

تقرير الاستدامة 2023



جدول المحتويات

1	رسالة رئيس مجلس الإدارة
3	إبرز الأحداث لعام 2023
4	نبذة عن البنك
11	نهجنا المستدام
16	الحكومة الرشيدة والاستراتيجية
32	الخدمات المصرفية المسؤولة
41	فريق العمل
51	مجتمعنا
53	بيئتنا
57	أهدافنا
64	حول هذا التقرير
65	جدول مؤشر المبادرة العالمية للتقارير

1. رسالة رئيس مجلس الإدارة

السيدات والسادة مساهمي بنك الاستثمار العربي الأردني الكرام،

يسرني بالنيابة عن مجلس إدارة بنك الاستثمار العربي الأردني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الثاني لعام 2023 الذي يسلط الضوء على نهجنا في تطبيق الاستدامة في نشاطاتنا والتزاماتنا والخطوات التي اتخذناها في سبيل تحقيق مستقبل مستدام للجميع مع محافظتنا على مكانتنا الرائدة في القطاع المصرفي وتقديم أفضل الخدمات والمنتجات المالية للعملاء الكرام.

في العام 2023 واصل البنك سعيه إلى إحراز تقدم في رؤيته الخاصة بالاستدامة التي باتت جزء من مهمتنا ونشاطاتنا واستراتيجية النمو الشامل، وانعكست على الاستثمار في التقنيات الحديثة والابتكارات ولا سيما الخدمات الرقمية للحفاظ على تميز خدماتنا المقدمة للعملاء.

ونظراً لإيماننا بضرورة تعزيز العمل المصرفي المستدام والمسؤول، واصل بنك الاستثمار العربي الأردني في العام 2023 تقدمه على صعيد القضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، بهدف ترك بصمة إيجابية في المجتمعات وتحقيق الازدهار للاقتصادات التي نعمل بها، مع ترسيخ الاستدامة في حوكمة البنك لضمان العمل بشكل شفاف والمحافضة على قواعد الامتثال التنظيمي والكفاءة التشغيلية والالتزام بأعلى معايير النزاهة.

يؤمن البنك بأن الممارسات المستدامة تتماشى وقيمه الأساسية وتعزز من أهدافه الرامية إلى تحسين إدارة المخاطر والكفاءة التشغيلية وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة وتحقيق الاستقرار المالي والنمو في الأعمال والنتائج. ولذا فإننا لا نعتبر الالتزام بذلك واجب على الشركة وإنما جزء جوهري أصيل من مهمتنا في بنك الاستثمار العربي الأردني.

ونتيجة لذلك، حقق البنك في عام 2023 عدة إنجازات كان من أهمها الاستحواذ الناجح على العمليات المصرفية لبنك ستاندرد تشارترد في الأردن، في نقلة نوعية هامة تدفعنا قدماً في استراتيجيته التوسعية بالاستناد على سجله الحافل من عمليات الاستحواذ الناجحة التي تعكس قوة المركز المالي وثقة البنوك العالمية في بنك الاستثمار العربي الأردني وهو ما يصب في تعزيز حصة البنك في السوق المصرفية.

لقد واصل البنك خلال العام 2023 دعمه موظفيه وتعزيز قدراتهم وتطوير أدائهم، لإيمانه العميق بأنهم في صميم كل ما نقوم به، ولإدراكنا لدورهم الرئيسي في النجاح والارتقاء. وبهذا الصدد فإن البنك ملتزم تماماً بتوفير بيئة العمل التي تمكن لمواردنا البشرية النمو والازدهار فيها في ظل برامجنا النشطة للإستثمار في تطويرهم المهني ورفاههم لضمان قدرتهم على مواكبة التطور في الصناعة المصرفية الحديثة.

ولإيماننا الراسخ في مكافأة جهود موظفينا وتقديرهم لالتزامهم تجاه البنك ورسالته. تم في العام 2023 إنفاق ما يزيد عن 10 مليون ديناراً أردنياً استحقاقات ومزايا لهم ما يظهر دعمنا لالتزامهم الاستثنائي برسالة البنك وعملهم الجاد وتفانيهم وشغفهم.

إن التزامنا تجاه مجتمعنا جزء من هويتنا المؤسسية، ولذا فإننا نوجه استثماراتنا وجهودنا وخبراتنا المتراكمة للانخراط في المبادرات التي تصب في الرفاه والازدهار الاجتماعي. وبهذا الشأن، قمنا خلال العام 2023 باستثمارات في برامج لتحسين المستوى المعيشي للأسر الأردنية بقيمة 20,400 دينار أردني، إضافة لتقديم تبرعات قاربت قيمتها 127 ألف دينار أردني موجهة للمجتمعات المحلية وبما يعزز التنمية الاجتماعية والاقتصادية الشاملة.

ونظراً إلى أن التغير المناخي بات من أكثر القضايا ذات الأولوية على الأجندة العالمية ونظراً لالتزامنا كمؤسسة مصرفية رائدة وعريقة بمستقبل أكثر استدامة وأكثر مراعاة للبيئة، نجحنا في إعادة تدوير 42,250 كغم من الورق.

ونتيجة لاستثمارنا ما يزيد عن 9 ملايين دينار أردني لإنشاء محطة الطاقة الشمسية الخاصة بالبنك، بلغت حصة مصادر الطاقة المتجددة من إجمالي استهلاكنا للكهرباء 97%، وهو ما يعكس أهدافنا في خفض بصمتنا الكربونية وتعزيز الاقتصاد الأخضر.

وبينما قطعنا شوطاً كبيراً في مجال الاستدامة، نتطلع إلى المستقبل بتفاؤل وعزيمة مدركين أن التزامنا تجاه البيئة والمجتمع والحوكمة وقيمتنا الأساسية سيبقى مصدر إلهام لنا مع مواصلة تكريس جهودنا لمزيد من النمو والازدهار، وتمكين المجتمع وتنميته والحفاظ على البيئة.

إننا نغزr اليوم بالتقدم المحرز على كافة الأصعدة ونتطلع لمزيد من التقدم لبنك الاستثمار العربي الأردني، شاكرين لكم ثقتكم ودعمكم المستمرين.

هاني عبدالقادر القاضي

رئيس مجلس الإدارة

2. أبرز الاحداث لعام 2023

استثمار **20,400** دينار أردني
في برامج لتحسين حياة
الأسر الأردنية



الاستحواذ على أعمال بنك
ستاندرد تشارترد في الأردن



36 فرعاً ومكتباً
و**75** جهاز صراف آلي



65.3%
من المساهمين أردنيين



42,250 كجم
من الورق المعاد تدويره



815 موظفاً



تم تقييم **91.03%**
من القوى العاملة لدينا



15,533,444 دينار أردني
اجمالي استحقاقات الموظفين



93% من الموردين
من المجتمع المحلي



تلقى **90%** من الموظفين
تدريباً واحداً على الأقل



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



97% من إجمالي الكهرباء
المستهلكة في البنك لعام
2023 أنتجت من مصادر طاقة
متجددة



إجمالي التسهيلات المتعثرة **1.75%** في عام 2023 (من أفضل النسب بين البنوك
الأردنية)



3. نبذة عن البنك

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 شباط 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 36 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 الشبكة الوطنية (JONET) والتي تضم 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 المساهمة العامة AJIB S.A. ، وله مكاتب في العاصمة نيقوسيا ومدينة ليماسول يقدم من خلالها مجموعة متكاملة من الخدمات المصرفية باحترافية 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.uajib.com/ar

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 منتجات وخدمات وحلولاً مالية مخصصة للعملاء في دولة قطر ودول مجلس التعاون الخليجي.

شركة الكوثر للتأجير التمويلي

هي شركة مساهمة خاصة تم تأسيسها من قبل بنك الإستثمار العربي الأردني AJIB في عام 2022 وبرأسمال 8 مليون دينار أردني، وهي أول شركة تأجير تمويلي متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية وتعمل تحت مظلة هيئة رقابة شرعية، وتسعى شركة الكوثر لتوفير أفضل الحلول التمويلية لتلبية احتياجات ومتطلبات مختلف فئات وشرائح العملاء من شركات وأفراد.

تم رفد الشركة بمجموعة من الكوادر الفنية والتقنية من ذوي الخبرة والإختصاص في هذا المجال، لتقدم لعملائها أفضل خيارات وبدائل التمويل الحديثة التي تلبي كافة احتياجاتهم بمزايا إضافية ومتنوعة، حيث ستعمل الشركة على تمويل كافة الأصول من خطوط الإنتاج والشاحنات والحافلات ومختلف أنواع الآليات والأجهزة والمعدات الطبية والمخبرية والسيارات بالإضافة لتمويل المشاريع الإسكانية والوحدات السكنية الجاهزة. كما أنها تقدم خدمات التأجير التمويلي الإسلامي المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة www.alkawtharleasing.com

البنوك الشقيقة

بنك الأردن الدولي (AJIB) - لندن، المملكة المتحدة

يعد بنك الأردن الدولي (AJIB) شركة شقيقة لبنك الاستثمار العربي 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

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

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.



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.



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



الحسابات

حساب جاري

تتيح خدمات الحسابات الجارية للعملاء فرصة إجراء عمليات مصرفية غير محدودة، وذلك بما يتناسب مع احتياجاتهم المالية ويلبي تطلعاتهم المستقبلية. ويمكن فتح الحساب الجاري بالعملة المحلية أو بأية عملة أجنبية رئيسية أخرى.

حساب توفير

تم تطوير حساب التوفير لتنمية مدخرات العملاء في بيئة آمنة وموثوقة ليمنحهم مزايا عديدة، حيث يمكن فتح حساب التوفير والذي يحتسب عليه فائدة بالعملة المحلية أو بأية عملة أجنبية رئيسية أخرى.

حساب الأبطال (Champions)

حساب توفير خاص بالأطفال واليا فعين دون سن 18 يتمتع بمزايا متعددة ويمكن فتح الحساب بجميع العملات الرئيسية. يهدف حساب الأبطال الى تلبية الاحتياجات المصرفية لمختلف أفراد العائلة عبر مراحل حياتهم، حيث يتيح هذا الحساب للباء والامهات التوفير لمستقبل أبنائهم.

الودائع الآجلة

إدراكاً لمتطلبات المستثمرين والعملاء قام البنك بتطوير مجموعة من الحلول المصرفية لخدمات الودائع التي تسهم في زيادة المدخرات وتحقيق عوائد مالية مجزية للعملاء.

إدارة الثروات

يمتلك بنك الاستثمار العربي الأردني فريقاً متخصصاً يعمل حصرياً على توفير منتجات وخدمات إدارة الثروات والتي تشمل:

- **خدمات الاستثمار:** حيث يقدم فريق إدارة الثروات في بنك الاستثمار العربي الأردني طوعاً استثمارية مخصصة لتحقيق أهداف مالية متنوعة والتي تشمل صناديق الأسهم وصناديق الدخل الثابت والصناديق المشتركة، تتناسب مع احتياجات العملاء ودرجة المخاطرة التي يرغبون بها.
- **خدمات التأمين المصرفي للعملاء ضمن برنامج «حياتي Prestige»:** يعد البرنامج خطة مصممة لضمان الأمن المالي لعائلة العميل في حالة الوفاة غير المتوقعة، ويقدم طوعاً قابلية للتكيف مع المتطلبات الفردية للعملاء. ويتضمن هذا البرنامج مجموعة برامج فرعية مخصصة للتأمين مثل التعليم ضمن برنامج أولادي Prestige، والاستثمار ضمن برنامج أموال 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

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

بطاقات الإئتمان	بطاقات الخصم المباشر (الصراف الآلي)
<ul style="list-style-type: none">• بطاقات فيزا وماستركارد الائتمانية الكلاسيكية• بطاقات فيزا وماستركارد الائتمانية الذهبية• بطاقات فيزا وماستركارد الائتمانية البلاطينية• بطاقة بريستيچ وورلد ماستركارد• بطاقة فيزا إنفينيت• بطاقة وورلد إيليت ماستركارد	<ul style="list-style-type: none">• بطاقة فيزا (Visa)• بطاقة ماستركارد (Mastercard)

زيادة إصدار البطاقات مقارنة بعام 2022

9% للسوق المحلي والخارجي

3.2.2 الخدمات المصرفية للشركات والتمويل التجاري

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

السحب على المكشوف / جاري مدين: تمنح التسهيلات الائتمانية، والمنتجات المالية عادة لمدة سنة واحدة، بهدف تمويل متطلبات رأس المال العامل، ويمكن تجديدها بناءً على موافقة البنك بسعر الفائدة ومعدل العمولة المحددين مسبقاً.

