

٢٠٢٢

تقرير الاستدامة

بنك الاستثمار العربي الأردني

في بنك الاستثمار العربي الأردني، الاستدامة هي جوهر عملياتنا. يعرض تقرير الاستدامة الشامل هذا التزامنا الثابت بالإشراف البيئي والمسؤولية الاجتماعية والمرونة الاقتصادية. اكتشف مبادراتنا المؤثرة وممارساتنا الشفافة وشركائنا التعاونية بينما نسعى جاهدين لخلق مستقبل مستدام للأجيال القادمة



 **AJIB**
بنك الاستثمار العربي الأردني

AJIB
بنك

جدول المحتويات

01	رسالة رئيس مجلس الإدارة	1
02	أبرز الأحداث لعام 2022	2
03	نبذة عن البنك	3
07	نهجنا المستدام	4
11	الحوكمة الرشيدة والاستراتيجية	5
21	الخدمات المصرفية المسؤولة	6
27	فريق العمل	7
35	مجتمعنا	8
38	بيئتنا	9
41	أهدافنا	10
46	حول هذا التقرير	11
47	جدول مؤشر المبادرة العالمية للتقارير GRI	12

1- رسالة رئيس مجلس الإدارة

السيدات والسادة مساهمي بنك الاستثمار العربي الأردني الكرام،

يسعدني بالنيابة عن مجلس إدارة بنك الاستثمار العربي الأردني أن أتقدم لكم بتقرير الاستدامة الأول لبنك الاستثمار العربي الأردني لعام 2022 والذي يمثل علامة فارقة في التزامنا بالاستدامة من خلال تقديم أفضل الخدمات المالية المتميزة لعملائنا. والذي يمثل علامة فارقة في التزامنا بالاستدامة في كل ما نعمله ونقدمه من خدمات مالية متميزة لعملائنا.

لم يعد بناء نموذج مصرفي مستدام ومسؤول ترفاً بل أصبح ضرورة يحتمها عالم مترابط ومتطور بشكل مضطرب. فاستراتيجيتنا للاستدامة متأصلة بعمق في حوكمة شركتنا مما يضمن أن نتصرف بطريقة شفافة وأخلاقية، ونلتزم بأعلى معايير النزاهة، مع الحفاظ على قواعد الامتثال التنظيمي والكفاءة التشغيلية. فنحن لا نعتبر القيام بذلك والالتزام به مجرد واجب على الشركة، ولكنه جزء جوهري أصيل من كيانتنا في بنك الاستثمار العربي الأردني.

كان من أهم إنجازاتنا في عام 2022 الاستحواذ الناجح على العمليات المصرفية لبنك الكويت الوطني في الأردن، وهي خطوة كبيرة تدفع إستراتيجيتنا التوسعية الثابتة قدماً حيث يؤكد هذا الاستحواذ السلس مركزنا المالي الراسخ ويقود بنك الاستثمار العربي الأردني إلى مكانة مرموقة في القطاع المصرفي الأردني.

نحن نضع موظفينا نصب أعيننا في صميم كل ما نقوم به، لأننا ندرك تماماً دورهم كالقلب النابض لنجاحنا. لذلك، نحن ملتزمون بخلق بيئة عمل شاملة ومتنوعة حيث يمكن لموظفينا الازدهار والنمو والتطور من خلال استثمارنا الدؤوب في تطويرهم المهني ورفاههم لضمان قدرتهم على التعامل مع المشهد المصرفي الديناميكي بفعالية. في عام 2022 وتماشياً مع التزامنا برعاية موظفينا تم إنفاق ما يزيد عن 13 مليون ديناراً أردنياً على شكل مزايا واستحقاقات، حيث يؤكد هذا الاستثمار الضخم إيماننا الراسخ في تقدير ومكافأة جهود موظفينا والتزامهم تجاه البنك.

وانطلاقاً من إيماننا أيضاً بأهمية رد الجميل للمجتمع، فنحن منخرطون باستمرار في مختلف المبادرات التي تهدف إلى الرفاه الاجتماعي وتنمية المجتمع. ولهذا، قمنا في عام 2022 باستثمارات في برامج لتحسين المستوى المعيشي للأسر الأردنية، إضافة لتبرعات قاربت قيمتها 240 ألف دينار أردني للمجتمعات المحلية، تحقيقاً لتعزيز النمو الاجتماعي والاقتصادي في مجتمعنا. ولم ننس أيضاً مسؤولياتنا على الصعيد البيئي، إذ نجحنا في إعادة تدوير 18,680 كغم من الورق وكذلك بلغ إجمالي استهلاكنا للكهرباء من مصادر الطاقة المتجددة نسبة 97% بعد أن قمنا باستثمار ما يزيد عن 9 ملايين دينار أردني لإنشاء محطة الطاقة الشمسية الخاصة بالبنك، مما يؤكد جهودنا للحفاظ على البيئة وسعيها لتقليل بصمتنا الكربونية.

وبينما نتطلع إلى مستقبل أفضل وآفاقاً أرحب، يظل عزمنا على الاستدامة ثابتاً، فنحن دوماً على استعداد لمواصلة تفانينا في ضمان ديمومة النمو المالي وتنمية المجتمع والحفاظ على البيئة وتمكين الأفراد ووضع كل ذلك في صميم عملياتنا.

نشكركم على ثقتكم المستمرة في بنك الاستثمار العربي الأردني وعلى جهودكم معنا للسعي جاهدين لخلق مستقبل أكثر استدامة وإنصافاً للأردن والعالم.

هاني عبدالقادر القاضي
رئيس مجلس الإدارة

2- أبرز الاحداث لعام 2022

الاستحواذ على أعمال بنك الكويت الوطني في الأردن



12,900

دينار أردني استثمار في برامج لتحسين المستوى المعيشي للأسر الأردنية



65.4%
من المساهمين أردنيين



35

فرعا ومكتبا و75 جهاز صراف آلي



765
موظفا



90%

من الموظفين تلقى تدريباً واحداً على الأقل



13,990,651

دينار إجمالي استحقاقات الموظفين



239,800

دينار تبرعات للمجتمعات المحلية



18,680
كغم من الورق المعاد تدويره



97%

من إجمالي الكهرباء المستهلكة في البنك لعام 2022 أنتجت من مصادر طاقة متجددة



توزيع أرباح نقدية بنسبة 10% على المساهمين من رأس مال البنك (أي 15 مليون دينار أردني)



94%

من الموردين من المجتمع المحلي



99%
من القوى العاملة لدينا تم تقييمهم



إجمالي التسهيلات المتعثره 1.04% في عام 2022 مقارنة ب 1.18% في عام 2021 (من أفضل النسب بين البنوك الأردنية)



3.1 نبذة عن بنك الاستثمار العربي الأردني (AJIB)

بنك الاستثمار العربي الأردني هو شركة مساهمة عامة محدودة مقرها في عمان - المملكة الأردنية الهاشمية، ومسجلة بتاريخ 2 فبراير 1978 وفقاً لقانون الشركات والتعديلات اللاحقة ذات الصلة والتي كان آخرها التعديل رقم (22) لسنة 1997. طرأت زيادة تدريجية في رأس المال المصرح به والمدفوع للبنك حيث وصل في عام 2014 إلى 150 مليون دينار أردني بقيمة اسمية بواقع دينار أردني واحد لكل سهم مدرج للتداول في بورصة عمان. يقدم البنك خدماته لعملائه الكرام من خلال شبكة واسعة مكونة من 35 فرعاً ومكتباً منتشرة في مواقع استراتيجية والتجمعات السكانية والمناطق التجارية الرئيسية على إمتداد الأردن، بالإضافة إلى ذلك، يمتلك بنك الاستثمار العربي الأردني شبكة واسعة تضم 75 جهاز صراف آلي موزعة في جميع أنحاء المملكة تقدم حزمة عريضة من الخدمات المصرفية الإلكترونية الأكثر تقدماً وهي جزء من والتي تضم (JONET) الشبكة الوطنية أكثر من 1000 جهاز صراف آلي.

فروعنا الدولية والبنوك والشركات التابعة**الفروع الدولية****فرع قبرص**

تأسس بنك الاستثمار العربي الأردني في قبرص AJIB Cyprus منذ أكثر من 30 عاماً كفرع لشركة بنك الاستثمار العربي الأردني AJIB S.A ، وله مكاتب في العاصمة نيقوسيا ومدينة ليماسول يقدم من خلالها مجموعة متكاملة من الخدمات المساهمة العامة المصرفية باحتراف وفعالية. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة <https://www.ajib.com.cy>

الشركات التابعة**الشركة العربية الأردنية المتحدة للاستثمار والوساطة المالية**

يقدم بنك الاستثمار العربي الأردني لعملائه خدمات الوساطة لبورصة عمان، من خلال شركته التابعة الشركة العربية الأردنية المتحدة للاستثمار والوساطة المالية. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة www.uaajci.com

بنك الاستثمار العربي الأردني (قطر)

بدأ بنك الاستثمار العربي الأردني أعماله في مركز قطر للمال في عام 2006، ليكون أول بنك مرخص بالكامل هناك. ويقدم "بنك الاستثمار العربي الأردني (قطر) ذ.م.م" منتجات وخدمات وحلولاً مالية مخصصة للعملاء في دولة قطر ودول مجلس التعاون الخليجي. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة www.ajib.com/qatar

البنوك الشقيقة**بنك الأردن الدولي (JIB) - لندن، المملكة المتحدة**

يعد بنك الأردن الدولي (JIB) شركة شقيقة لبنك الاستثمار الأردني الأردني الذي يمتلك 25٪ من رأس ماله منذ عام 2010. ويقدم البنك من مقره الرئيسي في لندن في المملكة المتحدة مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية والاستثمارية للشركات والمؤسسات في المملكة المتحدة وخارجها. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة www.jordanbank.co.uk

3.2 منتجاتنا وخدماتنا

يُعرف بنك الاستثمار العربي الأردني بالتزامه بتوفير حلول مصرفية تتسم بالكفاءة والفعالية لعملائه، ومجموعة كاملة من المنتجات والخدمات التي تلبى أعلى المعايير الدولية، من خلال فريق مؤهل تأهيلاً عالياً ودعم تشغيلي متين وأنظمة متطورة ومنتجات متنوعة لمساعدة عملائه على تحقيق طموحاتهم وتطلعاتهم المالية. يوفر بنك الاستثمار العربي الأردني الخدمات الآتية:

- ◀ الخدمات المصرفية للأفراد
- ◀ الخدمات المصرفية للشركات والتمويل التجاري
- ◀ الخدمات المصرفية الإلكترونية

3.2.1 الخدمات المصرفية للأفراد

حسابات بنك الاستثمار العربي الأردني

يقدم بنك الاستثمار العربي الأردني ثلاثة أنواع من الخدمات المصرفية المتميزة وهي: AJIB Prestige و AJIB Advantage و AJIB Value لتلبية الاحتياجات المصرفية المختلفة للعملاء.

1 Prestige Banking

تقدم خدمة AJIB Prestige المصرفية الشخصية من بنك الاستثمار العربي الأردني منتجات وخدمات حصرية بمستويات عالية من التميز من خلال فريق يتمتع بخبرة واسعة في مجالات العمل المصرفي المتميز.

2 Advantage Banking

تقدم AJIB Advantage للعملاء مجموعة واسعة من المزايا بما في ذلك فريق Advantage المتخصص والمتواجد في جميع فروع البنك لمساعدة العملاء في تلبية كافة احتياجاتهم المصرفية.

3 Value Banking

تقدم AJIB Value خدمات تفوق مجرد التسهيلات المصرفية الأساسية والتي تشمل فتح حسابات التوفير والحسابات الجارية بالعملة الرئيسية وأسعار فائدة تنافسية للقروض والودائع، والربط المجاني لبطاقات الصراف الآلي المباشر مع أربع حسابات، وإدارة الحسابات العالمية على مدار الساعة من خلال تطبيقات AJIB Online و AJIB Mobile.

إدارة الثروات

يمتلك بنك الاستثمار العربي الأردني فريقاً متخصصاً يعمل حصرياً على توفير منتجات وخدمات إدارة الثروات وتقديم خدمات مالية مصممة خصيصاً لاحتياجات عملائه. تشمل خدمات إدارة الثروات الآتي:

- ◀ خدمات الاستثمار: حيث يقدم فريق إدارة الثروات في بنك الاستثمار العربي الأردني حلولاً استثمارية مخصصة لتحقيق أهداف مالية متنوعة تتناسب مع حاجات العملاء.
- ◀ خدمات التأمين المصرفي للعملاء ضمن برنامج حياتي Prestige: حيث يعد البرنامج خطة مصممة لضمان الأمن المالي لعائلة العميل في حالة الوفاة غير المتوقعة، ويقدم حلولاً قابلة للتكيف مع المتطلبات الفردية للعملاء. ويتضمن هذا البرنامج مجموعة برامج فرعية مخصصة للتأمين مثل التعليم ضمن برنامج أولادي Prestige، والاستثمار ضمن برنامج أموالي Prestige، وتأمين التقاعد ضمن برنامج تقاعدي Prestige، والتأمين على الحياة ضمن برنامج عائلي Prestige.

القروض

تم تصميم برامج القروض من بنك الاستثمار العربي الأردني لضمان توفير حياة أسهل وأكثر راحة من خلال:

- ◀ القروض الشخصية
- ◀ القروض السكنية

البطاقات بنك الاستثمار العربي الأردني

يصدر بنك الاستثمار العربي الأردني مجموعة واسعة من بطاقات الخصم المباشر (الصراف الآلي) والبطاقات الائتمانية المصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المالية للعملاء.

بطاقات الخصم المباشر (الصراف الآلي) بطاقات الإئتمان

- | | |
|---|------------------------------|
| بطاقات فيزا وماستركارد الائتمانية الكلاسيكية | بطاقة فيزا (Visa) |
| بطاقات فيزا وماستركارد الائتمانية الذهبية | بطاقة ماستركارد (Mastercard) |
| بطاقات فيزا وماستركارد الائتمانية البلاستيكية | |
| بطاقة بريستيج وورلد من ماستركارد | |
| بطاقة إنفينيت من فيزا | |
| بطاقة وورلد إيليت من ماستركارد | |

زيادة إصدار البطاقات مقارنة بعام 2021

35% للسوق المحلي والخارجي

3.2.2 الخدمات المصرفية للشركات والتمويل التجاري

سعيًا لتوفير مجموعة كاملة من المنتجات والخدمات والحلول المصرفية التي تلبي أعلى المستويات من توقعات العملاء، يقدم بنك الاستثمار العربي الأردني منتجات وخدمات مخصصة للخدمات المصرفية للشركات والتمويل التجاري لعملائه



3.2.3 الخدمات المصرفية الالكترونية

يمكن للعملاء إجراء جميع أنشطتهم المصرفية اليومية من خلال بوابة الخدمات المصرفية الشاملة لبنك الاستثمار العربي الأردني (AJIB) عبر الإنترنت، حيث تتيح هذه البوابة للعملاء الوصول بسرعة وكفاءة إلى حساباتهم وإصدار كشوف حساباتهم ودفع فواتيرهم إضافة لتحويل الأموال بسهولة وأمان من أي مكان في العالم. تشمل خدماتنا المصرفية الالكترونية:

- « الخدمات المصرفية الالكترونية للأفراد
- « الخدمات المصرفية الالكترونية للشركات

3.3 فلسفتنا ورؤيتنا ورسالتنا وقيمنا

فلسفتنا

تتجسد فلسفة بنك الاستثمار العربي الأردني AJIB في السعي الدؤوب لرضا العملاء، وهو الأمر الذي بقي على الدوام في صدارة أولوياتنا. حيث أسفرت استراتيجيتنا الملتزمة والهادفة، عن مبادئ راسخة، مكّنت بنك الاستثمار العربي الأردني من تحقيق أداء مالي قوي، وتبني سياسات استثمارية فعالة ومتوازنة. إن هدفنا، يكمن في ضمان توفير حلول استثمارية ومصرفية ملائمة لعملائنا وفقاً لدراسات تحليل السوق التي يجريها البنك بشكل منتظم.

نقدر في بنك الاستثمار العربي الأردني عالياً جهود موظفينا، الذين يلعبون دوراً أساسياً في مؤسستنا، وبناء على ذلك، يسعى البنك إلى توفير بيئة عمل إيجابية وصحية تتيح لهم النمو الوظيفي والتطور المهني، مما يزيد من إمكانياتهم في البنك. كما أننا نؤمن بقوة المعرفة والتكنولوجيا والمهارات بالتوازي مع الحصافة، الفطنة والقدرة على التخطيط للمستقبل، فهذه الفلسفة تنير لنا الدرب للنمو سوية، بخطوات منتظمة ومستمرة.

انطلق موقعنا كأحد البنوك الرائدة في الأردن والمنطقة، بفكرة رئيسية واحدة فحواها: "نسعى جاهدين لخدمة عملائنا وفقاً لأعلى المعايير المهنية، وتحقيق الاستدامة، وأكبر قدر من المرونة والود". هذه الفلسفة تتجسد عملياً في رؤيتنا، رسالتنا وقيمنا الأساسية، وتستمر في توجيهنا ونحن نطور خدماتنا ومنتجاتنا.



3.4 المعايير والعضويات

يتبع البنك ويلتزم بالمعايير الدولية والمبادئ التوجيهية الوطنية من أجل القيام بأعماله ومزاولة أنشطته التشغيلية. تشمل هذه المعايير والمبادئ والتوجيهات الآتي:

- ◀ المعايير الدولية للتدقيق الداخلي
- ◀ معايير تدقيق أمن المعلومات
- ◀ المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS)
- ◀ معايير المحاسبة الدولية (IAS)
- ◀ نظم إدارة أمن المعلومات (ISMS) ISO/IEC 27001
- ◀ تعليمات البنك المركزي الأردني

يعد بنك الاستثمار العربي الأردني عضوا نشطا في:

- ◀ مركز إيداع الأوراق المالية
- ◀ بورصة عمان
- ◀ هيئة إيداع الأوراق المالية
- ◀ جمعية البنوك الأردنية
- ◀ اتحاد المصارف العربية



جمعية البنوك في الأردن
Association of Banks in Jordan



مركز إيداع الأوراق المالية
Securities Depository Center




اتحاد المصارف العربية
Union of Arab Banks

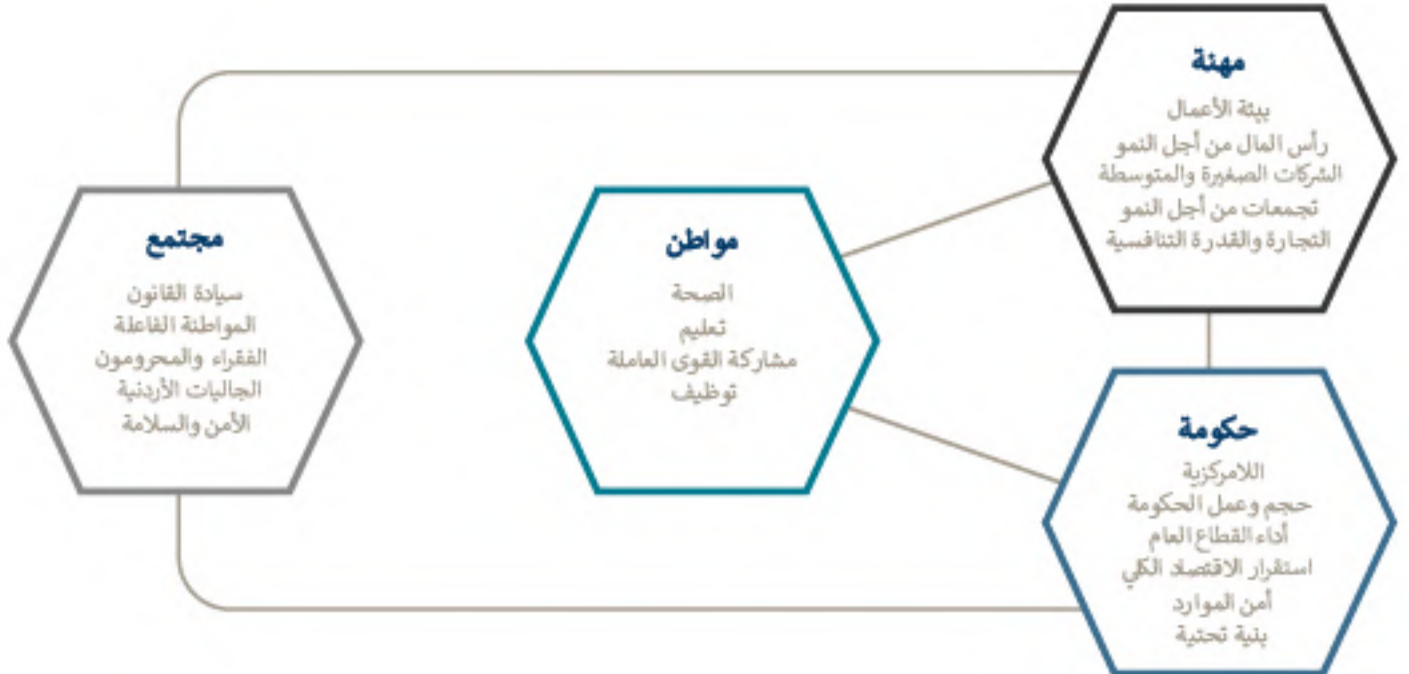
4 - نهجنا المستدام

شكل مفهوم الاستدامة في بنك الاستثمار العربي الأردني دوماً أولوية محورية في جميع جوانب عملياته. ويكرس بنك الاستثمار العربي الأردني إدراكاً منه للدور الحاسم الذي تلعبه المؤسسات المالية في تعزيز مستقبل مستدام، جهوده لتنفيذ الممارسات الصديقة للبيئة، وتعزيز المسؤولية الاجتماعية، ودعم تطبيق نهج راسخ في حوكمة الشركات. أضف إلى هذا فإن البنك يظهر من خلال دمج الاستدامة في استراتيجيات أعماله، التزامه بخلق قيمة طويلة الأجل لعملائه وموظفيه ومساهميهم مع المشاركة بشكل إيجابي في تنمية المجتمعات التي يخدمها. ويسعى بنك الاستثمار العربي الأردني من خلال التحسين المستمر والابتكار الرقمي، إلى أن يكون بنكاً أردنياً رائداً في مجال الخدمات المصرفية المستدامة، مما يتيح مستقبلاً أكثر مرونة وازدهاراً لجميع أصحاب المصالح.

