

# تقرير الاستدامة لعام 2022

<b>59</b>	<b>7. موظفونا</b>
60	7.1 نهجنا في إدارة الموظفين
61	7.2 التنوع والشمول وتمكين المرأة
63	7.3 تطوير الموظفين
67	7.4 بيئة العمل
<b>70</b>	<b>8. مجتمعاتنا</b>
72	8.1 الوصول إلى المعرفة
73	8.2 الشمول المالي والتمكين الاقتصادي
75	8.3 المشاركة الاقتصادية للمرأة
76	8.4 الرفاه الاجتماعي
78	8.5 البيئة
80	8.6 الثقافة والفنون
82	8.7 الأنشطة التطوعية
<b>83</b>	<b>9. بيئتنا</b>
85	9.1 استهلاكنا للطاقة والمياه
86	9.2 إدارة النفايات
87	9.3 بصمتنا الكربونية
88	9.4 إدارة سلاسل التوريد
<b>89</b>	<b>الملحق</b>
<b>92</b>	<b>فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI</b>

<b>3</b>	<b>1. نبذة عن التقرير</b>
4	1.1 نهجنا تجاه إعداد تقارير الاستدامة
<b>6</b>	<b>2. لمحة عن بنك الاتحاد</b>
7	2.1 عن البنك
10	2.2 استراتيجيتنا العامة
16	2.3 كلمة الرئيسة التنفيذية
<b>18</b>	<b>3. أبرز إنجازاتنا في 2022</b>
<b>21</b>	<b>4. الاستدامة في بنك الاتحاد</b>
22	4.1 إطار عملنا تجاه الاستدامة
23	4.2 حاكمية الاستدامة
24	4.3 الأهمية النسبية
26	4.4 التزاماتنا ومساهماتنا
<b>32</b>	<b>5. حاكميتنا المؤسسية</b>
33	5.1 مجلس الإدارة
37	5.2 أخلاقياتنا وممارسات مكافحة الفساد
38	5.3 إدارة المخاطر واستمرارية العمل
41	5.4 التدقيق الداخلي
44	5.5 خصوصية البيانات والأمن السيبراني
<b>46</b>	<b>6. قيمنا المشتركة</b>
47	6.1 أداؤنا المالي
48	6.2 تجربة عملائنا
51	6.3 التحول الرقمي والابتكار
53	6.4 تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة ورؤاد الأعمال
57	6.5 الأعمال البنكية المسؤولة



## 1. نبذة عن التقرير

يسعدنا أن نقدم لكم تقرير الاستدامة الثاني لبنك الاتحاد الذي يسلط الضوء على التزامنا بتطبيق المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في الفترة من 1 كانون الثاني 2022 إلى 31 كانون الأول 2022. نهدف بمشاركتنا تقرير الاستدامة إلى التأكيد على تمسكنا بالتزامنا نحو بناء مستقبل أكثر استدامة لبنكنا وموظفينا والمجتمعات التي نخدمها.

# 1.1 نهجنا تجاه إعداد تقارير الاستدامة

تؤكد مشاركتنا في مبادرات الميثاق العالمي للأمم المتحدة على التزامنا بتطبيق مبادئ استدامة الشركات ومسؤوليتنا تجاه حقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد. ويظهر هذا الالتزام جهودنا للعمل بطريقة تدعم أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، ويسمح لنا بالعمل مع شركات أخرى لتطوير حلول مستدامة تعود بالأثر الإيجابي على المجتمع والبيئة.

قمنا بإعداد هذا التقرير وفق معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهي المعايير الأكثر اعتماداً في إعداد تقارير المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة. من الناحية الوطنية، نهجنا تجاه الاستدامة يتماشى مع رؤية التحديث الاقتصادي للأردن، ورؤية الأردن 2025، وتعليمات تقديم تقارير الاستدامة لبورصة عمان. أما من الناحية العالمية، يتماشى نهجنا مع مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) وأهداف التنمية المستدامة (SDGs) التي تشجع الشركات حول العالم على تبني مبادئ وممارسات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.

## الجهات ذات العلاقة

يغطي هذا التقرير الأداء بتطبيق المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة لبنك الاتحاد وحده، إلا في حال ذكرنا غير ذلك.

## القيم النقدية

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

## نطاق الأداء المالي

تغطي بيانات الأداء المالي الواردة في هذا التقرير الأداء المالي لمجموعة بنك الاتحاد، إلا في حال ذكرنا غير ذلك. للمزيد من المعلومات حول أدائنا المالي، يرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي.

## جهة الاتصال

يرجى التواصل معنا على البريد الإلكتروني التالي للاستفسار عن أي موضوع يخص هذا التقرير: [sustainability@bankaletihad.com](mailto:sustainability@bankaletihad.com)

## نطاق التقرير والتزاماته:

### الالتزام بالمبادرة العالمية لإعداد التقارير

قمنا بإعداد هذا التقرير بالتوافق مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير في الفترة ما بين 1 كانون الثاني 2022 إلى 31 كانون الأول 2022.

### البيانات القابلة للمقارنة

تُظهر البيانات المصاحبة للإفصاحات في هذا التقرير أداءنا في الأعوام 2020 و2021 و2022. والبيانات المعاد ذكرها من التقارير السابقة موضحة في الأقسام ذات الصلة.

### التدقيق

اعتمدنا على عملية تدقيق داخلية استعانت بأصحاب مصالح داخليين لمراجعة واعتماد المحتوى المتعلق بتخصصاتهم.

## معايير جودة التقرير:

### 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.

حُسبت معدلات انبعاثات الغازات الدفيئة في قسم "بصمتنا البيئية" بالتوافق مع تعليمات بروتوكول الغازات الدفيئة GHG Protocol Guidelines.

### التوازن

يتبع هذا التقرير نهجاً غير متحيز عند عرضه للمعلومات. ولنحافظ على الشفافية ونحدد الأمور التي نحتاج لإحراز تقدم فيها، قمنا بمشاركة بيانات تدل على أداء ضعيف عند وجوده.

### الوضوح

تقارير الاستدامة الخاصة بنا متاحة على موقعنا الإلكتروني، وننشرها باللغتين العربية والإنجليزية.

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

### المقارنة

من حيث المقارنة، يحتوي هذا التقرير على بيانات متعلقة بأدائنا في الأعوام 2020 و2021 و2022 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.

### قابلية الإثبات

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

نرحب بأي ملاحظات بخصوص هذا التقرير وأدائنا المتعلق بالاستدامة من أصحاب المصالح الخاصين بنا. رأيكم يهمنا ويساعدنا على التقدم، لذلك ندعوكم لمشاركتنا رأيكم عبر قنوات التواصل المذكورة أدناه.

sustainability@bankaletihad.com

+ (962) 6 5600444

الشميساني - شارع عبد الرحيم الواكد

@bankaletihadjo

@bankaletihadjo

@BankalEtihadJo





2. لمحة عن بنك الاتحاد

في بنك الاتحاد، نهتم أولاً بتمكين الأفراد ورواد الأعمال والشركات لن دعم سعيهم نحو النجاح. ونساهم بازدهار اقتصادنا المحلي عن طريق توظيف (1,324) موظفاً حالياً، ونسعى لتقديم الابتكار الرقمي بمجموعتنا الواسعة من الحلول المالية. أيضاً نضمن وصول عملائنا إلى حساباتهم بسهولة عبر 62 فرع بنكي في المملكة وتوفير الخدمات المصرفية عبر القنوات الإلكترونية.

بنك الاتحاد مؤسسة مالية تركّز جهودها على خدمة عملائها منذ عام 1978. 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.



## قيمنا

### ريادة بلا حدود

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

### 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.

### احتضان الإبداع

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

### شراكة مجتمعية

عملنا هم جزء من مجتمعنا وتطورهم 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.

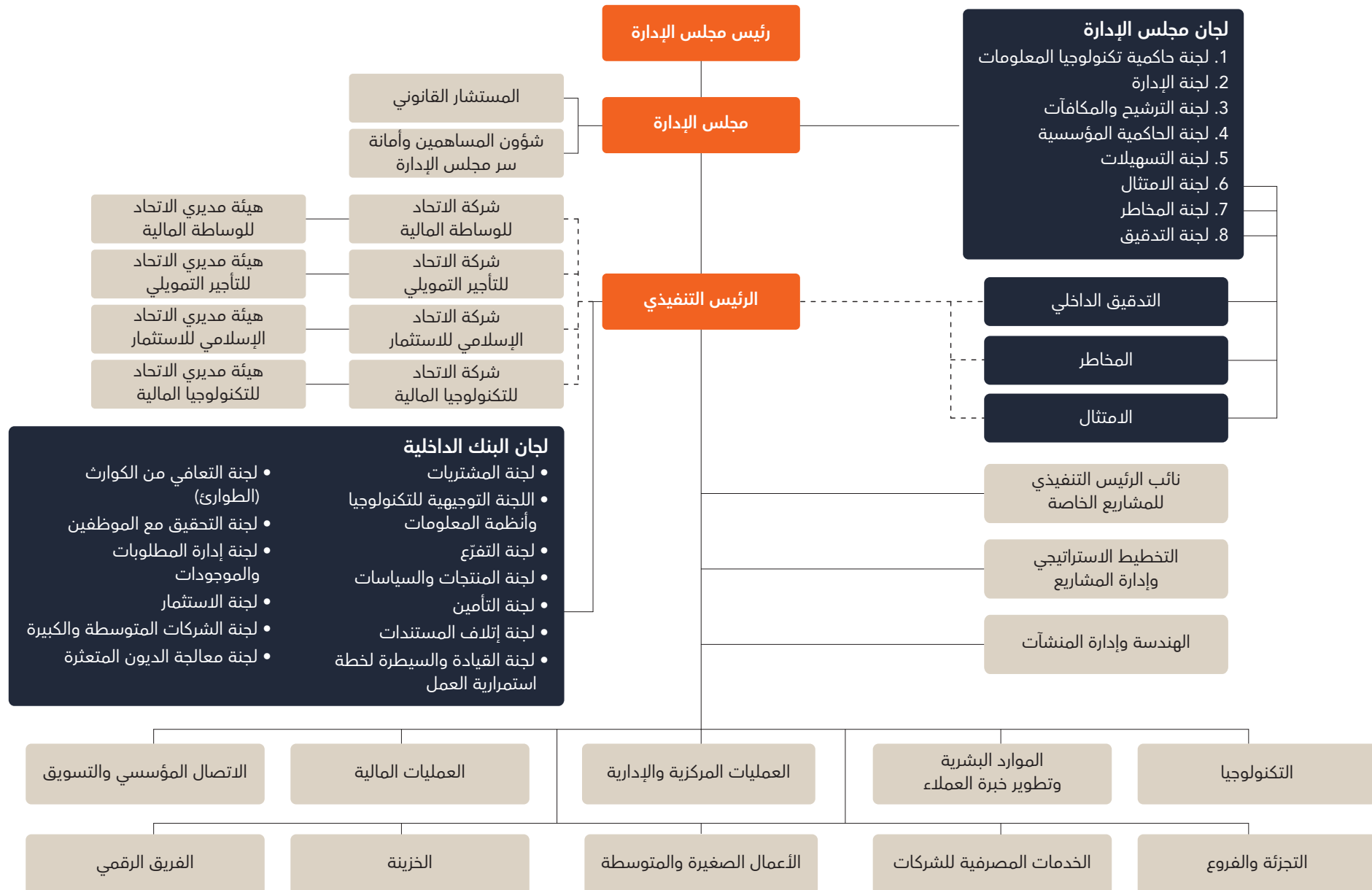
### هدفنا: تمكين عملائنا

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



ولنواصل سعيينا نحو رؤيتنا، نركز جهودنا على ثلاث ركائز استراتيجية رئيسية وتشمل:

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

#### عملاءنا

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

#### تحسين الكفاءة

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

#### زيادة إنتاجية الموظفين

كما نفتخر بنجاحنا في تحقيق أهداف البنك طويلة المدى لعام 2022.

نسبة زيادة العمليات الرقمية مقارنة ب 74% في عام 2021.

83%

نسبة زيادة عدد عملائنا عن عدد عملائنا في عام 2021.

19%

من عملائنا الأفراد أصبحوا مسجلين على تطبيقنا البنكي و 59% من عملائنا الأفراد الجدد في عام 2022 فتحو حساباتهم رقمياً.

88%

وصل صافي نقاط الترويج (NPS) الخاص بنا إلى درجة 55 في 2022، ليوصل ارتفاعه من درجة 53 في عام 2021 ودرجة 42 في عام 2020.

NPS

من الضروري اتباع استراتيجية حكيمة وواضحة لضمان النجاح على المدى الطويل وتعزيز النمو والاستدامة. لذا طورنا استراتيجية تمكّنا من ترتيب أولوياتنا بكفاءة، وتخصيص مواردنا المالية والبشرية للأنشطة التي ستحقق أكبر تأثير ممكن في تحقيق خطط وأهداف البنك.

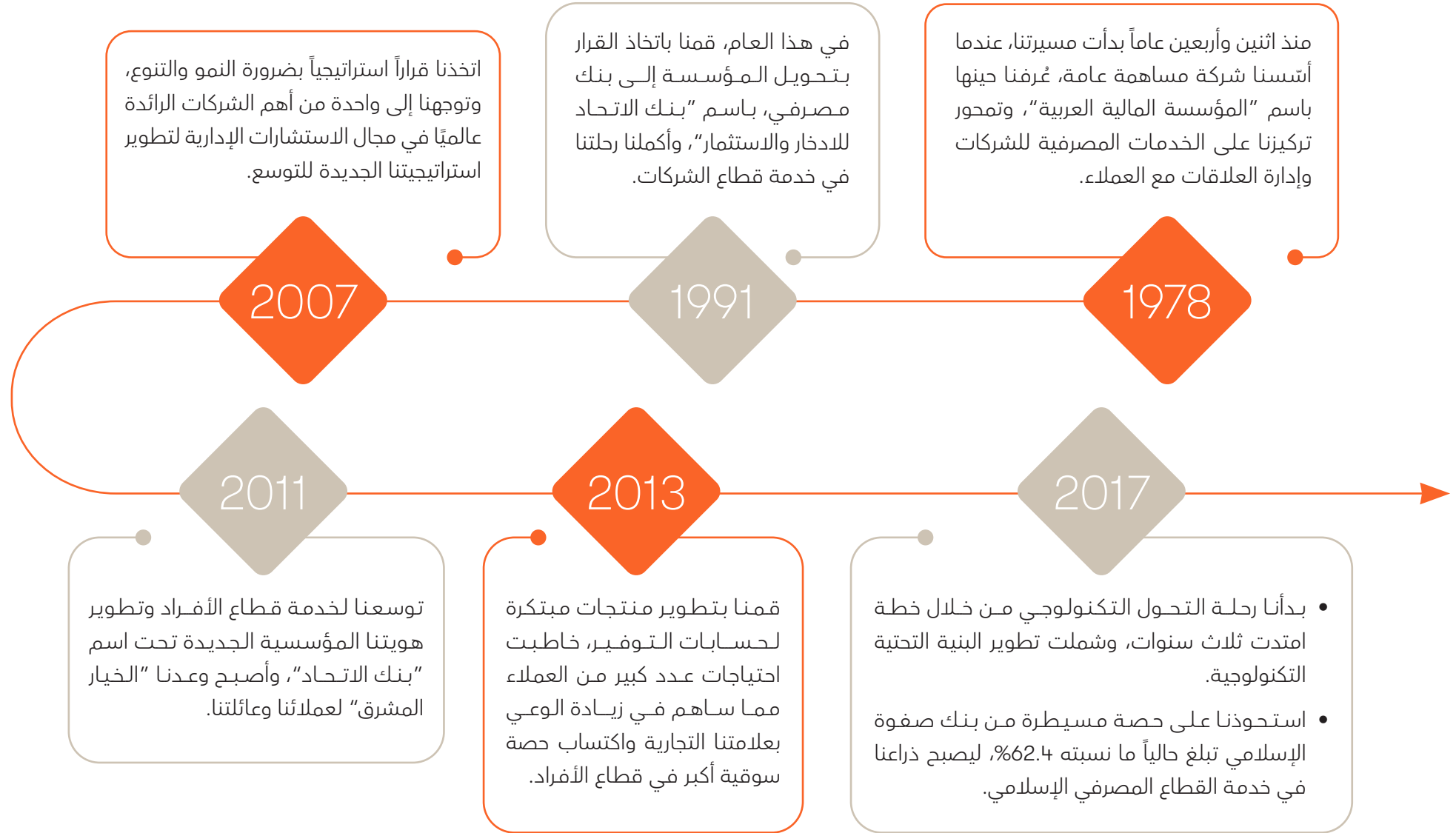
يقوم بتطوير استراتيجيتنا فريق يتألف من الرئيسة التنفيذية للبنك وفريق الإدارة العليا، وهذا الفريق مسؤول عن تطوير وتنفيذ وتطبيق استراتيجية البنك المؤسسية عن طريق مراجعة أولويات البنك الرئيسية وتطوير خطة شاملة تهتم بهذه الأولويات. يتعاون فريق الاستراتيجية مع رؤساء أقسام البنك لضمان تنفيذ مبادراتنا الاستراتيجية بنجاح، ولتحديد الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية ومراجعتها، وإعداد تقارير عن أداء المبادرات الاستراتيجية تُسلّم إلى مجلس الإدارة بشكل شهري وربع سنوي. يعمل هذا الفريق أيضاً على تنسيق الخطط الاستراتيجية بشكل شامل والمساعدة في تقييمها لضمان التوافق مع أهداف البنك الاستراتيجية.

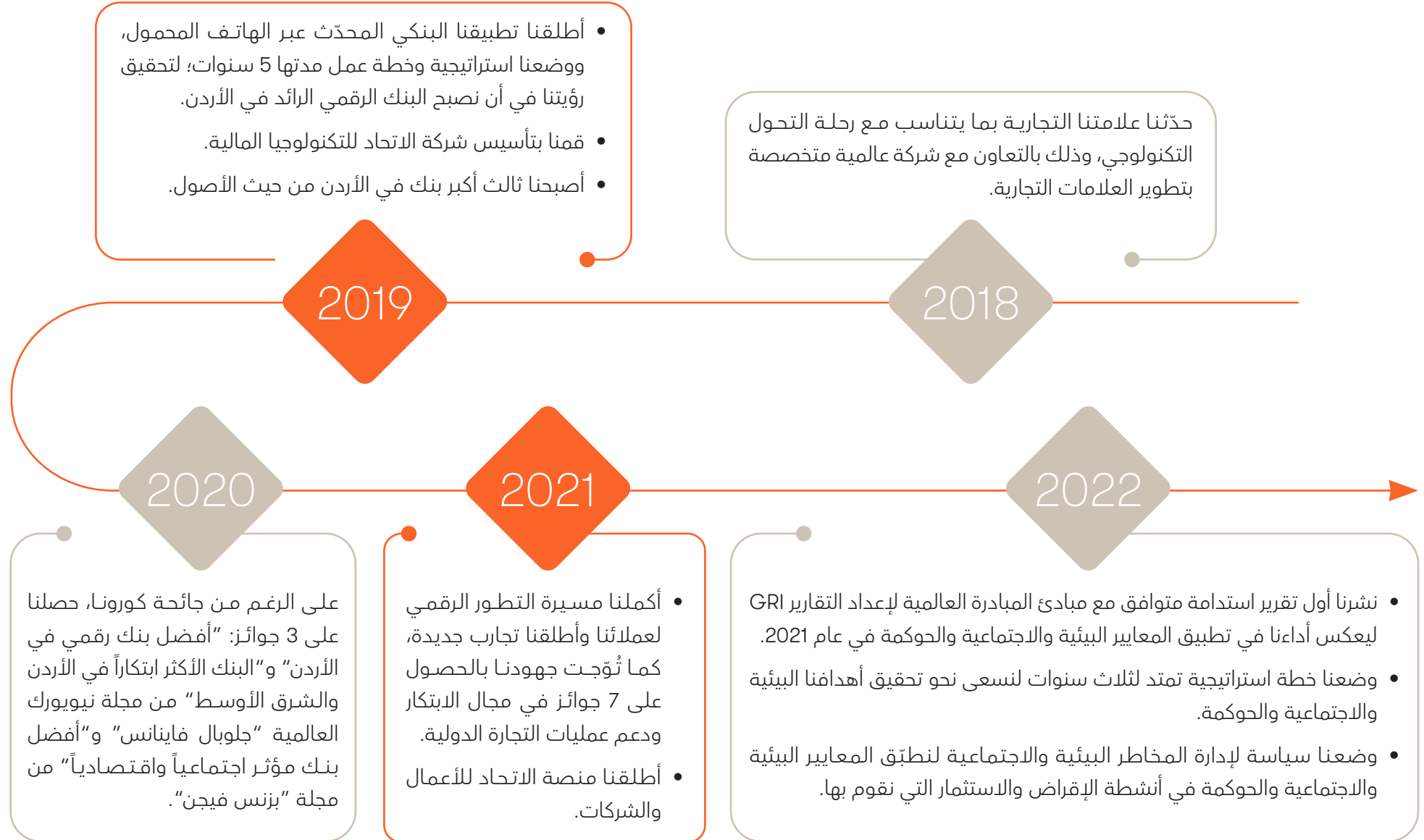
### أهدافنا الاستراتيجية

نطمح في بنك الاتحاد أن نصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن ونسعى دائماً لأن نقدم أفضل تجربة ممكنة لعملائنا، وهدفنا الرئيسي هو تمكينهم بكل ما لدينا من حلول. فنحن نعمل على مساعدتهم ليحققوا طموحاتهم ويصلوا إلى حيث يريدون، هدفنا الرئيسي هو تمكينهم من إجراء معاملاتهم البنكية أينما كانوا وبأي وقت وبالطريقة التي تناسبهم.

في عام 2018، وضعنا خطة استراتيجية حددت أولوياتنا وأهدافنا للخمس سنوات التالية، أي من عام 2019 إلى عام 2023. ولكننا قمنا بمراجعة هذه الخطة وإعادة ترتيب أولوياتها للاستجابة لجائحة كورونا بهدف مساعدة عملائنا وموظفينا وبنكنا على التأقلم مع ظروف هذه الجائحة المتغيرة.

## مسيرتنا الاستراتيجية





## استراتيجية الاستدامة

بدأنا في عام 2022 بتطوير استراتيجية للاستدامة تمثل خارطة طريق واضحة لكيفية استمرارنا بالمساهمة في بناء مستقبل مستدام. نثق بأن استراتيجية الاستدامة ستساعدنا في تأمين مستقبلنا على المدى الطويل، فعبئنا بإدراك المخاطر المحتملة على المدى القصير والطويل والمرتبطة بتطبيق المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، ثم تقليل أثرها. ونرى أيضاً أن هذه الاستراتيجية ستعزز الابتكار والكفاءة في عملياتنا من خلال تشجيع استهلاكنا المسؤول للموارد وزيادة أثرنا الاجتماعي.

لذلك وضعنا خطة وإطار عمل شاملين لتوجيه رحلة تقدمنا نحو تبني نموذج أعمال مسؤول ومستدام. حيث ستعمل الخطة كدليل مهم في الخطوات والمبادرات التي علينا إجراؤها للوصول إلى أهداف الاستدامة الخاصة بنا، وستعطي هذه الخطة لموظفينا وأصحاب المصالح طريقاً واضحاً لمتبعوه.



## جمع المعلومات

أجرينا مراجعة شاملة لمسؤوليتنا البيئية والاجتماعية والحوكمة تضمنت تقييم الأهمية النسبية وتحليل المعايير وفحص الخطط والمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة على المستوى الدولي والوطني لتقييم وضعنا الحالي.

## التطوير

بعد جمع المعلومات الكافية، قمنا بتطوير استراتيجية تضمنت تحديد الركائز الأساسية، والتعامل مع المخاطر الكبيرة، وتشكيل خطط عمل محددة، وتحديد مؤشرات الأداء الرئيسية لتحقيق أهدافنا المرتبطة بالاستدامة.

## الاعتماد

كانت الخطوة التالية هي التحقق من الاستراتيجية وخطة العمل وتفعيلها عن طريق جمع الملاحظات من أصحاب المصالح من داخل البنك، وتعديل الاستراتيجية وفقاً لهذه الملاحظات، ثم عرضها على مجلس الإدارة التنفيذية للموافقة عليها واعتمادها.

## المراقبة وإعداد التقرير

قمنا أخيراً بمراقبة سير تنفيذ استراتيجيتنا من خلال تتبع مؤشرات الأداء الرئيسية بانتظام لنقوم بإعداد تقرير استدامة سنوي نقدمه للجميع. وبذلك نكون شاركنا معلومات التزامنا بتنفيذ الممارسات المستدامة بشفافية تامة.

## العضويات

يهيمن أن نكون أعضاء فاعلين في المجتمع وأن نفيد ونستفيد من العمل مع الشركات الأخرى، لذلك نقدم دعمنا وخبرتنا إلى مختلف الشركات لنساعدتها على التقدم وتحقيق أهدافها.



نهدف لتبني وتطبيق استراتيجية استدامة شاملة لنحقق مجموعة من النتائج التي ستسهل تطورنا لمؤسسة أكثر استدامة وصديقة للبيئة. وتتضمن هذه النتائج ما يلي:

### التزامات صديقة للبيئة

تتضمن استراتيجيتنا للاستدامة تطوير السياسات، وتخصيص الموارد، وتعيين سفراء من داخل البنك، ونشر الوعي الداخلي، وتدريب الموظفين وفق المعايير الوطنية والعالمية للاستدامة، مما سيمكننا من أخذ التزامات أكثر مراعاة للبيئة.

