



بنك الاتحاد
Bank al Etihad

2024

تقرير الاستدامة

تمهيد الطريق

رسالة الرئيس التنفيذي

رسالة الرئيس التنفيذي

ناديا السعيد



يفخر بنك الاتحاد بإطلاق تقريره الرابع للاستدامة، والذي يعكس التقدم الملموس الذي أحرزناه في ترسيخ الاستدامة ضمن صميم أعمالنا وقراراتنا الاستراتيجية. وقد أعدنا هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)، تأكيداً على التزامنا الراسخ بالشفافية والمساءلة. في هذا العام، عملنا بإصرار على مواءمة تدفقاتنا المالية مع أهدافنا المناخية، وتوسيع أثرنا في الشمول الاقتصادي، وتعزيز منظومة الحوكمة بما يدعم رؤيتنا لنمو مستدام يُحدث فرقاً حقيقياً على المدى الطويل.

اتخذنا في عام 2023 خطوة حاسمة إلى الأمام من خلال التزامنا بمواءمة تدفقاتنا المالية مع أهداف اتفاقية باريس للمناخ، وذلك عبر شراكتنا مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية (EBRD). وقد أنجزنا حتى الآن 75% من خطة التحول التي نسير وفقها، والتي تشكل خارطة الطريق الخاصة بنا نحو اقتصاد منخفض الكربون. وأسهمت شراكتنا مع كل من البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية والبنك الأوروبي للاستثمار (EIB) في نمو محفظة التمويل الأخضر لتصل إلى 206.6 مليون دينار أردني، خصص ما يقارب نصفها لمشاريع يقودها شباب. ونعمل اليوم على ترسيخ الصلة الجوهرية بين الممارسات المستدامة وبين المرونة المالية والقدرة على تجاوز التحديات، من خلال دمج الاعتبارات المناخية في صميم استراتيجيتنا المالية.

وفي هذا العام، أصبحنا أول بنك في الأردن ينضم إلى "الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون (PCAF)"، في خطوة نوعية تعكس التزامنا العميق بالشفافية المتعلقة بالمناخ. ومن خلال حرصنا على قياس البصمة الكربونية للانبعاثات الممولة الناتجة عن أنشطتنا، والإفصاح عنها بشفافية، نرسي معايير جديدة للمساءلة البيئية في القطاع المصرفي الأردني. ويُعد قياس وإدارة بصمتنا الكربونية من الجوانب الأساسية في هذا الالتزام، سواء عبر انبعاثات التمويل أو العمليات التشغيلية، حيث تُسهم مشاريعنا في الطاقة الشمسية حالياً في توليد 3.2 ميغاواط من الطاقة النظيفة، مما يساهم في تجنب أكثر من 2,400 طن من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون سنوياً. كما أطلقنا إطاراً شاملاً لإدارة البصمة الكربونية، يمكّننا من تتبع أثرنا البيئي بدقة أكبر والعمل على الحد منه بشكل منهجي ومستدام.

عملنا في العام 2024 أيضاً على تعزيز إطار الحوكمة بدمج بنود واضحة تتعلق بالاستدامة ضمن مهام لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة، بما يضمن إدماج إدارة المخاطر والفرص المناخية في صلب عمليات اتخاذ القرار على أعلى المستويات. وتزامناً مع هذا التقرير، سنصدر أول إفصاحات لنا تتماشى مع معايير الإفصاح عن الاستدامة الصادرة عن مجلس المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS 2)، بما يوفر رؤية أوضح حول كيفية توافق البنك مع الأهداف المناخية على المستويات الوطنية والدولية.

ومع التركيز على طموحاتنا المناخية ضمن استراتيجيتنا، فإننا نولي الالتزام نفسه لتحقيق أثر اقتصادي واجتماعي ملموس. إذ حملت النسخة التاسعة من جائزة بنك الاتحاد للشركات الصغيرة والمتوسطة عنوان "شغل مستقبل التكنولوجيا المالية"، حيث احتفينا بأصحاب مشاريع يتمتعون بالابتكار

والمرونة ويسهمون في إعادة رسم قطاع التكنولوجيا المالية في الأردن. هؤلاء الرياديون يجسدون التغيير ويعبرون في الحقيقة عن التزام بنك الاتحاد بدعم القطاعات التي تدفع بعجلة الاقتصاد والنمو المستدام.

وتتسع رؤيتنا إلى أبعد من الخدمات المصرفية التقليدية. في عام 2024، قدم البنك برامج متخصصة لبناء قدرات الشركات الصغيرة والمتوسطة في المجالات غير المالية التي تساعد على استمرارية أعمالها والنمو، مثل الموارد البشرية والتسويق والتصدير. بالإضافة إلى ذلك، نجح برنامج "شروق لتسهيل العودة إلى سوق العمل" في دعم 190 سيدة على العودة إلى العمل، وأسهمت في رفع نسبة قاعدة عملائنا من السيدات إلى 35.6%.

على الصعيد الداخلي، نواصل بناء ثقافة مؤسسية قائمة على التنوع، والشمول، وتمكين الشباب. ويعبر ذلك بوضوح نسبة السيدات ضمن القوة العاملة التي وصلت إلى 46%، في حين يشكل الشباب دون سن الأربعين 77% من موظفينا — جيل يقود التحول ويصنع الفرق في مستقبل العمل المصرفي المستدام والمسؤول. وفي هذا السياق، نركز في برامجنا التدريبية على بناء قدرات موظفينا في المجالات التي تشكل محور عمل القطاع في السنوات القادمة، مثل التمويل الأخضر، وإدارة المخاطر، والتحول الرقمي.

كان عام 2024 أيضاً محطة محورية في رحلتنا التوسعية بدخول السوق العراقي. نسعى من خلال هذه الخطوة إلى تقديم حلولنا المالية وغير المالية في أسواق جديدة، بما يسهم في تعزيز المرونة الاقتصادية مع ترسيخ دور بنك الاتحاد كشريك موثوق في التحول والنمو.

يبقى التحول الرقمي جزءاً أساسياً من نموذج عمل البنك وتقديمنا للخدمات، حيث نجحنا في أتمتة 82% من عملياتنا الداخلية، ويعتمد اليوم 93% من عملائنا الأفراد على القنوات الرقمية لإنجاز معاملاتهم. هذه الإنجازات لا تواكب فقط طموحاتنا في التوسع وتحقيق الكفاءة، بل تدعم أهدافنا الاستراتيجية في الاستدامة من خلال ترشيد الموارد وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، ما يجعل التجربة المصرفية أسرع وأكثر ذكاءً وسهولة.

رغم التقدم الملموس الذي أحرزناه، فإننا ندرك تماماً أن الطريق نحو تحقيق التوافق الكامل مع الأهداف المناخية ما زال يتطلب المزيد من الابتكار والتعاون والتركيز المستمر. وهذا التقرير هو محطة مهمة جديدة في هذه الرحلة الطموحة، حيث يعكس، إلى جانب إفصاحاتنا القادمة وفق معايير التقارير المالية الدولية (IFRS S2)، قناعتنا الراسخة بأن الأداء المالي والتأثير المستدام لا ينفصلان، بل يسيران يداً بيد ويعزز أحدهما الآخر.

وأخيراً، أتوجه بخالص الشكر إلى موظفينا، شركائنا، عملائنا ومساهميننا على دعمهم المستمر. جهودكم وثقتكم ودعمكم المتواصل هم الدافع الحقيقي الذي يتيح لنا مواصلة التقدم بثبات. وبكم، نواصل بناء بنك لا يكتفي بمواجهة تحديات الحاضر، بل يسهم بفعالية في رسم ملامح مستقبل أكثر استدامة

المقدمة

نبذة عن التقرير

يسعدنا في بنك الاتحاد ان نواصل التزامنا بالاستدامة والشفافية، ويأتي إصدار تقريرنا هذا عن الاستدامة في البنك للسنة الرابعة على التوالي تأكيداً على ذلك، ومواصلة لمسيرتنا في ترسيخ نهج مؤسسي مسؤول ومستدام. يعرض هذا التقرير رؤيتنا وأهدافنا والنتائج التي حققناها، ويقدم صورة واضحة وشاملة لأصحاب المصلحة والمهتمين عن مدى ترسخ مفاهيم الاستدامة في نهج عملنا وتطورنا كمؤسسة مصرفية

يسلط التقرير الضوء على أدائنا في الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) خلال الفترة من 1 كانون الثاني 2024 حتى 31 كانون الأول 2024، وقد تم اعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، تأكيداً على التزامنا بالشفافية الكاملة وتقديم معلومات دقيقة وواضحة

نطاق التقرير

فترة التقرير

1 كانون الثاني 2024 إلى 31 كانون الأول 2024

مقارنة البيانات

يتضمن التقرير بيانات الأداء لعام 2024، إلى جانب بيانات الأعوام 2023 و2022 لأغراض المقارنة، مع الإشارة بوضوح إلى أي تعديلات أو إعادة صياغة في البيانات ضمن الحواشي السفلية.

عملية التدقيق

تتولى دائرة التدقيق في البنك مسؤولية المراجعة الشاملة لمحتوى التقرير، بما يشمل التحقق من صحة البيانات ومراجعة الأدلة المساندة، لضمان جودة المعلومات ودقتها.

الجهات ذات العلاقة

تغطي جميع البيانات الواردة في هذا التقرير عمليات بنك الاتحاد، وشركة الاتحاد للوساطة المالية، وشركة الاتحاد للتأجير التمويلي ذ.م.م. داخل الأردن فقط، إلا في حال ذكرنا غير ذلك.

القيم النقدية

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

الأداء المالي

تغطي بيانات الأداء المالي في هذا التقرير الأداء المالي لمجموعة بنك الاتحاد. يُرجى الرجوع إلى تقريرنا السنوي للاطلاع على مزيد من التفاصيل عن نتائجنا المالية.

معايير جودة التقارير

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

المعيار

الوصف

الدقة

تستند البيانات الواردة في هذا التقرير إلى عملية متكاملة دقيقة شارك فيها موظفو البنك، مع الاستعانة بأدوات وأساليب موثوقة وتكنولوجيا المعلومات لجمع البيانات وتخزينها، إلى جانب إجراء مراجعات متعددة وانتهاء بعملية اعتماد شاملة لضمان صحة المعلومات المقدمة ودقتها.

التوازن

يعتمد تقريرنا منهجية حيادية في عرضه للمعلومات، حيث يقدم صورة واضحة تلتزم بالشفافية لأداء البنك، متضمناً النقاط التي نرصدها كفرص للتحسين المستمر.

الوضوح

نُشر تقارير الاستدامة على موقعنا الإلكتروني باللغتين العربية والإنجليزية، مع الحرص على تقديمها بأسلوب واضح ومنظم يعزز تجربة القراءة ويضمن الشمول لجميع المهتمين.

المقارنة

يعرض هذا التقرير بيانات الأداء للأعوام 2022 و2023 و2024 لتسهيل مقارنة أداء السنة بالأداء في السنوات السابقة ومتابعة التطور المحقق، ما لم تكن البيانات غير متوفرة.

الشمولية

يتجاوز التقرير حدود التركيز على الموضوعات الجوهرية المطلوبة من قبل مبادرة التقارير العالمية (GRI)، ليشمل مجموعة أوسع من الإفصاحات بغرض تقديم رؤية شاملة تعكس أداء البنك في مجال الاستدامة.

سياق الاستدامة

يعكس هذا التقرير جهودنا كبنك في دمج الاستدامة ضمن جوهر أعمالنا. كما نستعرض من خلاله مبادراتنا في التمويل المستدام، وتأثيراتنا البيئية، ومساهماتنا الاجتماعية، ونموذج الحوكمة الذي نعتمده.

التقيد بالمواعيد

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

قابلية الإثبات

نتبع عملية شديدة الدقة في جمع البيانات والتحقق منها لضمان مصداقية المعلومات التي نقدمها ورفع مستوى الشفافية والمساءلة في تقاريرنا.

نهج إعداد التقرير

انطلاقاً من إيماننا بقيمة معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) افي تعزيز شفافية الشركات والتواصل الفعال مع الأطراف المعنية، اعتمدنا هذه المعايير منذ بداية رحلتنا في إصدار تقارير الاستدامة. ونؤكد عزمنا على الاستمرار في استخدامها كأداة رئيسية لنقل صورة متكاملة عن أدائنا في مجال الاستدامة. تزامناً مع ذلك، ومع تقدمنا في مسيرتنا نحو الاستدامة وتزايد تركيزنا على إدارة قضايا تغير المناخ، ندرك أهمية توسيع نطاق الإفصاحات التي نقدمها. يأتي ذلك انسجاماً مع أولوياتنا الاستراتيجية المتطورة، ومع متطلبات الإفصاح المناخي التي حددتها بورصة عمان، والمعلومات التي يحتاجها شركاؤنا وأصحاب المصلحة. بناءً عليه، فقد بدأنا في عام 2024 بدمج المعايير الصادرة عن مجلس المعايير الدولية للاستدامة (ISSB) ضمن تقاريرنا، حيث أصدرنا أول تقرير يتوافق مع متطلبات الإفصاح في تلك المعايير الإضافية.

على المستوى المحلي، حرصنا في فصل الاستدامة (الفصل الرابع من التقرير) على الإشارة إلى عدة استراتيجيات ورؤى وطنية، موضحين من خلالها مدى توافقنا مع أهدافها وطموحاتها ومساهماتنا في تحقيقها. أما على الصعيد العالمي، فنهجنا متوافق مع مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC) وأهدافها للتنمية المستدامة (SDGs)، مما يعكس التزامنا باتباع أعلى المعايير وأفضل الممارسات المتعلقة بالاستدامة والتنمية.

يرجى التواصل معنا لأي استفسارات بخصوص تقارير الاستدامة أو جهودنا المستمرة في هذا المجال:

sustainability@bankaletihad.com

+ (962) 6 5600444

Abdel Al Rahim al Waked Street

@BankalEtihadjo

@BankalEtihadjo

@BankalEtihadjo



لمحة عن أبرز إنجازاتنا البيئية والاجتماعية والحوكمة

المناخ

إجمالي المنح للقروض الخضراء 206.6 مليون دينار أردني

13% من إجمالي محفظة السندات هي سندات خضراء، باستثناء سندات الحكومة الأردنية (HKJ)

42% النسبة من إجمالي محفظة قروض السيارات الموجهة للسيارات الكهربائية.

55.8%

نسبة القروض الجديدة المعتمدة في عام 2024 والمخصصة لوسائل النقل الكهربائية، مقارنة بـ 46% في عام 2023، في مؤشر واضح على تزايد طلب العملاء.

90% من موظفينا تلقوا تدريبات في مجالات الاستدامة

100%

من أعضاء الإدارة غير التنفيذية تلقوا تدريبات متقدمة في مجالات التمويل المستدام.

انضمام البنك إلى الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون

3.2 MW القدرة الإجمالية لمحطات الطاقة الشمسية

75% نسبة إنجاز خطة التحول المناخي

2,487 tCO₂e حجم التوفير في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون سنوياً بفضل استثمارنا في محطات الطاقة الشمسية

سياسات المناخ

تطوير إطار التمويل المستدام

تطوير منظومة إدارة البصمة الكربونية

وضع سياسة شاملة للاستدامة

حوكمة مؤسسية للمناخ

إضافة بند الاستدامة إلى المسؤوليات المكلفة بها لجنة المخاطر في مجلس الإدارة.

وضع مؤشرات أداء رئيسية متخصصة لمتابعة الأداء في مجال المناخ.

إنشاء مجموعات عمل وفرق مهام متخصصة للاستدامة.

المؤسسة

36% من قاعدة عملائنا هم من السيدات.

30% نسبة استفادة السيدات من التمويل الأخضر.

43% من التمويل الأخضر كان موجهاً لتمويل فئة الشباب.

95% من موردينا هم من الموردين المحليين.

التنوع والمساواة والشمول

28% نسبة تمثيل السيدات في مجلس الإدارة.

46% نسبة الوظائف التي تشغلها السيدات.

18% نسبة السيدات من مجمل أعضاء الإدارة التنفيذية.

38% نسبة السيدات من مجمل أعضاء الإدارة التنفيذية.

77%

من موظفينا هم تحت سن الأربعين

1:1 نسبة الأجور بين الموظفين والموظفات.

190 سيدة استفادت من مبادرة "شروق" للعودة إلى الحياة المهنية

صفر حالة تمييز في عام 2024.

الثقافة المالية

برامج تعزيز الثقافة المالية للشركات المتوسطة وصغيرة الحجم

115

من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدين من تدريبات في الثقافة المالية شملت فهم القوائم المالية والقوانين الضريبية.

الخدمات غير المالية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة

208

من أصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة المستفيدين من برامجنا التدريبية في الخدمات غير المالية.

620

مستفيد من برامجنا لتعزيز الثقافة المالية في أكاديمية رايخ خلال عامين.

116

مستفيد من دورة MoneySmart على مدى عامين

الرقمنة

82% نسبة المؤتمت رقمياً من مجمل عمليات البنك

ثاني

بنك رقمي في الأردن لمدفوعات الفواتير الرقمية.

صفر

حوادث اختراق أمني للبيانات للعام السادس على التوالي.

70%

من العملاء الأفراد الجدد تم استقطابهم عبر المنصات الرقمية.

93%

من عملائنا الأفراد ينجزون معاملاتهم المصرفية رقمياً عبر تطبيقنا.

لمحة عن بنك الإتحاد

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

إن التزامنا بالابتكار الرقمي والتمكين يعزز جهودنا للعمل مع الأفراد ورؤاد الأعمال والشركات لن دعم سعيهم نحو النجاح. ونساهم بازدهار اقتصادنا المحلي عبر توظيف 1,407 موظفاً حالياً، كما تضم مجموعتنا المتكاملة من الخدمات البنكية حسابات التوفير والحسابات الجارية والقروض والبطاقات الائتمانية وخدمات التأمين. ونضمن أيضاً وصول عملائنا إلى حساباتهم والاستفادة من الخدمات المالية بسهولة عبر 57 فرعاً بنكياً في المملكة، ومن خلال توفير الخدمات البنكية عبر القنوات الإلكترونية.

قيمنا

ريادة بلا حدود

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

التعلم المستمر

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

احتضان الإبداع

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

القيم العائلية

مبادئنا العائلية هي أساس وجودنا، ومن اللحظة التي تنضم فيها إلينا ستشعر أنك فرد من العائلة، حيث الجميع يعمل معاً ويتشارك المهمات ويحتفل بالإنجازات. بالنسبة إلينا نجاحك من نجاحنا، لذا نقدم كل ما لدينا من معرفة وشبكة أعمال وتقنيات وحلول بنكية لنساعدك على تحقيق أهدافك، وحتى الأطلام منها

الجوائز والتكريمات في العام 2024

أفضل خدمات ومنصة مصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة
مجلة "جلوبال فاينانس"

GLOBAL
FINANCE

أفضل بنك في إدارة أمن المعلومات وعمليات الاحتيال
مجلة "جلوبال فاينانس"

GLOBAL
FINANCE

أفضل بنك في التحول الرقمي
مجلة "جلوبال فاينانس"

GLOBAL
FINANCE

الريادة في الخدمات غير المالية
التحالف المالي للمرأة

FINANCIAL
ALLIANCE
FOR
WOMEN

البنك الأفضل في مجال المسؤولية المجتمعية للشركات في الأردن
مجلة "إنترناشونال بزنس"

INTERNATIONAL
BUSINESS MAGAZINE

البنك الرقمي الأكثر ابتكاراً في الأردن
مجلة "إنترناشونال بزنس"

INTERNATIONAL
BUSINESS MAGAZINE

أفضل بنك في المسؤولية المؤسسية
مجلة يوروموني

EUROMONEY

جوهرة

مهمتنا واضحة، وهي أن نصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن. كيف نحقق ذلك؟ من خلال تركيزنا على ما يهم عملائنا وعلى الجوانب التي يمكننا من خلالها تحقيق أكبر تأثير. استراتيجيتنا تتمحور حول تمكين الأفراد من خلال التحوّل الرقمي وإتاحة الخدمات المالية للجميع. نحن ملتزمون بتقديم خدمات فعالة وديناميكية، والحفاظ على ريادتنا في تقديم منتجات وخدمات جديدة. الاستدامة هي جوهر كل ما نقوم به، من دعم رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة، إلى تعزيز التنوع والشمول وتمهيد الطريق للتمويل المستدام.

هدفنا: أن نصبح البنك الرقمي الرائد في الأردن

يدفعنا شغفنا بالنمو والابتكار. ولهذا تتبنى نهجاً مرناً لنجد التوازن المثالي بين أعمالنا والابتكار المستمر. نشجع فريقنا على التفكير خارج الصندوق وتحويل أفكارهم إلى واقع ملموس. ونستمع إلى عملائنا ونسخر التكنولوجيا لخدمتهم بشكل أفضل.

لدينا المرونة وروح الابتكار

نسعى لأن نكون جزءاً من حياة عملائنا اليومية. ولهذا نعمل على تقديم أفضل تجربة بنكية ممكنة من خلال موظفينا وقنواتنا الرقمية وخدماتنا البنكية الإلكترونية. نحن دائماً متاحون، في أي وقت وفي أي مكان.

نقف إلى جانب عملائنا كل يوم

نحن ملتزمون بمواكبة أحدث التطورات لخدمة عملائنا بشكل أفضل. نحسن استغلال مواردنا، ونقلل من تكاليفنا، ونزيد من كفاءة عملياتنا دون الانتقاص من تجربة العملاء.

