج تعزيز المهارات الإدارية في زيادة التوعية بالتمويل الأخضر إلى حد كبير وتعزيز مهارات تحليل معدل التكلفة إلى الربح لدى أعضاء الفريق القيادي. شهد التدريب على مبادئ الاقتصاد الدائري والأخضر مشاركة كبيرة من الموظفين، مما يؤكد التزامنا الجماعي بزيادة التوعية بالممارسات المستدامة.

استفاد موظفونا أيضاً من أكاديمية التمويل الأخضر التي تم إطلاقها بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD)، لتزويد موظفينا بالمعرفة في مجال التمويل الأخضر. ويمتد توجهنا نحو الاستدامة ليشمل جميع الموظفين، ويتضح ذلك في دمجنا لموضوعات الاستدامة في عملية انضمام وتهيئة الموظفين الجدد لبدء مهام عملهم ومنح الشهادات لـ "رؤاد الاستدامة". وتدلل المبادرات التالية على مدى التزامنا بدمج الاستدامة في جوهر الثقافة المؤسسية للبنك.

### الوصف

### البرنامج

تزويد موظفي البنك بالمعرفة والمهارات الأساسية فيما يخص التمويل الأخضر والانتقال إلى اقتصاد مستدام، حيث تهدف الموضوعات إلى مساعدتهم على فهم الاقتصاد الأخضر، وإتقان بيع المنتجات المستدامة، وتعزيز التمويل الذي يستند إلى النوع الاجتماعي، كما يمكّن البرنامج المشاركين من تحفيز الاستثمار في مشاريع تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة والقدرة على التكيف مع تغير المناخ ودعم المباني الخضراء ومشاريع الطاقة المتجددة، بما من شأنه بناء مستقبل أكثر مرونة واستدامة وقدرة على تجاوز التحديات.

التدريب الإلكتروني على التحول إلى اقتصاد أخضر

### مبادئ الاقتصاد الأخضر

برنامج تدريبي موجه لمديري العلاقات البنكية، لتمكينهم من الترويج لمبادئ التمويل الأخضر والاقتصاد الدائري لعملائهم. يتضمن البرنامج جلسات تفاعلية شاملة حول مواضيع التمويل الأخضر والطاقة وكفاءة استخدام الموارد، لمنح المشاركين المعرفة والثقة اللازمة لدمج مفاهيم الاقتصاد الدائري في تعاملاتهم مع العملاء، وبالتالي تحفيز التحول إلى مستقبل أكثر استدامة.

### مبادئ الحد من تغير المناخ ودعم ممارسات الاستدامة

تساعد هذه الدورة التدريبية عبر الإنترنت، والتي صممناها داخلياً، جميع الموظفين على فهم أساسيات الاستدامة في العمل وأثر تغير المناخ، ودور البنك المهم في مواجهة هذا التحدي العالمي وفي دعم المبادرات التي تحد من آثار التغير المناخي وتعزز المرونة والقدرة على التغلب على التحديات المرتبطة بهذا الأمر. تنقي هذه الدورة ثقافة المسؤولية البيئية لدى الموظفين عبر تزويدهم بالمعرفة اللازمة حول التغير المناخي، كما تمكنهم من المساهمة في جهود البنك لمكافحة التغير المناخي.

### شهادات الاستدامة المتقدمة

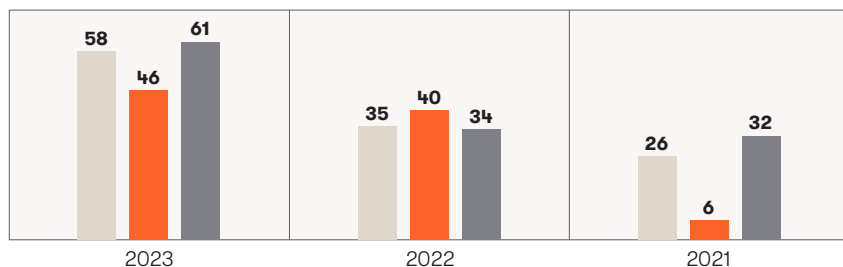
يواصل البنك جهوده للحصول على اعتمادات الاستدامة المتقدمة من منظمات مرموقة، وذلك انطلاقاً من التزامنا بممارسات الاستدامة والتعلم المستمر، حيث تشير هذه الشهادات إلى فهمنا العميق لممارسات الاستدامة وكفاءتنا في تطبيقها، مما يسمح لنا بتعزيز مبادراتنا في الشؤون البيئية والاجتماعية والحوكمة، كما تساعد هذه الشهادات موظفينا على اكتساب المعرفة والمهارات التي تمكنهم من عمل تغيير إيجابي داخل مؤسستنا والمؤسسات التي نعمل معها. ومن ناحية التحسين المستمر، تعزز هذه الشهادات مكانتنا كمؤسسة رائدة في مجال الخدمات البنكية المستدامة وتؤكد التزامنا ببناء مستقبل أفضل للجميع.

### برنامج تدريب المدربين على المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

صُمم هذا البرنامج لدعم الموظفين الذين تم اختيارهم من جميع الأقسام ليصبحوا رؤاد الاستدامة في مؤسستنا، وذلك عبر عقد جلسات تدريبية شاملة يحصل المشاركون فيها على معرفة عميقة في أطر الممارسات البيئية والمسؤولية الاجتماعية والحوكمة والتدريب على أفضل ممارسات الاستدامة واستراتيجيات تطبيقها. يحصل المشاركون بعد إتمام الجلسة التدريبية على شهادات تدريب المدربين، التي تمنحهم الخبرة اللازمة لتعليم وتحفيز زملائهم على دمج اعتبارات الاستدامة في أدوارهم وأقسامهم. من خلال بناء شبكة من رؤاد الاستدامة في مؤسستنا، نضمن دمج الممارسات المستدامة في ثقافتنا وأعمالنا.

## متوسط الساعات التدريبية - الإدارة العليا

متوسط الساعات التدريبية لجميع الموظفين في الإدارة العليا  
متوسط الساعات التدريبية للموظفين الذكور في الإدارة العليا  
متوسط الساعات التدريبية للموظفات الإناث في الإدارة العليا



## الاستثمار في التدريب

2023 2022 2021

456,000

740,000

400,000

التكلفة الإجمالية للتدريب (دينار أردني)

317

559

316

متوسط تكلفة تدريب الفرد (دينار أردني)

يُعد التدريب على الصحة والسلامة أمر مهم بالنسبة لنا لحماية موظفينا وأصولنا. وقد قدمنا في عام 2023 الدورات التدريبية التالية في مجال الصحة والسلامة، بما يتماشى مع قوانين وتشريعات السلامة:

### الإسعافات الأولية

55

موظف

### السلامة من الحرائق

19

موظف

### السلامة العامة

17

موظف

## عدد المتدربين والطلاب الحاصلين على منح

2023 2022 2021

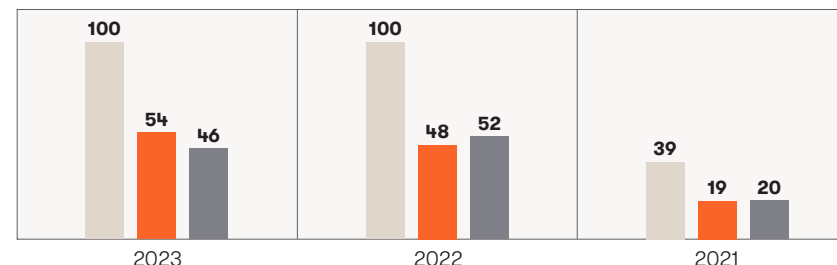
232

177

76

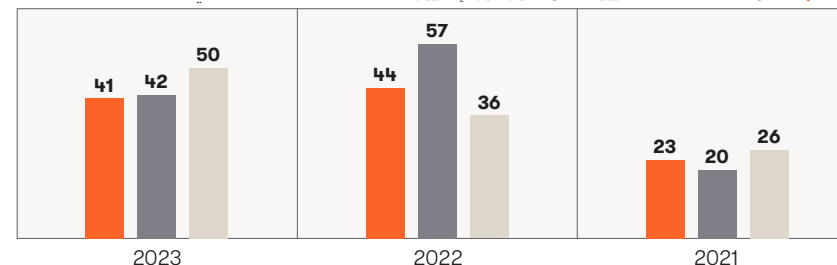
## الموظفون الذين تلقوا التدريب

متوسط الساعات التدريبية لجميع الموظفين في الإدارة العليا  
متوسط الساعات التدريبية للموظفين الذكور في الإدارة العليا  
متوسط الساعات التدريبية للموظفات الإناث في الإدارة العليا