### منتجات وخدمات صديقة للبيئة

نهدف إلى تقديم العديد من المنتجات والخدمات المصرفية المستدامة والصديقة للبيئة، وهذا يشمل منتجات الائتمان والخدمات الاستشارية وأدوات الاستثمار المستدامة.

### الكفاءة البيئية وسلسلة الإمداد

نتخذ خطوات بهدف تحسين كفاءتنا البيئية واستدامتنا من خلال التقليل من استهلاك الموارد، وتقليل كمية النفايات الناتجة من عملياتنا، وقياس بصمتنا الكربونية وخفضها، وتنفيذ سياسات الشراء المستدامة، والحصول على الشهادات الخضراء والبيئية لمبانينا وفروعنا المختلفة.

### إدارة المخاطر

ستساعد إدارة المخاطر التي تأخذ بعين الاعتبار العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة على الحد من آثار المخاطر على المدى القصير والطويل، مما يتضمن تطوير سياسة لإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، وعمل قائمة لاستبعاد تمويل قطاعات معينة، وأخذ العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة بعين الاعتبار عند وضع أطر اختبارات الأوضاع الضاغطة.



## الجوائز والتكريمات

هذا العام، أضفنا عدداً من الجوائز إلى قائمة جوائزنا، حيث توجت جهودنا في عام 2022 بالجوائز التالية:



## 2.3 كلمة الرئيسة التنفيذية

يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة لبنك الاتحاد لعام 2022. يسّط هذا التقرير الضوء على رحلة سعينا لنصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن مع التمسك بالتزامنا تجاه الاستدامة، ونتطلع لنعرّفكم على التقدم الذي حققناه والطرق التي نتبعها لنبقى ملتزمين بأهدافنا وقيمنا.

يؤكد هذا التقرير مجدداً على التزامنا بدعم المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة، والتي تتعلق بحقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد واتخاذ الإجراءات التي تعزز الأهداف المجتمعية وتنفيذ أهداف التنمية المستدامة (SDGs). وكعضو فعال في شبكة الميثاق العالمي للأمم المتحدة، يدرك بنك الاتحاد أهمية اتباع نهج مسؤول ومستدام في ممارساته، ويوضح هذا التقرير بالتفصيل التقدم الذي أحرزه البنك نحو الوفاء بهذا الالتزام.

جهودنا المستمرة في تطبيق المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) عند اتخاذ القرارات وإجراء العمليات اليومية خلقت تفاعلاً إيجابياً بيننا وبين مجتمعنا وأصحاب المصالح. وفي عام 2022، قمنا بتطبيق سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية (E&S) لتساعدنا على مراعاة المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في جميع أنشطة الإقراض والاستثمار. كما أحرزنا تقدماً كبيراً في تطوير إطار عمل خاص بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة للثلاث سنوات المقبلة، والتي سيتم تنفيذها ابتداءً من عام 2023، وبها نكون ربطنا الاستدامة بجوهر ممارساتنا.

نفخر أيضاً بأننا أول بنك في منطقة جنوب وشرق البحر المتوسط (SEMED) سيقوم بتطوير خطة انتقال مؤسسي لمواءمة ممارساتنا التشغيلية وتدفقاتنا المالية مع أهداف اتفاق باريس من خلال تطبيق منهجية البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD). بالإضافة إلى ذلك، شهد عام 2022 عودة جوائز بنك الاتحاد السنوية للشركات الصغيرة والمتوسطة والتي تكرم الشركات الناشئة والشركات الصغيرة والمتوسطة الأكثر تميزاً في الأردن. فنحن نؤمن أن الشركات الصغيرة تشكّل العمود الفقري للاقتصاد الأردني، ونفخر بدعمها باستمرار.

عمل التزامنا تجاه الاستدامة كحافز رئيسي لنموّنا في عام 2022، حيث ارتفعت قيمة أصولنا بنسبة 6.8% مقارنة بالعام السابق، وزادت ودائع عملائنا بنسبة 5.6%، مما يثبت أن اعتماد الممارسات المستدامة يأتي بنتائج ملموسة.

بشكل عام، تسعدنا رؤية اهتمام عملائنا المتزايدة بعروضنا ومنتجاتنا المرتبطة بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة، فهذا دليل واضح على القيمة التي يضيفها هذا النوع من الاستراتيجيات إلى علامتنا التجارية. كما أن الاهتمام بتطبيق المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة يزيد من ثقة عملائنا بنا، وهذا يدفعنا لنبقى ملتزمين بإعطاء الاستدامة الأولوية في كل خطوة.

أخيراً، أود أن أشكر جميع موظفينا ومستثمرينا وعملائنا وأصحاب المصالح الذين ساهموا في تحقيق إنجازاتنا. نعتز كثيراً بما حققناه من نجاح حتى الآن، لكننا نعلم أن أمامنا طريق طويل، لذا سنواصل التعاون مع عملائنا وشركائنا لدفع القطاع المصرفي نحو تبني حلول أكثر استدامة وتتماشى مع أهدافهم طويلة الأجل.

كما سنواصل تنفيذ وتكثيف جهودنا نحو الاستدامة، وسنستمر بالمساهمة الفاعلة في بناء مستقبل أكثر استدامة للجميع. مجدداً، نتطلع إلى مشاركتكم رحلتنا نحو تحقيق أهداف الاستدامة الخاصة بنا في السنوات المقبلة.

## نادية السعيد

الرئيسة التنفيذية لبنك الاتحاد

إلى جانب تنفيذنا للعديد من المبادرات الجديدة في عام 2022، ركزنا أيضاً على تعزيز مبادراتنا القائمة. حيث وسّعنا مبادراتنا الصديقة للبيئة "بلاستيكا" التي تعمل على إعادة تدوير بطاقتنا البنكية البلاستيكية منتهية الصلاحية والمرتجعة لصنع إكسسوارات وقطع فنية على أيدي أكثر من 20 سيدة من منطقة جبل النظيف. وفي عام 2022، تمّت إعادة تدوير حوالي 80,000 بطاقة بنكية بلاستيكية وإنتاج 5,000 قطعة فنية وإكسسوارات ضمن هذه المبادرة. وفي العام الماضي أيضاً، استفادت أكثر من 1,193 امرأة من برنامج "شروق" المخصص لتوفير حلول مالية وغير مالية للسيدات، وزاد عدد عميلاتنا السيدات بمعدل 10 أضعاف منذ إطلاق البرنامج في عام 2014.

بالإضافة إلى ذلك، حقّق مشروع محطة الطاقة الشمسية الذي يديره بنك الاتحاد تقدّماً كبيراً، وهو مبادرة مهمة ضمن جهود البنك نحو تحقيق الاستدامة. وبفضل هذا المشروع، استطاع البنك الانتقال إلى الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة والتقليل من اعتماده على مصادر الطاقة التقليدية. ونتيجة لذلك، استمد البنك 97% من طاقته من مصادر متجددة للمساهمة في جهود المملكة للحد من التغير المناخي ودعم الممارسات المستدامة.

## 3. أبرز إنجازاتنا في 2022



## الإنجازات البيئية

**7,785,183 كغم**

حجم التقليل من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بعد تنفيذ مشروع أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية.

**66%**

من أسطول سياراتنا من نوع السيارات الهجينة "هايبرد"، مما يخفّض بشكل كبير من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

**83%**

من العمليات البنكية صارت مؤتمتة بالكامل.



## الإنجازات الاجتماعية

**1:1 نسبة الأجور**

بين موظفينا من الذكور والإناث، وذلك لضمان الإنصاف والمساواة في العمل.

**85%**

زيادة استثماراتنا في مبادرات تطوير الموظفين مقارنة بعام 2021

**52.5%**

نسبة الزيادة في ساعات تدريب الموظفين في عام 2022.



## إنجازات الحوكمة

**صفر**

عدد حالات عدم الامتثال في عام 2022.

**صفر**

عدد الاختراقات الأمنية للبيانات في عام 2022 للعام الرابع على التوالي.

**32 مليون دينار أردني**

قيمة القروض الممنوحة الموجهة لدعم الاقتصاد الأخضر لغاية عام 2022.



## الإنجازات البيئية

**46,590 كغم**

من الورق تم إعادة استعماله وتدويره.

**5,432 كغم**

من النفايات الإلكترونية تم إعادة استعمالها وتدويرها.

**80,000**

بطاقة بنكية تم إعادة تدويرها من خلال مبادرة "بلاستيكا" وتحويلها إلى 5 آلاف قطعة فنية وإكسسوارات.



## الإنجازات الاجتماعية

**19%**

نسبة الزيادة في قاعدة العملاء مقارنة بعام 2021.

**1,193**

سيدة استفادت من التدريب والإرشاد وورشات العمل ضمن برنامج "شروق".

**25**

عدد المنح الدراسية الجامعية التي تم تقديمها للطلاب المتفوقين في الأردن وفلسطين.



## إنجازات الحوكمة

**تطبيق سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية (E&S)**

التي وُضِعَتْ لمراعاة المعايير البيئية والاجتماعية المرتبطة بأنشطة التمويل والاستثمارات.

**استراتيجية ثلاث سنوات خاصة**

بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة وُضِعَتْ لدعم عملية الانتقال إلى بنك مسؤول وأكثر استدامة.

**أعلى نسبة امتثال**

لمعايير معهد تشارترد للمراجعين الداخليين (IIA).



4. الاستدامة  
في بنك الاتحاد

يرتكز نهج الاستدامة على مبادئنا وإطار الاستدامة الموضح أدناه، وتتبع كل ممارساتنا من هاتين الركيزتين.

## مبادئ الاستدامة

### يعتمد الاقتصاد المستدام على الممارسات المستدامة

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

### تشجيع النمو المستدام

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

### نحن ملتزمون حتى النهاية

توفّر لنا البيئة سريعة التقلب فرصاً مستمرة للتعلّم والنمو. وتنبير لنا أطر المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة ورأسمالية أصحاب المصالح الطريق لبناء المرونة وخلق قيم راسخة للبنك والعملاء والشركاء والمجتمع على حد سواء.

## إطار بنك الاتحاد لإعداد تقارير الاستدامة

### أعمال البنك المسؤولة

- الحاكمية والسلوك الأخلاقي والامتثال.
- استمرارية العمل وإدارة المخاطر.
- خصوصية البيانات والأمن السيبراني.
- الاستثمار والتمويل الواعي.

### المبادئ الاستراتيجية

- التحول الرقمي والابتكار.
- أدائنا المالي.
- تجربة العميل.

### موظفونا وثقافتنا

- القيمة المقدّمة للموظّف.
- إدارة حقوق الإنسان.

### أعضاء فاعلون في النظام البيئي

- الاستثمار في المجتمع.
- بصمتنا البيئية.
- إدارة سلسلة التوريد.
- الثقافة المالية والشمول المالي.
- الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال.
- التنوّع والشمول.

المستدام في الأردن. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تخصيص مبلغ 10 مليون دولار أمريكي من تلك العوائد لتمويل المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) التي تقودها سيدات في الأردن، وذلك ضمن برنامج "المرأة في الأعمال" الذي أطلقه البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية. تهدف هذه المبادرة إلى دعم تلك المشاريع عن طريق الانتفاع من الفرص والإمكانات والاستفادة منها في السوق الأردني النامي.



إن للحاكمية القوية والتشديد على المسؤولية أهمية عظمى في تحقيق أهداف الاستدامة، ونحن أدرى الناس بذلك. ونلّم أيضاً بدور الحاكمية القوية في ضمان تماشي ممارساتنا مع القيم التي عهدتموها منا، وتأكيد مشاركتنا في إحداث تأثير مجتمعي إيجابي ونتائج بيئية نفتخر بها.

وبهدف تعزيز هذا الجانب في المؤسسة، قمنا بتعيين "أبطال للاستدامة" في كل إدارة وتكليفهم بإعداد التقارير والامثال لمؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة. كما يتم توكيل واجبات جمع وتقييم الفرص المتعلقة بالاستدامة إليهم، إلى جانب رفع تقارير الإنجازات في المجال إلى إدارة الاستدامة. وبدءاً من عام 2023، سيتم إدراج الاستدامة في مؤشرات الأداء الرئيسية لجميع الإدارات، وذلك حسب استراتيجية الاستدامة التي تمتد لثلاث سنوات.

إضافة إلى ذلك، فقد قمنا بتطوير وتطبيق سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية (E&S) التي تمكننا من أخذ المعايير البيئية والاجتماعية المرتبطة بأنشطة الإقراض والاستثمار بعين الاعتبار.

وبشكل عام، نحن شديداً الثقة بمقدرتنا على الالتزام بما تعهدنا عليه من الحاكمية المستدامة، كما بدأنا باتخاذ خطوات فعّالة لإدراج ممارسات تعزيز الاستدامة في جميع عملياتنا وممارسات أعمالنا.

### اتفاقية باريس

أصبحنا أول مؤسسة مالية في المنطقة تقود خطة انتقال بالتعاون مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) وذلك بقصد مواءمة تدفقاتنا المالية وممارسات أعمالنا مع أهداف اتفاقية باريس، وأخذ المخاطر المناخية بعين الاعتبار، إلى جانب تحديد فرص الأعمال وتزويد عملائنا بخدمات ومنتجات أكثر مراعاة للبيئة.

وتتكوّن الاتفاقية من قرض بقيمة 35 مليون دولار أمريكي يعمل على تقوية قدراتنا على تمويل الأعمال والأفراد والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة (MSMEs) التي تقودها سيدات. وسيتم استخدام عوائد القرض لتعزيز فرص النمو

تم إجراء تقييم الأهمية النسبية كونه جزء أساسي من رحلة الاستدامة، ولمساعدتنا على تحديد أولوياتنا. تم إجراء أول تقييم عام 2021، وتمكّننا من تحديد وفهم وترتيب أولويات المواضيع التي لها تأثير على أعمالنا، واستطعنا المضي قدماً في رحلتنا نحو الاستدامة.

### عملية تقييم الأهمية النسبية

#### تحديد مواضيع المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

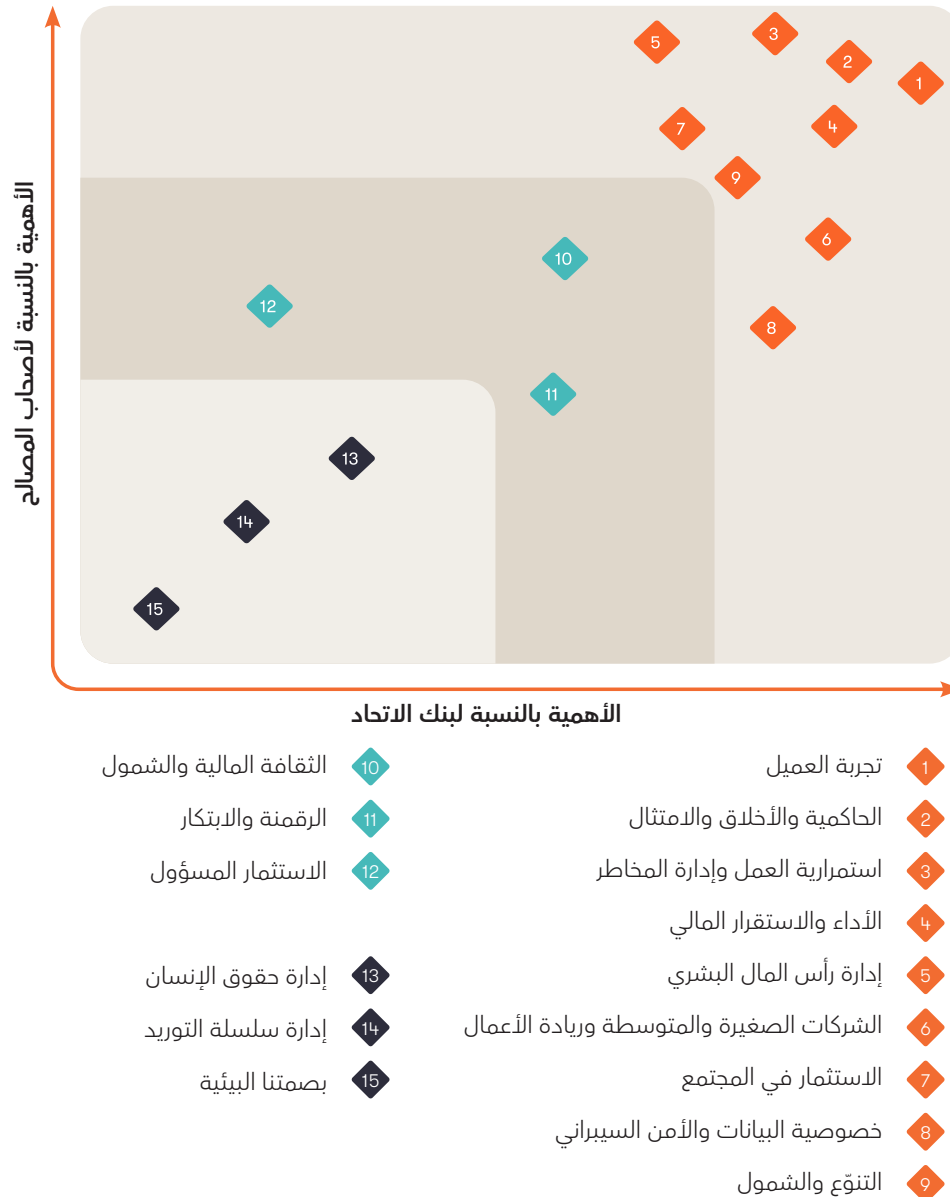
أجرينا كخطوة أولى بحثاً شاملاً لمعرفة أفضل الممارسات، ثم قارنا مواضيع المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة مع النظراء في المنطقة وحول العالم، واستفدنا من الأطر والمعايير العالمية، والرؤى الوطنية، وتحليل التوجهات. وركّز البحث على تحديد المواضيع التي كان لها أكبر الأثر في الأعمال. ثم باستخدام نتائج البحث، اخترنا 15 موضوعاً لاستخدامها في تقييم الأهمية النسبية.

#### مشاركة أصحاب المصالح

وفي الخطوة الثانية أعدنا خارطة لأصحاب المصالح توضّح احتياجاتنا وتوقعاتنا. وتتضمن الخارطة اقتراحات حول طرق المشاركة الرئيسية لأصحاب المصالح، والتي سمحت لنا بالفهم العميق لطلبات أصحاب المصالح وتطلّعاتهم.

#### التحليل والمصفوفة

ثم جمعنا البيانات الهامة في الخطوة الثالثة وأصدرنا مصفوفة الأهمية النسبية الأولى - كما هو موضّح أدناه. تشرح المصفوفة المواضيع المحددة وفقاً لأهميتها بالنسبة إلى أصحاب المصالح وأعمالنا.



- تحديد خطة للمضي قدماً ودمج أهمية تأثير معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) في نهجنا.
- سمحت لنا عملية المراجعة بتحديد فرص التطوير والتوجه إلى نهج يركز على التأثير، آخذين بتوصيات وتوجيهات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 3): الأهمية النسبية لعام 2021.

## مراجعة الأهمية النسبية

نسعى لإنجاز ما هو مطلوب منا بالطريقة الصحيحة. ومن هذا المنطلق، قمنا بمراجعة نشاط الأهمية النسبية بعد عام واحد من إنطلاقه. فأجرينا عملية مراجعة ثلاثية الخطوات مع استشارة خارجية:

- التحقيق وإعادة تقييم العملية التي أجريناها عام 2021.
- تقييم أدائنا بالنسبة لمواضيع الأهمية النسبية التي حددناها في عام 2022.



## 4.4 التزاماتنا ومساهماتنا


تقرير الاستدامة لعام 2022

نستشير دوماً بالأطر والرؤى العالمية والوطنية، إذ أن التعلم المستمر جزء من جهودنا لإدراج الاستدامة في أعمالنا، ومن المهم ضمان مواءمة خططنا مع المجتمع المحلي والدولي، حيث يمنحنا ذلك مزيداً من الوضوح حول المسائل البيئية والاجتماعية التي يجب أن نولي لها اهتماماً ونوجّه جهودنا لحلّها. مثل هذا النهج ينمّي التعاون والتقدم لتحقيق الطموحات والتطلّعات العالمية والمحلية.



### رؤية التحديث الاقتصادي الأردنيّة

المساهمات	الأهداف	الركائز
<ul style="list-style-type: none"> <li>عكست نسبة رضا الموظفين التي بلغت 84%، أداءنا في تقديم أفضل جودة للحياة لموظفينا.</li> <li>قمنا بتنفيذ برنامج "Family Matters" الذي يتناول جوانب الصحة والرفاه لموظفينا وعائلاتهم.</li> <li>حقّق البنك أرباحاً قبل الضرائب بقيمة 71,734,432 دينار أردني، أي بزيادة بلغت 10% عن العام الماضي، مما ساهم بنمو اقتصادي قوي.</li> <li>قمنا برعاية سلسلة من الأنشطة والفعاليات الفنية والثقافية، نذكر منها مهرجان دار آرت الفني، ومهرجان جرش للثقافة والفنون. كما ساهمنا بحماية المواقع الأثرية والثقافية في الأردن كالبتراء، وذلك عبر تبرعاتنا السنوية للجمعية الوطنية للمحافظة على البترا.</li> <li>قمنا بإطلاق مؤسسة بنك الاتحاد بهدف تنمية الفنون الأدائية والتعليم والتدريب الموسيقي في الأردن والعالم العربي.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>العمل نحو 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>	 <p>جودة الحياة</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>قمنا بتوفير فرص عمل لأكثر من 1,324 موظفاً ودعم الاقتصاد المحلي.</li> <li>نضمن تساوي الدخل الممنوح للموظفين والموظفات.</li> <li>استفادت 1,193 سيدة من ورشات العمل والإرشاد في إطار برنامج شروق.</li> <li>قمنا بتخصيص قروض بقيمة 35 مليون دولار أمريكي ضمن شراكتنا مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية EBRD، لتحسين محفظتنا الإقراضية للشركات، الأفراد، والشركات الصغيرة والمتوسطة المملوكة من قبل سيدات.</li> <li>قمنا بإعطاء 25 منحة دراسية جامعية سنوياً لطلبة متميزين من الأردن وفلسطين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تمكين أكثر من مليون شاب وشابة وإدراجهم في سوق العمل.</li> <li>زيادة معدل الدخل للفرد بما مقداره 3% سنوياً.</li> <li>تحسين موقع الأردن على مؤشر التنافسية العالمية ليصبح من ضمن أعلى 30 دولة.</li> </ul>	 <p>النمو الاقتصادي</p>

الركائز	الأهداف	مساهمتنا
 <b>الاستدامة</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحسين مرتبة الأردن على مؤشر التنافسية المستدامة العالمي (GSCI) ليصبح من أعلى 40 مرتبة.</li> <li>تحسين مرتبة الأردن على مؤشر الأداء البيئي (EPI) ليصبح من أعلى 20 مرتبة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>نقوم بتوليد 97% من احتياجاتنا من الكهرباء باستخدام مصادر طاقة متجددة.</li> <li>قمنا بإعادة تدوير 46,590 كغم من الورق و5,423 كغم من النفايات الإلكترونية.</li> <li>قمنا بإعادة تدوير ما يقارب 80,000 بطاقة بنكية بلاستيكية ضمن مبادرة "بلاستيكا".</li> <li>قمنا بتطوير استراتيجية المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة للسنوات الثلاث القادمة ليتم تنفيذها ابتداءً من عام 2023.</li> <li>قمنا بتنفيذ سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية (E&amp;S) لضمان مراعاة العوامل البيئية والاجتماعية عند اتخاذ قرارات الإقراض والاستثمار.</li> </ul>



## رؤية الأردن الوطنية

الركائز	التركيز	مساهمتنا
 <b>المجتمع</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الأمن والأمان.</li> <li>سيادة القانون.</li> <li>المواطنة الفاعلة.</li> <li>الفئات الأقل حظاً.</li> <li>المجتمعات الأردنية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>قمنا بمنح ما مجموعه 1,631,577 دينار أردني كجزء من مسؤوليتنا الاجتماعية للاستثمار بالمبادرات المجتمعية والإنسانية.</li> <li>قمنا بإطلاق عدد من المبادرات الخيرية لتوزيع طرود الأغذية للعائلات الأقل حظاً.</li> <li>قمنا برعاية تدريب 25 سيدة على التسويق الإلكتروني بقصد مساعدتهن على إطلاق مشاريعهن بالتعاون مع مؤسسة وهب الفرح والبنك الدولي.</li> <li>قام برعاية برنامج "شبكة وابتكر" والذي تم من خلاله تدريب 29 شخصاً باحثاً عن العمل من فئة الشباب لإطلاق مشاريعهم الريادية بالتعاون مع حاضنات الأعمال المحلية.</li> </ul>
 <b>الأعمال</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الشركات الصغيرة والمتوسطة.</li> <li>نمو رأس المال.</li> <li>نمو التكتلات.</li> <li>التجارة والقدرة التنافسية.</li> <li>بيئة الأعمال.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>قمنا بعقد شراكة مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) لإطلاق برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر (GEFF) بقيمة 10 ملايين دولار أمريكي، لتمويل الاستثمار بالتقنيات الصديقة للبيئة وتقديم الخدمات التي تساعد على التقليل من آثار تغير المناخ للشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) في الأردن.</li> <li>قمنا بتخصيص قروض بقيمة 35 مليون دولار أمريكي ضمن شراكتنا مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية EBRD، لتوسيع محفظتنا الإقراضية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة المملوكة من قبل سيدات.</li> <li>ساهمنا في جميع برامج الإقراض المدعومة من البنك المركزي الأردني، ومنها برنامج "انهض"، وبرنامج دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة المتأثرة بجائحة كورونا، وبرنامج تمويل القطاعات ومنها القطاع الزراعي والصناعي والنقل والتصدير والتدريب المهني والطاقة المتجددة والسياحة والصحة وتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>قمنا بعقد حفل توزيع جوائز الشركات الصغيرة والمتوسطة لتكريم أفضل الشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة في الأردن.</li> <li>قمنا باستثمار ما قيمته 740,000 دينار أردني في تدريب الموظفين، بزيادة قدرها 85% عن عام 2021.</li> </ul>