الكفاءة والإنتاجية هما الأساس

نحن نمو بشكل استراتيجي من خلال أخذ المخاطر المدروسة واستخدام أحدث التقنيات لحماية بيئتنا والامتثال للقوانين. نسعى إلى النمو والازدهار مع الحفاظ على الكفاءة من حيث التكلفة.

النمو المستدام هو أولويتنا

نحلّل البيانات لتصميم منتجات وخدمات تلبي احتياجات عملائنا، ونعمل باستمرار على التطور لتلبية متطلبات السوق. هدفنا هو تقديم خدمات فريدة وكسب ثقة عملائنا.

قراراتنا تقودها البيانات

نقدّر التنوع ونسعى لخلق مكان عمل آمن ومحفّز. نحن دائماً بحاجة إلى كفاءات جديدة للانضمام إلى فريقنا ومساعدتنا على الابتكار، ونؤمن بمنح فريقنا الحرية للوصول إلى أهدافهم وتحقيق طموحاتهم.

بناء ثقافة مؤسسية إيجابية

نحمل أنفسنا مسؤولية الالتزام بأعلى المعايير فيما يتعلق بالاستدامة، ونعطي الأولوية للوصول إلى التمويل، ودعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، وأخذ معايير الاستدامة بعين الاعتبار في كل جانب من جوانب أعمالنا.

ملتزمون بالاستدامة

هدفنا | تمكين عملائنا ومشاركتهم الرحلة

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



وعدنا | شكل مستقبلك

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



العضويات



منتدى الاستراتيجيات الأردني



جمعية البنوك في الأردن



التحالف المالي للمرأة



التحالف المالي للمرأة



معهد الدراسات المصرفية



المنتدى الاقتصادي العالمي



شركة إدامة



الميثاق العالمي للأمم المتحدة



الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون

استراتيجيتنا المؤسسية

أولوياتنا الاستراتيجية

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

لقد أكدنا في العام 2024 ريادتنا في التحول الرقمي، ووسعنا نطاق تواجدنا الإقليمي، كما جعلنا مبادئ الاستدامة ركائز أساسية في استراتيجيتنا، مع استمرارنا في تطوير الأداء عاماً بعد عام. وسعياً لمواكبة تطلعات عملائنا المتجددة، أجرينا تحديثاً ملحوظاً على خدماتنا وزدنا حلولنا المصرفية والاستثمارية لتقديم تجربة أكثر تطوراً وشمولاً. ورغم التغيرات الكثيرة والسريعة التي يشهدها القطاع المالي، ظل تركيزنا على العميل هو النهج المعتمد لاستراتيجيتنا، مستندين إلى الابتكارات الرقمية، والتوسع في الأسواق، وتعزيز الكفاءة التشغيلية. هذا النهج ساعدنا على زيادة مرونتنا وقدرتنا على التكيف، وتعظيم تأثيرنا الإيجابي، وترسيخ مكانتنا كمؤسسة مالية جاهزة لمواجهة تحديات المستقبل ومواصلة دورها الريادي. رشّحنا أيضاً في نفس العام التزامنا بالاستدامة عبر تحديث استراتيجيتنا في هذا المجال، ووضع خطة شاملة للتحول المناخي تتضمن أهدافاً واضحة وخارطة طريق مدروسة نحو مستقبل أكثر توازناً ووعياً بيئياً.

زيادة إنتاجية الموظفين

نهتم بموظفينا ونلتزم بزيادة إنتاجيتهم بالاستثمار في تحسين خدماتنا وتعزيز قيمتها المضافة، إلى جانب تزويد موظفينا بالمهارات الأساسية لإنتاجية أفضل في المستقبل.

تحسين الكفاءة

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

عملاؤنا

تجربة العملاء هي محور عملنا، وما يوجه كل قراراتنا نحو تقديم الخدمات والحلول المختلفة التي تناسبهم بشكل أساسي.

تطوير استراتيجيتنا

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

ويعمل فريق الاستراتيجية عن قُرب مع رؤساء أقسام البنك لضمان تنفيذ مبادراتنا الاستراتيجية بنجاح، ودعم وضع وتحقيق الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية ومراجعتها، بالإضافة إلى رصد كبرى المشاريع، على مستوى الأعمال التجارية والإدارات، مع التأكد من انسجامها مع أولويات البنك الاستراتيجية. كما يعمل فريق الاستراتيجية على تعزيز التنسيق لتحقيق الخطط الاستراتيجية على نطاق أوسع، والمساعدة في عملية التقييم لضمان التوافق مع أهداف البنك الاستراتيجية.

مسيرتنا الاستراتيجية

1987 | انطلقت مسيرتنا قبل 37 عاماً بتأسيس شركة مساهمة عامة، عُرفت حينها باسم "المؤسسة المالية العربية"، وتمحور تركيزنا الرئيسي على الخدمات المصرفية للشركات وإدارة العلاقات مع العملاء.

1991

- قررنا في هذا العام تحويل المؤسسة إلى بنك تحت اسم "بنك الاتحاد" للاستثمار، وواصلنا رحلتنا في خدمة قطاع الشركات.

2007

- اتخذنا قراراً استراتيجياً بضرورة تعزيز نمو أعمالنا عبر التنويع. وتوجهنا إلى واحدة من أهم الشركات الرائدة عالمياً في مجال الاستشارات الإدارية لتطوير استراتيجيتنا الجديدة للتوسع.

2013

- طورنا منتجات مبتكرة لحسابات التوفير خاطبت احتياجات عدد كبير من العملاء مما ساهم في زيادة الوعي ببنك الاتحاد واكتساب حصة سوقية أكبر في قطاع الأفراد.

2018

- المرحلة الأولى من رحلة التحول الرقمي: رسخنا أسساً قوية بتحديث البنية التحتية للبنك وتوسيع نطاقها، وزيادة حجم فريق العمل والعمليات التجارية لدعم حركة النمو السريعة.
- وضع استراتيجية المجموعة: طوّرنّا خطة استراتيجية مدتها 5 سنوات تحدد أولوياتنا وأهدافنا خلال الفترة من 2023 - 2019.

2020

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

2022

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

2021

- واصلنا مسيرة تطوير حلول رقمية مبتكرة لتعزيز تجربة العملاء، كما توجت جهودنا بالحصول على 7 جوائز في مجال الابتكار ودعم العمليات التجارية الدولية.
- أطلقنا منصة اتحاد للأعمال المحدثّة لدعم الأعمال التجارية بالخدمات المصرفية.

2019

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

2017

- بدأنا رحلة التحول الرقمي باعتماد خطة مدتها ثلاث سنوات شملت تطوير البنية التحتية التكنولوجية وأتمتة خدماتنا وعملياتنا البنكية.
- استحوذنا على حصة نسبتها 62.4% من بنك صفوة الإسلامي ليصبح بذلك ذراعنا في خدمة القطاع المصرفي الإسلامي.

2011

- وسعنا نطاق أعمالنا ليشمل تقديم الخدمات البنكية لقطاع الأفراد وأطلقنا هويتنا المؤسسية الجديدة تحت اسم "بنك الاتحاد"، كما قدمنا وعدنا "الخيار المشرق" لعملائنا وموظفينا.

2024

- افتتحنا فرعنا في العراق بنجاح، مما يعزز قدرتنا على توسيع محفظتنا في قطاعات الشركات والشركات الصغيرة والمتوسطة.
- واصلنا التركيز على تحسين قدرتنا الرقمية، مما ساعد في تأكيد ريادتنا في السوق المصرفي.
- أضفنا خدمات وميزات رقمية جديدة مثل تداول الخيارات، وتحسينات في التسهيلات البنكية، وتجربة مستخدم أكثر سلاسة.
- حدثنا عروضنا للعملاء المميزين وقدمنا لهم خدمات الاستثمار.
- ركزنا على تعزيز عروضنا للعملاء من خلال تعديل منتجات الإقراض لتتماشى مع اللوائح الجديدة للبنك المركزي الأردني لعام 2025.
- عملنا على تطوير منتجات التأمين لتلبية احتياجات السوق المتغيرة.
- أعدنا صياغة استراتيجيتنا للاستدامة وطورنا خطة شاملة للتحول المناخي.

2023

- أطلقنا بنجاح إصدار سندات رأسمالية من الشريحة الأولى في 12 أيلول 2023، وبلغ إجمالي طلبات الاكتتاب 176.5 مليون دولار أمريكي.
- وشعنا حضورنا في الشرق الأوسط بحصولنا على موافقة البنك المركزي العراقي لبدء أعمالنا في العراق.
- حققنا نمواً بنسبة 20% في قاعدة عملائنا منذ عام 2022 وزيادة بنسبة 38% في قاعدة العملاء الجدد الذين استقطبناهم عبر القنوات الرقمية.
- أطلقنا العديد من المبادرات والشراكات في مجال التمويل المستدام.

تنمية حصتنا السوقية وتوسيع قاعدة عملائنا

التوسع الإقليمي: تعزيز وجودنا في العراق

انطلاقاً من استراتيجيتنا بعيدة المدى لتعزيز حضورنا الإقليمي ودعم النمو الاقتصادي الشامل، افتتح بنك الاتحاد أول فروعه في جمهورية العراق عام 2023. وجاءت هذه الخطوة كمؤشر واضح على التزامنا بخدمة الأسواق ذات الإمكانيات العالية، وتوسيع قاعدة عملائنا عبر المنطقة بتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة. ومع استكمال المتطلبات التنظيمية والحصول على التراخيص بنهاية عام 2024، بدأ فرعنا في بغداد نشاطه رسمياً، ليشكل محطة محورية في مسار توسعنا الإقليمي.

يؤدي فرع العراق دوراً بالغ الأهمية في تعزيز التكامل المالي الإقليمي وتقديم خدمات متميزة تتناسب مع احتياجات الأفراد والشركات. يضم الفرع حالياً 22 موظفاً، مع التركيز على توظيف الكوادر المحلية وتبني ممارسات توظيف شمولية. مع نمو أعمالنا، يبقى التزامنا ثابت بتعزيز قيم التنوع والمساواة والشمول في كافة عملياتنا، بما يشمل ضمان تمثيل السيدات في الأسواق الجديدة التي يمتد إليها حضورنا.

ينسجم نموذج العمليات في فرع العراق مع استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة. ونعتزم مستقبلاً دمج فرع العراق بشكل كامل في دورة تقارير الاستدامة القادمة، حيث سنقدم صورة تفصيلية لأدائه في مجالات البيئة والمجتمع والاقتصاد. يؤكد هذا الدمج التزامنا بالأعمال المصرفية المسؤولة، وإيماننا بما لإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من تأثير محوري في تحفيز التنمية المستدامة

أداؤنا المالي



النمو الثابت والمسؤول هو الأساس الذي نبني عليه. ونكرّس جهودنا على دعم عملائنا وتمكينهم من تحقيق النجاح، وعلى تحويل كل تحدٍ إلى فرصة للنمو المستدام

يسرّنا أن نشارك معكم نتائجنا المالية للسنة المالية 2024، التي أظهرت عاماً آخر من النجاح والنمو المستمر. هذا النمو يعزز قدرتنا على مواصلة إضافة القيمة لأصحاب المصلحة، والمساهمة في ازدهار الاقتصاد والمجتمع الأردني. ونعرض أدناه الأداء المالي لبنك الاتحاد والشركات التابعة له.

كما يمكن الحصول على تحليل وبيانات أكثر تفصيلاً عن أدائنا المالي بالاطلاع على تقريرنا السنوي لعام 2024.

معدل النمو السنوي المركب CAGR (على مدى 5 أعوام)	معدل النمو السنوي المركب CAGR (على مدى 3 أعوام)	نسبة النمو مقارنة بالعام 2023	2024 (بالدينار الأردني)	
7.459%	9.557%	-6%	54,474,100	صافي الدخل
12.767%	10.069%	12.5%	8.4 مليار دينار	إجمالي الأصول
12.369%	9.271%	13.4%	6.4 مليار دينار	الودائع
6.933%	9.582%	-5.3%	85,773,727 دينار	الربح قبل الضريبة
15.089%	15.267%		374,955,909 دينار	الهوامش النقدية

للسنة المنتهية في 31 كانون أول 2024						31 كانون أول 2024			إسم الشركة
إجمالي المصروفات	إجمالي الإيرادات	إجمالي المطلوبات	إجمالي الموجودات	مكان عملها	سنة التأسيس	طبيعة عمل الشركة	قيمة الاستثمار (بالدينار الأردني)	رأس المال المدفوع (بالدينار الأردني)	
(373,393)	893,969	727,421	11,502,235	الأردن	2006	الوساطة المالية	5,000,000	5,000,000	100
(4,506,676)	6,170,943	53,101,754	71,614,184	الأردن	2015	التأجير التمويلي	12,000,000	12,000,000	100
(5,502)	0	31,320	114,567,850	الأردن	2016	تملك الأسهم والسندات والحصص بالشركات واقتراض الأموال اللازمة لها من البنوك	65,562,636	113,039,028	58
(83,047)	106,350	246,607	0	الأردن	2019	تصنيع وبرمجة وإعداد وتطوير وتوريد برامج	0	0	100
(2,603,960)	(18,857)	8,372,864	40,925,159	العراق	2023	بنك تجاري	35,450,000	35,450,000	100
							118,012,636	165,489,028	الإجمالي

الحوكمة



الحوكمة ليست مجرد رقابة،
بل هي منظومة تبني
الثقة، تُحفّز الفعل، وتمهّد
الطريق أمام المؤسسات
للريادة وسط التغيير

حاکمیتنا المؤسسية

وإدراكاً منا لمدى أهمية الحوكمة الفعالة والرشيدة، وأنها ركيزة أساسية لتحقيق أهدافنا بنزاهة ووضوح، حرصنا على بناء نظام حوكمة يعزز الشفافية والمساءلة واتخاذ القرارات المدروسة المبينة على المعرفة، مع ضمان الامتثال للقوانين والمعايير، والقدرة على إدارة المخاطر بفعالية. كما نجري عمليات تدقيق دورية لضمان كفاءة عملياتنا ومصداقيتها.

ندرك أيضاً أن تحقيق أهداف أعمالنا لا يقتصر على النتائج المالية والمادية، بل علينا مراعاة الطرق التي نصل بها إلى هذه الأهداف. ولذلك فقد اعتمدنا أطراً وإرشادات داخلية واضحة يعمل فريقنا وفقها، وهي مدعومة بسياسات تستند إلى معايير أخلاقية راسخة، وتنبع من قيمنا الأساسية المتمثلة في النزاهة، والاحترام، والعدالة، مما يعزز السلوكيات المسؤولة على جميع مستويات المؤسسة.

مجلس الإدارة

يُشرف مجلس الإدارة على التوجه الاستراتيجي لبنك الاتحاد، ويضمن الالتزام بالأنظمة واللوائح، مع الحد الفعال من المخاطر بما يصون مصالح جميع أصحاب المصلحة. ويتألف المجلس من 11 عضواً من خلفيات متنوعة، ومن أصحاب الخبرات الواسعة التي تثري مؤسستنا وتمدها برؤى قيمة ومعارف متخصصة في مختلف القطاعات، بما يمكّننا من مواكبة التحولات المتسارعة في القطاع المالي والاستجابة لها بفعالية. ونحن ملتزمون بأن تُجرى عملية ترشيح أعضاء مجلس الإدارة بمنتهى الشفافية والشمول، وتعزيز التنوع من ناحية النوع الاجتماعي والخلفيات الثقافية والعرقية.

الاسم	المنصب
باسم عصام حليم سلفيتي	رئيس مجلس الإدارة (بدءاً من 25/4/2024)
جبرا "رجا يعقوب" غندور	نائب رئيس مجلس الإدارة (بدءاً من 25/4/2024)
عماد محمد عبد الخالق	عضو
مغيث غياث سخيّان	عضو
لانا يوسف إبراهيم غانم	عضو
طارق رجائي حليم سلفيتي	عضو (بدءاً من 25/4/2024)
نادية أحمد عبدالمحسن العناني	عضو
وضاح عصام حسن البرقاوي	عضو
علي محمود حسن محمد	ممثل الشركة الليبية للاستثمارات الخارجية
موسى الحسن عتيق علي	ممثل الشركة الليبية للاستثمارات الخارجية
شادن زياد نبيه درويش الحجي	ممثل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي

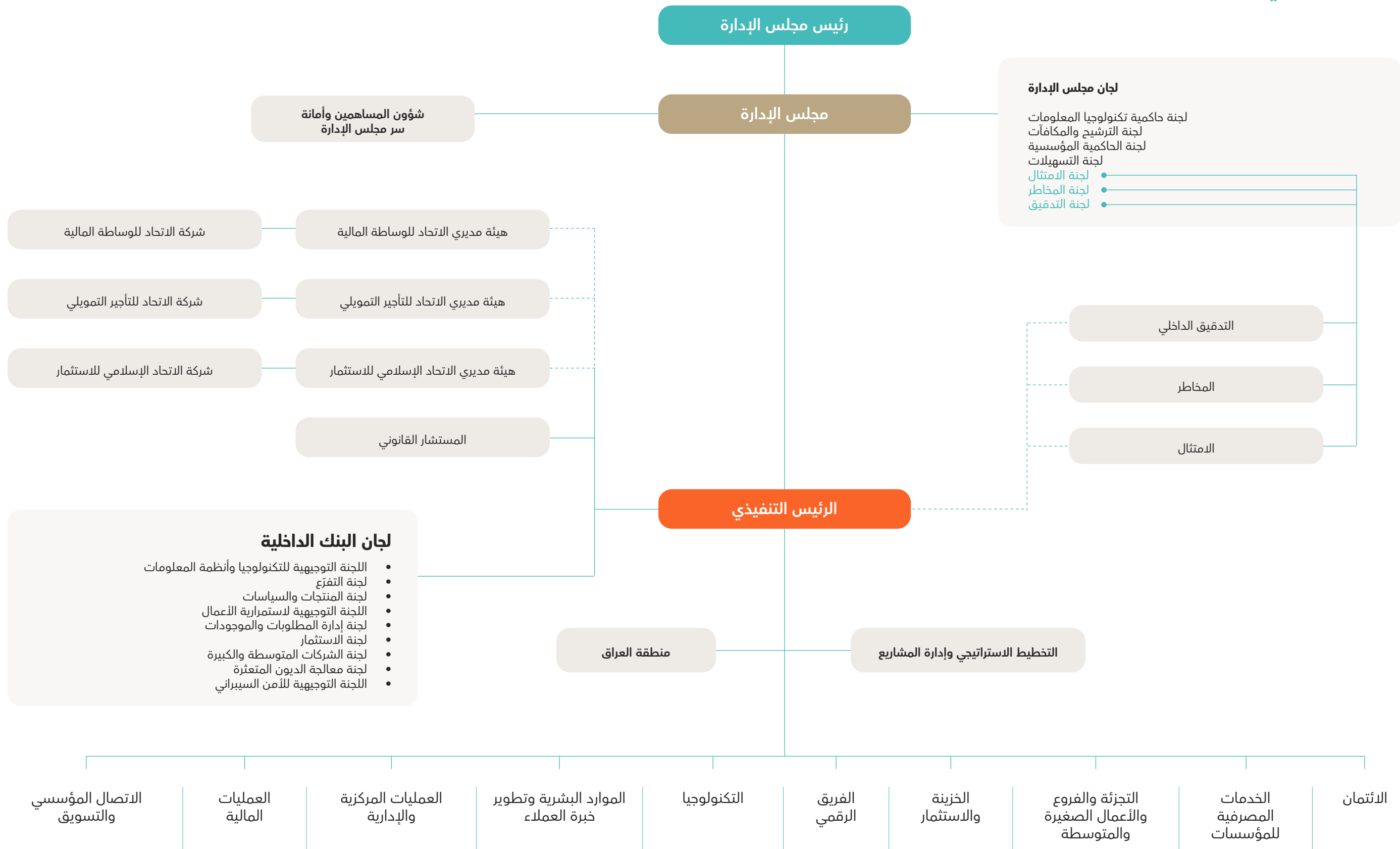
نحن في بنك الاتحاد ملتزمون بتحقيق هدف البنك المركزي الأردني المتمثل برفع تمثيل السيدات في مجالس الإدارة إلى نسبة لا تقل عن 20% بحلول عام 2026. ويسرّنا الإشارة إلى أننا نجحنا في الوصول إلى هذا الهدف خلال العامين الماضيين، إذ حققنا منذ عام 2022 زيادة بنسبة 19% في عضوية السيدات بمجلس الإدارة، ليصل إلى 28% في ذلك العام. كما نواصل مشاركتنا الفاعلة في مناقشات الغرض منها وضع سياسة رسمية لتعزيز التنوع في المجلس، ونتطلع إلى اعتمادها قريباً.

2024	2023	2022	
72%	72%	91%	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال
28%	28%	9%	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها السيدات
36%	36%	36%	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون
0	0	0	عدد الأعضاء التنفيذيين في مجلس الإدارة
11	11	11	عدد الأعضاء غير التنفيذيين في مجلس الإدارة
4	4	4	عدد الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة
7	7	7	عدد الأعضاء غير المستقلين في مجلس الإدارة

يدعم مجلس الإدارة في أدائه لمهامه عدد من اللجان المتخصصة، لكلٍ منها دور واضح ومسؤوليات محددة تضمن سير أعمال البنك بسلاسة وكفاءة. وتضطلع هذه اللجان برفع التقارير والتوصيات في مجالات اختصاصها إلى المجلس لتمكينه من اتخاذ قرارات مدروسة وأكثر دقة.