4.1 رؤية الأردن 2025: رؤية واستراتيجية وطنية

يلتزم بنك الاستثمار العربي الأردني بلعب دور محوري في تحقيق رؤية الأردن 2025 حيث يدعم البنك بشكل دؤوب أنشطة النمو الاقتصادي، ويعزز خلق فرص العمل، ويشجع ريادة الأعمال من خلال تقديم منتجات وخدمات مالية شاملة. إلى جانب ذلك، يلعب بنك الاستثمار العربي الأردني دوراً حاسماً في خفض معدلات البطالة وتحسين جودة الخدمات للأردنيين.

يتعاون بنك الاستثمار العربي الأردني مع أصحاب المصالح الرئيسيين من القطاعين العام والخاص لتعزيز الشمول المالي، وضمان وصول جميع شرائح المجتمع الأردني إلى الخدمات المصرفية بشكل متساو، كما يولي البنك الأولوية للاستدامة، ومواءمة عملياته مع الركائز الأربع لرؤية الأردن 2025 المتمثلة بالأعمال التجارية والمجتمع والمواطن والحكومة، كما يساعد بنك الاستثمار العربي الأردني من خلال الاستفادة من الحلول المصرفية المبتكرة في خلق مستقبل أكثر شمولاً وازدهاراً واستدامة للأردن وشعبه.



4.2 إشراك أصحاب المصالح

يقدر بنك الاستثمار العربي الأردني آراء أصحاب المصالح كعنصر حيوي في استراتيجية استدامة أعماله، كما أنه يتفهم مخاوفهم وتوقعاتهم ويعالجها بشكل أفضل من خلال تعزيز التعاون معهم وإبقاء قنوات التواصل المفتوحة لإرساء مبادئ التعاون والثقة مع مختلف أصحاب المصالح حيث يدرك البنك أن نهج إشراك أصحاب المصالح يسهم في تعزيز العلاقات طويلة الأمد ودعم اتخاذ القرارات المستنيرة ووضع أساس أقوى لاستمرار تحقيق النجاح لأعماله.

وسائل إشراك أصحاب المصالح	أصحاب المصالح
<ul style="list-style-type: none"> ◀ تقارير أبحاث الأسهم ◀ التقارير المالية الأسبوعية ◀ التقارير المالية ربع السنوية ◀ التقارير السنوية ◀ الأخبار والبيانات الصحفية 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ إدارة علاقات المستثمرين ◀ صفحة موقع علاقات المستثمرين على الموقع الإلكتروني لبنك الاستثمار العربي الأردني ◀ الاجتماعات السنوية ◀ تقارير تحليل القطاع <p>المساهمون والمستثمرون</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◀ الأخبار والبيانات الصحفية ◀ الدورات التدريبية وورش العمل ◀ الحملات التطوعية 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ اجتماعات منتظمة ◀ استبانات الموظفين ◀ المراجعة السنوية للأداء ◀ النشرات الإخبارية الداخلية <p>الموظفون</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◀ وسائل التواصل الاجتماعي ◀ تقارير الاستدامة والتقارير السنوية ◀ الأخبار والبيانات الصحفية 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ المواقع الإلكترونية ◀ الفروع ومراكز الخدمة ◀ مركز اتصال بنك الاستثمار العربي الأردني ◀ وحدة شكاوى العملاء <p>العملاء</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◀ مدفوعات الضرائب ◀ اجتماعات 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ المراجعات الدورية المنتظمة ◀ الالتزام بأحكام البنك المركزي الأردني ◀ القوانين والأنظمة والتعليمات ◀ التقارير الشهرية المقدمة إلى السلطات الرقابية <p>الجهات والسلطات الحكومية (البنك المركزي الأردني، هيئة الأوراق المالية الأردنية، بورصة عمان، مؤسسة ضريبة الدخل)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ◀ تدقيق ومراجعة البيانات والتقارير المالية ◀ اجتماعات <p>مدقق الحسابات الخارجي</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◀ التبرعات ◀ الحملات التطوعية 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ المواقع الإلكترونية ◀ وسائل التواصل الاجتماعي ◀ تقارير الاستدامة والتقارير السنوية ◀ الشركات والرعاية <p>المجتمع المحلي</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◀ تقارير الاستدامة والتقارير السنوية 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ الدعوات لتقديم العطاءات ◀ العقود ◀ المدفوعات والشيكات <p>الموردون</p>
<ul style="list-style-type: none"> ◀ الحملات التسويقية ◀ الأخبار والبيانات الصحفية 	<ul style="list-style-type: none"> ◀ المواقع الإلكترونية ◀ وسائل التواصل الاجتماعي <p>الإعلام</p>

4.3 التركيز على الموضوعات الهامة

الموضوعات الجوهرية هي الموضوعات الأكثر أهمية بالنسبة للبنك وأصحاب المصالح حيث يساعد تحديدها في فهم اتجاه أنشطة البنك ومخاطرها وفرص نجاحها مما يسمح للبنك بالإبلاغ عن المعلومات التي تُعطي أصحاب المصالح صورة ذات مغزى عن التقدم المحرز، فنحن ندرك في بنك الاستثمار العربي الأردني أهمية تحديد الموضوعات البيئية والاجتماعية والحوكمة.



الحوكمة

- ◀ إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال
- ◀ الأداء المالي
- ◀ أخلاقيات العمل والامتثال ومكافحة الفساد
- ◀ الخدمات المصرفية المسؤولة
- ◀ المشتريات المسؤولة وسلسلة التوريد
- ◀ الامن السيبراني
- ◀ الابتكار الرقمي



المجتمع

- ◀ جذب المواهب والاحتفاظ بها
- ◀ تطوير الموظفين وتمكينهم ورفاههم
- ◀ التنوع والشمول
- ◀ المكافآت والتقدير والمزايا
- ◀ الشمول المالي وإمكانية الوصول
- ◀ الاستثمارات المجتمعية
- ◀ علاقات العملاء
- ◀ خصوصية البيانات وأمنها



البيئة

- ◀ انبعاثات غازات الدفيئة وتغير المناخ
- ◀ البصمة البيئية للعمليات
- ◀ استهلاك الموارد والمواد وإدارة النفايات
- ◀ استهلاك الطاقة والمياه

الموضوعات المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

البيئة

- انبعاثات غازات الدفيئة وتغير المناخ
- البصمة البيئية للعمليات
- استهلاك الموارد والمواد وإدارة النفايات
- استهلاك الطاقة والمياه

كيف نساهم؟

- استخدام بطاريات صديقة للبيئة قابلة لإعادة التدوير بنسبة 99%
- الاعتماد كلياً على مصادر الطاقة النظيفة لتشغيل جميع مبانينا وفروعنا
- استخدام تقنية إضاءة عالية الكفاءة في استخدام الطاقة مثل الثنائي الباعث للضوء (LED) في المباني لتوفير الطاقة
- نشر الوعي بأهمية الحد من استهلاك الورق بين موظفينا
- رفع مستوى الوعي حول المياه والطاقة والنفايات

المجتمع

- جذب المواهب والاحتفاظ بها
- التنوع والشمول
- تطوير الموظفين وتمكينهم ورفاههم
- المكافآت والتقدير والمزايا
- الشمول المالي وإمكانية الوصول
- الاستثمارات المجتمعية
- علاقات العملاء
- خصوصية البيانات وأمنها

كيف نساهم؟

- تطوير الموظفين وزيادة معارفهم ورفع كفاءتهم ومهاراتهم في القطاع المالي من خلال الاستثمار في تدريبهم وتعليمهم
- تعزيز تكافؤ الفرص والتنوع بين موظفي البنك
- تشجيع تطوع الموظفين والمشاركة المجتمعية
- تقديم منتجات وخدمات مالية ميسرة لجميع شرائح المجتمع لتعزيز الشمول المالي
- التعاون مع أصحاب المصالح من القطاعين العام والخاص لتعزيز مستوى الثقافة المالية
- دعم رواد الأعمال المحليين والشركات الصغيرة من خلال التمويل والخدمات الاستشارية
- رعاية فعاليات المجتمع المحلي والبرامج التعليمية والمبادرات الاجتماعية
- الاستثمار في الممارسات الصديقة للبيئة ومشاريع التنمية المستدامة
- العمل على شفافية الاتصال بخصوص جمع البيانات واستخدامها ومشاركتها
- تنفيذ تدابير أمنية قوية لحماية بيانات العملاء وخصوصيتهم

الحوكمة

- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال
- أخلاقيات العمل والامتثال ومكافحة الفساد
- الأداء المالي
- الخدمات المصرفية المسؤولة
- المشتريات المسؤولة وسلسلة التوريد
- الأمن السيبراني
- الابتكار الرقمي

كيف نساهم؟

- إنشاء أطر قوية لإدارة المخاطر
- إجراء عمليات تدقيق منتظمة وتقييم المخاطر
- وضع خطط شاملة لاستمرارية الأعمال
- الالتزام بالممارسات التجارية الأخلاقية
- ضمان الامتثال الكامل لجميع القوانين واللوائح ذات الصلة
- تنفيذ سياسات صارمة لمكافحة الفساد
- التركيز على النمو المستدام والمسؤول
- تقديم منتجات وخدمات مالية عادلة وشفافة
- دمج الاستدامة في العمليات المصرفية
- تشجيع الموردين على تبني ممارسات مستدامة
- تحديث الأنظمة والبنية التحتية بشكل دوري لمواجهة التهديدات السيبرانية
- تدريب الموظفين على مواجهة المخاطر السيبرانية والوقاية منها
- الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين الخدمات المصرفية
- رعاية الابتكار لتعزيز تجربة العملاء
- الاستثمار في مبادرات التحول الرقمي

5- الحوكمة الرشيدة والاستراتيجية

يلتزم بنك الاستثمار العربي الأردني بالحوكمة الرشيدة ونهج استراتيجي سليم وبتدعيم مكونات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في قيمه الأساسية، فالبنك يحافظ على علاقات مفتوحة مع المستثمرين ويعمل باستمرار على تحقيق أهدافه التجارية والمجتمعية والاقتصادية. كما يتولى مجلس إدارة متخصص في البنك دعم جهود الحوكمة بحيث يتحقق الالتزام بالصارم بالمعايير الأخلاقية والامتثال التنظيمي. أما فيما يتعلق باستمرارية الأعمال فقد تم وضع خطة قوية لتطبيقها في هذا المجال إضافة لاستراتيجيات إدارة المخاطر لضمان بقاء عملياتنا مرنة ومستدامة في مواجهة أي تحديات قد تمثل أمام عمليات البنك.

5.1 استراتيجية أعمالنا وأداؤنا الاقتصادي

كان الأداء الاقتصادي لبنك الاستثمار العربي الأردني في عام 2022 قويا حيث كان ذلك واضحا في عملية الاستحواذ الناجحة على فرع وعمليات بنك الكويت الوطني في المملكة الأردنية الهاشمية، كما تعكس المؤشرات المالية الرئيسية النمو القوي وربحية البنك، فنحن نركز على الاستثمارات والتمويل المستدامين ونعي أهمية هذه العوامل في دفع عجلة النمو الاقتصادي وخلق القيمة على المدى الطويل مع المساهمة في مستقبل أكثر استدامة.

الاستحواذ على بنك الكويت الوطني

شكلت عملية استحواذ بنك الاستثمار العربي الأردني في عام 2022 على العمليات المصرفية لبنك الكويت الوطني في الأردن بنجاح علامة فارقة في استراتيجية التوسع للبنك حيث نقلت عملية الاستحواذ محفظة بنك الكويت الوطني بالكامل، بما في ذلك الحسابات المحلية والدولية، إلى بنك الاستثمار العربي الأردني، مما عزز من سمعته المالية ومكانته في السوق الأردني. وتتماشى هذه الخطوة الاستراتيجية مع سياسة البنك المركزي الأردني التي تشجع عمليات الاندماج بين البنوك، وتعزز الحصص السوقية لبنك الاستثمار العربي الأردني في القطاع المصرفي الأردني. من الجدير بالذكر أن عملية الاستحواذ هذه سبقتها عملية استحواذ ناجحة لبنك الاستثمار العربي الأردني على عمليات بنك إتش إس بي سي HSBC في الأردن في عام 2014، حيث كان للمركز المالي القوي للبنك وخبرته في عمليات الاستحواذ وإجراءات نقل الأعمال الفعالة دور حاسم في تسهيل عمليتي الاستحواذ وتعزيز مكانته في القطاع المصرفي الأردني.



المؤشرات المالية الرئيسية البيانات المالية (بالدينار الأردني)

2022

القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة *

117,383,177	العوائد
-48,570,741	المخصص: مصروفات الفائدة وما يماثلها ومصروفات الرسوم والعمولات

القيمة الاقتصادية الموزعة **

17,134,106	تكاليف الموظفين
0	خطة إنهاء الخدمات الطوعية واستحقاقات إنهاء الخدمة الأخرى
13,601,504	مصارييف التشغيل الأخرى منها:
0	- الرسوم الإشرافية (تشمل الرسوم المؤداة إلى الجهات التنظيمية)
1,546,266	- نفقات المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات
842,800	- التبرعات والهدايا
323,001	- تكاليف الاستشارات وغيرها من تكاليف إعادة الهيكلة
15,000,000	- توزيعات الأرباح المدفوعة لمساهمي سندات الشق الأول الإضافية AT1

القيمة الاقتصادية المحتفظ بها ***

20,364,759	"القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة" مطروحا منها "القيمة الاقتصادية الموزعة"
------------	---

- * يتألف رقم العوائد من إيرادات الفوائد، والإيرادات المماثلة لإيرادات الفوائد، وإيرادات الرسوم والعمولات، ومكاسب صرف العملات الأجنبية، وأرباح الأسهم ودخل ومكاسب العقارات الاستثمارية ومخزون العقارات والإيرادات الأخرى.
- ** لا تشمل مصروفات التشغيل الأخرى واستهلاك الممتلكات والمعدات واستهلاك الأصول غير الملموسة.
- *** لم يتم خصم خسائر الائتمان لتغطية مخاطر الائتمان على القروض والسلف المقدمة للعملاء من القيمة الاقتصادية المحتفظ بها.
- تكاليف الموظفين ويشمل جميع التكاليف (الرواتب ومساهمات صاحب العمل في التأمين الاجتماعي الحكومي واستحقاقات التقاعد).
- البيانات المالية شاملة ضريبة القيمة المضافة، حيثما ينطبق ذلك.
- يتم تضمين المدفوعات للموردين المعترف بها في نتائج عام 2021 في "القيمة الاقتصادية الموزعة".
- الضرائب المدفوعة للحكومة غير مشمولة في "القيمة الاقتصادية الموزعة".

برامج الإقراض

شارك بنك الاستثمار العربي الأردني بشكل فعال في برامج الإقراض التي تتماشى مع مبادرات البنك المركزي، حيث ساهم بشكل كبير في مختلف القطاعات.

مجموع السلف الممنوحة على دفعات أو دفعة واحدة (بالدينار الأردني)

القطاع	مجموع السلف الممنوحة على دفعات أو دفعة واحدة (بالدينار الأردني)
قطاع الطاقة المتجددة	4.6 مليون
قطاع السياحة	4.7 مليون
قطاع الصحة	2.6 مليون
قطاع الأعمال الحرة	586 ألف

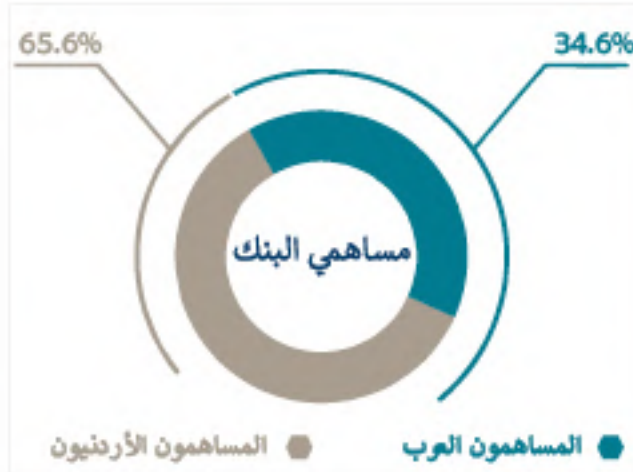
دعم الاقتصاد الأردني

لعب بنك الاستثمار العربي الأردني دورا فعالا وهاما في السوق المالي الأردني والسوق النقدي بين البنوك الأردنية في عام 2022 من خلال المساهمة بشكل كبير في الأسواق المالية والنقدية حيث استحوذ على أكبر حصة من المعاملات، مما حفز هذه الأسواق وعزز الريحية. كما ركز بنك الاستثمار العربي الأردني على خفض تكاليف التمويل وتحسين هوامش الفائدة والحفاظ على مستويات عالية من السيولة وضمان استقرار مركز السوق المالي.

مساهمو البنك

يلعب المساهمون دوراً حاسماً في توفير رأس المال والتأثير على القرارات الاستراتيجية. وبهذه الصدد، استفاد بنك الاستثمار العربي الأردني من وجود ٦٥,٤٪ من المساهمين الأردنيين مما ضمن دعماً محلياً قوياً أدى إلى احرازه للنجاح والنمو الذي حققه

المساهمون العرب	المساهمون الأردنيون	المساهمون
56	804	عدد المساهمين
34.6%	65.6%	نسبة ملكية المساهمين في رأس المال



5.2 الاستثمارات والتمويل المستدامان

يلتزم بنك الاستثمار العربي الأردني بتعزيز عمليات التمويل المستدام وذلك إدراكاً لدوره الحاسم في دفع عجلة النمو الاقتصادي والاستدامة الاقتصادية الوطنية.

وقام بنك الاستثمار العربي الأردني في عام 2022 بدعم جهود تطوير استراتيجية البنك المركزي الأردني لتخصير القطاع المالي وشارك في مناقشة المائدة المستديرة التفاعلية والتي هدفت إلى تطوير أدوات تدمج العوامل المتعلقة بالمناخ في عملية الائتمان.