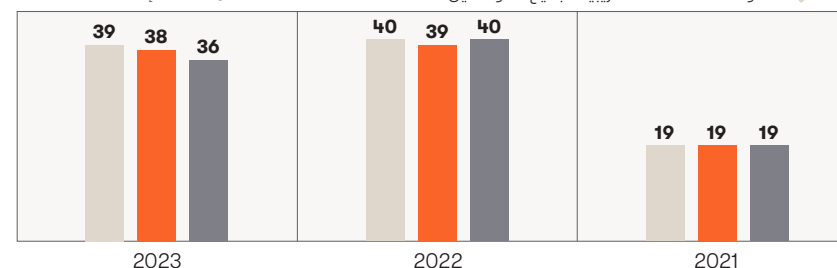
## متوسط الساعات التدريبية حسب الفئة الوظيفية

متوسط الساعات التدريبية لجميع الموظفين في الإدارة العليا  
متوسط الساعات التدريبية للموظفين غير الإداريين  
متوسط الساعات التدريبية للموظفين الإداريين



## متوسط الساعات التدريبية حسب النوع الاجتماعي

متوسط الساعات التدريبية لجميع الموظفين في الإدارة العليا  
متوسط الساعات التدريبية للموظفين الذكور  
متوسط الساعات التدريبية للموظفات الإناث



## 7.4 بيئة العمل



تعلمنا درساً مهماً من جائحة كورونا وهو أهمية الحفاظ على السلامة النفسية والجسدية والمالية لموظفينا، لذلك نهدف إلى توفير مساحة عمل تجعلهم يشعرون بالأمان والتقدير والرضا، كوننا نعتبر ذلك جزءاً من قيمنا الإنسانية. وكنا دريصين على تحقيق ذلك من خلال مبادرات السلامة التي أطلقناها.

### مبادرات سلامة الموظفين

عدد الموظفين المستفيدين			وصف المبادرة	المبادرة
2023	2022	2021		
36	78	توقف البرنامج بسبب جائحة كورونا.	يتناول هذا البرنامج الجوانب التي تتعلق بصحة وسلامة موظفينا وأسرتهم.	برنامج الشؤون العائلية "Family Matters"
جميع الموظفين باستثناء موظفينا الذين يتعاملون مع عملائنا بشكل مباشر.			سمحنا بالعمل من المنزل كجزء من نموذج إدارتنا المرن وزدنا مبادرات دعم موظفينا الأمهات والآباء لتعزيز التوازن بين حياتهم المهنية والشخصية.	مرونة العمل من المنزل
يشارك جميع الموظفين في هذه المبادرات.			نتواصل باستمرار مع موظفينا على مدار العام عبر أنشطة ومبادرات مختلفة، مثل: <ul style="list-style-type: none"> <li>الأسبوع الصحي</li> <li>يوم الاستشارات الطبية المجانية</li> <li>جلسات اليوجا والاستشفاء بالصوت</li> <li>العلاج بالضحك</li> <li>حملات التوعية بسرطان الثدي والبروستاتا</li> <li>حملات التبرع بالدم</li> <li>حملة اليوم العالمي للامتناع عن التدخين</li> </ul>	الجدول التعليمي الترفيهي وأنشطة الموظفين

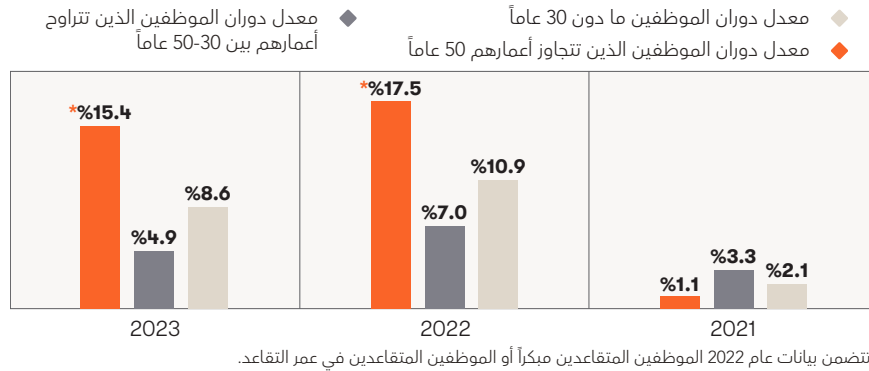


## الاحتفاظ بالموظفين ومستوى رضاهم

الاحتفاظ بالموظفين من ذوي الخبرات والمهارات العالية هو بالتأكيد أحد أولويات بنك الاتحاد، فذلك لا يضمن استمرار تقديم خدمات عالية الجودة فحسب، لكنه يعزز أيضاً بيئة عمل مستقرة و متماسكة. كما أن الموظفين الذين يعملون مع البنك لفترة طويلة يأسسون علاقات قوية مع العملاء تعزز ولائهم للبنك والرضا عن تعاملاتهم معه، وهو أمر مهم جداً في ظل مستوى التنافسية والتغيرات في قطاع البنوك، إلى جانب تقليل التكاليف المترتبة على توظيف أشخاص جدد وتدريبهم مع المحافظة على المعرفة المؤسسية والخبرة، والأهم من ذلك الثقافة. بتركيزنا على الاحتفاظ بموظفينا نتمكن من بناء قوى عاملة ملتزمة ومن تحفيز الابتكار، وتعزيز ميزاتنا التنافسية في السوق، مما يساهم في نهاية المطاف في النمو والربحية على المدى البعيد.

لا يتولى مسؤولية الاحتفاظ بالموظفين فريق واحد فقط، بل نعتمد في ذلك على جهود مشتركة من قسم إدارة الموارد البشرية والفريق القيادي وجميع الموظفين. وتمكّننا في بنك الاتحاد من تحقيق نسب مرتفعة في الاحتفاظ بموظفينا، وذلك بالتفاعل المستمر معهم، وتقديم الأجور والمزايا التنافسية، وتعزيز ثقافة عمل إيجابية وداعمة تعزز الإنتاجية وتحقق توازناً صحياً بين الحياة الشخصية والمهنية.

## معدل دوران الموظفين - حسب الفئة العمرية



## معدل مشاركة الموظفين ورضاهم

نقيس رضا موظفينا من خلال إجراء الاستبيانات. ونسأل الموظفين عن احتمالية أن ينصحوا صديق أو أحد أفراد العائلة بالعمل في بنك الاتحاد، وذلك لتقييم معدل الرضا لديهم.

## صافي نقاط الترويج للموظف

2023 2022 2021

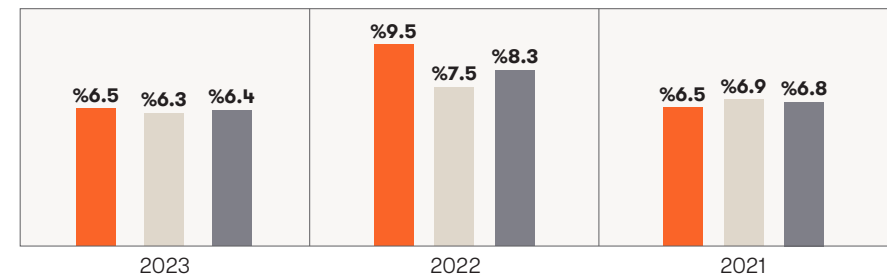
74%

69%

53%

## معدل دوران الموظفين - حسب النوع الاجتماعي

معدل الدوران لجميع الموظفين من كلا الجنسين  
معدل الدوران لجميع الموظفين الذكور  
معدل الدوران لجميع الموظفين الإناث



## المزايا الممنوحة للموظفين

نحرص في ظل المنافسة العالية في السوق الوظيف، على مراجعة مزايا التوظيف سنوياً، للحفاظ على مكانتنا كجهة عمل جذابة ومتميزة.

**مزايا الموظفين** - نقدم لموظفينا القروض والتسهيلات الائتمانية والودائع بأسعار وفوائد تفضيلية، بالإضافة إلى مزايا صندوق الادخار والتأمين وبطاقات الوقود والهواتف المحمولة للمدراء التنفيذيين وموظفي المبيعات.