لجنة التحقيق	لجنة الامتثال	لجنة الحوكمة المؤسسية	لجنة التسهيلات
لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات	لجنة المخاطر	لجنة الترشيحات والمكافآت	

الهيكل التنظيمي لبنك الاتحاد



خصوصية البيانات والأمن السيبراني

معايير خصوصية البيانات والأمن السيبراني

أسهم تعاوننا الوثيق مع البنك المركزي الأردني في تسريع عمليات تبادل معلومات التهديدات السيبرانية آلياً ضمن القطاع المصرفي الأردني، وقد عزز هذا إلى حد كبير قدرتنا على اكتشاف التهديدات والتعامل معها بسرعة وكفاءة.

علاوة على ذلك، ولضمان الالتزام بأعلى معايير الأمن السيبراني، يطبق بنك الاتحاد مجموعة من الأطر والمعايير العالمية المعتمدة، من بينها ISO 27001 و PCI و COBIT، بما يعكس التزامنا بالتحسين المستمر وبناء بيئة مصرفية أكثر أماناً وموثوقية.

وإدراكاً منا لأهمية اللائحة العامة لحماية البيانات الصادرة عن الاتحاد الأوروبي (GDPR)، نسعى جاهدين للامتثال لمتطلباتها قدر الإمكان، رغم عدم إلزام البنك المركزي الأردني البنوك بتطبيقها. كما نعمل باستمرار على تطوير ممارساتنا وعملياتنا بما يتماشى مع أفضل المعايير العالمية في مجال حماية البيانات والأمن السيبراني انطلاقاً من التزامنا بالاستعداد لأي تشريعات مستقبلية تتعلق بحماية البيانات. باعتماد هذه النهج الاستباقي، يواصل بنك الاتحاد تعزيز مرونته وقدرته على التكيف في بيئة تنظيمية دائمة التطور.



التزامنا المستمر بحماية المعلومات ونهجنا الاستباقي وجهودنا الجادة في هذا المجال توجت بنجاحنا للعام السادس على التوالي في الحفاظ على سجل خال من أي خروقات بيانات، ما يعكس حرصنا الدائم على صون أمن المعلومات.

وقد فاز بنك الاتحاد في العام 2024 بجائزة "الأداء المتميز في تمرين الهجوم السيبراني الافتراضي" تقديراً لجاهزيته التشغيلية وقدرته العالية على التصدي للمخاطر السيبرانية.

كما نال البنك جائزة "أفضل إدارة لأمن المعلومات ومكافحة الاحتيال" من مجلة "جلوبال فاينانس" العالمية، تأكيداً على ريادتنا في حماية بيانات العملاء وترسيخ الثقة. وتشكل هذه الجوائز دليلاً ملموساً على التزامنا الثابت بأعلى معايير الأمن السيبراني ومنع الاحتيال.



الخصوصية عهد نلتزم به، والأمن السيبراني هو الوسيلة لحمايتها. فخلف كل شاشة هناك إنسان، وخلف كل سياسة هناك مسؤولية لا يمكن التهاون بها



في بنك الاتحاد، نضع حماية البيانات الشخصية والمالية لعملائنا على رأس أولوياتنا. ونظراً للتطور المستمر في المشهد المصرفي، نحرص على تعزيز جاهزيتنا السيبرانية وقدرتنا على التصدي للهجمات وتجاوز التحديات عبر إطار متكامل للأمن السيبراني يشمل الحوكمة، وإدارة المخاطر، والمراقبة المستمرة، وضوابط الوصول إلى المعلومات، والاستجابة للحوادث، وتدريب الموظفين على الوعي الأمني.

وقد أحرزنا في العام 2024 خطوات بارزة في تعزيز وضعنا الأمني، حيث قمنا بتطوير أنظمة منع تسرب البيانات للحد من حالات النقل غير المصرح به للبيانات، كما طبقنا نظام تصنيف البيانات لضمان التعامل الآمن مع المعلومات الحساسة وتحديثها بدقة. تمكنا أيضاً من تبسيط عمليات إدارة هوية المستخدم باستعمال تطبيق نظام تسجيل الدخول الأحادي (Okta SSO)، ما أتاح وصول مركزي وآمن إلى الأنظمة الداخلية. وأنشأنا مركز جديداً لعمليات الأمن السيبراني يعزز من قدرتنا على كشف التهديدات والاستجابة الفورية لها.

نتصدى في بنك الاتحاد لمخاطر الأمن السيبراني بتطبيق نهج استباقي متعدد الطبقات. إذ تخضع أنظمتنا لمراقبة مستمرة بغرض اكتشاف الثغرات ومعالجتها استباقياً، مع حماية البيانات الحساسة بتقنية التشفير وتفعيل ضوابط صارمة للوصول إلى المعلومات تستند إلى الأدوار الوظيفية. كما نعزز جاهزيتنا لمنع التهديدات والتعامل معها بتطبيق تقنيات المصادقة متعددة العوامل، إلى جانب اعتماد خطة دقيقة وواضحة للاستجابة للحوادث.

ويؤدي الموظفون دوراً محورياً في هذا السياق، حيث يخضعون لتدريبات عن محاولات التصيد الإلكتروني، وبرامج توعية متخصصة في الأمن السيبراني، ما يساهم في تقليل مخاطر الخطأ البشري وتعزيز ثقافة الأمن الرقمي في بيئة العمل.

سياسة الأمن السيبراني

تُجسّد سياستنا المعتمدة للأمن السيبراني التزاماً راسخاً بحماية سرية المعلومات وسلامتها وتوفرها، وهي تتضمن مجموعة شاملة من المبادئ التوجيهية والإجراءات التي تضمن أمن بياناتنا وأصولنا الرقمية. تضع هذه السياسة تدابير وقائية تحمي شبكاتنا وأنظمتنا الحاسوبية ومعلوماتنا الحساسة من الوصول غير المصرح به أو السرقة أو التلف عبر كامل بنيتنا التحتية الرقمية.

ونحرص على مراجعة هذه السياسة وتحديثها سنوياً لضمان توافقها مع أفضل الممارسات العالمية وإطار الأمن السيبراني المعتمد من البنك المركزي الأردني. وقد أجرينا خلال هذا العام تقييماً لاكتشاف أي ثغرات فيما يتصل ببنود اللائحة العامة لحماية البيانات الأوروبية (GDPR)، ثم عالجتنا النتائج التي توصلنا إليها، رغم أن المصارف الأردنية غير ملزمة قانوناً بتطبيق هذه اللائحة. كما استجيبنا للتطورات المحلية الجديدة في إطار قانون حماية البيانات الصادر عن الحكومة الأردنية والبنك المركزي، مما عزز نهجنا في حوكمة البيانات الشخصية.

كشف الاحتيال ومنعه

استجابةً لتطور أساليب الاحتيال المالي، قمنا باعتماد حلّ متقدم قائم على الذكاء الاصطناعي للتعقب بمحاولات الاحتيال ومنعها، يُمكننا من الكشف الفوري عن التهديدات عبر جميع قنوات الدفع وإيقافها قبل أن تمس عملاءنا.

وقد أسهم هذا النظام، إلى جانب تعزيزه لدرجة الحماية من الاحتيال، في تعميق فهمنا لأنماط الاحتيال، ورفع كفاءة عملياتنا، مما عزز ثقة العملاء ورسخ التزامنا الدائم بالنزاهة وحماية المصالح المالية لكل من نقدم لهم خدماتنا.

تعزيز كفاءة الموظفين في أمن البيانات

في خطوة إضافية لحماية خصوصية وأمن المعلومات الحساسة، قمنا بتطبيق إجراءات صارمة تستهدف الموظفين الذين لديهم صلاحية الوصول إلى هذا النوع من البيانات، وتشمل هذه الإجراءات برامج تدريبية متخصصة، وسياسات قوية لكلمات المرور، وإرشادات لاستخدام الأجهزة الشخصية، وآليات دقيقة للتحقق من هوية الموظفين. هذا بالإضافة إلى حزمة من الأدوات والتقنيات المتقدمة التي تدعم بروتوكولاتنا الأمنية، والمصممة لتقليل المخاطر الأمنية إلى أدنى حد.

وقد أجرينا خلال عام 2024 تدريباً سنوياً للأمن السيبراني لجميع الموظفين، متناولين مواضيع حيوية مثل "أساسيات التصيد الإلكتروني" و«مخاطر الذكاء الاصطناعي في تطبيقات الدردشة»، وذلك استكمالاً لبرامج سابقة تناولت مفاهيم مثل «مقدمة في حماية البيانات» و«كيف تصبح جدار حماية بشري». تلعب هذه الجلسات دوراً محورياً في ترسيخ ثقافة الوعي الأمني وتعزيز جاهزيتنا على مستوى البنك بأكمله.

إدارة المخاطر التشغيلية

انطلاقاً من إيماننا بأن إدارة المخاطر التشغيلية تشكل جانباً أساسياً من التزامنا بضمان مرونتنا المؤسسية وقدرة البنك على تجاوز التحديات، أنشأنا إطاراً شاملاً لإدارة هذه المخاطر يهدف إلى تحديدها وتقييمها والحد منها ومراقبتها في جميع جوانب عمليات البنك. ومن خلال تطبيق منهجيات وقائية متينة لتقييم المخاطر، مثل أسلوب التقييم الذاتي للمخاطر وإجراءات الرقابة (CRSA)، يمكننا تحديد المخاطر وإجراءات الرقابة في مختلف الأقسام والوحدات، وتحليلها وتقييمها للكشف عن نقاط الضعف وقياس مدى فاعلية الضوابط المعمول بها. كما يتضمن هذا الإطار نظاماً متكاملًا قوياً للكشف عن حالات الاحتيال ومنع حدوثها، بالاستفادة من التقنيات المتقدمة والضوابط الداخلية الصارمة للحد من أي نشاط احتيالي. يمكن معرفة المزيد عن نهجنا في إدارة المخاطر بالرجوع إلى تقريرنا الصادر وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS).

إدارة استمرارية الأعمال

إدراكاً منا للأهمية البالغة لإدارة استمرارية الأعمال ضمن إطارنا الشامل لإدارة المخاطر، وانطلاقاً من التزامنا بتقديم خدمات البنك دون انقطاع لجميع العملاء حتى أثناء الكوارث والأزمات، قمنا بصياغة خطة متكاملة لاستمرارية الأعمال. وقد استندت هذه الخطة إلى دراسة دقيقة لمجموعة من المخاطر المحتملة، مثل الزلزل، والتهديدات الأمنية، والاضطرابات المدنية، والأوبئة، واختراقات أنظمة تحديد الهوية، وغيرها من التحديات التي قد تؤثر على سير العمل.

خضع كل خطر منها لتقييم دقيق حسب درجة تأثيره على سير عملياتنا، ثم وُضعت خطة شاملة توضح بالتفصيل كيفية التعامل مع الحوادث أثناء الكوارث أو أي اضطرابات أخرى قد تعطل أعمال البنك أو تشكل خطورة عليها. تحدد هذه الخطة الإجراءات التي سنتبناها للحد من الأضرار واستئناف أنشطتنا ضمن أطر زمنية محددة، وذلك بهدف تقليل التأثيرات السلبية والحفاظ على ثقة العملاء في قدرتنا على الاستمرار في تقديم خدماتنا دون انقطاع.

تشمل خطة استمرارية الأعمال جميع الأنشطة الأساسية التي تندرج ضمن نطاق نظام إدارة أمن المعلومات، بما في ذلك البنية التحتية لتقنية المعلومات وعملياتنا التشغيلية. وقد تلقى جميع الموظفين داخل وخارج البنك، ممن تشمل مهامهم ضمان استمرارية الأعمال وتنفيذ هذه الخطة، تدريباً شاملاً يضمن جاهزيتهم الكاملة للحفاظ على استمرارية الأعمال في مختلف الظروف.



الاستدامة في بنك الاتحاد



الرؤية، دون استراتيجية
لتنفيذها، لن تتجاوز كونها
نظرية. وإنما يقاس التقدم
الحقيقي بقدرتنا على تحويل
الطموح إلى فعل، والفعل
إلى أثر مستدام

استراتيجية الاستدامة: من الالتزام إلى التنفيذ

تشكل هذه القنوات الأساس الذي تستند إليه استراتيجيتنا، والعدسة التي تُحدّد من خلالها الأثر الحقيقي المنشود. فهي توجّه طريقة عملنا، وتحدّد أولويات تركيزنا، وتعكس الكيفية التي نقيس بها نجاحنا. وانطلاقاً من هذه المبادئ الراسخة، تتسم رؤيتنا للاستدامة بالجرأة والواقعية، مع التركيز على التقدم والتحول الفعلي الذي يحدث فرقاً ملموساً.

رؤيتنا الخاصة بالاستدامة

ريادة في الاستدامة
الوصول إلى الموقع الريادي في المنطقة بتقديم حلول تمويل مستدامة مبتكرة وفعالة، وتحقيق أثر إيجابي بيئي واجتماعي من خلال جميع الخدمات المصرفية.



التمكن من فهم بيانات الاستدامة
الاستفادة من البيانات لاتخاذ قرارات مدروسة فيما يتعلق بانبعثات ثاني أكسيد الكربون، والامثال لتصنيفات الاتحاد الأوروبي، ومخاطر تغير المناخ، مع تقليل المخاطر المالية والبيئية.



القيادة بالقوة
الترجمة العملية لقيمنا ومبادئنا المعلنة بدمج الاستدامة في جميع مجالات عملياتنا.



يتطلّب تحويل رؤيتنا إلى نتائج ملموسة وجود استراتيجية واضحة، متكاملة، ومبنية على أسس راسخة، تسد الفجوة بين الطموح والتنفيذ الفعلي. ويركّز النهج الذي نعتمد على تسريع دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في مختلف قطاعات البنك، بحيث تصبح الاستدامة جزءاً من بنيتنا التشغيلية، ونتمكن من تحقيق أثر قابل للقياس. نستطيع بالتزامنا هذه الاستراتيجية، ترجمة قناعاتنا إلى خطوات مقدّمة، وتحويل رؤيتنا إلى نتائج ملموسة على أرض الواقع.

لقد شكّل عامي 2022 و2023 نقطة انطلاق حاسمة في رحلتنا نحو الاستدامة، إذ وضعنا خلالها الأساس اللازمة لاستراتيجية الاستدامة والمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG)، كما حددنا توجّهنا الاستراتيجي، ورسمنا أولوياتنا بوضوح، واخترنا المجالات التي نستطيع من خلالها تحقيق أكبر قيمة وأثر.

أما عام 2024، فكان عام التحول الفعلي. فبعد وضع الأساس في العامين اللذين سبقاه، انتقلنا فيه من التخطيط إلى التنفيذ، ومن الالتزام إلى الإنجاز، حيث بدأت نتائج استراتيجيتنا بالظهور بشكل ملموس. وتركّز عملنا على تعميق دمج مبادئ الاستدامة في عملياتنا، وتعزيز الحوكمة، وتطوير ممارسات التمويل المستدام، وترسيخ المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في منتجاتنا وأنشطتنا وعلاقاتنا مع مختلف أصحاب المصلحة.

وما تزال هذه المرحلة من التحول تستند إلى قناعاتنا الراسخة التي تشكل رؤيتنا بعيدة المدى، وتوجّهنا المستمر نحو استدامة ذات أثر حقيقي ودائم.

قناعاتنا

الاقتصاد المستدام يُبنى على ممارسات مسؤولة في جميع القطاعات | نحن ندرك تماماً أن الاستدامة هي مسؤولية مشتركة تمتد عبر مختلف قطاعات الاقتصاد، وأن موقعنا كمؤسسة مالية يضعنا في قلب هذا التحول.



النمو المستدام يتطلب التأثير المدروس والالتزام | نعمل على دمج إدارة مخاطر البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في صميم عملياتنا بهدف تعزيز الاستقرار المالي والمرونة والقدرة على تجاوز التحديات وبناء قيمة طويلة الأجل.



التأثير الدائم مشروط بالمثابرة طويلة الأمد | التزامنا ليس مؤقتاً أو ردّ فعل ظرفي، بل هو التزام ثابت يركّز على تحقيق قيمة مستدامة لعملائنا ومجتمعاتنا والبيئة على امتداد الزمن.



التمويل المسؤول هو المحرك وراء حدوث تغيير حقيقي | نحرص على تمكين عملائنا وشركائنا من تبني نماذج أكثر مراعاة للبيئة وشمولاً، بما يعزّز التقدم الذي يعود بالنفع على الجميع دون استثناء.



التعلم والتكيف المستمر ركيزة أساسية | تطورنا ليس عشوائياً، بل يسير وفق رؤية هادفة تستند إلى أطر الاستدامة، ومتابعة مستمرة للاتجاهات العالمية، والتغيرات التنظيمية المحلية، وتفاعل متواصل مع أصحاب المصلحة، لنضمن استمرار استراتيجيتنا على المسار المطلوب، وقادرة على الاستجابة للتحديات في ظل عالم دائم التغيّر.



الركائز الاستراتيجية

تستند استراتيجيتنا للاستدامة إلى خمس ركائز رئيسية تشكل المحرك الأساسي لعمليات بنك الاتحاد في مختلف الأقسام. تمثل كل ركيزة مجالاً محورياً نجسد من خلاله رؤيتنا عبر تأثير واضح وقابل للقياس

التمويل

توجيه الاستثمارات لتحقيق أثر مستدام | نصمّم ونقدّم حلولاً مالية تدعم التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون يحقق الشمول للجميع، حيث نوّفر لعملائنا من مختلف القطاعات منتجات مستدامة تساهم في بناء مستقبل أكثر توازناً.

الريادة

التعامل مع مخاطر تغير المناخ وإدارة بصمتنا البيئية | نحرص على إدارة المخاطر المرتبطة بتغير المناخ عبر محفظتنا وعملياتنا التشغيلية بما يضمن المرونة والقدرة على الصمود على المدى الطويل، وذلك بدمج الاعتبارات المناخية في عملية اتخاذ القرار، وقياس وخفض الانبعاثات الناتجة عن عملياتنا، إلى جانب تقييم الانبعاثات الممولة وإدارتها بما يتماشى مع المعايير الناشئة وأهدافنا في التحول المستدام.

الابتكار

تطوير مفاهيم جديدة للاستدامة من خلال الخدمات المصرفية | نبكر حلولاً تجمع بين التمويل المستدام والخدمات غير المالية والأدوات الرقمية، لتمكين عملائنا من اتخاذ خطوات مؤثرة في مواجهة تغير المناخ، وتعزيز أدائهم في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة، وبناء نماذج أعمال قادرة على مواكبة متطلبات المستقبل.

المشاركة

تعزيز العمل الجماعي، داخلياً وخارجياً | نُحفّز مشاركة الموظفين والعملاء والجهات التنظيمية والمجتمعات، والتواصل المستمر معهم، بغرض تحقيق أهداف استدامة مشتركة، عبر الحوار المفتوح، وبناء الوعي، وتنمية القدرات. ونرشّخ بهذا التفاعل ثقافة مؤسسية قائمة على الاستدامة تدفع عجلة التحول المؤسسي وتدعم مسيرة التقدم الوطني.

الحوكمة

تعزيز الرقابة والمساءلة على الجوانب البيئية والاجتماعية والحوكمة | نلتزم بحوكمة قوية تدمج الاستدامة في صلب عمليات اتخاذ القرار وإدارة المخاطر والإشراف المؤسسي والعمليات الرقابية. كما نُعزّز مستوى المساءلة في مجالات البيئة والمجتمع والحوكمة من خلال وضوح الأدوار، وتحديد السياسات، وتقديم تقارير تتسم بالشفافية، بما يتماشى مع المتطلبات الوطنية والمعايير العالمية.

تطلعاتنا المستقبلية: استراتيجية 2025

صُمّمت استراتيجيتنا المعتمدة للاستدامة لتبقى في تطوّر ونمو مستمرّين، سواء من ناحية مستويات تطبيقها أو اتساع نطاقها، حيث تمتد عبر مختلف قطاعات الأعمال والشركات التابعة والجهات المرتبطة بالمجموعة، لضمان الانسجام الكامل مع رؤيتنا طويلة المدى. وبينما نواصل ترسيخ المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في صميم عملياتنا، نركّز أيضاً على تطوير جودة البيانات والأطر والنتائج، لتمكين اتخاذ قرارات أفضل وتحقيق قيمة مستدامة على المدى البعيد. نحن في عام 2025 ندخل مرحلة جديدة من التطبيق الأعمق والأكثر فعالية، نركّز فيها على تحسين دقة بيانات الاستدامة، وتعزيز أنظمتنا الداخلية، وتوسيع نطاق التغطية، بما يدعم نهجاً أكثر تكاملاً واستناداً إلى الأداء في مجال الاستدامة. وتمثل هذه الجهود خطوة محورية نحو تقديم تقارير إفصاح موثوقة وذات قيمة حقيقية لصناع القرار، تستوفي المتطلبات التنظيمية المتجددة وتلبي تطلعات أصحاب المصلحة.

وانطلاقاً من القاعدة الاستراتيجية التي وضعناها في العام 2024، نواصل التركيز على الركائز الخمس الجوهرية، التي نطوّرها لتجسد مستويات أعلى من النضج والتكامل والأثر الفعلي.

مسيرتنا في التحول المناخي

يؤمن بنك الاتحاد بدوره الريادي في قيادة تحول المملكة نحو مستقبل منخفض الكربون. فخلال عامين فقط من انطلاق مسيرتنا نحو الاستدامة، نجحنا في تطوير استراتيجية شاملة للتحول المناخي وبدأنا بتطبيقها في جميع عملياتنا وأنشطتنا التمويلية.

ويُجسّد هذا التقدم الذي حققناه قناعتنا العميقة بأهمية التحرك العاجل لمواجهة تغير المناخ، بالإضافة إلى إدراكنا لدور البنك المحوري في دعم النمو الاقتصادي المستدام. كما يزداد هذا الالتزام قوة في ظل بيئة تنظيمية متجددة تُعطي أولوية متزايدة للمرونة المناخية والشفافية.