5.3 حوكمة الشركات ومجلس الإدارة

نسبة كبار التنفيذيين (المديرين) من الجنسية الأردنية 72%.

مجلس الإدارة

العضو	مجلس الإدارة
السيد/ هاني عبد القادر القاضي	رئيس مجلس الإدارة
السيد/ سامر عبد القادر القاضي	عضو / نائب رئيس مجلس الإدارة
السيد/ محمد محمد فرج	* عضو / ممثل المصرف الليبي الخارجي
السيد/ فهد عبدالله الحقباني	عضو / ممثل الشركة العربية للاستثمار
معالي السيد "محمد شريف" علي الزعبي	عضو / ممثل شركة بترالإنشاء وإدارة المطاعم
السيد/ حسين هاشم الدياس	عضو / ممثل شركة رونق الثقة للاستثمارات التجارية
السيد/ وائل عبد القادر القاضي	عضو
السيد/ إيهاب محمد العقر	عضو
السيد موسى حسن شاهين	عضو
السيد عادل إبراهيم أسعد	عضو
السيد زكريا أحمد غوانمة	عضو

* يرجى العلم أنه بناءً على طلب المصرف الليبي الخارجي، وموافقة مجلس إدارة بنك الاستثمار العربي الأردني، تم تعيين السيد أيمن المهدي محمد خليل ممثلاً عنهم في مجلس إدارة بنك الاستثمار العربي الأردني خلال الاجتماع الذي عقد في 21 مارس 2023.

تشكيلة مجلس الإدارة

المنصب	الاسم	العلاقة	الاستقلالية (نعم / لا)	الجنسية	الجنس (ذكر / أنثى)	30-50	50+
رئيس مجلس الإدارة	السيد هاني القاضي	عضو غير مستقل	لا	أردني	ذكر		
نائب رئيس مجلس الإدارة	السيد سامر القاضي	عضو غير مستقل	لا	أردني	ذكر		
عضو	السيد إسماعيل فرج	عضو غير مستقل	لا	لبيي	ذكر		
عضو	السيد فهد الحقباني	عضو غير مستقل	لا	سعودي	ذكر		
عضو	معالي السيد "محمد شريف" الزعبي	عضو غير مستقل	لا	أردني	ذكر		
عضو	السيد حسين الدباس	عضو غير مستقل	لا	أردني	ذكر		
عضو	السيد وائل القاضي	عضو غير مستقل	لا	أردني	ذكر		
عضو	السيد إيهاب العقر	عضو مستقل	نعم	قطري	ذكر		
عضو	السيد موسى شاهين	عضو مستقل	نعم	أردني	ذكر		
عضو	السيد عادل السعد	عضو مستقل	نعم	أردني	ذكر		
عضو	السيد زكريا غوانمة	عضو مستقل	نعم	أردني	ذكر		
التواجد في السوق	إجمالي عدد الأعضاء الذين لا يحملون الجنسية الأردنية	إجمالي عدد الأعضاء الذين يحملون الجنسية الأردنية					
مجلس الإدارة	3	8					

5.3.1 لجان مجلس الإدارة
لجنة التسهيلات

المنصب	الاسم	العلاقة	30-50	50+
رئيس	السيد هاني القاضي	عضو غير مستقل		
عضو	السيد حسين الدباس	عضو غير مستقل		
عضو	السيد سامر القاضي	عضو غير مستقل		
عضو	السيد زكريا غوانمة	عضو مستقل		
عضو	السيد وائل القاضي	عضو غير مستقل		

لجنة الترشيحات والمكافآت

المنصب	الاسم	العلاقة	30-50	50+
رئيس	السيد إيهاب العقر	عضو مستقل		
عضو	السيد فهد الحقباني	عضو غير مستقل		
عضو	السيد موسى شاهين	عضو مستقل		

لجنة الحاكمية المؤسسية

المنصب	الاسم	العلاقة	30-50	50+
رئيس	السيد هاني القاضي	عضو غير مستقل		
عضو	السيد موسى شاهين	عضو مستقل		
عضو	السيد زكريا غوانمة	عضو مستقل		

لجنة إدارة المخاطر

المنصب	الاسم	العلاقة	30-50	50+
رئيس	السيد سامر القاضي	عضو غير مستقل		
عضو	السيد إسماعيل فرج	عضو غير مستقل		
عضو	السيد عادل أسعد	عضو مستقل		

لجنة التدقيق

المنصب	الاسم	العلاقة	30-50	50+
رئيس	السيد موسى شاهين	عضو مستقل		
عضو	السيد حسين الدباس	عضو غير مستقل		
عضو	السيد إيهاب العقر	عضو مستقل		

لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات

المنصب	الاسم	العلاقة	30-50	50+
رئيس	السيد وائل القاضي	عضو غير مستقل		
عضو	السيد زكريا غوانمة	عضو مستقل		
عضو	السيد عادل أسعد	عضو مستقل		

لجنة الامتثال

المنصب	الاسم	العلاقة	30-50	50+
رئيس	السيد حسين الدباس	عضو غير مستقل		
عضو	السيد زكريا غوانمة	عضو مستقل		
عضو	السيد إيهاب العقر	عضو مستقل		

اللجنة الاجتماعية

تعتبر اللجنة الاجتماعية في بنك الاستثمار العربي الأردني حجر الأساس للثقافة الديناميكية للمؤسسة التي تعمل على تعزيز الصداقة بين الموظفين، فهي تحفز المشاركة والعمل الجماعي من خلال تنظيم مجموعة متنوعة من الأحداث الاجتماعية والتعليمية والرياضية. كما أنها تتعامل مع الأحداث العامة التي تؤثر على حياة الموظفين مثل حالات الزواج والولادة والمرض مما يجسد التزام بنك الاستثمار العربي الأردني بتوفير مناخ عمل داعم ومؤازرة للموظفين. تتلخص غايات ودور اللجنة الاجتماعية في الآتي:

- ◀ تعزيز ثقافة مؤسسية قوية وموحدة في مكان العمل تجمع بين الأشخاص من ذوي التفكير المتناغم والقيم المشتركة
- ◀ بناء علاقات أقوى بين الموظفين ومساعدتهم على الترابط لرفع الروح المعنوية داخل مكان العمل
- ◀ تشجيع مشاركة الموظفين والتعاون والعمل الجماعي لزيادة الإنتاجية والكفاءة في مكان العمل
- ◀ إدارة وترتيب الأنشطة والفعاليات الاجتماعية للموظفين وأسرتهم للمشاركة فيها (تشمل الأحداث الاجتماعية والتعليمية والرياضية)
- ◀ تمثيل موظفي البنك في أداء الالتزامات الاجتماعية (مثل التهنئة والهدايا في حالات الزواج والموايد الجديدة وعيادة المرضى... إلخ)

عضوية اللجنة الاجتماعية

- ◀ 9 موظفين
- ◀ رئيس يتم تعيينه من قبل رئيس مجلس إدارة بنك الاستثمار العربي الأردني
- ◀ أعضاء اللجنة العليا يتم انتخابهم من قبل موظفي البنك.

مصادر التمويل

- ◀ مساهمات شهرية من رواتب الموظفين (تتراوح الاقطاعات الشهرية من الموظفين من 0.5 إلى 2.5 دينار أردني)
- ◀ تقدم الإدارة في المقابل دعماً يصل إلى 50٪ من تكلفة أي حدث أو نشاط يتم القيام به

تعقد اللجنة الاجتماعية العديد من الأنشطة على مدار العام حيث تضمنت أنشطة 2022

- ◀ يوم الأسرة
- ◀ عيد الأم
- ◀ كأس العالم 2022
- ◀ الأعياد

كما تقوم اللجنة بتوفير عروض وخصومات للموظفين (مثل الفنادق والمطاعم والمدارس والجامعات ودور الحضانه والصالات الرياضية ومراكز التجميل ووكالات السفر وخصومات التأمين على السيارات، ... إلخ)

5.4 العلاقة مع المستثمرين

نحن نؤمن بأهمية الحفاظ على أعلى مستويات الشفافية في علاقاتنا مع المستثمرين والمساهمين والمحللين حيث نعمل في بنك الاستثمار العربي الأردني إلى توزيع كافة البيانات والمعلومات المطلوبة من أجل المنفعة المتبادلة.

ونقوم عبر قسم علاقات المستثمرين وموقعنا الإلكتروني الشامل والمتكامل بتوفير معلومات دقيقة وتفصيلية لجميع الأطراف المعنية بانتظام وبشكل مستمر، كما يمكن للمساهمين الوصول إلى تقاريرنا وأبحاثنا الشاملة، والتي تحتوي على تحليل مفصل لأداء الاقتصاد، وآخر التطورات في القطاع المصرفي، بالإضافة إلى تقارير موسعة عن النشاط الاقتصادي للبنك. قائمة التقارير التي تصدرها:

- ← تقارير التحليل القطاعي
- ← تشمل تقارير أبحاث الأسهم
- ← تقارير مالية أسبوعية
- ← التقارير المالية الفصلية
- ← التقارير السنوية

بعد عقد اجتماعات منتظمة مع مستثمرينا جزء أساسي من استراتيجية بنك الاستثمار العربي الأردني في ضوء أن هذه المشاركات تشكل منصة مفتوحة للحوار تسمح للبنك بالتشارك مع ذوي العلاقة بمعلومات حول الرؤى الاستراتيجية والتحديات التشغيلية والأداء المالي والاستدامة إضافة لتمكين المستثمرين من التعبير عن آرائهم وتوقعاتهم. ويساهم هذا التواصل في بناء الثقة وتسهيل التفاهم المتبادل وتعزيز علاقات المستثمرين، وهو أمر بالغ الأهمية لنمو بنك الاستثمار العربي الأردني واستدامته.



عدد اجتماعات مع
المحللين 4

يتم عقد اجتماع مع مدققي الحسابات الخارجيين لإصدار بيانات مالية فصلية مدققة توضح نتائج أعمال البنك في كل ربع سنة، بالإضافة إلى البيانات المالية المصحوبة بتحليل للأرقام على أساس سنوي.



عدد اجتماعات مع
المستثمرين في الأسهم 1

يتم الاجتماع مع مساهمي البنك سنويًا من خلال الجمعية العامة

5.5 دائرة إدارة المخاطر

تعتبر المخاطر جزءًا لا يتجزأ من عمليات البنك. يركز الإطار العام لإدارة المخاطر على تحديد وفهم وتقييم وإدارة المخاطر المرتبطة بعمليات البنك، كما يضمن الحفاظ على المخاطر ضمن الحدود المعتمدة والمقبولة واتخاذ الإجراءات اللازمة لتقليل المخاطر وتحقيق التوازن بين المخاطر والمكافآت المتوقعة.

دائرة إدارة المخاطر في البنك مسؤولة عن إدارة المخاطر من خلال الموازنة الوثيقة للسياسات والإجراءات المصرح بها وضمن وثيقة المخاطر المقبولة Risk Appetite Statement المعتمدة من قبل مجلس إدارة البنك، علاوة على ذلك، تقوم لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة بمراجعة أنشطة الإدارة المذكورة. ورفق تقارير إلى مجلس الإدارة في حال وجود أي انحرافات عن سياسات البنك ومستويات المخاطر المعتمدة والمقبولة.

تشارك لجنة إدارة الأصول والالتزامات ولجنة الاستثمار أيضًا في إدارة المخاطر داخل البنك، بالإضافة إلى أن جميع مراكز عمل البنك مسؤولة عن تحديد المخاطر المرتبطة بأنشطتها.

إدارة المخاطر

تم تطوير إطار عمل وسياسات إدارة المخاطر بغرض تحديد وتحليل ومراقبة ووضع سقف للمخاطر. كما يتم أيضاً من خلال نظام قاعدة بيانات المخاطر الخاص بالبنك مراقبة المخاطر لتبقى ضمن المستويات المقبولة. يقوم البنك بشكل دوري بمراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بإدارة المخاطر لدمج التطورات الجديدة في السوق وأفضل الممارسات المناسبة لعمليات البنك وأخذها بعين الاعتبار.

قام البنك مؤخراً بتفقد الموقع البديل للتعافي من الكوارث والخدمات التي يقدمها تماشياً مع الخطة الموضوعية لاستمرارية الأعمال والخدمات التي يقدمها البنك لعملائه والعمل على ضمان استدامتها.



التقييم الذاتي للتحكم في المخاطر (RCSA)

يستخدم بنك الاستثمار العربي الأردني هذه العملية لتحديد المخاطر التشغيلية وفعالية الضوابط وتقييمها وفحصها بشكل دوري. تبدأ العملية بجلسات العصف الذهني لتحديد المخاطر والضوابط الحالية وتنتهي بتصنيف يعتمد على منهجية الاحتمال (4 × 4) الخاصة ببنك الاستثمار العربي الأردني لوضع تدابير الحد من المخاطر.

إطار حوكمة المعلومات والتكنولوجيا التابعة (COBIT)

واصل البنك في عام 2022 تطبيق إطار حوكمة المعلومات والتكنولوجيا التابعة (Control Objectives for Information and Related Technologies)، والذي يسعى إلى تحقيق الفوائد المثلى من تكنولوجيا المعلومات بأقل مستويات المخاطر الممكنة وباستخدام أقل الموارد. يتضمن هذا الإطار مجموعة من العمليات والممارسات التي تغطي مختلف الإدارات في البنك من خلال تسليط الضوء على قضايا الأمن السيبراني وإدارة المخاطر وخصوصية وحماية البيانات والامتثال والرقابة والتدقيق والملاءمة الاستراتيجية.

إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

ويعمل بنك الاستثمار العربي الأردني على تضمين إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات كجزء من إطار عمل إدارة المخاطر بطريقة تسمح للبنك بالامتثال لأفضل الممارسات، وتحسين عمليات الإفصاح الطوعي، ووضع خرائط طريق للتخفيف من المخاطر الناشئة عن الجوانب البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات لمواجهة التهديدات بشكل استباقي. يستخدم بنك الاستثمار العربي الأردني بشكل تدريجي العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة غير المالية في إجراءات التحليل الخاصة به لتحديد المخاطر والفرص الكبيرة للنمو، وعادة ما يتم دمج هذه العوامل في تحليل الائتمان لتقييم قدرة المقترض على سداد الديون. يقوم محللو الائتمان بتحديد وتتبع العوامل البيئية والاجتماعية وحوكمة التي تؤثر على الأداء المالي للشركة لتقييم قدرتها على خدمة الديون.

المخاطر المتعلقة بالمناخ

لا يكتفي بنك الاستثمار العربي الأردني بوضع خطط للتعامل مع المخاطر، بل يتبع نهجاً استباقياً لإدارة المخاطر المتعلقة بالمناخ يتم من خلاله إجراء اختبارات الإجهاد المنتظمة لتقييم التأثير المحتمل للتغير المناخي على أداء البنك، لا سيما على نسبة كفاية رأس المال (CAR) حيث تضمن هذه الممارسات بقاء المخاطر المحتملة ضمن قابلية البنك للتعامل مع المخاطر من جهة مع تلبية المتطلبات التنظيمية من جهة أخرى. علاوة على ذلك، تتضمن عملية تحليل الائتمان تحديد أي مخاطر كبيرة وفرص نمو تتعلق بتغير المناخ بحيث تضمن هذه الاستراتيجية أن يكون بنك الاستثمار العربي الأردني في وضع جيد للتعامل مع الآثار المالية لتغير المناخ مع تحديد فرص النمو المستدام.

مخاطر الموردين

يعد تقييم المخاطر المتعلقة بعمليات التزويد وتقديم الخدمات من خلال سلسلة الإمداد في بنك الاستثمار العربي الأردني أمراً بالغ الأهمية لضمان الاستدامة والتخفيف من المخاطر المحتملة وبالتالي بناء استراتيجية قوية لإدارة مخاطر الموردين. تقوم دائرة المخاطر بإجراء تقييم للمخاطر المتعلقة بعمليات التزويد وتقديم الخدمات من خلال سلسلة الإمداد وخاصة على موردي تكنولوجيا المعلومات (أطراف ثالثة) لتحديد وتقييم المخاطر المحتملة المرتبطة بعمليات ومنتجات المورد وتأثيرها المحتمل على بنك الاستثمار العربي الأردني.

عامل المخاطر التي تهدد السمعة

يؤخذ عامل مخاطر السمعة في الاعتبار كجزء من تقييمات المخاطر التي يتم إجراؤها على مستوى دائرة الامتثال، كما أنه يمثل جزءاً أساسياً من تقييم الركيزة الثانية في عملية تقييم كفاية رأس المال الداخلي ICAAP وتتم مراجعتها بشكل دوري للتأكد من أن أي مخاطر تتعلق بالسمعة مغطاة برأس المال المناسب.

تقييم مخاطر مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (CFT / AML)

تعد إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بالنسبة لبنك الاستثمار العربي الأردني أمراً بالغ الأهمية للحفاظ على سمعة البنك الطيبة وتحقيق الامتثال القانوني والاستقرار المالي وتسهيل النمو الاقتصادي والشعور بالمسؤولية الاجتماعية. وقد قام بنك الاستثمار العربي الأردني بتحديد عوامل المخاطر الرئيسية الآتية في إطار مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (CFT / AML):

- ← مخاطر العملاء
- ← المخاطر الجغرافية
- ← مخاطر المنتجات والخدمات
- ← مخاطر قنوات التزويد

خطا بنك الاستثمار العربي الأردني خطوات كبيرة في عام 2022 لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مما يؤكد على التزامه بمبادرات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. تلتخص جهود البنك في هذا المجال بالآتي:

- ← التدريب المتخصص: قام البنك بالتعاون مع دائرة التدريب بتقديم دورات متخصصة في مجال الالتزام ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وانتشار الأسلحة. يوضح هذا النهج الاستباقي للبنك ثفانيه في ضمان تدريب موظفيه تدريباً جيداً والحصول على المعرفة اللازمة في هذه المجالات الحيوية.
- ← مراجعة إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: أجرى بنك الاستثمار العربي الأردني مراجعة شاملة لإجراءات وسياسات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بما فيها تلك المتعلقة بإجراءات العناية الواجبة المتخذة مما يعكس التزام البنك بتحسين عملياته باستمرار والتكيف مع التهديدات الحالية والمحتملة.
- ← العلاقات مع البنوك الأجنبية والمراسلة: عمل بنك الاستثمار العربي الأردني بنشاط مع البنوك الأجنبية والمراسلة بخصوص المسائل المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب مما يسلط الضوء على التزام البنك بالتعاون الدولي والحفاظ على معايير امتثال قوية في عملياته عبر الحدود.

أبرز الأحداث لعام 2022:

تقوم دائرة المخاطر بتقييم المخاطر لجميع المنتجات والخدمات الجديدة التي يقدمها البنك	تطبيق مبادئ تجميع بيانات المخاطر والإبلاغ عن المخاطر	أُنجزت دائرة المخاطر بنجاح جميع تقييمات المخاطر المتعلقة بعمليات الاستحواذ التاجحتين لبنكي إنتش إس بي سي (HSBC) وبنك الكويت الوطني-الأردن (NBK-Jordan) بالإضافة لعملية الاستحواذ الجارية على بنك ستاندارد تشارترد (Standard Chartered)
---	--	--

5.6 مدونة الأخلاقيات المهنية والامتثال

حقق بنك الاستثمار العربي الأردني في عام 2022 إنجازات هامة في مجال الامتثال بما يشمل تحديث مصفوفة المخاطر، وإجراء مراجعات للسياسات وتشارك هذه الإجراءات مع الموظفين، وتزويد البنك المركزي بالسياسات والتقارير الدورية، وتحديث قواعد البيانات الخاصة بالمخالفات، وإجراء عمليات التفتيش على الفروع، وتسهيل حصول موظفي الامتثال على الشهادات المهنية، وإدارة العقوبات وشكاوى العملاء، وتحديث الأنظمة الآلية، والالتزام بمتطلبات قانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية.

5.6.1 التدقيق الداخلي

يعتبر التدقيق الداخلي عنصراً رئيسياً في الحوكمة القوية والفعالية التشغيلية لبنك الاستثمار العربي الأردني، فهو يساعد على الحفاظ على نزاهة البنك وحماية أصوله وضمان موثوقية تقاريره المالية – وهي أمور كلها ضرورية للحفاظ على ثقة أصحاب المصالح وسمعة البنك. تضمن عمليات التدقيق صحة إجراءات الرقابة بشكل عام والرقابة الداخلية الكافية بشكل خاص وتعمل بفعالية لخفض المخاطر الكبيرة إلى مستويات مقبولة.