الركائز	التركيز	مساهمتنا
 <p>الحكومة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>استقرار الاقتصاد الكلي.</li> <li>حجم الحكومة وأنشطتها.</li> <li>أداء القطاع العام.</li> <li>أمن المصادر.</li> <li>البنية التحتية.</li> <li>اللامركزية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أول بنك أردني يتعاون مع البنك المركزي الأردني للعمل على أتمتة تبادل معلومات التهديدات.</li> <li>ساهمنا بتوفير فرص العمل والفرص الاقتصادية عن طريق توظيف 1,324 شخصاً.</li> </ul>
 <p>المواطن</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>مشاركة القوى العاملة.</li> <li>التوظيف.</li> <li>التعليم.</li> <li>الصحة.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ساهم 211 من موظفينا بـ 763 ساعة تطوعية وتمكنوا من تقديم يد العون لأكثر من 5,145 طفلاً وشاباً وشابة ضمن عدة مبادرات.</li> <li>قمنا بتقديم 25 منحة دراسية جامعية منها 9 منح مخصصة للمستفيدين من "صندوق الأمان لمستقبل الأيتام".</li> <li>قمنا بزيادة ساعات تدريب الموظفين بنسبة 52% في عام 2022.</li> <li>قمنا بتنفيذ برنامج "Family Matters" الذي يتناول جوانب الصحة والرفاه لموظفينا وعائلاتهم.</li> <li>ساهمنا بجمع مبلغ 120,000 دينار أردني و132,445 دينار أردني عبر المبادرتين الاستراتيجيتين "أنقذ حياة" و"حصالة الخير" بالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان وذلك للتوعية حول مرض السرطان وأهمية الحياة الصحية.</li> </ul>



## أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة

أهداف التنمية المستدامة	مساهمتنا
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تزويد الشباب الباحث عن عمل بالتدريبات اللازمة لإطلاق مشاريعهم الريادية ضمن إطار برنامج "شبكة وابتكر".</li> <li>• المساهمة في رفع مستوى الثقافة المالية بين الشباب عبر ورشات العمل والمدونات والبودكاست.</li> <li>• تسهيل وصول الأفراد والشركات في المناطق النائية والأقل حظاً إلى الموارد المالية بقصد توفير الفرص المالية وتحقيق العوائد.</li> <li>• توقيع شراكة استراتيجية مع "تضامن"، وهي منصة إلكترونية تحدد الحالات الإنسانية وتحقق منها ثم تعرضها على المنصة بقصد تيسير وصول الدعم من المتبرعين إلى المحتاجين.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• إطلاق حملة إنسانية بالتعاون مع بنك الطعام الأردني وتطبيق "كريم" خلال شهر رمضان المبارك لتشجيع الناس على التبرع بالفائض من طعامهم للمحتاجين. ونتيجة لهذه الحملة، فقد تمكنا من جمع 6,673 وجبة إفطار للصائمين.</li> <li>• الاستمرار في تقديم الدعم لـ "تكية أم علي" وتوزيع الطرود الغذائية على 588 مستفيد وسبع عائلات من ذوي الدخل المتدني.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المساهمة بجمع مبلغ 120,000 دينار أردني و132,445 دينار أردني عبر رعايتنا الاستراتيجية لمبادرتي "أنقذ حياة" و"حصالة الخير" بالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان وذلك للتوعية حول مرض السرطان وأهمية الحياة الصحية.</li> <li>• الدعم المستمر لأكاديمية التعليم والتدريب التابعة لمؤسسة الحسين للسرطان، والتي تسعى إلى النهوض بمعرفة ومهارات العاملين في مجال رعاية المصابين بالسرطان وبناء قدرات القوى العاملة في المؤسسة.</li> <li>• الشراكة المستمرة مع جمعية العون الطبي للفلسطينيين لشراء المستلزمات الطبية للمراكز الصحية في مخيمات الفلسطينيين.</li> <li>• تنفيذ برنامج "Family Matters" الذي يتناول جوانب الصحة والرفاه لموظفينا وعائلاتهم.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقديم 25 منحة دراسية للطلاب المتفوقين في الأردن وفلسطين، وتشمل تسع منح مخصصة للمستفيدين من "صندوق الأمان لمستقبل الأيتام" وذلك لمساعدتهم على استكمال مسيرتهم التعليمية، كما قدمنا لهم الجلسات التدريبية لبناء قدراتهم لرسم مستقبل أفضل.</li> </ul>

أهداف التنمية المستدامة	مساهماتنا
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1:1 نسبة الأجور بين موظفينا من الذكور والإناث.</li> <li>• 45% من كادرنا مكوّن من موظفات، وهي نسبة أكثر بضعفين من نسب الموظفات في البنوك الأخرى (حيث تبلغ نسبة الموظفات فيها 20,9%).</li> <li>• إطلاق برنامج "شروق لتسهيل العودة إلى سوق العمل"، والذي ساعد 37 سيدة على استكمال مسيرتهن المهنية بعد الانقطاع عن العمل.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستمرار بتطبيق مشروع أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية وتركيب ألواح الطاقة الشمسية على أسطح العديد من الفروع ومبنى الإدارة الرئيسية.</li> <li>• تقليل استهلاك الكهرباء بنسبة 9% في عام 2022 مقارنة بعام 2021.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعزيز الاقتصاد الوطني عن طريق توظيف 1,324 موظفاً.</li> <li>• بلغ مؤشر صافي نقاط الترويج للموظفين 68 نقطة، والذي يشير إلى الجودة العالية لتجربة عمل الموظف.</li> <li>• استثمار مبلغ 740,000 دينار أردني في تدريب الموظفين بزيادة بلغت 84% عن العام الماضي.</li> <li>• الشراكة مع جمعية درب الأردن لتبني أحد المسارات السياحية ضمن مسارات درب الأردن بطول 15,7 كلم، إلى جانب إقامة فعالية لموظفي البنك للمشي على هذا المسار.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توفير قروض المستقبل الأخضر للشركات الصغيرة والمتوسطة.</li> <li>• أتمتة 83% من العمليات البنكية وتحسينها بقصد تقليل الحاجة إلى الورق.</li> <li>• إتاحة الخدمات البنكية للمغتربين الأردنيين في الخليج، والسماح لهم بفتح حساب بنكي إلكتروني والاستفادة من الخدمات المالية وغير المالية.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الدعم المستمر لجمعية الحسين لتمكين الأشخاص من ذوي الإعاقة عن طريق تقديم منحتين دراسيتين لطالبي، بالإضافة إلى دعم 38 مستفيداً للحصول على أطراف اصطناعية وأجهزة تقويمية.</li> <li>• نشر روح العطاء وبركة شهر رمضان المبارك عبر إقامة سلسلة من الفعاليات والأنشطة وتوزيع 360 وجبة إفطار على الأطفال الأقل حظاً.</li> <li>• توقيع شراكة استراتيجية مع منصة "أبواب" الإلكترونية لدعم مبادرة "تساوي" والتي تعمل على تقديم التعليم عبر الإنترنت للطلبة من اللاجئين وغيرهم من الذين يواجهون صعوبة في الوصول إلى التعليم النظامي و/أو استكمالهم.</li> <li>• توقيع شراكة استراتيجية مع منصة "تضامن"؛ وهي منصة إلكترونية تحدد الحالات الإنسانية وتتحقق من صحتها ثم تعرضها على المنصة بقصد تيسير وصول الدعم من المتبرعين إلى المحتاجين.</li> </ul>

مساهماتنا	أهداف التنمية المستدامة
<ul style="list-style-type: none"> <li>إطلاق مبادرة التوعية البيئية "أنا قادر" بالشراكة مع مبادرة "همة ولقة" والصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية (جهد)، لتشجيع الشباب والشابات والأمهات على تبني سلوكيات أكثر مراعاة للبيئة، كما تساهم المبادرة بالحد من ظاهرة كب النفايات وأثرها على البيئة والأنظمة البيئية والمجتمع والصحة والاقتصاد. وعمل المشاركون في البرنامج على تطوير 39 مبادرة مجتمعية بيئية تعزز مفهوم الاستدامة.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>قمنا بتقييم الموردّين الحاليين والجدد وفقاً للمعايير البيئية والاجتماعية والذي نتج عنه عمليات شرائية مستدامة.</li> <li>إرسال 46,590 كغم من الورق و5,423 كغم من النفايات الإلكترونية ليتم إعادة استعمالها وتدويرها.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>تقليل انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بقدر 7,785,183 كغم بعد تنفيذ مشروع أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية.</li> <li>66% من أسطول سياراتنا من نوع السيارات الهجينة "هايبريد"، مما يخفّض بشكل كبير من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.</li> <li>عقد العديد من الحملات للتوعية البيئية بين موظفينا.</li> <li>توسيع نطاق مبادراتنا البيئية "بلاستيكا" لإعادة تدوير حوالي 80 ألف بطاقة بنكية بلاستيكية وتحويلها إلى 5 آلاف قطعة فنية وإكسسوارات.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>الشراكة المستمرة مع "نوى"، وهي إحدى مبادرات مؤسسة ولي العهد، واستخدام منصتي "نوى" و"نحن" للوصول إلى عدد من المؤسسات المجتمعية المحلية بقصد تقديم الدعم وتشجيع التطوع بين الشباب. من خلال هذه الشراكة، قمنا بتنفيذ ثمانية مشاريع مجتمعية استفاد منها أكثر من 1,800 شخص في مختلف المحافظات.</li> <li>الشراكة مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) لمساعدتنا بتطوير خطة انتقال مؤسسي لمواءمة ممارساتنا التشغيلية وتدفقاتنا المالية مع أهداف اتفاقية باريس.</li> <li>الشراكة مع يونيسف الأردن لرعاية مؤتمر الشباب المحلي للتغير المناخي (LCOY)، والذي استضاف عدداً من من الشباب والشابات الذين لديهم شغف العمل المناخي من مختلف محافظات المملكة. كما وقر المؤتمر للمشاركين منصة للاجتماع وتبادل الأفكار والموارد واقتراح الحلول لتعزيز العمل المناخي بين الشباب.</li> <li>إطلاق برنامج "صون" للعمل الشبابي المناخي بالتعاون مع يونيسف الأردن ووزارة الشباب ووزارة البيئة، والذي يهدف إلى حماية البيئة وتقليل أضرار التغير المناخي.</li> <li>الشراكة الاستراتيجية مع نادي صاحبات الأعمال والمهن وصندوق "أمام" الاستثماري بقصد توسيع نطاق استفادة السيدات من الوصول إلى المعرفة والتشبيك ودخول الأسواق الجديدة.</li> <li>التعهد المستمر بالالتزام بمبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة (WEFs)، وتكثيف الجهود لخلق بيئة عمل آمنة ومحفزة وعادلة في مكان العمل، حيث أكدت النتائج أن علامة البنك كانت أعلى من المعدل العام للفجوة الجندرية في الشرق الأوسط، لتؤكد بذلك على فعالية استراتيجيتنا.</li> </ul>	



## 5. حاكميتنا المؤسسية

نحن نعلم مدى أهمية نموذج الحوكمة الرشيدة والنزاهة المؤسسية ودورهما في تحقيق الأهداف. ولهذا، فإننا نستخدم نموذج حوكمة يعزز الشفافية والمساءلة، وبذات الوقت يقلل المخاطر، ويضمن الامتثال للقوانين والتعليمات، ويساعدنا على اتخاذ القرارات الاستراتيجية. كما نتأكد من إجراء عمليات التدقيق لضمان سلامة أنظمتنا وخلوها من المشاكل والثغرات.

بالإضافة إلى ذلك، فإن تحقيق أهداف أعمالنا ليس الشيء الوحيد الذي نعمل لأجله. بل علينا أيضاً مراعاة الطرق التي نصل بها إلى أهدافنا. وبالتالي فإن السياسات الداخلية والممارسات والمبادئ هي دليل موظفينا. وتقوم قواعد السلوك المهني لدينا على المبادئ الأساسية كالنزاهة والاحترام والمساواة، وتعمل على تعزيز ممارسات الأعمال المسؤولة على جميع المستويات.

بوجهات النظر المتنوعة، ما يمكننا من العمل بكفاءة في ضوء التغيرات واتخاذ القرارات الاستراتيجية التي تصب في مصلحة الجميع. نعمل جاهدين لكي تكون عملية ترشيح أعضاء مجلس الإدارة شاملة وتعزز التنوع.

يلعب مجلس الإدارة دوراً هاماً في حماية حقوق المساهمين وتحمل مسؤولية الحوكمة المؤسسية الشاملة للبنك. يتكون مجلس إدارة بنك الاتحاد من فريق عالي الخبرة ومتنوع، مكوّن من 11 عضواً. ويساهم كل عضو بمشاركة الخبرة العلمية والعملية الواسعة، وإثراء الأعضاء الآخرين



عصام حليم سلفيتي  
رئيس مجلس الإدارة



باسم عصام سلفيتي  
نائب رئيس مجلس الإدارة



مغيث غياث سختيان  
عضو



جبرا "رجا يعقوب" غندور  
عضو



رياض عبدالمحسن الدجاني  
عضو



عماد محمد عبد الخالق  
عضو



"محمد نبيل" عبد الهادي حمودة  
عضو



رنا جميل عبادي  
عضو



جلال أنور العجلوني  
ممثل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي



موسى الحسن عتيق علي  
ممثل الشركة الليبية للاستثمارات الخارجية



محمد التبانى علي الاجدل  
ممثل الشركة الليبية للاستثمارات الخارجية

## لجنة الامتثال

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 المعدّة 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 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 بالالتزام 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 للصلاحيات المناطة بهذه 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.



المقياس	2020	2021	2022
نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها ذكور	%91	%91	%91
نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها إناث	%9	%9	%9
نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون	%36	%36	%36
عدد الأعضاء التنفيذيين في مجلس الإدارة	0	0	0
عدد الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة	11	11	11
عدد الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة	4	4	4
عدد الأعضاء غير المستقلين في مجلس الإدارة	7	7	7

تقوم اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة بتقديم ما يلزم من توصيات واقتراحات ومشورة تساهم في تمكين مجلس الإدارة في أداء دوره الإشرافي.

## لجنة التدقيق

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 الإدارة

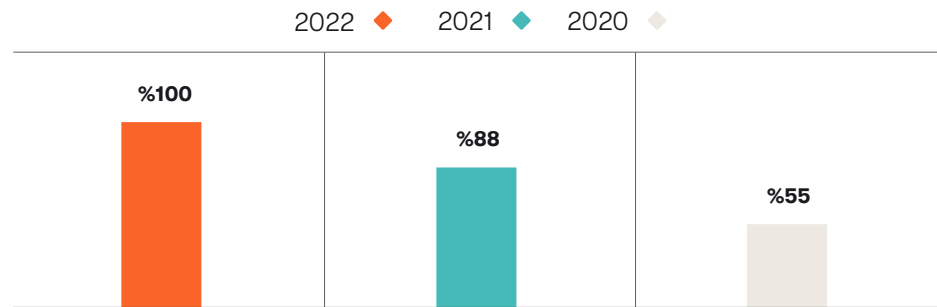


تتولى لجنة الإدارة مهام إدارة مجالات مختلفة في البنك منها الموافقة على النفقات الخاصة بالمشاريع وتقييم فرص الاستثمار والتحقق من توافق النفقات مع الأهداف المالية، كما تشرف اللجنة على إدارة البنك لضمان سير الأعمال بكفاءة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

## الامتثال

لحفاظ على معايير الامتثال العالية لدينا، نقوم بإجراء تقييمات سنوية، ونشجع موظفينا على الإبلاغ عن أي حالة عدم امتثال بشكل سري عبر هاتف الشكاوى. ويتلقى موظفونا تذكيراً مستمراً حول السياسات والإجراءات المتعلقة بذلك في التدريب السنوي الإلزامي والجلسات التدريبية خلال العام، ومن خلال التواصل المفتوح في الأمور التي تخص تعديلات الأنظمة.

## نسبة الموظفين الذين تم تدريبهم على الامتثال



لا توجد أي حالة عدم امتثال في عام 2022.

لا

## 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 مستندات عن استقلالية أي من الأعضاء المستقلين، وتقييم عمل المجلس ككل ولجانه وأعضائه.

## لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات



تشرف لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات على تقنية 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، وبحيث 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.

## سياسة التبليغ

إدارة الامتثال لدينا تشكّل عنصراً مهماً من عناصر العمليات والإجراءات، كما أنها أساسية لتجربة عملائنا، حيث يمكّننا التحليل الدقيق للشكاوى من تحسين السياسات والإجراءات وتسليح عملائنا بالثقافة المالية اللازمة لتفادي المشاكل الناتجة عن عدم المعرفة.

تشجّع سياسة التبليغ السري لدينا الموظفين على مشاركة مخاوفهم فوراً وتمكّنهم من حل المسائل قبل أن يصبح لها تأثير على سمعة البنك أو الأمور المالية. كما نحمي الموظفين الذين يقومون بالتبليغ عن الاحتيال أو الفساد أو أي ممارسات خاطئة أخرى. كما تقيّم إدارة الامتثال سياسة التبليغ السري بشكل سنوي.



## 5.2 أخلاقيتنا وممارسات مكافحة الفساد

تم اتخاذ الإجراءات التالية لمنع أي نوع من الفساد:

الالتزام بجميع الأنظمة والقوانين والتعميمات التي تصدرها الجهات الرقابية حول أنظمة إدارة الامتثال والاحتفاظ بسجلات لها وتحديد أي ثغرات فيها.

استخدام برمجية "وورلد تشيك (Worldcheck)" لمضاهة أسماء العملاء على قوائم الحظر، ونظام "لويدز (Lloyds)" المتخصص في مضاهة أسماء السفن للتأكد أنها غير مدرجة ضمن القوائم المحظور التعامل معها بالإضافة لتعقب مسارها والتأكد من عدم توقفها في المناطق المحظور التعامل معها.

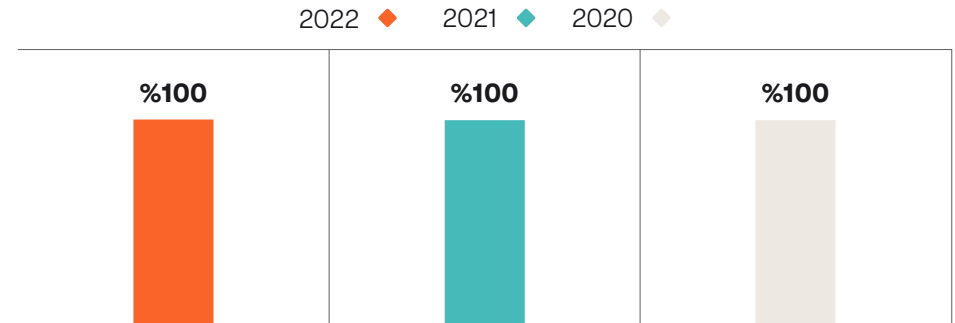
اتباع أفضل ممارسات العناية الواجبة (EDD) حسب توصيات مجموعة العمل المالي (FATF) لعمليات فتح الحساب والتحقق من العملاء وفحص العقوبات ومراسلة البنوك والتحقق من "تحديد المستفيد النهائي".

يجري فريق التكنولوجيا الرقابية تحليلاً أسبوعياً لحلول المراقبة التي يضعها فريق الامتثال، وذلك لتعزيز كفاءة منصات إجراءات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وفحص العقوبات.

إن الحفاظ على معايير وسلوكيات أخلاقية عالية في جميع مستويات المؤسسة أمر في غاية الأهمية لدى بنك الاتحاد. وبينما تعمل إدارة الامتثال على تطبيق هذه المعايير، يلعب الموظف دوراً هاماً في التأكد من سير عمليات البنك بأقصى درجة من النزاهة والشفافية.

يتم تدريب الموظفين باستمرار حول ممارسات مكافحة الفساد وذلك لضمان أعلى معايير من السلوكيات الأخلاقية والنزاهة في كل عمليات البنك.

### نسبة الموظفين الذين تم تدريبهم على ممارسات وإجراءات مكافحة الفساد



وداخل مؤسستنا وفروعنا، نتعهد بمنع أنشطة غسيل الأموال والكشف عنها. كما تتوافق سياساتنا وإجراءاتنا في منع الجرائم المالية مع المعايير الأساسية لإجراءات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب. قمنا أيضاً بتفعيل نظام خاص بالجرائم المالية يعزز امتثالنا الذكي وينهض بتجربة العملاء.

## إدارة المخاطر

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 متين 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. ويتكون الإطار من سياسات وإجراءات للمراقبة والتصعيد، تحدد المسؤوليات الرقابية وتكرارها داخل وحدات الإدارة ووحدات العمل. وتعتمد دائرة المخاطر على آلية تصعيد تعمل على تزويد الإدارة التنفيذية وأعضاء لجنة المخاطر بأي تجاوزات في السياسات ومستوى المخاطر المقبول.

يعتمد البنك على نهج وقائي عند التعامل مع المخاطر التي قد تعرّض استراتيجيتنا أو عملياتنا للخطر على المدى المتوسط والبعيد. ويتم باستمرار تحديد المخاطر الناشئة والمخاطر المرتفعة ودمجها في التقييم الداخلي لنسبة كفاية رأس المال لتحديد أثر هذه المخاطر على كفاية رأس المال الداخلي والمقاييس الرئيسية الأخرى. وهذا يضمن وضع التدابير الخاصة للتخفيف من آثارها.

## سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية

أطلقنا في عام 2022 سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية التي تضع حجر الأساس لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية لعملائنا والامتثال لممارسات العمل المستدام التي تدعم عملية صنع القرار المسؤول في البنك فيما يتعلق بعمليات الإقراض والاستثمار.

قمنا بوضع سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية (E&S) حسب معايير الأداء والمبادئ التالية:

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

يعتمد تطبيق سياسة المخاطر البيئية والاجتماعية (E&S) على جهد مشترك من جميع أقسام البنك، ولهذا تم إعطاء موظفينا التدريب اللازم لتمكينهم من اتباع الإجراءات المستدامة في أعمالهم اليومية. كما يتم تطبيق السياسة على عملائنا من الشركات الكبرى والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة لضمان امتثال عمليات الإقراض والاستثمار للمعايير البيئية والاجتماعية.

## الفئة (ب): المشاريع 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.

نقوم بتصنيف جميع الأنشطة الائتمانية والاستثمارية إلى ثلاث فئات حسب مستويات الخطر، وتخضع هذه الأنشطة لتقييم العناية الواجبة البيئية والاجتماعية (ESDD) لنتمكن من تحديد الفجوات ورسم خطة عمل تمكّن العميل من تقليل المخاطر بأكبر قدر ممكن، ويؤخذ هذا بعين الاعتبار 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 وتشمل زيارات ميدانية سنوية.



تم رسم خطة شاملة توضّح كيفية التعامل مع الكوارث، بطريقة تمكننا من إعادة إتاحة خدماتنا ضمن إطار زمني محدد، بهدف تقليل الأضرار والحفاظ على ثقة عملائنا وإيمانهم بمقدرتنا على تقديم الخدمات دون انقطاع.

وتشتمل خطة استمرارية العمل لدينا على جميع الأنشطة الهامة ضمن نطاق نظام إدارة أمن المعلومات، بما في ذلك البنية التحتية التكنولوجية وإجراءات الأعمال، مع العلم أن جميع موظفينا داخل وخارج المؤسسة تلقّوا تدريباً شاملاً؛ فهم يلعبون دوراً مهماً في التأكد من استمرارية العمل وتنفيذ هذه الخطة.



## 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 قُرب مخاطر أنشطة العميل خلال فترة الإقراض للتأكد من الامتثال التام لمعايير المخاطر البيئية والاجتماعية المتفق عليها.

## إدارة مخاطر تغيير المناخ

قامت إدارة المخاطر بتحديد سيناريوهات اختبارات الأوضاع الضاغطة المتعلقة بمخاطر تغيير المناخ، وذلك عبر تحديد العملاء في القطاعات الاقتصادية الأكثر عرضة للمخاطر الانتقالية والمادية الناجمة عن مخاطر تغيير المناخ، ثم تقييم الأثر المالي المترتب نتيجة الخسائر الائتمانية المتوقعة. ونقيّم أيضاً الأثر المحتمل للمخاطر المادية على أصول البنك والربحية والسيولة وكفاية رأس المال من خلال نتائج اختبارات الأوضاع الضاغطة.