**إجازة الأمومة والأبوة** - نشجع التوازن السليم بين الحياة المهنية والشخصية بصورة عامة، وهو أمر مهم لموظفينا، خاصة الذين ينتظرون مولوداً جديداً. لذا، تحصل الأمهات على إجازة مدفوعة الأجر لمدة 70 يوماً بالإضافة إلى راتب الضمان الاجتماعي، ويحصل الآباء على ثلاثة أيام. ويبلغ معدل بقاء الآباء والأمهات الجدد في وظائفهم 100%، مما يعكس حسن تعاملنا مع الأمر ويخلق توازناً بين الحياة المهنية والشخصية لموظفينا. وحرصاً منا على راحة موظفينا من الآباء والأمهات، حددنا أيضاً دور الحضانة القريبة من مقرنا الرئيسي وفروعنا لمساعدتهم على ترك أطفالهم في بيئة تشمل التعليم والإبداع والترفيه بأسعار مدعومة.

**المكافآت والتكريم** - أطلقنا في عام 2022 برنامجاً تحفيزياً طويل الأجل خاصاً بالمدراء التنفيذيين وموظفي الإدارة العليا (N-1) الذين يشغلون مناصب استراتيجية. يهدف البرنامج إلى بناء الثروات ومشاركتها مع أصحاب المصلحة، ويرتبط نظام إدارة الأداء هذا مع رؤيتنا لتحقيق أهدافنا للخمس سنوات القادمة.

2023	2022	2021	إجازة الأمومة والأبوة حسب النوع الاجتماعي - جميع الموظفين
315	311	313	عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأمومة
56	56	48	عدد الموظفين اللواتي أخذن إجازة الأمومة
56	56	48	عدد الموظفين اللواتي عدن إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأمومة
56	56	48	عدد الموظفين اللواتي عدن إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأمومة واستمرّين في وظائفهنّ بعد 12 شهراً من عودتهن إلى العمل
%100	%100	%100	معدل بقاء الموظفين اللواتي أخذن إجازة الأمومة
444	425	434	عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة
55	51	35	عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة الأبوة
55	51	35	عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأبوة
55	51	35	عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأبوة واستمرّوا في وظائفهم بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل
%100	%100	%100	معدل بقاء الموظفين الذين أخذوا إجازة الأبوة

## عدد الإصابات المسجلة بين الموظفين

2023 ◆ 2022 ◆ 2021 ◆

4

5

2

# 08

## مجتمعاتنا



نعتبر برنامج المسؤولية المجتمعية عنصراً أساسياً يوجه قراراتنا وثقافتنا وعملياتنا، لأن التزامنا بهذه المسؤولية يعني التزامنا ببناء مستقبل أفضل لأصحاب المصالح وأعضاء فريقنا وعمالنا والمجتمع ككل. ونسعى دائماً لخدمة مجتمعنا ولعب دور مهم في تنمية الاقتصاد الوطني من خلال دعم الشركات الناشئة، ونشر الثقافة المالية، والاستثمار في المجتمع، وتخفيف الآثار البيئية السلبية الناتجة عن أنشطتنا التشغيلية.

نعمل من خلال مبادراتنا المجتمعية والتطوعية على تبني مجموعة من المحاور الرئيسية وتشمل:

## إطار برنامج المسؤولية المجتمعية



يتبنى برنامجنا للمسؤولية المجتمعية مجموعة من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، ومن ضمنها:



الهدف 2: القضاء التام على الجوع

الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاه

الهدف 4: التعليم الجيد

الهدف 5: المساواة بين الجنسين

الهدف 7: طاقة نظيفة وبأسعار معقولة

الهدف 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد

الهدف 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة

الهدف 11: مدن ومجتمعات محلية مستدامة

الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولين

الهدف 13: العمل المناخي

الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

## 8.1 الشمول المالي والتمكين الاقتصادي



باسم "مالي ومالك". ونستمر من خلالهما بتغطية مواضيع متنوعة تهدف إلى إثراء المعرفة المالية للأفراد والشركات.

- **أكاديمية رايح المالية:** حققت أكاديمية رايح المالية نجاحاً كبيراً في عام 2023 بوصولها إلى 189 شاباً وشابة و57 شخصاً من فئة العاملين الموظفين عبر دورات تدريبية شاملة وورشات عمل مصممة خصيصاً لتزويدهم بالمهارات المالية الأساسية.
- **مبادرة نومي:** تُقدم هذه المبادرة تطبيق نومي، وهو أداة مالية مخصصة لأصحاب الأعمال المستقلة والشباب والشابات العاملين في المجال الحر، حيث تقدم خدمات مالية وغير مالية تهدف لتسهيل حياة المستقلين والمبدعين.
- **السياحة المستدامة والتنمية المجتمعية:** واصلنا رعايتنا لمبادرة إعادة تأهيل المسار السياحي من سد الملك طلال إلى منطقة رميمين بالشراكة مع جمعية درب الأردن هي دليل على التزامنا بالتنمية المجتمعية المستدامة. وكجزء من دعمنا للمجتمعات المحلية والتنمية المستدامة ضمن هذه المناطق، ساهمنا في تدريب 13 سيدة من منطقة رميمين في مجال إنتاج الأغذية وسلامتها (HACAP) خلال عام 2023، ليصبحن متمكنات من إنتاج وتسويق المأكولات المحلية، وبالتالي دعم استقلالهن المالي وتعزيز الرفاه المجتمعي.

تفانينا لعملائنا في بنك الاتحاد لا يقتصر على التعاملات المالية، فنحن نؤمن أن تزويد عملائنا والمجتمعات التي نخدمها بالمعرفة المالية الشاملة يعزز أسس النمو والازدهار المتبادل. كما نؤمن بأن الأفراد الذين يتمتعون بمستوى جيد من الثقافة التي تمكنهم من إدارة شؤونهم المالية بحكمة يساهمون مساهمة فعالة في بناء قاعدة أفضل من العملاء ومجتمع أكثر ازدهاراً.

وانطلاقاً من جهودنا لتعزيز الثقافة والشمول المالي، فقد بدأنا تنفيذ العديد من المبادرات الرئيسة، ومنها:

- **جولة الثقافة المالية:** أطلقنا هذه الجولة للسنة الثالثة على التوالي بالتزامن مع أسبوع المال العالمي وتضمنت زيارات إلى مدارس مختلفة في عمان وحققت نجاحاً باهراً، حيث نشرنا المعرفة المالية بين حوالي 395 طالباً وطالبة في المرحلة الثانوية لمساعدتهم على الاستعداد للحياة الجامعية.
- **التعاون مع شركة وصل للتوعية والتثقيف:** استمرينا في تعاوننا مع شركة وصل للتوعية والتثقيف للعام الخامس على التوالي من خلال برنامج "شبك وابتكر"، الذي استهدف 30 شاب وشابة من العاطلين عن العمل تتراوح أعمارهم ما بين 18 و28 عاماً. يقدم البرنامج للشباب والشابات الباحثين عن العمل التدريب اللازم لتأسيس مشاريع مبتكرة بالشراكة مع حاضنات الأعمال المحلية، وتم تبني 10 أفكار من قبل حاضنات أعمال محلية في عام 2023.
- **التمكين المهني للمرأة:** قمنا بالتعاون مع مؤسسة نهر الأردن بالاستمرار بدعم 18 امرأة جرفية من عمان الشرقية انضممن لبرنامج تمكين المرأة التابع لمؤسسة نهر الأردن بشراكة مع شركة أيكيا العالمية. يهدف البرنامج إلى مساعدة المشاركات في الحصول على التدريبات المختلفة لتطوير مهاراتهم في مجال الحرف اليدوية بالإضافة إلى توفير فرص العمل لهن ضمن هذا المشروع.
- **وسائل الثقافة المالية عبر الإنترنت:** أطلقنا في عام 2020 مدونة بنك الاتحاد للثقافة المالية. كما أطلقنا في نهاية عام 2022 أول بودكاست عربي للثقافة المالية





## 8.2 المشاركة الاقتصادية للمرأة



ووترهاوس كوبرز" (PwC) للشرق الأوسط، وأدوية الحكمة، وشركة أمنية للاتصالات، وصندوق أمام الاستثماري، وجمعية نادي صاحبات الأعمال والمهن، بالإضافة إلى مجموعة فاين القابضة، وفندق جراند حياة عمان، ومركز الحسين للسرطان، وشركة "بيتر بيزنس"، و"جي والتير تومسون"، وشركة أصالي للهندسة المعمارية، ومركز "لينجو آرت"، وشركة "إكسوس"، وشركة خبرتي، و"باراشوت 16"، وشركة النشمية للصيانة، وشركة الطيبات، وهو ما يبرز درجة التزامنا الجماعي بدعم التقدم المهني للمرأة.