TPT Transition Plan Taskforce

IFRS[®]

GFANZ Glasgow Financial Alliance for Net Zero

GREEN FINANCE STRATEGY 2023-2028

تتوافق خطة التحول المناخي التي نعتمدها مع استراتيجية البنك المركزي الأردني وتوجيهاته الرقابية المتعلقة بالمناخ. وعلى الصعيد الدولي، تستند الخطة إلى إطار العمل الصادر عن الفريق المعني بالتحول المناخي (TPT) ومعيّار الإفصاح المناخي (IFRS S2) الصادر عن مجلس معايير الاستدامة الدولي (ISSB). كما تستفيد الخطة من إطار تحالف غلاسكو المالي لصافي الانبعاثات الصفرية (GFANZ)، حيث تتبنّى مكوناته الأساسية لضمان تخطيط متكامل وموثوق وقابل للمقارنة في مسار الوصول إلى الحياد الكربوني.

وتركّز خطة التحول المناخي على ركيزتين أساسيتين: فهم المخاطر المرتبطة بالمناخ وإدارتها، ومساندة عملائنا في مسيرتهم نحو التحول المستدام. ورغم التزامنا الراسخ بتحقيق أهدافنا المناخية والبيئية، فإننا ندرك أننا ما نزال في المراحل الأولى من هذه الرحلة. ومن هذا المنطلق، نعمل على تطوير الأدوات وبناء القدرات وتعزيز الشراكات التي تمكّننا من المضي قدماً بثقة ووضوح في الرؤية

مساعدة عملائنا في مسيرتهم للتحول المناخي

نساهم في دعم عملائنا خلال رحلة التحول نحو اقتصاد منخفض الكربون، ويشمل ذلك توجيه الاستثمارات وفق ما يلزم وتقديم الإرشاد المتخصص الذي يُمكنهم من تحقيق تحول مستدام وفعال.

تحديد المخاطر المرتبطة بالمناخ وإدارتها

نعمل على دمج الاعتبارات المناخية ضمن استراتيجيتنا العامة، وقطاعات أعمالنا، وعمليات إدارة المخاطر، مع التركيز على معالجة المخاطر البيئية 1 والاجتماعية، ومنها تلك المرتبطة بتغير المناخ 2، سواء على مستوى العميل أو على صعيد المحفظة ككل.

السعي للاستفادة من الفرص الاستراتيجية الناشئة عن تغير المناخ
زيادة مرونة أعمالنا وقدرتها على الصمود في مواجهة مخاطر المناخ

¹ تشمل المخاطر البيئية مجموعة واسعة من التحديات، لا تقتصر على مخاطر تغير المناخ فحسب، بل تمتد لتشمل التلوث، واستهلاك الموارد، وفقدان التنوع البيولوجي، وغيرها من القضايا البيئية.

² مخاطر تغير المناخ هي فئة محددة ضمن هذه المنظومة، تُركّز تحديداً على الآثار الناجمة عن تغير المناخ والتحديات المترتبة عليه.

حاکمیتنا في مجال الاستدامة

لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة

رئيس اللجنة التوجيهية

اللجنة الإشرافية

فرقة تفعيل برنامج تسهيل التجارة الخضراء TFP	فرقة تغييرات العمليات	فرقة مؤشرات البيانات والقياس وإعداد التقارير	مجموعة عمل إدارة مخاطر المناخ	مجموعة عمل الاستثمارات	مجموعة عمل تطوير المنتجات والأعمال
---	-----------------------	--	-------------------------------	------------------------	------------------------------------

حرصنا في بنك الاتحاد على دمج حوكمة الاستدامة في أعلى مستويات هيكلنا المؤسسي، ما يستلزم بالضرورة الدمج الكامل للاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة في صميم التخطيط الاستراتيجي وفي صنع القرارات وإدارة المخاطر على المدى البعيد. وفي قمة نموذجنا للحوكمة، تتولى لجنة المخاطر المنبثقة عن مجلس الإدارة الإشراف على توجهاتنا في مجال الاستدامة، مع ضمان انسجامها مع أولوياتنا الاستراتيجية والمستوى المقبول من المخاطر بالنسبة للبنك. فيما يقع على عاتق فريق الإدارة التنفيذية مسؤولية تفعيل هذه الرؤية وترجمتها إلى عمليات تشغيلية، وقيادة رحلة الاستدامة عبر مختلف مجالات أعمالنا الأساسية

تدعم لجنة المخاطر في أداء مهامها هيئة متكاملة تضم لجاناً ومجموعات عمل متخصصة. أما على المستوى التنفيذي، فقد أنشأنا لجنة توجيهية للاستدامة، وتمثل جهاز حوكمة رفيع المستوى، يرأسها الرئيس التنفيذي ويشارك في رئاستها الرئيس التنفيذي للمخاطر، وتضم في عضويتها كبار التنفيذيين من الأقسام الرئيسية في البنك. تُعنى هذه اللجنة بقيادة مسيرة البنك نحو التميز في الأعمال المصرفية المستدامة، عبر تعزيز مفاهيم القيادة المستدامة والانسجام بين مختلف الأقسام. أسسنا أيضاً "لجنة الإشراف على الاستدامة" بناءً على قرار من اللجنة التوجيهية للاستدامة، لتكون المحرك الرئيسي لتنفيذ أجندة البنك البيئية والاجتماعية والحوكمة. كما تحظى هذه اللجان بدعم من مجموعات عمل وفرق مهام متعددة، يتولى كل منها أهدافاً واختصاصات محددة. يدير هذه المجموعات وفرق المهام مسؤولون تنفيذيون في الإدارات ذات الصلة، مما يساهم في إرساء ثقافة الاستدامة في مختلف مستويات البنك. وتعزز هذه البنية التكاملية التنسيق وضمان المساءلة وتحقيق تقدم ملموس في كل محور من محاور الاستدامة. يُرجى الرجوع إلى فصل حوكمة الاستدامة في تقريرنا الصادر وفق المعايير الدولية للتقارير المالية (IFRS) لمعرفة المزيد عن هيكل حوكمة الاستدامة في بنك الاتحاد، بما يشمل اللجان ومسؤوليات مجموعات العمل والسياسات الأساسية

وحدة الاستدامة

نظراً لأن هيكل حوكمة الاستدامة لدينا لا يزال حديث العهد نسبياً ويتطور باستمرار بالتوازي مع رحلتنا الأوسع نحو الاستدامة، فإننا نعتبر أنفسنا في مرحلة انتقالية. خلال هذه الفترة، لا تزال فرقنا بحاجة إلى بناء قدرات مستهدف وتوجيه من الخبراء. ولذلك، أنشأنا وحدة الاستدامة لتلعب دوراً محورياً كجهة تمكين رئيسية، تقود تنفيذ رؤيتنا المتعلقة بالاستدامة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وترسيخها في جميع أنحاء البنك

تعمل وحدة الاستدامة لدينا كجهة تمكين رئيسية، تعزز رؤيتنا المتعلقة بالاستدامة البيئية والاجتماعية والمؤسسية في جميع أنحاء البنك. يدمج الفريق الاستدامة في استراتيجيات الإدارات، ويدير جمع بيانات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية وإعداد التقارير عنها، ويقود مبادرات التدريب الداخلية. كما يقود تطوير المنتجات والخدمات المالية وغير المالية المتوافقة مع مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية، مع دعم نمو الأعمال من خلال فرص التمويل المستدام. بالإضافة إلى ذلك، تركز الوحدة على إدارة انبعاثات الكربون التشغيلية والممولة للبنك وخفضها، وضمان توافق الممارسات الداخلية مع الأهداف البيئية. ويحرص الفريق على مواكبة اتجاهات الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية الناشئة، وتعزيز الشراكات الاستراتيجية، وضمان الامتثال للمعايير العالمية مثل معايير الإفصاح عن الاستدامة GRI وIFRS.

مخاطر تغيير المناخ هي في جوهرها مخاطر مالية، ولهذا ندمجها في منظومة الحوكمة والاستراتيجية واتخاذ القرارات، ليس من منطلق التزامنا بالمتطلبات، فحسب، بل لضمان المحافظة على موقعنا التنافسي، والمرونة في مواجهة المتغيرات، والاستعداد لما هو قادم



إدارة مخاطر تغيير المناخ

تنفيذاً لخطة التحول المناخي، يعمل بنك الاتحاد على دمج الاعتبارات المناخية ضمن استراتيجيته الأوسع للاستدامة والأعمال. ونركز على تحديد وتقييم نوعين من المخاطر: المخاطر الطبيعية مثل الجفاف، وارتفاع درجات الحرارة، وشح المياه، وهي تحديات جوهرية في الأردن، إضافة إلى مخاطر التحول المرتبطة بتطور الأنظمة التشريعية، وتوسع الكربون، والتحول الجذري في المجال التكنولوجي، وتغير توقعات الأسواق. وتأثيرات هذه المخاطر قد لا تنعكس على عملياتنا المباشرة فحسب، بل تشمل أيضاً عملاءنا، لاسيما في القطاعات ذات التأثير المرتفع كقطاع الطاقة والصناعة والزراعة

وانطلاقاً من نهجنا الاستباقي وحرصنا على البقاء في المقدمة، نحرص على صياغة نماذج تحليلية متطورة لسيناريوهات المناخ المستقبلية، بهدف استكشاف كيفية تجاوب محفظتنا مع مسارات الاحترار العالمي المتنوعة، سواء كانت ضمن حدود الـ 1.5 درجة مئوية أو مسار الـ 2 درجة مئوية. كما نعمل بشكل تدريجي ومدروس على دمج بيانات الانبعاثات الكربونية ومستوى تعرض مختلف القطاعات ومخاطر الأصول العالقة في إطارنا المؤسسي لتقييم المخاطر. هذا التكامل الاستراتيجي يمكّننا من اتخاذ قرارات إقراض واستثمار مدروسة، تأخذ في الحسبان الاستدامة طويلة المدى والمرونة مع القدرة على التكيف في مواجهة التحديات المستقبلية.

على صعيد متواز، نسعى لتعزيز آليات التواصل مع أصحاب المصلحة وتقوية هياكل الحوكمة الداخلية، ضماناً لمعالجة المخاطر المناخية بنهج شمولي يتضمن الإشراف على مستوى مجلس الإدارة والإدارة العليا وفرق العمل متعددة التخصصات. وحرصاً على الشفافية والتوافق مع أفضل الممارسات العالمية، نتبع معايير الإفصاح عن الاستدامة الصادرة عن مجلس المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS S2)، إلى جانب دليل الإفصاح عن المعلومات المتعلقة بالتغير المناخي الصادر عن بورصة عمان لعام 2024. هذه الأطر المرجعية تساعدنا في بيان نهجنا في تحديد المخاطر المناخية وتقييمها وإدارتها عبر المؤسسة ككل بوضوح وشفافية

يمكن الاطلاع بتفصيل أكبر على استراتيجيتنا في إدارة المخاطر المناخية وآليات الحوكمة والمنهجيات المتبعة، بما يشمل تحليل السيناريوهات ودمج المخاطر، بالرجوع إلى فصلي الاستراتيجية وإدارة المخاطر في تقريرنا الصادر وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية (IFRS).

يمكن معرفة المزيد من التفاصيل عن مخاطر المناخ والفرص وخطة التحول المناخي في بنك الاتحاد بالرجوع إلى تقريرنا الصادر وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية IFRS.

عملية تقييم الأهمية النسبية

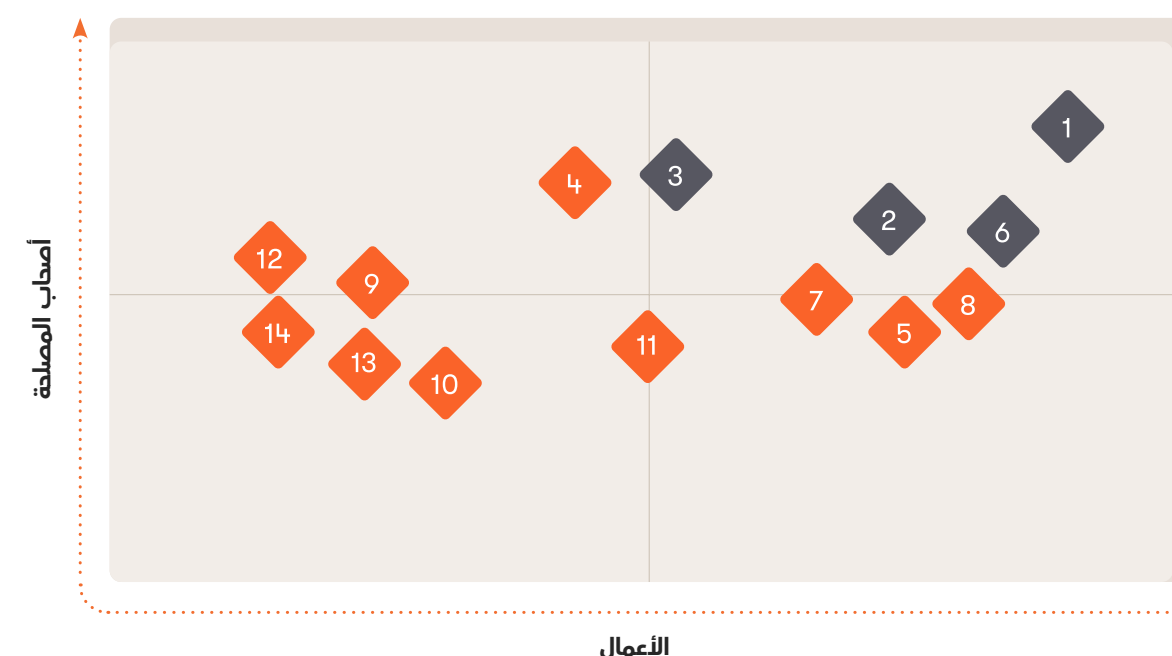
تماشياً مع ممارساتنا المعتمدة في إعداد التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، أجرى بنك الاتحاد في عام 2023 تقييماً للمواضيع الجوهرية، دمج من خلاله قضايا الاستدامة والحكومة البيئية والاجتماعية ضمن حواراته مع أصحاب المصلحة. وركز البنك خلال عملية التقييم على توسيع نطاق المشاركة ليشمل شريحة أوسع من أصحاب المصلحة الخارجيين، واستفدنا من قنوات التواصل لدينا المصممة لتناسب كل فئة من أصحاب المصلحة. فقمنا بتوزيع استبيان رقمي لجمع آرائهم حول المواضيع المطروحة، ما أتاح لنا فهم أولويات كل فئة على ضوء علاقتها الفريدة مع البنك. وتشكل هذه الرؤى أساساً لفتح حوارات أعمق وأكثر فاعلية مع أصحاب المصلحة، تدعم مسيرتنا المشتركة نحو استدامة أشمل.

فيما يلي، نستعرض الفئات التي شاركت في هذا التقييم، والمواضيع الجوهرية التي تم تحديدها. يُرجى الرجوع إلى تقريرنا الصادر وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية (IFRS) لمزيد من المعلومات عن منهجيتنا في تقييمات الأهمية النسبية للمواضيع المالية والمناخية.

مشاركة أصحاب المصلحة

الموظفون	العملاء من المؤسسات	الهيئات الحكومية
سفراء الاستدامة	المستثمرون	العملاء من الأفراد
الإدارة	العملاء من الشركات الصغيرة والمتوسطة	المنظمات غير الحكومية

مصفوفة الأهمية النسبية 2024



المواضيع الجوهرية لتقييم الأهمية النسبية*

01	أمن البيانات	حماية بيانات العملاء وخصوصيتهم باعتماد ودمج أفضل التقنيات.
02	ممارسات الأعمال الأخلاقية	تطبيق قواعد السلوك الأخلاقي التي اعتمدها البنك، والامتثال للقوانين واللوائح لتحقيق أعلى المعايير الأخلاقية.
03	التمويل المستدام	مراعاة البيئة والمجتمع في أنشطة وقرارات التمويل التي يتخذها البنك.
04	استمرارية الأعمال	أخذ مخاطر الاستدامة بالاعتبار ضمن إجراءات إدارة المخاطر وعند وضع الخطط الخاصة بضمان استمرارية أعمال البنك.
05	النجاح المالي	تحقيق النمو والنجاح المالي مع الالتزام بالاستدامة.
06	التحول الرقمي والابتكار	الاستثمار في التكنولوجيا لتقديم أفضل المنتجات والتجارب لعملائنا.
07	تجربة العميل	التركيز على تجربة العملاء والوصول إلى درجة عالية من رضاهم.
08	تطوير قدرات موظفينا وضمان رفاههم	الحرص على توفير فرص عمل مرضية لموظفينا مع تحقيق التوازن الجيد بين العمل والحياة الشخصية.
09	دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة ورواد الأعمال	تسهيل الحصول على الموارد والخدمات المالية لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأردن.
10	التنوع والمساواة	تعزيز ثقافة الشمول والمساواة والتمكين المهني للمرأة.
11	إدارة حقوق الإنسان	احترام حقوق الإنسان وحمايتها في جميع عمليات البنك.
12	الاستثمار المجتمعي	دعم تطوير المجتمعات في الأردن والاستثمار فيها.
13	البصمة البيئية	تتبع تأثير البنك على البيئة وخفضه.
14	إدارة تغير المناخ	14 إدارة تغير المناخ: أخذ التغير المناخي بالاعتبار في عملياتنا والمساهمة في الحد منه.

*إخلاء مسؤولية: إن فهمنا لهذه المواضيع والنهج الذي نتبعه فيما يتعلق بها لا يقتصر على التفاصيل المذكورة أعلاه، حيث لخصنا هذه التفاصيل فقط لنقلها لأصحاب المصلحة بأسلوب فعال.

التوافق مع المعايير

مع اقترابنا من عام
2024، نواصل مواءمة
استراتيجياتنا ومبادراتنا
مع الأطر المعترف بها
عالمياً والمحلية
ذات الصلة.

حرصنا خلال مسيرتنا في العام 2024 على مواءمة استراتيجياتنا ومبادراتنا مع الأطر المعتمدة عالمياً وتلك ذات الصلة محلياً. ويشكل هذا محوراً أساسياً في نهجنا، إذ يتيح لنا العمل بما يتماشى مع أفضل الممارسات الدولية، مع الاستجابة في الوقت ذاته لاحتياجات المجتمعات التي نخدمها والمتغيرة باستمرار. وتُظهر جهودنا خلال هذا العام التزامنا الثابت بهذه المعايير، وسعيها الدؤوب إلى بناء شراكات فاعلة تدعم مسيرتنا نحو تحقيق أهداف الاستدامة.



رؤية التحديث الاقتصادي للمملكة

أطلقت "رؤية التحديث الاقتصادي" في الأردن عام 2022 خارطة طريق طموحة تمتد لعقد من الزمن، وتركز على ركيزتين أساسيتين هما: النمو الاقتصادي وتحسين جودة الحياة، مع جعل الاستدامة محوراً رئيسياً لها. وانطلاقاً من موقعنا الريادي بين المؤسسات المالية، فإننا ندرك دورنا المحوري في دعم هذه الرؤية من خلال أنشطتنا التمويلية والاستثمارية، وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة، واستقطاب الاستثمار الأجنبي، وتوسيع نطاق الوصول إلى المنتجات المصرفية والخدمات الرقمية، بالإضافة إلى تعزيز التمويل المستدام، والمساهمة في تنمية المجتمعات.

للتعريف على مساهمات البنك في تحقيق أهداف رؤية التحديث الاقتصادي خلال عام 2024، يُرجى الرجوع إلى الفصل السابع: "مسؤوليتنا الاجتماعية"، وكذلك الاطلاع على تقريرنا المالي الصادر وفق المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS للاطلاع على تفاصيل مبادراتنا التمويلية.

الرؤية والاستراتيجية الوطنية للأردن 2025

أطلقت "رؤية الأردن 2025" في عام 2015 لتكون استراتيجية وطنية شاملة وخارطة طريق تمتد لعقد من الزمن، وتهدف إلى توجيه مسار التنمية في المملكة حتى عام 2025. تركز هذه الرؤية على استدامة النمو الاقتصادي، والنهوض بالتنمية الاجتماعية، وتحسين الحوكمة وجودة الخدمات العامة. وقد حددنا بصفتنا مؤسسة مالية عدداً من الأهداف التي يمكن للبنك المساهمة في تحقيقها، لا سيما تلك التي تتقاطع مع محاور رؤية التحديث الاقتصادي. وتتمحور جهودنا حول تحفيز النمو الاقتصادي، وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتعزيز التمويل المستدام، ودعم التنمية الاجتماعية.



يُرجى الرجوع إلى الفصل السادس: "موظفونا وهدفنا"، والفصل السابع: "مسؤوليتنا الاجتماعية"، بالإضافة إلى تقريرنا المعد وفقاً للمعايير الدولية للتقارير المالية IFRS للاطلاع على توافق أعمال البنك مع أهداف "رؤية الأردن 2025" ومساهماته في تحقيقها.

أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

ندرك في بنك الاتحاد أهمية أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة (SDGs) على المستويين المحلي والعالمي، لذا نتخذها إطاراً توجيهياً نسترشد به في تحديد التزاماتنا نحو التنمية الشاملة. كما أننا نبذل جهوداً جادة لتحقيق هذه الأهداف، فقد بادرنّا إلى دمج هذه الأهداف في صياغة استراتيجياتنا، واتخاذ قراراتنا المؤسسية، وتوجيه استثماراتنا ومبادراتنا في مجال التنمية المجتمعية.