علاوة على ذلك، تولد عملية التدقيق رؤية قيمة لتعزيز الضوابط التنظيمية ومعالجة الثغرات الحالية في أداء الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة. وتعد هذه التوصيات جزءاً لا يتجزأ من التزام البنك بالتحسين المستمر وبالمعايير التنظيمية وتعزيز الخدمات المصرفية المسؤولة والمستدامة.

يتم دمج معايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في مجالات التدقيق من خلال التدقيق السنوي:

إجراءات الحوكمة

- ◀ خطة الطوارئ وخطة الإخلاء وخطة استمرارية الأعمال (للتأكد من فعاليتها وتنفيذها وفقاً للسياسة، وأنه تم إجراء فحص حقيقي لهذه الخطط بشكل دوري)
- ◀ آلية التأكد من التزام الموظفين بسياسة المكتب النظيف ومدونة قواعد السلوك
- ◀ آلية التحقق من فعالية سياسة الابتكار الخاصة ببنك الاستثمار العربي الأردني ومراجعة جميع الإخطارات الواردة في هذا الصدد
- ◀ آلية مراجعة فعالية وكفاءة سياسة الإبلاغ عن المخالفات ومراجعة جميع الإخطارات الواردة
- ◀ آلية مراجعة الامتثال لسياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وانتشار الأسلحة
- ◀ آلية تدقيق تعليمات حوكمة الشركات وحوكمة تكنولوجيا المعلومات
- ◀ آلية التأكد من التزام الفروع والإدارة العامة بسياسة الشفافية
- ◀ آلية مراجعة اختبار الإجهاد

الأدوات المجتمعية

- ◀ نظام Xtreme الأمني (الأجهزة الإنذار والسرقفة وأجهزة إنذار الحريق للإدارة العامة والفروع)
- ◀ نظام الاتصال التلقائي (في حالات الطوارئ، يتصل النظام تلقائياً بالجهات الداخلية والخارجية المحددة)
- ◀ نظام BMS (وهو نظام إدارة المباني الخاص بالبنك، بما في ذلك المبردات والمصاعد وتكييف الهواء والتهوية والحفاظ على مستويات الأكسجين المناسبة في المبنى والمرائب ونظام مكافحة الحريق وما إلى ذلك)
- ◀ آلية تدقيق سياسات شؤون الموظفين وقائمة العقوبات وسياسات التوظيف والتدريب وضمان الامتثال لها وضمان الامتثال لقانون العمل الأردني
- ◀ آليات ضمان الالتزام بسياسة التعامل مع العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة
- ◀ آلية مراجعة شكاوى العملاء والإجراءات المتخذة
- ◀ غرفة مراقبة الكاميرات (لضمان التغطية المناسبة لجميع الأماكن الخطرة في البنوك مثل الخزينة وأجهزة الصراف الآلي والمداخل والمخارج وغرف الخوادم والمستودعات وغيرها)

الأدوات البيئية

- ◀ آلية مراجعة جميع فواتير الماء والكهرباء في الإدارة والفروع وتحليل الانحرافات

الفئة	عدد عمليات التدقيق
الجودة	1
المتطلبات التنظيمية	1
نظم معلومات الجودة	2
الصحة والسلامة	1
الحوكمة	1
أخرى	الفروع والأقسام 35 الفروع الأجنبية 1 الشركات التابعة 2
	يتم تدقيق مجموعة AJIB كاملة مرة واحدة على الأقل سنوياً

5.6.2 مدونة قواعد السلوك

تعد مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات العمل الخاصة ببنك الاستثمار العربي الأردني أمراً بالغ الأهمية لتحديد المعايير الأخلاقية المتوقعة من الموظفين والثقافة المهنية التي يجب الالتزام بها، فهذه المدونة تحكم سير العمل وتضمن الامتثال للوائح والقوانين وبالتالي تعزز المصداقية وثقة الموظفين واحترامهم وتقديرهم لدور البنك في تقديم خدمات مثلى، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الحوكمة الرشيدة وأفضل الممارسات.

أهداف مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات العمل:

- ◀ إرساء المعايير الأخلاقية والقواعد والبادئ الأساسية لأخلاقيات العمل والقيم السامية والثقافة المهنية بين موظفي البنك، وتعزيز الالتزام بهذه المعايير والقواعد والقيم، وترسيخ أسس الممارسات الفضلى والحوكمة الرشيدة من خلال تثقيف موظفي البنك وتوجيههم نحو السلوكيات الأخلاقية
- ◀ وضع أطر وظيفية سليمة وذاتية الانضباط تحكم سير العمل في البنك وتتوافق مع القوانين واللوائح المعمول بها ومن خلال بيان واجبات الموظفين ومسؤولياتهم الوظيفية ودورهم في تحسين الخدمات وتعزيز مصداقية البنك
- ◀ تعزيز ثقة موظفي البنك وزيادة الاحترام والتقدير لدوره في تقديم الخدمات بأفضل صورة ممكنة

5.6.3 تضارب المصالح

تحدد مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات العمل الخاصة ببنك الاستثمار العربي الأردني إطاراً شاملاً لإدارة تضارب المصالح. ينص القانون أنه على الموظفين تجنب أي نشاط يسبب تضارباً حقيقياً أو ظاهرياً أو محتملاً بين المصالح الشخصية ومسؤوليات الوظيفة، ويشدد على واجب إبلاغ دائرة الامتثال عن مثل هذه التضاربات، ويحظر تحقيق مكاسب شخصية من منصب الفرد أو من خلال إساءة استخدام المعلومات، كما يوجه الموظفين إلى المشاركة في الأنشطة الخيرية والحفاظ على العلاقات المهنية.

5.6.4 مكافحة الرشوة والفساد

تبنى بنك الاستثمار العربي الأردني في عام 2022 مبادرة هامة لإعداد سياسات وإجراءات جديدة تتعلق بالعقوبات والرشوة ومخاطر الفساد والجرائم المالية. تتضمن السياسات والإجراءات الجديدة تدابير صارمة لتحديد هذه المخاطر والإبلاغ عنها والتخفيف من حدتها.

سياسة مكافحة الرشوة والفساد

تهدف سياسة بنك الاستثمار العربي الأردني لمكافحة الرشوة والفساد إلى رعاية ثقافة مؤسسية تحارب الرشوة والفساد وترفضها بغرض حماية سمعة البنك وأعماله. وتتماشى هذه السياسة، التي تنطبق على جميع فروع بنك الاستثمار العربي الأردني والشركات التابعة له محلياً ودولياً، مع قوانين البنك المركزي الأردني وأفضل الممارسات العالمية. وتنص هذه السياسة على وضع قواعد وإجراءات داخلية خاصة وتعزيز ثقافة مكافحة الرشوة والفساد وتوفير البرامج التدريبية ذات الصلة ووضع مبادئ توجيهية وآليات واضحة للإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة.

تشمل سياسة وإجراءات مكافحة الرشوة والفساد الضوابط الآتية:

- ◀ تصميم قواعد وإجراءات داخلية خاصة والمحافظة عليها بما يتماشى مع قوانين وتعليمات البنك المركزي الأردني
- ◀ إنشاء والمحافظة على ثقافة لا يتم فيها التسامح مع الرشوة أو الفساد
- ◀ توفير التدريب اللازم لمكافحة الرشوة والفساد
- ◀ إدراج سياسات وقواعد وآليات الإبلاغ الداخلية للبنك عن الأنشطة المشبوهة في البرامج والخطط التدريبية

5.6.5 الإبلاغ عن المخالفات

يحيى بنك الاستثمار العربي الأردني ما يمثله الإبلاغ عن المخالفات من ممارسة هامة في حوكمة الشركات، إضافة لأهميته في الحفاظ على بيئة عمل شفاف وأخلاقية. لذا فإن البنك ملتزم بتوفير منصات وقنوات آمنة لأصحاب المصالح والموظفين للإبلاغ عن أي مخالفة أو سوء تصرف دون خوف من التعرض للإيذاء أو التمييز أو الفصل في مقابل ذلك.

يشجع نظام الإبلاغ المحمي في بنك الاستثمار العربي الأردني أصحاب المصالح على الإبلاغ عن أية مخاوف جدية تساورهم مع ضمان عدم اتخاذ أي إجراء تأديبي ضد أولئك الذين يبلغون عن هذه المخاوف بحسن نية دون نزعة كيدية، حتى لو لم يؤكد التحقيق صحة الادعاء.

يقوم بنك الاستثمار العربي الأردني بتسهيل عملية الإبلاغ من خلال توفير قنوات مختلفة، بما في ذلك آليات مدرجة في نظم إدارة الامتثال باللوائح التنظيمية للإبلاغ عن المخالفات بلغات متعددة ودون الكشف عن هوية المبلغ إضافة إلى خط ساخن مكرس لهذا الخصوص وخط فاكس وبريد إلكتروني للتواصل مع المسؤول عن دائرة الامتثال. كما يمكن لأصحاب المصالح أيضاً التواصل مع رئيس مجلس الإدارة مباشرة عبر البريد العادي، أو البريد الإلكتروني، أو الخط الساخن، أو البريد الصوتي.

6- الخدمات المصرفية المسؤولة

نعمل دوماً في بنك الاستثمار العربي الأردني على تقديم منتجات وخدمات إلكترونية مبتكرة، وتعزيز الشمول الرقمي إلى جانب المحافظة على علاقات قوية مع العملاء حيث نحتل خصوصية عملائنا وأمن البيانات قمة أولوياتنا في جميع العمليات التي نضطلع بها. أما في جانب التسويق والاتصالات فإنها تتم بتزاهة تعكس تفتانينا في مراعاة الممارسات الأخلاقية والمهنية. علاوة على ذلك، فنحن نتمسك بأساليب المشتريات المسؤولة ونضمن توافق عمليات سلسلة التوريد لدينا مع التزامنا الجاد تجاه الاستدامة ومعايير العمل الأخلاقية التي تملئها سياساتنا المهنية.

6.1 التحول الرقمي

تحديث البنية التحتية للأنظمة التقنية

يتجلى التزام بنك الاستثمار العربي الأردني بالتحول الرقمي طوال عام 2022 في تحديث البنية التحتية لأنظمتنا التقنية الداخلية لتأمين ترابط الخدمات المقدمة بجودة عالية، حيث تكمن جهود التحديث والترقية لهذه الأنظمة وبنيتها التحتية والخدمات المرتبطة بها في صميم حرصنا الدائم والمستمر لتقديم خدمات من الدرجة الأولى لعملائنا بانتظام. تركز استراتيجيتنا للتحول الرقمي على الابتكار والعملاء وتحسين وسائل الوصول إلى الخدمات المصرفية، مما يؤدي إلى التعزيز الناجح والناجح الذي يمكن للعملاء لمسه من خلال استخدام هذه الخدمات، كما يضمن هذا الجهد الوصول إلى مستويات فائقة من الأمان تم تحقيقها من خلال سلسلة من المشاريع والبرامج التي تتماشى مع استراتيجيتنا الرقمية الشاملة. إن سعينا لتحقيق التحول الرقمي لم يبسط خدماتنا فحسب، بل يمكن عملائنا أيضا وزودهم بحلول مصرفية آمنة وفعالة وسهلة الوصول والاستخدام مما عزز تجارب العملاء وانعكس على رضاهم عن الخدمات التي يقدمها البنك.

6.2 منتجاتنا وخدماتنا الإلكترونية

يلعب بنك الاستثمار العربي الأردني اليوم دوراً هاماً في مشهد الاستثمار المصرفي في المنطقة نظراً لخبرته الواسعة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية فضلاً عن المنتجات والحلول المبتكرة التي يقدمها لعملائه.

6.2.1 الخدمات المصرفية الإلكترونية

يمكن للعملاء إنجاز جميع عملياتهم المصرفية اليومية من خلال بوابات الخدمات المصرفية الشاملة عبر الإنترنت التي تتيح لهم الوصول بسرعة وكفاءة إلى حساباتهم والحصول على كشوف حساباتهم ودفع فواتيرهم بالإضافة إلى تحويل واستقبال الأموال بسهولة وأمان وإلى أي مكان في العالم. تشمل خدماتنا المصرفية الإلكترونية:

الخدمات المصرفية الإلكترونية للأفراد

يقدم البنك خدمات مصرفية إلكترونية متطورة وشاملة تتيح لعملائنا الوصول إلى حساباتهم دون انقطاع وعلى مدار الساعة من خلال تطبيقى AJIB Mobile و Online AJIB، إضافة لأجهزة الصراف الآلي ومركز الاتصال في بنك الاستثمار العربي الأردني.

تشمل خدماتنا المصرفية الإلكترونية للأفراد:

- ◀ الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال
- ◀ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
- ◀ خدمات الصراف الآلي
- ◀ خدمات مركز الاتصال

الخدمات المصرفية الإلكترونية للشركات

توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من بنك الاستثمار العربي الأردني حلولاً مصممة خصيصاً لخدمة قطاع الشركات على مدار الساعة وفي أي وقت ومن أي مكان في العالم. كما يوفر البنك مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تهدف إلى تبسيط عمليات العملاء وتعزيز مواردهم المالية وأتمتة أنشطتهم اليومية من خلال منصاتنا الآمنة عبر الإنترنت. يؤدي هذا بدوره إلى إدارة الأموال بكفاءة وتوفير التكاليف وتحسين الخدمات المقدمة بحيث يستطيع عملاء بنك الاستثمار العربي الأردني القيام بجميع معاملاتهم المصرفية اليومية من خلال محطة واحدة تسمح بمنحهم المزيد من الوقت لتحقيق أهداف أعمالهم المرجوة.

الميزات الرئيسية للخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت

- ◀ تُعرف خدمات بنك الاستثمار العربي الأردني عبر الإنترنت بإجراءاتها الأمنية الاستثنائية التي تحمي جميع البيانات وتصونها
- ◀ آلية تسجيل الدخول ثنائية التفويض Two-factor authorization لتستطيع الولوج إلى حسابك بشكل آمن وأمثل
- ◀ يمكن فقط للموقعين المصرح لهم مسبقاً وموظفي الشركة الوصول إلى النظام المصرفي عبر الإنترنت
- ◀ ينطبق هيكل الصلاحيات الولوج المعتمد داخل الشركة على الصلاحيات في النظام
- ◀ معاملات الدفع لها سقف يومي أعلى لقيمة المعاملات وعددها وتتماشى مع "متوسط المعاملات القياسي للشركة"

خدمات "إي فواتيركم"

قام بنك الاستثمار العربي الأردني، بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الكترونية التي يقدمها، بتطوير نظام دفع الفواتير الخاص به عبر الإنترنت بالتعاون مع eFAWATEER.com والذي يسمح للعملاء الآن بدفع الفواتير والاستعلام عن الحسابات عبر الإنترنت.

6.3 الابتكار الرقمي

واصل بنك الاستثمار العربي الأردني تقديم أحدث التقنيات وأفضل الخدمات المصرفية لعملائه، بالإضافة إلى تقديم منتجات مصرفية وخدمات إلكترونية شاملة ومتكاملة تلبي الاحتياجات الفريدة لعملائه وتواكب في الوقت نفسه أحدث التطورات في الصناعة المصرفية. كما استمر البنك خلال عام 2022 بالارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة لعملائه، وتحديث بنيته التحتية وأنظمة اتصالاته إلى أعلى المعايير لضمان جودة واستمرارية الخدمات المقدمة والوصول إليها وعدم توقفها حتى أثناء الأزمات.

سياسة الابتكار

يدرك بنك الاستثمار العربي الأردني أن سياسة الابتكار تعد جزءاً لا يتجزأ من متطلبات نجاحه المستقبلي وقدرته التنافسية واستدامته. تهدف سياسة الابتكار إلى تشجيع الابتكار داخل البنك وتقدير ومكافأة الموظفين على تقديم الاقتراحات المبتكرة التي يتم تطبيقها وخصوصاً التي تقلل التكاليف بشكل كبير وتحسن المنتجات والخدمات المصرفية وتؤدي إلى تحسين شامل في إجراءات العمل.



تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

قام البنك خلال عام 2022 بتطوير وتحديث نظامه المصرفي حيث أصبح يشمل مجموعة واسعة من الحلول المصرفية الرقمية التي تتيح للعملاء إتمام العديد من المعاملات المصرفية بسهولة وأمان باستخدام بوابة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو من خلال تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال على هواتفهم الذكية دون الحاجة لزيارة أحد الفروع مما يوفر الوقت والجهد والطاقة.

تطبيق AJIB Pay

AJIB Pay هو تطبيق مجاني وآمن للغاية للخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال يتيح الدفع بدون تلامس عبر جهاز الهاتف النقال على أجهزة الدفع (نقاط البيع "POS").

6.3.1 الابتكار في التحويلات والمدفوعات عبر الإنترنت

واصل بنك الاستثمار العربي الأردني الحفاظ على مكانته كمبتكر في مجال التحويلات حيث يقدم البنك خدمات التحويل عبر الإنترنت من خلال تطبيق AJIB Online وتطبيق AJIB Mobile، بالإضافة إلى خيار استخدام شبكة الفروع الواسعة المتاحة في جميع أنحاء المملكة، والتي تعمل بها فرق مؤهلة تقدم أفضل الخدمات في وقت قياسي.

إظهار رقم التعريف الشخصي

أطلق البنك خدمة إظهار الرقم السري الذي يعرض كلمة المرور الخاصة ببطاقة العميل الائتمانية من خلال تطبيق AJIB Mobile في حال إصدار بطاقة جديدة أو نسيان الرقم.

خدمة التحويل من خلال التطبيق المصرفي

قام البنك بتطوير خدمة التحويل من حساب العميل إلى حساب الإيداع من خلال التطبيق المصرفي، بالإضافة إلى تطوير عملية المقاصة على نظام الدفع لجعلها فورية، مما يسرع عملية المقاصة بين البنك ومدفوعات العميل.

النقد السهل AJIB Easy Cash

طور البنك خدمة رمز التحقق لمرة واحدة والتي تظهر للعميل تفاصيل المعاملة وقيمتها. كما أطلقت خدمة AJIB Easy Cash التي تتيح للعملاء السحب النقدي باستخدام بطاقات الخصم المباشر من خلال نقاط البيع المتوفرة في جميع محطات المناصرير والتي يزيد عددها عن 90 نقطة منتشرة في جميع أنحاء المملكة، بالإضافة إلى خدمة تتيح لهم دفع الفواتير من خلال البطاقات الائتمانية.

دراسة حالة

أول بنك في الأردن يقدم خدمة SWIFT GO

أصبح بنك الاستثمار العربي الأردني باعتباره رائداً في خدمات التحويل المصرفي عضواً في "سويفت جي بي آي"، التي حولت تجربة الدفع لعملائها عبر الحدود من خلال تقديم مدفوعات سريعة يمكن تتبعها بشفافية تامة.

وكجزء من رؤية البنك لتوفير أحدث خدمات الدفع الدولية لعملائه، سيصبح بنك الاستثمار العربي الأردني أول بنك في الأردن يقدم خدمة "سويفت جو" التي تتيح لعملاء البنك تحويل الأموال بسرعة وأمان بين البنوك المشاركة خلال أربع ساعات كحد أقصى وبأسعار تنافسية، مع إمكانية تتبع التحويل واستلام المبلغ بالكامل من المستفيد.

كما أطلق البنك خدمة التحويل المباشر SWIFT GO لتحويلات Swift، بالإضافة إلى نسخة محدثة من تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال بمظهر جديد ومميز مما سيحسن تجارب المستخدم ويعزز جودة الخدمات المقدمة. وأطلق البنك خدمة التحويل المباشر من حسابات بطاقات الائتمان إلى حسابات العملاء من خلال التطبيق المصرفي، بالإضافة إلى خدمة السداد المبكر للقروض على أنظمة القنوات الإلكترونية.