أطلقنا في عام 2014 برنامجاً متكاملًا للحلول المالية وغير المالية للسيدات باسم "شروق"، انطلاقاً من إيماننا بأن زيادة المشاركة الاقتصادية للمرأة توفر فرصاً ثمينة للنمو الاقتصادي وتوسيع قاعدة عملنا، حيث ازداد عدد عميلاتنا السيدات بمعدل 10 أضعاف منذ إطلاق البرنامج.

إلى جانب الخدمات المالية، يقدم البرنامج مجموعة متنوعة من الخدمات غير المالية التي تتيح للسيدات الوصول إلى المعرفة والمعلومات والشبكات والأسواق المهمة. وتشمل هذه الخدمات الاستشارات القانونية، وفعاليات التعارف والتواصل، وورش العمل، وبرنامج شروق لتسهيل العودة إلى سوق العمل، وبرنامج شبكة شروق الذي يقدم للسيدات فرص التعرّف على غيرهن من السيدات المهلمات اللواتي يشاركنهن نفس الرؤية.

في عام 2023، عقدنا 429 فعالية غير مالية، من ضمنها ورش عمل وجلسات الإرشاد والتوجيه، بالتعاون مع شركائنا، واستفادت من هذه الجلسات أكثر من 1,920 سيدة.

أعدنا أيضاً إطلاق الجولة الخامسة من برنامج شروق لتسهيل العودة إلى سوق العمل، الذي يساعد السيدات على استكمال مسيرتهن المهنية بعد الانقطاع الاختياري عن العمل، وذلك عبر سد أي فجوة في معارفهن نتيجة الانقطاع عن العالم المهني، ومن أجل ضمان العودة بسلاسة إلى العمل وتحقيق كامل إمكاناتهن.

استقبلنا هذا العام 52 سيدة في البرنامج من بين أكثر من 1,300 متقدمة، وأقمنا شراكات مع 18 مؤسسة تشاركننا نفس الرؤية بهدف توسيع نطاق تأثير البرنامج، ممّا أدى إلى مضاعفة عدد المستفيدات. وتضمنت هذه المؤسسات مؤسسة ولي العهد، شركة "برايس



## 8.3 إشراك المجتمع المحلي وتطويره

مركز الحسين للسرطان للتعليم والتدريب، حيث تجاوز عدد المستفيدين من هذه الأنشطة 21,000 شخصاً.

- **التضامن مع الشعب الفلسطيني:** أطلقنا حملة لجمع التبرعات عبر تطبيقنا البنكي، ووصلت قيمة التبرعات إلى مليون دينار أردني تم تخصيصها لشراء مستلزمات طبية لأهل غزة بالتعاون مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية. وأطلقنا حملة أخرى بالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان لتقديم الرعاية الطبية لمرضى السرطان وعائلاتهم القادمين من غزة، ووصلت التبرعات إلى نحو 25,000 دينار أردني ساعدت 30 مريضاً وعائلاتهم.
- **تجديد الحضنة:** توجهت جهودنا في التنمية المجتمعية إلى تجديد حضنة في منطقة الرميمين بالكامل، مما أدى إلى زيادة معدل الالتحاق بنسبة 50%
- **الدعم الطبي:** تكفلنا مع مؤسسة "هدية الحياة" بتمويل عملية جراحة قلب مفتوح لطفل محتاج في الأردن.

نتمسك في بنك الاتحاد بقيم الشراكة المجتمعية، ويدفعنا ذلك لانتهاز فرص المساهمة الإيجابية في تعزيز تماسك وازدهار المجتمع. وقد أطلقنا عدة مشاريع أساسية في عام 2023 وهي:

- **مبادرة باص السعادة:** أطلقنا خلال شهر رمضان مبادرة باص السعادة التي ساهمت في رسم الابتسامة على وجوه أكثر من 3,800 شخص في 8 محافظات. ويحمل الباص في كل جولة ينطلق بها متطوعين من البنك ومفاجآت مختلفة ويتنقل بين عدد من المناطق الأقل حظاً لإدخال البهجة لقلوب الناس خلال الشهر الفضيل.
- **حملة اليوم العالمي للسرطان:** أطلقنا في اليوم العالمي للسرطان حملة تبرعات عبر تطبيقنا البنكي مكنتنا من تقديم منح دراسية جامعية لـ 10 من مرضى السرطان غير المقتدرين.
- **دعم مركز ومؤسسة الحسين للسرطان:** واصلنا دعمنا المستمر للمركز عبر العديد من المبادرات الاستراتيجية لرعاية فعاليات مثل حملة "أركض من أجل الحياة" وحملة "غو غرين" لمراعاة البيئة، إلى جانب البرامج التعليمية التي تقدمها أكاديمية





- **الحفاظ** على الإرث الحضري للمنطقة وإثراء القيم المجتمعية
- **تفعيل** المساحة من خلال تنظيم البرامج والأنشطة وتسهيل إقامة التجمعات
- **التصميم المستدام:** قمنا برعاية النسخة العاشرة من جائزة «i-sustain» للتصميم المستدام، التي شارك فيها 250 طالب وطالبة من مختلف الجامعات الأردنية. سلّطت الجائزة الضوء على حلول الطلبة الأكثر ابتكاراً وتطلعاً واستدامة والتي من شأنها المساعدة في محاربة التحديات التي تواجهها البيئة العمرانية في الأردن.



أحرزنا خلال عام 2023 تقدماً ملحوظاً نحو تحقيق أهدافنا البيئية:

- **رعاية مؤتمر الشباب المحلي للتغير المناخي (LCOY):** للسنة الثانية على التوالي، جددنا شراكتنا مع يونيسف الأردن لرعاية مؤتمر الشباب المحلي للتغير المناخي (LCOY) الذي يهدف لتمكين الشباب من المشاركة في جهود محاربة آثار التغير المناخي. ساهم هذا التعاون في تمكين 36 من قادة المناخ الناشئين من فهم تأثيرات التغير المناخي بشكل أفضل وتطوير مهاراتهم لقيادة المبادرات المناخية ومهارات التفاوض ورفع التوعية. وتم اختيار 7 من هؤلاء السفراء الشباب للمشاركة في مؤتمر الأمم المتحدة للتغير المناخي (COP28) ضمن الوفد الأردني المشارك، لتسليط الضوء على مخاوف وطموحات الشباب الأردني.
- **مبادرة إعادة التدوير «بلاستيكا»:** وسّعنا خلال عام 2023 نطاق مبادراتنا البيئية "بلاستيكا"، وذلك بإعادة تدوير حوالي 80 ألف بطاقة بنكية بلاستيكية منتهية الصلاحية واستخدامها لصنع إكسسوارات وقطع فنية على أيدي 10 سيدات أقل حظاً من منطقة جبل النظيف، مما ساهم في تمكينهنّ مالياً واقتصادياً.
- **دعم المرأة البدوية:** قدّمنا دعماً لستة سيدات بدويات من وادي رم بالشراكة مع مبادرة (Lumeyo) عن طريق تدريبهن على صنع منسوجات فُعاد تدويرها من الملابس المستعملة. ساهم هذا الدعم في توفير الدخل لهن والمحافظة على التراث البدوي في المنطقة.
- **زيادة المساحات الخضراء في الأردن:** قمنا بافتتاح حديقة جبل عمّان بالتعاون مع أمانة عمّان الكبرى ومدرسة الأهلية والمطران وبمساعدة فريق عمل من خبراء التصميم والتخطيط الحضري، بالإضافة إلى ناشطين اجتماعيين ومرشدين مجتمعين ومعلمين وّحدوا جهودهم في إطار رؤية تتمثل في تعزيز التواصل والمحافظة على الإرث الحضري وتفعيل دور الحديقة. تهدف المبادرة بشكل مفصّل إلى:
- **تعزيز** التواصل مع أفراد المجتمع والمؤسسات وبناء مسؤولية مشتركة عن الحديقة

- **صندوق الأمان لمستقبل الأيتام:** قمنا برعاية 9 طلاب وطالبات متميزين لمواصلة تعليمهم الجامعي، وتكفلنا بمنح مصروف شهري لخمسة مستفيدين، في حين قدمنا تدريباً لبناء القدرات لستة آخرين. كان لدعمنا دوراً مهماً في تعزيز استقلالية هؤلاء الشباب والشابات وتزويدهم بالمهارات اللازمة لشق طريقهم نحو النجاح.