هذا التكامل بين أهداف التنمية المستدامة وعملياتنا المصرفية ومشاركاتنا المجتمعية أتاح لنا اعتماد نهج استراتيجي أكثر دقة يركز على معالجة القضايا ذات الأولوية. وتنعكس مساهماتنا في تحقيق أهداف التنمية المستدامة لعام 2024 في مختلف فصول هذا التقرير.

تُجسد المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة بترسيخ ثقافة مؤسسية تقوم على الاحترام والعدالة والسلوك الأخلاقي في مختلف جوانب أعمالنا. ومن خلال ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل، وبرامج الامتثال والتدريب على مكافحة الفساد، وسياساتنا الصارمة، نحرص على حماية حقوق العاملين، ومكافحة التمييز، وتعزيز التنوع والإدماج وتمكين المرأة.

كما نضمن الالتزام بأعلى المعايير الأخلاقية على امتداد سلسلة القيمة بفضل سياستنا المعتمدة لشؤون البيئة والمجتمع وآليات العناية الواجبة للتحقق من التزام الموردين، إلى جانب الحظر الصارم لأي شكل من أشكال عمالة الأطفال أو العمل القسري.

إن الاستدامة تكمن في صميم الاستراتيجية المعتمدة لأعمالنا، ونترجم ذلك بما نبذله من جهود لتقليص بصمتنا الكربونية، ودعم التحول نحو اقتصاد منخفض الانبعاثات عبر التمويل الأخضر، والمشاركة في مبادرات مجتمعية لرعاية البيئة. كما نستثمر في تقنيات مستدامة تعزز كفاءة استهلاك الطاقة وتحد من الأثر البيئي لأعمالنا.



المجالات ذات الأولوية للمساهمات المحددة وطنياً للأردن

كفاءة الطاقة وخفض الانبعاثات
إدارة النفايات والعمليات اللامركزية
التمويل المستدام
التوعية العامة وبناء القدرات
التحول الرقمي
التكيف والمرونة المناخية

NDC PARTNERSHIP

مؤتمر المناخات الحضرية

تُمثل المساهمات المحددة وطنياً المحدثة للأردن، التي تم تقديمها إلى اتفاقية الأمم المتحدة الإطارية بشأن تغير المناخ في عام 2021، التزامات المملكة فيما يتعلق بالتصدي لتغير المناخ في إطار اتفاق باريس. وبعد أن حددت هدفها الأول بخفض الانبعاثات بنسبة 14%، رفعت الأردن سقف طموحاتها إلى تقليص الانبعاثات بنسبة 31% بحلول عام 2030 مقارنة بسيناريو العمل كالمعتاد (منها 5% غير مشروطة و26% مشروطة بالدعم الدولي). وبالتوازي مع ذلك، تواصل المملكة تعزيز مرونتها المناخية في قطاعات حيوية تشمل الطاقة والمياه والزراعة والقطاع المالي، في خطوة تهدف إلى بناء مستقبل أكثر استدامة وقدرة على التكيف مع التحديات البيئية. انطلاقاً من دورنا كمؤسسة مالية مسؤولة، ندرك تماماً دورنا المحوري في دعم الأهداف المناخية الوطنية. ورغم أن أعمالنا تركز في الأساس على الخدمات المصرفية، إلا أننا ننظر إلى الاستدامة والعمل المناخي كمسؤولية مشتركة تقع على عاتق الجميع وتطلب تضامناً الجهود. وتساهم العديد من مبادراتنا الاستراتيجية وتطورنا الرقمية مساهمة مباشرة في دعم المجالات ذات الأولوية ضمن المساهمات المحددة وطنياً (NDCs) للمملكة الأردنية الهاشمية

للاطلاع على تفاصيل مواءمة جهود بنك الاتحاد مع أولويات المساهمات المحددة وطنياً ومساهمته في تحقيقها، يُرجى الرجوع إلى الفصل السادس: "موظفونا وهدفنا"، والفصل السابع: "مسؤوليتنا الاجتماعية"، والفصل الثامن: "إدارة الموارد"، والفصل التاسع: "مؤسسة بنك الاتحاد"، إضافة إلى تقريرنا المعد وفق المعايير الدولية للتقارير المالية (IFRS).

السياسة الوطنية للتغير المناخي في الأردن (2022-2050)

National Climate Change Policy of the Hashemite Kingdom of Jordan 2022-2050

ترسم "السياسة الوطنية للتغير المناخي" في الأردن رؤية طويلة الأمد تمتد حتى عام 2050، تهدف إلى خفض انبعاثات غازات الدفيئة، وتعزيز القدرة على الصمود والتكيف في مواجهة التحديات، وضمان مواءمة جهود التنمية مع أولويات العمل المناخي في مختلف القطاعات. وتولي هذه السياسة أهمية خاصة للتنسيق المؤسسي، واعتماد تدابير للتكيف تعزز الشمول، ودمج العمل المناخي ضمن الأطر الوطنية للتخطيط. ومن جانبنا، نؤمن بأهمية هذا التوجه الوطني ونعمل على تكريس الاعتبارات المناخية ضمن استراتيجيتنا وهيكل الحوكمة وعملياتنا التشغيلية.

للاطلاع على كيفية مواءمة جهود وعمليات البنك مع "السياسة الوطنية للتغير المناخي" ومجالات مساهمته فيها، يُرجى الرجوع إلى الفصل الرابع: "الاستدامة"، الفصل الثامن: "إدارة الموارد"، وتقريرنا المعد وفق المعايير الدولية للتقارير المالية IFRS.

البنك المركزي الأردني استراتيجية التمويل الأخضر 2023-2028

تُعَد استراتيجية التمويل الأخضر التي أطلقها البنك المركزي الأردني إطاراً وطنياً يهدف إلى تعزيز التمويل الواعي بمخاطر تغير المناخ، ودعم النمو الشمولي، ورفع قدرة القطاع المالي على التكيف مع التحديات المناخية وتجاوزها. وتحدد هذه الاستراتيجية أولويات جوهرية تشمل بناء القدرات، ودمج مخاطر المناخ في منظومة العمل المالي، وتعزيز الإفصاحات، وتطوير المنتجات المالية الخضراء، مما يرسخ الأساس لاقتصاد أكثر استدامة وشمولاً.

يدعم بنك الاتحاد هذه الأهداف من خلال التزامنا المستمر بالامتثال للتوجهات التنظيمية الوطنية، وتطبيق ممارسات استدامة متقدمة، وتعزيز تركيزنا على مفاهيم الشمول والحوكمة والقدرة على الصمود في مواجهة المخاطر ضمن مختلف عملياتنا. للاطلاع على كيفية انسجام جهود وأعمال بنك الاتحاد مع استراتيجية التمويل الأخضر في الأردن ومساهمته في تحقيقها، يُرجى الرجوع إلى الفصل الرابع: "الاستدامة"، الفصل السادس: "موظفونا وهدفنا"، والتقرير الصادر وفق معايير التقارير المالية الدولية (IFRS).



الرؤية الاستراتيجية

تحويل القطاع المالي الأردني إلى قوة رائدة في تحريك التمويل الأخضر وتحسين قدرته على مواجهة المخاطر المناخية والبيئية والتكيف معها، فضلاً عن تمكين الأردن من أن يصبح رائداً إقليمياً على صعيد التمويل المستدام.

تعزيز القدرات والحوكمة، وتفعيل الأنظمة، وتنفيذ سياسات التمويل الأخضر وإدارة مخاطر المناخ.



تحسين قدرة القطاع المالي على مواجهة المخاطر البيئية والمناخية.



تعزيز تحريك التمويل الأخضر من خلال زيادة حجمه في القطاع المالي بنسبة 30% خلال السنوات الخمس القادمة.



الخطة الوطنية للنمو الأخضر في الأردن

أطلقت "الخطة الوطنية للنمو الأخضر" لتكون إحدى الركائز الأساسية لأجندة التنمية المستدامة في الأردن، وتقدم خارطة طريق طويلة الأمد لإحداث توازن بين النمو الاقتصادي والحفاظ على البيئة. تهدف الخطة من خلال تركيزها على قطاعات محورية مثل الطاقة والمياه والنقل والزراعة والسياحة والنفايات، إلى تحفيز الاستثمار الذكي، وتعزيز التنسيق المؤسسي، ودفع عجلة التقدم الشامل نحو تحول اقتصادي أخضر ومستدام.



تُشكل "الخطة الوطنية للنمو الأخضر" نقطة التقاء طبيعية مع توجهاتنا في بنك الاتحاد، فمؤسستنا المالية تستند في أعمالها إلى غاية واضحة، ونقدم طموحات النمو الأخضر من خلال نهجنا في الإقراض المسؤول، ودمج المعايير الاجتماعية والبيئية والحوكمة، وتعزيز الشمول المالي. كما حرصنا على دمج اعتبارات الاستدامة فأصبحت جزءاً أصيلاً من تخطيطنا الاستراتيجي، ومنظومة إدارة المخاطر، والخطط المقدمة لعملائنا، بما ينسجم مع الرؤية الوطنية الأوسع للمملكة نحو اقتصاد منخفض الكربون وقادر على التكيف مع تغيرات المناخ. يمكن الاطلاع على تفاصيل توافق أعمال البنك مع الخطة الوطنية للنمو الأخضر ومجالات مساهمته فيها بالرجوع إلى الفصل الرابع: "الاستدامة"، والفصل السادس: "موظفونا وهدفنا"، وتقريرنا المعد وفق المعايير العالمية للتقارير المالية IFRS.

مصرفية بروح ورسالة



تتجاوز المصرفية المسؤولية نطاق الالتزام بممارسات ومعايير الاستدامة، فهي تقوم على الثقة والتعاطف وإحداث أثر حقيقي. ونحن بحرصنا على ملاقات عملائنا حيثما كانوا في مسيرتهم، لتصميم حلول مالية تنسجم مع تطلعاتهم، نقدم لهم ما هو أبعد من الخدمات، فنحن نقدم دعماً وتحولاً. كما أننا، بدءاً من التمويل المستدام وصولاً إلى الحلول غير المالية، نبني مستقبلاً تصبح فيه الأموال وسيلة للاستفادة من الفرص، لا غاية بذاتها لمجرد تحقيق الربح



لمعرفة المزيد حول العمل المصرفي المستدام والأخضر، يُرجى الرجوع إلى تقرير المناخ الخاص بنا.

تشمل خدماتنا غير المالية:

الخدمة	الوصف
المحتوى والمعلومات الرقمية	نقدم عبر قنواتنا الرقمية محتوى معرفياً متخصصاً يلبي احتياجات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ويشمل أدوات عملية مثل حزمة أدوات أساسية لأعمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتحليلات البيانات، والبودكاست.
برامج تدريب جماعية وورش عمل وندوات معرفية	نعزز قدرات المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بتقديم جلسات تفاعلية تغطي مجالات مثل إعداد الميزانيات، وإدارة التدفقات النقدية، والالتزام الضريبي، والتسويق الرقمي، والموارد البشرية، والاستدامة. وفي العام 2024، نفذنا 3 ورش عمل في التسويق الرقمي، وورشة واحدة عن الذكاء الاصطناعي، و3 دورات تدريبية في الموارد البشرية، وجلسة تخطيط استراتيجي واحدة، وندوتين حول الضرائب وحماية الملكية الفكرية، و3 دورات تدريبية في الثقافة المالية، بالإضافة إلى برنامجين عن الإعداد للتصدير.
استشارات فردية مخصصة	نقدم دعماً فنياً مخصصاً من خلال جلسات قيمة يقودها خبراء في مجالات القانون، والموارد البشرية، والتسويق، والشؤون المالية. وقد استقبلنا خلال العام 2024 ما مجموعه 80 طلباً للاستشارات، شكلت السيدات 62% منهم، واستطعنا تقديم خدماتنا لما مجموعه 47 عميلاً مؤهلاً، بينما صُنّف الباقون على أنهم غير مؤهلين.
الظهور والتميز	نبرز قصص نجاح المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ونكرم الأعمال المتميزة عبر تخصيص جوائز للشركات الصغيرة والمتوسطة بالإضافة إلى منصات ترويجية متعددة.
حلول متكاملة لإدارة الأعمال	نوفر إمكانية الوصول وبأسعار مخفضة لأدوات التكنولوجيا وإدارة الموارد البشرية من خلال شراكات استراتيجية مثل Freelance Stack، لتمكين الشركات من تعزيز كفاءتها.
شبكات التواصل	ندعم التعاون بين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتبادل الخبرات فيما بينها من خلال تيسير سبل إنشاء صلات فاعلة داخل منظومتنا.

آفاق تتجاوز التمويل: تمكين العملاء والشركات الصغيرة والمتوسطة



الخدمات غير المالية للشركات الصغيرة والمتوسطة

منذ انطلاقتنا، جعلنا التزامنا بتحسين تجربة العملاء في صميم رؤيتنا. وفي إطار وفائنا بهذا الالتزام نقدم مجموعة متكاملة من الحلول التي تلبي احتياجات العملاء المتنوعة، التقليدية منها والمعاصرة. وقد كان تركيزنا على الخدمات غير المالية جزءاً أساسياً من سعيينا لتقديم حلول شاملة تدعم الأفراد والشركات على حدٍ سواء. إذ نعمل من خلال هذه الخدمات على تمكين الأفراد ورواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة في مختلف مراحل تطورها، بما يعزز من تجربتهم معنا ويزيد من ولائهم وقدرتنا على الاحتفاظ بهم، إلى جانب جذب عملاء جدد. هذا التوجه الاستراتيجي يدعم مكانتنا كبنك مفضل لدى الشركات الناشئة، وسيدات الأعمال، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

وتهدف مبادراتنا في مجال الخدمات غير المالية أيضاً إلى دعم الأولويات الوطنية، لا سيما ضمن إطار رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن، من خلال:

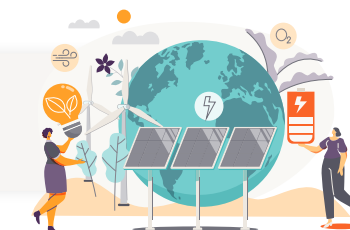
تعزيز الشمول المالي



دعم مشاركة فئة الشباب وخلق فرص العمل



تسريع التحول نحو اقتصاد أخضر ومستدام



جائزة بنك الاتحاد للشركات الصغيرة والمتوسطة



تماشياً مع رؤيتنا في دعم وتمكين منظومة الشركات الصغيرة والمتوسطة، أطلقنا في عام 2024 النسخة التاسعة من جائزة الشركات الصغيرة والمتوسطة السنوية. تأتي هذه الجائزة ضمن إطار التزامنا الأوسع بتكريم الشركات الواعدة التي تساهم في رسم مستقبل قطاعاتها، وقد تطورت على مدى السنوات لتصبح واحدة من أبرز وأشهر الفعاليات التي ينتظرها مجتمع ريادة الأعمال المحلي.

جاءت نسخة العام 2024 تحت شعار "شغل مستقبل التكنولوجيا المالية"، مما يعكس تركيزنا المستمر على دعم الحلول التقنية التي توسع فرص الوصول إلى التمويل وتعزز الشمول الرقمي. أعلن عن الجائزة في الأول من سبتمبر، واستمر استقبال الطلبات لمدة ستة أسابيع، حيث تلقت اللجنة 18 مشاركة من شركات التكنولوجيا المالية. وبعد عملية تقييم دقيقة، اختار فريق التحكيم الداخلي ثلاثة مرشحين مميزين هم: كابي فلاي Capifly، وإنفويس كيو InvoiceQ، وديسايسف DESAISIV، الذين برزوا بإبداعاتهم وقدرتهم على إحداث تأثير حقيقي في القطاع.

كانت جائزة هذا العام بقيمة 50 ألف دينار أردني، مخصصة لشركات التكنولوجيا المالية الأردنية التي أظهرت ابتكاراً وقابلية للتوسع وتأثيراً ملموساً. وخضع المتأهلون النهائيون لبرنامج تدريبي مخصص ومكثف بالتعاون مع مؤسسة تسريع المشاريع Flat6Labs، زودهم بال أدوات والثقة اللازمة لعرض حلولهم أمام لجنة تحكيم خارجية مكونة من خبراء مرموقين منهم تامر الصلاح، وظافر يونس، ولانا غنام.

يسرنا هنا أن نعلن عن فوز شركة كابي فلاي بجائزة الشركات الصغيرة والمتوسطة لعام 2024، تقديرًا لنهجها الابتكاري وإمكاناتها الكبيرة في أن تكون قوة محركة في مجال التكنولوجيا المالية. وحرصاً منا على دعم نمو مشاريع باقي المتأهلين النهائيين، فقد نظمنا لهم أيضاً رحلة عمل استكشافية إلى العراق، مما أتاح لهم فرصاً ثمينة لبناء الشبكات المهنية، وإقامة شراكات استراتيجية، واستكشاف آفاق التوسع في سوق إقليمي يشهد تطوراً سريعاً، ليكونوا أكثر قدرة على المنافسة والنجاح.

نحن عازمون على الاستمرار في تقديم هذه الجائزة ونعتبرها ركيزة استراتيجية ضمن خطتنا لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث تجسد التزامنا العميق بأن نكون شريكاً حقيقياً فاعلاً في نمو المشاريع، يقدم ما هو أكثر من مجرد دعم مالي، إذ توفر الإرشاد وفرص الظهور، وفتح الأبواب نحو أسواق جديدة، لنتمكن عملاءنا من تحقيق تطلعاتهم وتحويل أفكارهم إلى نجاحات ملموسة.

إضافة إلى ما سبق، فقد شملت برامجنا معالجة أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مثل إمكانية الوصول إلى الصناديق الصناعية بالتعاون مع وزارة الصناعة، وفهم قوانين الفوترة ومتطلبات الإقرار الضريبي للشركات الناشئة، إلى جانب كيفية وضع أهداف مالية واضحة. كما شددنا على أهمية التسجيل الرسمي للمشاركة، لما له من دور محوري في الحصول على التمويل وتعزيز النمو المستدام. وقد نفذت هذه المبادرات بالشراكة مع عدد من الجهات الفاعلة، مما أسهم في إثراء منظومة الدعم بشكل شامل ومتكامل.

سعيًا لتحقيق هذه الأهداف، وتوسيع نطاق تأثيرنا، يتعاون بنك الاتحاد مع المبادرات التالية، كما يدعمها بالرعاية كشريك فاعل ومحفز للتغيير:

الخدمة	الوصف
صندوق أمام الاستثماري	يُعد "صندوق أمام" أول صندوق استثماري في المنطقة يُدار بمنظور النوع الاجتماعي، كما أنه يعتمد نموذج تمويل متكامل يجمع بين الذين ورأس المال، مستنداً إلى معايير 2X التي تركز على ملكية السيدات، وتولي السيدات مناصب قيادية، وتوظيف السيدات أو تقديم منتجات وخدمات مخصصة لهن. ويسعى البنك من خلال هذا التعاون إلى توسيع نطاق دعمه ليشمل أكبر عدد ممكن من المشاريع التي تملكها أو تديرها سيدات، بهدف تعزيز فرصهن في الوصول إلى التمويل وتحقيق نمو مستدام.
صندوق فلات 6 لابس Flat6Labs	صندوق إقليمي لتسريع تأسيس المشاريع يختص بدعم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا.
مبادرة زوايا برتقالية	مبادرة زوايا برتقالية الأردن تُعنى بدعم رواد الأعمال والشركات الناشئة من خلال برامج احتضان متخصصة تركز على بناء الشبكات، والتدريب، والتمويل، وزيادة الوعي.
	وتأتي شراكتنا مع زوايا برتقالية امتداداً لالتزامنا العميق بدعم ريادة الأعمال. وبصفتنا شريكاً في البرنامج، نحظى بحضور مميز عبر المنصات الرقمية والمطبوعات، وفرص حصريّة للمشاركة في الفعاليات الكبرى، بالإضافة إلى تفاعل مباشر مع المشاركين. كما تُتيح لنا هذه الشراكة منصة استراتيجية للترويج لأكاديمية "رايز" المالية، والوصول إلى جمهور مستهدف من أصحاب الطموح الريادي.
جمعية نادي صاحبات الأعمال والمهن (BPWA)	تُعد من أكبر الشبكات المهنية للسيدات في الأردن، حيث تفتح أمام عميلات البنك آفاقاً واسعة لبناء العلاقات المهنية وتبادل الخبرات، مما يعزز من فرصهن في التوسع والنمو ضمن بيئة داعمة ومحفزة.
شركاء مع مؤسسات التمويل الإنمائي والمنظمات غير الحكومية	حصداً المركز الأول في مسابقة العروض التي نظمتها "أكاديمية All Stars" التابعة للتحالف المالي للمرأة، لتقديمنا أفضل استراتيجية ناجحة لتمكين المرأة. وقد تحقق هذا الإنجاز بفضل شراكتنا الفاعلة مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة، والبنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، والبنك الأوروبي للاستثمار، مما يعكس التزامنا العميق بدعم السيدات وتمكينهن اقتصادياً.

أقيمت دورة 2024 تحت شعار "صياغة مستقبل التكنولوجيا المالية"، مما يعكس تركيزنا المستمر على دعم الحلول القائمة على التكنولوجيا التي تُعزز الوصول المالي وتدعم الشمول الرقمي.



تعزيز التمويل الشامل للجنسين للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم

في بنك الاتحاد، نركز استراتيجيًا على تمكين المرأة في مجال الأعمال من خلال تصميم منتجات وخدمات تدعم نموها واستقلاليتها وقيادتها. هدفنا هو تقديم الدعم المالي وغير المالي للشركات التي تقودها النساء لمساعدتهن على الازدهار والابتكار والريادة في قطاعاتهن.