مشاريعنا للابتكار الرقمي خلال عام 2022:

- ◀ تطبيق SWIFT Go: يسمح للعملاء بتحويل معاملات معينة في الوقت الفعلي
- ◀ تطبيق AJIB NOW: الذي يتيح للعملاء تحويل الأموال من خلال تطبيقات التواصل الاجتماعي
- ◀ تمويل الحوالات عبر تطبيق "إي فواتيركم" eFAWATEERcom: لتحويل الأموال من خلال شركات الصرافة باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الخاصة ببنك الاستثمار العربي الأردني
- ◀ إدراج بنك الاستثمار العربي الأردني كجهة فويرة Biller ضمن قائمة تطبيق "إي فواتيركم" للسماح لعملاء بنك الاستثمار العربي الأردني بتسوية المبلغ المستحق على بطاقتهم الائتمانية عبر التطبيق
- ◀ تعزيز واجهة تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من خلال جعلها أكثر سهولة في الاستخدام
- ◀ السماح بالدفع لمؤسسة الضمان الاجتماعي (ضمان) من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الخاصة ببنك الاستثمار العربي الأردني (AJIB)
- ◀ الانضمام إلى منصة "بني" للمدفوعات العربية للدفع والتحويل السريع بشكل رئيسي بين المشتركين من الدول العربية
- ◀ إتاحة تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال على متجر "هواوي"
- ◀ إضافة خدمة إظهار الرقم السري للبطاقة إلى تطبيق الهاتف النقال

دراسة حالة

بنك الاستثمار العربي الأردني يختار منصة Digibanc من Codebase Technologies للتحويل الرقمي

تعاون بنك الاستثمار العربي الأردني مع شركة Codebase Technologies التي تعد من أكثر المزودين سرعة في التوسع في خدمات الحلول المصرفية المفتوحة API، لتوفير خدمات التأهيل الرقمي لكل من الأردنيين المقيمين في المملكة وخارجها. ومن شأن الشراكة بين بنك الاستثمار العربي الأردني و "Codebase Technologies" أن تسهل على ملايين العملاء فتح حسابات مصرفية جديدة دون عناء والاستفادة من الخدمات المالية المختلفة من خلال عملية تأهيل رقمية بالكامل مستفيدة من خبرة الجانبين الواسعة في قطاعي الخدمات المصرفية والتكنولوجيا.

ويخطط بنك الاستثمار العربي الأردني بالاستفادة من منصة "Digibanc" الرائدة في مجال التكنولوجيا المالية، لإطلاق تجربة إلكترونية مبتكرة لتأهيل العملاء تتضمن تقنية eKYC المبسطة ومسح الهوية والتحقق من حيوية العملاء ودمج الحل مع تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال الحالي والنظام المصرفي الأساسي وقاعدة بيانات الهوية الوطنية الأردنية.

وستعمل بنية منصة Digibanc التي تعتمد على الخدمات المصغرة Microservices، على تسريع الوقت اللازم لتسويق العروض وإنشاء أساس تكنولوجي من شأنه أن يمكن بنك الاستثمار العربي الأردني ليكون سباقاً في تقديم الابتكارات الرقمية وبسرعة أكبر من ذي قبل.

6.4 الشمول الرقمي

6.4.1 الخصوصية وأمن البيانات

أضاف بنك الاستثمار العربي الأردني مستويات جديدة ومتعددة من الأمان في مبنى الإدارة العامة والموقع البديل للتعافي من الكوارث وفي جميع الفروع، مما يوفر بيئة آمنة للعملاء وبياناتهم ويحمي الأنظمة المصرفية وفقاً لأفضل المعايير المحلية والدولية المعتمدة في حضم النمو المتزايد في الهجمات الإلكترونية كما ونوعاً. كما واصل البنك الاطلاع على آخر التطورات والتعاميم الصادرة عن الجهات الرسمية ومنها البنك المركزي الأردني والعمل بناء على توصياتها بشأن الثغرات الأمنية ونقاط الضعف المعلنة عالمياً لضمان تنفيذ الإجراءات اللازمة لحماية أمن المعلومات.

6.5 علاقات العملاء

6.5.1 تجربة العملاء ورضاهم

يكرس بنك الاستثمار العربي الأردني جهوده لضمان رضا العملاء من خلال تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات المتطورة والخدمات المبتكرة التي تلي المتطلبات المختلفة لعملائه المتنوعين، بما في ذلك الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبيرة. وبهذا نجد أن بنك الاستثمار العربي الأردني ملتزم دوماً بتعزيز موارده البشرية من خلال توفير أحدث التقنيات والممارسات التجارية والأكليات لتلبية المتطلبات المتطورة لعملائه والأفراد ذوي الملاءة المالية العالية في الأردن والمناطق المحيطة به.

وتم خلال العام الماضي تطوير وتحديث النظام المصرفي للشركات بما يتماشى مع متطلبات واحتياجات عملاء البنك من هذه الشركات، كما تم ترتيب عدة زيارات للعملاء الحاليين والجدد في أماكن عملهم لجمع الملاحظات ودراستها وتنفيذها، مثل إضافة خدمة Swift وخطابات الاعتماد وسياسات التحصيل وغيرها.

سياسة المكتب النظيف

تعد سياسة المكتب النظيف لبنك الاستثمار العربي الأردني حجر الزاوية في التزامنا بخصوصية العملاء وأمن البيانات حيث تلزم سياسة المكتب النظيف الخاصة ببنك الاستثمار العربي الأردني بتطبيق معايير أمنية صارمة تضمن عدم الوصول إليها بشكل غير مصرح به. وتشمل هذه السياسة جميع أشكال المعلومات بما في ذلك الوثائق وبيانات الحاسوب وآليات التخزين الورقي أو الإلكتروني، والتي يجب إغلاقها بشكل آمن أو التخلص منها بشكل مناسب. تعمل هذه السياسة على التقليل بشكل كبير وفعال من مخاطر الوصول غير المصرح به أو فقدان المعلومات أو تلفها سواء أثناء ساعات العمل العادية أو خارجها أو عندما تكون أماكن العمل غير مراقبة.

شكاوى العملاء

تم تصميم سياسة التعامل مع شكاوى العملاء في بنك الاستثمار العربي الأردني بما يتماشى مع قواعد البنك المركزي الأردني للحفاظ على سمعة البنك وتحسين خدماته. تضمن السياسة معالجة جميع الشكاوى بشكل عادل وسريع ودقيق بهدف تحقيق رضا العملاء، كما يُنظر إلى الشكاوى على أنها بيانات قيّمة لإدخال أو تعديل الخدمات وتحديد ثغرات النظام.

يقوم بنك الاستثمار العربي الأردني بإعلام العملاء بحقوقهم في تقديم الشكاوى ويوفر معلومات عن القنوات المتاحة للقيام بذلك. ويتم توصيل هذه المعلومات من خلال وحدة مخصصة في كل فرع أو مكتب للبنك. تتم توعية العملاء بهذا الحق من خلال وسائل مختلفة بما في ذلك الكتيبات والمنشورات في جميع الفروع والموقع الإلكتروني للبنك ورسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية ووسائل التواصل الاجتماعي.

يتم توفير قنوات متعددة للعملاء لتقديم الشكاوى تشمل الآتي:

- ◀ خدمات البريد الأردني
- ◀ البريد الإلكتروني
- ◀ رقم مجاني للمكالمات الهاتفية
- ◀ الحضور الشخصي / زيارة المكتب الرئيسي
- ◀ صناديق الشكاوى في الفروع
- ◀ الفاكس

أنظمة انتظار الدور

تم نشر أنظمة الانتظار في جميع فروع البنك حيث أنها تصدر تقارير تسمح للإدارة بمراقبة أداء الموظفين وكذلك جودة الخدمات المقدمة للعملاء حيث يشكل ذلك هذا جزءاً من الجهود المستمرة لتحسين وتطوير مستويات الأداء كوسيلة لضمان خدمة العملاء بفاعلية وكفاءة.

6.5.2 تحسين القيمة المقدمة لعملائنا

برنامج مكافآت بنك الاستثمار العربي الأردني

واصل بنك الاستثمار العربي الأردني توفير أفضل العروض والخدمات لعملائه من خلال برنامج المكافآت المصمم لحاملي البطاقات الائتمانية من خلال تقديم نقاط مقابل كل عملية شراء تتم من خلال نقاط البيع أو عبر الإنترنت، والتي يمكن استبدالها بعد ذلك من خلال الموقع الإلكتروني المخصص لبرنامج مكافآت بنك الاستثمار العربي الأردني (www.ajibrewards.com) أو من خلال تطبيق مكافآت بنك الاستثمار العربي الأردني للهاتف النقال.



كأس العالم لكرة القدم 2022

أطلق البنك عروضاً استثنائية لحاملي بطاقات ماستركارد وفيزا تزامناً مع بطولة كأس العالم لكرة القدم 2022 والتي أقيمت في دولة قطر، ومنها تقديم خصومات على تذاكر الخطوط الجوية القطرية وخصومات في عدد من المطاعم في قطر، بالإضافة إلى توفير خدمة صرف الريال القطري في فروع البنك بمطار الملكة علياء الدولي، والتي تخدم العملاء على مدار الساعة.



القروض الشخصية والسكنية

واصل البنك تقديم حلول مالية مميزة للأفراد من خلال إطلاق العديد من الحملات للقروض الشخصية والسكنية بأسعار فائدة تنافسية وبمدة سماح تصل إلى 90 يوماً. وقد أدى ذلك إلى زيادة القدرة التنافسية للبنك بين البنوك في السوق المحلية وسمح له بجذب عملاء جدد من البنوك الأخرى. واستمر البنك في تقديم الخدمات المصرفية لعملائه من ذوي الاحتياجات الخاصة، مما مكّنهم من إنجاز معاملاتهم المصرفية بسهولة وأمان وخصوصية.



الرسائل النصية

قام البنك بتطوير خدمة الرسائل النصية والتي تتيح للعملاء الآن البقاء على اطلاع دائم بأي معاملات مالية تتم على حساباتهم من خلال رسائل نصية قصيرة إلى هواتفهم النقالة فور الانتهاء من أي معاملة على الحساب.



6.6 التسويق والاتصالات المسؤولة

يدرك بنك الاستثمار العربي الأردني أهمية الحفاظ على الثقة والشفافية في تفاعلاته مع العملاء ويلتزم بإرشادات صارمة لضمان اتباع ممارسات تسويق مسؤولة. انعكس ذلك في عام 2022 على التزام بنك الاستثمار العربي الأردني بالتسويق والتواصل المسؤول مما أدى إلى غياب أي غرامات أو عقوبات غير مالية تكبدها البنك لعدم الامتثال.

- ← صفر عدد الحالات التي تم فيها تكبد غرامات تتعلق بترويج الاتصالات والتسويق
- ← صفر عدد الحالات التي تم فيها فرض عقوبات غير نقدية تتعلق بترويج الاتصالات والتسويق
- ← لا يوجد غرامات مالية لحالات عدم الامتثال المتعلقة بالترويج للاتصال والتسويق



6.7 المشتريات المسؤولة وسلسلة التوريد

يدرك بنك الاستثمار العربي الأردني أن الممارسات المستدامة في القطاع المصرفي تتجاوز العمليات الداخلية وتمتد إلى سلسلة القيمة بأكملها. فالتعاون مع موردين يشاركونهم نفس الالتزام بالاستدامة يمكن بنك الاستثمار العربي الأردني من إحداث تأثير أكبر في تعزيز الممارسات المسؤولة. يوضح نموذج مراجعة أداء المورد.

نموذج مراجعة أداء المورد

الجانب	الجانب التقييمي
البشري	القدرات المناسبة
العمليات	المعرفة الجيدة بالمنتجات عملية دعم فعالة / عملية تصعيد الاستجابة في الوقت المناسب للعيوب / طلبات التغيير
التقني	جودة المنتجات / الحلول التكنولوجية متانة المنتج / الحلول التكنولوجية
الخدمي	جودة الخدمة الجهود المبذولة للحفاظ على مستوى الخدمة/تحسين مستوى الخدمة من السهل الحصول على ... من دواعي سروري التحدث إلى ... هل تلي التوقعات المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة
حوكمة الشركات	دقة تقارير مراقبة مستوى الخدمة وتقارير الأداء من المورد
العميل	رضا المستخدم الداخلي
العلاقة	هل يبقي المورد البنك على اطلاع كاف بالتطورات المستقبلية / الاستراتيجية المستقبلية هل يبقي المورد البنك على اطلاع كاف بأوقات التوقف المحتملة / المنتجات الجديدة أو الترقية

6.7.1 الموردون المحليين

يتمتع بنك الاستثمار العربي الأردني بتقليد أصيل من التعاون والتعامل مع الموردين الذين يشاركوننا التزامنا بالجودة والابتكار والممارسات المستدامة، فنحن نفخر بالتزامنا برعاية الاقتصاد المحلي حيث يأتي 94٪ من موردينا من المجتمع المحلي، وهذا ناجم عن استراتيجيتنا التي تعطي الأولوية للمصادر المحلية وتشجع الشركات مع الموردين المحليين مما يعكس مساهمتنا الكبيرة في النمو الاقتصادي لمجتمعنا.



الموردون	العدد في 2022
الموردون المحليين	163
الموردون الأجانب	10
مجموع	173

7- فريق العمل

نقدر في بنك الاستثمار العربي الأردني موظفينا تقديراً عميقاً، ونعتبرهم حجر الزاوية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك وتجسيد أهداف شركتنا، فنحن نبحث عن المواهب الاستثنائية ونصقلها ونوفر فرص النمو والمستقبل الواعد. يأخذ البنك مسألة تطوير الموظفين على محمل الجد من خلال برامج تدريبية شاملة تغطي اللوائح المصرفية وخدمة العملاء والمزيد وتعنى بالصحة والسلامة المهنية ونقدم مزايا فريدة للموظفين في سعينا لحيازة رضاهم، كما نعمل على تعزيز بيئة من المشاركة المفتوحة والتواصل وإنشاء فريق متنوع وخبير لا يأل جهداً في خدمة عملائنا.

7.1 بناء القدرات وتطويرها

يهدف البنك باستمرار إلى توسيع مدارك الموظفين توسيع آفاقهم وزيادة معرفتهم ومعلوماتهم من خلال متابعة التطورات في القطاع المالي وحضور المؤتمرات وورش العمل والحصول على الشهادات المهنية ذات الصلة لرفع كفاءتهم. وواصل البنك خلال عام 2022 الاستثمار في رأس ماله البشري، وتنظيم دورات مكثفة لجميع موظفيه على مختلف المستويات الوظيفية والإدارية، بهدف تطوير مهاراتهم المهنية وزيادة إنتاجيتهم ليتمكنوا من مواكبة رؤية البنك ورفع مستويات الخدمة المقدمة للعملاء.

7.1.1 موظفو بنك الكويت الوطني

نحن فخورون بمستوى الخدمة المقدمة للعملاء من خلال فريقنا ذو المهارات العالية الذي يقدم التوجيه كلما دعت الحاجة. كان للاستحواذ على عمليات بنك الكويت الوطني في الأردن أثر إيجابي في تنوع مهارات وخبرات فريقنا وهو ما يميز بنك الاستثمار العربي الأردني في السوق المصرفي الأردني. أدى الانتقال من بنك الكويت الوطني إلى بنك الاستثمار العربي الأردني إلى دمج 45 موظفًا في فريق بنك الاستثمار العربي الأردني.

ولضمان الانتقال السلس للموظفين الجدد، ركز البنك على تدريبهم والاحتفاظ بهم وإدماجهم، وتمكينهم من التعرف على بيئة العمل الجديدة والأساليب المتبعة والزملاء الذين سيعملون معهم. لهذا نجد أنه في عام 2022 واصل 41 من هؤلاء الموظفين الموهوبين قيادة نجاح بنك الاستثمار العربي الأردني في المجال المصرفي في المملكة.

7.1.2 تدريب الموظفين

أطلقت دائرة التدريب في عام 2022 العديد من الأنشطة والبرامج التدريبية التي تهدف إلى بناء وتطوير مهارات وقدرات الموظفين وتعزيز خبراتهم في مختلف المجالات وعلى جميع المستويات الوظيفية والإدارية.

وبلغ إجمالي عدد الموظفين الذين شاركوا في الأنشطة والبرامج نحو 695 مشاركاً، شارك بعضهم في أكثر من برنامج ونشاط تدريبي ضمن حزم متنوعة من الدورات والندوات التدريبية وورش العمل والمؤتمرات المحلية والخارجية والتي بلغ مجموعها 55 تُطبق بعضها من خلال منصات الاتصال المرئي والأخرى عن طريق الدراسة الذاتية.

وأتاحت برامج التدريب الداخلي لجميع موظفي الفروع وخدمة العملاء والمبيعات والبنوك فرصة المشاركة في الدورات الموجهة نحو تقديم خدمة مثالية وزيادة نسبة المبيعات المحققة. كما تم عقد برنامج تدريبي مصرفي لموظفي الفروع الجدد، والذي تضمن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وبرنامج إدارة السيولة لمديري الفروع.

الموظفون الذين تلقوا تدريباً واحداً على الأقل	العدد	% من إجمالي الموارد البشرية
الإناث	270	35%
الذكور	425	55%
المجموع	695	90%

عدد الحضور

فئة الموظف	الإناث	الذكور	مجموع
المديرون	24	31	55
غير المديرين	246	394	640
المجموع	270	425	695

ساعات التدريب

فئة الموظف	الإناث	الذكور	مجموع
المديرون	180	115	295
غير المديرين	1541	1124	2665
المجموع	1721	1239	2960

موضوع التدريب

موضوع التدريب	الإناث	الذكور	المجموع
مكافحة غسل الأموال ومنع تمويل الإرهاب			
ساعات التدريب	411	695	1106
عدد المشاركين	36	62	98
التوعية بأمن المعلومات			
ساعات التدريب	415	568	983
عدد المشاركين	265	387	652
إدارة مخاطر الائتمان والمخاطر التشغيلية			
ساعات التدريب	108	189	297
عدد المشاركين	29	51	80
المنتجات وخدمة العملاء			
ساعات التدريب	108	189	297
عدد المشاركين	29	51	80
العمل المصرفي والعمليات المصرفية			
ساعات التدريب	243	563	806
عدد المشاركين	22	49	71
إدارة استمرارية الأعمال			
ساعات التدريب	143	194	337
عدد المشاركين	143	194	337

برامج التدريب الإلكتروني

لمواكبة التحول المضطرب والمستمر في رقمنة الأعمال والتوسع في استخدام القنوات الإلكترونية والمخاطر المترتبة على ذلك والتي أصبحت متطلبات تنظيمية وتشريعية، وللحفاظ على المستويات المعرفية للموظفين عند أعلى المستويات وخصوصاً في مجال أمن المعلومات، تم تكثيف برامج التدريب الإلكتروني من خلال نظام KnowBe4 الذي يعد النظام العالمي الرائد في التدريب الإلكتروني وخاصة في مجال حماية وأمن المعلومات السيبرانية. وتم إطلاق أكثر من 10 برامج لأمن وحماية المعلومات، وتم توفير أكثر من 1500 فرصة تدريبية للموظفين على برامج تنوعت بين البرامج الإلزامية للموظفين الجدد والأخرى المتخصصة في وظائف وإدارات معينة. كما واصل الموظفون المشاركة في الندوات وورش العمل والدورات التي تعقدتها مراكز التدريب المالي والوكالات المتخصصة والمنظمات الإقليمية، بما في ذلك اتحاد المصارف العربية.

وسيلة التدريب	التدريب الوجاهي	التعلم عبر الإنترنت
ساعات التدريب	607	10

وسيلة التدريب	عدد المشاركين
التعلم عبر المنصات الالكترونية	657
مباشر عبر الإنترنت	79
وجاهيا	297
أخرى	1

7.1.3 الشهادات المهنية المتخصصة

وفي السياق ذاته، استمر العمل على الارتقاء بمهارات الموظفين وفق أعلى المعايير المهنية والعالمية، بما في ذلك الحصول على الشهادات المهنية المتخصصة مثل CIA و CHRA و CISA Investment Trustee و Certified Compliance Manager و CAMS من معهد الدراسات المصرفية، والدبلوم المهني المتخصص في الالتزام، والدبلوم المهني المتخصص في التحليل المالي. علاوة على ذلك، شارك الموظفون في برامج تدريبية محلية في إدارة مخاطر الائتمان والتمويل والامتثال وتكنولوجيا المعلومات، فضلا عن حضور المؤتمرات الإقليمية والدولية.