نلتزم في بنك الاتحاد التزاماً قوياً ببناء مستقبل مشرق للجيل القادم، خاصة في مجال التعليم وتسهيل الوصول إلى المعرفة. ركّزت مبادراتنا في عام 2023 على تحقيق المساواة في مجال التعليم من خلال مبادرات تشمل ولكن لا تقتصر على ما يلي:

- **برامج المنح الدراسية في الأردن وفلسطين:** قدمنا 31 منحة دراسية لطلاب متفوقين من الأردن وفلسطين، مما سهّل حصولهم على التعليم العالي ومكّنهم من السعي لتحقيق أهدافهم المهنية.
- **دعم التعلم المسموع:** واصلنا دعم المشروع المبتكر "رنين للقصص المسموعة"، وهو مشروع مبتكر يهدف للتشجيع على القراءة وتعزيز الوعي بأهمية الكتب المسموعة من خلال آليات تعليمية غير تقليدية.
- **الشراكة الاستراتيجية مع مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية:** حققت شراكتنا مع المؤسسة تأثير كبير من خلال تعاوننا في مشروعين تعليميين مؤثرين هما
- **مبادرة مدرستي:** استفادت أكثر من 670 طالبة و45 معلمة في مدرسة سلحوب الثانوية للبنات من دعمنا لبرنامج الأندية الطلابية "مساحتي". يركز البرنامج على جوانب متعددة تتضمن خلق المساحات الآمنة والإبداعية، وبناء قدرات المعلمين، وإنشاء الأندية الطلابية للمساهمة في دمج المهارات الحياتية والأنشطة اللا منهجية ضمن المناهج الدراسية، وبالتالي إثراء التجربة التعليمية لطلبة المدارس الحكومية



- قمنا برعاية الحفل الموسيقي للمايسترو ريكاردو موتي وأوركسترا الشيروبييني بالشراكة مع المنتدى الأردني الإيطالي للتعاون، تأكيداً على التزامنا القوي بالتبادل الثقافي الدولي
- قمنا برعاية حفل المغنية وكاتبة الأغاني السورية الأرمنية، لينا شاميان، المعروفة بموسيقاها السوبرانو الساحرة ومزيجها الموسيقي المميز
- رعاية مهرجان "ألوان" - مهرجان الطفل الدولي، والذي نظمته شركة تنمية العقول الياقة للفعاليات الثقافية والترفيهية. شارك في المهرجان مجموعة من الفنانين من مختلف أنحاء العالم، وضم المهرجان مجموعة من العروض العالمية المشوقة والأنشطة التفاعلية والفنية والحرفية للأطفال الذين تتراوح أعمارهم ما بين 6 إلى 12 عاماً.

واصلنا في عام 2023 التزامنا بتعزيز الروابط المجتمعية من خلال الفنون وقدمنا الدعم لمجموعة متنوعة من الفعاليات الموسيقية التي جمعت أكثر من 50 ألف من عشاق الموسيقى والفنون. تشمل مبادراتنا ولكن لا تقتصر على ما يلي:

- دعم العرض المبتكر "بس بس"، الذي يؤديه موهّجين معاصرين في عرض تمثيلي شبيه بأسلوب تشارلي شابلن ونجوم السينما الصامتة، ممن أسروا الجماهير بفنهم الفريد.
- قدمنا دعمنا لفرقة الفنون الشعبية الفلسطينية، التي دمجت في عروضها الأغاني والرقصات الفلسطينية التقليدية مع الصور الرقمية الحديثة، مما أضاف لمسة عصرية إلى عرضهم الفلكلوري
- قدمنا رعايتنا لحفل مغنية الأوبرا المصرية فرح الديباني، التي ذكرتنا بصوتها العذب بسحر أصوات نجومات البحر الأبيض المتوسط.
- دعم العرض الموسيقي "مدرسة الروك عبر العصور" المنظم من قبل أكاديمية ستاردست، وذلك بالتعاون مع مدرسة المونتييسوري الحديثة، حيث تمتاز الموسيقى مع التعليم والسرد المسرحي بغاية التناغم.
- رعاية مهرجان جرش للثقافة والفنون في دورته الـ 37، مما أضاف إلى تراث الأردن الغني بالاحتفالات الثقافية.
- قدمنا رعايتنا لحفل موسيقي بعنوان "تلاقي" جمع بين الموسيقيين ليث صديق وحازم شاهين وخريجي مدرسة العمل للأمل للموسيقى. وتضمن الحفل مزيجاً من الألحان العربية الكلاسيكية من الأردن ومصر والمنطقة.
- قمنا برعاية حفل موسيقي يجمع عازف التشيلو التركي تشاغ إيرتشاغ وعازفة البيانو الأردنية زينة عصفور. وتضمنت الأمسية مقطوعات للملحنين العربيين المعاصرين إياد محمد وضياء السكري، جمعت بين الألحان التقليدية والمبتكرة.
- قدمنا رعايتنا لـ "مهرجان صورة عّان" الذي تنظمه دائرة التصوير تحت عنوان "جذور"، ويسلط الضوء على سحر السرد القصصي المرئي.





التزاماً منا بالعمل على تحقيق أثر إيجابي على مجتمعنا، نحرص على تعزيز ثقافة التطوع ونؤمن بأهمية بناء روابط قوية بين موظفينا في مكان العمل، وبين موظفينا والمجتمعات التي نخدمها. في عام 2023، كرس فريق عمل يضم 256 موظفاً وموظفة من البنك 887 ساعة من العمل التطوعي عبر 37 مبادرة مختلفة استفاد منها ما يقارب 7,365 فرداً. ويمكن الاطلاع على مزيد من المعلومات حول برامج التطوع في صفحات القسم 8، "مجتمعاتنا". ونوضح أدناه بعض البرامج التطوعية التي أنجزناها في عام 2023:



## التطوع في برنامج مدرستي

نظمنا نشاطاً تطوعياً بعنوان "اليوم المهني"، كجزء من شراكتنا الاستراتيجية مع مؤسسة الملكة رانيا والخاصة ببرنامج مدرستي، حيث استقبلنا 140 طالباً وطالبة في المرحلة الدراسية للصفوف 9-12 من مدرسة عبد الرحمن لحولي بإربد، وذلك لمناقشة الوظائف والمهن البنكية المختلفة معهم.

140 مستفيد

## التطوع في اليوم العالمي للسرطان

نظمنا بالتعاون مع منصة "نحن" نشاطاً تطوعياً بمناسبة اليوم العالمي للسرطان، حيث رسمنا لوحة جدارية كبيرة تتضمن رسالة توعوية بمرض السرطان في إربد.

رسم لوحة جدارية كبيرة في إربد

## التطوع في الجمعية العربية لحماية الطبيعة

نفذنا في اليوم العالمي للزراعة نشاطاً تطوعياً يهدف إلى زراعة ألف شجرة في أربعة مناطق: عمان والكرك وإربد والعقبة، حيث نجحنا بزراعة 900 شجرة.

زراعة 900 شجرة

### إفطار الأيتام في متحف الأطفال

أقمنا العديد من موائد الإفطار الرمضانية المخصصة للأطفال الفقراء واليتامى، وذلك بالتعاون مع جمعيات مختلفة.

250 مستفيد

### باص السعادة (شهر رمضان)

انطلاقاً من مسؤوليتنا المجتمعية، بادرنّا إلى تحفيز المشاركة المجتمعية بإطلاق باص السعادة خلال شهر رمضان الكريم الذي تجوّل في جميع أنحاء الأردن لنشر السعادة، مع زيارة ثمانية أماكن في أربع محافظات مختلفة.

3800 مستفيد

### أسبوع المال العالمي

نفذنا جولتنا العالمية "حوارات مالية" في خمسة مدارس خاصة في عمان للحوار مع طلاب المرحلة الثانوية في أسبوع المال العالمي (21-27 مارس)، كجزء من مبادرتنا للتوعية والشمول المالي.

600 مستفيد

### التطوع في حملة العودة إلى المدرسة

قدمنا الرعاية لحملة العودة إلى المدرسة التي أطلقتها مؤسسة ولي العهد بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم وتهدف إلى توفير الحقائب المدرسية والقرطاسية للطلاب غير المقتدرين في المدارس الحكومية، حيث شارك موظفونا في توزيع هذه المستلزمات المدرسية.