أضفنا أيضاً نموذجاً لقياس مخاطر تغيير المناخ ضمن عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس مال البنك (ICAAP) (متطلّبات الركيزة الثانية تحت تعليمات بازل)، بهدف قياس الأثر على الموجودات المرجحة بالمخاطر وقياس رأس المال الداخلي باستخدام نماذج كمية ونوعية.

## إدارة استمرارية الأعمال

لأننا ندرك أهمية استمرارية أعمالنا، قمنا برسم خطة شاملة تضمن استمرارية العمل أثناء الكوارث والأزمات، لنتمكن من خدمة عملائنا بلا انقطاع. ولصيغة هذه الخطة قمنا بتحديد عدد من المخاطر مثل الزلازل وتهديدات القنابل والاضطرابات المدنية والأوبئة وعمليات انتحال الهوية وغيرها.

وبعد تقييم هذه المخاطر بعناية حسب التأثير الذي يمكن أن تتركه على سير العمل،

### فَعَال من حيث التكلفة

قمنا باعتماد نظام سير عمل آلي، حيث صمم فريقنا حلولاً للأتمتة ساعدتنا على خفض تكاليف النظام القديم من حيث السعر والصيانة والتطوير. ويعمل هذا النظام على تسهيل الربط المستقبلي مع نماذج أعمال أخرى لتمكين دائرة التدقيق الداخلي من تحديد المخاطر بشكل أسرع عبر التدقيق المستمر وتقييم المخاطر. كما نجري تدقيقاً تشغيلياً سنوياً لمراجعة أي خطوات لا تضيف قيمة على عملياتنا وإجراءاتنا.

### البنك الرائد في استقطاب المواهب الرقمية

تمكّننا من توفير بيئة عمل متنوعة ومرنة وشاملة تشجع العمل التعاوني والتطور المستمر. وبالتالي وضعنا حجر الأساس لتمكين إدارتنا من الحصول على التصديقات من الهيئات الرسمية تؤكد تماشنا مع أفضل الممارسات العالمية. كما أحدثت ثقافة العمل لدينا تغييراً ملموساً في فريق عمل إدارة التدقيق الداخلي، عبر التدريبات المتخصصة في مجال تحليل البيانات، والمصرفية المرنة، والابتكارات التكنولوجية الجذرية (Disruptive Technology) والأمن السيبراني. وتم عرض إنجازاتنا في إعلانات الوظائف على منصات التواصل الاجتماعي، وساعدنا ذلك على جذب المواهب في مجال البيانات والتكنولوجيا، مما ساهم في فعالية تعريف وتطبيق تصوير البيانات وأتمتة العمليات وتعلم الآلات في مجال التدقيق الداخلي.

### تجربة عملاء مميزة

تجري إدارة التدقيق الداخلي تدقيقاً تشغيلياً كل عام لمراجعة اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) لعملائنا الداخليين والخارجيين، من خلال أتمتة البيانات حيث أمكن، واختصار الخطوات التي لا تضيف قيمة لعملياتنا. نقوم أيضاً بمراجعة شكاوى عملائنا وتقديم اقتراحات إن دعت الحاجة لذلك، للاستمرار في تقديم تجربة عملاء مميزة.

يقدم التدقيق الداخلي ضمانات وخدمات استشارية مستقلة وموضوعية بهدف إضافة القيمة لعملياتنا وتحسينها. وتبنى منهجية التدقيق المبني على المخاطر لاختبار فعالية الإجراءات الرقابية وتقديم توصيات بالإجراءات المناسبة لمعالجة الفجوات المحتملة في بيئة الضبط والرقابة الداخلية بما يساهم في تحقيق أهداف البنك وتحسين فعالية عمليات الحوكمة وإدارة المخاطر والرقابة.

تتولى لجنة التدقيق مسؤولية الإشراف على استراتيجية التدقيق وتنفيذها، وتتكون اللجنة من خمسة أعضاء من مجلس الإدارة، أغلبهم أعضاء مستقلين. وتنتخب اللجنة أحد الأعضاء رئيساً لها بشرط أن لا يكون رئيس مجلس أو رئيساً لأي لجنة أخرى تابعة للمجلس، تماشياً مع ميثاق لجنة التدقيق وتعليمات الحاكمية المؤسسية. وتجتمع اللجنة بدعوة من رئيسها مرتين كل ثلاثة أشهر على الأقل أو كلما دعت الحاجة إلى ذلك.

توافق لجنة التدقيق على الخطة الاستراتيجية للتدقيق الداخلي، والتي تتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للبنك. وتعتمد الخطة على أربع ركائز تساهم كل منها في حماية العمليات وتحسينها.

### البنك الأسرع والأكثر ابتكاراً

قمنا بتبني منهجية مرنة تقوم على التدقيق المستمر للبيانات لرصد أي استثناءات على مستوى التحويلات وإجراء تقييم للمخاطر بشكل دوري لتحديد المخاطر على مستوى الأنشطة. ويتم تنفيذ تدقيق ربع سنوي على مستوى البنك لتقييم المخاطر الاستراتيجية، مثل تدقيق الأمن السيبراني، والمعيار الدولي للتقارير المالية (9)، والخسائر الائتمانية المتوقعة، ومكافحة غسيل الأموال. نجري أيضاً مراجعات للمخاطر الناشئة كل ثلاثة أشهر لمواكبة التغيرات التي تطرأ على هذه المجالات ورفع نتائج المتابعة إلى لجنة التدقيق والإدارة التنفيذية. وبعد اعتماد النتائج على نظام التدقيق يتم بشكل آلي عكس النتائج والإجراءات التصويبية المتفق عليها على الأنظمة الداخلية.

## إجراءات التدقيق

تتكوّن إدارة التدقيق الداخلي من فرق متخصصة تركّز كل واحدة منها على مجال معين ويتم توكيل كل فريق بمسؤوليات محددة. ومن خلال تخصيص الفرق حسب المجالات، يمكننا إجراء مراجعات دقيقة ومنتظمة لجميع عملياتنا، وضمان شمولية التدقيق وكفاءته العالية في تحديد الفجوات المحتملة في ضوابطنا الداخلية.

تشكّل إدارة التدقيق الداخلي من الفرق التالية:

1	الدوائر والشركات التابعة
2	الفروع
3	التكنولوجيا
4	الحكومة والمتابعة

ولضمان تناسق التدقيق وشموليته ودقّته، نلتزم بعملية مفصّلة من عدة مراحل، منها التخطيط وجمع البيانات والتحليل ورفع النتائج، لنضمن أن يشمل التدقيق على توصيات تمكّن الإدارة من اتخاذ القرارات لتحسين كفاءة وفاعلية المؤسسة.

## التحضير

التحضير لعمليات التدقيق الجديدة باستخدام "لائحة جاهزية" معدّة مسبقاً، تتضمن مراجعة التعليمات الرقابية والسياسات والإجراءات الداخلية وتقارير الحوادث وملاحظات التدقيق الداخلي والخارجي السابقة. كما يتم في هذه المرحلة إجراء استبيانات ومقابلات وجلسات توضيحية وعقد الاجتماع الافتتاحي.

## برنامج التدقيق

وضع برنامج التدقيق بناءً على مخاطر الاحتيال وعدم الامتثال للأنشطة، والضوابط الداخلية ذات الصلة المحددة في نظام المخاطر التشغيلية للبنك. ويتم تطبيق الرقابة الثنائية خلال مهمة التدقيق تماشياً مع معايير معهد المدققين الداخليين (IIA).

## المشاركة

إشراك الموظفين والمدراء والرؤساء وغيرهم من المعنيين بمهمة التدقيق، وطلب مشورة المدققين الخارجيين إن لزم.

إرسال الاستبيانات في بداية مهمة التدقيق ونهايتها لاكتشاف أي خرق وللاستفادة من توصيات عملاء الدوائر والأنشطة التي يتم التدقيق عليها. وإرسال نتائج رضا عملائنا عن التدقيق السنوي إلى الإدارة العليا.

## عينة التدقيق

اختيار عينة تدقيق حسب سياسة اختيار العينة المعدّة مسبقاً ثم أرشفة جميع أوراق العمل على النظام المناسب.

## ضمان الجودة

إجراء فحص ضمان الجودة من قبل رئيس فريق التدقيق للتأكد من دقّة واكتمال عينة من أوراق العمل.

## أتمتة العمليات الروتينية

أتمتة المهام الروتينية المتكررة التي تستغرق وقتاً طويلاً وجهداً كبيراً لتقليل احتمالية الخطأ وزيادة دقة نتائج التدقيق وتمكين المدققين من تخصيص وقتهم لإنجاز مهام أخرى.

## الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي

الكشف عن علامات الإنذار عن طريق تحديد الأنماط غير العادية أو التحويلات والسلوكيات التي قد تشير إلى عمليات احتيال أو سوء تصرف.

## نظام سير العمل الآلي

إدارة تنفيذ مهام التدقيق بطريقة تساعد على الامتثال التام لمعايير معهد المدققين الداخليين (IIA)، إلى جانب أتمتة عمليات المتابعة.

وتمكّن فريق التدقيق الداخلي من تحقيق أعلى تقييم ممكن للامتثال لمعايير معهد المدققين الداخليين (IIA) بعد إجراء تقييم خارجي من قبل فريق شركة برايس ووتر هاوس كوبرز (PwC)،



## رفع النتائج

إدخال ملاحظات التدقيق الداخلي على نظام التدقيق الآلي ليتمكن المدقق المجيز من الموافقة عليها قبل إرسالها إلى الإدارة التي خضعت لعملية التدقيق.

يتم مناقشة الملاحظات عالية المخاطر مع الرئيس التنفيذي لضمان البدء بالإجراءات التصويبية على الفور إن لزم، قبل التبليغ عنها بشكل رسمي. ويتم التبليغ بشكل آلي عن أي ملاحظات عالية المخاطر للجنة التدقيق والإدارة التنفيذية لإصدار توصيات سريعة في حال الحاجة. ويتم مشاركة ملاحظات التدقيق الأخرى مع الإدارات/ الفروع ذات العلاقة.

## تحديث ملف المخاطر

التنسيق مع إدارة المخاطر التشغيلية لإضافة أي مخاطر جديدة تم الكشف عنها أو تعديل الضوابط ومخططات الاحتيال على نظام المخاطر التشغيلية.

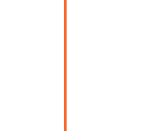
## متابعة الملاحظات وتصويبها

متابعة نتائج التدقيق بشكل آلي على النظام حسب التواريخ المتفق عليها للتصويب.

كما قمنا بإدخال عدد من التعديلات المبتكرة على منهجية التدقيق الداخلي لتحسين جودة التدقيق وفعاليتها.

## تحليل البيانات

تحليل مجموعات كبيرة من البيانات لتحديد الأنماط أو التوجهات أو الاستثناءات التي قد تكشف عن مخاطر محتملة أو ضوابط رقابية غير فعالة من خلال التدقيق المستمر والتقارير الاستثنائية.



## 5.5 خصوصية البيانات والأمن السيبراني

### سياستنا لأمن المعلومات والأمن السيبراني

قمنا بوضع سياسة للأمن السيبراني تحدد الإجراءات التي تضمن سرية المعلومات والأصول وسلامتها وتوفرها. توفر هذه السياسة تدابير لحماية شبكاتنا وأنظمتنا الحاسوبية والمعلومات الحساسة من الوصول غير المصرح به والسرقة أو التلف. يتم مراجعة السياسة بانتظام وتحديثها سنوياً لتغطية أي تغييرات ومتطلبات جديدة. وتستند جميع سياساتنا إلى أفضل الممارسات المعتمدة في هذا المجال وتتوافق مع إطار الأمن السيبراني الموصى به من قبل البنك المركزي الأردني.



حماية المعلومات الشخصية والبيانات المالية لعملائنا من التسرب والوصول غير المصرح به هو أمر في غاية الأهمية بالنسبة لنا، لأننا على علم بالمخاطر المادية الكبيرة الناتجة عن خرق خصوصية البيانات والهجمات السيبرانية.

لذلك، نحافظ على إطار أمان شامل يتكون من عدة عناصر، بما في ذلك الحوكمة وإدارة المخاطر وضبط صلاحيات الوصول والاستجابة للحوادث والمراقبة والكشف المبكر والتحسين المستمر. بالإضافة إلى ذلك، نستثمر باستمرار في برنامج أمان المعلومات طوال العام، ونقوم بابتكار سيناريوهات افتراضية للهجمات والاختراقات لاختبار فعالية البرنامج.

وفي عام 2022، قمنا بأخذ خطوات هامة لتعزيز أمن معلوماتنا وأنظمة الإدارة. وشمل ذلك إجراء مراقبة لسلامة الملفات، مما يتيح لنا اكتشاف ومنع التغييرات غير المصرح بها على الملفات والأنظمة المهمة. قمنا أيضاً بإضافة آليات منع تسرب البيانات لحماية بيانات عملائنا الحساسة من التسرب خارج المؤسسة.

بالإضافة إلى ذلك، قمنا باتّباع نهج وقائي لتصنيف البيانات وذلك عبر وضع معايير يدوية سيتم العمل بها ابتداءً من العام 2023. مما سيساعدنا على تحديد وتصنيف أنواع البيانات المختلفة بناءً على حساسيتها، وضمان اتّخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة.

ندرك أهمية التعاون وتبادل المعلومات في مواجهة تهديدات أمن المعلومات. لذلك، كنا أول بنك في الأردن يتعاون مع البنك المركزي الأردني لأتمتة مشاركة معلومات التهديدات. وساهم هذا التعاون بشكل كبير في تحسين قدرتنا على اكتشاف تهديدات أمن المعلومات والاستجابة السريعة لها.

2022

للعام الرابع على التوالي، لم يتم الإبلاغ عن أي اختراقات أمنية للبيانات.

تقديراً لجهودنا في إدارة أمن المعلومات، تم منحنا جائزة أفضل بنك في مجال إدارة أمن المعلومات والأمن السيبراني من قبل مجلة (Global Finance). وتشهد هذه الجائزة على التزامنا بحماية معلومات عملائنا والحفاظ على ثقتهم.

## رفع كفاءة الموظفين في مجال أمن البيانات

لحماية سرية وأمن المعلومات الحساسة، قمنا بتطبيق إجراءات صارمة تستهدف الموظفين الذين يمتلكون صلاحية الوصول إلى مثل هذه المعلومات. وتشمل الإجراءات برامج تدريبية، وسياسات لكلمات المرور، وإرشادات عن نظام "استخدام الأجهزة الشخصية في العمل" (Bring Your Own Device)، وإجراءات تحديد الهوية للموظفين. كما أن إجراءاتنا الأمنية مدعومة بمجموعة من الأدوات والتقنيات التكنولوجية المتطورة المصممة للحد من مخاطر الأمان.

وفي عام 2022، أجرينا التدريب السنوي للأمن السيبراني للموظفين، بمشاركة 78% من الموظفين. وتناول التدريب مواضيع هامة مثل التصيد الاحتيالي (Phishing)، ومعايير الأمن السيبراني، والمعايير الدولية مثل الآيزو والقانون العام لحماية المعلومات (GDPR).





6. قيمنا المشتركة

## 6.1 أداؤنا المالي

تقرير الاستدامة لعام 2022

يسرنا أن نشارك معكم النتائج المالية للعام المالي 2022 التي أظهرت نجاحاً ونمواً مستمراً.

ونعرض أدناه الأداء المالي لبنك الاتحاد والشركات التابعة له. تجدون في التقرير السنوي لعام 2022 تحليلاً أكثر تفصيلاً.

معدل النمو السنوي المركب (CAGR) (على مدى 5 أعوام)	معدل النمو السنوي المركب (CAGR) (على مدى 3 أعوام)	نسبة النمو مقارنة بالعام 2021	2022 (بالدينار الأردني)	
4.7%	4.8%	5.7%	43,800,423	صافي الدخل
13.2%	13.5%	6.8%	6,690,890,953	إجمالي الأصول
14%	13.2%	5.6%	5,186,344,444	الودائع
6.6%	5.4%	10.1%	71,734,432	الربح قبل الضريبة

للسنة المنتهية في 31 كانون الأول 2022						31 كانون الأول 2022				
المصرفات	مجموع الإيرادات	مجموع الموجودات	مجموع المطلوبات	مكان عملها	سنة التأسيس	طبيعة عمل الشركة	قيمة الاستثمار (بالدينار الأردني)	رأس المال المدفوع (بالدينار الأردني)	نسبة حقوق ملكية البنك	اسم الشركة
(385,498)	804,347	904,385	10,689,988	الأردن	2006	الوساطة المالية	5,000,000	5,000,000	100	شركة الاتحاد للوساطة المالية
(2,106,604)	3,177,359	31,361,155	46,654,874	الأردن	2015	التأجير التمويلي	12,000,000	12,000,000	100	شركة الاتحاد للتأجير التمويلي
(10,359)	3,742,215	33,732	114,583,584	الأردن	2016	تملك الأسهم والسندات والحصص بالشركات واقتراض الأموال اللازمة لها من البنوك	65,562,636	113,039,028	58	شركة الاتحاد الإسلامي للاستثمار
(2,658,214)	2,540,316	966,136	934,139	الأردن	2019	تصنيع وبرمجة وإعداد وتطوير وتوريد برامج	100,000	100,000	100	شركة الاتحاد للتكنولوجيا المالية
							82,662,636	130,139,028		المجموع

قمنا أيضاً بتخصيص فريق مسؤول عن استراتيجية تجربة العملاء، وتتضمن مسؤوليات هذا الفريق ما يلي:

- بناء نهج يتمحور حول العميل.
- عمليات إدارة تجربة العملاء.
- بناء وتعزيز ثقافة تجربة العميل في المؤسسة.
- توفيق مؤشرات الأداء الرئيسية مع الدوافع لمضاعفة الجهود نحو تحقيق أهدافنا.

19% في عام 2022.

كشاهد على جهودنا،  
توسعت قاعدة عملائنا بنسبة

### نستمع لعملائنا

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



نطمح في بنك الاتحاد لتقديم أفضل تجربة بنكية ممكنة لعملائنا لنكون شركائهم في تشكيل مستقبل مشرق. ونسعى لتحقيق ذلك عن طريق اتباع استراتيجية تستند على ست ركائز رئيسية بحسب (Customer Experience Professionals Association)، وهي منظمة عالمية غير ربحية تهدف إلى تطوير مجال إدارة تجربة العملاء. هذه الركائز هي:

- |   |   |
|---|---|
| 1. بناء استراتيجية تجربة العميل (CX)            | 4. مقاييس تجربة العملاء ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) |
| 2. فهم العميل                                   | 5. تبني تجربة العملاء على مستوى المؤسسة               |
| 3. تصميم تجربة العملاء والتحسين عليها والابتكار | 6. بناء ثقافة تتمحور حول العميل                       |

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 توفيق 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:

- معايير الخدمة.
- فهم المنتج.
- استخدام الأنظمة والأدوات.
- التعامل مع عملائنا ذوي الإعاقة.
- الذكاء العاطفي.
- القيادة.

نشجع عملائنا دائماً على مشاركة ملاحظاتهم بالطرق التالية:

الاطلاع على دليل شكاوى العملاء بسهولة عبر موقعنا الإلكتروني.

وضع صندوق لتقديم الشكاوى في كل فرع.

من خلال موظفي الفروع ومركز التواصل مع العملاء.

إرسال الاستبيانات لقياس مدى رضا عملائنا عن التعامل معنا.

إرسال بريد إلكتروني إلى [customerscomplaint@bankaletihad.com](mailto:customerscomplaint@bankaletihad.com).

المقياس	2020	2021	2022
عدد شكاوى العملاء التي تم تلقيها	790	524	588
نسبة شكاوى العملاء التي تم حلها	%100	%100	%100
عدد شكاوى العملاء التي تصعدت للإدارة العليا	11	9	6

## قواعد التعامل مع العميل

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

## إرشادات معايير الخدمة

تحدد طرق ومعايير تعامل الموظفين مع العملاء بالتفصيل عبر جميع القنوات، بما يشمل طريقة التواصل مع العميل، مظهر الموظف وسلوكياته، مظهر الفرع، وإرشادات تقديم الخدمة.

## قواعد السلوك المهني وقواعد الثقافة

ترسم مبادئ تعاون الموظفين والسلوكيات المتوقعة منهم والقيم التي يلتزمون بها، بما ينعكس على طريقة خدمتهم للعملاء.

بناء علاقة متينة مع عملائنا أمر أساسي لنجاح واستمرارية أعمالنا. نؤمن بأن العلاقة الجيدة مع العملاء تمكننا من تلبية احتياجاتهم والتفوق على توقعاتهم. لذا، نقوم بتقييم تجربة عملائنا معنا عبر مختلف القنوات عند تعاملهم مع موظفينا أو استخدامهم لمنتجاتنا أو خدماتنا، ويقوم فريقنا بشكل دوري بالمتابعة مع عملائنا للتأكد من حل مشاكلهم والاستجابة لطلباتهم بالوقت المناسب. نتيجة لذلك، شهدنا تحسن ملحوظ في تجربة العملاء حسب مؤشر تجربة العملاء من 72.5% في العام الماضي لتصبح 75.6% في عام 2022.

كما انعكس هذا على انخفاض نسبة الشكاوى، حيث لم يتقدم إلا 0.14% من عملائنا بشكاوى في عام 2022.





## مقاييس تجربة العملاء

منذ العام 2021، بدأنا باستخدام مؤشر تجربة العملاء لقياس تجربة العملاء عبر القنوات المختلفة فيما يتعلق باستخدامهم لمنتجات البنك. يتضمن هذا المؤشر عدة معايير 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. تستعمل جميعها لإصدار مؤشر عام يعرف بمؤشر تجربة العميل. ويساعد هذا المؤشر على تقييم تجربة العميل من عدة زوايا وفهمها بطريقة أكثر شمولاً.

كما نتأكد من إغلاق حلقات التغذية الراجعة الكبيرة والصغيرة. بالنسبة للحلقة الصغيرة، يعمل البنك على المتابعة مع العميل المستاء على الفور (خلال 24 ساعة)، وحل المسألة وتوضيح سوء الفهم إذا وجد. أما بالنسبة للحلقة الكبيرة، فيتم تحليل التغذية الراجعة عن طريق أدوات تحليل النصوص وأدوات الذكاء الاصطناعي لتحديد الأسباب الجذرية وراء مشاكل العملاء ثم اقتراح الحلول.

المقياس	2020	2021	2022
مؤشر تجربة العملاء	-	72.5%	75.6%
مؤشر صافي نقاط الترويج (من 100- إلى 100)	43.1	53.8	55
مؤشر صافي نقاط الترويج للموظفين (eNPS)	49	53	68

## 6.3 التحوّل الرقمي والابتكار



نعتبر التحوّل الرقمي عنصراً أساسياً في استراتيجيتنا، ونؤمن بضرورة استخدام التقنيات المبتكرة والحلول الرقمية لتلبية جميع احتياجات عملائنا. ركّزنا جهودنا هذا العام على تحسين تجربة العملاء وتبسيط العمليات البنكية من خلال المبادرات التالية:

### تحسين تجربة الإقراض

ركّزنا على تقديم خدمات مخصّصة وفعّالة لتحسين تجربة الإقراض، حيث استخدمنا التكنولوجيا لتقديم تجربة بنكية أكثر كفاءة من خلال أتمتة جميع القروض والبطاقات الائتمانية على منصة إدارة إجراءات العمل، مما أدى إلى وصول فوري للسجلّ الائتماني واختصار المدة الزمنية المطلوبة لتنفيذ العملية. كما أضفنا خيار استبدال البطاقة البنكية من خلال التطبيق لتسهيل الحصول على بطاقة جديدة.

### توسيع نطاق الخدمات لتشمل المغتربين الأردنيين

وسّعنا نطاق خدماتنا لتشمل المغتربين الأردنيين المقيمين في الخليج من خلال تمكينهم من فتح حساب بنكي إلكتروني والاستفادة من مجموعة واسعة من الخدمات المالية وغير المالية دون الحاجة إلى زيارة أي فرع من فروع البنك، وذلك بهدف تبسيط تجربة عملائنا والسماح لهم بالتعامل معنا أينما كانوا بكل راحة وسرعة وسهولة.



## تدريب الموظفين لمواكبة تطورات القطاع البنكي

لأن الخدمات الإلكترونية مهمة في مجال عملنا، من الضروري أن يكون موظفينا على علم بأحدث التقنيات في القطاع، لذا نقدّم العديد من الدورات المكثفة والشهادات التدريبية في مجال التكنولوجيا المالية للموظفين الذين يحتاجون إليها، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أيزو 27001 والأمن السيبراني. بالإضافة إلى أننا نحرص على حصول جميع الموظفين، بغض النظر عن طبيعة الوظيفة، على دورات تدريبية وموارد مفيدة حول مختلف الموضوعات، مثل الوعي بالخصوصية الرقمية وعلم البيانات.

شكّلت الحسابات الإلكترونية 59% من إجمالي الحسابات الجديدة المفتوحة في عام 2022.

تقت أتمتة 83% من عملياتنا حتى اليوم.