لقد ابتكرنا مجموعة من الحلول المصممة خصيصًا لرائدات الأعمال، لتلبية احتياجاتهن الفريدة. من خلال هذه العروض، نهدف إلى إزالة العوائق المالية والهيكلية، وتمكين النساء من الوصول إلى الأدوات والتمويل والمعرفة اللازمة لتنمية أعمالهن ولعب دور فاعل في الاقتصاد الوطني.

المنتج أو الخدمة	تفاصيل
قروض الأعمال النسائية	تمويل متخصص بأسعار فائدة مخفضة وخطط سداد مرنة.
التمويل الأخضر للأعمال التي تقودها النساء	قروض لتقنيات توفير الطاقة الفعالة لتقليل التكاليف ودعم أهداف الأعمال المستدامة.
بطاقة ائتمان الأعمال التي تقودها النساء	حدود مخصصة مع خطط دفع منخفضة ومرنة.
حساب بدء الأعمال للنساء	خدمات مصرفية مجانية لمدة 365 يومًا للشركات الناشئة التي يقل عمرها عن عامين.
باقات للشركات المملوكة للنساء	حزم التحويل الشهرية مصممة لتوفير التكاليف وتقليل رسوم التحويل.
خدمات غير مالية	ورش عمل، وخدمات استشارية، وجوائز للشركات الصغيرة والمتوسطة، وخصومات حصرية، وبودكاست خاص بعنوان "ملك بأمالك".
برنامج ضمان JLC	تسهيلات لتخفيض متطلبات الضمانات للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم لدى النساء. ضمان قروض يصل إلى 80% من خلال شركة JLC لتحسين فرص الحصول على التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم لدى النساء.

برنامج شروق

انطلق برنامج شروق في العام 2014 كأحد أبرز مبادراتنا المصممة خصيصًا لتمكين المرأة من خلال حزمة متكاملة من الخدمات المالية وغير المالية. وتأسس البرنامج بناءً على قناعتنا الراسخة بأهمية تعزيز المشاركة الاقتصادية للمرأة في الاقتصاد الأردني، وانسجاماً مع استراتيجيتنا الأوسع في توسيع قاعدة عملائنا. لقد أسهم "شروق" في نمو قاعدة عميلتنا بمعدل يفوق 13 ضعفاً، ليقدم نموذجاً ناجحاً للتأثير الإيجابي المستدام.



يوفر برنامج شروق مجموعة متكاملة من الخدمات التي تفتح أمام السيدات الطموحات آفاقاً واسعة من المعرفة والأفكار والعلاقات المهنية وإمكانية الدخول إلى الأسواق. وتشمل هذه الخدمات الإرشاد القانوني، وفرص بناء الشبكات المهنية، وورشات عمل تفاعلية، وبرنامج شروق لتسهيل العودة إلى سوق العمل، وشبكة شروق، وكلها مصممة لتكون مصدر إلهام للسيدات، ولتمكينهن، وتعزيز روابط التعاون فيما بينهن لبناء مستقبل مهني مزدهر. في العام 2024، نظمنا أيضاً وبنجاح 60 فعالية غير مالية استهدفت تمكين أكثر من 4 آلاف سيدة عبر ورش عمل وجلسات إرشاد مهني بالتعاون مع شركائنا. كما أطلقنا الدورة السادسة من برنامج شروق لتسهيل العودة إلى سوق العمل ضمن مبادرة شروق، حيث استقبلنا 37 سيدة وقع الاختيار عليهن من بين أكثر من 1,300 متقدمة. يهدف هذا البرنامج إلى دعم السيدات العائدات إلى سوق العمل بعد انقطاع عن الحياة المهنية، فيزودهن بالمهارات الحديثة مع بناء الثقة اللازمة للاندماج مجدداً في الحياة المهنية بسلاسة.

وفي إطار سعينا لتوسيع نطاق تأثيرنا، أبرمنا شراكة استراتيجية مع 11 جهة رائدة تشاركنا رؤيتنا، من بينها مؤسسة ولي العهد، وبي دبليو سي الشرق الأوسط، ومؤسسة أدوية الحكمة، وأمنية، وطلبات، وفاين الصحية القابضة، وشركة كريم، وبتر بيزنس Better Business، وصندوق الأمان لمستقبل الأيتام، ومجموعة العليان، وديجيتالز Digitales. وقد ساهم هذا التعاون في مضاعفة مدى تأثيرنا، كما أكد التزامنا المشترك بتمكين المرأة مهنيًا وتعزيز دورها في الاقتصاد والمجتمع.

دعم رواد الأعمال الصامدين والشركات الصغيرة والمتوسطة الشبابة

رواد الأعمال الشباب هم دافعٌ للابتكار والنمو الاقتصادي المستقبلي. في بنك الاتحاد، نلتزم بدعم الشباب من خلال خدمات مالية وغير مالية مصممة خصيصًا لتلبية احتياجاتهم. هدفنا هو تحفيز الابتكار والنمو للشركات الناشئة والمشاريع المملوكة للشباب من خلال مواجهة تحدياتها الفريدة وإطلاق العنان لإمكاناتها الكاملة. نحن قادرون على تقديم دعم مُصمم خصيصًا، وتمكين الشباب من تحويل أفكارهم التجارية إلى واقع، والحصول على التمويل بسهولة أكبر، وتوسيع نطاق عملياتهم بثقة.

المنتج أو الخدمة	تفاصيل
تمويل الشركات الناشئة والشباب	قروض تصل إلى 250,000 دينار أردني بشروط مرنة وأسعار فائدة تنافسية.
التمويل الأخضر للشركات الناشئة والشباب	تمويل تقنيات توفير الطاقة لدعم أهداف الاستدامة.
بطاقات ائتمان للشركات الناشئة والشباب	بطاقات الائتمان التجارية ذات حدود مرنة وخيارات دفع متعددة.
حساب الشركات الناشئة والشباب	خطة مصرفية خالية من الرسوم لمدة 365 يومًا للشركات الناشئة التي يقل عمرها عن عامين.
باقات للشركات الناشئة	حزم التحويل الشهرية مصممة لتقليل التكاليف.
الخدمات غير المالية	دورات تدريبية جماعية ودعم استشاري مصمم خصيصًا وحلول أعمال مخفضة وجوائز للشركات الصغيرة والمتوسطة والبودكاست.
برنامج ضمان JLC	تسهيلات لتخفيض متطلبات الضمانات للشركات الناشئة والمشاريع التي يقودها الشباب. ضمان قروض يصل إلى 85% من خلال شركة JLC، مما يُحسن فرص حصول الشركات الناشئة على التمويل.

خدمات مصرفية تركز على العملاء

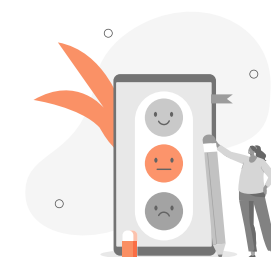
تجربة عملائنا

نؤمن في بنك الاتحاد بتعزيز قدرات الأفراد وتمكينهم من صياغة مستقبلهم وبناء حياة أفضل. ويأتي وفاؤنا بوعدنا هذا بصورة منتجات وخدمات مبتكرة نقدمها لهم، وبتوفير تجربة مصرفية استثنائية تركز على خبرة فريقنا، مما يعزز الثقة المتبادلة ويُرسخ علاقات طويلة الأمد مع عملائنا تقوم على المصداقية والولاء الحقيقي.

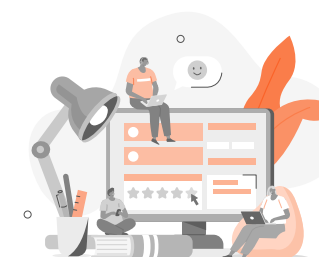
واصلنا في العام 2024 تطوير منهجيتنا في تقديم تجربة متميزة للعملاء، مستندين إلى الإطار المكون من ستة ركائز الذي وضعته منظمة محترفي تجربة العملاء (CXPA)، والذي يُعد مرجعاً عالمياً في تصميم وتقديم خدمات استثنائية. وتشمل هذه الركائز الست:



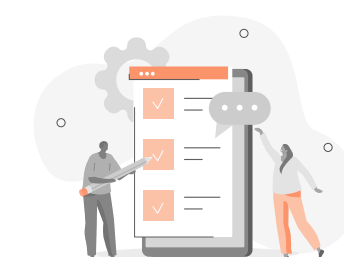
بناء استراتيجية
تجربة العميل (CX)



فهم
العميل



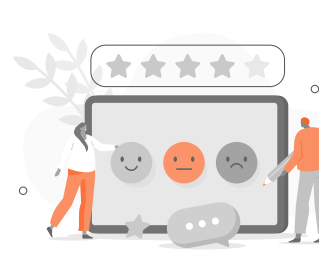
تصميم تجربة العملاء
وتحسينها والابتكار



مقاييس تجربة العميل
ومؤشرات الأداء الرئيسية



تبني تجربة العملاء
على مستوى المؤسسة



الثقافة
المؤسسية

89%
درجة رضا العملاء
تتجاوز معايير
الصناعة

وانطلاقاً من التزامنا بالتميز، يعمل فريقنا المتخصص في تجربة العملاء جنباً إلى جنب مع مختلف أقسام البنك لترسيخ ثقافة التركيز على العميل، وضمان التحسين المستمر في مستوى الخدمة

وتتمثل مهامهم في:



ترسيخ ثقافة محورية العميل: بناء نهج في تقديم الخدمات محوره العميل بالتركيز على التجارب المصممة خصيصاً لكل عميل على حدة، والخدمات الشخصية التي تعكس احتياجاته.



تطبيق منظومة متكاملة لإدارة تجربة العميل: بوضع عمليات وتنفيذ آليات فعالة تعزز من رضا العملاء وولائهم عبر تحسينات مستمرة في مستوى الخدمة.



إطلاق برامج داخلية ترسخ الثقافة المؤسسية: إطلاق مبادرات هدفها غرس ثقافة مؤسسية بين موظفينا تضع العميل في قلب كل قرار، مع التركيز على التفاعل الإيجابي والرضا الكامل.



مواءمة مؤشرات الأداء والحوافز: من خلال ربط الأهداف قصيرة وطويلة المدى بمؤشرات أداء واضحة وحوافز تدعم رؤيتنا في التميز بتجربة العميل.

النتائج المتميزة التي حققناها في العام 2024 في مؤشرات تجربة العميل جاءت ثمرة جهودنا المتواصلة في هذا المجال، حيث سجلنا نسبة 55% في مؤشر صافي نقاط الترويج (NPS)، بزيادة تجاوزت نقطتين مئويتين مقارنة بعام 2023، وحافظنا على معدل رضا العملاء (CSAT) عند مستوى 89%، متجاوزين بذلك المعدلات القياسية في القطاع المصرفي. تعكس هذه الأرقام استثمارنا المستمر في تطوير العنصر البشري وتعزيز التحول الرقمي على حد سواء، مما يمكننا من مواكبة تطورات عملائنا المتغيرة، ومن ترسيخ مكانتنا الريادية في تقديم تجارب مصرفية عالية الجودة وذات قيمة حقيقية.

مقاييس تجربة العملاء

يقيس مؤشر تجربة العملاء جودة الخدمات التي نقدمها عبر مختلف القنوات التي نديرها والمنتجات التي نوفرها، وهو يتألف من مجموعة متنوعة من المقاييس منها صافي نقاط الترويج (NPS)، ومستوى رضا العملاء (CSAT)، ونسبة حل المشكلات من أول اتصال (FCR)، ومؤشر جهد العملاء (CES)، ومؤشر التزام معايير الخدمة من خلال تقييمات التسوق الخفي، ليقدّم في النهاية رؤية شاملة لأدائنا. ويتيح لنا هذا المؤشر المتكامل تقييم تجارب العملاء من زوايا متعددة، والفهم العميق لاحتياجاتهم وتوقعاتهم لضمان تقديم خدمات ترتقي لتطلعاتهم.

نحرص أيضاً على التعامل مع جميع الملاحظات التي تردنا من العملاء بسرعة وفعالية ونحقق ذلك بالمتابعة الفورية والمنهجية بما يضمن حل المشكلات. في حالة القضايا البسيطة، أو ما نسميه "الحلقة الصغيرة"، نستجيب بسرعة لأي ملاحظات سلبية خلال 24 ساعة من استلامها، من خلال إصدار تذكرة متابعة مع مدير الخط الأمامي للقناة أو الفرع المعني. ونراقب معدلات الاستجابة للتذاكر عبر لوحات تحكم داخلية لضمان معالجة المشكلات في الوقت المناسب. كما نتابع في الوقت ذاته أوقات استجابة العملاء عبر نقاط التماس الرئيسية، مثل مراكز الاتصال، والدردشات المباشرة، ووسائل التواصل الاجتماعي، والفروع، وفق اتفاقيات مستوى الخدمة (SLA) المحددة، لضمان تقديم دعم سريع ومتسق. أما بالنسبة للقضايا الأكبر، أو "الحلقة الكبيرة"، فنقوم بتحليل مجمل الملاحظات مستفيدين في ذلك بالادوات التحليلية المدعومة بالذكاء الاصطناعي، بهدف الكشف عن الملاحظات المتكررة والاتجاهات، وفهم الأسباب الجذرية للمشكلات، ثم تطبيق تحسينات منهجية تعزز جودة الخدمة بشكل مستدام.

المقياس	2024	2023	2022
مؤشر تجربة العملاء	79.36%	78.5%	75.6%
مؤشر صافي نقاط الترويج (ما بين 100- إلى +100)	55%	52%	55%

تدريب الموظفين على تجربة العملاء

موظفونا هم ركن أساسي في تقديم تجارب عملاء استثنائية وفي تحقيق رؤيتنا. ومن هذا المنطلق، نستثمر في تقديم رحلة تدريبية منظمة ومستدامة تزودهم بالعقلية والأدوات والمهارات اللازمة ليكونوا سفراء حقيقيين لقيمنا المرتكزة على العميل من اليوم الأول لعملهم. ننفذ دورياً برامج داخلية لإرساء ثقافتنا المؤسسية، تهدف إلى تعزيز التعاون بين الإدارات المختلفة، وتوحيد فرق العمل حول مؤشرات أداء مشتركة تركز على رضا العميل. ويلعب فريق تجربة العميل دوراً محورياً في تنفيذ هذه البرامج، حيث يقدم جلسات التعريف بالعمل، وتدريبات معايير الخدمة، ومبادرات رفع الوعي، لضمان تقديم تجربة خدمة موحدة ومتميزة في جميع فروع البنك.

ويخضع أيضاً جميع موظفي الخطوط الأمامية لدورات تدريبية سنوية شاملة كجزء من استراتيجيتنا التطويرية، إذ تضمن تجهيزهم بأفضل المهارات والأدوات اللازمة التي تُعدهم لتلبية توقعات العملاء. تغطي هذه الدورات مجموعة واسعة من المواضيع، مثل معايير الخدمة، وفهم المنتجات، واستخدامات الأنظمة والأدوات، والذكاء العاطفي، ومهارات القيادة، والتعامل بفعالية مع العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.

دورة توجيه الموظفين الجدد

تعريف الموظفين الجدد بقواعد وثقافة التعامل مع العملاء، وبمبادئ بنك الاتحاد وقيمه، بما يضمن التوافق الكامل مع قيم البنك، وبناء عقلية تتمحور حول العملاء منذ بداية عملهم.

التدريب على تجربة العميل

تزويد المنضمين الجدد بالمعرفة الأساسية حول إطار تجربة العملاء، ومؤشرات الأداء الرئيسية، وأفضل الممارسات، لتمكينهم من فهم توقعات العملاء وتلبيتها بكفاءة واحترافية.

تخطيط رحلة العميل

تصوّر رحلة عميل البنك وفهمها عبر مختلف نقاط الاتصال مع البنك. هذه الرؤية الشاملة تمكن الفرق من تحديد نقاط الضعف وتحسين العمليات البنكية، وبالنتيجة رفع مستوى جودة التجربة البنكية للعملاء.

التفكير التصميمي

تقديم فريق التعلم والتطوير ضمن قسم الموارد البشرية تدريبات ميدانية لجميع موظفي بنك الاتحاد، والتي تهدف إلى تعزيز ثقافة الابتكار والإبداع بما يؤدي إلى تحول ملموس في عقلية الموظفين وطريقة تفكيرهم باتجاه تبني حلول فعالة لمشكلات العملاء.

ورشات معايير الخدمة

توفير تدريب شامل للموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء، يقوم على الركائز الأربع الأساسية لسياستنا في التعامل مع العميل وهي: المظهر العام للموظف، وأجواء الفرع وتصميمه، وتفاعل الموظف مع العملاء، وقنوات التواصل. وقد أجرينا في العام 2024 جلستين حضورتين شارك فيهما 70 موظفاً، إلى جانب ست جلسات توعوية استهدفت 400 موظف. وبالمجموع قدمنا 30 ساعة تدريبية ركزنا فيها على معايير الخدمة لضمان توفير تجربة متميزة للعملاء.

حل الشكاوى والشفافية

نحرص في البنك على أن يكون عملاؤنا على دراية كاملة بحقوقهم وواجباتهم عند التعامل معنا، وأن يتصرف موظفونا دائماً بما يخدم مصالحهم بأفضل ما يكون. تحقيقاً لذلك، أنشأنا بنية حوكمة متينة لتكون دليلاً إرشادياً عن إدارة تجربة العميل والعمليات اليومية للبنك.

وترتكز هذه البنية على العناصر التالية:

قواعد التعامل مع العميل | ترسخ القيم والمبادئ التي تحكم التعامل مع العملاء، بدءاً من فهم احتياجاتهم وحتى تقديم الحلول لمشكلاتهم. كما تقدم إرشادات حول كيفية تقديم أنفسنا للعملاء، وتعزيز العلاقات معهم، والتواصل الواضح، وكسب ثقتهم والحفاظ عليها، مع تبسيط إدارة أمورهم المالية لتمكينهم من إدارة حساباتهم بأسلوب يناسبهم ويحقق راحتهم.

إرشادات معايير الخدمة | يحدد هذا الإطار بتفصيل دقيق كيفية تعامل الموظفين مع العملاء، بما يشمل معايير واضحة للتواصل مع العميل عبر مختلف القنوات، ومظهر الموظف وسلوكه المهني، وتصميم فروعنا والأجواء العامة فيها، إضافة إلى التوقعات المتعلقة بمستوى الخدمة المقدمة لضمان تجربة متناسقة ومتميزة في كل نقطة تواصل.

قواعد السلوك المهني وقواعد الثقافة المؤسسية | ترسم الأسس التي تنظم أسلوب التعاون بين الموظفين، والقيم الجوهرية التي يُتوقع منهم الالتزام بها. وتنعكس هذه المبادئ بشكل مباشر في طريقة خدمتهم للعملاء، كما تبني ثقافة عمل تتسم بالاحترام والاتساق، فتعزز بالنتيجة من جودة التجربة التي نقدمها لعملائنا.

عملية معالجة شكاوى العملاء

تنطبق سياسة التعامل مع شكاوى العملاء في بنك الاتحاد على جميع الفروع والشركات التابعة لنا، سواء داخل الأردن أو خارجه. وفي العمليات الدولية، نبقي ملتزمين بأعلى المعايير المعتمدة حتى في حال اختلفت التشريعات المحلية، فنضمن بهذا تقديم مستوى خدمة موحد وعالي الجودة أينما تواجد عملاؤنا. نواصل، إلى جانب ذلك، تشجيع عملائنا على مشاركة ملاحظاتهم وتقديم شكاواهم من خلال تعريفهم بوضوح على آلية تقديم الشكاوى التي نعتمدها. ونقدم هذا التوجّه بالإجراءات التالية:

- توفير دليل شكاوى العملاء بشكل سهل وواضح عبر موقعنا الإلكتروني.
- وضع صناديق مخصصة لاستقبال الشكاوى في جميع فروع البنك.
- تدريب موظفي الفروع ومراكز الاتصال على تقديم الإرشاد المناسب للعملاء عند طلبهم للمساعدة أو المعلومات.
- دعوة العملاء للمشاركة في استطلاعات "صوت العميل" لتعزيز دورهم في تطوير خدماتنا.
- استقبال الشكاوى عبر البريد الإلكتروني info@bankaletihad.com لضمان تواصل مباشر وسريع.

نحرص داخلياً على اتباع إرشادات تواصل مفصلة لضمان الوضوح والدقة في جميع المواد الموجهة للعملاء، كما نلتزم في ذلك بتعليمات البنك المركزي الأردني. وتشمل هذه الإرشادات أسلوب عرض معلومات المنتجات، والإفصاح عن الرسوم، وفترات صلاحية العروض الترويجية، والإشارات إلى الشروط والأحكام. يتم توفير كل ذلك بشكل مبسط وسهل الوصول من خلال "مركز المعرفة" على موقعنا الإلكتروني، ضمن قسم "أدلة المنتجات والخدمات" | [بنك الاتحاد - الأردن](#).

شكاوى العملاء	2024	2023	2022
عدد شكاوى العملاء الواردة	518	529*	583
عدد شكاوى العملاء التي تم حلها	100%	100%	100%
عدد شكاوى العملاء التي تم رفعها إلى الإدارة العليا	33	37	6

* تبيّن لنا في العام 2024 خلال مراجعتنا للبيانات وجود بعض التفاوتات في الأرقام التي وردت مسبقاً في تقرير العام 2023 والمتعلقة بالشكاوى. بناءً عليه، فقد تم تصحيح هذه الأرقام والتحقق من دقتها، وما يرد في هذا التقرير يعكس البيانات الصحيحة بعد التدقيق.