القروض التجارية الدوّارة: تستخدم لتوفير السيولة للعمليات اليومية للعملاء، وتشمل القروض التجارية الدوّارة وتمويل المشتريات إضافة إلى الفواتير التجارية والمبيعات الآجلة.

القروض الآجلة: تستهدف القروض الآجلة لتمويل مشاريع معينة، مع آلية سداد مرنة ومجدولة على أساس شهري أو ربع سنوي أو نصف سنوي أو سنوي.

التسهيلات المدعومة بالأصول: مع الاحتفاظ في الأصول بأمان مقابل الحصول على التمويل، يوفر بنك الاستثمار العربي الأردني، تمويل مشاريع محددة بهدف تلبية متطلبات احتياجات ونجاح العملاء.

القروض المشتركة: توفير التمويل اللازم للمشاريع الكبيرة، سواء عبر ترتيب أو قيادة قروض جماعية، إذ يمكن تقسيمه بين عدد من البنوك أو من خلال المشاركة في القروض الجماعية.

الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت:

تقدم الخدمات المصرفية للشركات التي يوفرها بنك الاستثمار العربي الأردني، حزمة واسعة من الحلول البنكية التي تساعدك على تبسيط وتنظيم عملياتك، وتحسين إدارة أموالك فضلاً عن أتمتة المهام اليومية، عبر منصة آمنة على شبكة الانترنت، الأمر الذي يؤدي إدارة فاعلة من حيث خفض الكلفة للسيولة. وتشمل الخدمات للشركات عبر الانترنت التي يوفرها بنك الاستثمار العربي الأردني إدارة الحسابات، بتوفير أدوات تحكم متقدمة خلال عملية الوصول الى حساباتك بكافة الأوقات.

بطاقات ائتمان الشركات:

يقدم بنك الاستثمار العربي الأردني بطاقات ائتمان الشركات لتسهيل نفقات العملاء بشكل فعال ومباشر، وهي مفيدة بشكل خاص خلال السفر.

تسهيلات التحوط (الأجلة والخيارات والمستقبلية):

ترتبط تسهيلات التحوط بالمنتجات التي يقدمها بنك الاستثمار العربي الأردني والهادفة إلى تقليل المخاطر الناشئة عن تقلبات الأسعار، وبشكل رئيسي تتعلق بأسعار الصرف الأجنبية.

تسهيلات التمويل التجاري:

حزمة متكاملة من المنتجات والخدمات التي صممت لتلبية متطلبات العملاء التجارية، مثل إدارة دورة الصادرات والمستوردات – بما فيها التصنيع والشحن والشراء عبر خطابات الاعتماد المستندية وبوالص التحصيل. كما يقدم البنك لعملائه قائمة متكاملة من الضمانات المصرفية.

الإندماج والإستحواذ وشراء الحصص عبر التسهيلات:

في بنك الاستثمار العربي الاردني نساعد عملائنا على اجتياز مراحل معقدة من عمليات الإندماج والإستحواذ وشراء الحصص عبر التسهيلات، عبر حزمة متنوعة من التقنيات المالية والمنتجات التي تضمن تنفيذاً ناجحاً للعمليات المطلوبة.

الإستشارات المالية:

يوفر بنك الاستثمار العربي الاردني لعملائه المشورة المالية والاستراتيجية والاقتصادية الشاملة لتنمية ثروتهم الخاصة بكفاءة وسرية.

الإكتتابات وجمع التمويل:

مساعدة العملاء المؤسسين على جمع الأموال اللازمة لتمويل توسع ونمو مؤسستهم عبر مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات.

حسابات الضمان:

من خلال العمل كوكيل ثالث، حيث تم تصميم حسابات الضمان في بنك الاستثمار العربي الاردني لمساعدة العملاء على تقليل المخاطر في حالة اجراء المعاملات المعقدة.

تمويل المشاريع:

يرتبط التمويل الطويل الأجل والمرحلي بأنواع مختلفة من المشاريع مثل مشاريع البنية التحتية والطاقة وتلك المتعلقة بالمشاريع العقارية الكبيرة.

خدمات الأوراق المالية:

تم استحداث دائرة متخصصة بخدمات الأوراق المالية في العام 2023، والتي يتم من خلالها تقديم خدمة الحافظ الأمين المرخصة للأوراق المالية المدرجة بسوق عمان المالي والمسجلة بسجلات مركز ايداع الأوراق المالية والبنك المركزي الأردني للمستثمر المحلي والأجنبي من أفراد، ومؤسسات وصناديق استثمارية عالمية. تتميز دائرة خدمات الأوراق المالية بإتباع أفضل الممارسات العالمية في مجال الحفظ الأمين وتسوية عمليات شراء وبيع الأوراق المالية ومتابعة أحداث الشركات، والتي من أبرزها تحصيل توزيعات الأرباح، وحضور الاجتماعات السنوية العامة بالنيابة عن المستثمر.

3.2.3 الخدمات المصرفية الإلكترونية

يمكن للعملاء إجراء جميع أنشطتهم المصرفية اليومية من خلال بوابة الخدمات المصرفية الشاملة لبنك الاستثمار العربي الأردني من خلال AJIB Online وتطبيق AJIB Mobile، حيث تتيح هذه البوابة للعملاء الوصول بسرعة وكفاءة وأمان إلى حساباتهم وإدارتها مثل إصدار كشوف حساباتهم ودفع فواتيرهم بالإضافة لتحويل الأموال بسهولة وأمان في أي وقت ومن أي مكان حول العالم. تشمل خدماتنا المصرفية الإلكترونية الخدمات المصرفية الرقمية للأفراد والخدمات المصرفية الرقمية للشركات.

3.3 فلسفتنا ورؤيتنا ورسالتنا وقيمنا

فلسفتنا

تتجسد فلسفة بنك الاستثمار العربي الاردني 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 الاردني 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 اننا نؤمن بقوة المعرفة والتكنولوجيا والمهارات بالتوازي مع الحصافة والغفنة 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 ورسالتنا وقيمنا الأساسية، وتستمر في توجيهنا ونحن نطور خدماتنا ومنتجاتنا.

رؤيتنا

نسعى جاهدين لأن نتطور على الدوام كبنك استثماري وتجاري رائد، بالاستفادة من أحدث التطورات والتقنيات، وتقديم تجربة مميزة وفريدة من نوعها لجمهور عملائنا، وتحقيق أعلى درجات الربحية لمساهميننا.



مهمتنا

أن نكون بنكاً رائداً في الأردن وعلى مستوى المنطقة، في المنتجات، ومواكبة أحدث التقنيات المبتكرة التي تركز على خدمة العميل، والتميز في مجال خدمة العملاء والموظفين ذوي المهارات العالية.



قيمنا

نحن نعتمد على العديد من القيم الأساسية التي تجسد عملياتنا اليومية وتوفر إطاراً عاماً يملئ كيفية تفاعلنا مع عملائنا وموظفينا على حد سواء.



روح الفريق



هيكل العمل قائم
على التشاركية
وتوزيع الأدوار

الشفافية



نسهل الخدمات
عبر استراتيجية
واضحة وشاملة

الاستمرارية



نضع أهدافاً
ملموسة ونسعى
لتحقيقها

الثقة



نشجع العمل
الجماعي والقيادة

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:

1. المعايير الدولية للتدقيق الداخلي
2. معايير تدقيق أمن المعلومات
3. المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS)
4. معايير المحاسبة الدولية (IAS)
5. ISO/IEC 27001 نظم إدارة أمن المعلومات (ISMS)
6. تعليمات البنك المركزي الأردني

يعد بنك الاستثمار العربي الأردني عضواً نشطاً في:

1. مركز إيداع الأوراق المالية
2. بورصة عمان
3. هيئة إيداع الأوراق المالية
4. جمعية البنوك الأردنية
5. اتحاد المصارف العربية