7.2 تقييم الأداء

تعد تقييمات الأداء في بنك الاستثمار العربي الأردني جزءا لا يتجزأ من متطلبات تطوير موظفينا حيث توفر هذه التقييمات منصة شاملة للمديرين والموظفين للمشاركة في حوارات هادفة حول الأداء الفردي ومواءمة الأهداف الشخصية مع الأهداف المؤسسية والتعرف على مجالات التحسين.

قمنا في عام 2022 بتقييم 99.87% من إجمالي القوى العاملة لدينا مما يشير إلى التزامنا بضمان استفادة كل عضو في فريقنا تقريبا من هذه العملية، فالتقدم الوظيفي والتطور المهني يتحقق من خلال تعزيز التواصل والتحفيز من خلال مراجعات الأداء إضافة إلى تعزيز مشاركة القوى العاملة والذي مرده في نهاية المطاف تحقيق بيئة مؤسسية أكثر إنتاجية.

المجموع		الإناث		الذكور		بيانات تقييم الأداء
العدد	% من إجمالي الموارد البشرية	العدد	% من إجمالي الموارد البشرية	العدد	% من إجمالي الموارد البشرية	
764	99.87%	278	36.34%	486	63.53%	إجمالي الموظفين الذين تم تقييمهم
1	0.13%	0	0.00%	1	0.13%	عدد الموظفين الذين لم يكملوا عملية التقييم بسبب إجازة الموظف أو المشرف (إجازة بدون أجر)

7.3 تكافؤ الفرص

نحتضن في بنك الاستثمار العربي الأردني التنوع ونعزز الشمول لأننا نعتقد أن قوتنا تكمن في اختلافنا الذي يجمع بين أشخاص من خلفيات وخبرات ووجهات نظر متنوعة. وفي نفس الوقت فإننا نرفض التمييز على أساس العرق أو الجنس أو الدين أو العمر أو الإعاقة أو أي خاصية أخرى. فنحن نسعى بدلا من ذلك لخلق بيئة تحترم الجميع وترحب بهم على حد سواء حيث إن تفانينا تجاه الشمولية يعزز الابتكار ويساعد في عمليات صنع واتخاذ القرار بشكل أفضل. يسلط تركيزنا على تمكين المرأة الضوء على التزامنا بالمساواة بين الجنسين وضمان الاستفادة من الإمكانيات الكاملة والكامنة لجميع أعضاء فريقنا بغض النظر عن الجنس مما يعزز قوتنا وفعاليتنا كمؤسسة مصرفية تمثل المجتمعات المتنوعة التي نخدمها خير تمثيل.

7.4 استقطاب المواهب والمحافظة عليها

واصل البنك تطوير عمليات التوظيف وفقا لخطته الإستراتيجية لتحديد ومعالجة أي فجوات بين صفوف القوى العاملة الحالية ومقارنة ذلك بالاحتياجات المستقبلية من الموارد البشرية. أعطيت الأولوية في هذه الخطط التوظيفية والتجسيرية للموظفين الجدد من عملية الاستحواذ على بنك الكويت الوطني والذين تم تعيينهم في وظائف مناسبة وفقا لخبراتهم دون إغفال عمليات التوظيف الداخلي ووفقا للمسارات الوظيفية المعتمدة ومسارات تطوير الموظفين وتمكينهم وإحلالهم.

كان نهج البنك موجهاً نحو وضع السياسات التي توفر فرصاً للتطوير الوظيفي الداخلي والترقية مما يسمح للموظفين بتغيير الأدوار من أجل تنويع وتعزيز وإثراء خبراتهم في ظروف محايدة وشفافة تتسم بتكافؤ الفرص للجميع. وأخيراً وليس آخراً فقد تم شغل عدد من الوظائف الشاغرة بموظفين خارجيين يتمتعون بالمؤهلات اللازمة.

بلغ عدد موظفي بنك الاستثمار العربي الأردني 765 موظفاً في نهاية عام 2022 مما يمثل زيادة مقارنة بـ 747 موظفاً في نهاية عام 2021. تمثل هذه الأرقام موظفي بنك الاستثمار العربي الأردني بدون تعداد موظفي الشركات التابعة لنا.

عدد الموظفين في نهاية عام ٢٠٢٢



بيانات الموارد البشرية	كم
الذكور	487
الإناث	278
المجموع	765

الموارد البشرية حسب العمر في ٢٠٢٢

بيانات الموارد البشرية	أقل من 25	25 - 34	35 - 44	45 - 54	أكبر من 54
الذكور	10	241	177	42	17
الإناث	05	122	129	21	01
المجموع	15	363	306	63	18

الموارد البشرية حسب نوع عقد العمل والجنس في 2022

الموظفون الدائمون	الذكور	الإناث	المجموع	النسبة المئوية
الموظفون المؤقتون (العقود)	4	0	4	0.52%
الموظفون الدائمون	483	278	761	99.48%

الموارد البشرية حسب المنطقة والجنس في 2022



تعيينات الموظفين حسب العمر والمنطقة والجنس في 2022

بيانات الموارد البشرية	أقل من 25	34 - 25	44 - 35	54 - 45	أكبر من 54
الذكور	3	33	18	3	1
الإناث	0	15	16	3	1
المجموع	3	48	34	6	2
المنطقة	أقل من 25	34 - 25	44 - 35	54 - 45	أكبر من 54
عمان	3	43	33	6	2
العقبة	0	1	0	0	0
الكرك	0	4	1	0	0
المجموع	3	48	34	6	2

معدل ترك العمل حسب العمر والمنطقة والجنس في 2022

	أقل من 25	34 - 25	44 - 35	54 - 45	أكبر من 54
الذكور	8	35	7	2	1
الإناث	1	7	7	0	1
المجموع	9	42	14	2	2

معدل ترك العمل حسب العمر والمنطقة في 2022

المنطقة	أقل من 25	34 - 25	44 - 35	54 - 45	أكبر من 54
عمان	9	39	13	2	2
الزرقاء	0	2	0	0	0
مادبا	0	1	1	0	0
اريد	0	0	0	0	0
المجموع	9	42	14	2	2

أسباب ترك العمل في 2022

الاستقالات	67				
التقاعد	2				
المجموع	69				
	الذكور	الإناث	المجموع	% الذكور	% الإناث
المديرون	66	29	95	9%	4%
غير المديرين	421	249	670	55%	33%
المجموع	487	278	765	64%	37%

مدة الخدمة	الذكور	الإناث	المجموع	% الذكور	% الإناث
أقل من عام واحد	50	28	78	7%	4%
1-10 عام	335	189	524	44%	25%
11-20 عام	75	51	126	10%	7%
21-30 عام	22	9	31	3%	1%
31-41 عام	5	1	6	1%	0%
المجموع	487	278	765	64%	37%

7.5 تواصل الموظفين ومشاركتهم

أطلقنا في عام 2022 Microsoft SharePoint كمنصة رئيسية للمشاركة في المعلومات عبر المؤسسة حيث وفرت هذه المنصة حيزاً مركزياً يسهل الوصول إليه للعمل التعاوني وتبادل المعلومات وتعزيز الشفافية وتيسير التواصل السلس بين مختلف الفرق والإدارات. وتعد هذه الخطوة تجسيدا للالتزام بنك الاستثمار العربي الأردني بالاستفادة من التكنولوجيا لتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز ثقافة التواصل والتعاون المفتوح.

7.6 مزايا الموظفين

في بنك الاستثمار العربي الأردني، نؤمن إيماناً راسخاً بأهمية إرضاء الموظفين وتأثيره المباشر على نجاحنا. تعكس المزايا التنافسية والمكافآت العادلة والسياسات المدروسة هذا الأمر.

لقد قمنا بتصميم مجموعة من برامج الحوافز والمزايا التي تهدف إلى تعزيز ولاء الموظفين وتوفير أجواء ودية وداعمة تساعدهم على التطور والازدهار وتحقيق طموحاتهم. نحن نقدم حزم تعويضات تشمل المزايا الشاملة الآتية:

- ← تغطية شاملة للسفر والمواصلات
- ← أسعار تفضيلية لتسهيلات الموظفين تشمل القروض الشخصية وقروض السيارات وقروض الإسكان وبطاقات الائتمان
- ← إجازة مدفوعة الأجر تشمل إجازة الحج وإجازة الأبوة وإجازة التعليمية / التدريبية
- ← صندوق ادخار يشكل جزءاً من إستراتيجيتنا طويلة المدى للاحتفاظ بالموظف ويرمز إلى اهتمامنا بالرفاه المستقبلي للموظفين

تم تصميم سياسة مكافآت تشرف عليها لجنة المكافآت وتتماشى مع الأهداف الإستراتيجية طويلة الأجل للبنك لتتمحور حول فلسفة "الدفع مقابل الأداء" ومكافأة أولئك الذين يساهمون بشكل كبير في نجاحنا. تشمل مكافآتنا الآتي:

- ← يتم منح مكافآت نهاية العام بناءً على الأداء
- ← خطط الحوافز: يتم صرف حوافز شهرية مرتبطة بتحقيق الأهداف
- ← المكافآت الخاصة: يتم صرفها مقابل الانتهاء بنجاح من تسليم مشروع هام أو إنجاز كبير

ومن خلال ضمان شعور موظفينا بالتقدير والتعويض العادل، فإننا نعزز الرضا الوظيفي ونزيد الإنتاجية ونحافظ على أفضل المواهب مما يؤدي إلى استدامة نجاح بنك الاستثمار العربي الأردني ونموه.

مزايا موظفي الإدارة التنفيذية ببنك الاستثمار العربي الأردني	٢٠٢٢ (بالدينار الأردني)	٢٠٢١ (بالدينار الأردني)
الرواتب والمكافآت والمزايا الأخرى	1,344,456	1,486,049
السفر والتنقل	26,137	9,592
المجموع	1,370,593	1,495,641

مزايا موظفي بنك الاستثمار العربي الأردني	٢٠٢٢ (بالدينار الأردني)	٢٠٢١ (بالدينار الأردني)
الرواتب والمكافآت والمزايا الأخرى	13,861,273	12,482,883
السفر والتنقل	129,378	73,883
المجموع	13,990,651	12,556,769

إجازات الأمومة 2022	عدد الإناث ٢٠٢١	عدد الإناث ٢٠٢٢	النسبة المئوية من مجموع الإناث في الموارد البشرية
حصلن على إجازة أمومة	26	22	8%
عدن من إجازة الأمومة	25	12	4%
لا يزالن على رأس عملهن بعد مرور 12 شهراً من تاريخ عودتهن	25		

7.7 الصحة والسلامة المهنية

7.7.1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

يعكس التزامنا بالتحسين المستمر لمعايير الصحة والسلامة ثفانينا في رفاه موظفينا وتصميمنا على تكريس ثقافة استباقية للوقاية من المخاطر والتخفيف من حدتها في جميع أنحاء المؤسسة.

على الرغم من عدم اعتماده بعد، فقد تم تصميم نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية لدينا بدقة وفق مبادئ العناية الواجبة، ويستوعب ما يقرب من 765 موظفاً. يهدف هذا النظام إلى تحقيق التزام بتقليل المخاطر ومنع الحوادث والإصابات وتعزيز الوعي بمفاهيم الصحة والسلامة. ينطوي إطار العمل لهذا النظام على عمليات تفتيش دورية وتقييمات صارمة للمخاطر وتدابير وقائية وبرامج تدريبية كلها موجهة نحو ضمان أن يكون بنك الاستثمار العربي الأردني بيئة عمل آمنة وصحية لموظفينا.

لجنة الصحة والسلامة

تعمل اللجنة العامة للصحة والسلامة في بنك الاستثمار العربي الأردني على ضمان بيئة عمل آمنة لجميع الموظفين. ويشمل نطاق عمل اللجنة الآتي:

- ◀ الفحص الاستباقي لبيئة العمل لمنع الحوادث والإصابات
- ◀ إجراء عمليات تفتيش منتظمة لضمان السلامة في جميع مباني البنك
- ◀ تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل للتخفيف من المخاطر
- ◀ التعاون مع المشرف الصحي لتعزيز السلامة والوعي الصحي بين الموظفين
- ◀ مراقبة مدى الالتزام باحتياطات السلامة والصحة المهنية في جميع المباني والفروع
- ◀ تحليل مخاطر بيئة العمل وتوفير إرشادات السلامة والصحة في جميع المواقع
- ◀ تنفيذ تدريبات منتظمة على الحرائق وممارسات الإخلاء لضمان استعداد الموظفين
- ◀ الشراكة مع الجهات الرسمية لتقديم دورات متخصصة في السلامة والتوعية الصحية

تتكون اللجنة من 4 أعضاء هم:

- ◀ المدير العام
- ◀ مدير الشؤون المالية والإدارية
- ◀ مدير الهندسة والعقارات
- ◀ مدير الموارد البشرية

7.7.2 المخاطر والمؤشرات المتعلقة بالعمل

نأخذ في بنك الاستثمار العربي الأردني مسألة المخاطر المتعلقة بالعمل على محمل الجد حيث تجد أن نهجنا في تحديد الأدوار الخطرة يسترشد بالتوصيات المقدمة من مؤسسة الضمان الاجتماعي. تساعدنا هذه التوصيات والإرشادات في تحديد الوظائف داخل مؤسستنا والتي قد تكون ذات طبيعة خطيرة. ونقوم عند تحديد هذه الوظائف باتخاذ كافة التدابير اللازمة لتقليل المخاطر المرتبطة بهذه الوظائف أو الأدوار، كما نقوم بالإضافة إلى ذلك بوضع مؤشرات لمراقبة وإدارة هذه المخاطر. يضمن هذا النهج الاستباقي سلامة موظفينا مما يقلل من مخاطر الإصابات في مكان العمل ويعزز الرفاهية العامة لموظفينا.

مؤشرات الصحة والسلامة في 2022

المؤشر	الذكور	الإناث	المجموع
عدد أيام إجازات المرض	2,745	2,030	4,775
عدد إصابات العمل التي تم تسجيلها	5	5	10
عدد الإصابات المرتبطة بالعمل ذات العواقب الوخيمة (باستثناء الوفيات)	1	0	1
الحوادث المهددة لسلامة الموظفين في 2022			
عدد حوادث التهديد ضد الموظفين	لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث تهديد في عام 2022		

7.7.3 خدمات الرعاية الصحية

تحتل صحة ورفاه الموظفين في بنك الاستثمار العربي الأردني الأولوية القصوى حيث نسعى دوماً لتسهيل الوصول إلى الخدمات الطبية والرعاية الصحية غير المهنية من خلال توفير تغطية التأمين الطبي لموظفينا وعائلاتهم بما يتماشى مع بوليصة التأمين الطبي الخاصة بنا.

تعمل عيادتنا الصحية التي تقع في مكاتب الإدارة العامة للبنك خلال ساعات العمل العادية مما يضمن الرعاية الفورية لجميع الحالات المتعلقة بصحة الموظفين، أما بالنسبة للحالات التي تتطلب عناية متخصصة فإن سياسة التغطية الطبية الخاصة بالموظفين تسمح بطلب الخدمات من أي مزود خدمات طبية مما يضمن الوصول إلى أفضل رعاية ممكنة للموظف.

خصصنا في عام 2022 مبلغ 756,359 دينار أردني لبرنامج التغطية الطبية للموظفين حيث يوفر هذا البرنامج تغطية طبية شاملة لموظفينا مما يضمن حصولهم على الرعاية الطبية التي يحتاجون إليها ويستحقونها.

يمكن لموظفينا في حالات الحوادث الطبية السعي بثقة للحصول على الخدمات الطبية اللازمة تحت مظلة بوليصة التأمين الطبي الخاصة بالبنك. تعد هذه السياسة جزءاً لا يتجزأ من سياسة الموارد البشرية لدينا وتعكس التزامنا برفاه موظفينا وسلامتهم وراحتهم.

7.7.4 التدريب على الصحة والسلامة المهنية

نركز في برامجنا التدريبية التي نقدمها لموظفينا على التدريب على الصحة والسلامة المهنية، وهذا يشمل كلا الدورات التدريبية الداخلية والخارجية. يتم إجراء تدريبنا الداخلي من قبل موظف مؤهل في البنك لمشرفي وضباط السلامة العامة لدينا مما يضمن أنهم جاهزون بشكل كافٍ للتعامل مع مسائل السلامة والصحة العامة. يتم بالإضافة إلى ذلك توفير التدريب الخارجي على الإلتعاش القلبي الرئوي والإسعافات الأولية لموظفين يتم اختيارهم بدقة لتوسيع نطاق مهاراتهم الطبية وتعزيز استعدادنا العام في حال الحاجة إليها.

أما بالنسبة لسلامة غير العاملين في البنك من مراجعين أو موردين أو زوار وغيرهم فإننا نقدم التوجيه والتدريب لمشرفي / ضباط سلامة الطوابق العاملين لدى البنك حيث يكون هؤلاء الأفراد مدربين على الإدارة السليمة لإجراءات الصحة والسلامة المهنية ومسؤولون عن اتباع إجراءات محددة في حالة وقوع أي حادث لضمان سلامة جميع الأفراد داخل مكان العمل بغض النظر عن وضعهم الوظيفي مع البنك، حيث يضمن هذا النهج الشامل بيئة عمل آمنة وصحية للجميع.



يكرس بنك الاستثمار العربي الأردني جهوداً كبيرة لإثراء مجتمعنا من خلال العديد من المبادرات التي يطلقها ويرعاها انطلاقاً من استراتيجية البنك الرامية إلى تعزيز الثقافة المالية والشمول المالي، وتوفير الدعم والاستثمارات الكافية للارتقاء بالمجتمع الأردني. وبهذا الصدد، يقوم البنك بالتعاون مع مختلف الرعاة والشركاء لتوسيع تأثيره وبصمته الاجتماعية والاقتصادية المجتمعية بحيث تعكس هذه المبادرات التزام البنك بتمكين الأفراد والمساهمة بشكل إيجابي في المجتمع الذي نخدمه.

8.1 تركيز استراتيجيتنا الاجتماعية

نواصل في بنك الاستثمار العربي الأردني، إدراكاً منا للأهمية المتزايدة للمسؤولية الاجتماعية للشركات في مشهد الأعمال اليوم، العمل على تطوير استراتيجية المسؤولية الاجتماعية للشركات لأن تبنى المسؤولية الاجتماعية للشركات لا يعزز سمعة البنك والتزامه بالممارسات الأخلاقية فحسب، بل يعزز أيضاً العلاقات الإيجابية مع أصحاب المصالح والعملاء والمجتمع ككل، كما يضمن هذا النهج الاستباقي للمسؤولية الاجتماعية للشركات مستقبلاً أكثر مرونة وشمولية للبنك والمجتمعات التي يخدمها، مع تعزيز سمعته كبنك أردني يتحمل مسؤولياته تجاه مجتمعه وعماله ومساهميه.

8.2 محو الأمية المالية وتوسيع الشمول المالي

على الرغم من ارتفاع معدلات محو الأمية المالية والانتشار الواسع للهواتف الذكية بين جميع فئات المجتمع وفي جميع أنحاء البلاد، إلا أن واقع الأرقام يشير إلى أن 43% فقط من الأردنيين لديهم حساب مصرفي. ويدرك بنك الاستثمار العربي الأردني دور محو الأمية المالية وتوسيع الشمول المالي في تمكين الأردنيين الذين يعانون من نقص في توفر الخدمات المصرفية المقدمة إليهم، لهذا نجد أن بنك الاستثمار العربي الأردني يستثمر بنشاط في البرامج والمبادرات التي تعزز فهم مختلف شرائح المجتمع للمنتجات والخدمات المالية حيث يهدف البنك من خلال إعطاء الأولوية للشمول المالي إلى توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية عالية الجودة بأسعار معقولة لمن لا يتعاملون مع البنوك أو الذين لا يستطيعون الوصول إلى البنوك أو فروعها أو مكاتبها لبعدها عنهم أو عدم توفرها بالقدر الكافي والمريح للتعامل معها وبالتالي تقليل التفاوتات في الدخل وتحفيز التنمية الاقتصادية. من الجدير بالذكر أن بنك الاستثمار العربي الأردني يعزز التزامه بهذه المبادرات من خلال الشراكة مع اتحاد البنوك في الأردن والمساهمة سنوياً في برنامج الثقافة المالية من خلال البنك المركزي الأردني.