تلتزم آلية معالجة الشكاوى المعتمدة لدينا بتعليمات البنك المركزي الأردني، والتي تنص على حل الشكاوى خلال فترة تتراوح بين 10 إلى 30 يوم عمل من تاريخ استلامها. أما داخلياً، فقد حددنا في اتفاقية مستوى الخدمة مدة لمعالجة الشكاوى لا تتجاوز يومي عمل لضمان سرعة الاستجابة والمتابعة الفعالة مع العملاء. وعلى الرغم من استقرار حجم الشكاوى منذ عام 2022، لكن الشكاوى التي تتكرر بما يتجاوز حداً معيناً تُرفع مباشرة إلى الإدارة العليا وتُعرض على لجنة الامتثال للمراجعة. ثم تتخذ الدائرة (أو الدوائر) المعنية الإجراءات التصحيحية المناسبة لمعالجة الشكاوى بحسب طبيعتها. نحن في بنك الاتحاد، نضع الشفافية في مقدمة أولوياتنا، ولا نُفصح عن أي تفاصيل تخص شكاوى العملاء إلا في الحالات التي تمس خصوصية العملاء أو تتعلق باختراقات البيانات.

التحول الرقمي والابتكار



واصلنا هذا العام قيادة مشهد الخدمات المصرفية الرقمية في الأردن، متقدمين بخطى مدروسة وأثر ملموس. لم يكن مشوارنا مقتصرًا على تبني تقنيات حديثة وابتكارات جديدة فحسب، وإنما تميز أيضاً بالتزام أعمق تجاه الشمول، وسهولة الوصول، والتميز التشغيلي. ومن خلال تصميم يركز على احتياجات العملاء، والذكاء في عمليات الأتمتة، وجراة الابتكارات، وضعنا معايير جديدة في تقديم الخدمات الرقمية على مستوى الأفراد والأعمال.

تسريع التحول الرقمي

قطعنا خلال هذا العام أشواطاً بارزة في مسيرتنا للتحول الرقمي، وحظيت جهودنا بإشادات واسعة على المستويين المحلي والإقليمي، كما نلنا عدة جوائز تبرز التزامنا بالابتكار، والأداء المتفوق، وتقديم تجربة استثنائية للعملاء.

الجوائز الرقمية في العام 2024

مجلة "جلوبال فاينانس" **الأفضل في مسيرة التحول**



مجلة "إنترناشونال بزنس" **البنك الرقمي الأكثر ابتكاراً في الأردن**



مجلة "جلوبال فاينانس" **أفضل منصة للخدمات المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة**



تستمر استراتيجيتنا المعتمدة للتحول الرقمي في تحقيق التقدم مع الاسترشاد ببوصلتنا الواضحة وغايتنا المتمثلة في أن نكون البنك الرقمي الأول في الأردن. وقد حققنا في العام 2024 العديد من المنجزات على ذلك المسار منها تعزيز خدمات الدفع الرقمي، ورفع مستوى الأمن السيبراني وحماية البيانات، وإطلاق مبادرات تشكل تحولاً بحد ذاتها مثل "الخدمات المصرفية كخدمة" (BaaS)، مما وضعنا في موقع "الممكن المالي" ضمن منظومة التكنولوجيا المالية المتطورة. كما ترسخت ريادةنا في خدمات الدفع بعد أن أصبحنا البنك الأول في الأردن من حيث حجم وقيمة التحويلات عبر منصة "كليك" CliQ. بالإضافة إلى ذلك، فقد بات 93% من عملائنا الأفراد ينجزون كافة معاملاتهم المصرفية رقمياً.

ابتكار المنتجات للعملاء من الأفراد والمؤسسات

التزاماً منا بتوفير تجربة مصرفية سلسلة تضمن الشمول لجميع فئات عملائنا، أطلقنا خلال العام مجموعة واسعة من التحسينات الرقمية التي تلبي الاحتياجات اليومية، وتمهد في الوقت ذاته الطريق نحو تمكين مالي مستدام. تؤكد هذه المبادرات التزامنا الراسخ بتقديم حلول مبتكرة ومصممة خصيصاً وفق متطلبات العميل، كما أنها مدعومة بالتكنولوجيا المتقدمة لتواكب تطلعات الأفراد والشركات على حدّ سواء.

ابتكارات المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد

- 70% من الحسابات الجديدة يتم فتحها حالياً باستخدام تطبيق الأجهزة المحمولة (مقارنة بـ 58% في العام 2023)
- تحليل الإنفاق الشهري لمساعدة العملاء على إدارة ميزانياتهم
- أدوات إدارة الثروات لتتبع الاستثمارات وإدارة المحافظ
- عمليات شراء الذهب والفضة افتراضياً عبر التطبيق
- حسابات القروض والودائع لتمكين التخطيط المالي بشفافية
- قروض شخصية ضمن حدود معتمدة مسبقاً مع تفعيل فوري
- بطاقات ائتمانية بضمانات نقدية للعملاء من أصحاب الأعمال الحرة والشركات
- حسابات عائلية للأطفال مع إمكانية التحكم الأبوي وبدون رسوم
- أدوات دفع قابلة للارتداء لتبسيط المعاملات وتقليل الاعتماد على النقد
- توسيع نطاق الوصول للخدمات رقمياً لغير الأردنيين، وسكان غزة، وأبناء الأردنيات

ابتكارات المنتجات والخدمات المصرفية للمؤسسات

- فتح حسابات سريعة للشركات الصغيرة والمتوسطة مع توثيق رقمي وتبسيط إجراءات العناية الواجبة
- تقييمات ائتمانية قائمة على البيانات تُمكن من الوصول المباشر إلى القروض المتجددة
- تحويلات دولية من القروض المتجددة - الأولى من نوعها في الأردن
- منتجات تأمين مصرفية متكاملة (بحري، صحي، عقاري)
- أدوات متخصصة لتحسين العمليات التشغيلية الداخلية
- ميزة طلب صرف العملات الأجنبية والتفاوض على ذلك مدمجة في المنصة
- لوحة بيانات عن مدفوعات الأعمال مع تحديثات آنية لحزم التعاملات والمستحقات
- مسارات عمل خاصة بالموافقات قابلة للتخصيص تُيسر حاكمية معاملات الشركات
- الخدمات المصرفية كخدمة (BaaS) لتمكين الجهات الخارجية من الوصول إلى خدماتنا الأساسية والاستفادة منها

أتمتة العمليات

تواصل مبادرة أتمتة العمليات دورها المحوري في رحلتنا نحو التحديث والتحول الرقمي، حيث تمكننا من تبسيط العمليات، ورفع جودة الخدمات، وزيادة الكفاءة على نطاق واسع. وقد استطعنا خلال العام الماضي توسيع نطاق الأتمتة إلى حد كبير في الدوائر الأساسية، مما عزز سرعة العمليات المصرفية وسهولتها بصورة ملموسة، وزاد من موثوقيتها لدى عملائنا وموظفينا.

لقد حققنا خطوة نوعية كبيرة حيث ارتفعت نسبة عملياتنا المؤتمتة لتصل إلى 82%، مقارنة بـ 68% في العام 2023 و45% في 2022. يعكس هذا التقدم تركيزنا على المجالات عالية التأثير، بما في ذلك أتمتة الخدمات الأساسية للعملاء مثل إصدار القروض الفورية، وطلبات بطاقات القيد الفوري، والكشوف المصرفية الموثقة، التي أصبحت متاحة بسهولة عبر تطبيقنا المحمول.

على الصعيد التشغيلي، شهدت أنظمتنا الخلفية تحديثات مهمة عززت من قدرة المنصات على التوسع وتحسين أدائها، مما وضع أرضية صلبة لبنية تحتية رقمية أكثر قوة وقدرة على تجاوز التحديات. تساهم هذه التطورات في تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية، وتسريع وتيرة العمليات، وتمكين فرق العمل من التركيز على التفاعلات الأعلى قيمة، مما يدعم في الوقت ذاته رضا العملاء واستدامة الأداء التشغيلي.

كان من أبرز إنجازاتنا في مجال الأتمتة خلال هذا العام:

- **أتمتة كاملة لإجراءات الإقراض:** تشمل إعادة جدولة القروض، وتحرير الرهن العقاري، وإصدار البطاقات الائتمانية بضمانات نقدية.
- **تحسينات في نظام إدارة علاقات العملاء:** توفر رؤية شاملة ومتكاملة للعميل المعني، تشمل مراحل انضمام العميل للبنك وتعريفه بخدماته، ومعاملاته البنكية، والحملات التسويقية الموجهة له.
- **إجراءات رقمية لإشعارات الحسابات:** أطلقناها عبر منصة Appian لتعزيز سرعة التواصل وتحسين جودة الخدمة.
- **تطبيق التحليلات التنبؤية:** بما في ذلك مراقبة معدلات الانسحاب وتراجع الأرصدة، لدعم التفاعل الاستباقي مع العملاء.
- **تحديثات على غرفة التقاص الآلي (ACH) والنظام المركزي:** مما يمكن من التسوية الفورية عبر مختلف فئات العملاء.

الكفاءة التشغيلية والشمول

إضافة إلى جهود الأتمتة، فقد واصلنا تعزيز كفاءتنا التشغيلية بتنفيذ تطويرات نوعية على منصاتنا الرقمية، واعتماد مسارات عمل مؤتمتة بالكامل، وتعزيز قدرات المعالجة الفورية للطلبات. أسهمت هذه التحسينات في تقليص أوقات إنجاز المعاملات، والحد من الأخطاء اليدوية، ورفع مستوى الاعتمادية في تقديم الخدمات بصورة ملحوظة. ومع انتقال المزيد من العملاء من القنوات التقليدية إلى استعمال المنصات الرقمية، أثبتت أنظمتنا جاهزيتها لتقديم تجربة مصرفية أكثر ذكاءً وسلاسة وسرعة.

وعلى الدرجة ذاتها من الأهمية، تواصل تركيزنا في الابتكار على تعزيز الشمول، وهذا نابع من التزام بنك الاتحاد الراسخ بضرورة إتاحة خدماتنا الرقمية للجميع دون استثناء. فنحن نؤمن بأن التكنولوجيا لا ينبغي أن تكون امتيازاً، بل حقاً متاحاً لكل فرد، بغض النظر عن قدراته الجسدية أو وضعه المالي. بناءً عليه، أطلقنا في العام 2024 مجموعة جديدة من التحسينات المصممة خصيصاً لخدمة الأشخاص من ذوي الإعاقة وذوي الدخل المحدود، مبرهنين بذلك رؤيتنا بأن التقدم الرقمي لا يُقاس بما نبتكره فقط، بل بمن نمكّن من خلاله.

الابتكارات للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة

واصلنا في العام 2024 توسيع جهودنا لجعل تجربة الخدمات المصرفية أكثر شمولاً للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة. واستكمالاً لما بدأناه في السنوات السابقة، قمنا بتركيب أجهزة صراف آلي إضافية مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات هذه الفئة، حيث تم تزويدها بلوحات مفاتيح لمسية، وتعليمات صوتية، وتصميمات بارتفاعات مدروسة لتناسب مستخدمي الكراسي المتحركة أو من يعانون من تحديات بصرية.

نفذنا على الجانب الرقمي تطويرات على تطبيقنا المصرفي وموقعنا الإلكتروني ليشملا خصائص وصول تُمكن جميع المستخدمين من التعامل بسهولة واستقلالية. شملت هذه التحديثات التوافق مع قارئ الشاشة، والتصفح الصوتي، وخيارات تكبير الخطوط، وأنماط عرض عالية التباين. وتُطبّق هذه التحسينات وفقاً لأفضل الممارسات العالمية في مجال تمكين الوصول الرقمي وفي إطار التزامنا بتوفير تجربة مصرفية عادلة وشاملة للجميع. اعتباراً من العام 2024، أصبحت قرابة 70% من قنواتنا الرقمية متوافقة مع معايير تمكين الوصول العالمية، ومساعدنا جادة ومتواصلة لاستكمال هذا المشروع وضمان توافق جميع القنوات بحلول نهاية العام القادم.

الابتكارات للأشخاص ذوي الدخل المنخفض

نحن مستمرّون أيضاً في تحقيق التقدّم في جهودنا لدعم الأفراد من ذوي الدخل المحدود من خلال خدماتنا المصرفية الرقمية الميسّرة. وقد أدخلنا في العام 2024 تحديثات على عملية فتح الحسابات عبر التطبيق لتصبح أكثر بساطة وسرعة، كما تضمن شمول الأفراد الذين يعانون من دخل غير ثابت أو محدود. فينتاح لهم فتح هذه الحسابات دون رسوم سنوية، أو حد أدنى للرصيد، أو حتى رسوم لفتح الحساب، مما يُزيل العقبات المالية التقليدية، ويُمهّد الطريق أمام شريحة أوسع من المجتمع للوصول إلى خدمات مصرفية رقمية آمنة وعادلة.

وسعيّاً لتعزيز الشمول المالي على نطاق أوسع، أطلقنا مزيداً من الميزات التي تلبي احتياجات شرائح متنوعة من المجتمع، مثل البطاقات منخفضة الحد الائتماني وأدوات الادخار القائمة على الأهداف، والتي تساعد الأفراد على التخطيط المالي بطريقة مسؤولة ومستدامة. كما واصلنا تقديم الدعم متعدد اللغات وتبسيط المحتوى التعليمي على منصاتنا الرقمية، مما مكن العملاء من مختلف الخلفيات من فهم الخدمات المتاحة والتعامل معها بثقة وسهولة.

بناء المستقبل: رؤيتنا لعام 2025 وما بعده

شكّل عام 2024 نقطة انطلاق مهمة لبنك الاتحاد نحو المرحلة التالية من رحلتنا الرقمية. ومع دخولنا عام 2025، نعتزم توسيع نطاق "الخدمات المصرفية كخدمة" (BaaS)، وتطوير بنيتنا الرقمية لتشمل شركات التكنولوجيا المالية وشركائنا الإقليميين في الأردن والمنطقة ككل. كما نخطط لاستثمار تقنيات الذكاء الاصطناعي في تعزيز اتخاذ القرارات، لتسريع عمليات الإقراض وتقديم تجربة تفاعلية أكثر ذكاءً وتخصيصاً لعملائنا.

سنواصل، إلى جانب ذلك، تطوير وتحديث منصتنا للخدمات المصرفية للمؤسسات بإدخال ميزات متقدمة مثل تحليل التدفقات النقدية، وتمويل الفواتير، وتعميق التكامل ضمن منظومة الأعمال. كما سنعمل في الوقت ذاته على تعزيز ممارساتنا الرقمية المستدامة عبر توسيع نطاق الإجراءات اللائقية، وتقليل الاعتماد على البنى التحتية المادية، وإطلاق حاسبة البصمة الكربونية بهدف زيادة فهم عملائنا للأثر البيئي الناتج عن معاملاتهم بصورة أوضح.

نحن هنا نُجدد التزامنا الراسخ بقيادة مسيرة التحول الرقمي في القطاع المصرفي الأردني، واضعين نصب أعيننا ترسيخ الثقة، وتوسيع مظلة الشمول المالي، وتعزيز الابتكار في كل محطة من رحلتنا نحو مستقبل أكثر تطوراً واستدامة.

موظفونا، هدفنا



موظفونا ليسوا فقط أهم
أصولنا، بل هم جوهر رسالتنا.
من خلال بناء ثقافة مؤسسية
ترتكز على القيم، نخلق بيئة يشعر
فيها كل فرد بالتقدير والدعم،
ويجد فيها الإلهام للنمو والعطاء.
فتصبح غايتنا واقعاً نعيشه كل
يوم، لا مجرد شعار نرفعه

تمكين موظفينا



نؤمن في بنك الاتحاد أن موظفينا هم الركيزة الأساسية لنجاحنا. وهدفنا الذي نسعى لتحقيقه، والتمثل في تمكين الأفراد ليستمتعوا بحياة مليئة بالإنجاز تليي طموحاتهم، ينطلق من داخل المؤسسة أولاً، بخلق بيئة عمل استثنائية تجسد قيم التواصل الأصيل والكرامة الإنسانية والانتماء الحقيقي. كما أننا، واستلهاماً من القيم العائلية، نرعى روح التآلف والترابط بين أعضاء أسرنا المصرفية، ونسعى في الوقت ذاته لاستقطاب واستبقاء أفضل المواهب والكفاءات المتميزة بهدف تقديم تجارب مصرفية استثنائية على المستوى العالمي.

نحرص في كل خطوة نخطوها على إيجاد بيئة يحظى فيها الجميع، بغض النظر عن النوع الاجتماعي أو العمر أو الخلفية أو القدرات، بالدعم والاحترام والتمكين للوصول إلى النجاح.

تجسيد قيمنا

ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل

في بنك الاتحاد، طريقتنا في إنجاز مهامنا لا تقل أهمية عن النتائج التي نحققها. وميثاقنا للسلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل يعكس القيم التي تميزنا، من الثقة، والعدالة، والاحترام، والمسؤولية، كما يضمن التزامنا بأعلى المعايير الأخلاقية في جميع أعمالنا.

الميثاق يتعدى كونه مجرد مجموعة من القواعد، وإنما هو مرشد يساعدنا في اتخاذ القرارات يومياً، ويوجهنا في التعامل مع المواقف المعقدة، ويعزز ثقافة من النزاهة والمساءلة على جميع مستويات البنك. إنه عنصر أساسي في التزامنا بالاستدامة على المدى الطويل وبناء الثقة العامة، سواء داخل البنك مع كوادرننا أو خارجاً مع المجتمعات التي نخدمها ويتوقع من كل موظف ألا يتوقف التزامه بهذه المعايير عند حدود قبوله المبدأ فحسب، بل أن يترجم ذلك بالتطبيق الفعلي، مما يضمن الاستمرارية والشفافية والمهنية في جميع التعاملات.

ترسيخ القيم بين الموظفين

وضع المعايير

تجنب تضارب المصالح

الحفاظ على السرية

حماية موارد البنك

الامتثال للقوانين واللوائح

نشر الوعي

قنوات التبليغ

تؤكد ميثاق السلوك الوظيفي وأخلاقيات العمل على النزاهة

الريادة في التنوع والمساواة والشمول



سجل البنك خال من أي حوادث تمييز تم التبليغ عنها.

إيماننا راسخ في بنك الاتحاد بأن المؤسسة الناجحة هي التي ترحب بجميع الأصوات وتعكس التنوع الكامل للمجتمع الذي تخدمه. فالتنوع والشمول ليسا مجرد قيم نتمسك بها، بل عنصران أساسيان يعززان المرونة والقدرة على التكيف، ويحفزان الابتكار، ويضمنان أداءً مستداماً على المدى البعيد. إن بيئة عمل يشعر فيها الجميع بالتقدير والاحترام وبثمين ما يُقدّمون من آراء وأفكار، هي بيئة تُمكن من استكشاف كامل إمكانيات فريق العمل وكامل إمكانيات المؤسسة. وبناءً على هذه القناعة، نفتح المجال للأفكار الجديدة والنقاشات الأعمق، فتأتي النتائج أكثر قوة. إننا نفخر بكوننا من البنوك الرائدة في الأردن في تعزيز قيم التنوع والشمول عبر دمجها في السياسات، والقيادة الفاعلة للبنك، وما حققناه من تقدّم ملموس في هذا الجانب.

نحن مستمرون في إبقاء سجلنا خال تماماً من أي حوادث تمييز، مستندين إلى سياسة داخلية صارمة تُعزز مبدأ تكافؤ الفرص وتمنع جميع أشكال التحرش، بما يضمن بيئة عمل تقوم على الإنصاف والاحترام في مختلف محطات تجربة الموظف. كما نحرص في سياستنا للتوظيف الخارجي على استقطاب الكفاءات من مختلف الخلفيات، حيث تشجع على تقديم الطلبات في عملية اختيار تلتزم الشفافية وترتكز على الجدارة وتُشجّع التنوع كقيمة مضافة

تمكين المرأة

لا ننظر في بنك الاتحاد إلى تمكين المرأة على أنه هدف نحققه، وإنما هو التزام يشكل ثقافتنا المؤسسية. ورغم شعورنا بالفخر لأننا تجاوزنا بالفعل الهدف الذي حدده البنك المركزي الأردني لعام 2026، والتمثل في رفع نسبة تمثيل المرأة في مجالس الإدارة بحيث لا تقل عن 20%، لكننا ندرك أن التمكين الحقيقي يتجاوز بكثير عدد المقاعد في قاعات الاجتماعات.

بناءً عليه، فقد صُممت مبادراتنا لدعم السيدات في كل مرحلة من مراحل حياتهن المهنية، بما يضمن لهن فرصاً متساوية في النمو المهني وتطوير القدرات والوصول إلى المناصب القيادية. ونجح بنك الاتحاد في الوصول بتمثيل المرأة في مجلس الإدارة إلى نسبة 27% اعتباراً من عام 2024، وهو إنجاز كبير يتجاوز الهدف المحدد لعام 2026. لكن طموحاتنا تذهب أبعد من ذلك. فالتزامنا بتمكين السيدات يشمل جميع مستويات البنك، بدءاً من وظائف المستوى المبتدئ وصولاً إلى المناصب القيادية العليا. أما هدفنا فهو الوصول إلى نسبة 36% من السيدات في المناصب القيادية بحلول نهاية عام 2026، مع الاستمرار في تعزيز ثقافة تشعر فيها السيدات بالتمكين والتقدير والدعم المستمر طوال مسيرتهن المهنية

الفئة ¹	الإجمالي	عدد الموظفين
مجلس الإدارة	11	3 27.2%
الإدارة التنفيذية	14	2 14.3%
الإدارة غير التنفيذية	75	32 43%
إجمالي الموظفين	1407	641 46%



¹ تشمل أرقام الموظفين في هذا الفصل جميع موظفي الشركات التابعة المملوكة بالكامل لبنك الاتحاد.