## تقليل البصمة البيئية ورفع القيمة التشغيلية

نلتزم بالحفاظ على البيئة وتقليل بصمتنا البيئية من خلال التحوّل الرقمي، حيث نعمل جاهدين لأتمتة جميع عملياتنا والتخلّص من الورق تماماً في أعمالنا. لقد تمت أتمتة 83% من عملياتنا حتى اليوم، ممّا أدّى إلى خفض استهلاك الورق بصورة كبيرة. وقد حققت أتمتة الخدمات فوائد تشغيلية كبيرة، بما في ذلك التقليل من زمن تنفيذ العمليات، وتفادي تكرار العمل، وتعزيز مستويات الأمن والحماية من خلال عمليات التحقق التلقائية. وقد انعكس ذلك كلّهُ إيجاباً على دقتنا التشغيلية وتجربة عملائنا.

## تجربة بنكية شمولية

نقدّم تجربة مصرفية تتميز بالشمولية لجميع عملائنا، وخصوصاً ذوي الإعاقة، وهذا ينطبق على تطبيق بنك الاتحاد وأجهزة الصراف الآلي. أولاً، تطبيق بنك الاتحاد مهيأً تماماً لاستخدام ذوي الإعاقات البصرية من خلال تقنية الناطق الآلي وخيارات تعديل حجم الخط والتباين العالي. وثانياً، أجهزة الصراف الآلي مهيأة لمستخدمي الكراسي المتحركة وتدعم الأوامر الصوتية لتسهيل استخدامها على عملائنا الذين قد يواجهون صعوبة في استخدام أجهزة الصراف الآلي التقليدية. كما نبحث دائماً عن طرق جديدة لتسهيل إمكانية الوصول لخدماتنا وضمان تقديم تجربة بنكية سلسلة لجميع عملائنا.



## 6.4 تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة ورؤاد الأعمال

### تنويع محفظة القروض

يساعدنا تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة على تنويع محفظة قروضنا.

تحقق قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة عوائد أعلى بمخاطر أقل مقارنةً بقروض الشركات الكبرى، مما يزيد من جاذبيتها.

### النمو الاقتصادي

تُعدّ الشركات الصغيرة والمتوسطة من المحركات الرئيسية للنمو الاقتصادي، وتستطيع البنوك أن تلعب دوراً فعالاً في دعم الاقتصاد المحلي من خلال تمكينها. وعندما تنمو وتتوسع الشركات، فإنّها توفر فرص العمل وتعزّز الإنتاجية وتسهم في الازدهار العام للمنطقة.

### بناء السمعة

يساعدنا تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة على بناء سمعة طيبة وتحسين أداء علامتنا التجارية. فمن خلال دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، أصبح البنك معروفاً كمؤسسة مسؤولة اجتماعياً يتمحور تركيزها حول عملائها وتلتزم بدعم الشركات المحلية.

### تحقيق الرؤية الوطنية للتحديث الاقتصادي

نحرص على أن تتماشى استراتيجيتنا مع السياسات والمبادرات الحكومية التي تهدف إلى تنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال المشاركة في جميع المبادرات التي يدعمها البنك المركزي الأردني، مثل "انهض" وقروض والتمويل المخصّص لقطاعات معينة، مثل الزراعة والصناعة والنقل والتصدير والتعليم المهني والطاقة المتجددة والسياحة والصحة والتكنولوجيا.



تُعدّ الشركات الصغيرة والمتوسطة، بما فيها الشركات الناشئة، جزءاً مهماً من أي اقتصاد لأنها تساهم بشكل كبير في توليد فرص العمل والابتكار والنمو الاقتصادي. ويُعد الأردن واحد من أسرع بيئات الشركات الناشئة نمواً في منطقة الشرق الأوسط. وتلعب الشركات الصغيرة والمتوسطة دوراً مهماً للغاية في الاقتصاد الأردني، حيث تساهم في 50% من الناتج المحلي الإجمالي، وتوفّر 60% من الوظائف الرسمية، وتشكّل 95% تقريباً من إجمالي الشركات المسجلة، لكنّها على الرغم من أهميتها غالباً ما تواجه صعوبة في الوصول إلى التمويل المطلوب للنمو وتوسيع أعمالها. استجابةً لهذه الحاجة المتزايدة إلى التمويل، اتخذنا خطوات كبيرة لتقديم نطاقٍ واسعٍ من الخدمات المالية وغير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة ورؤاد الأعمال في الأردن.

### نهج استراتيجي لتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة

نعطي الأولوية لتمكين رؤاد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة لإيماننا بأهمية ذلك في دفع عجلة النمو الاقتصادي. كما أن ذلك يعود علينا بالفائدة من عدة نواحي.

### ولاء العملاء

يساعدنا تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة على بناء علاقات قوية معهم.

فمن المرجّح أن تبقى الشركات الصغيرة والمتوسطة مع البنك الذي دعمها خلال رحلة نموّها وزوّدها بالتمويل الذي تحتاجه.



## جذب الشركات الصغيرة والمتوسطة وتمكينها واكتساب ولائها

أقمنا العديد من الشراكات الاستراتيجية لتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة ورؤاد الأعمال. كما نقدّم العديد من المنتجات والخدمات المالية المتخصصة والمصمّمة خصيصاً لتلبية احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة.

نقدّم مجموعة من برامج التثقيف المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة بهدف مساعدتها على فهم موضوعات الإدارة المالية والتسهيلات الائتمانية وتخطيط الأعمال. ونقدّم لها أيضاً فرصاً للتعرف على الشركات الأخرى التي تعمل في نفس القطاعات للاستفادة من خبراتها وتجاربها. ولا شك بأن الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تشارك في برامج التثقيف المالي تكون أكثر قدرة على اتخاذ القرارات المالية السليمة، وإدارة تدفقاتها النقدية بكفاءة وفعالية، والوصول إلى خيارات التمويل التي تحتاجها لتنمية أعمالها. وبالتالي زيادة ربحيتها واستدامتها. للحفاظ على ولاء عملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة، نركّز على بناء علاقات طويلة الأمد معهم من خلال تقديم الدعم والخدمات المناسبة. ويشمل ذلك المبادرة بتقديم الاستشارات المالية، والتواصل المستمر من خلال مديري العلاقات، وفريق خدمة العملاء المستعد لتقديم كافة أشكال الدعم والمساعدة لهم في جميع فروعنا. كما نستخدم التكنولوجيا لتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وإدارة شؤونها المالية عبر الإنترنت من خلال موقع "اتحاد للأعمال" الذي تم إطلاقه مؤخراً.

## نتّبع نهجاً متمحوراً حول الشركات الصغيرة والمتوسطة

نراعي دائماً احتياجات عملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة ونضعها دائماً في صميم عمليات تطوير المنتجات. فيما يلي بعض الأمثلة على ذلك:

### أبحاث السوق

نجري الأبحاث السوقية لفهم احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة والتحديات التي تواجهها من خلال الاستبيانات، ومجموعات التركيز، والمقابلات مع عملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتحليل توجّهات القطاعات والبيانات في السوق.

### جمع الملاحظات

نجمع الملاحظات باستمرار من عملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة ومديري علاقاتهم حول المنتجات والخدمات الحالية من أجل تحديد مجالات التحسين أو المنتجات الجديدة المحتملة.

### اختبار النماذج الأولية

نختبر المنتجات عادةً قبل طرحها لعملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة وذلك لجمع الملاحظات حول تجربة المستخدم وفعالية المنتج، ممّا يساعدنا في تحديد أي مشكلات أو مجالات للتحسين قبل طرحها.

### التواصل المستمر

نحافظ على التواصل المستمر مع عملائنا من الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال مديري العلاقات والفروع لضمان مواكبة منتجاتنا وخدماتنا لاحتياجاتهم المتغيرة.



بعد توقف دام لمدة عامين بسبب جائحة كورونا، قمنا بإعادة إطلاق الجائزة في عام 2022 وكان عنوانها لهذا العام "القدرة على التكيف"، بهدف مكافأة الشركات التي أثبتت قدرتها على التكيف بسرعة مع التغيرات التي حملتها الجائحة. ونشعر بفخر كبير بأن أكثر من 162 شركة صغيرة ومتوسطة تقدّمت للتنافس على الجائزة، فما هذا إلا دليل على العزيمة الموجودة عند الشركات. وقامت لجنة تحكيم مستقلة مكونة من قادة أعمال ورياديين أردنيين باختيار الشركة الفائزة من ضمن أفضل خمس شركات تقدّمت للجائزة.



## نحفّز رواد الأعمال والشركات لتبني الممارسات البيئية والاجتماعية المسؤولة

لأننا ندرك أهمية الاستدامة في الأعمال، نلتزم بتشجيع عملائنا من الشركات على تبني الممارسات البيئية والاجتماعية المسؤولة من خلال تقديم منتجات تحفّزهم ليكونوا أكثر وعياً بالمسؤولية البيئية والاجتماعية. على سبيل المثال، نقدّم "قرض المستقبل الأخضر" الذي يتميّز بأسعار فائدة منافسة واسترداد نقدي بنسبة تتراوح بين 10-15% من قيمة القرض للشركات التي تتبنى ممارسات مستدامة، مثل استخدام المعدات الموفّرة للطاقة وتقليل النفايات وخفض الانبعاثات الكربونية، ويتم ذلك من خلال برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر التابع للبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، وفقاً للاتفاقية التي وقّعناها معه في عام 2022.

من خلال هذا البرنامج، يحصل عملائنا أيضاً على المشورة والموارد لتبني الممارسات المستدامة وتطبيقها في عملياتهم، بما فيها الإرشادات والمساعدة اللازمة لقياس البصمة البيئية لأعمالهم وتقليلها.

## نكافئ رواد الأعمال الذين يتميّزون بالابتكار والقدرة على التكيف

نسعى جاهدين للاحتفال برواد الأعمال الأردنيين وتسليط الضوء عليهم من خلال جائزة بنك الاتحاد للشركات الصغيرة والمتوسطة. تم إطلاق جائزتنا السنوية عام 2014، وتضمّنت في بدايتها الفئات التالية: جائزة أفضل شركة ناشئة، جائزة أفضل شركة صغيرة أو متوسطة، وجائزة أفضل سيدة أعمال. يتم تقييم المرشحين بناءً على تأثيرهم على المجتمع والبيئة، بالإضافة إلى القوة المالية والإبداع واستدامة الأعمال. واستمرت الجائزة دون انقطاع لمدة 6 أعوام من عام 2014 حتى عام 2019، حيث تم منح 18 جائزة، نصفها كان من نصيب شركات مملوكة من قبل سيدات.

كانت الجائزة من نصيب بسمّة عريقات من شركة "منازل كُن" وذلك لأنها أظهرت قدرة كبيرة على التكيف من خلال تغيير نموذج عمل الشركة كلياً. فقد قامت هي وشريكها أثناء الجائحة بتحويل شركة "عريقات مهندسون معماريون" إلى شركة جديدة قائمة على التكنولوجيا تُمكن العملاء من اختيار منازلهم وتصميمها وطلبها في غضون أسابيع معدودة من خلال منصة "منازل كُن".

KONN



## منتجات وخدمات مسؤولة

لأننا ندرك أهمية الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لعملائنا وأصحاب المصالح والمجتمع ككل، وحرصاً منا على الاستمرار في تبني ممارسات مسؤولة، فنحن نأخذ المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة بالاعتبار عند أخذ قرارات الإقراض. ولهذا السبب تحديداً وقّعنا اتفاقية مع شركة كريف لحلول تكنولوجيا المعلومات، حيث تمكّننا الاتفاقية من تقييم ممارسات عملائنا من الشركات من حيث الاستدامة (على أساس المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة). ونسعى لمكافأة عملائنا الذين يظهرون أداءً قوياً في الالتزام بالمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة بمزايا فريدة.

## التمويل المستدام

بصفتنا مؤسسة مالية، فإننا ندرك أنّ تأثيرنا يكون أينما نستثمر أموالنا. وندرك أيضاً أنّنا ما نزال في بداية رحلة الاستدامة، لكننا نسعى دائماً لأخذ القرارات التي تنعكس إيجاباً على أدائنا من حيث الاستدامة.

لذا، نراعي المعايير البيئية في عمليات الإقراض ونركّز على المعايير الاجتماعية والاقتصادية من خلال دعم مشاريع البنك المركزي التي تهدف إلى توليد فرص العمل ودعم الشركات الناشئة. اتخذنا أيضاً العديد من الإجراءات لدعم هذه الفئة من عملائنا، بما في ذلك تمديد فترات السداد والإعفاء من الرسوم.

## الفئة المستهدفة:

- الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تأثرت بجائحة كورونا
  - الشركات المملوكة للسيدات
  - الشركات الصغيرة والمتوسطة المملوكة لفئة الشباب
- \*المزيد من المعلومات عن المعايير التي نأخذها بالاعتبار في نطاق كل ممارسة في "الجدول أ" في الملحق.

بلغ إجمالي المبالغ الممنوحة للمشاريع المرتبطة بالطاقة الخضراء  
32,128,001 ديناراً أردنياً خلال الفترة ما بين 2016 و2022.



## الشراكة مع برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر (GEFF)

وقّعنا اتفاقية مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD) لدعم الاقتصاد الأخضر في الأردن، حيث يواجه الأردن تحديات بيئية متعددة، مثل شح المياه والاعتماد الكلي على واردات الطاقة رغم الاستهلاك المرتفع. تُعدّ هذه الاتفاقية جزءاً من برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر (GEFF) وتوقّر مبلغاً إجمالياً قدره 10 ملايين دولار أمريكي، يشمل مساهمة بقيمة 500,000 دولار أمريكي من صندوق المناخ الأخضر (GCF). وبما أنّ الشركات الصغيرة والمتوسطة تلعب دوراً مهماً في نمو الاقتصاد الأردني، سيقدم الصندوق قروضاً للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة لتمويل الاستثمارات في تقنيات توفير الطاقة والخدمات المرتبطة بالتغيّر المناخي والتكيف معه والتخفيف من آثاره.

بنك الاتحاد هو أول بنك أردني يعقد شراكة من هذا النوع مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، وتهدف الشراكة إلى دعم الاقتصاد الأردني في تحقيق الاستدامة البيئية وخفض البصمة الكربونية والتكيف مع التغيّر المناخي، حيث يواجه الأردن تحديات بيئية متعددة، مثل شح المياه والاعتماد الكلي على واردات الطاقة رغم الاستهلاك المرتفع.

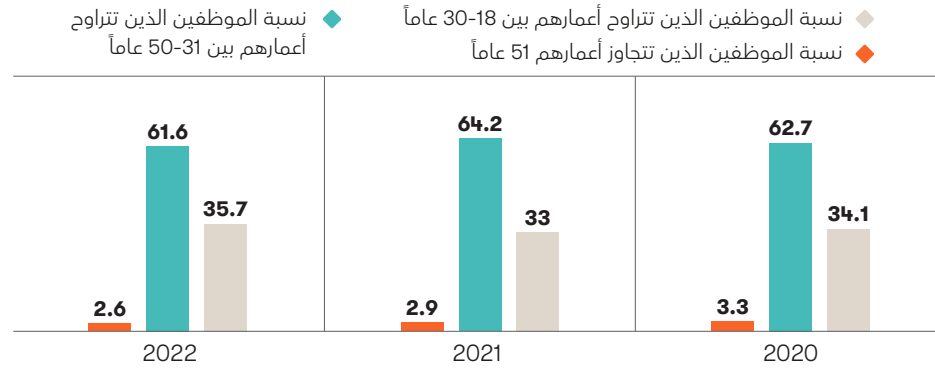
ويهدف برنامج تمويل الاقتصاد الأخضر (GEFF) إلى تقديم التمويل للمشاريع المحلية، وتعزيز كفاءة استهلاك الطاقة واعتماد الطاقة المتجددة من خلال تشجيع تبني التقنيات ذات الانبعاثات الكربونية المنخفضة التي تُسهم في تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة والحدّ من التغيّر المناخي.



7. موظفونا

## 7.1 نهجنا في إدارة الموظفين

### القوى العاملة حسب الفئة العمرية



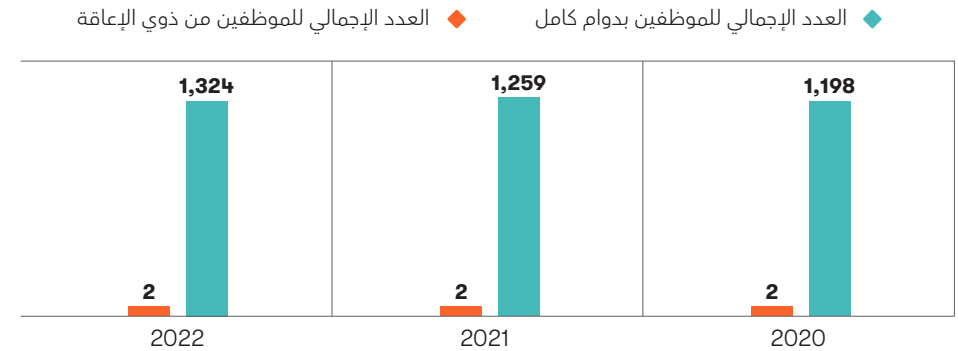
### ميثاق أخلاقيات العمل وحقوق الإنسان

نعتمد في إدارة موظفينا على ميثاق أخلاقيات العمل الشامل الذي يستند إلى قيمنا الأساسية وهي: النزاهة والاحترام والمساواة، يُحدّد هذا الميثاق المبادئ والقواعد والسلوكيات التي نتّبعها في التعامل مع جميع موظفينا، حيث نلتزم بتوفير فرص متكافئة للجميع ولدينا سياسات قوية لمنع جميع أشكال التمييز، مثل سياسة تكافؤ الفرص الداخلية وسياسة مكافحة التحرش. لدينا أيضاً سياسة التنقل الداخلي المصمّمة لمنع موظفينا فرصاً متساوية، بالإضافة إلى سياسة التوظيف الخارجي التي تشجّع المرشّحين من خارج البنك على التقدّم للوظائف الشاغرة وتضمن نزاهة عملية التوظيف.

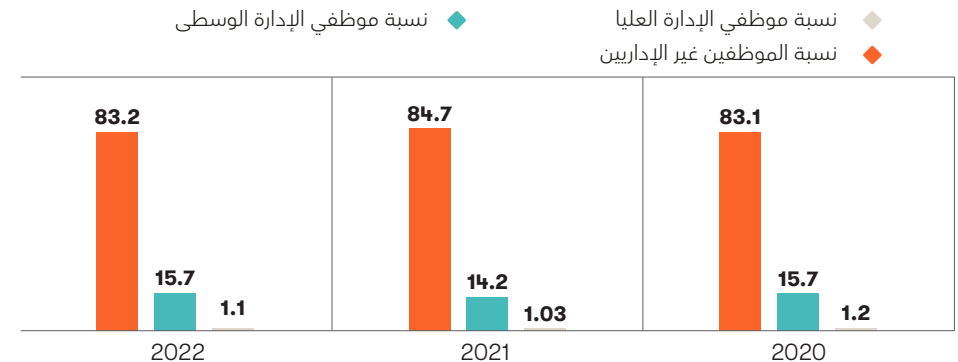
ويُعدّ احترام حقوق الإنسان أمراً أساسياً بالنسبة لنا، وملتزم تماماً بحماية حقوق موظفينا وعملائنا وأفراد المجتمعات التي نعمل فيها، مع الالتزام بلوائح وإجراءات صارمة لمنع جميع أشكال الإساءة والتحرش والتمييز.

هدفنا هو ضمان سلامة موظفينا وتمكينهم بكل ما لدينا من موارد ليتمكنوا بدورهم من تمكين عملائنا ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم. ونسعى أيضاً لتعزيز مبادئ التواصل والتواصل والترابط بين موظفينا، وملتزم بتمكين المرأة وإعطائها الفرص الكافية وتوفير فرص العمل لأفراد مجتمعنا. يمكننا النهج الذي نتّبعه من استقطاب أفضل الكفاءات في السوق والحفاظ عليها، ممّا يضمن استمرارنا بتقديم أفضل الخدمات البنكية بجودة عالية.

### توزيع القوى العاملة

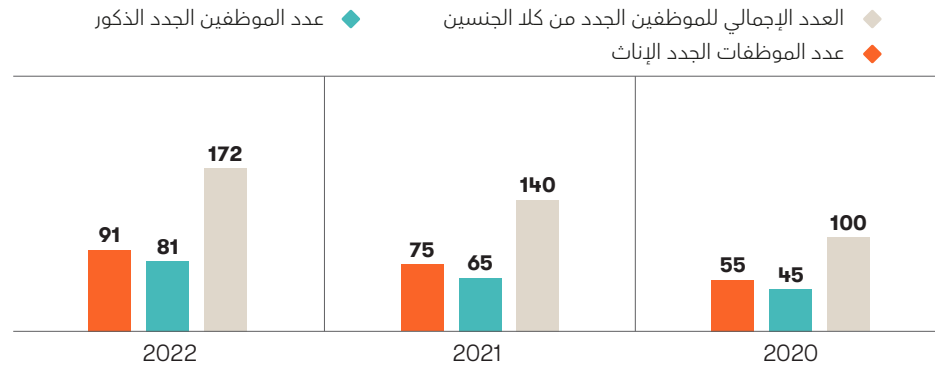


### القوى العاملة حسب الفئة الوظيفية



## 7.2 التنوع والشمول وتمكين المرأة

### التوزيع حسب النوع الاجتماعي – الموظفين الجدد الذين تم توظيفهم هذا العام



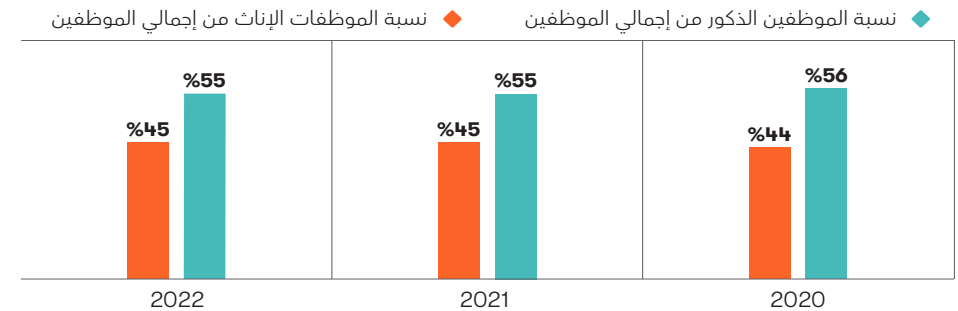
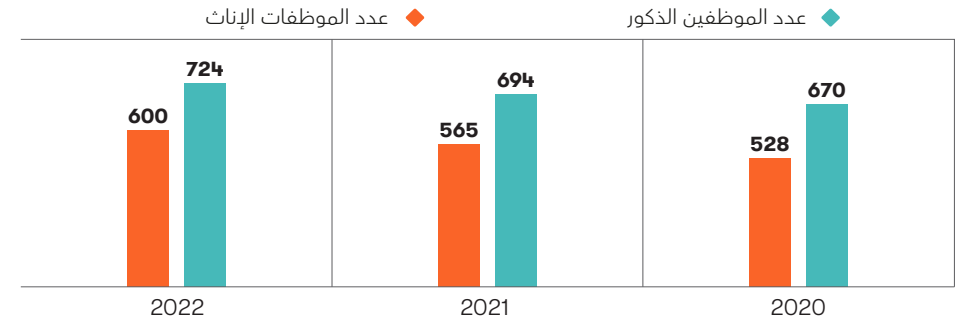
### تدريب الموظفين على طرق التعامل مع العملاء من ذوي الإعاقة

لأننا نحرص على أن نكون بنكاً يتميز بالشمولية بمعنى الكلمة، قمنا بتصميم وتنفيذ سلسلة من الدورات التدريبية تحت عنوان "طرق التعامل مع العملاء من ذوي الإعاقة" لمساعدة موظفينا على أن يكونوا أكثر وعياً في تعاملهم مع عملائنا من هذه الفئة. وتضمنت هذه السلسلة التدريبية جلسات توعية لجميع الموظفين الذين انضموا إلى بنك الاتحاد منذ عام 2020 والموظفين الذين يتعاملون مع عملائنا بشكل مباشر في الفروع. قمنا بتدريب 78 موظفاً في عام 2020، و131 موظفاً في عام 2021، و223 موظفاً في عام 2022. وغطت السلسلة التدريبية عدداً من الموضوعات والنصائح المفيدة لضمان التواصل الفعال مع عملائنا من ذوي الإعاقة.

ندرك أهمية التنوع والشمول لبناء المرونة والإبداع في أعمالنا وتعزيز الابتكار وزيادة الرضا الوظيفي، وبالتالي تحسين تجربة العملاء. لذا نبذل جهداً كبيراً لبناء بيئة عمل تضمن معاملة الجميع باحترام، ونؤمن أن ذلك يمنحنا وجهات نظر متنوعة وميزة تنافسية، مما يؤدي إلى تحسين عملية صنع القرار والأداء العام في مكان العمل.

نفخر بنسبة الشمول في البنك التي تبلغ 45% وتُعد من بين الأعلى على مستوى قطاع البنوك في الأردن. ومع ذلك، نهدف إلى رفع عدد السيدات في المناصب القيادية إلى 35% بحلول نهاية عام 2024.