100 مستفيد

### مبادرة مؤسسة الملك حسين للسرطان "أركض من أجل الحياة" في الأكاديمية الدولية في عمان

شاركنا في سباق مبادرة "أركض من أجل الحياة" في مدرسة الأكاديمية الدولية حيث ساعد متطوعونا في إدارة السباق

500 مستفيد





### التطوع في يوم النظافة العالمي

نظمنا في يوم النظافة العالمي نشاطاً تطوعياً لتنظيف غابات برقش في جنوب إربد وتحديدًا في لواء الكورة، حيث جمعنا أكياساً من النفايات وساعدنا في إعادة الجمال الطبيعي للغابات.

20 كيس من النفايات

### التطوع في حملة "بيئة صحية ضد السرطان جو جرين"

شاركنا في فعالية زراعة الأشجار التي يُديرها مركز الحسين للسرطان والمجموعة العربية لحماية الطبيعة، وذلك في إطار شراكتنا مع حملة "بيئة صحية ضد السرطان" التي أقامها المركز. وساهم المتطوعون في زراعة 200 شجرة في الجيزة.

زراعة 200 شجرة

### التطوع في المدارس الحكومية لمشروع إنجاز الريادي وحملة التوجيه المهني

نعطي موظفينا المجال للتطوع في برنامج إنجاز كل عام، حيث يجري المتطوعون جلسات متنوعة في المدارس العامة حول مواضيع تُحددها إنجاز.

184 مستفيد

### التطوع في مهرجان ألوان في يوم المسؤولية المجتمعية للشركات

في إطار رعايتنا لمهرجان ألوان، خصصنا يوم المسؤولية المجتمعية لإدخال السرور على قلوب الأطفال الأقل حظاً في هذا المهرجان.

1,000 مستفيد

### التطوع بالشراكة مع "تكية ام علي" لحملة "لأجلك يا غزة"

سأهمنّا مع مؤسسة تكية أم علي في إعداد الطرود الغذائية لحملة "لأجلك يا غزة" في إطار برنامج "شروق" و مجموعة من موظفين البنك، كما زُرنا روضة رميمين، التي أعاد البنك تجديدها وطلاب جدرانها.

تعبئة 600 سلة غذائية وطلاب أربعة جدران

### التطوع في حملة "مدرستي" التي أقامها معهد عمان للفنون الأدائية

نظمنا فعالية توعوية خاصة بمعهد عمان للفنون الأدائية، تتضمن زيارتنا لمدرسة حكومية وإعطاء درس تثقيفي عن الآلات الموسيقية.

100 مستفيد



## 8.8 مؤسسة بنك الاتحاد



معهد عمان للفنون الأدائية 2,050 ساعة من التعليم الموسيقي وأقام أكثر من 26 ساعة من الورشات التدريبية على الأداء المسرحي والرقص. ونظمت الأوركسترا إلى جانب ذلك حفلاً تاسعاً خاصاً ليكون فعالية خيرية يذهب ريعها لمساعدة أهلنا في غزة.

- **برنامج المنح الدراسية والحفل التوعوي:** تعاون البنك مع مبادرة "مدرستي" لتنظيم حفل موسيقي توعوي ساعد في منح تعليم موسيقي لـ 12 طالباً وطالبة، شارك 7 منهم في حفل لأوركسترا حجرة عمان.

حرصاً منا على إثراء المشهد الفني والثقافي في الأردن، أنشأنا في بنك الاتحاد مؤسسة خاصة تهدف لاحتضان الفنون الأدائية في الأردن والعالم العربي. وتضم المؤسسة معهد عمان للفنون الأدائية (AIPA) الذي يعزز التعليم والتدريب الموسيقي والمسرحي، وأوركسترا حجرة عمان التي تُقيم حفلات تجمع بين الموسيقى الكلاسيكية الغربية والشرقية. وإلى جانب موسم الحفلات الموسيقية الرئيسي، يشارك أعضاء الأوركسترا في أنشطة التوعية والتعليم على نطاق اجتماعي واسع في الأردن.

- **حفلات أوركسترا حجرة عمان وبرامج معهد عمان للفنون الأدائية:** أقامت الأوركسترا 8 حفلات موسيقية كلاسيكية حضرها 2,500 شخص خلال هذا العام، كما قدّم

### التبرعات التي تتجاوز 50 ألف

المبلغ	اسم المؤسسة
100,000	منح بنك الاتحاد لوقفية جامعة الحسين التقنية
80,000	مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية
150,000	مؤسسة و مركز حسين للسرطان
50,000	جمعية همتنا الخيرية
100,000	وقف ثريد
550,000	مبادرة الأقصى
1,000,000	الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية
92,966	صندوق المعونة الوطنية
2,122,966	القيمة الإجمالية (دينار أردني)

### القيمة الإجمالية (دينار أردني)

الركائز	القيمة الإجمالية (دينار أردني)
الوصول إلى المعرفة	265,229
الشمول المالي والتمكين الاقتصادي	79,305
الرفاه الاجتماعي	2,247,893
البيئة	217,743
الثقافة والفنون	340,364
أخرى	167,477
القيمة الإجمالية (دينار أردني)	3,318,011

09

بيئتنا





يتطلب الوضع البيئي في كوكبنا استجابةً جماعية وحاسمة لمكافحة تغير المناخ، وهو ما يجعل تشارك الجهود بين الأفراد والمؤسسات والحكومات أمراً مهماً وضرورياً من أجل بناء مستقبل أكثر أماناً واستدامة.

ونحن في بنك الاتحاد بصفتنا مؤسسة مالية نُدرك مسؤوليتنا في حماية البيئة وتشجيع التغيير البيئي الإيجابي، والذي يتحقق بمواءمة ممارساتنا التشغيلية مع أهداف الاستدامة. ولذا نضع دمج الاستدامة في استراتيجيات أعمالنا وقراراتنا الاستثمارية من ضمن أولويتنا كما أجرينا تقييماً لبصمتنا التشغيلية ونفذنا حلولاً مبتكرة لتقليل تأثيرنا البيئي على الطاقة والمياه وغيرها من الموارد.





## 9.1 استهلاكنا للموارد



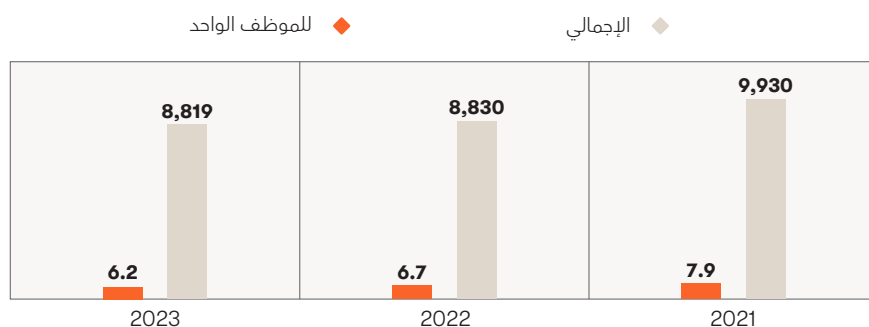
ويُشير الجدول التالي إلى أداء أنظمتنا للطاقة الشمسية وتأثيرها الإيجابي:

معدل إنتاج الطاقة (ميغاواط بالساعة/ سنوياً)	معدل تقليل انبعاث ثاني أكسيد الكربون (طن/ سنوياً)	الطاقة من الألواح (ميغاواط)	
4,115	1,951	2.8	خارج الموقع
600	284	0.4	في الموقع، على أسطح المباني
4,715	2,235	3.2	الإجمالي

### استهلاك المياه

إن تفاقم مشكلة شح المياه العذبة، خاصةً في منطقتنا، جعل مسألة الحفاظ على موارد المياه والحد من تلوثها وضمان توزيعها العادل قضايا ضرورية للغاية. لذا، نلتزم في بنك الاتحاد بالحفاظ على الموارد المائية ونحرص على الاستجابة السريعة لأي شكاوى تُقدّم إلى فريق الصيانة فيما يتعلق بتسرب المياه. ونهتم جداً بحل مشاكل مثل إصلاح الأنابيب المثقوبة أو المراحيض المعطلة أو الصنابير المسربة بمنتهى السرعة لمنع هدر المياه.