8.2.1 حساب أهلاً

في إطار التزام بنك الاستثمار العربي الأردني بتحقيق الشمول المالي، تم تصميم حساب أهلاً لتمكين الشرائح التي تعاني من ضعف في الخدمات المصرفية في المجتمع، والأفراد الذين يسعون إلى إدارة مواردهم المالية في نطاق دخلهم وقدراتهم المالية بتكلفة منخفضة.

يتوافق حساب أهلاً مع توجيهات البنك المركزي الأردني، ويدعم بشكل فعال الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي. إنه لا يروج لثقافة الادخار فحسب، بل يعزز أيضاً مستوى المعيشة لجميع مستخدميهم، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية، يعمل بنك الاستثمار العربي الأردني على تسريع التنمية الاقتصادية مما يمثل إنجازاً مهماً في سعيه لتحقيق الشمول المالي الشامل.

8.2.2 ذوي الاحتياجات الخاصة

يظهر بنك الاستثمار العربي الأردني التزاماً قوياً بالشمولية إدراكاً منه أن ذوي الاحتياجات الخاصة يشكلون شريحة حيوية في المجتمع الأردني ويستحقون الوصول العادل إلى الخدمات المصرفية.

لهذا نجد أن البنك خصص ممرات ودورات مياه لذوي الاحتياجات الخاصة في كل من مبنى الإدارة العامة وفروعه، كما قام بنك الاستثمار العربي الأردني علاوة على ذلك بتركيب نظام محاكاة صوتية في الإدارة العامة وفي فرع في كل محافظة لمساعدة العملاء من ذوي الإعاقة البصرية. وتسلط هذه المبادرات، إلى جانب التحديث المستمر للفروع لتقديم خدمة أفضل للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة، الضوء على التزام بنك الاستثمار العربي الأردني بالشمول المالي لجميع فئات المجتمع.

8.2.3 توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي والفروع

حافظ بنك الاستثمار العربي الأردني على جهوده في توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي وتطوير فروعه لتمثل أوضح ترجمة لخطط البنك في ضمان حصول أكبر شريحة من المجتمع على الخدمات المصرفية وليكون أكثر قرباً من عملائه، حيث قام البنك بزيادة شبكته إلى 35 فرعاً ومكاتباً، مع زيادة شبكة أجهزة الصراف الآلي لتصل إلى 75 موقفاً. خضع مكتب البنك في إربد لعمليات تجديد واسعة، وتم تعديل ساعات العمل من الساعة 10:00 صباحاً إلى الساعة 10:00 مساءً من أجل تلبية الاحتياجات المتزايدة للعملاء.

من الجدير بالذكر أن بنك الاستثمار العربي الأردني يوفر خدمات مميزة وحصرية في مطار الملكة علياء الدولي من خلال فرع و 7 مكاتب و 12 جهاز صراف آلي في صالتي القادمين والمغادرين تقدم من خلالها خدمات مصرفية ومالية لعملائنا والمسافرين وموظفي المطار وأطقم الطائرات في كافة أرجاء المطار وعلى مدار الساعة.

كما يمتد التزامنا بهذا النوع من الخدمات إلى مطار الملك حسين في العقبة، حيث لدينا مكتب وجهازي صراف آلي يعملان على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع مما يضمن وصولاً موثوقاً وأماناً إلى الخدمات المالية لعملائنا الكرام في حلهم وترحالهم.

8.3 تدريب طلاب الجامعة

يلتزم بنك الاستثمار العربي الأردني بتمكين الشباب المحلي وإعداد قادة الغد في قطاع الخدمات المالية حيث يتم العمل على رفع قدراتهم المهنية من خلال دورات وبرامج يتم تنفيذها بمرونة بالغة تعنى بالفرص المتاحة ومتطلبات المعاهد الجامعية وطلبتها بحيث تكون مصممة خصيصاً لجسر الهوة بين ما يقدم أكاديمياً من جهة، وما يحتاجه القطاع المالي على أرض الواقع من جهة أخرى. يهدف البنك من خلال هذه الجهود والمبادرات إلى تعزيز الاستعداد المهني وتشجيع الوصول الأوسع إلى الخبرة المصرفية العملية التي يحتاجها العاملون في هذا القطاع مما يساهم في إيجاد كوادر بشرية مستقبلية مؤهلة على أعلى المستويات المطلوبة. تمتد فترة التدريب العملي من 4 إلى 6 أسابيع يتم من خلالها إطلاع الطلاب على العمليات المصرفية تحت إشراف مرشد متخصص. ينقسم التدريب إلى:

- ← التدريب الأساسي للعمليات المصرفية: يركز هذا التدريب حصرياً على عمليات الفروع
- ← التدريب المصرفي التدويري: يقوم هذا التدريب بتدوير (تعاقب) المتدربين على كافة أدوار وعمليات وضوابط الأعمال المصرفية.

يضمن اختيار المتدربين، الذي يعتمد بشكل أساسي على علاقة مجال دراستهم بالخدمات المصرفية وعملية الفرز الأولية، الملاءمة المناسبة لكل من البنك والطلاب. نجح بنك الاستثمار العربي الأردني في عام 2022 في تدريب 22 متدرباً تعرفوا بشكل شامل على عالم القطاع المصرفي وعملياته.

8.4 الدعم المجتمعي والاستثمارات

أظهر بنك الاستثمار العربي الأردني باعتباره بنكاً أردنياً مسؤولاً باستمرار تفانيه في رفاه مجتمعه من خلال التبرعات والمساهمات المالية للنهوض بالمجتمع الأردني حيث قام البنك كدليل على التزامه بالتنمية المجتمعية، بالتبرع في عام 2022 بمبلغ 239,800 ديناراً أردنياً للمجتمعات المحلية والجمعيات والمؤسسات الخيرية.

علاوة على ذلك، استثمر بنك الاستثمار العربي الأردني مبلغ 12,900 ديناراً أردنياً إضافي في برامج ومشاريع مؤثرة بهدف تحسين حياة الأسر الأردنية. وتعكس هذه المساهمات المالية تفاني البنك في دعم مجتمعه، وتعزيز دوره كشركة وطنية مسؤولة تستثمر بعمق في ازدهار ورفاه المجتمع الأردني.



دراسة حالة

بنك الاستثمار العربي الأردني يتعاون مع مينتور العربية

يفخر بنك الاستثمار العربي الأردني بشراكته مع مينتور العربية من خلال إطلاق مينتور الأردن، وهي منظمة غير حكومية وغير ربحية تهدف إلى تمكين الأطفال والشباب الأردنيين.

ونجح بنك الاستثمار العربي الأردني من خلال هذا التعاون في إطلاق حملات توعوية وعمل على تعزيز قدرات الشباب الأردني وإعدادهم لسوق العمل. ينبع دعمنا لمينتور الأردن من إيماننا بقدرة الشباب الأردني على أخذ زمام المبادرة والابتكار والتفكير الإيجابي وبناء مستقبل أفضل لأنفسهم ولعائلاتهم.

8.4.1 برنامج الطرود الغذائية الرمضانية

عقد بنك الاستثمار العربي الأردني شراكة مع تكية أم علي لتجسيد التزامه بالمسؤولية الاجتماعية وقيمة العمل الخيري والتطوعي. تعد تكية أم علي المبادرة الأولى من نوعها في الأردن والعالم العربي حيث تشمل خدماتها تقديم الغذاء والخدمات للقطاعات الأقل حظاً في المجتمع الأردني والمحتاجين.

ودعم البنك من خلال هذا التعاون برنامج الطرود الغذائية الرمضانية حيث ساعد فريق مكون من 20 متطوعاً من البنك في تعبئة وتوزيع الطرود الغذائية على الأسر المستفيدة في مختلف محافظات الأردن.

شركاؤنا في جهود المسؤولية الاجتماعية للشركات:

- ◀ تكية أم علي
- ◀ مؤسسة الحسين للسرطان

مينتور العربية: يرعى بنك الاستثمار العربي الأردني فريق دوري الصغار **Little League** لكرة القدم الذي يتنافس في دوري عمان لكرة القدم للصغار **Amman Little League**.



يكرس بنك الاستثمار العربي الأردني باعتباره بنكاً أردنياً رائداً في المسؤولية البيئية جهوده لتحقيق الاستدامة من خلال العديد من المبادرات المتعلقة بقضايا الحفاظ على البيئة. فنحن نعطي الأولوية لإدارة الطاقة من خلال أنظمة فعالة وتوفير الطاقة من خلال الممارسات المبتكرة. تساعد ممارسات إدارة النفايات لدينا والتركيز على تقليل استهلاك الورق الذي يطبق جنباً إلى جنب مع برنامج إعادة التدوير الفعال على تقليل بصمتنا البيئية والكارbon التي نتركها على محيطنا البيئي. علاوة على ذلك، يظهر برنامجنا لإعادة تدوير أجهزة الصراف الآلي القديمة التزامنا بتقليل النفايات الإلكترونية حيث تساهم كل هذه الجهود في تجربة مصرفية صديقة للبيئة بشكل أفضل وأكثر استدامة.

9.1 إدارة الطاقة

تعد إدارة الطاقة جانباً حيوياً من الاستراتيجية التشغيلية لبنك الاستثمار العربي الأردني، مع ما يعنيه ذلك من تبعات حاسمة على كل من الاستدامة والكفاءة التشغيلية. ويمكن للبنك من خلال إدارة استهلاك الطاقة بحكمةٍ تقليل بصمته البيئية والمساهمة في التخفيف من آثار تغير المناخ وتحقيق وفورات كبيرة في التكاليف. يقلل الاستخدام الفعال للطاقة من الاعتماد على المصادر غير المتجددة، مما يمهد الطريق لبدائل أنظف وأكثر استدامة، فاعتماد الأنظمة والممارسات الموفرة للطاقة، مثل نظام إدارة المباني (BMS) واستخدام الطاقة الشمسية، يدل على التزام بنك الاستثمار العربي الأردني بالاستدامة في مجريات الأعمال المصرفية اليومية في مبانيه سواء كانت مباني الإدارة العامة أو الفروع والمكاتب.

استهلاك الطاقة داخل البنك في عام 2022

المصدر	من مصادر غير متجددة
زيت الديزل للتدفئة (لتر)	35,000
استهلاك الكهرباء (كيلوواط / ساعة)	3,400,000

استهلاك الأسطول من الوقود

قيمة وقود البازين المستهلك (بالدينار الأردني) في عام 2022	المسافة المقطوعة (بالكيلومترات) في عام 2022
5,811	54,501

9.1.1 توفير الطاقة

تعتبر مسألة توفير الطاقة ذات أولوية لدى بنك الاستثمار العربي الأردني حيث استطاع البنك تحقيق وفر تجاوز مليون دينار أردني سنوياً منذ عام 2019 وحتى نهاية 2022 من خلال تبني مبادرات توفير الطاقة الكهربائية. وتم في عام 2022 تنفيذ مبادرة رئيسية لتوفير الطاقة تتمثل بتركيب ستائر عازلة للحرارة في جميع أنحاء المبنى والتي تُحد بشكل فعال من تقلل الحرارة الخارجية إلى داخل المبنى وبالتالي تقليل درجات الحرارة الداخلية وهو الأمر الذي ينعكس على تقليل مدة تشغيل التكييف المركزي للبنك مما يؤدي إلى توفير كبير في استهلاك الطاقة الكهربائية.

نظام إدارة المباني BMS

نظام إدارة المباني (BMS) هو نظام ذكي يعمل على أتمتة عمليات المبنى والتحكم فيها. يعد نظام إدارة المباني أمراً بالغ الأهمية في تحسين استخدام الطاقة وخفض التكاليف التشغيلية وتعزيز الاستدامة من خلال منع هدر الطاقة خلال الساعات خارج أوقات الدوام. يتكون مبنى الإدارة العامة الذي يتم التحكم به من خلال نظام إدارة المباني BMS من 22 طابق منهم 17 طابقاً للموظفين و4 طوابق لمواقف السيارات بينما تقع الخدمات مثل المضخات والمبردات والمراوح وغيرها في الطابقين السابع والأخير. هناك العديد من المعدات التي يتم التحكم بها من خلال نظام BMS لتوفير أكبر قدر ممكن من الأجواء المناسبة لراحة الموظفين والتوفير في استهلاك الوقود وتقليل الطلب على الطاقة وتشمل:

المبردات

يتم التحكم فيها وفق جدول زمني ويتم ضبط درجة الحرارة داخل المبنى حسب الحاجة ووفقاً لدرجات الحرارة الخارجية. يراقب النظام المبردات ويتم تدوين البيانات في سجلات خاصة على مدار العام، وللحفاظ على البيئة، يتم استخدام غازات صديقة للبيئة في تشغيل مبردات أجهزة تكييف الهواء.



البويلرات

يتم التحكم فيها وفق جدول زمني وضبط درجة الحرارة حسب الحاجة داخل المبنى وحسب الخارج. يراقب النظام البويلرات ويتم تدوين البيانات في سجلات خاصة على مدار العام.



المضخات الثانوية

يتم ضبط أوقات تشغيل المضخات وفق جدول زمني يتم وضعه بناء على ساعات العمل ونسبة إشغال المبنى، كما يتم التحكم في سرعتها وفقاً للضغط على الشبكة بحيث يتم تقليل السرعة أو زيادتها من خلال محولات التردد.



وحدات معالجة الهواء النقي

للمحافظة على نقاء الهواء داخل طوابق المباني تم تركيب هذه الوحدات FAHUs لضمان تزويد جميع الطوابق بحاجتها من الهواء النقي. يتم تشغيل هذه الوحدات وفق جدول زمني ويتم ضخ الهواء بعد تنقيته ومعالجته وفقاً لدرجة الحرارة والرطوبة الخارجية.



سخانات المياه الكهربائية

يتم التحكم فيها من خلال جدول زمني عن طريق ضبط درجة الحرارة من خلال النظام ويتم إيقاف تشغيلها في فصل الصيف.



الإضاءة

يتم التحكم فيها من خلال جدول زمني ويتم تشغيلها وفقاً لساعات العمل الرسمية فقط. يتم استخدام أنظمة إضاءة الصمام الثنائي الباعث للضوء LED في جميع أنحاء المبنى.



نظام الستائر

يتم التحكم فيه من خلال محطة الأرصاد الجوية، حيث يتم إنزال الستائر ورفعها حسب شدة ضوء الشمس ودرجة الحرارة، بحيث يُسمح لأشعة الشمس بالدخول قدر الإمكان في فصل الشتاء والحد منها في فصل الصيف.



محطة للطاقة الشمسية

تعد من أهم المبادرات والمشاريع التي ينفذها بنك الاستثمار العربي الأردني لزيادة اعتماده على الطاقة المتجددة لتوليد الكهرباء. يعتمد البنك كلياً على مصادر الطاقة النظيفة من الطاقة الشمسية للتزود بالطاقة الكهربائية لتشغيل كافة الأجهزة وتوفير كافة الاحتياجات الكهربائية في جميع مباني وفروع البنك.

يوجد محطة طاقة شمسية بقدرة 4 ميجاوات لتغذية مبنى الإدارة العامة وجميع الفروع بالطاقة الكهربائية، ويتم مراقبتها من قبل القسم المعني من خلال نظام تحصيل البيانات والتحكم SCADA لمراقبة كفاءة التوليد ورصد الأعطال.



استهلاك المياه في 2022

3,000 متر³ سنوياً

إجمالي استهلاك المياه (م³)

3.92

معدل استهلاك المياه للفرد (م/موظف سنوياً)

9.2 إدارة الموارد

يلتزم بنك الاستثمار العربي الأردني بإدارة موارده بشكل فعال والحد من الهدر وإدارة النفايات بشكل فعال كجزء من جهود المسؤولية الاجتماعية للشركات التي يلتزم البنك بمبادئها مدركاً كمؤسسة أردنية مسؤولة تأثير النفايات على البيئة وأهمية اتخاذ خطوات ملموسة نحو الحد من توليد النفايات وتعزيز الاستدامة.

وقام بنك الاستثمار العربي الأردني في جهوده لتحقيق هذا الهدف بتطوير سياسة شاملة للنفايات تحدد التزام البنك بإدارة النفايات بمسؤولية حيث تغطي هذه السياسة جميع جوانب إدارة النفايات، بما في ذلك الحد من الهدر وزيادة عمليات إعادة التدوير وتبني أساليب التخلص السليمة. وقد اتخذ البنك عدة تدابير للحد من الهدر مثل تقليل استخدام الورق في عملياته وتنفيذ برنامج إعادة تدوير أجهزة الصراف الآلي القديمة

9.2.1 مبادرة تدوير النفايات

تعتبر "مبادرة تدوير النفايات" التي أطلقتها أمانة عمان الكبرى بمثابة دليل استرشادي ملهم للمسؤولية البيئية التي يفخر بنك الاستثمار العربي الأردني بالالتزام بها. وإدراكاً منه بأهمية التزامه بالاستدامة يقوم البنك بالمواثمة الوثيقة بين ممارسات إدارة النفايات لديه ومبادرة أمانة عمان الكبرى من خلال الالتزام بإعادة تدوير النفايات المتولدة من عملياتنا اليومية.

يمثل التعاون بين بنك الاستثمار العربي الأردني وأمانة عمان الكبرى علاقة استراتيجية يقوم البنك بموجبها بتصنيف كافة النفايات التي ينتجها في مبانيه وفروع ومكاتبه العاملة ضمن حدود مدينة عمان الكبرى لتقوم الأمانة بجمعها وإرسالها إلى مرافق إعادة التدوير المناسبة. ولا تعزز هذه العلاقة الاستراتيجية الإدارة الفعالة للنفايات فحسب، بل إنها تقلل بشكل كبير من حصة البنك من النفايات التي تُطمر في مكبات النفايات، الأمر الذي يعني التقليل من تأثيراتنا البيئية.

يعزز بنك الاستثمار العربي الأردني من خلال التزامه الفعال بمبادرة تدوير النفايات ثقافة إعادة التدوير بين موظفيه وأصحاب المصالح، ليس فقط كتنجسيد لتأييدنا لتحقيق الأهداف البيئية المجتمعية والوطنية، بل أيضاً لتسجيل سابقة للممارسات الواعية بالبيئة في القطاع المصرفي.

9.2.2 استهلاك الورق وتقليله

خطأ بنك الاستثمار العربي الأردني خطوات كبيرة نحو الاستدامة من خلال تنفيذ مبادرة إعادة تدوير الورق، فقد نجح البنك في عام 2022 في إعادة تدوير 18,680 كغم من الورق، مما قلل بشكل فعال من الهدر وأسهم في المحافظة على الموارد الطبيعية.

ويركز البنك في جهوده لتعزيز هذه المبادرة بشدة على توعية و تثقيف الموظفين وتعزيز ثقافة المحافظة على البيئة وتعليم الموظفين ضرورة وفوائد تقليل استهلاك الورق، ليس فقط لدعم وتعزيز جهود إعادة التدوير فحسب، بل أيضاً لغرس عقلية الاستدامة عبر أرجاء البنك سواء في عملياته أو في طريقة تفكير موظفيه.

أضف إلى هذا فإن بنك الاستثمار العربي الأردني يقوم بطباعة إيصالات أجهزة الصراف الآلي بشكل اختياري يمنح العملاء القدرة على المساهمة في تقليل النفايات الورقية. ويؤكد هذا النهج الشامل، الذي يجمع بين استراتيجيات إعادة التدوير والتقليل، على التزام البنك بالاستدامة واعتباره مثالا للقدوة التي يحتذى بها كبنك أردني مسؤول بيئياً.

الوسيلة	فئة النفايات	وحدة القياس (بالكيلوغرام)
إعادة تدوير	ورق	18,680
	بلاستيك	37,530

9.2.3 برنامج إعادة تدوير أجهزة الصراف الآلي القديمة

يعمل بنك الاستثمار العربي الأردني بنشاط على الحد من النفايات وتعزيز الاستدامة من خلال برامج إعادة تدوير مبتكرة. أحد هذه البرامج والمبادرات تتمثل في إعادة تدوير أجهزة الصراف الآلي القديمة، إذ يقوم البنك بإعادة أجهزة الصراف الآلي القديمة إلى المورد الأصلي الذي يقوم باتباع عملية محددة لتجديدها أو إعادة تدوير مكوناتها وبالتالي منع أو تقليل هذه النفايات الإلكترونية من أن ينتهي بها المطاف في مكبات طمر النفايات.