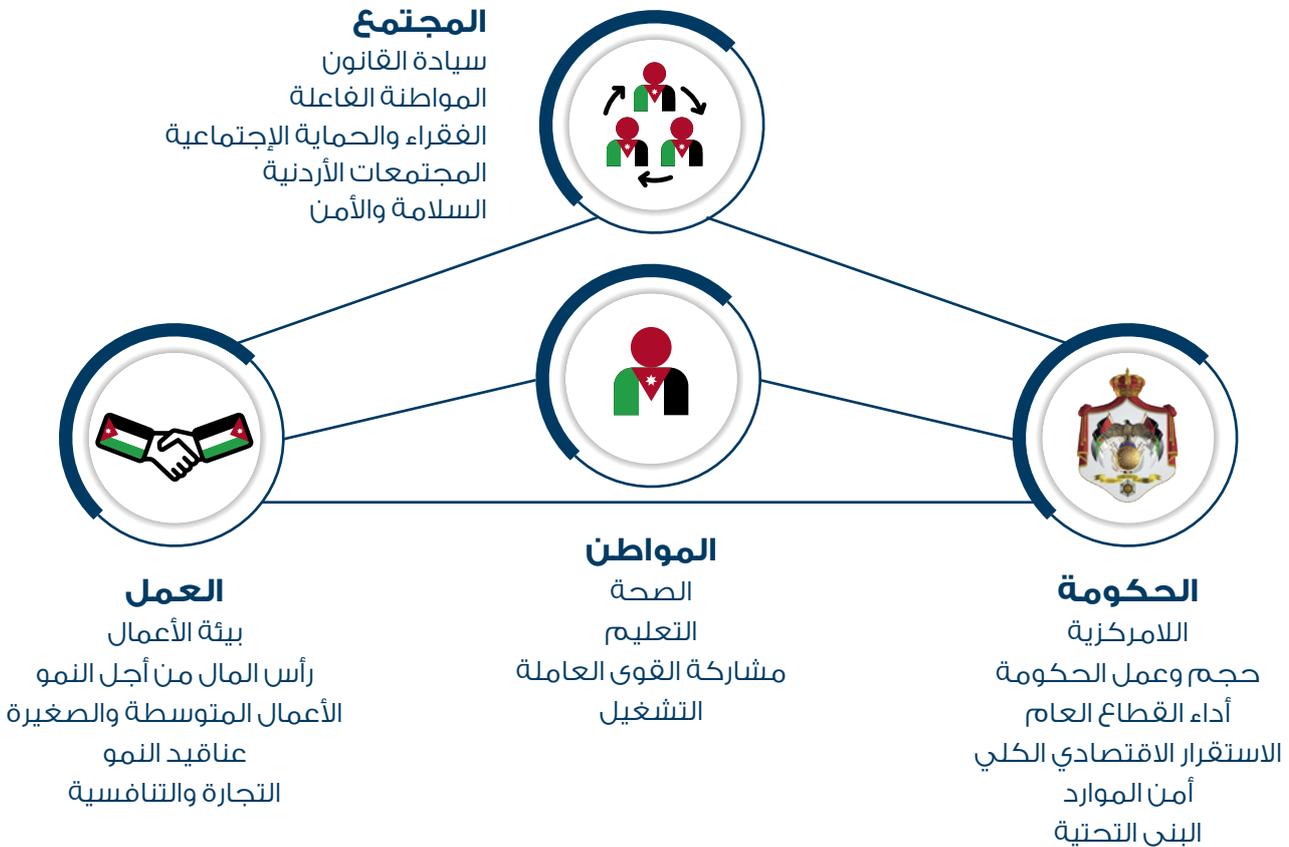
4. نهجنا المستدام

شكّل مفهوم الاستدامة في بنك الاستثمار العربي الأردني دوماً أولوية محورية في جميع جوانب عملياته. ويكرس البنك إدراكاً منه للدور الحاسم الذي تلعبه المؤسسات المالية في تعزيز مستقبل مستدام، جهوده لتنفيذ الممارسات الصديقة للبيئة، وتعزيز المسؤولية المجتمعية، ودعم تطبيق نهج راسخ في حوكمة الشركات. أضف إلى هذا، فإن البنك يُظهر 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 البنك 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 متساوٍ، كما يولي البنك الأولوية للاستدامة، ومواءمة عملياته مع الركائز الأربع لرؤية الأردن 2025 المتمثلة بالأعمال التجارية والمجتمع والمواطن والحكومة، كما يساعد البنك 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 يساهم في تعزيز العلاقات طويلة الأمد ودعم اتخاذ القرارات المستنيرة ووضع أساس أقوى لاستمرار تحقيق النجاح لأعماله.

أصحاب المصالح	وسائل إشراك أصحاب المصالح
المساهمون والمستثمرون	<ul style="list-style-type: none"> ● إدارة علاقات المستثمرين ● صفحة علاقات المستثمرين على الموقع الإلكتروني لبنك الاستثمار العربي الأردني ● الاجتماعات السنوية ● تقارير تحليل القطاع ● تقارير أبحاث الأسهم ● التقارير المالية الأسبوعية ● التقارير المالية ربع السنوية ● التقارير السنوية ● الأخبار والبيانات الصحفية
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> ● اجتماعات منتظمة ● استبيانات الموظفين ● المراجعة السنوية للأداء ● النشرات الإخبارية الداخلية ● الأخبار والبيانات الصحفية ● الدورات التدريبية وورش العمل ● الحملات التطوعية
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> ● المواقع الإلكترونية ● الفروع ومراكز الخدمة ● مركز الخدمة الهاتفية والمتوفر 7/24 ● وحدة شكاوى العملاء ● وسائل التواصل الاجتماعي ● تقارير الاستدامة والتقارير السنوية ● الأخبار والبيانات الصحفية
الجهات والسلطات الحكومية (البنك المركزي الأردني، هيئة الأوراق المالية الأردنية، بورصة عمان، مؤسسة ضريبة الدخل)	<ul style="list-style-type: none"> ● المراجعات الدورية المنتظمة ● الالتزام بأحكام البنك المركزي الأردني ● القوانين والأنظمة والتعليمات ● التقارير الشهرية المقدمة إلى السلطات الرقابية. ● مدفوعات الضرائب ● اجتماعات

أصحاب المصالح	وسائل إشراك أصحاب المصالح
مدقق الحسابات الخارجي	<ul style="list-style-type: none"> تدقيق ومراجعة البيانات والتقارير المالية. اجتماعات
المجتمع المحلي	<ul style="list-style-type: none"> المواقع الإلكترونية وسائل التواصل الاجتماعي تقارير الاستدامة والتقارير السنوية الشراكات والرعاية التبرعات الحملات التطوعية
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> الدعوات لتقديم العطاءات العقود المدفوعات والشيكات تقارير الاستدامة والتقارير السنوية
الإعلام	<ul style="list-style-type: none"> المواقع الإلكترونية وسائل التواصل الاجتماعي الحملات التسويقية الأخبار والبيانات الصحفية

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.

البيئة	المجتمع	الحوكمة
1.1 انبعاثات غازات الدفيئة وتغير المناخ	2.1 جذب المواهب والاحتفاظ بها	3.1 إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال
1.2 البصمة البيئية للعمليات	2.2 التنوع والشمول	3.2 أخلاقيات العمل والامتثال ومكافحة الفساد
1.3 استهلاك الموارد والمواد وإدارة النفايات	2.3 تطوير الموظفين وتمكينهم ورفاههم	3.3 الأداء المالي
1.4 استهلاك الطاقة والمياه	2.4 المكافآت والتقدير والمزايا	3.4 الخدمات المصرفية المسؤولة
	2.5 الشمول المالي وإمكانية الوصول	3.5 المشتريات المسؤولة وسلسلة التوريد
	2.6 الاستثمارات المجتمعية	3.6 الأمن السيبراني
	2.7 علاقات العملاء	3.7 الابتكار الرقمي
	2.8 خصوصية البيانات وأمنها	

الموضوعات المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات

كيف نساهم؟

البيئة

<ul style="list-style-type: none"> ● 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. 	انبعاثات غازات الدفيئة وتغير المناخ
	البصمة البيئية للعمليات
	استهلاك الموارد والمواد وإدارة النفايات
	استهلاك الطاقة والمياه

المجتمع

<ul style="list-style-type: none"> ● 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. 	جذب المواهب والاحتفاظ بها
	التنوع والشمول
	تطوير الموظفين وتمكينهم ورفاههم
	المكافآت والتقدير والمزايا
	الشمول المالي وإمكانية الوصول
	الاستثمارات المجتمعية
	علاقات العملاء
	خصوصية البيانات وأمنها

الحوكمة

<ul style="list-style-type: none"> • إنشاء أطر قوية لإدارة المخاطر. • إجراء عمليات تدقيق منتظمة وتقييم المخاطر. 	<p>إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال</p>
<ul style="list-style-type: none"> • وضع خطط شاملة لاستمرارية الأعمال. • الالتزام بالممارسات التجارية الأخلاقية 	<p>أخلاقيات العمل والامتثال ومكافحة الفساد</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ضمان الامتثال الكامل لجميع القوانين واللوائح ذات الصلة. • تنفيذ سياسات صارمة لمكافحة الفساد. • التركيز على النمو المستدام والمسؤول. 	<p>الأداء المالي</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تقديم منتجات وخدمات مالية عادلة وشفافة. • دمج الاستدامة في العمليات المصرفية. 	<p>الخدمات المصرفية المسؤولة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تشجيع الموردين على تبني ممارسات مستدامة. • تحديث الأنظمة والبنية التحتية بشكل دوري لمواجهة التهديدات السيبرانية. 	<p>المشتريات المسؤولة وسلسلة التوريد</p>
<ul style="list-style-type: none"> • تدريب الموظفين على مواجهة المخاطر السيبرانية والوقاية منها. • الاستفادة من التكنولوجيا لتحسين الخدمات المصرفية. 	<p>الأمن السيبراني</p>
<ul style="list-style-type: none"> • رعاية الابتكار لتعزيز تجربة العملاء. • الاستثمار في مبادرات التحول الرقمي. 	<p>الابتكار الرقمي</p>

5. الحوكمة الرشيدة والاستراتيجية

يلتزم بنك الاستثمار العربي الأردني بالحوكمة الرشيدة ونهج استراتيجي سليم ودمج مكونات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في قيمه الأساسية، فالبانك 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 الصارم 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 وأدأنا الاقتصادي

كان الأداء الاقتصادي لبنك الاستثمار العربي الأردني في عام 2023 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 ستاندرد تشارترد

استمر بنك الاستثمار العربي الأردني خلال العام 2023 في العمل على تنويع نشاطاته، وتوظيف موارده بشكل فعال، وتعزيز مؤشراتته المالية، بالتزامن مع الاستمرار بإستراتيجيته الخاصة بالتوسع التي تجلّت في استحواذه على أعمال بنك ستاندرد تشارترد في الأردن، حيث استكمل بنك الاستثمار العربي الأردني وبناج كبير كافة الإجراءات المتعلقة بهذه العملية سواء نقل الموظفين أو العمليات المصرفية للأفراد وقطاع الأعمال.

جاءت عملية الاستحواذ لتعكس استراتيجية البنك الهادفة لتعزيز حصته في السوق المصرفية المحلية التي واصلت توسعها في السنوات الأخيرة ما عزز من حضوره وانتشاره المحلي، محققاً نقلة نوعية جديدة في سجله الحافل من عمليات الاستحواذ الناجحة التي شملت كل من بنك HSBC في الأردن خلال العام 2014 وبنك الكويت الوطني في الأردن خلال العام 2022، وهو ما يعكس الثقة العالية التي توليها البنوك العالمية لبنك الاستثمار العربي الأردني وقوة مركزه المالي.



المؤشرات المالية الرئيسية

2023	البيانات المالية (بالدينار الأردني)
القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة *	
155,030,560	العوائد
-74,342,501	المخصص: مصروفات الفائدة وما يماثلها ومصروفات الرسوم والعمولات
القيمة الاقتصادية الموزعة**	
19,010,081	تكاليف الموظفين
0	خطة إنهاء الخدمات الطوعية واستحقاقات إنهاء الخدمة الأخرى
16,381,024	مصاريف التشغيل الأخرى منها:
0	• الرسوم الإشرافية (تشمل الرسوم المؤداة إلى الجهات التنظيمية)
1,741,777	• نفقات المسؤولية الاجتماعية للشركات
489,900	• التبرعات والهدايا
224,000	• تكاليف الاستشارات وغيرها من تكاليف إعادة الهيكلة
15,000,000	توزيعات الأرباح المدفوعة لمساهمي سندات الشق الأول الإضافية AT1
27,841,277	القيمة الاقتصادية المحتفظ بها *** "القيمة الاقتصادية المباشرة المتولدة" مطروحا منها "القيمة الاقتصادية الموزعة"
<p>* 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.</p> <p>** لا تشمل مصروفات التشغيل الأخرى واستهلاك الممتلكات والمعدات واستهلاك الأصول غير الملموسة.</p> <p>*** لهم يتم خصم خسائر الائتمان لتغطية مخاطر الائتمان على القروض والسلف المقدمة للعملاء من القيمة الاقتصادية المحتفظ بها.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.

القطاع	مجموع السلف الممنوحة على دفعات أو دفعة واحدة (بالدينار الأردني)
قطاع الطاقة - النفط والغاز	138.4 مليون
قطاع الطاقة المتجددة	1.3 مليون
قطاع السياحة	17.6 مليون
قطاع الصحة	13.8 مليون
قطاع التجارة العامة	36.6 مليون

دعم الاقتصاد الأردني

لعب بنك الاستثمار العربي الأردني دوراً فعالاً وهاماً في السوق المالي الأردني والسوق النقدي بين البنوك الأردنية في عام 2023 من خلال المساهمة بشكل كبير في الأسواق المالية والنقدية، مما حفز هذه الأسواق وعزز الربحية. كما ركز البنك على خفض تكاليف التمويل وتحسين هوامش الفائدة والحفاظ على مستويات عالية من السيولة وضمان استقرار مركز السوق المالي.