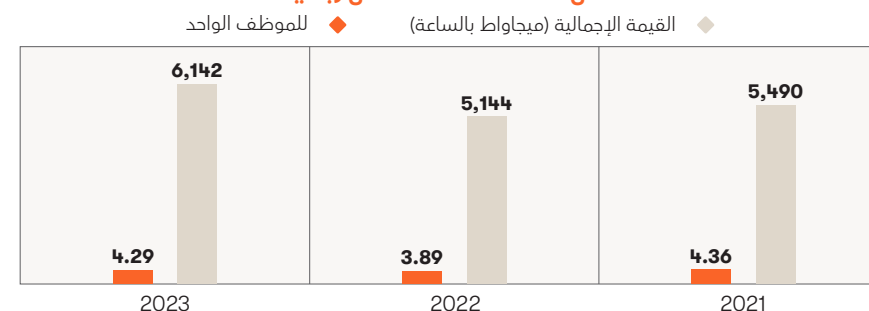
#### استهلاك المياه (متر مكعب)



### استهلاك الطاقة الكهربائية

نلتزم في بنك الاتحاد بتقليل بصمتنا الكربونية عبر تخفيض استهلاكنا للطاقة الكهربائية وزيادة اعتمادنا على مصادر الطاقة المتجددة. ولتحقيق ذلك أخذنا إجراءات عديدة لترشيد استهلاكنا للطاقة والحفاظ عليها، بما في ذلك تركيب مصابيح "LED" والمعدات والأجهزة الموقوتة، واستبدال المكيفات القديمة بأخرى جديدة مجهزة بتقنية توفير الطاقة. ومن ضمن جهودنا للحفاظ على الطاقة، قمنا بتركيب الألواح الشمسية الكهروضوئية على أسطح المنازل، ونستمر في توسيع نطاقها قدر الإمكان لسد الطلب المتبقي على الطاقة. ونفتخر أن 80% من إجمالي استهلاكنا للطاقة يأتي من مصادر الطاقة المتجددة.

#### استهلاك الطاقة الكهربائية



بقيت بيانات استهلاك الطاقة للموظف الواحد مستقرة عند مستواها رغم ارتفاع إجمالي استهلاك الطاقة الكهربائية للبنك.

وقد واصلنا التوسع في استثماراتنا في الطاقة الشمسية الكهروضوئية لسد احتياجاتنا من استهلاك الكهرباء، حيث قمنا بتركيب أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية لتوليد الكهرباء على سطح فرعين إضافيين في عام 2023، مما ساهم في زيادة إجمالي الطاقة التي نولدها من الألواح لتتجاوز حالياً 3.2 ميغاواط عبر توليد الطاقة في الموقع وخارجه.

## 9.2 إدارة النفايات



اتخذنا في بنك الاتحاد إجراءات لتقليل النفايات الناتجة عن جميع عملياتنا التشغيلية، ونظراً لأن النفايات الورقية تُعد من أهمها، دفعنا هذا لتنفيذ العديد من المبادرات التي تشجّع على إنجاز مهام العمل إلكترونياً بدلاً من الاعتماد على الورق. كما حرصنا على توعية موظفينا لتحسين عادات طباعة الوثائق، فوضعنا ملصقات تذكيرية عند كل طابعة تشجعهم على إعادة التفكير بمدى ضرورة طباعة أي وثيقة. ونشجّع الموظفين أيضاً على الطباعة على كلا وجهي الورقة لتقليل كمية الأوراق المستخدمة. وحرصاً منا على إدارة نفاياتنا الورقية بكفاءة أكبر، تعاقدنا مع إحدى شركات إعادة تدوير النفايات الورقية لجمع كافة النفايات الورقية من البنك دورياً وإعادة تدويرها إلى منتجات أخرى قابلة للاستخدام.

النفايات	2021	*2022	2023
إجمالي الورق المستخدم (كغ)	48,773	52,394	59,635
استهلاك الورق لكل موظف (كغ)	38.739	39.57251	41.703
إجمالي الورق المرسل لإعادة تدويره (كغ)	16,910	46,590	23,725
الورق المعاد تدويره لكل موظف (كغ)	13.431295	35.18882	16.59091
معدل إعادة التدوير (%)	34.7%	88.9%	39.8%

\* ارتفعت نسبة إعادة التدوير في عام 2022 بسبب الجهود التي بُذلت (لمرة واحدة) في مشروع رقمنة أرشيفات الوثائق القديمة.

زاد معدل إعادة التدوير في البنك بين عامي 2021 و2023 (مع التنويه إلى خصوصية أرقام عام 2022)، لكننا رغم ذلك ندرك أنه ما يزال هناك الكثير من الإجراءات ينبغي اتخاذها لتقليل إجمالي استخدام الموظف الواحد للورق، والذي ارتفع مع ازدياد العمليات في الفروع. وسنقوم باعتماد إرشادات توجيهية إضافية خلال عام 2024 للحد من عمليات الطباعة وزيادة معدلات إعادة التدوير في جميع أقسام البنك.

## 9.3 بصمتنا الكربونية



نحرص في بنك الاتحاد على أخذ إجراءات فعالة لتقليل انبعاثات الكربون وبصمتنا الكربونية في ضوء إطار الاستدامة الذي اعتمدناه، ونلتزم بتحديد كمية الانبعاثات والنفايات الناتجة عن عملياتنا ورصد بصمتنا الكربونية، ونأخذ خطوات عملية لإدارتها وتقليلها في جميع أنشطتنا المالية. كما نحرص على استخدام مصادر الطاقة المتجددة كجزء من استراتيجيتنا الخاصة بالاستدامة.

ونُجري إلى جانب جهودنا المتعلقة بالعمليات التشغيلية حملات متكررة تعزز الوعي البيئي بين موظفينا، وترسخ أسس وممارسات الاستدامة على اعتبارها جزء لا يتجزأ من ثقافتنا التنظيمية.

تبين الإحصائيات أدناه الانبعاثات الناجمة عن عمليات بنك الاتحاد فقط، ولا تشمل الشركات التابعة:

2023	2022	2021	
155	229	266	الانبعاثات المباشرة - النطاق 1* (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
2,663.4	2,721.2	2,902.5	الانبعاثات غير المباشرة - النطاق 2** (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

\* تُحسب انبعاثات الغازات الدفيئة للنطاق 1 بناءً على استهلاك الطاقة المباشر بالكامل من المصادر التي يملكها ويُديرها البنك، تأتي معاملات الانبعاث من المبادئ التوجيهية للهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ لعام 2006 بشأن المخزون الوطني من الغازات الدفيئة.

\*\* انبعاثات الغازات الدفيئة للنطاق 2 هي انبعاثات غير مباشرة تنتج عن شراء البنك للطاقة الكهربائية. تأتي معاملات هذه الانبعاثات مشتقة من مجموعة بيانات معامل انبعاثات الشبكة الكهربائية الخاصة باتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ 2021، وبيانات معامل انبعاثات الشبكة الكهربائية لعام 2011 الخاصة بمؤسسات التمويل الدولية.

## 9.4 إدارة سلاسل التوريد

يتجاوز التزامنا الثابت بالاستدامة نطاق عملياتنا الداخلية، ونلتزم بتعزيز الممارسات المستدامة عبر سلاسل التوريد التي نتعامل معها، حيث تجري مراجعات دورية على موردينا لتقييم أدائهم ومدى الالتزام بالجودة والتسليم في الوقت المناسب وتطبيق اتفاقيات مستوى الخدمة.

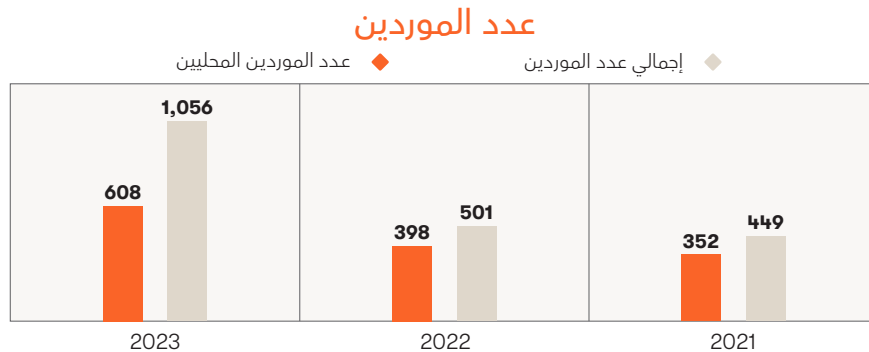
ويخضع جميع الموردين الجدد أيضاً لتقييمات دقيقة تستند إلى معايير فنية ومالية واجتماعية وبيئية. كما نُقيّم أعمال موردينا من حيث الجوانب البيئية، مثل مستوى الضوضاء واستهلاك الطاقة، ونذكر الموردين باستمرار بأهمية الالتزام بقوانين العمل وتشجيع مشاركة المرأة في القوى العاملة، وتتواصل معهم باستمرار من خلال مبادرة "صوت الشركاء" لمعرفة مستوى رضاهم عن العمل معنا.