9.2.4 بطاريات صديقة للبيئة

يوصل بنك الاستثمار العربي الأردني تأكيد التزامه بالاستدامة من خلال تبني ممارسات صديقة للبيئة بما في ذلك استخدام بطاريات صديقة للبيئة قابلة لإعادة التدوير بنسبة 99% مما يقلل من إنتاج النفايات ويقلل من تأثيرات البنك البيئية. ولا يشكل استخدام مثل هذه البطاريات أي خطر على صحة الإنسان، وهو الأمر الذي يتماشى مع تركيز البنك على السلامة إلى جانب الاستدامة. ويعكس دمج هذه البطاريات الصديقة للبيئة في عمليات بنك الاستثمار العربي الأردني نهجه الاستباقي نحو تحقيق اقتصاد دائري يتم من خلاله تقليل النفايات واستخدام الموارد بكفاءة.

حوكمة الشركات والأعمال والمنتجات 
أهداف العمل:

- زيادة قاعدة عملائنا من الشركات، لا سيما في القطاعات الحيوية مثل الصناعة والتجارة والطاقة والنقل. كما سنعمل على تحديد شرائح جديدة وواعدة وفقا لسياسة البنك الحكيمة التي تضمن التوازن بين جودة التسهيلات الائتمانية المقدمة ونسبة المخاطر المرجحة
- الاستمرار في الريادة في الأنظمة المصرفية الإلكترونية وأحدث التقنيات المالية (Fintech)، وتعزيز تجارب العملاء من خلال تسهيل عملهم وضمان أعلى مستويات الأمان بتنفيذ حزمة من المشاريع والبرامج بناء على استراتيجية التحول الرقمي للبنك
- تحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية من خلال التركيز على توسيع قاعدة العملاء في مجال الودائع التجارية والودائع تحت الطلب والتي تعتبر أقل تكلفة وتدعم مؤشرات أداء البنك
- مواصلة دورنا التنموي الحيوي في قطاع الخدمات المصرفية للشركات والعمل على الحفاظ على الأهداف الاقتصادية والمالية لعملائنا، بالإضافة إلى تقديم الاستشارات والإرشادات المالية وفقا لمتطلبات وظروف السوق بما يعزز تجارب العملاء من خلال تقديم حزمة متكاملة من المنتجات والخدمات المصرفية
- توسيع وتنويع قاعدة عملاء الخدمات المصرفية للأفراد من خلال طرح الخدمات لشرائح وقطاعات جديدة مع الاستمرار في الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المتميزة الحالية التي تقدم لهم بما يضمن تقديم تجربة فريدة قائمة على التميز في الخدمات والمنتجات التي تتوافق مع احتياجاتهم المتزايدة من أجل الاستمرار بحيازة ثقتهم
- الاستمرار في التركيز على عملاء Prestige و VIP من خلال فريقنا المتخصص والمؤهل تأهيلا عاليا والذي يلبي احتياجات القطاع بأحدث الخدمات والاستشارات من خبراءنا، إضافة إلى الإرشادات التي تساعد على تنمية ثروتهم
- توسيع شبكة فروع البنك وأجهزة الصراف الآلي في مواقع مختارة لضمان الراحة وسهولة الوصول على مدار الساعة للعملاء. وعلاوة على ذلك، سيواصل البنك تقييم توسعه خارج الأردن

أهداف عام 2023	الإنجازات الرئيسية عام 2022	أهداف عام 2022
تشجيع الدفع الرقمي من خلال الهاتف النقال	مكتمل	تشجيع حاملي البطاقات على استخدام بطاقاتهم
الحفاظ على الهدف	100%	تطبيق نهج التحول الرقمي وإدخال خدمات رقمية جديدة تحل محل الخدمات التقليدية
الحفاظ على الهدف	100%	إشراك الابتكار في الخدمات المالية للبنك لتعزيز القيمة المقدمة للعملاء
-	مكتمل	دمج نظام إي فواتيركم eFawateercom (نظام الدفع عبر الإنترنت) ليتم استخدامه من قبل عملاء البنك
الحفاظ على الهدف	الالتزام التام بعدم تأخير أو إعادة صياغة أي مشاريع تجارية لأسباب تتعلق بقضايا دمج تكنولوجي	تمكين ودعم العمليات التجارية من خلال دمج التطبيقات والتكنولوجيا
إنشاء نظام للعقارات المستملكة		

أهداف عام 2023	الإنجازات الرئيسية عام 2022	أهداف عام 2022
الأتمة		
ستوفر وحدة الرواتب تصور لسير العمل لتسهيل الإنجاز بكافة أشكاله وجميع الخدمات الأخرى للموظفين	مكتمل	أتمتة قسائم الرواتب والشهادات الضريبية للموظفين بدلا من طباعتها من خلال خدمة ذاتية جديدة خاصة لوحدة الرواتب - 2022
-	مكتمل بشكل جزئي	أتمتة تقارير البنك المركزي
دائرة الامتثال ودائرة المخاطر		
تبني أفضل الممارسات في عمل إدارة الالتزام ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب	100%	تبني أفضل الممارسات في عمل إدارة الالتزام ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
إدارة مخاطر الالتزام في البنك من خلال تعزيز تنفيذ برنامج مراقبة الالتزام لجميع إدارات وفروع البنك	100%	إدارة مخاطر الالتزام في البنك من خلال تعزيز تنفيذ برنامج مراقبة الالتزام لجميع إدارات وفروع البنك
التأكد من وجود ضوابط رقابية كافية تتعلق بمخاطر مراقبة الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لمنع حدوث مثل هذه المخاطر	100%	التأكد من وجود ضوابط رقابية كافية تتعلق بمخاطر مراقبة الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب لمنع حدوث مثل هذه المخاطر
ترسيخ الثقة في الأنظمة المالية داخل البنك لتجنب مخاطرها وخاصة المخاطر الضارة بالسمعة، والحفاظ على القيم والممارسات المهنية لجميع إدارات وفروع البنك	-	-
ضمان الامتثال الكامل لقواعد حوكمة الشركات الصادرة عن البنك المركزي الأردني (2023/2) والمتطلبات البيئية والاجتماعية بشكل خاص	-	-
الحفاظ على الهدف	100%	توفير بنية تحتية قوية وأمنة لتكنولوجيا المعلومات تدعم الوصول إلى المعلومات

أهداف عام 2023

الإنجازات الرئيسية عام 2022

أهداف عام 2022

أمن البيانات والأمن السيبراني		
تنفيذ مبادئ قدرات تجميع بيانات المخاطر RDARR	تم إنجاز 90%	استكمال الاستحواذ على بنك ستاندرد تشارترد
تنفيذ عملية تصنيف البيانات	مكتمل	تنفيذ نظام حماية العلامة التجارية
تنفيذ نظام منع فقدان البيانات DLP	مكتمل	تنفيذ تشفير البريد الإلكتروني والملفات
تنفيذ مركز عمليات الأمن SOC	مكتمل	استخراج تقارير المخاطر تلقائياً
شراء على نظام مخاطر السوق	مكتمل	تنفيذ حزمة التصيد الاحتيالي Phisher Package
تنفيذ متطلبات سويفت 2022 CSCF	مكتمل	-
تنفيذ نظام حوكمة الشركات وإدارة المخاطر والامتثال GRC	مكتمل	-
عقد جلسات توعية للموظفين تتعلق بما يلي: الأمن السيبراني والمخاطر التشغيلية	مكتمل	-
تطبيق الامتثال وجودة الأداء وضمن التطور في إدارة المشاريع وإدارة حوكمة الشركات	مطبقة بشكل مرضي 80%	الحفاظ على الهدف
تحقيق جميع أهداف المؤسسة بما يتماشى مع أهداف تكنولوجيا المعلومات. أمن المعلومات والبنية التحتية للمعالجة والتطبيقات والخصوصية	لا حوادث أمنية تسبب خسارة مالية أو تعطل الأعمال أو إحراج الجمهور	الحفاظ على الهدف

تكنولوجيا المعلومات والعمليات التجارية

توفير إمكانات متقدمة لتعزيز التعاون وإدارة المعرفة وتحليلات البيانات. تقديم خدمات تكنولوجيا المعلومات بما يتماشى مع متطلبات العمل	96%	الحفاظ على الهدف
---	-----	------------------

* تشير أهداف قسم التكنولوجيا إلى 2022-2024



أهداف العمل:

- النهوض بمواردنا البشرية وتعزيز تنميتها من خلال تعريفها بأحدث الخدمات والتقنيات وتزويدها بالمهارات المتقدمة من خلال برامجنا التدريبية المتخصصة. وهذا بدوره سيضمن أن يحافظ البنك على أعلى المعايير وينعكس إيجاباً على العملاء
- تتطلع إدارة الموارد البشرية في عام 2023 إلى مواصلة تطوير وتحسين وتوسيع نطاق عملها لتلبية الاحتياجات المتزايدة لرأس المال البشري في بنك الاستثمار العربي الأردني بناء على خطته الاستراتيجية، بما في ذلك المبادرات والمشاريع التي تعزز دوره في الارتقاء بمستوى العمل وتقديم أنظمة وخدمات متطورة، لا سيما في مجال التكنولوجيا

أهداف عام 2023	الإنجازات الرئيسية عام 2022	أهداف عام 2022
التدريب والتطوير		
الحفاظ على الهدف	مطبقة بشكل مرضي 80%	موظفون أكفاء ومتحمسون مع فهم متبادل للتكنولوجيا والأعمال
الحفاظ على الهدف	مطبقة بشكل جزئي	المعرفة والخبرة والمبادرات للابتكار في مجال الأعمال
-	تم تنفيذ عملية إدارة الأداء بشكل فعال بحلول نهاية عام 2022	ضمان الإدارة الفعالة لعملية إدارة أداء الموظفين لتحسين إنتاجية الموظفين وأدائهم
-	تنفيذ الخطط التدريبية لعام 2022	تطوير وتنفيذ خطة تدريب الموظفين لعام 2022
مزايا الموظفين		
-	-	إنشاء نظام للنفقات الطبية للموظفين - 2019.
-	تمت صياغة التحديثات وتقديمها للموافقات عليها	تحسين وتحديث خطط المزايا الإضافية للموظفين لتحسين مستويات الاحتفاظ بالموظفين ومستويات رضاهم
التوظيف		
-	تم تخفيض تكاليف التوظيف	تقليل تكاليف التوظيف من خلال التركيز على تحسين استراتيجيات الاحتفاظ.
إدارة الموارد البشرية		
-	تمت صياغة التحديثات وتقديمها للموافقات عليها	تحسين تقديم خدمات الموارد البشرية من خلال تحديث سياسات وإجراءات الموارد البشرية
-	تم دمج موظفي بنك الكويت الوطني بشكل ناجح وفقا لخطة القوى العاملة	دمج موظفي بنك الكويت الوطني ضمن القوى العاملة في بنك الاستثمار العربي الأردني بما يتماشى مع خطة القوى العاملة في بنك الاستثمار العربي الأردني
-	نُفذت التحديثات وفقا للخطة	الاستمرار في تنفيذ التحديثات على أنظمة نظام معلومات الموارد البشرية والخدمة الذاتية للموظفين الجديدة
السلامة والصحة المهنية		
-	يضمن البنك صحة وسلامة الموظفين من خلال الخدمات الطبية المقدمة وإجراءات السلامة المطبقة	ضمان صحة وسلامة الموظفين
-	تضمن العيادة الصحية والطبيب المعالج اتباع التدابير الصحية اللازمة بضمن قسم الهندسة والعقارات أن بيئة العمل آمنة مع الحد الأدنى من المخاطر والأخطار وفقا للتدابير والإجراءات الداخلية. تمت الاستجابة لجميع الأحداث بطريقة مناسبة	توفير بيئة عمل صحية وآمنة مع الحد الأدنى من المخاطر والأخطار

أهداف عام 2023	الإنجازات الرئيسية عام 2022	أهداف عام 2022
-	تم تحديث الخطط التالية: 1) خطة استمرارية الأعمال 2) خطة الإخلاء 3) خطة الاستجابة للحوادث	توفير بيئة تضمن استمرارية الأعمال في عملياتها التجارية الحرجة في حالة حدوث أزمة أو حوادث كبيرة قد تسبب اضطراباً، مع تقليل أي تأثيرات على العمليات والإيرادات والسمعة.
-	تم إجراء تحليل تأثير الأعمال كجزء من خطة استمرارية الأعمال المحدثة	تقليل المخاطر التشغيلية والخسائر المالية المرتبطة بها على الأعمال
-	تم الوفاء بتدابير والتزامات أصحاب المصالح من خلال إدارة العلاقات مع أصحاب المصالح والحفاظ عليها وإبقائهم على اطلاع جيد	تلبية تدابير والتزامات الصحة والسلامة لجميع أصحاب المصالح (الموظفين والعملاء والمنظمين ومقدي الخدمات والمقاولين من الباطن والأطراف النظرية)

البيئة

أهداف عام 2023	الإنجازات الرئيسية عام 2022	أهداف عام 2022
الحفاظ على نفس الأداء في الفروع، بالإضافة إلى تجهيز فروع جديدة بالتعاون مع إدارة الفرع	تستخدم أنظمة الغاز الصديقة للبيئة المعتمدة من قبل الدفاع المدني من نوع Novec في أنظمة الحماية من الحرائق بطاريات الإمداد المتواصل بالطاقة UPS صديقة للبيئة ويمكن إعادة تدويرها بنسبة 100٪. استخدام الجدار الأخضر في أحد فروع البنك الجديدة في مدينة الزرقاء	المحافظة على استمرارية عمل الفروع وربطها بالإدارة العامة من خلال متابعة أنظمة الاتصالات والحماية من السرقة والحريق بالتعاقد مع الشركات المتخصصة لذلك بالإضافة إلى موظفي الصيانة بالبنك



بنزين ولاً كاش؟

اسحب كاش الآن
من أجهزة الدفع (POS) في كافة محطات المصارف خلال خدمة **AJIB فري كاش**

AJIB | المصارف
بنك الاستثمار العربي الأردني



في الحظوظ السعيدة
احصل على قرضك الشخصي اليوم
وسدد أول قسط بعد 90 يوم

AJIB
بنك الاستثمار العربي الأردني

11- حول هذا التقرير

بعد تقرير الاستدامة لعام 2022 هو أول تقارير الاستدامة لبنك الاستثمار العربي الأردني (AJIB) وهو شركة مساهمة عامة محدودة مقرها في عمان - المملكة الأردنية الهاشمية، إلا أنه يعمل جغرافياً أيضاً في دولة قطر والجمهورية القبرصية إضافة للمملكة الأردنية الهاشمية. يلعب بنك الاستثمار العربي الأردني دوراً محورياً في المشهد الاستثماري المصرفي في المنطقة نظراً لخبرته الواسعة في مجال الخدمات المصرفية الاستثمارية، فضلاً عن المنتجات والحلول المبتكرة التي يقدمها لعملائه.

يلتزم بنك الاستثمار العربي الأردني بالإبلاغ عن أنشطته من خلال تقرير الاستدامة السنوي بما يتوافق مع ما يتضمنه التقرير السنوي الصادر عن بنك الاستثمار العربي الأردني. تشير نسخة تقرير الاستدامة 2022 إلى أنشطة البنك في المدة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2022.

النطاق والحدود

ويغطي التقرير نهج الاستدامة والأولويات والأنشطة والأداء والإنجازات التي حققها بنك الاستثمار العربي الأردني خلال العام المشمول بالتقرير.

لا يتضمن التقرير أنشطة أو أداء موردين أو مقاولينا أو شركائنا ما لم ينص على خلاف ذلك.

المعايير الدولية

أخذ بنك الاستثمار العربي الأردني في الاعتبار أحدث معايير GRI لعام 2021 عند إعداد تقرير الاستدامة الخاص به.

التحقق الخارجي

لم نكلف أي جهة خارجية للتحقق من محتوى تقرير الاستدامة الخاص بنا. محتوى التقرير دقيق وصحيح على حد علمنا وقدراتنا.

معلومات إضافية عن بنك الاستثمار العربي الأردني

التقرير السنوي لعام 2022: <https://www.ajib.com/sites/default/files/2023-04/2022%20Annual%20Report.pdf>

تفاصيل التواصل

للمزيد من المعلومات، يمكنكم التواصل مع:

suhad.nasr@ajib.com <

ashraf.obaidat@ajib.com <

الإدارة العامة

برج بنك الاستثمار العربي الأردني - 200 شارع زهران - ص.ب. 8797 عمان 11121 الأردن



12- جدول مؤشر المبادرة العالمية للتقارير GRI

الموقع	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير	
6-2	1-2 التفاصيل المؤسسية	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021	
46, 6-3	2-2 كيانات مُتضمنة في تقرير الاستدامة للمنظمة		
46	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير، والتوتر، ونقطة الاتصال		
لا ينطبق، هذا تقرير بنك الاستثمار العربي الأردني الأول	4-2 إعادة صياغة المعلومات		
46	5-2 التحقق الخارجي		
6-3	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى		
34-27	7-2 الموظفون		
15-13	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه		
15-13	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة		
15-13	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الأثار		
20	15-2 تضارب المصالح		
1	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة		
32	19-2 سياسات الأجور		
20-18	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة		
29-27, 20-18	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل		
24, 20-19	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف		
6	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية		
8	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة		
10-9	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية		المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
9	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية		
12	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	المعيار 201 من المبادرة العالمية للتقارير: الأداء الاقتصادي 2016	
32, 12	3-201 الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى		

31	202-2 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	المعيار 202 من المبادرة العالمية للتقارير: التواجد في السوق 2016
37-35	2-203 الأفكار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	المعيار 203 من المبادرة العالمية للتقارير: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016
20	1-205 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	المعيار 205 من المبادرة العالمية للتقارير: مكافحة الفساد 2016
28	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
لا يوجد	1-206 الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة ومكافحة الاحتكار وممارسة الاحتكار	المعيار 206 من المبادرة العالمية للتقارير: السلوك المناهض للمنافسة 2016
38	1-302 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المعيار 302 من المبادرة العالمية للتقارير: الطاقة 2016
39-38	4-302 خفض استهلاك الطاقة	
39	1-303 التعاملات مع المياه كمورد مشترك	المعيار 303 من المبادرة العالمية للتقارير: المياه والنفايات السائلة 2018
39	5-303 استهلاك المياه	
40-39	1-306 توليد النفايات والأثار المهمة المتعلقة بالنفايات	المعيار 306 من المبادرة العالمية للتقارير: النفايات 2020
40-39	2-306 إدارة الأثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
40-39	4-306 النفايات المحولة من التخلص	
31	1-401 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المعيار 401 من المبادرة العالمية للتقارير: التوظيف 2016
32	2-401 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
32	3-401 إجازة رعاية الطفل	
29-27	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المعيار 404 من المبادرة العالمية للتقارير: التدريب والتعليم 2016
30-27	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
29	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
30, 15-13	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المعيار 405 من المبادرة العالمية للتقارير: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
لا حوادث	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	المعيار 406 من المبادرة العالمية للتقارير: عدم التمييز 2016
26, 18	1-408 العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة تتعلق بحوادث عمالة الأطفال	المعيار 408 من المبادرة العالمية للتقارير: عمالة الأطفال 2016

26, 18	1-409 العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة تتعلق بحوادث العمل الجبري أو القسري	المعيار 409 من المبادرة العالمية للتقارير: العمل الجبري أو القسري 2016
37-35	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر وبرنامج التنمية	المعيار 413 من المبادرة العالمية للتقارير: المجتمعات المحلية 2016
37-35	2-413 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	
26-21	1-417 متطلبات التعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	المعيار 417 من المبادرة العالمية للتقارير: التسويق والملصقات التعريفية 2016
26-21	2-417 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	
26-21	3-417 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية	
25-24	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المعيار 418 من المبادرة العالمية للتقارير: خصوصية العميل 2016