مساهمة البنك

يلعب المساهمون دوراً حاسماً في توفير رأس المال والتأثير على القرارات الاستراتيجية. وبهذا الصدد، استفاد بنك الاستثمار العربي الأردني من وجود 65.3% من المساهمين الأردنيين مما ضمن دعماً محلياً قوياً أدى إلى احرازه للنجاح والنمو الذي حققه.

المساهمون	المساهمون الأردنيون	المساهمون العرب
عدد المساهمين	771	47
نسبة ملكية المساهمين في رأس المال	65.3%	34.7%

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 البنك بدعم جهود تطوير استراتيجية البنك المركزي الأردني لتخضير 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

الدور	اعضاء مجلس الإدارة
رئيس مجلس الإدارة	السيد/ هاني عبد القادر القاضي
عضو / نائب رئيس مجلس الإدارة	السيد/ سامر عبد القادر القاضي
عضو / ممثل المصرف الليبي الخارجي*	السيد/ أيمن المهدي خليل
عضو / ممثل الشركة العربية للاستثمار	السيد/ فهد عبد الله الحقباني
عضو / ممثل شركة بترا لإنشاء وإدارة المطاعم	معالي السيد / "محمد شريف" علي الزعبي
عضو / ممثل شركة رونق الثقة للاستثمارات التجارية	السيد/ حسين هاشم الدباس
عضو	السيد/ وائل عبد القادر القاضي
عضو	السيد/ إيهاب محمد العقير
عضو	السيد/ موسى حسن شاهين
عضو	السيد/ عادل إبراهيم أسعد
عضو	السيد/ زكريا أحمد غوانمة

تشكيلة مجلس الإدارة

50+	30-50	30>	الجنس (ذكر / أنثى)	الجنسية	الاستقلالية نعم / لا	العلاقة	الاسم	المنصب
X			ذكر	أردني	لا	عضو غير مستقل	السيد هاني القاضي	رئيس مجلس الإدارة
X			ذكر	أردني	لا	عضو غير مستقل	السيد سامر القاضي	نائب رئيس مجلس الإدارة
	X		ذكر	ليبي	لا	عضو غير مستقل	السيد ايمن خليل	عضو
X			ذكر	سعودي	لا	عضو غير مستقل	السيد فهد الحقباني	عضو
X			ذكر	أردني	لا	عضو غير مستقل	معالي السيد "محمد شريف" الزعبي	عضو
X			ذكر	أردني	لا	عضو غير مستقل	السيد حسين الدباس	عضو
X			ذكر	أردني	لا	عضو غير مستقل	السيد وائل القاضي	عضو
	X		ذكر	قطري	نعم	عضو مستقل	السيد إيهاب العقير	عضو
X			ذكر	أردني	نعم	عضو مستقل	السيد موسى شاهين	عضو
X			ذكر	أردني	نعم	عضو مستقل	السيد عادل أسعد	عضو
X			ذكر	أردني	نعم	عضو مستقل	السيد زكريا غوانمة	عضو

إجمالي عدد الأعضاء الذين يحملون الجنسية الأردنية	إجمالي عدد الأعضاء الذين لا يحملون الجنسية الأردنية	التواجد في السوق
8	3	مجلس الإدارة

5.3.1 لجان مجلس الإدارة

لجنة التسهيلات

50+	30-50	30>	العلاقة	الاسم	المنصب
X			عضو غير مستقل	السيد هاني القاضي	رئيس
X			عضو غير مستقل	السيد حسين الدباس - لغاية 2023/12/14	عضو
X			عضو غير مستقل	معالي السيد "محمد شريف" الزعبي - ابتداءً من 2023/12/14	عضو
X			عضو غير مستقل	السيد سامر القاضي	عضو
X			عضو غير مستقل	السيد وائل القاضي	عضو
X			عضو مستقل	السيد زكريا غوانمة	عضو

لجنة المكافآت والترشيحات

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

لجنة الحاكمية المؤسسية

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

لجنة إدارة المخاطر

50+	30-50	30>	العلاقة	الاسم	المنصب
X			عضو مستقل	السيد عادل اسعد – ابتداء من 2023/12/14	رئيس
X			عضو غير مستقل	السيد سامر القاضي	عضو
X			عضو مستقل	السيد زكريا غوانمة – ابتداء من 2023/6/15	عضو

لجنة التدقيق

50+	30-50	30>	العلاقة	الاسم	المنصب
X			عضو مستقل	السيد موسى شاهين	رئيس
X			عضو غير مستقل	السيد حسين الجباس	عضو
	X		عضو مستقل	السيد إيهاب العقر – لغاية 2023/12/14	عضو
X			عضو مستقل	السيد عادل اسعد – ابتداء من 2023/12/14	عضو

لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات

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

لجنة الامتثال

50+	30-50	30>	العلاقة	الاسم	المنصب
X			عضو غير مستقل	السيد حسين الجباس	رئيس
X			عضو مستقل	السيد زكريا غوانمة	عضو
X			عضو مستقل	السيد عادل أسعد	عضو

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 البنك 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 وأسرهم للمشاركة فيها (تشمل الأحداث الاجتماعية والتعليمية والرياضية).
- تمثيل موظفي البنك في أداء الالتزامات الاجتماعية (مثل التهنئة والهدايا في حالات الزواج والموايد الجدد 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 الاقتطاعات 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 2023

- يوم الأسرة
- عيد الأم
- رحلات سياحة داخلية في الاردن

- كما تقوم اللجنة بتوفير عروض وخصومات للموظفين (مثل الفنادق والمطاعم والمدارس والجامعات ودور الحضانة 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 نصدرها:

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

يعد عقد اجتماعات منتظمة مع مستثمرينا جزءاً أساسياً 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 البنك واستدامته.

عدد الاجتماعات في 2023	التوصيف	ذوو العلاقة
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.	المحللون
1	يتم الاجتماع مع مساهمي البنك سنوياً من خلال الجمعية العامة	المستثمرون في الأسهم
5		المجموع

5.5 دائرة إدارة المخاطر

تعتبر المخاطر جزءاً 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. ورفع تقارير إلى مجلس الإدارة في حال وجود أي انحرافات عن سياسات البنك ومستويات المخاطر المعتمدة والمقبولة.

تشارك لجنة إدارة الأصول والالتزامات ولجنة الاستثمار أيضاً 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 سقوف 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.

فئات المخاطر:



المخاطر التشغيلية



مخاطر السوق



مخاطر الائتمان



أمن المعلومات
والمخاطر السيبرانية



مخاطر تكنولوجيا
المعلومات واستمرارية الأعمال



مخاطر الاحتيال

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 بالبنك لوضع تدابير الحد من المخاطر.

إطار حوكمة المعلومات والتكنولوجيا التابعة (COBIT)

واصل البنك في عام 2023 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

يعمل 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 البنك 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 البنك 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 البنك.

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 (AML / CFT)

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 المجتمعية.

وقد قام البنك بتحديد عوامل المخاطر الرئيسية الآتية في إطار مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب (AML / CFT):

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

خطى بنك الاستثمار العربي الأردني خطوات كبيرة في عام 2023 لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، مما يؤكد على التزامه بمبادرات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. تتلخص 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 تفانيه في ضمان تدريب موظفيه 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.

- قيام دائرة التدقيق الداخلي بزيارات دورية لكافة الدوائر والفروع، حيث يتم وضع الملاحظات المتعلقة بالالتزام ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب إلى دائرة الامتثال والتي بدورها تقوم بمتابعة هذه الملاحظات حتى يتم تصحيحها بناء على آلية التعاون بين دائرة التدقيق الداخلي ودائرة الامتثال (SLA)

- انشأ بنك الاستثمار العربي الأردني وحدة تنظيمية مستقلة تتولى مهمة إدارة الاحتياطي المالي، تكون تابعة إدارياً لدائرة المخاطر بالبنك، على أن يتم تنسيق عملها مع دائرتي أمن وتكنولوجيا المعلومات ودائرة تخطيط وتطوير المنتجات، ودائرة الامتثال.

أبرز الأحداث لعام 2023:

- أنجزت دائرة المخاطر بنجاح جميع تقييمات المخاطر المتعلقة بعملياته الاستحواذ الناجحة لبنك ستاندرد تشارترد - الاردن.
- تطبيق مبادئ تجميع بيانات المخاطر والإبلاغ عن المخاطر.
- تقوم دائرة المخاطر بتقييم المخاطر لجميع المنتجات والخدمات الجديدة التي يقدمها البنك.

5.6 مدونة الأخلاقيات المهنية والامتثال

في عام 2023، حقق بنك الاستثمار العربي الاردني انجازات هامة في مجال الامتثال والذي يتضمن تحديث مصفوفة المخاطر، ومراجعة السياسات والاجراءات وتعميمها على الموظفين، وتزويد البنك المركزي الاردني بالسياسات والتقارير الدورية، وتحديث قواعد بيانات المخالفات، وتسهيل الحصول على الشهادات المهنية لموظفي الامتثال، وإدارة العقوبات وشكاوى العملاء وتطوير وتحديث الأنظمة الآلية بما يتناسب مع تعليمات البنك المركزي الأردني الجديدة بالإضافة إلى الالتزام بمتطلبات قانون الإمتثال الضريبي للحسابات الأجنبية.

كما يتم التنسيق للقيام بزيارات تعريفية لغروع ومكاتب البنك بهدف نشر ثقافة الالتزام بمتطلبات سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بين جميع موظفي البنك واهمية الالتزام بها.

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 رؤى 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 تحقيق فعالية التدقيق الداخلي من خلال المراقبة المستمرة والتقييمات الذاتية الدورية وتقييمات الجودة الخارجية لضمان الامتثال للوائح التدقيق المحددة وخاصة المعايير الدولية للتدقيق الداخلي (معايير معهد المدققين الداخليين) وقواعد الأخلاق المقابلة. يتم إجراء تقييمات الجودة الخارجية كل خمس سنوات على الأقل من قبل مدقق مستقل.

يعمل التدقيق الداخلي في بنك الاستثمار العربي الأردني على دمج موضوعات ذات أهمية استراتيجية تتعلق بالمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في أنشطة التدقيق الخاصة به ودمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في عالم التدقيق، ويتم التأكد من تدقيق ما يلي سنوياً:

الأدوات البيئية	الأدوات المجتمعية	إجراءات الحوكمة
<ul style="list-style-type: none"> آلية مراجعة جميع فواتير الماء والكهرباء في الإدارة والفروع وتحليل الانصرافات. 	<ul style="list-style-type: none"> نظام Xtreme الأمني (لأجهزة الإنذار والسرقة 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 وضمن الامتثال لها وضمن 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). 	<ul style="list-style-type: none"> 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.

التدقيق الداخلي	
عدد عمليات التدقيق	الفئة
1	الجودة
1	المتطلبات التنظيمية
2	نظم معلومات الجودة
1	الصحة والسلامة
1	الحوكمة
الفروع والأقسام 36، الفروع الأجنبية 1، الشركات التابعة 3. يتم تدقيق مجموعة AJIB كاملة مرة واحدة على الأقل سنوياً	أخرى (يرجى التحديد)

5.6.2 مدونة قواعد السلوك

تعد مدونة قواعد السلوك وأخلاقيات العمل الخاصة ببنك الاستثمار العربي الأردني أمرا 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 والمبادئ 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 إطارا شاملا لإدارة تضارب المصالح. ينص القانون أنه على الموظفين تجنب أي نشاط يسبب تضاربا حقيقيا أو ظاهريا أو محتملا 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

خلال عام 2023، واصل بنك الاستثمار العربي الأردني اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحديث سياساته وإجراءاته المتعلقة بالعقوبات والرشوة والفساد والمخاطر والجرائم المالية والتي تشتمل على إجراءات صارمة لتحديد هذه المخاطر والإبلاغ عنها والتخفيف من حدتها من خلال إجراء «تطليل الثغرات» ضد مخاطر مكافحة الفساد المحددة.