وتوسيعاً لنطاق جهودنا التي تهدف لتعزيز الاستدامة، نحرص في البنك أيضاً على إجراء عمليات تدقيق دورية لبعض الموردين لضمان التزامهم بمعايير المسؤولية المجتمعية بما فيها ممارسات العمل العادلة. ونحن بصدد دمج المعايير البيئية في عملية التدقيق الواجبة لموردينا لتقييم مدى التزام شركائنا بالممارسات المستدامة وتضمن استمرارهم في ذلك، حيث يقاس هذا الالتزام بمستوى تأثيرهم البيئي، وحجم استخدام الموارد، وجهودهم لتقليل بصمتهم الكربونية.

نحن أيضاً بصدد وضع معايير اجتماعية لدمجها في عملية التدقيق الواجبة لموردينا، سعياً منا لتعزيز الممارسات التجارية الأخلاقية والمسؤولية في كامل سلسلة التوريد. وستُطبق هذه المعايير الجديدة عند إكمال جميع الجوانب المتعلقة بها.

### المشتريات المحلية

شهدنا في العام الماضي توسعاً استثنائياً في التعاون مع الموردين المحليين حيث ارتفع عدد الموردين المحليين الذين نتعامل معهم بنسبة 53% في عام 2023 عن العام السابق، وهذا جزء من استراتيجيتنا الشاملة لتعزيز دعم المجتمع المحلي. فأعطاء بنك الاتحاد الأولوية للمشتريات المحلية لا يدعم الاقتصاد الأردني فحسب، لكنه يبني علاقات مجتمعية قوية، كما يُعزز الاستدامة البيئية عبر تقليل مسافات نقل البضائع.



### النتائج

- تحقيق رضا الشركاء: حافظت المبادرة باستمرار على مستوى متميز من رضا الشركاء عن العمل مع بنك الاتحاد، حيث وصل مؤشر قياس مدى رضا العملاء إلى 89% ومؤشر صافي نقاط الترويج إلى 73.
- المهنية والتميز في العمليات التشغيلية: أبدى شركاؤنا رضاهم عن مهنيتنا وسهولة العمل معنا، مؤكدين التزامنا بالحفاظ على علاقات قوية وداعمة ومتبادلة المنفعة.

### الوصف

نتواصل مع موردينا من خلال هذه المبادرة لتقييم مدى رضاهم عن العمل مع بنك الاتحاد وجمع التراء حول أداء بنكنا في مجالات مختلفة. وقد جاءت نتائج هذا التواصل المستمر مشجعة للغاية.

### المبادرة

صوت الشركاء





# فهرس محتوى معاير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI



أجرت إيسنشالز سرفيس، المختصة بالبندود 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. وقد أجريت هذه المراجعة على النسخة الإنجليزية من التقرير.

بيان الاستخدام	أعد بنك الاتحاد تقريره وفقا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير عن الفترة من يناير 2023 حتى ديسمبر 2023.
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.

الحذف			رقم الصفحة/ إجابة مباشرة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
إفصاحات عامة					
لا يجوز الحذف.			5	2-1 الملف المؤسسي	GRI 2: إفصاحات عامة 2021
			4	2-2 الجهات المشمولة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمؤسسة	
			5 , 4	2-3 فترة التقرير وتكراره وجهة الاتصال	
			69 , 68 , 61	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
			4	2-5 الاعتماد الخارجي	
		7	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى		
		7	2-7 الموظفون		
		لا ينطبق على بنك الاتحاد، حيث لا يستعين البنك بخدمات عاملين من غير الموظفين.	2-8 العاملون من غير الموظفين		
		31 , 9	2-9 هيكل الحوكمة وتشكيلته		
		33	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة		
		31	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة		
		23	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات		

الحذف			رقم الصفحة/ إجابة مباشرة	الإفصاح	معيّار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة				
			23	2-13 تفويض مسؤولية إدارة التأثيرات	GRI 2: إفصاحات عامة 2021	
			24	2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة		
			32	2-15 تضارب المصالح		
			39	2-16 الإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق باللغة الأهمية		
			32	2-17 المعارف الجماعية لأعلى هيئة حوكمة		
			33	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة		
			33	2-19 سياسات المكافآت والأجور		
			33	2-20 عملية تحديد الأجور والمكافآت		
			62	2-21 نسبة التعويض الإجمالي السنوي		
			21	2-22 بيان عن استراتيجية التنمية المستدامة		
			21	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة		
			21	2-24 إدراج الالتزامات الخاصة بالسياسة		
			23	2-25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية		
			39	2-26 آليات طلب النصّح والإرشاد والإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق		
			39	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح		
			19	2-28 العضوية في الرابطة التجارية		
			25	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة		
			يلتزم البنك بالقوانين والأنظمة المعمول بها في الأردن، فيما يتعلق باتفاقيات التفاوض الجماعي.	2-30 اتفاقيات التفاوض الجماعي		
الموضوعات الجوهرية						
لا يجوز الحذف.			25	3-1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية		GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			26	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية		
أمن البيانات						
			40	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021	

الحذف			رقم الصفحة/ إجابة مباشرة	الإفصاح	معيّار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
الممارسات الأخلاقية في الأعمال					
			38,39	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
التمويل المستدام					
			53	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
التحوّل الرقمي والابتكار					
			48	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الموضوعات غير الجوهرية الواردة في تقارير البنك					
ممارسات الشراء					
			87	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			87	204-1 نسبة الانفاق على الموردين المحليين	GRI 204: ممارسات الشراء 2016
المواد					
			85	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			85	301-1 المواد المستخدمة حسب الوزن أو الحجم	GRI 301: المواد 2016
الطاقة					
			84	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			84	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	GRI 302: الطاقة 2016
			84	302-3 كثافة الطاقة	
			84	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
المياه والنفايات السائلة					
			84	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			84	303-5 استهلاك المياه	GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018

الحذف			رقم الصفحة/ إجابة مباشرة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
الانبعاثات					
			86	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			86	305-1 انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المباشرة (النطاق 1)	GRI 305: الانبعاثات 2016
			86	305-2 انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير المباشرة المرتبطة بالطاقة (النطاق 2)	
		يعمل البنك على حساب انبعاثات النطاق 3 خلال العام 2024، وسيتم دمج بيانات النطاق 3 في دورة إعداد التقارير عن العام 2025.		305-3 انبعاثات غازات الاحتباس الحراري الأخرى غير المباشرة (النطاق 3)	
			86	305-5 الحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري	
النفايات					
			85	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			85	306-3 النفايات المتولدة	GRI 306: النفايات 2020
			85	306-4 النفايات المحولة من التخلص	
التقييم البيئي للمورد					
			87	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
التوظيف					
			58	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			61	401-1 التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	GRI 401: التوظيف 2016
			69	401-2 المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا تقدم لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقتين	
			69	401-3 الإجازة الوالدية (إجازة رعاية الطفل)	
العلاقات بين العمال والإدارة					
			يعطي البنك الموظفين فترة إشعار مدتها شهر واحد بخصوص التغييرات التشغيلية.	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
				402-1 الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	GRI 402: العلاقات بين العمال والإدارة 2016



الحذف			رقم الصفحة/ إجابة مباشرة	الإفصاح	معيّار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
التدريب والتعليم					
			63	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			66	404-1 متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
			65 ,64	404-2 برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
التنوع وتكافؤ الفرص					
			60	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			61 ,60	405-1 التنوع في هيئات الحوكمة وفي الموظفين	GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص
			62	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور للنساء إلى الرجال	
عدم التمييز					
			62	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			62	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406: عدم التمييز 2016
المجتمعات المحلية					
			71	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			71	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413: المجتمعات المحلية 2016
			يعتمد البنك استراتيجية صارمة للمسؤولية الاجتماعية للشركات تركز على إحداث تأثير إيجابي في المجتمعات التي يعمل ضمنها. ولم تُحدد أي آثار سلبية فعلية أو محتملة في إطار عملياتنا المجتمعية.	413-2 العمليات ذات الآثار السلبية المهمة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	



بنك الاتحاد  
Bank al Etihad