### التوزيع حسب النوع الاجتماعي – إجمالي الموظفين بدوام كامل



## تمكين المرأة

نلتزم بتحقيق المساواة بين الجنسين في مكان العمل وفي المجتمع ككل من خلال سياسات التوظيف الداخلي والخارجي والفرص التعليمية المتساوية. جهودنا لا تقتصر على المساواة بين الجنسين، بل نركز أيضاً على تمكين المرأة في المناصب القيادية. لأننا نؤمن بحق الجميع في الاستقلال والأمن المالي، طورنا مجموعة من الأدوات والمبادرات لتمكين السيدات من تحقيق طموحاتهن المالية والنجاح في قطاع الأعمال.

### نقدم أجوراً متساوية لموظفينا وموظفاتنا.

## نسبة الرواتب

نسبة متوسط رواتب الذكور إلى متوسط رواتب الإناث

2022 2021 2020

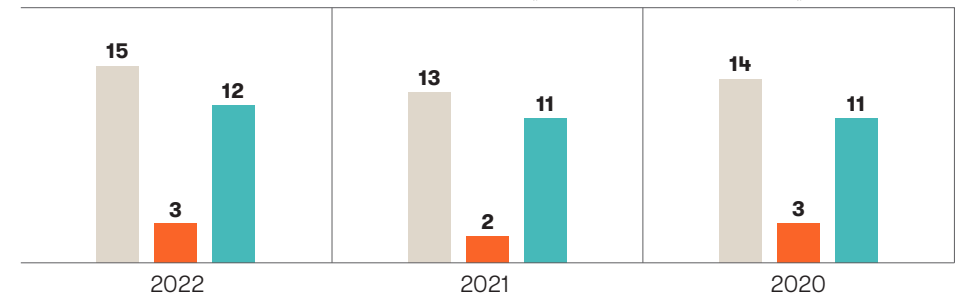
1:1

1:1

1:1

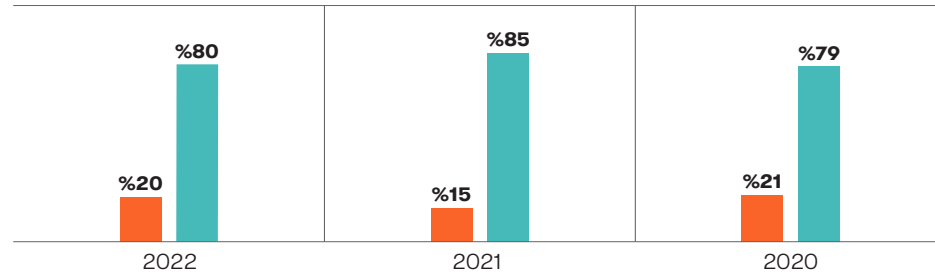
## الإدارة العليا\* - حسب النوع الاجتماعي

عدد الموظفين الذكور في الإدارة العليا  
العدد الإجمالي للموظفين من كلا الجنسين في الإدارة العليا



نسبة الموظفين الذكور في الإدارة العليا

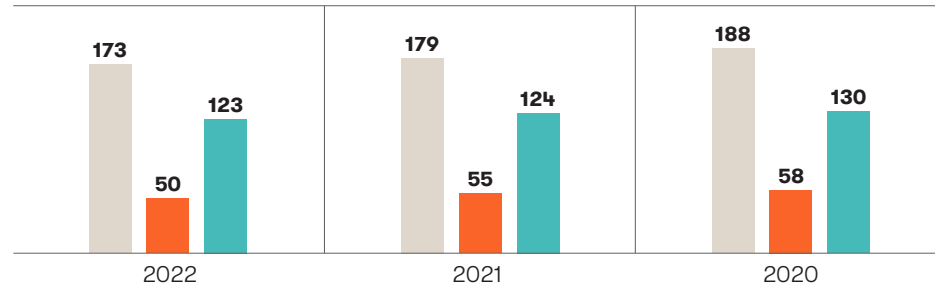
نسبة الموظفين الإناث في الإدارة العليا



\* تشمل الإدارة العليا المناصب التنفيذية والرئيسة التنفيذية ورئيس مجلس الإدارة.

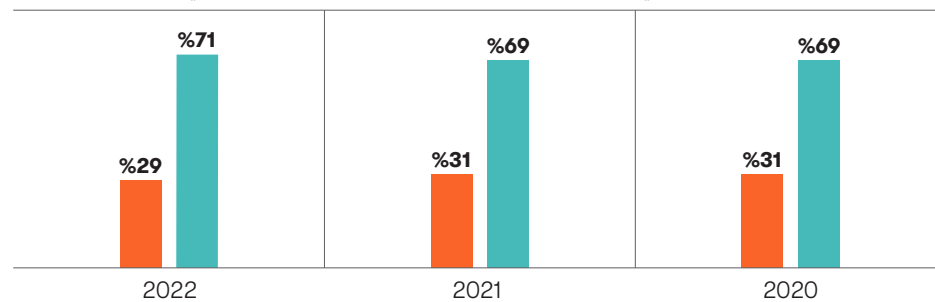
## الإدارة الوسطى\* - حسب النوع الاجتماعي

عدد الموظفين الذكور في الإدارة الوسطى  
العدد الإجمالي للموظفين من كلا الجنسين في الإدارة الوسطى



نسبة الموظفين الذكور في الإدارة الوسطى

نسبة الموظفين الإناث في الإدارة الوسطى



\* تشمل الإدارة الوسطى المدراء الأوائل والمدراء ورؤساء الأقسام.

زيادة الاستثمار في تطوير الموظفين بنسبة 85% في عام 2022، لتبلغ قيمة الاستثمار

**740,000 ديناراً أردنياً.**

### التعلم الإلكتروني

وَقَرْنَا لموظفينا منصة للتعليم الإلكتروني لنضمن مواكبتهم لأحدث التطورات في مجال التعلم الإلكتروني وتطوير الذات. تتميز هذه المنصة بمرونة كبيرة تسمح لنا بتقديم مجموعة واسعة من الموضوعات التعليمية لموظفينا بطريقة مريحة وبطابع شخصي، حيث يستطيعون الدخول إلى المنصة بسهولة والتعلم بالأوقات التي تناسبهم حسب احتياجاتهم الخاصة.

مجموع البرامج التدريبية التي حضرها جميع موظفينا	مواد التعلم الإلكتروني الاختيارية التي أكملها موظفينا	الدورات التدريبية التي أكملها موظفينا	
8,287	7,460	8,287	2021
11,604	7,406	11,604	2022

قمنا بزيادة متوسط ساعات تدريب الموظفين بنسبة 52.5% في عام 2022 مقارنة بعام 2021.

نستمدّ حرصنا على التعلم والتطوير من قيمنا الأساسية، ولا يهدف نهجنا إلى تحسين الأداء فقط، بل إلى تلبية كافة احتياجات التطوير المهني والوظيفي لموظفينا من خلال البرامج التي نقدمها.

تلعب المواهب والمعرفة الواسعة دوراً أساسياً في نجاح الأعمال واستمراريتها في القطاع البنكي الذي يشهد تغييرات وتقلبات مستمرة بسبب تغيير العوامل الخارجية. لذا ركّزنا في عامي 2020 و2021 على تحديد الاحتياجات التدريبية لموظفينا وإضافتها إلى خطط التطوير الوظيفي التي نضعها لهم. وفي عام 2022، طوّرنّا نموذج إطار الكفاءات الذي يرسم رحلة التطوير الوظيفي لكل موظف بناءً على ثلاث ركائز، وهي: المعرفة، الأداء، والثقافة. وضاعفنا تركيزنا على تطوير موظفينا من خلال زيادة استثمارنا في التعلم والتطوير بنسبة 85% في عام 2022 وزيادة متوسط الساعات التدريبية بنسبة 52.5% لجميع الموظفين و35% للإدارة العليا.

### نموذج التطوير الوظيفي

#### المعرفة

تهدف هذه الركيزة إلى تقييم وتحديد مستوى المعرفة لكل موظف، وتختلف هذه الركيزة من قسم إلى آخر.

#### الأداء

تهدف هذه الركيزة إلى تقييم أداء كل موظف بناءً على أهداف محدّدة مسبقاً، وتختلف هذه الركيزة من قسم إلى آخر.

#### الثقافة

تهدف هذه الركيزة إلى تقييم الموظفين بناءً على تجسيدهم لثقافتنا المؤسسية، ويتم التقييم من خلال مراجعة شاملة تتضمن: التقييم الذاتي، والملاحظات من الأقران والمرؤوسين والرؤساء. ولا تختلف هذه الركيزة من قسم إلى آخر.



## برامج تطوير المواهب

## برنامج "Family Matters"

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

## عدد الموظفين المشاركين

2022

2021

2020

78

توقف بسبب  
جائحة كورونا

90

## برنامج الإدارة "Managing at Etihad"

هذا البرنامج مخصص للمدراء ويهدف إلى تزويدهم بالمهارات الاجتماعية والحياتية التي يحتاجونها للتطور في مسيرتهم المهنية، بالإضافة إلى إشراكهم بأنشطة المسؤولية المجتمعية.

## عدد الموظفين المشاركين

2022

2021

2020

129

30

61

## برنامج "Aspire"

هذا البرنامج مصمم لموظفينا الشباب والشابات ويهدف إلى تزويدهم بالمهارات الاجتماعية والحياتية التي يحتاجونها للتطور في مسيرتهم المهنية، بالإضافة إلى إشراكهم بأنشطة المسؤولية المجتمعية.

## عدد الموظفين المشاركين

2022

2021

2020

208

توقف بسبب  
جائحة كورونا

113

## برنامج تدريب المديرين

هذا البرنامج مصمم لموظفينا من الشباب والشابات، ويهدف إلى تعريفهم بالعالم المهني ومساعدتهم على تطوير مهاراتهم لزيادة جاذبيتهم في سوق العمل.

## عدد الموظفين المشاركين

2022

2021

2020

177

76

46

## برنامج الثقافة المؤسسية

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

## عدد الموظفين المشاركين

2022

2021

2020

1,200

لا ينطبق

لا ينطبق

## برنامج المهارات القيادية لمدراء الفروع

يهدف هذا البرنامج إلى تطوير المهارات القيادية لدى مدراء الفروع وتحسين مهارات الخطابة لديهم. حيث قاموا بالتعاون مع فرقهم بتطوير مشروع مبتكر يساهم في تحسين سير الأعمال اليومية في الفروع.

## عدد الموظفين المشاركين

2022

2021

2020

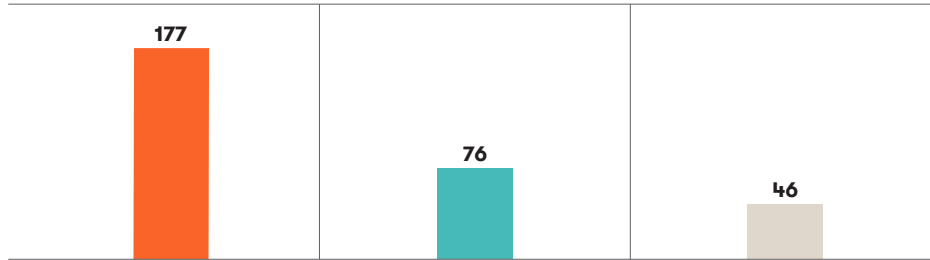
60

لا ينطبق

لا ينطبق

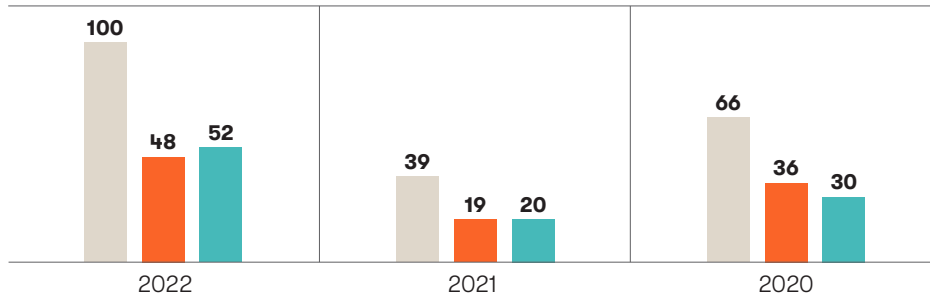
## عدد المتدربين والطلاب الحاصلين على منح

2022 ◆ 2021 ◆ 2020 ◆



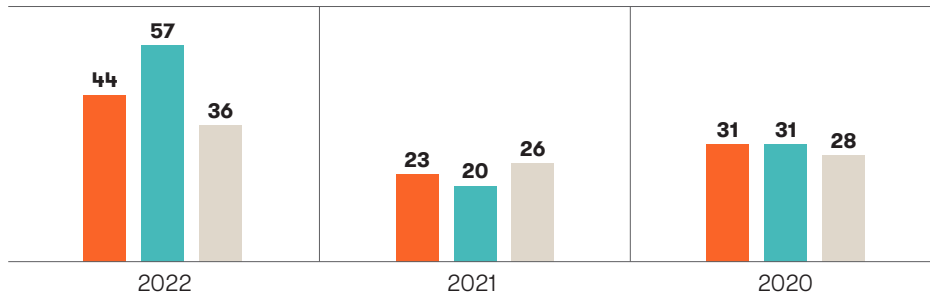
## الموظفون الذين تلقوا التدريب

◆ % من الموظفين الذكور ◆ % من الموظفين الإناث ◆ % من إجمالي الموظفين



## متوسط الساعات التدريبية حسب الفئة الوظيفية\*

◆ متوسط الساعات التدريبية لموظفي الإدارة العليا ◆ متوسط الساعات التدريبية للموظفين غير الإداريين ◆ متوسط الساعات التدريبية لموظفي الإدارة الوسطى

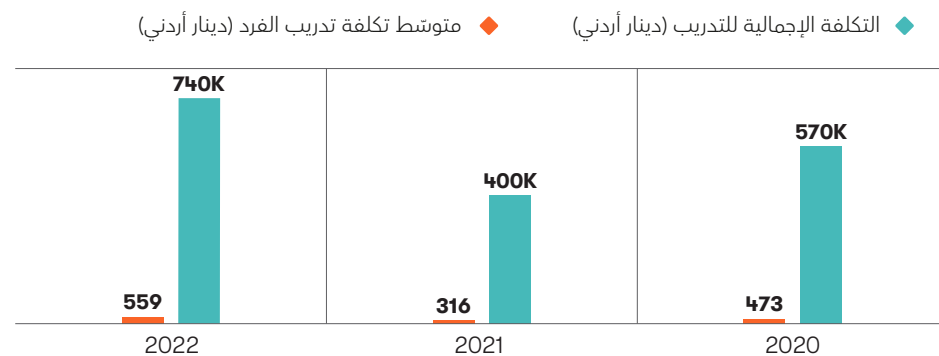


## التدريب على المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

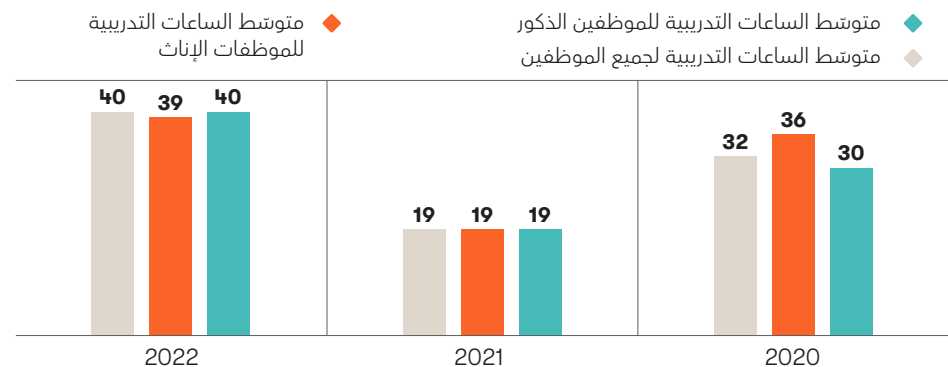
ندرك أن رحلتنا نحو أعمال أكثر استدامة تتطلب اكتساب المعرفة لمواكبة التطورات والمستجدات المستمرة. لذا، بدأنا في عام 2021 بالتركيز على التدريب في مجال الاستدامة والمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة، وقمنا بتدريب فريق إدارة المخاطر والشركات الصغيرة والمتوسطة على تحليل المخاطر البيئية والاجتماعية، وسيتم اختيار الموضوعات التدريبية المستقبلية بناءً على طموحاتنا واحتياجاتنا المرتبطة بالاستدامة.

الموضوعات التدريبية	التدريب	المشاركون	الإدارات	العام
<ul style="list-style-type: none"> <li>تحليل المخاطر البيئية والاجتماعية.</li> </ul>	1	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة الشركات الصغيرة والمتوسطة</li> <li>إدارة المخاطر</li> </ul>	2021
<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستدامة والمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة.</li> <li>أولويات الاستدامة التي تقود التغييرات العالمية في وظائف التدقيق الداخلي.</li> <li>المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة والتنوع والمساواة والشمول.</li> <li>دورة كامبريدج في استدامة الأعمال.</li> <li>فرصة تدريبية للمدراء التنفيذيين من مؤسسة التمويل الدولية - سندات الاستدامة البيئية والاجتماعية.</li> <li>الاستدامة المؤسسية.</li> </ul>	7	8	<ul style="list-style-type: none"> <li>إدارة المخاطر</li> <li>إدارة التدقيق الداخلي</li> <li>إدارة الاتصال المؤسسي والتسويق</li> <li>إدارة الخزينة</li> <li>إدارة الشركات الصغيرة والمتوسطة</li> <li>إدارة الائتمان</li> </ul>	2022

## الاستثمار في التدريب

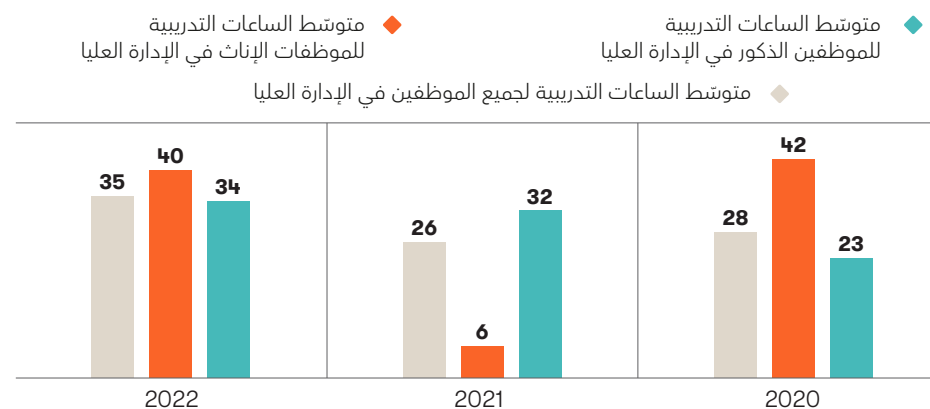


## متوسط الساعات التدريبية حسب النوع الاجتماعي\*



\* يشمل هذا الجدول بيانات البرامج التدريبية فقط

## متوسط الساعات التدريبية - الإدارة العليا

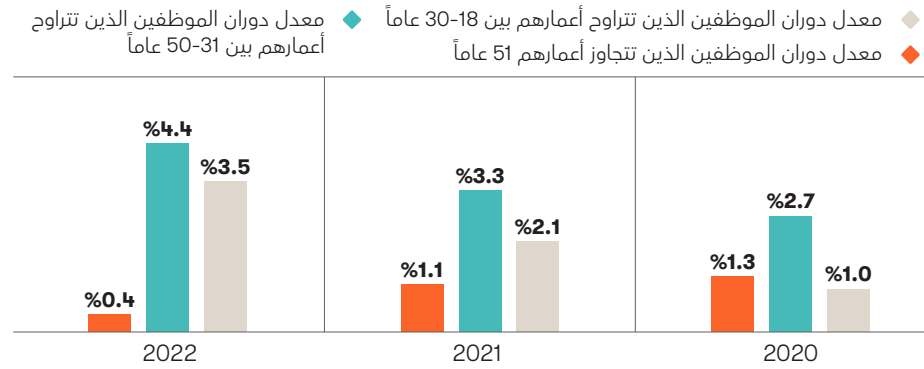


تعلمنا درساً مهماً من جائحة كورونا وهو أهمية الحفاظ على السلامة النفسية والجسدية والمالية لموظفينا، لذلك نهدف إلى توفير فرص عمل تجعلهم يشعرون بالأمان والتقدير والرضا كجزء من قيمنا الإنسانية. وأطلقنا عدة مبادرات للحرص على تحقيق ذلك.

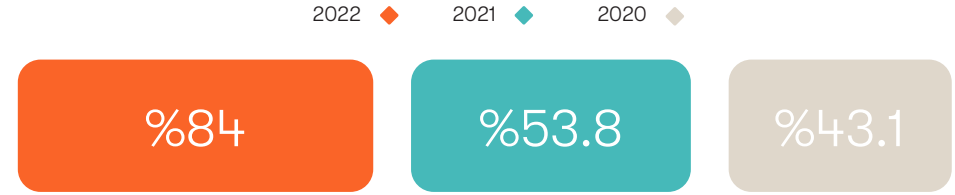
## مبادرات سلامة الموظفين

المبادرة	وصف المبادرة	عدد الموظفين المستفيدين		
		2022	2021	2020
 برنامج "Family Matters"	يتناول هذا البرنامج الجوانب التي تتعلق بصحة وسلامة موظفينا وأسرهم.	78	توقف بسبب جائحة كورونا	90
 مرونة العمل من المنزل	سمحتنا العمل من المنزل كجزء من نموذج إدارتنا المرن وزدنا مبادرات دعم موظفينا الأمهات والآباء لتعزيز التوازن بين حياتهم المهنية والشخصية.	جميع الموظفين باستثناء موظفينا الذين يتعاملون مع عملائنا بشكل مباشر.	جميع الموظفين باستثناء موظفينا الذين يتعاملون مع عملائنا بشكل مباشر.	جميع الموظفين باستثناء موظفينا الذين يتعاملون مع عملائنا بشكل مباشر.
 الأنشطة الصحية	نظمنا العديد من الأنشطة الصحية للموظفين خلال العام، مثل: <ul style="list-style-type: none"> <li>• الأسبوع الصحي</li> <li>• يوم الاستشارات الطبية المجانية والأنشطة الاجتماعية</li> <li>• جلسات التركيز الذهني</li> <li>• سباقات الماراثون في البحر الميت والعقبة</li> <li>• حملة اليوم العالمي للامتناع عن التدخين (أقنع عن التدخين لتريح)</li> <li>• تحدي خسارة الوزن</li> <li>• التبرع بالدم</li> <li>• التوعية بسرطان الثدي والبروستاتا</li> </ul>	جميع الموظفين	لا ينطبق	لا ينطبق

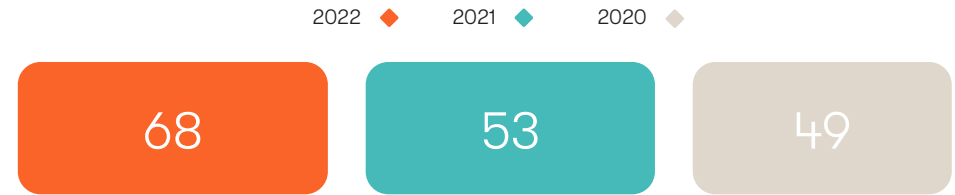
## معدل دوران الموظفين - حسب الفئة العمرية



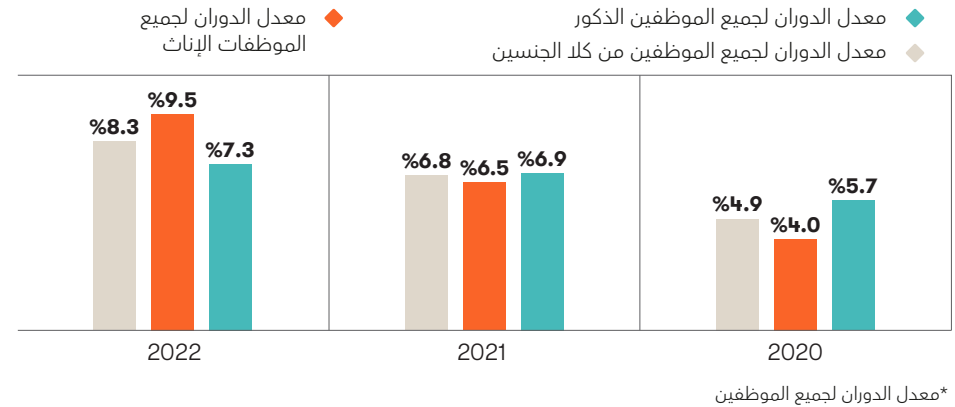
## معدل مشاركة ورضا الموظفين



## صافي نقاط الترويج للموظف (eNPS)



## معدل دوران الموظفين - حسب النوع الاجتماعي



## مزايا الموظفين

في ظلّ المنافسة العالية في السوق الوظيفي، نحرص على مراجعة مزايا التوظيف في بنك الاتحاد بشكل سنوي لنحافظ على مكانتنا كجهة عمل جذابة ومتميّزة.