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 البنك والشركات التابعة له محليا ودوليا، 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

يعي بنك الاستثمار العربي الأردني ما يمثله الإبلاغ عن المخالفات من ممارسة هامة في حوكمة الشركات، إضافة لأهميته في الحفاظ على بيئة عمل شفافة 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 تأديبية ضد أولئك الذين يبلغون عن هذه المخاوف بحسن نية دون نزعة كيدية، حتى لو لم يؤكد التحقيق صحة الادعاء.

يقوم البنك 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 أيضا 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 تحتل خصوصية عملائنا وأمن البيانات قمة أولوياتنا في جميع العمليات التي نضلع بها. أما في جانب التسويق والاتصالات فإنها تتم بنزاهة تعكس تفانينا 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 تملها سياساتنا المهنية.

6.1 التحول الرقمي

تحديث البنية التحتية للأنظمة التقنية

خلال عام 2023، أظهر بنك الاستثمار العربي الأردني التزامه بالتحول الرقمي من خلال تعزيز البنية التحتية للأنظمة الداخلية لتسهيل الخدمات المترابطة وعالية الجودة. تتضمن جهودنا المستمرة تحديثات وترقيات منتظمة لضمان تقديم خدمات عالية المستوى لعملائنا بشكل متنسق. يتمحور جوهر استراتيجيتنا التحول لدينا حول تعزيز الابتكار، وإعطاء الأولوية للتركيز على العملاء، وتعزيز الوصول إلى الخدمات المصرفية، مما يؤدي في النهاية إلى إثراء تجارب العملاء. ولم يؤد هذا النهج الشامل إلى رفع الإجراءات الأمنية إلى مستويات أعلى فحسب، بل تم تحقيقه من خلال سلسلة من المشاريع والبرامج المتوافقة مع استراتيجيتنا الرقمية. إن رحلة التحول الرقمي التي قام بها البنك لم تبسط خدماتنا فحسب، بل ساهمت أيضاً في تمكين عملائنا، وتزويدهم بحلول مصرفية آمنة وفعالة ويسهل الوصول إليها.

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 إجراء جميع أنشطتهم المصرفية اليومية من خلال بوابة الخدمات المصرفية الشاملة لبنك الاستثمار العربي الأردني من خلال AJIB Online وتطبيق AJIB Mobile، حيث تتيح هذه البوابة للعملاء الوصول بسرعة وكفاءة وأمان إلى حساباتهم وإدارتها مثل إصدار كشوف حساباتهم ودفع فواتيرهم بالإضافة لتحويل الأموال بسهولة وأمان في أي وقت ومن أي مكان حول العالم.

تشمل خدماتنا المصرفية الإلكترونية الخدمات المصرفية الرقمية للأفراد والخدمات المصرفية الرقمية للشركات.

1. الخدمات المصرفية الإلكترونية للأفراد

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

تشمل خدماتنا المصرفية الرقمية للأفراد:

- الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال
- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
- خدمات الصراف الآلي
- خدمات مركز الخدمة الهاتفية

2. الخدمات المصرفية الإلكترونية للشركات

توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للشركات حلاً مصمماً خصيصاً لخدمة قطاع الشركات على مدار الساعة وفي أي وقت ومن أي مكان حول العالم. حيث يوفر البنك مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تهدف إلى تبسيط عمليات العملاء وتعزيز مواردهم المالية وأتمتة أنشطتهم اليومية من خلال منصتنا الآمنة عبر الإنترنت.

والذي بدوره يؤدي 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 وتضمنها.
- آلية تسجيل الدخول ثنائية التفويض Two-factor authorization لتستطيع الولوج إلى حسابك بشكل آمن وأمثلة.
- 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 الإلكترونية التي يقدمها، بتطوير نظام دفع الفواتير الخاص به عبر الإنترنت بالتعاون مع eFAWATEERcom والذي يسمح للعملاء 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 2023 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. حيث تهدف سياسة الابتكار إلى تشجيع الابتكار داخل البنك وتقدير ومكافأة الموظفين على تقديم الاقتراحات المبتكرة التي يتم تطبيقها وخصوصاً تلك التي تقلل التكاليف بشكل كبير وتحسن المنتجات والخدمات المصرفية وتؤدي إلى تحسين شامل في إجراءات العمل.

تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال

خلال العام 2023، قام بنك الاستثمار العربي الاردني بتطوير وتحديث شامل لنظامه البنكي والذي يتضمن مجموعة متنوعة من الحلول المصرفية الرقمية، مما يمكن العملاء من إجراء العديد من المعاملات المصرفية بسهولة وأمان من خلال بوابة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت AJIB Online والخدمات المصرفية عبر تطبيق AJIB Mobile على هواتفهم الذكية، دون الحاجة إلى زيارة الفرع. ولا يؤدي هذا إلى تعزيز الراحة للعملاء فقط، بل يؤدي أيضاً إلى توفير كبير في الوقت والجهد والطاقة للعملاء.

كما أطلق البنك أيضاً مشروع خدمة فتح الحساب الإلكتروني والذي يتيح للعملاء الأردنيين، سواء كانوا مقيمين داخل المملكة أو خارجها، فتح حساب بنكي والانضمام إلى البنك في أي وقت ومن مكان، دون الحاجة إلى زيارة أي من فروع البنك حيث تتم عملية فتح الحساب بشكل فوري ومباشر عبر تطبيق AJIB Mobile مما يجعل عملية الانضمام إلى البنك سهلة وفعّالة، كما يعكس التزام البنك بتقديم حلول رقمية مبتكرة لتلبية احتياجات العملاء بشكل فعّال.

تطبيق AJIB Pay

الطريقة الأسهل للدفع. AJIB Pay تطبيق مجاني يتيح لك استخدام هاتفك كمحفطتك، حيث يمكنك التطبيق من إضافة بطاقتك واستخدامها للدفع من خلال هاتفك الخليوي على نقاط البيع (POS) التي تدعم تقنية الدفع عن بعد (NFC). يتم تصنيف AJIB Pay كطريقة آمنة جداً للدفع حيث سيطلب منك إدخال آلية فك القفل الخاصة بجهازك قبل إتمام عملية الدفع. تطبيق AJIB Pay متوفر على أجهزة الأندرويد المزودة بتقنية ال NFC.



تطبيق Apple Pay

يقدم البنك وسيلة جديدة للدفع بتقنية اللاتلامسية بالتعاون مع شركة Apple، حيث تمكن عملاء البنك الذين يمتلكون أجهزة Apple من ربط بطاقات الخصم المباشر و/أو البطاقات الإئتمانية مع محفظة Apple المتوفرة على أجهزتهم من خلال تحميل التطبيق من متجر ال App Store، والقيام بعمليات الدفع باستخدام أجهزتهم بكل سهولة وسرعة وأمان محليا وعالميا.



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.

وفي إطار الاستدامة البيئية، قام البنك بتعزيز أجهزة الصراف الآلي الخاصة به لدعم خاصية الإيصالات غير الورقية (Go Green)، مما يعزز في حماية البيئة والالتزام بالحفاظ على مواردها.



حساب الأبطال

لتعزيز مفاهيم الثقافة المالية لجيل المستقبل، قام البنك بإطلاق حساب الأبطال «Champions Account» وهو حساب توفير جديد مخصص للأطفال واليافعين الذين تقل أعمارهم عن ١٨ عاماً، والذي يهدف إلى تلبية الاحتياجات المصرفية لمختلف أفراد العائلة عبر مراحل حياتهم، ويتيح حساب الأبطال للآباء والأمهات فرصة التوفير لمستقبل أبنائهم حيث يُعد وسيلة فعّالة لتحفيز مهارات إدارة المال الصحيحة وبناء علاقة إيجابية مع المال منذ سن مبكرة كما ويقدم البنك خيارات مبتكرة لتشجيع الأطفال على فهم أهمية الادخار والتخطيط المالي السليم منذ مرحلة الصغر.

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 السري.

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.

إيزي كاش 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 المناصير 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 أي»، التي حولت تجربة الدفع لعملائها عبر الحدود من خلال تقديم مدفوعات سريعة يمكن تتبعها بشفاافية 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 للتحويلات 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 2023:

- 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»: لتحويل الأموال من خلال شركات الصرافة باستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الخاصة ببنك الاستثمار العربي الأردني.
- إدراج بنك الاستثمار العربي الأردني كجهة فوترة 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.
- الانضمام إلى منصة «بنى» 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 رقمية 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 سباقا 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 وفقا لأفضل المعايير المحلية والدولية المعتمدة في خضم النمو المتزايد في الهجمات الإلكترونية كما ونوعا.

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 عالميا لضمان تنفيذ الإجراءات اللازمة لحماية أمن المعلومات.

الرسائل النصية

كما قام البنك بتطوير خدمات الرسائل النصية لتمكين العملاء من البقاء على اطلاع دائم على الحركات المالية التي تحدث في حساباتهم المالية. يتم ذلك من خلال إرسال رسائل نصية قصيرة (SMS) إلى هواتفهم فور اتمام أي عملية على الحساب.

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 تلبي المتطلبات المختلفة لعملائه المتنوعين، بما في ذلك الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبيرة. وبهذا نجد أن البنك ملتزم دوماً بتعزيز موارده البشرية من خلال توفير أحدث التقنيات والممارسات التجارية والآليات لتلبية المتطلبات المتطورة لعملائه والأفراد ذوي الملاءة المالية العالية في الأردن والمناطق المحيطة به.

تم 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 تلتزم سياسة المكتب النظيف الخاصة بالبنك 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 الرسمية 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 وتحديث ثغرات النظام.

يقوم البنك 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 التي تحتوي على رمز الاستجابة السريعة في جميع الفروع والموقع الإلكتروني للبنك ورسائل البريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.

يتم توفير قنوات متعددة للعملاء لتقديم الشكاوى تشمل الآتي:

- خدمات البريد الأردني
- البريد الإلكتروني
- رقم هاتف خاص مع دائرة الشكاوى
- الحضور الشخصي / زيارة المكتب الرئيسي
- رمز الاستجابة السريعة المتواجد في الفروع
- الموقع الإلكتروني للبنك

أنظمة انتظار الدور

تم نشر أنظمة الانتظار في جميع فروع البنك حيث انها تصدر تقارير تسمح للإدارة بمراقبة أداء الموظفين وكذلك جودة الخدمات المقدمة للعملاء حيث يشكل ذلك هذا جزء 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.

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 المتحركة فور الانتهاء من أي معاملة على الحساب.

6.6 التسويق والاتصال المسؤول

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 2023 على التزام البنك بالتسويق والتواصل المسؤول مما أدى إلى غياب أي غرامات أو عقوبات غير مالية تكبدها البنك لعدم الامتثال.

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	صفر
غرامات مالية لحالات عدم الامتثال المتعلقة بالترويج للاتصال والتسويق	لا يوجد

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. بالتعاون مع موردين يشاركونهم نفس الالتزام بالاستدامة يمكن البنك من إحداث تأثير أكبر في تعزيز الممارسات المسؤولة.

يوضح نموذج مراجعة أداء المورد كيفية تقييمنا لموردنا.

نموذج مراجعة أداء المورد	
الجانب	الجانب التقييمي
البشري	القدرات المناسبة
	المعرفة الجيدة بالمنتجات
العمليات	عملية دعم فعالة / عملية تصعيد
	الاستجابة في الوقت المناسب للعيوب / طلبات التغيير
التقني	جودة المنتجات / الحلول التكنولوجية
	متانة المنتج / الحلول التكنولوجية
الخدماتي	جودة الخدمة
	الجهود المبذولة للحفاظ على مستوى الخدمة/تحسين مستوى الخدمة
	من السهل الحصول على ...
	من دواعي سروري التحدث إلى ...
حوكمة الشركات	هل تلبى التوقعات المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة
العميل	دقة تقارير مراقبة مستوى الخدمة وتقارير الأداء من المورد
العلاقة	رضا المستخدم الداخلي
	هل يبقى المورد البنك على اطلاع كاف بالتطورات المستقبلية / الاستراتيجية المستقبلية
	هل يبقى 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 93% من موردنا من المجتمع المحلي، وهذا ناجم عن استراتيجيتنا التي تعطي الأولوية للمصادر المحلية وتشجع الشراكات مع الموردين المحليين مما يعكس مساهمتنا الكبيرة في النمو الاقتصادي لمجتمعنا.

الموردين	العدد في 2023
الموردين المحليين	176
الموردين الأجانب	13
مجموع	189

7. فريق العمل

نقدر في بنك الاستثمار العربي الأردني موظفينا تقديراً عميقاً، ونعتبرهم حجر الزاوية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك وتجسيد أهداف شركتنا، فنحن نبحت عن المواهب الاستثنائية ونصلها 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 وتوسيع 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 2023 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 ستاندرد تشارترد

استكمل بنك الاستثمار العربي الأردني في عام 2023 الاستحواذ على أعمال بنك ستاندرد تشارترد - الأردن بنجاح. جاءت عملية الاستحواذ لتعكس استراتيجية البنك الهادفة لتعزيز حصته في السوق المصرفية المحلية التي واصلت توسعها في السنوات الأخيرة ما عزز من حضوره وانتشاره المحلي. وكانت لعملية الإستحواذ أيضاً تأثيراً إيجابياً على تنويع مهارات وخبرات فريق بنك الاستثمار العربي الأردني، حيث تم دمج 74 موظفاً من موظفي بنك ستاندرد تشارترد الأردن ضمن عملية انتقالية سلسلة ودمجهم في بيئة العمل الجديدة من خلال عقد اللقاءات التوضيحية لعملية الدمج بهدف تمكينهم من الانخراط بأعمالهم الجديدة والتعرف على نظرائهم وزملائهم وطرق العمل المتبعة في البنك.

7.1.2 تدريب الموظفين

أطلقت دائرة التدريب في عام 2023 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 781 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 طبق بعضها من خلال منصات الاتصال المرئي والأخرى عن طريق الدراسة الذاتية.

وأناحت 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 التوعية بأمن المعلومات لمديري الفروع حديثي التعيين.

الموظفون الذين تلقوا تدريباً واحداً على الأقل	العدد	% من إجمالي الموارد البشرية
الإناث	306	38%
الذكور	475	58%
المجموع	781	96%

فئة الموظف	عدد الحضور	
	الذكور	الإناث
المديرون	71	23
غير المديرين	404	274
المجموع	475	297

فئة الموظف	ساعات التدريب	
	الذكور	الإناث
مديرون	533	253
غير المديرين	5,183	2,411
المجموع	5,716	2,664

موضوع التدريب	الذكور	الإناث	المجموع
مكافحة غسل الأموال ومنع تمويل الإرهاب			
ساعات التدريب	2,039	1,826	3,865
عدد المشاركين	465	306	771
التوعية بأمن المعلومات			
ساعات التدريب	673	437	1,110
عدد المشاركين	445	299	744
إدارة مخاطر الائتمان والمخاطر التشغيلية			
ساعات التدريب	440	113	553
عدد المشاركين	78	37	115
المنتجات وخدمة العملاء			
ساعات التدريب	710	316	1,026
عدد المشاركين	79	56	135
العمل المصرفي والعمليات المصرفية			
ساعات التدريب	1,295	309	1,604
عدد المشاركين	61	28	89
إدارة استمرارية الأعمال			
ساعات التدريب	523	231	754
عدد المشاركين	523	231	754

برامج التدريب الإلكتروني

وفي سياق مجارة التحول السريع والمستمر للأعمال نحو الرقمنة والقنوات الإلكترونية وما يصاحبها من مخاطر والتي أصبحت من المتطلبات الرقابية والتشريعية، وإبقاء جميع الموظفين على أعلى درجات الثقافة في مجال أمن المعلومات تم تكثيف برامج التدريب الإلكتروني عبر نظام KnowBe4 وهو من أشهر الأنظمة العالمية في التدريب الإلكتروني خصوصاً في مجال الحماية والامن السيبراني المعلومات كما استمرت مشاركة الموظفين في الندوات وورشات العمل والدورات التي تعقدتها مراكز التدريب المالي والوكالات المتخصصة والمنظمات الإقليمية.

وسيلة التدريب	التدريب الوجيه	التعلم عبر الانترنت
ساعات التدريب	3,816	4,416 (مع التكرار)

وسيلة التدريب	عدد المشاركين
التعلم عبر المنصات الالكترونية	4,416 (مع التكرار)
مباشر عبر الإنترنت	129
وجاهياً	129

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، ICA Advanced International Certificate in Regulatory Compliance، PMP CMA، CISM، PHRI & Health & Safety Officer علاوة على ذلك، شارك الموظفون في برامج تدريبية محلية في إدارة مخاطر الائتمان والتمويل والامتثال وتكنولوجيا المعلومات، فضلاً عن حضور المؤتمرات الإقليمية والدولية.

7.2 تقييم الأداء

تعد تقييمات الأداء في بنك الاستثمار العربي الأردني جزءاً 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 2023 بتقييم 91.03% من إجمالي القوى العاملة لدينا مما يشير إلى التزامنا بضمان استفادة كل عضو في فريقنا تقريباً 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.

تقييم الأداء						بيانات تقييم الأداء
المجموع		الإناث		الذكور		
% من إجمالي الموارد البشرية	العدد	% من إجمالي الموارد البشرية	العدد	% من إجمالي الموارد البشرية	العدد	
91.03%	731	32.75%	263	58.28%	468	إجمالي الموظفين الذين تم تقييمهم
8.97%	72	4.86%	39	4.11%	33	عدد الموظفين الذين لم يكملوا عملية التقييم بسبب إما غياب الموظف أو المشرف (إجازة بدون أجر)
0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	بسبب غياب الموظفين أو المشرفين (إجازة غير مدفوعة الأجر)

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 محمية 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 وفقاً 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 ستاندرد تشارترد والذين تم تعيينهم في وظائف مناسبة وفقاً لخبراتهم دون إغفال عمليات التوظيف الداخلي ووفقاً 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 815 موظفاً في نهاية عام 2023 مما يمثل زيادة مقارنة بـ 765 موظفاً في نهاية عام 2022. تمثل هذه الأرقام موظفي بنك الاستثمار العربي الأردني بدون تعداد موظفي الشركات التابعة لنا.

عدد الموظفين في نهاية عام 2023	بيانات الموارد البشرية
512	الذكور
303	الإناث
815	المجموع

الموارد البشرية حسب العمر في 2023					
أكثر من 54	54 - 45	44 - 35	34 - 25	أقل من 25	
16	53	199	229	15	الذكور
1	28	165	103	6	الإناث
17	81	364	332	21	المجموع

الموارد البشرية حسب نوع عقد العمل والجنس في 2023				
النسبة المئوية	المجموع	الإناث	الذكور	
%99.50	811	303	508	الموظفون الدائمون
%0.50	4	0	4	الموظفون المؤقتون (العقود)

الموارد البشرية حسب المنطقة والجنس في 2023			
المجموع	الإناث	الذكور	
740	287	453	عمان
11	2	9	العقبة
30	5	25	الزرقاء
5	0	5	السلط
6	1	5	الكرك
7	3	4	مادبا
16	5	11	اربد
815	303	512	المجموع الكلي

تعيينات الموظفين حسب العمر والمنطقة والجنس في 2023					
أكبر من 54	54 - 45	44 - 35	34 - 25	أقل من 25	
1	6	24	34	9	الذكور
0	6	32	9	6	الإناث
1	12	56	43	15	المجموع
تعيينات الموظفين حسب العمر والمنطقة في 2023					المنطقة
1	12	54	35	15	عمان
0	0	2	6	0	الزرقاء
0	0	0	1	0	الكرك
0	0	0	1	0	مادبا
1	12	56	43	15	المجموع

معدل ترك العمل حسب العمر والمنطقة والجنس في 2023					
أكبر من 54	54 - 45	44 - 35	34 - 25	أقل من 25	
6	1	9	36	1	الذكور
2	3	3	21	1	الإناث
8	4	12	57	2	المجموع
معدل ترك العمل حسب العمر والمنطقة في 2023					المنطقة
8	4	11	51	2	عمان
0	0	1	2	0	الزرقاء
0	0	0	1	0	السلط
0	0	0	1	0	اربد
0	0	0	1	0	العقبه
0	0	0	1	0	الكرك
8	4	12	57	2	المجموع

أسباب ترك العمل في 2023	
79	الاستقالات
4	التقاعد
83	المجموع

النسبة المئوية		العدد			
الإناث	الذكور	المجموع	الإناث	الذكور	
%4	%7	87	29	58	المديرون
%34	%56	728	274	454	غير المديرين
%37	%63	815	303	512	المجموع
النسبة المئوية		العدد			مدة الخدمة
الإناث	الذكور	المجموع	الإناث	الذكور	
%6	%8	111	47	64	أقل من عام واحد
%24	%43	548	197	351	1-10 أعوام
%6	%9	122	49	73	11-20 عام
%1	%2	28	9	19	21-30 عام
%0	%1	6	1	5	31-41 عام
%36	%64	815	303	512	المجموع

7.5 تواصل الموظفين ومشاركتهم

خلال العام 2023، واصل البنك تطوير Microsoft SharePoint كونه النظام الأساسي لمشاركة المعلومات حيث يوفر SharePoint بيئة مركزية سهلة الاستخدام للعمل وتبادل المعلومات ويعزز الشفافية ويسهل التواصل بين الدوائر، مما يدل على التزام بنك الاستثمار العربي الأردني في استخدام التكنولوجيا لتعزيز الفعالية التشغيلية.

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.
- معدلات تفضيلية لتسهيلات الموظفين تشمل القروض الشخصية وقروض السيارات وقروض الإسكان وبطاقات الائتمان.
- إجازة مدفوعة الأجر تشمل إجازة الحج وإجازة الأبوة والإجازة التعليمية / التدريبية.
- صندوق ادخار يشكل جزء من إستراتيجيتنا طويلة المدى للاحتفاظ بالموظف ويرمز إلى اهتمامنا بالرفاه المستقبلي للموظفين.

خلال العام 2023، قدم بنك الاستثمار العربي الأردني ميزة جديدة لموظفيه وهو عبارة عن قرض مدرسي مصمم خصيصاً لأطفالهم. وقد حققت هذه المبادرة فائدة كبيرة للموظفين، حيث أنها تغطي كامل الرسوم المدرسية السنوية للعام الدراسي، من مرحلة الروضة إلى المرحلة الثانوية.

ما يميز هذا المنتج الجديد هو أنه يقدم قرضاً مقسماً لمدة 12 شهراً بدون فائدة، معفى من نسبة عبء ديون الموظف (DBR) حيث تمكن بعض الموظفين من الاستفادة من الخصومات المدرسية من خلال سداد المدفوعات النقدية الكاملة مقدماً. وتصل هذه الخصومات إلى 25% من الرسوم السنوية، وذلك حسب السياسة الداخلية للمدرسة.