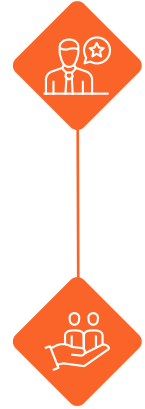
### مزايا الموظفين

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

### إجازة الأمومة والأبوة

نشجّع 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، ويحصل الآباء على ثلاثة أيام. ويبلغ معدل بقاء الآباء والأمهات الجدد في وظائفهم 100%، ممّا يعكس حسن تعاملنا مع الأمر بما يخلق توازن بين الحياة المهنية والشخصية لموظفينا.

ولأننا نحرص على راحة موظفينا من الآباء والأمهات، قمنا أيضاً بتحديد دور الحضانة القريبة من مقرّنا الرئيسي وفروعا لمساعدتهم على ترك أطفالهم في بيئة آمنة توقّر مجموعة من أساليب التعلّم التفاعلية التي تشمل التعليم والإبداع والموسيقى، وبأسعار مدعومة.



2022	2021	2020	إجازة الأمومة والأبوة - حسب النوع الاجتماعي - جميع الموظفين
425	434	447	عدد الموظفين المستحقين لإجازة الأبوة
51	35	45	عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة الأبوة
51	35	45	عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
51	0	45	عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة واستمرّوا في وظائفهم بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل
100%	100%	100%	معدل بقاء الموظفين الذين أخذوا إجازة الأبوة
0	313	314	عدد الموظفات المستحقات لإجازة الأمومة
56	48	47	عدد الموظفات اللواتي أخذن إجازة الأمومة
56	48	47	عدد الموظفات اللواتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
56	48	47	عدد الموظفات اللواتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة واستمرّرن في وظائفهنّ بعد 12 شهراً من عودتهن إلى العمل
100%	100%	100%	معدل بقاء الموظفات اللواتي أخذن إجازة الأمومة

### عدد الإصابات المسجلة



\* الإصابات التي تعرّض لها الموظفون في مكان العمل، وليست كنتيجة مباشرة للعمليات اليومية.



8. مجتمعاتنا

## سياسة برنامج المسؤولية المجتمعية

نلتزم بلعب دور إيجابي في المجتمع ومراعاة الآثار البيئية والاجتماعية لأعمالنا من خلال إدراج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة وأهداف التنمية المستدامة في عمليات صنع القرار. نسعى أيضاً إلى تشجيع الابتكار ونؤمن بأن الاستثمار في التعليم والفرص التعليمية المتساوية هو المفتاح لبناء مستقبل أفضل وتزويد أفراد مجتمعنا بالمهارات والمعرفة اللازمة لمساعدتهم على تحقيق أهدافهم وطموحاتهم. كما نحرص على المساهمة والاستثمار في الثقافة والفنون، وأخيراً، نعتبر التزامنا بالتنمية المستدامة جزءاً لا يتجزأ من استراتيجيتنا، حيث نهدف إلى المساهمة في بناء مستقبل مستدام يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، ونسعى دائماً للتوفيق بين احتياجات مجتمعنا من جهة وأهداف التنمية المستدامة من جهة أخرى.

نقوم أيضاً من خلال برنامجنا للمسؤولية المجتمعية بتبني مجموعة من أهداف التنمية المستدامة العالمية UN Sustainable Development Goals ومن ضمنها:

### الأهداف:

الهدف 2: القضاء التام على الجوع	٤ التعليم الجيد	٣ الصحة الجيدة والرفاه	٢ القضاء التام على الجوع
الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاه	٨ العمل اللائق ونمو الاقتصاد	٧ طاقة نظيفة وبأسعار معقولة	٥ المساواة بين الجنسين
الهدف 4: التعليم الجيد	٩ الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	١٠ الحد من أوجه عدم المساواة	١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان
الهدف 5: المساواة بين الجنسين	١١ مدن ومجتمعات محلية مستدامة	١٣ العمل المناخي	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
الهدف 6: طاقة نظيفة وبأسعار معقولة	١٢ الاستهلاك والإنتاج المسؤولان	١٤ الحياة تحت الماء	١٥ الحياة على الأرض
الهدف 7: طاقة نظيفة وبأسعار معقولة	١٥ الحياة على الأرض	١٦ المدن والمجتمعات المستدامة	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
الهدف 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد	١٦ المدن والمجتمعات المستدامة	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
الهدف 9: الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
الهدف 11: مدن ومجتمعات مستدامة	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
الهدف 12: الاستهلاك والإنتاج المسؤولان	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
الهدف 13: العمل المناخي	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف
الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف	١٧ عقد الشراكات لتحقيق الأهداف

نعتبر برنامج المسؤولية المجتمعية عنصراً أساسياً يوجّه قراراتنا وثقافتنا وعملياتنا، لأن التزامنا بهذه المسؤولية يعني التزامنا ببناء مستقبل أفضل لأصحاب المصالح وأعضاء فريقنا وعملائنا 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:



## صندوق الأمان لمستقبل الأيتام

قمنا بدعم صندوق الأمان لمستقبل الأيتام عن طريق تقديم منح دراسية جامعية لتسعة طلاب وطالبات، بالإضافة إلى مجموعة من الدورات التدريبية الأساسية لبناء قدراتهم وإعدادهم لسوق العمل.



شغفنا نحو التعلم المستمر يدفعنا دوماً إلى تقديم كل وسائل المعرفة والتعلم اللازمة لتمكين جيل المستقبل وجعلهم قادرين على تشكيل مستقبل أفضل لهم ولمن حولهم. وخلال عام 2022، قمنا بما يلي:

- تقديم 25 منحة دراسية للطلاب المتفوقين في الأردن وفلسطين.
- إطلاق حملة "العودة إلى المدرسة" التي قام خلالها موظفينا وموظفاتنا بالتبرع بحقائب مدرسية جديدة لمائة طالب وطالبة من مدرسة النزهة للبنين الحكومية. واحتوت الحقائب على مجموعة من الأدوات القرطاسية والمستلزمات المدرسية الأخرى التي يحتاجها الطلبة خلال العام الدراسي. وتم توزيع الحقائب خلال نشاط تفاعلي ترفيهي أدخل الفرح إلى قلوبهم ورسم البسمة على وجوههم.
- دعم مؤسسة "رينين" الغير ربحية، والتي تعنى بإيجاد منظومة تعليمية متكاملة تركز بشكل أساسي على تنمية مهارة الاستماع لدى الأطفال، وقد تم ضمن هذه الشراكة تنفيذ مشروع في مدرسة أم معبد الحكومية بمشاركة 350 طالبة و7 معلمات في 28 ورشة عمل.
- توقيع شراكة استراتيجية مع منصة "أبواب" للتعلم الإلكتروني عن طريق دعم مبادرة "تساوي" والتي تهدف لتزويد مليون طفل مستضعف في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وباكستان، بتعليم عالي الجودة حتى عام 2025.
- الاستمرار في دعم **مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية** من خلال المساهمة في مبادرتين تعليميتين رئيسيتين:

## مدرستي

قمنا بدعم أكثر من 1,026 طالبة و70 معلمة من مدرسة أم معبد الثانوية للبنات من خلال رعاية برنامج "مساحتي" للأنشطة الطلابية الذي يوفر للطلاب مساحة تعليمية خاصة بهم، تحتوي على إبداعاتهم وتؤمن مساحة مكانية ومعنوية تحتضن الأنشطة المتنوعة التي تُحاكي رغباتهم وحاجاتهم في المجالات المختلفة وتلبيها، وتُساعدهم على أن يكونوا مواطنين أفضل في مجتمعاتهم.

## 8.2 الشمول المالي والتمكين الاقتصادي

من خلال الإرشاد المجاني من خبراء التجارة الإلكترونية بالشراكة مع مؤسسة وهب الفرح والبنك الدولي.

- في عام 2020 أطلقنا مدونة بنك الاتحاد للثقافة المالية، والتي تغطي مواضيع مختلفة بدءاً من أساسيات الإدارة المالية والتوفير وإعداد الميزانية والخدمات البنكية إلى التقنيات التي ترسم ملامح القطاعين المالي والبنكي. نشرنا 100 مقالة باللغتين العربية والإنجليزية في عام 2022، بمعدل نموّ بلغ 13% شهرياً مع زيادة عدد القراء بنسبة 50% مقارنةً بالعام السابق للغتين معاً.



نلتزم بتزويد عملائنا والمجتمعات التي نعمل بها بالمعرفة المالية الكافية، لأننا نؤمن بأن الثقافة المالية تساعد باكتساب عادات إنفاق سليمة وأخذ قرارات مالية حكيمة تقود لبناء مستقبل مالي مشرق. وبهدف نشر الثقافة المالية وتحقيق الشمول المالي، قمنا بما يلي:

- مواصلة دعم مؤسسة إنجاز ووزارة التربية والتعليم من أجل تطوير مادة الثقافة المالية ضمن المنهاج الوطني للطلاب في جميع أنحاء المملكة.
- إطلاق جولة للثقافة المالية في ثلاث مدارس في العاصمة عمان للسنة الثانية على التوالي بالتزامن مع أسبوع المال العالمي، بهدف نشر الثقافة المالية بين ما يقارب 375 طالباً وطالبة في المرحلة الثانوية، وتوعيتهم بأهمية الإدارة المالية استعداداً للحياة الجامعية.
- استهداف أكثر من 500 طالب في المرحلة الأساسية (الفئة العمرية 6-12 عاماً) من المدارس الخاصة والحكومية في الأردن عن طريق عرض الدمى الخاص بالبنك بعنوان "بنك الأحلام" للثقافة المالية؛ حيث قدّم العرض تسعة موظفين من بنك الاتحاد ممّن تطوّعوا لنشر الثقافة المالية بين الأطفال.
- الاستمرار في دعم شركة وصل للتوعية والتثقيف للعام الرابع على التوالي خلال برنامج "شبكة وابتكر"، الذي استهدف 29 شاباً وشابة عاطلين عن العمل من مختلف المحافظات. يقّدّم البرنامج للشباب الباحثين عن عمل التدريب اللازم لفتح مشاريع مبتكرة بالشراكة مع حاضنات الأعمال المحلية. وتم احتضان 8 أفكار من قبل حاضنات الأعمال المحلية في عام 2022.
- الاستمرار بدعم 18 امرأة حرفية من عمّان الشرقية انضمام لبرنامج تمكين المرأة التابع لمؤسسة نهر الأردن بالشراكة 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 لهمّ ضمن هذا المشروع.
- رعاية مشاركة 25 امرأة من الطفيلة ومادبا وعمّان وإربد في مجموعة من الدورات التدريبية في مجال التجارة الإلكترونية لمساعدتهنّ على تنمية أعمالهنّ عبر الإنترنت

الثروات وتوليد الفرص الاقتصادية، من خلال توفير الخدمات والموارد المالية لهم، وبالتالي المساهمة في بناء مجتمعات أكثر حيوية ومرونة.

11

عدد فروعنا في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والأقل حظاً اقتصادياً.

34

عدد الصرافات الآلية في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والأقل حظاً اقتصادياً.

• إطلاق أول بودكاست عربي للثقافة المالية باسم "مالي ومالك"، والذي يفسر المفاهيم البنكية والمالية للمتابعين ويشرح لهم الممارسات السليمة لإدارة الأموال والادخار وسداد الديون والاستثمار. البودكاست متاح اليوم على جميع منصات البودكاست: أبل بودكاست، جوجل بودكاست، ساوند كلاود، أنغامي، كاست بوكس، ديزر.

لأننا نلتزم بأن نكون بنكاً يتميز بالشمولية يتيح للجميع إمكانية الوصول إليه بسهولة، نحرص على التواجد في كافة المحافظات الأردنية من خلال فروعنا لتعزيز الشمول المالي والتمكين الاقتصادي ومساعدة الأفراد والشركات في هذه المناطق على بناء



## 8.3 المشاركة الاقتصادية للمرأة

وجلسات الإرشاد والتوجيه من خلال شركائنا، حيث استفادت أكثر من 1,193 امرأة من هذه الجلسات.

وبعد توقف دام عامين بسبب جائحة كورونا، أعدنا إطلاق برنامج شروق لتسهيل العودة إلى سوق العمل الذي يساعد السيدات على استكمال مسيرتهن المهنية بعد الانقطاع الاختياري عن العمل، وذلك من خلال سد الفجوة التعليمية لمساعدة السيدات على العودة بسلاسة إلى العمل في القطاع الخاص وتحقيق إمكاناتهن الحقيقية.

اخترنا هذا العام 37 امرأة من بين أكثر من 1,000 متقدمة. وأقمنا شراكات مع 6 مؤسسات تشاركنا نفس الرؤية لتوسيع نطاق تأثير البرنامج، مما أدى إلى مضاعفة عدد المستفيدات. وهذه المؤسسات هي: مؤسسة ولي العهد، بي ديلو سي، زين، الحكمة، صندوق أمام للاستثمار، جمعية نادي صاحبات الأعمال والمهن.

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

إلى جانب الخدمات المالية، يقدم البرنامج مجموعة متنوعة من الخدمات غير المالية التي تتيح للسيدات الوصول إلى المعرفة والمعلومات والشبكات والأسواق المختلفة. 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 الملهمات اللواتي يشاركنهن نفس الرؤية. وتم في عام 2022 عقد 462 جلسة غير مالية من ضمنها ورش عمل



نؤمن بأهمية قيم الشراكة المجتمعية ونعمل معاً لتوفير متطلبات الحياة الأساسية لكل فرد من أفراد مجتمعنا.

ولتحقيق ذلك قمنا بما يلي على مدار العام الماضي:

### الهدف 2: القضاء التام على الجوع



• إطلاق حملة لتشجيع الناس على التبرع بالفائض من طعامهم للمحتاجين خلال شهر رمضان المبارك، بالتعاون مع بنك الطعام الأردني وتطبيق "كريم"، حيث تكفلنا بتغطية تكاليف رحلات "كريم" لتوصيل الطعام الفائض الذي يتبرع به الناس إلى بنك الطعام الأردني من منازلهم. وتم جمع 6,673 وجبة إفطار للأسر العفيفة من خلال الحملة.

• استمرار دعمنا لتكية أم علي من خلال توزيع الطرود الغذائية على 588 مستفيداً وسبع أسر عفيفة.

### الهدف 3: الصحة الجيدة والرفاه



• إطلاق حملة الـ 100 أمانة لجمع التبرعات لعيد الأضحى المبارك بالتعاون مع جمعية مسرة الخيرية، والتي هدفت إلى جمع التبرعات النقدية لتحقيق 300 أمانة للأطفال مصابين بأمراض مزمنة، وشارك فيها عملاؤنا وموظفونا عبر تطبيقنا البنكي.

• الاستمرار بشراكتنا الاستراتيجية مع مؤسسة الحسين للسرطان من خلال رعاية برنامجي "أنقذ حياة" و"حصالة الخير". يهدف كلا البرنامجين إلى جمع التبرعات من طلاب وموظفي المدارس، والتوعية بمرض السرطان وأهمية اتباع أسلوب حياة صحي. نتيجة لهذه الشراكة، شاركت 33 مدرسة خاصة و 12,000 طالب في سباق "أنقذ حياة" في عام 2022، وبلغت التبرعات 120,000 دينار أردني. أمّا بالنسبة إلى حملة "حصالة الخير"، فقد شاركت 46 مدرسة حكومية في جمع تبرعات بلغت 132,445 دينار أردني.

• بالإضافة إلى الدعم المقدم لمؤسسة الحسين للسرطان، واصلنا دعم أكاديمية مركز الحسين للسرطان للتعليم والتدريب، والتي تهدف إلى تطوير معرفة ومهارات مقدمي الرعاية لمرضى السرطان وبناء قدرات القوى العاملة في المؤسسة. كما تعمل الأكاديمية أيضاً على تطوير وتحديث المحتوى التعليمي المتعلق بالأورام في كليات الطب بالجامعات الأردنية. نتيجة لهذه الشراكة، تم تقديم 43 دورة تدريبية شارك فيها 1,990 موظفاً طبياً وإدارياً في عام 2022.

• تجديد شراكتنا مع جمعية العون الطبي للفلسطينيين لشراء المستلزمات الطبية للمراكز الصحية في مخيمات اللاجئين الفلسطينيين.

### الهدف 4: التعليم الجيد



• استمرار دعمنا لجمعية الحسين لتمكين الأشخاص من ذوي الإعاقة من خلال تقديم منحتين دراسيتين، بالإضافة إلى دعم 38 مستفيداً للحصول على أطراف اصطناعية وأجهزة تقويمية.



## الهدف 8: العمل اللائق ونمو الاقتصاد



- تبني إحدى مسارات جمعية درب الأردن والذي يمتد من منطقة سد الملك طلال إلى رميمين وطوله 15.7 كم، بهدف تشجيع السياحة المحلية ودعم وتمكين المجتمع المحلي في المنطقة. كما تم إقامة فعالية خاصة لموظفي البنك والسياح ضمن هذا المسار للترويج له ودعم المجتمع المحلي فيه، وتم شراء جميع المستلزمات للفعالية من أكثر من 100 مقدم خدمة في المنطقة. وتم أيضا تنفيذ نشاط تطوعي لتنظيف المسار من قبل متطوعين من البنك قبل الفعالية.

## الهدف 10: الحد من أوجه عدم المساواة



- توقيع شراكة استراتيجية مع منظمة تضامن التي تعمل على تنظيم الحالات الإنسانية والمجتمعية عن طريق التحقق من أحقيتها وإتاحتها على منصة إلكترونية واحدة من خلال تطبيق على الهواتف المحمولة لمساعدة الجهات المانحة على تقديم الدعم بسهولة.
- تنظيم مجموعة من الأنشطة الترفيهية وموائد الإفطار لـ 360 طفلاً أقل حظاً خلال شهر رمضان المبارك.

## الهدف 17: عقد الشراكات لتحقيق الأهداف



- تجديد شراكتنا مع منصة "نوى"، إحدى مبادرات مؤسسة ولي العهد، بصفتنا شريكاً مؤسساً، واستخدام المنصة لدعم العديد من مؤسسات المجتمع المحلي. كما نقوم بالتعاون مع منصة "نحن" لتشجيع موظفينا على التطوع. من خلال شراكتنا مع منصة "نوى"، قمنا بتنفيذ ثمانية مشاريع مجتمعية استفاد منها أكثر من 1,800 مستفيداً من محافظات مختلفة.

### برنامج "صون" للعمل الشبابي المناخي

قمنا بإطلاق برنامج "صون" للعمل الشبابي المناخي بالشراكة مع منظمة اليونيسف ووزارة الشباب ووزارة البيئة، كجزء من التزامنا بحماية كوكبنا والحد من الآثار السلبية للتغير المناخي. يشمل برنامج "صون" نشاطات وتدريبات متعدّدة تتمحور حول نشر الوعي وبناء القدرات وتنفيذ المبادرات البيئية ومساندة الجهود الوطنية بما يخص التغير المناخي. ويهدف هذا البرنامج لاستهداف أكثر من 100,000 شاباً وشابة بحلول عام 2023.



### مشاركة الشباب وحماية البيئة

قمنا بإطلاق برنامج التوعية البيئية "أنا قادر" في عمّان وإربد ومادبا، بالتعاون مع مبادرة "همة ولمة" والصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية (جهد)، حيث تم استهداف 346 طفلاً تتراوح أعمارهم بين 10-12 عاماً وأقهارهم. يستخدم البرنامج أنشطة تفاعلية مثل الرياضة والرقص والموسيقى وأنشطة بناء الفرق لتشجيع المشاركين على تبني السلوكيات الصديقة للبيئة، بالإضافة إلى تسليط الضوء على مشكلة رمي النفايات وآثارها البيئية والمجتمعية والصحية والاقتصادية السلبية. وقد قام المشاركون بتطوير 39 مبادرة بيئية مستدامة سيتم تنفيذها في مناطقهم كنتيجة لهذا البرنامج.

### شراكات مؤثرة – اليونيسف

قمنا برعاية مؤتمر الشباب المحلي للتغير المناخي (LCOY) بالشراكة مع منظمة اليونيسف، والذي شارك فيه 100 شاب وشابة من رواد العمل المناخي من مختلف المحافظات الأردنية. وقدّم المؤتمر للمشاركين والمشاركات فرصة لعرض أفكارهم وخبراتهم وحلولهم المقترحة لمواجهة آثار التغير المناخي. وقد اجتمع المشاركون والمشاركات لمناقشة المخاوف والأولويات المناخية والبيئية وتوحيد أصواتهم للمطالبة باتخاذ إجراءات عاجلة من خلال تقديم ورقة سياسة رسمية بشأن هذا الموضوع. واكتسب المشاركون معرفة كافية ووعياً كبيراً حول موضوع التغير المناخي، ممّا مهّد الطريق لمشاركتهم في مؤتمر الأمم المتحدة المعني بتغير المناخ (COP27) في شرم الشيخ، مصر.

## مبادرة "بلاستيكا"

وتسعى هذا العام نطاق مبادرتنا الصديقة للبيئة "بلاستيكا" لتشمل 20 سيدة أقل حظاً من منطقة جبل النظيف. تهدف المبادرة إلى إعادة تدوير بطاقتنا البنكية البلاستيكية المنتهية الصلاحية واستخدامها لصنع إكسسوارات وقطع فنية على أيدي هؤلاء السيدات، ويتم تخصيص جميع العائدات التي يتم جمعها من بيع هذه المنتجات كمصدر دخل إضافي لهنّ ولعائلاتهنّ. في عام 2022، تم إعادة تدوير حوالي 80,000 بطاقة بنكية بلاستيكية وإنتاج 5,000 قطعة فنية وإكسسوارات ضمن هذه المبادرة.

## مشاريع الطاقة الشمسية

نتائج مشروع أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية في ثلاثة مواقع رئيسية (وادي العش، والسخنة، ووسط مبنى الإدارة الرئيسي) كانت كالتالي خلال عام 2022:

- توفير نقدي بمقدار 1,387,696 ديناراً أردنياً.
- خفض انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بمقدار 7,785,183 كغ.
- وصول إجمالي إنتاج الطاقة إلى 4,988,813.55 كيلو واط في الساعة.
- تغطية احتياج الطاقة لـ 49 مبنى وفرع للبنك بأنظمة الطاقة الشمسية.





تلعب الثقافة والفنون دوراً أساسياً في بناء الروابط القوية بين أفراد المجتمع وإثراء المجتمعات، لذا نحرص دائماً على دعم المشهد الثقافي والفني في الأردن. خلال العام 2022 قمنا برعاية مجموعة واسعة من الأنشطة الثقافية والفنية ومنها:

- رعاية المعرض الفني "دار آرت" في قرية الصويفية الذي شارك فيه مجموعة واسعة من الفنانين التشكيليين من الأردن والدول العربية. وتضمن المعرض أكثر من 160 فناناً مستقلاً عرضوا أعمالهم ولوحاتهم الفنية تحت سقف واحد.
- دعم الجمعية الوطنية للمحافظة على البترا والتي تهدف إلى حماية التراث الأثري والثقافي والبيئي للمواقع الأثرية في الأردن، وخصوصاً في مدينة البترا كونها إحدى مواقع التراث العالمي على قائمة اليونسكو للتراث العالمي.
- رعاية مهرجان جرش للثقافة والفنون في دورته الـ 36 الذي حضره أكثر من 300 ألف شخص من الأردن والدول المجاورة.
- رعاية مهرجان ألوان الدولي للأطفال والذي نظمته شركة تنمية العقول اليابعة للفعاليات الثقافية والترفيهية. شارك في المهرجان مجموعة من الفنانين من مختلف أنحاء العالم، وتضمن مجموعة من العروض المشوقة والأنشطة التفاعلية والفنية والحرفية للأطفال الذين تتراوح أعمارهم من 6 إلى 12 عاماً.
- رعاية الحفل الموسيقي للفنانة الفلسطينية الشابة ناي البرغوثي للسنة الثانية على التوالي. حضر الحفل أكثر من 800 شخص، حيث أطربت الفنانة مسامع الحضور بصوتها العذب وأغاني الطرب الأصيل.
- رعاية تقديم المسرحية الموسيقية الكلاسيكية (ساحر أوز - Wizard of Oz) في مدرسة المشرق الدولية من أداء وإخراج طلاب ومعلمي المدرسة.
- رعاية أكبر مسرحية في تاريخ مدرسة البكالوريا - عمان (باغزي مالون - Bugsy Malone) والتي حضرها أكثر من 1,140 شخص من جميع الأعمار.
- رعاية مسرحية (The Greatest Showman) من إنتاج أكاديمية ستاردست بالشراكة مع مدرسة المونتيسوري الحديثة، والتي حضرها أكثر من 900 شخص.

## مؤسسة بنك الاتحاد

- أحيّت أوركسترا حجرة عمان 8 حفلات موسيقية كلاسيكية حضرها 1,885 شخصاً في عام 2022.
- قدّم معهد عمان للفنون الأدائية 415 ساعة من دروس الموسيقى في عام 2022.
- نظّمنا 3 حفلات موسيقية في قرية الأطفال الأردنية (SOS) وجمعية الأسرة البيضاء وقدّمنا فرصة للأطفال ضمن مبادرة "مدرستي" لحضور حفل موسيقي للأوركسترا في مدرسة الجالية الأمريكية (ACS).

أسس بنك الاتحاد مؤسسة بنك الاتحاد في عام 2022 بهدف إثراء الفنون في الأردن والعالم العربي، حيث لطالما كان بنك الاتحاد داعماً قوياً للفنون والثقافة في الأردن لإيمانه بأنهما من أهم ركائز أي مجتمع مزدهر.