تم تصميم سياسة مكافآت تشرف عليها لجنة المكافآت وتتماشى مع الأهداف الإستراتيجية طويلة الأجل للبنك لتتمحور حول فلسفة «الدفء 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.

2022 (بالدينار الأردني)	2023 (بالدينار الأردني)	مزاي موظفي الادارة التنفيذية بنك الاستثمار العربي الأردني
1,344,456	1,401,668	الرواتب والمكافآت والمزايا الأخرى
26,137	46,947	السفر والتنقل
1,370,593	1,448,615	المجموع

2022 (بالدينار الأردني)	2023 (بالدينار الأردني)	مزاي موظفي بنك الاستثمار العربي الأردني
13,861,273	15,367,268	الرواتب والمكافآت والمزايا الأخرى
129,378	166,176	السفر والتنقل
13,990,651	15,533,444	المجموع

النسبة المئوية من مجموع الإناث في الموارد البشرية	عدد الإناث 2023	عدد الإناث 2022	إجازات الأمومة 2023
4%	12	22	حصلن على إجازة أمومة
3.6%	11	12	عدن من إجازة الأمومة
3.3%	10	21	لا يزلن على رأس عملهن بعد مرور 12 شهراً من تاريخ عودتهن

7.7 الصحة والسلامة المهنية

7.7.1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية

يعكس التزامنا بالتحسين المستمر لمعايير الصحة والسلامة تفراننا 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 815 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 2023

المؤشر	الذكور	الإناث	المجموع
عدد أيام إجازات المرض	2,748	2,285	5,033
عدد إصابات العمل التي تم تسجيلها	3	2	5
عدد الإصابات المرتبطة بالعمل ذات العواقب الوخيمة (باستثناء الوفيات)	0	0	0

الحوادث المهددة لسلامة الموظفين في 2023

عدد حوادث التهديد ضد الموظفين	لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث تهديد في عام 2023
-------------------------------	--

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 2023 مبلغ 895,465 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 الإنعاش القلبي الرئوي والإسعافات الأولية لموظفينا 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.

8. مجتمعنا

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 تبني 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 وعملائه 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، يدرك 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 بتكريب نظام محاكاة صوتية في الإدارة العامة وفي فرع في كل محافظة لمساعدة العملاء من ذوي الإعاقة البصرية. وتسلسل 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 ويكون أكثر قرباً من عملائه، حيث قام البنك بزيادة شبكته إلى 36 فرعاً ومكتباً، مع زيادة شبكة أجهزة الصراف الآلي لتصل إلى 75 موقعاً.

من الجدير بالذكر أن بنك الاستثمار العربي الأردني يوفر خدمات مميزة وحصرية في مطار الملكة علياء الدولي من خلال فرع و7 مكاتب و12 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 وآمناً إلى الخدمات المالية لعملائنا الكرام في حلهم وترحالهم.

قام البنك بافتتاح فرع جديد في الكرك وتطوير فرع الوحدات ليشمل منطقة مخصصة لقطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة وفرع الشميساني ليشمل مركز برستيج لتلبية الاحتياجات المتزايدة لعملائنا.

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 يقدمه 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 2 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 2023 في تدريب 25 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 2023 بمبلغ 126,400 ديناراً أردنياً للمجتمعات المحلية والجمعيات والمؤسسات الخيرية.

علاوة على ذلك، استثمر بنك الاستثمار العربي الأردني مبلغ 20,400 ديناراً أردنياً إضافياً 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.

التبرع للمجتمعات المحلية والجمعيات والمؤسسات الخيرية (بالدينار الأردني)	الاستثمار في البرامج والمشاريع التي تعمل على تحسين حياة الأسر الأردنية (بالدينار الأردني)
126,400	20,400

9. بيئتنا

يكرس بنك الاستثمار العربي الأردني باعتباره بنكا أردنيا رائدا 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 جنبا إلى جنب مع برنامج إعادة التدوير الفعال على تقليل بصمتنا البيئية والآثار 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 جانبا حيويا 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 بحكمة 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 يمهّد 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.

9.1.1 استهلاك الطاقة والوقود

استهلاك الطاقة داخل البنك في عام 2023	
المصدر	من مصادر غير متجددة
زيت الديزل للتدفئة (لتر)	30,000
استهلاك الكهرباء (كيلوواط / ساعة)	3,000,000

استهلاك الأسطول من الوقود	
قيمة وقود البنزين المستهلك (بالدينار الأردني) في عام 2023	المسافة المقطوعة (بالكيلومترات) في عام 2023
5,811	54,501

9.1.2 توفير الطاقة

تعتبر مسألة توفير الطاقة ذات أولوية لدى بنك الاستثمار العربي الأردني حيث استطاع البنك تحقيق وفر تجاوز مليون دينار أردني سنويا منذ عام 2019 الى الان من خلال تبني مبادرات توفير الطاقة الكهربائية. حيث تم تنفيذ مبادرة رئيسية لتوفير الطاقة تتمثل بتركيب ستائر عازلة للحرارة في جميع أنحاء المبنى والتي تحد بشكل فعال من تغلغل 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 طابق للموظفين و 4 طوابق لمواقف السيارات بينما تقبع 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 بناءً على ساعات العمل ونسبة إشغال المبنى، كما يتم التحكم في سرعتها وفقاً للضغط على الشبكة بحيث يتم تقليل السرعة أو زيادتها من خلال محاولات التردد.
- وحدات معالجة الهواء النقي: للحفاظ 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 ميغاوات 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

استهلاك المياه في 2023	
3,000 م ³ سنوياً	إجمالي استهلاك المياه (م ³)
3.92 م / موظف سنوياً	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 بالموائمة 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 وفروعه 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 قتل النفايات ثقافة إعادة التدوير بين موظفيه وأصحاب المصالح، ليس فقط كتجسيد لتأييدنا لتحقيق الأهداف البيئية المجتمعية والوطنية، بل أيضاً لتسجيل سابقة للممارسات الواعية بالبيئة في القطاع المصرفي.

9.2.2 استهلاك الورق وتقليله

خطا بنك الاستثمار العربي الأردني خطوات كبيرة نحو الاستدامة من خلال تنفيذ مبادرة إعادة تدوير الورق، فقد نجح البنك في عام 2023 في إعادة تدوير 42,250 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 فوائدها وتقليل استهلاك الورق، ليس فقط لدعم وتعزيز جهود إعادة التدوير فحسب، بل أيضا 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 بيئيا.

الوسيلة	مئة النفايات	وحدة القياس (بالكيلوغرام)
إعادة تدوير	ورق	42,250

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.

خلال العام 2023، قام البنك بإعادة تدوير حوالي 50 صندوق أمانات - حيث تم إعادتها إلى المزود الأصلي لاتباع لوائح إعادة التدوير المعتمدة.

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.

10. أهدافنا

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 وفقاً 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.
- التركيز على مهارات البيع المتقاطع والاستمرار في استهداف وأرصدة الحسابات الجارية وحسابات التوفير والتركيز على الدخل المتأتي من العمولات.
- مواصلة دورنا التنموي الحيوي في قطاع الخدمات المصرفية للشركات والعمل على الحفاظ على الأهداف الاقتصادية والمالية لعملائنا، بالإضافة إلى تقديم الاستشارات والإرشادات المالية وفقاً 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 تأهيلاً عالياً والذي يلبي احتياجات القطاع بأحدث الخدمات والاستشارات من خبرائنا، إضافة إلى الإرشادات التي تساعد على تنمية ثرواتهم.
- 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.

المجال	هدف 2023	الإنجازات الرئيسية في 2023	هدف 2024
التحول الرقمي والابتكار	تشجيع حاملي البطاقات على استخدام بطاقاتهم	مكتمل	تشجيع الدفع الرقمي من خلال الهاتف المتنقل
	تطبيق نهج التحول الرقمي وإدخال خدمات رقمية جديدة تحل محل الخدمات التقليدية	100%	الحفاظ على الهدف
	إشراك الابتكار في الخدمات المالية للبنك لتعزيز القيمة المقدمة للعملاء	100%	الحفاظ على الهدف
	دمج نظام إي فواتيركم (نظام الدفع عبر الإنترنت) ليتم استخدامه من قبل عملاء البنك	مكتمل	-
	تمكين ودعم العمليات التجارية من خلال دمج التطبيقات والتكنولوجيا	الالتزام التام بعدم تأخير أو إعادة صياغة أي مشاريع تجارية لأسباب تتعلق بقضايا دمج تكنولوجي	الحفاظ على الهدف
	-	-	إنشاء نظام للعقارات المستملكة
الأتمتة	أتمتة قسائم الرواتب والشهادات الضريبية للموظفين بدلا من طباعتها من خلال خدمة ذاتية جديدة خاصة لوحددة الرواتب - 2022	مكتمل	ستوفر وحدة الرواتب تصور لسير العمل لتسهيل الإنجاز بكافة أشكاله وجميع الخدمات الأخرى للموظفين
	أتمتة تقارير البنك المركزي	مكتمل بشكل جزئي	-

المجال	هدف 2023	الإنجازات الرئيسية في 2023	هدف 2024
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 برامج 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 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
	توفير بنية تحتية قوية وأمنة لتكنولوجيا المعلومات ودعم الوصول إلى المعلومات	%100	الحفاظ على الهدف
	الالتزام بتطبيق سياسة الامتثال وجودة الأداء وضمان التطور في إدارة المشاريع وإدارة الحوكمة	%80 مكتمل بشكل	الحفاظ على الهدف

المجال	هدف 2023	الإنجازات الرئيسية في 2023	هدف 2024
أمن البيانات والأمن السيبراني	تنفيذ عملية تصنيف البيانات	في مرحلة الانشاء حسب متطلبات البنك المركزي	تنفيذ نظام حماية العلامة التجارية
	تنفيذ نظام منع فقدان البيانات DLP	في مرحلة الانشاء	تنفيذ تشفير البريد الإلكتروني والملفات
	تنفيذ مركز عمليات الأمن SOC	مكتمل	-
	تنفيذ متطلبات سويفت 2023 CSCF	مكتمل	-
	تنفيذ نظام حوكمة الشركات وإدارة المخاطر والامتثال GRC	مكتمل	-
	عقد جلسات توعية للموظفين تتعلق بما يلي: الأمن السيبراني والمخاطر التشغيلية	مكتمل	-
	تحقيق جميع أهداف المؤسسة بما يتماشى مع أهداف تكنولوجيا أمن المعلومات والبنية التحتية للمعالجة والتطبيقات والخصوصية	لا حوادث أمنية تسبب خسارة مالية أو تعطل الأعمال أو إحراج الجمهور	الحفاظ على الهدف
	ثقافة الموظفين: وبالتعاون مع البنك المركزي الأردني، تم مشاركة مذكرات توعية يومية مع الموظفين خلال شهر رمضان المبارك	مكتمل	الحفاظ على الهدف
	ثقافة العميل: وبالتعاون مع البنك المركزي الأردني، تم اطلاق شهر التوعية لشهر أكتوبر، حيث تم مشاركة المواد عبر منصات التواصل الاجتماعي	مكتمل	الحفاظ على الهدف
	التزام بتطبيق سياسة الامتثال وجودة الأداء وضمن التطور في إدارة المشاريع وإدارة الحوكمة	95%	الحفاظ على الهدف