تضم المؤسسة معهد عمان للفنون الأدائية (AIPA) الذي يعزّز التعليم والتدريب في الموسيقى والمسرح، وأوركسترا حجرة عمان (ACO) التي تُحيي حفلات تجمع بين الموسيقى الكلاسيكية الغربية والشرقية. ويشارك أعضاء الأوركسترا أيضاً في أعمال التوعية والتعليم على نطاق اجتماعي واسع في الأردن.



## 8.7 الأنشطة التطوعية



التطوع هو جزء كبير من ثقافتنا وبيئتنا الداخلية تحفزنا دوماً على العطاء، فشحغنا غير محدود تجاه مجتمعنا. في عام 2022، ساهم 211 موظفاً من مختلف فروع وإدارات البنك بـ 763 ساعة تطوعية وتمكنوا من الوصول إلى نحو 5,145 طفلاً وشاباً وشابة من خلال 27 نشاطاً تطوعياً.

## التبرعات والمنح والمساهمة في خدمة المجتمع

الوصول إلى المعرفة	136,536 دينار أردني
الشمول المالي والتمكين الاقتصادي	244,158 دينار أردني
الرفاه الاجتماعي	866,758 دينار أردني
البيئة	124,601 دينار أردني
الثقافة والفنون	138,360 دينار أردني
أخرى	121,175 دينار أردني
المجموع	1,631,588 دينار أردني



9. بيٲتنا

ونسعى لإيجاد حلول جديدة تساعدنا في تطبيق الممارسات المستدامة واعتماد عمليات مسؤولة بيئياً.

ندرك أهمية تحقل المسؤولية البيئية تجاه كوكبنا وموارده المحدودة، لذا نلتزم بتعزيز التغيير الإيجابي وتشجيع الممارسات المستدامة لخفض الأثر البيئي الناتج عن عملياتنا الداخلية. فخورون بأننا حققنا انخفاضاً كبيراً في حجم استهلاكنا للطاقة والمياه



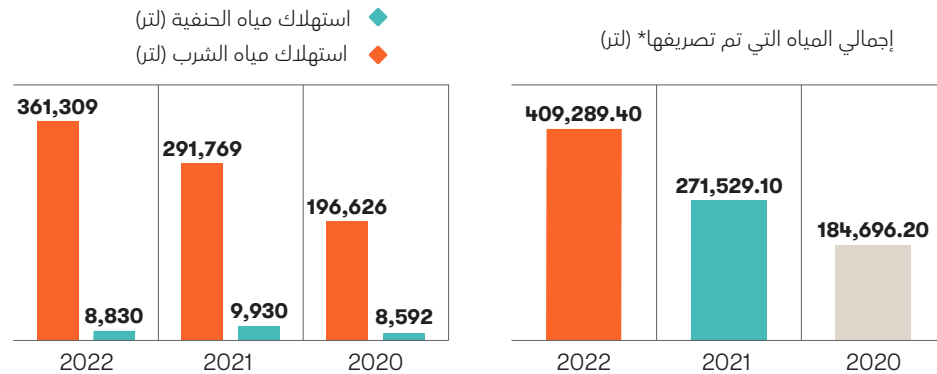
نخطط أيضاً لقياس ومراجعة استهلاكنا للطاقة في المناطق ذات الاستهلاك المرتفع في عام 2023، والعمل على ترشيد الاستهلاك بناءً على نتائج المراجعة، وإعادة تقييم عمل محطات نقل الطاقة الكهربائية بالعبور وبنظام صافي القياس لتحقيق أفضل مستوى ممكن من التوليد والاستهلاك الرشيد.

### استهلاك المياه

يلعب المستهلك المسؤول للمياه دوراً مهماً في ضمان الاستدامة البيئية، وخصوصاً في الأردن والشرق الأوسط، حيث يشهد الطلب على المياه زيادة كبيرة في ضوء النمو السكاني وتأثيرات التغير المناخي. لذلك ندرك أهمية الحفاظ على الموارد المائية والحد من تلوث المياه وضمان التوزيع العادل لها.

لذا، نعطي الأولوية للتعامل مع مشاكل تسرب المياه بسرعة، سواء كان ذلك إصلاح الأنابيب المثقوبة أو المراحيض المعطلة أو الحنفيات المتسربة التي نعمل على استبدالها فوراً لمنع هدر المياه.

### استهلاك المياه



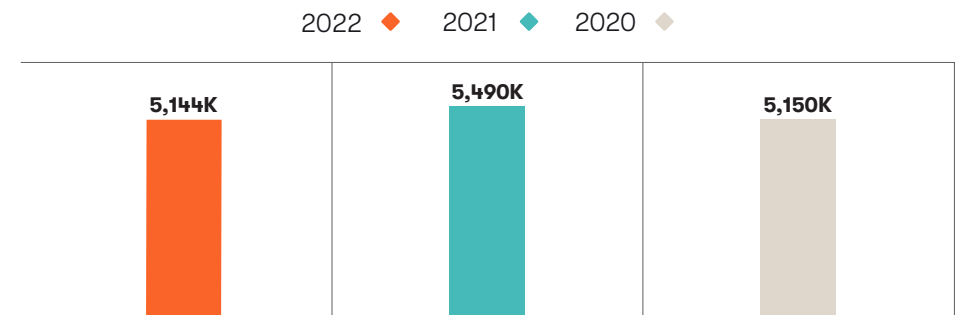
\*المياه التي يتم تصريفها تساوي مياه الشرب مضافاً إليها مياه الحنفية ومضروبة بـ 0.9.

### استهلاك الطاقة الكهربائية

نلتزم في بنك الاتحاد بتقليل بصمتنا الكربونية من خلال تخفيض استهلاكنا للطاقة الكهربائية وزيادة اعتمادنا على مصادر الطاقة المتجددة. لتحقيق ذلك نعتمد بشكل كبير في استهلاكنا من الطاقة على محطتي توليد الكهرباء من الطاقة الشمسية تقوم بتزويدنا باحتياجنا للطاقة وفقاً لاتفاقيات نقل الطاقة الكهربائية بالعبور بقدرة إجمالية تبلغ نحو 2.763 ميغاواط، إلى جانب تركيب أنظمة توليد الكهرباء من الطاقة الشمسية على أسطح مبانينا بموجب نظام صافي القياس بقدرة إجمالية تبلغ نحو 380 كيلو واط.

اتخذنا أيضاً إجراءات عديدة لترشيد استهلاكنا للطاقة، بما في ذلك تركيب مصابيح "LED"، والمعدات الموقوتة، والتوقف عن استخدام سخانات المياه الكهربائية في فصل الصيف، واستبدال المكيفات القديمة بأخرى جديدة بتقنية توفير الطاقة. نحرص أيضاً على استخدام أنظمة توليد الكهرباء من الطاقة الشمسية لتعزيز ممارسات الطاقة المستدامة.

### استهلاك الطاقة الكهربائية (كيلو واط بالساعة)



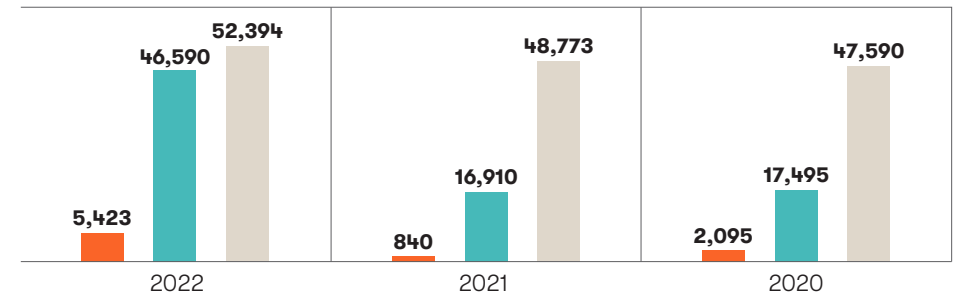


نعمل على تقليل هدر الموارد قدر الإمكان والتقليل من النفايات الناتجة عن عملياتنا. ولأنّ الورق الذي نستخدمه في عملياتنا اليومية يؤدي إلى إنتاج كمية كبيرة من النفايات، نحرص على تنفيذ العديد من المبادرات التي تشجّع موظفينا على التقليل من استهلاكه. فمثلاً نشجع موظفينا على القيام بالمعاملات البنكية الإلكترونية بدلاً من الورقية، ونقوم بوضع ملصقات تذكيرية عند الطابعات في البنك لتذكير موظفينا بضرورة الحفاظ على البيئة والحد من استهلاك الورق وتشجيعهم على عدم طباعة الأوراق إلا عند الضرورة، كما نشجّع الموظفين أيضاً على الطباعة على كلا وجهي الورقة لتقليل كمية الأوراق المستخدمة. ولأننا حريصين على إدارة نفاياتنا الورقية بكفاءة أكبر، تعاقدنا مع إحدى شركات إعادة تدوير النفايات الورقية لجمع كافة النفايات الورقية التالفة من البنك بانتظام وإعادة تدويرها إلى منتجات أخرى قابلة للاستخدام.

نحرص أيضاً على إعادة تدوير النفايات الإلكترونية؛ فنقوم بجمع المعدات الإلكترونية غير الصالحة للاستخدام أو التالفة وتخزينها في مستودع بشكل مؤقت، وتعاقدنا مع إحدى شركات إعادة تدوير النفايات الإلكترونية لجمع هذه الأدوات وإعادة تدويرها والتبرّع بالمنتج النهائي لتقليل الأثر البيئي وتعزيز الممارسات المستدامة.

### إدارة النفايات

◆ إجمالي الورق المستخدم (كغ) ◆ النفايات الإلكترونية المرسلة لإعادة الاستخدام أو التجديد (كغ) ◆ الورق المرسل لإعادة الاستخدام أو التجديد أو إعادة التدوير (كغ)



## 9.3 بصمتنا الكربونية

تقرير الاستدامة لعام 2022

2022	2021	2020	
229	266	292	الانبعاثات المباشرة - النطاق 1 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
2,721.20	2,902.50	2,724.35	الانبعاثات غير المباشرة - النطاق 2 (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

نلتزم في بنك الاتحاد باتخاذ إجراءات فعالة لتقليل الانبعاثات الكربونية والمساهمة في تحقيق أهداف اتفاقية باريس للمناخ. ولتحقيق ذلك نحرص على استخدام مصادر الطاقة المتجددة وإنشاء مساحات خضراء في مبانينا، ونفتخر بأن نسبة عالية تبلغ (66.67%) من المركبات التي نستأجرها/نملكها هي مركبات هجينة (هايبرد) تتميز ببصمة كربونية منخفضة.

بالإضافة إلى ذلك، نقوم بتنظيم الحملات باستمرار لنشر الوعي البيئي بين موظفينا وجعل الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من ثقافتنا المؤسسية.



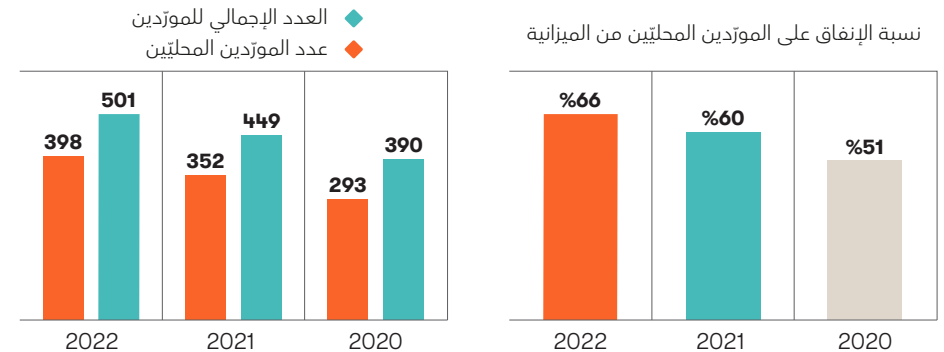
طبّقنا مقياس إعادة ذكر بيانات انبعاثات الغازات الدفيئة للعامين السابقين (2020 و2021) بهدف ضمان دقة وأتساق المعلومات والقدرة على المقارنة بين بيانات السنوات الثلاث الماضية (2020 و2021 و2022)، مع مراعاة منهجيات الحساب والانبعاثات المستخدمة لعام 2022.

ونذكر الموردين باستمرار بأهمية الالتزام بقوانين العمل وتشجيع مشاركة المرأة في القوى العاملة، ونتواصل معهم باستمرار من خلال مبادرة "صوت الشركاء" لمعرفة مستوى رضاهم عن العمل معنا.

نؤمن بأن تعزيز الاستدامة لا يتوقف عند ممارساتنا الداخلية، ونلتزم كمؤسسة بتعزيز الممارسات المستدامة عبر سلاسل التوريد التي نتعامل معها؛ حيث نجري مراجعات منتظمة مع الموردين بشأن الأداء والالتزام بالجودة واتفاقيات مستوى الخدمة، ويخضع جميع الموردين الجدد إلى تقييمات دقيقة بناءً على المعايير التقنية والمالية والاجتماعية، بالإضافة إلى المعايير البيئية مثل مستويات الضوضاء واستهلاك الطاقة وغيرها.

المبادرة	الوصف	النتائج
صوت الشركاء	تواصلنا مع الموردين من خلال هذه المبادرة لقياس مستوى رضاهم عن العمل مع بنك الاتحاد ومعرفة آرائهم حول أداء البنك في مجالات مختلفة.	<p><b>كانت النتائج على النحو التالي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• بصورة عامة، أظهر موردينا مستوى عالٍ جداً من الرضا عن العمل مع بنك الاتحاد (رضا العملاء = 97%، صافي نقاط الترويج = 84).</li> <li>• مدح موردينا مهنتنا العالية وسهولة التعامل معنا.</li> </ul>
تمكين المرأة	تعاقدنا مع شركات توظيف خارجية لزيادة مشاركة المرأة في القوى العاملة.	<p><b>كانت النتائج كالتالي:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• شجعنا شركة الأمن والحماية التي نتعامل معها على توظيف 5 موظفات في مواقع مختلفة.</li> </ul>

## الموردون



سنواصل السعي لتحسين ممارسات سلاسل التوريد المستدامة والعمل عن قرب مع الموردين لتحسين وزيادة ممارستهم المستدامة في المستقبل.



الملحق

## الجدول (أ): المقاييس التي يتم تقييمها تحت معاملات التمويل الأخضر المختلفة

الممارسة	الهدف	المقاييس التي يتم تقييمها
الطاقة المتجددة		<ul style="list-style-type: none"> <li>تركيب نظام طاقة شمسية بقدرة تبلغ 5 ميغاواط كحد أدنى.</li> <li>مشاريع الطاقة الكهرومائية.</li> <li>تركيب عنفات الرياح.</li> <li>مشاريع الطاقة الحيوية.</li> <li>الطاقة الحرارية الجوفية.</li> </ul>
كفاءة الطاقة	مكافحة التغير المناخي وتقليل الانبعاثات الكربونية	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاستثمار في المعدات والأنظمة والعمليات التي تمكّن تخفيض استهلاك الطاقة الأولية أو الاستهلاك النهائي للكهرباء أو الوقود، مثل الرافعات الشوكية أو الجرارات أو الآلات الكهربائية أو المعدات الموقّرة للطاقة.</li> <li>المشاريع القائمة: تحديث وتطوير وإعادة تأهيل المنشآت والمحطات والمرافق الحالية، أو المنشآت الجديدة التي تحلّ محلّ المنشآت الحالية بشكل مباشر. يجب ألا يقلّ توفير الطاقة في المشروع عن 20%.</li> <li>المشاريع الجديدة: تطوير المنشآت والمحطات والمرافق الجديدة التي لا تحلّ محلّ المنشآت الحالية بشكل مباشر. يجب ألا يقلّ توفير الطاقة في المشروع عن 20%.</li> <li>استبدال المعدات أو الآلات أو التقنيات بأخرى أعلى سعة.</li> </ul>
المباني		<ul style="list-style-type: none"> <li>إنشاء مبنى جديد، غير شامل تكلفة الأرض. يجب أن يحصل المبنى على إحدى شهادات الاستدامة، بما في ذلك شهادة "LEED" (المستوى الفضي)، أو شهادة "BREEAM" (الدرجة الجيدة)، أو شهادة "EDGE" (المستوى المعياري)، أو شهادة "Passive House" (المستوى المعياري)، أو شهادة "DGNB" (المستوى البرونزي)، أو شهادة EPC (الفئة ب)، أو ما يعادلها من الشهادات الدولية أو المحلية، كحد أدنى.</li> <li>تحسين مبنى حالي، غير شامل تكلفة الأرض والمبنى الحالي. لا يتم هذا إلا بحصول المبنى على إحدى شهادات الاستدامة، بما في ذلك شهادة "LEED" (المستوى الفضي)، أو شهادة "BREEAM" (الدرجة الجيدة)، أو شهادة "EDGE" (المستوى المعياري)، أو شهادة "Passive House" (المستوى المعياري)، أو شهادة "DGNB" (المستوى البرونزي)، أو شهادة EPC (الفئة ب)، أو ما يعادلها، كحد أدنى.</li> <li>تخفيض استهلاك المبنى للطاقة بنسبة 30% على الأقل مقارنةً بالحد الأدنى.</li> </ul>

الممارسة	الهدف	المقاييس التي يتم تقييمها
أمثلة أخرى على الممارسات الصديقة للبيئة	مكافحة التغير المناخي وتقليل الانبعاثات الكربونية	<ul style="list-style-type: none"> <li>الشبابيك، الأبواب، الزجاج.</li> <li>العزل الحراري للجدران الخارجية.</li> <li>العزل الحراري للسقف والطابق العلوي.</li> <li>العزل الحراري للأرضية.</li> <li>العزل الحراري للجدران الفاصلة.</li> <li>موقد/مرجل يعمل بالكتلة الحيوية.</li> <li>الإضاءة (انبعاث مستوى منخفض من الحرارة).</li> <li>سخان ماء شمسي.</li> <li>مرجل يعمل بالغاز.</li> <li>خلايا الطاقة الشمسية المتكاملة المستخدمة في البناء (BIPV).</li> <li>التهوية الميكانيكية المتوازنة مع استعادة الحرارة.</li> <li>خزان ماء ساخن.</li> <li>الأجهزة الكهربائية (المكيف أو الثلاجة أو الفريزر، أو جميع ذلك).</li> </ul>
كفاءة الطاقة في النقل		<ul style="list-style-type: none"> <li>مركبات المهام الخفيفة (سيارات كهربائية).</li> <li>عربات النقل والشاحنات والحافلات الكهربائية وشواحنها.</li> <li>أي وسيلة نقل انبعاثاتها من الغازات الدفيئة أو الكربون أقل بنسبة 15%.</li> </ul>
التكيف المناخي الذي يعتمد على تقليل استهلاك المياه		<ul style="list-style-type: none"> <li>المعدات والأجهزة الكهربائية والتقنيات التي تؤدي إلى تقليل استهلاك المياه و/أو تحسين استخدام المياه</li> <li>تقليل استهلاك المياه بنسبة 20% على الأقل.</li> </ul>
التكيف المناخي الذي يعتمد على تحسين الإدارة المستدامة للأراضي		<ul style="list-style-type: none"> <li>المواد والمعدات والأجهزة الكهربائية والتقنيات التي تقلل من تآكل التربة. يجب أن تحقق الاستثمارات تخفيضاً لا تقل نسبته عن 20%.</li> </ul>
كفاءة الموارد وأنشطة الاقتصاد الدائري		<ul style="list-style-type: none"> <li>تؤدي كفاءة الموارد في المشاريع القائمة إلى تقليل استخدام الموارد بخلاف الطاقة أو المياه بنسبة 20% على الأقل</li> <li>الاستثمارات الجديدة في إعادة تدوير أو تجديد النفايات/المواد.</li> <li>تطوير التقنيات ذات الصلة بكفاءة الموارد، مثل الري بالتنقيط ومعدات إعادة التدوير.</li> <li>الاقتصاد الدائري: التصميم الدائري والإنتاج الدائري والاستخدام الدائري واسترداد القيمة الدائرية، حيث تستطيع الشركة الإبلاغ عن الفوائد البيئية الملموسة المتوقعة.</li> </ul>



# فهرس محتوى معاير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI



## CONTENT INDEX ESSENTIALS SERVICE

2023

أجرت إيسنشالز سرفيس، المختصة بالبنود الأساسية لخدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، مراجعةً على فهرس المحتوى لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير لضمان تقديمه بأسلوب واضح، وبطريقة تتوافق مع المعايير، مع مطابقة الأرقام المرجعية للإفصاحات 2-1 إلى 2-5 و 3-1 و 3-2 مع الأقسام المناسبة في محتوى التقرير.

بيان الاستخدام	أعدّ بنك الاتحاد تقريره وفقًا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير عن الفترة من يناير 2022 حتى ديسمبر 2022.
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			الصفحة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المتطلبات المحذوفة	سبب الحذف	الإيضاح			
إفصاحات عامة					
			7	2-1 الملف المؤسسي	GRI 2: إفصاحات عامة 2021
			4	2-2 الجهات المشمولة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمؤسسة	
			4	2-3 فترة التقرير وتكراره وجهة الاتصال	
			87	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
			4	2-5 الاعتماد الخارجي	
			7	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	
			7	2-7 الموظفون	
			60	2-8 العاملون من غير الموظفين	
			9	2-9 هيكل الحوكمة وتشكيلته	
			33	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	
			33	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	
			33	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	
			33	2-13 تفويض مسؤولية إدارة التأثيرات	

الحذف			الصفحة	الإفصاح	معيّار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
			4	2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	GRI 2: إفصاحات عامة 2021
			37	2-15 تضارب المصالح	
			36	2-16 الإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق باللغة الأهمية	
			64	2-17 المعارف الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	
			35	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	
			35	2-19 سياسات المكافآت والأجور	
			35	2-20 عملية تحديد الأجور والمكافآت	
			62	2-21 نسبة التعويض الإجمالي السنوي	
			13	2-22 بيان عن استراتيجية التنمية المستدامة	
			37	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
			37	2-24 إدراج الالتزامات الخاصة بالسياسة	
			37	2-25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	
			36	2-26 آليات طلب النصح والإرشاد والإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق	
			37	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	
			14	2-28 العضوية في الرابطة التجارية	
			24	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	
			يلتزم البنك بالقوانين والأنظمة المطبقة في الأردن فيما يتعلق باتفاقيات التفاوض الجماعي.	2-30 اتفاقيات التفاوض الجماعي	

الحذف			الصفحة	الإفصاح	معيّار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
الموضوعات الجوهرية					
			24	3-1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			24	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية	
تجربة العميل					
			48	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
الأداء والاستقرار المالي					
			47	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			82 ,47	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المُحققة والموزعة	GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016
			لم يتلق البنك أي مساعدة مالية من الحكومة.	201-4 المساعدة المالية الواردة من الحكومة	
الحوكمة وأخلاقيات العمل والامتثال					
			32	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
استمرارية الأعمال وإدارة المخاطر					
			40 ,39 ,38	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
التنوّع والشمول					
			61	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			61	405-1 التنوّع في هيئات الحوكمة وفي الموظفين	GRI 405: التنوّع وتكافؤ الفرص 2016
			62	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور للنساء إلى الرجال	
الشركات الصغيرة والمتوسطة وريادة الأعمال					
			56 ,55 ,54 ,53	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021

الحذف			الصفحة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
الاستثمار المجتمعي					
			71	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			72, 73, 74, 75, 76, 78	413-1 عمليات بمشاركة 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 عمليات ذات تأثيرات سلبية فعلية ومحتملة على المجتمعات المحلية	
Data privacy and cybersecurity					
			44	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			44	418-1 شكاوى موثقة تتعلق بانتهاكات خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	GRI 418: خصوصية العميل 2016
إدارة رأس المال البشري					
			60	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)	
			60	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			الصفحة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
الموضوعات غير الجوهرية					
ممارسات الشراء					
			88	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			88	204-1 نسبة الانفاق على الموردين المحليين	GRI 204: ممارسات الشراء 2016
مكافحة الفساد					
			37	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			37	205-1 عمليات تم تقييمها بشأن مخاطر تتعلق بالفساد	GRI 205: مكافحة الفساد 2016
			37	205-2 التواصل والتدريب بخصوص سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
			37	205-3 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة بشأنها	
المواد					
			86	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			86	301-1 المواد المستخدمة حسب الوزن أو الحجم	GRI 301: المواد 2016
الطاقة					
			85	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			85	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	GRI 302: الطاقة 2016
			85	302-3 كثافة الطاقة	
			85	302-4 خفض استهلاك الطاقة	

الحذف			الصفحة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
المياه والنفايات السائلة					
			85	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			85	303-1 التعاملات مع المياه على اعتبارها موردًا مشتركًا	GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018
			85	303-4 تصريف المياه	
			85	303-5 استهلاك المياه	
النفايات					
			86	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			86	306-1 توليد النفايات والتأثيرات المهمة المتعلقة بالنفايات	GRI 306: النفايات 2020
			86	306-3 النفايات المتولدة	
			86	306-5 النفايات الموجهة للتخلص منها	
التدريب والتعليم					
			63	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			65, 66	404-1 متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
			64	404-2 برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
			63	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	



بنك الاتحاد  
Bank al Etihad