المجال	هدف 2023	الإنجازات الرئيسية في 2023	هدف 2024
تشير * أهداف قسم التكنولوجيا إلى 2024-2022	تطبيق التحول الرقمي، وابتكار الخدمات المصرفية والمشاريع الجديدة في البنك للعمل على الارتقاء في تقديم الخدمة للعملاء وتلبية متطلباتهم وتسهيل وصولهم إلى الخدمة بكفاءة.	90%	الحفاظ على الهدف
اجتماعي			
أهداف العمل:			
<p>– النهوض بمواردنا البشرية وتعزيز تنميتها من خلال تعريفها بأحدث الخدمات والتقنيات وتزويدها بالمهارات المتقدمة من خلال برامجنا التدريبية المتخصصة. وهذا بدوره سيشمل أن يحافظ البنك على أعلى المعايير وينعكس إيجاباً على العملاء.</p> <p>– تتطلع إدارة الموارد البشرية في عام 2024 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.</p>			
التدريب والتطوير	موظفون أكفاء ومتحمسون مع فهم متبادل للتكنولوجيا والأعمال	80% مطبقة بشكل مرض	الحفاظ على الهدف
	المعرفة والخبرة والمبادرات للابتكار في مجال الأعمال	مطبقة بشكل جزئي	الحفاظ على الهدف
	ضمان الإدارة الفعالة لعملية إدارة أداء الموظفين لتحسين إنتاجية الموظفين وأدائهم	تم تنفيذ عملية إدارة الأداء بشكل فعال بحلول نهاية عام 2023	–
	تطوير وتنفيذ خطة تدريب الموظفين لعام 2023	تنفيذ الخطط التدريبية لعام 2023	–
مزايا الموظفين	إنشاء نظام للنفقات الطبية للموظفين – 2019	–	–
	تحسين وتحديث خطط المزايا الإضافية للموظفين لتحسين مستويات الاحتفاظ بالموظفين ومستويات رضاهم	تمت صياغة التحديثات وتقديمها للموافقات عليها	–
التوظيف	تقليل تكاليف التوظيف من خلال التركيز على تحسين استراتيجيات الاحتفاظ	تم تخفيض تكاليف التوظيف	–

هدف 2024	الإنجازات الرئيسية في 2023	هدف 2023	المجال
-	تمت صياغة التحديثات وتقديمها للموافقات عليها	تحسين تقديم خدمات الموارد البشرية من خلال تحديث سياسات وإجراءات الموارد البشرية	إدارة الموارد البشرية
-	تم دمج موظفي بنك ستاندرد تشارترد بشكل ناجح وفقا لخطة القوى العاملة	دمج موظفي بنك ستاندرد تشارترد 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	
-	يضمن البنك صحة وسلامة الموظفين من خلال الخدمات الطبية المقدمة وإجراءات السلامة المطبقة	ضمان صحة وسلامة الموظفين	السلامة والصحة المهنية
-	تضمن العيادة الصحية والطبيب المعالج اتباع التدابير الصحية اللازمة يضمن 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	
-	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 اضطرابا، 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	

هدف 2024	الإنجازات الرئيسية في 2023	هدف 2023	المجال
-	تم الوفاء بتدابير والتزامات أصحاب المصالح من خلال إدارة العلاقات مع أصحاب المصالح والحفاظ عليها وإيقائهم على اطلاع جيد	تلبية تدابير والتزامات الصحة والسلامة لجميع أصحاب المصالح (الموظفين والعملاء والمنظمين ومقدمي الخدمات والمقاولين من الباطن والأطراف النظيرة)	
البيئة			
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	الإدارة البيئية

11. حول هذا التقرير

يعد تقرير الاستدامة لعام 2023 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 المملكة 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 2023 إلى أنشطة البنك في المدة من 1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2023.

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 2023:

https://www.ajib.com/sites/default/files/2024-05/AJIB%20Annual%20Report%202023_Arabic.pdf

تفاصيل التواصل

للمزيد من المعلومات، يمكنكم التواصل مع:

lubna.nshewat@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

بيان الاستخدام	هذا هو التقرير الثاني لبنك الاستثمار العربي الأردني، وهو مستوحى من المبادرة العالمية لإعداد المعلومات. أبلغ بنك الاستثمار العربي الأردني عن المعلومات المذكورة في فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير للفترة من 1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2023 بالإشارة إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.
معياري المبادرة العالمية للتقارير المستعمل	GRI1: التأسيس 2021

الموقع	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
10-4	1-2 التفاصيل المؤسسية	المبادرة العالمية للتقارير 2: الإفصاحات العامة لعام 2021
10-4	2-2 كيانات مُضمَّنة في تقرير الاستدامة للمنظمة	
46	3-2 الفترة المشمولة بالتقرير، والوتيرة، ونقطة الاتصال	
لا ينطبق	4-2 إعادة صياغة المعلومات	
لا ينطبق	5-2 التحقق الخارجي	
10-4	6-2 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
49-41	7-2 الموظفون	
49-41	8-2 العمال غير موظفون	
23-18	9-2 هيكل الحوكمة وتكوينه	
23-18	11-2 رئيس أعلى هيئة إدارة	
23-18	12-2 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	
23-18	18-2 تقييم أداء أعلى هيئته حوكمة	
23-18	21-2 سياسات الأجور	
15-11	22-2 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	
15-11	23-2 الالتزامات الخاصة بالسياسة	
15-11	24-2 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل	
لا تنطبق	25-2 تضمين لمعالجة التأثير السلبي	
37,31-29	26-2 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	
31-26	27-2 الإمتثال للقوانين واللوائح	
10	28-2 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	
12	29-2 منهج إشراك أصحاب المصلحة	

الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
14-13	1-3 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية لعام 2021
13	2-3 قائمة الموضوعات الجوهرية	
14-11	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	
17	1-201 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	المعيار 201 من المبادرة العالمية للتقارير: الأداء الاقتصادي 2016
لا تنطبق	2-201 الآثار المالية وغيرها من المخاطر والفرص الناجمة عن تغير المناخ	
47،17	3-201 الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	
17	4-201 المساعدة المالية الواردة من الحكومة	
لا تنطبق	1-202 نسب الأجر الموحد عند مستوى الدخل حسب نوع الجنس مقارنة بالحد الأدنى المحلي للأجور	المعيار 202 من المبادرة العالمية للتقارير: التواجد في السوق 2016
46	2-202 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	
36-32، 14،11	1-203 دعم الاستثمارات والخدمات في البنية التحتية	المعيار 203 من المبادرة العالمية للتقارير: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016
39-32	2-203 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	
39	1-204 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	المعيار 204 من المبادرة العالمية للتقارير: ممارسات المشتريات 2016
30	1-205 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	المعيار 205 من المبادرة العالمية للتقارير: مكافحة الفساد 2016
30	2-205 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
29	3-205 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	

الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
لا تنطبق	206-1 الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة ومكافحة الاحتكار وممارسة الاحتكار	المعيار 206 من المبادرة العالمية للتقارير: السلوك المناهض للمنافسة 2016
17	207-1 النهج الضريبي	المعيار 207 من المبادرة العالمية للتقارير: الضريبة 2019
17	207-2 الحوكمة الضريبية والرقابة وإدارة المخاطر	
لا تنطبق	207-3 إشراك أصحاب المصلحة وإدارة المخاوف المتعلقة بالضرائب	
لا تنطبق	207-4 الإبلاغ عن كل بلد على حدة	
53	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	المعيار 302 من المبادرة العالمية للتقارير: الطاقة 2016
53	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة	
53	302-3 كثافة الطاقة	
55-53	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
55-53	302-5 تخفيض متطلبات الطاقة من المنتجات والخدمات.	
55	303-1 التعاملات مع المياه كمورد مشترك	المعيار 303 من المبادرة العالمية للتقارير: المياه والنفائات السائلة 2018
لا ينطبق	303-2 إدارة الآثار المرتبطة بتصريف المياه	
لا ينطبق	303-3 سحب المياه	
لا ينطبق	303-4 تصريف المياه	
لا ينطبق	303-5 استهلاك المياه	

الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
سنتهم جمعها العام المقبل	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	المعيار 305 من المبادرة العالمية للتقارير: الانبعاثات 2016
سنتهم جمعها العام المقبل	305-2 الطاقة غير المباشرة (النطاق 2) انبعاثات غازات الدفيئة	
سنتهم جمعها العام المقبل	305-3 انبعاثات غازات الدفيئة الأخرى غير المباشرة (النطاق 3)	
سنتهم جمعها العام المقبل	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	
سنتهم جمعها العام المقبل	305-5 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	
سنتهم جمعها العام المقبل	305-6 انبعاثات المواد المستنفدة للأوزون (ODS)	
سنتهم جمعها العام المقبل	305-7 أكاسيد النيتروجين (NOx) وأكاسيد الكبريت (Sox) وغيرها من انبعاثات الهواء الهامة	
56-55	306-1 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	المعيار 306 من المبادرة العالمية للتقارير: النفايات 2020
56-55	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
56-55	306-3 النفايات المتولدة	
56-55	306-4 النفايات المحولة من التخلص	
56-55	306-5 النفايات الموجهة للتخلص منها	
40-26	308-1 الموردين الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير البيئية	المعيار 308 من المبادرة العالمية للتقارير: التقييم البيئي للموردين 2016
40-26	308-2 الآثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	
49-41	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	المعيار 401 من المبادرة العالمية للتقارير: التوظيف 2016
49-41	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
49-41	401-3 إجازة رعاية الطفل	

الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
48-41	1-404 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المعيار 404 من المبادرة العالمية للتقارير: التدريب والتعليم 2016
48-41	2-404 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
48-41	3-404 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
48-41	1-405 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	المعيار 405 من المبادرة العالمية للتقارير: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
48-41	2-405 نسبة المرتب الأساسي وأجر المرأة إلى الرجل	
48-41	1-406 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	المعيار 406 من المبادرة العالمية للتقارير: عدم التمييز 2016
40-26	1-407 العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة تتعلق بحوادث عمالة الأطفال	المعيار 407 من المبادرة العالمية للتقارير: عمالة الأطفال 2016
40-26	1-408 العمليات والموردون المعرضون لمخاطر كبيرة تتعلق بحوادث العمل الجبري أو القسري	المعيار 408 من المبادرة العالمية للتقارير: العمل الجبري أو القسري 2016
52-51	1-413 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر وبرامج التنمية	المعيار 413 من المبادرة العالمية للتقارير: المجتمعات المحلية 2016
52-51	2-413 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	

الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير
40-26	1-414 الموردین الجدد الذین تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	المعیار 414 من المبادرة العالمية للتقارير؛ التقييم الاجتماعي للموردين 2016
40-26	2-414 الآثار الاجتماعية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	
48-41	1-416 تقييم آثار الصحة والسلامة لمنتجات والخدمات	المعیار 416 من المبادرة العالمية للتقارير؛ صحة وسلامة العملاء 2016
48-41	2-416 حوادث عدم الامتثال فيما يتعلق بتأثيرات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	
38-32	1-417 متطلبات التعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	المعیار 417 من المبادرة العالمية للتقارير؛ التسويق والملصقات التعريفية 2016
38-32	2-417 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	
38-32	3-417 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية	
38-32	1-418 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المعیار 418 من المبادرة العالمية للتقارير؛ خصوصية العميل 2016

الإدارة العامة

برج بنك الاستثمار العربي الأردني

200 شارع زهران

ص.ب. 8797 عمان 11121 الأردن

هاتف: +962 (6) 5607138

فاكس: +962 (6) 5681482

البريد الإلكتروني: feedback@ajib.com

 +962 6 5003005

  AJIB_BANK

 ArabJordanInvestmentBank

 ajib.com