اعتباراً من عام 2024، أصبحت فئة الشباب دون سن الأربعين تشكل نسبة 77.2% من موظفينا، وهو ما يعكس استثمارنا المستمر للاستفادة من المواهب الشابة في الأردن. نحن فخورون بكوننا مؤسسة يقودها الجيل الشاب، حيث نقدم لهم مسارات مهنية غنية بالفرص من خلال برامج منظمة للتأهيل وبدء العمل في البنك، وبرامج التدوير الوظيفي وتطوير المهارات القيادية المصممة خصيصاً لدعم الموظفين في بداية مسيرتهم المهنية. في بنك الاتحاد، الشباب ليسوا مجرد جزء من المحادثات، بل هم المحرك الرئيسي للابتكار، وهم من يقودون مبادرات الاستدامة ويطورون المنتجات التي تلبي احتياجات الجيل القادم من عملائنا.

ندرك إلى جانب ذلك كله أهمية التنوع في الفئة العمرية بين الموظفين، ونرى أن التعاون بين المحترفين من ذوي الخبرة الطويلة والقادة الناشئين يرسخ أسساً صلبة تضمن مرونة المؤسسات وتعزز الابتكار. بناءً عليه، نتبنى ثقافة إرشادية قوية، وتبادل المعرفة بين الأجيال، مع التزام ثابت بمبدأ تكافؤ الفرص، لنضمن حصول جميع موظفينا على الدعم اللازم بغض النظر عن أعمارهم، وبما يتيح لهم تحقيق كامل إمكاناتهم والنمو المهني المتواصل.

توزيع القوى العاملة حسب الفئة العمرية (2024)
تحت سن 40 عاماً | النسبة من إجمالي القوى العاملة

77.2%

وحرصاً على تقديم المزيد من الدعم للقيادة الشابة، نرصد مستوى تمثيل مختلف الفئات العمرية في المناصب القيادية العليا لضمان أن يكون للمهنيين الشباب صوت مؤثر في توجيه قرارات البنك وصياغة استراتيجياته.



نسبة التمثيل في المناصب القيادية (الموظفون تحت سن 45 عام)



تُظهر هذه الأرقام التزامنا العميق بتعزيز القيادة الشمولية، وإيماننا بأن مستقبل العمل المصرفي يجب أن يُصاغ بأيدي من سيعيشونه ويقودونه ويستفيدون من خدماته. ونواصل سعيينا لبناء بيئة عمل تُلغي الفوارق العمرية كعائق أمام الفرص، وتمكّن الكفاءات الشابة من القيادة بثقة واقتدار، في سياق يُعزّز الابتكار ويُمهّد الطريق لجيل جديد من صنّاع التغيير.

بالإضافة إلى التنوع العمري، نحن نهتم بتنوع الخبرات، فنحرص على تحقيق توازن بين المواهب الناشئة والمحترفين ذوي الخبرة الطويلة. ويوضح الجدول أدناه بالتفصيل توزيع قوتنا العاملة عبر المراحل المهنية المختلفة مؤكداً ثقافتنا المبنية على تبادل المعرفة والتعلم المستمر.

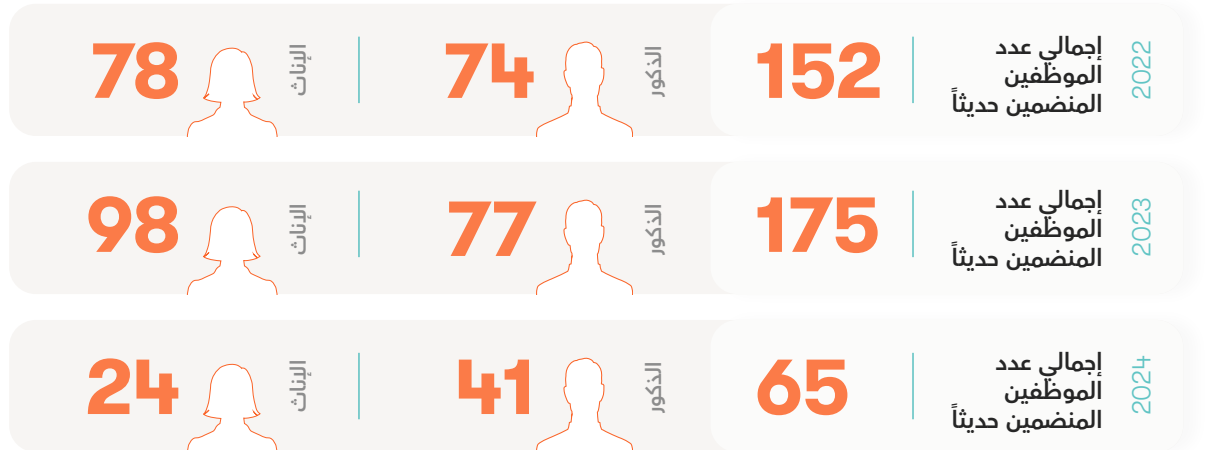
الموظفون بدوام كامل حسب سنوات الخدمة	2022	2023	2024
من 0 - 4 سنوات خدمة	361	527	499
من 5 - 9 سنوات خدمة	510	520	434
من 10 - 14 سنة خدمة	295	238	316
أكثر من 15 سنة خدمة	158	145	158



إن التزامنا المستمر بالعدالة يتجلى أيضاً في ممارساتنا المتعلقة بالأجور، حيث ينتهج البنك سياسة تضمن تساوي الأجر في مقابل العمل المتساوي، مما يضمن أن يحصل الموظفون من كلا الجنسين على نفس المكافآت مقابل الأدوار المماثلة. وقد حافظنا باستمرار على نسبة أجر 1:1 بين الموظفين الرجال والسيدات على مدار السنوات الأربع الماضية.

نسبة الأجور 1:1 2022 | 2023 | 2024

تركيزنا في بنك الاتحاد لا يقتصر على تمكين المرأة في جوانب المناصب القيادية والعدالة في الأجور، بل نعزز ذلك بتبني استراتيجيات مبتكرة لاستقطاب الكفاءات من السيدات والاحتفاظ بها، بما يُسهم في ترسيخ التوازن بين الجنسين داخل المؤسسة. وتنسجم هذه الجهود مع رؤيتنا الشمولية لدعم المساواة في جميع مستويات العمل، إذ نحرص على استقطاب وتمكين السيدات في مختلف مراحل مسيرتهن المهنية. ومن خلال بناء بيئة عمل قائمة على التنوع والشمول، نؤسس لقوة عاملة تُجسد قيماً الجوهريّة وتدعم مسيرتنا نحو نجاح مستدام طويل الأمد.



تعزيز المواهب من الشباب والشابات

نؤمن في بنك الاتحاد بأن طاقة الشباب والشابات وقدراتهم الإبداعية وطموحاتهم تعد قوة دافعة ينبغي توظيفها لصياغة مستقبل القطاع المصرفي. وينطلق التزامنا بدعم فئة الشباب وتعزيز قدراتهم المهنية، فضلاً عن تشجيع التنوع العمري، من إيماننا العميق بأن النمو المستدام لا يتحقق إلا من خلال دمج الأفكار ووجهات النظر الحديثة والقدرات الجديدة مع الخبرات المتمرس.

وتمكين الشباب في بنك الاتحاد ليس مجرد مبادرة منفصلة، بل هو ركيزة أساسية في ثقافتنا، وفي استراتيجيتنا لجذب الكفاءات وتنميتها، وخطط التعاقب في المناصب القيادية. نحن في سعي متواصل لتوظيف الطاقات الشابة، ونستثمر في تطويرها، كما نتأكد من إشراكها في عمليات اتخاذ القرار على كافة مستويات البنك. هذه الرؤية المتكاملة مكنتنا من بناء قوة عاملة ديناميكية، تتطلع لبناء المستقبل وتستعد له بالتزود بالمهارات التي تلبي الاحتياجات المتغيرة لعملائنا والمجموعات التي نخدمها بما يساهم في استمرارية تطورنا ونجاحنا.

المعرفة

تهدف هذه الركيزة إلى تقييم وتحديد مستوى المعرفة لكل موظف، والتي قد تختلف باختلاف القسم الذي يعمل فيه.



الأداء

تهدف هذه الركيزة إلى تقييم أداء كل موظف بناءً على أهداف محددة مسبقاً، والتي تختلف باختلاف القسم الذي يعمل فيه.



الثقافة

تهدف هذه الركيزة إلى تقييم الأشخاص وقدرتهم على التكيف، وتجسيدهم لثقافة البنك وانسجامهم مع قيمه. وتمثل مراجعة شاملة لمسيرة الموظف في البنك تتضمن التقييم الذاتي، وآراء وملاحظات الأقران والمرؤوسين والرؤساء، كما تُطبق بالأسلوب ذاته عبر جميع أقسام البنك.



إطار الكفاءات للتطوير الوظيفي في بنك الاتحاد

عدد الدورات التدريبية التي أكملها الموظفون	عدد الدورات التدريبية التي أكملها الموظفون من مواد التعلم الإلكتروني الاختيارية	مجموع البرامج التدريبية التي حضرها جميع الموظفين	
11,604	7,406	11,604	2022
14,437	10,184	14,437	2023
9,928	6,449	9,928	2024

We design and implement programmes that address the professional and career development needs of our employees, equipping them to thrive in an evolving industry.



دعم موظفينا من ذوي الإعاقة

نلتزم في بنك الاتحاد ببناء بيئة عمل تحقق الشمول الكامل، ففتيح للجميع فرصاً متكافئة للنمو والازدهار والتميز. ورغم أن زملاءنا من ذوي الإعاقة لا يتجاوز عددهم اثنين حالياً، لكن نفخر في الوقت ذاته بأن جميع منشأتنا دون استثناء مهيأة بالكامل لتمكين وصول الجميع إلى مقارنا بسهولة دون أي عوائق، بما يضمن بيئة عملية مرنة وأمنة تمكن الجميع من أداء مهامهم بكفاءة وتحقيق أقصى إمكاناتهم.

إن التزامنا في هذا الجانب يتجاوز ضرورة الامتثال للتنظيمات. فهدفنا الذي نسعى جاهدين لتحقيقه هو تأمين بيئة عمل يحصل فيها كل موظف على الدعم والأدوات والموارد التي يحتاجها لتحقيق النجاح. ونبقى متمسكين بتعزيز ثقافة الشمول التي تلبى الاحتياجات المتنوعة، وتضمن تساوي إمكانية الوصول إلى الفرص، وتطوير المسار المهني، والترقية للجميع، بما يشمل بالتأكيد الموظفين من ذوي الإعاقة



الموظفون بدوام كامل	2022	2023	2024
الموظفون بدوام كامل	1,324	1,430	1,407
الموظفون من ذوي الإعاقة	2	2	2

تطوير قدرات الموظفين



انطلاقاً من إحدى قيمنا الأساسية وهي "التعلم المستمر"، نُكرّس نهجنا في التعلم والتطوير لما هو أبعد من تحسين الأداء، ليكون مساراً نحو النمو طويل الأمد والتمكين الحقيقي. فنصمم وننفذ برامج تستجيب لاحتياجات موظفينا المهنية ومساراتهم الوظيفية، ونزوّدهم بالمعرفة والمهارات التي تمكنهم من الازدهار في قطاع يشهد تطورات متسارعة وتحولات مستمرة.

نحرص في بنك الاتحاد على مواكبة تحولات قطاع العمل المالي وتسارع وتيرة التغير فيه، حيث تستمر التقلبات الخارجية في إعادة رسم المشهد المالي، فنولي الكفاءات والقدرات المؤسسية أهمية كبيرة في تعزيز الاستدامة والمرونة التشغيلية. ودعمًا لهذا التوجه، أطلقنا في عام 2022 نموذجاً لتطوير المسار المهني يستند إلى ركائز ثلاثة أساسية من المعرفة، والأداء، والثقافة. يضع هذا النموذج مخططاً لرحلة التطوير المهني لكل موظف وتنمية قدراته، كما يُعدّ مرجعاً لقياس الكفاءات وتعزيزها. وكنتيجة مباشرة لهذا النهج الاستراتيجي في تطوير الموظفين، بلغ إجمالي استثمارنا في التعلم والتطوير خلال عام 2024 ما مجموعه 461,487 ديناراً أردنياً، وحققنا ما متوسطه 39 ساعة تدريبية لكل موظف في البنك.

برامج تطوير المواهب

البرنامج	الوصف	عدد الموظفين المستفيدين		
		2022	2023	2024
برنامج "Aspire"	هذا البرنامج مصمم خصيصاً للموظفين الجدد من أصحاب الكفاءات العالية، ويهدف إلى تزويدهم بالمهارات الأساسية اللازمة للتقدم في مسيرتهم المهنية، ومنها مهارات حل المشكلات، الكتابة المهنية، علم نفس النجاح، والذكاء العاطفي (EQ).	208	235	230
برنامج الثقافة المؤسسية*	يعزز هذا البرنامج ثقافتنا المؤسسية من خلال جلسات توعية وحوارات هادفة وعصف ذهني تتناول قيمنا وثقافتنا المؤسسية، بالإضافة إلى جولات ثقافية لزيارة مختلف الفروع، وتنظيم جلسة حوارية تحت مسمى "فنجان قهوة مع الرئيس التنفيذي"، إلى جانب التعريف بثقافتنا في محتوى تعليمي عبر الإنترنت، وإطلاق أكاديمية سفراء ثقافة بنك الاتحاد.	1,200	397	207
برنامج تدريب المدربين	هذا البرنامج مصمم لموظفينا من الشباب والشابات، ويهدف إلى تعريفهم بالحياة المهنية، ومساعدتهم على تطوير مهارات التواصل، وأساليب التدريب، والمهارات القيادية، مما يعزز فرصهم في سوق العمل.	177	16	19
برنامج التدريب على إدارة الثروات	يعزز قدرة الفريق على تقديم حلول إدارة الثروات المصممة خصيصاً لتلبية الأهداف المالية للعملاء ودرجة قبولهم للمخاطر. يغطي البرنامج التدريبي أساسيات الاستثمار، وبناء المحافظ، ودراسة الملف الشخصي للعميل، والمتطلبات التنظيمية، مع تركيز قوي على تقديم خدمات استشارية عالية الجودة.	غير متوفر	غير متوفر	520
برنامج تدريب المدربين على إدارة الثروات	يُعد هذا البرنامج أعضاء الفريق المختارون ليصبحوا مدربين داخليين معتمدين في إدارة الثروات، فيزودهم بالخبرات الفنية والمهارات التدريبية اللازمة لتقديم برامج تدريبية فعالة وعالية الجودة في مختلف أقسام البنك.	NA	NA	20
برنامج تدريب لنيل شهادة المعهد المعتمد للوراق المالية والاستثمار CISI	شهادة معتمدة عالمياً تثبت الخبرة في مجالات التمويل، والاستثمار، وإدارة الثروات. وتُعد معياراً للتميز في قطاع الخدمات المالية.	11	0	68
برنامج تدريب لنيل شهادة جمعية المتخصصين المعتمدين في مكافحة غسيل الأموال ACAMS	تقدم جمعية المتخصصين المعتمدين في مكافحة غسيل الأموال برامج تدريبية وشهادات اعتماد في مجال مكافحة غسيل الأموال، حيث تُرشد إلى أفضل الممارسات والرؤى حول كيفية اكتشافه ومنعه.	0	5	4
دبلوم في الائتمان المصرفي	دبلوم مهني يقدمه معهد الدراسات المصرفية (IBS)، يغطي تقييم المخاطر الائتمانية، وممارسات الإقراض، والأطر التنظيمية، وهيكله الائتمان. كما يزود المشاركين بمعرفة متعمقة في أئتمان المؤسسات.	6	0	14

* أرقام المشاركين في عامي 2023 و2024 تشمل فقط الذين أكفوا برنامج الثقافة بالكامل في كلتا السنتين، في حين أن جميع الموظفين الحاليين قد تم إدخالهم بالفعل في البرنامج عند تقديمه للمرة الأولى. أما ضمان المشاركة المستمرة فيتحقق من خلال التذكيرات البريدية المنتظمة وفعاليتنا السنوية الخاصة بالثقافة المؤسسية.

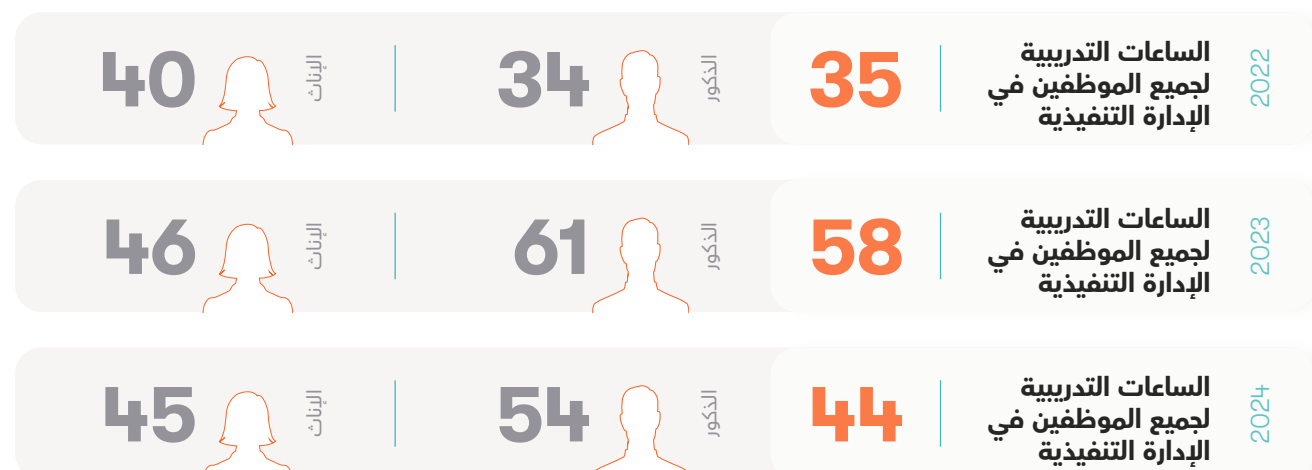
التدريب على المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة

تماشياً مع استراتيجيتنا في الاستدامة، كان تركيزنا في عام 2024 على تعزيز قدرات موظفينا وموظفاتنا وتزويدهم بالمعرفة والأدوات ليتمكنوا من تبني المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في أعمالهم، وذلك عبر برامج مخصصة وفقاً لما يلزم لكل فريق. وقد تمكنا من الوصول بهذا البرنامج إلى أكثر من 89% من موظفينا، مما مكنهم من تحقيق أهدافهم المقررة في هذا المجال. ساهم برنامج بناء القدرات الإدارية في تعزيز وعي الفريق القيادي بالتمويل الأخضر وتحليل التكاليف في مقابل المنافع، في حين استطاعت دورة أساسيات الاقتصاد الأخضر والتدريب على الاستدامة والاقتصاد الدائري أن تستقطب مشاركة وتفاعلاً قوياً بين الأقسام. استفاد موظفونا أيضاً من أكاديمية التمويل الأخضر، التي جاءت نتيجة لشراكتنا مع البنك الأوروبي لإعادة الإعمار والتنمية، حيث حصلوا على أحدث الرؤى والمعلومات المتعلقة بالتمويل المستدام.

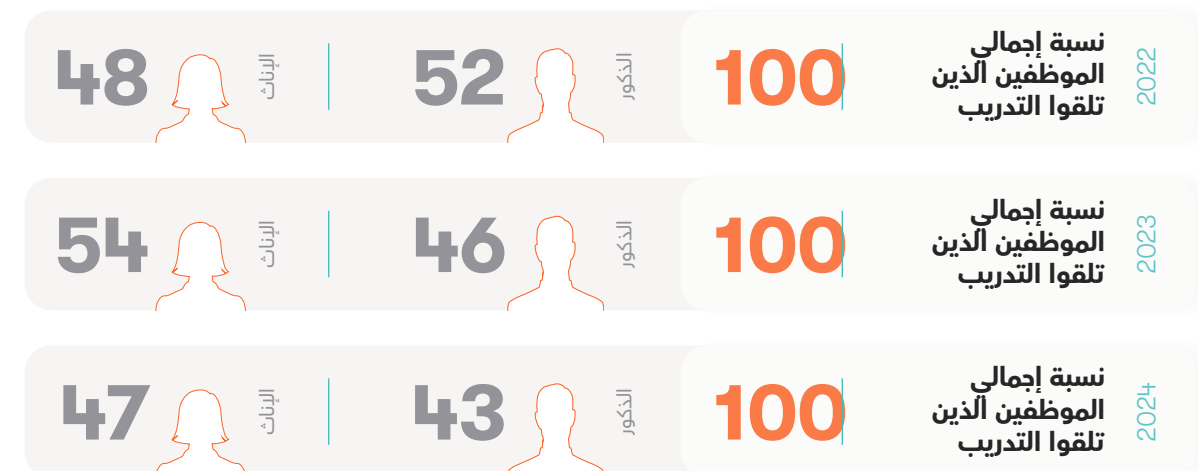
لقد أصبحت ممارسات الاستدامة ومبادئها جزءاً أساسياً من عملية تهيئة الموظفين الجدد المنضمين لفريق عمل البنك، ونحن نفخر بتكريم سفرائنا من "رواد الاستدامة" بمنحهم شهادات تقدير متخصصة، تأكيداً على التزامنا بترسيخ ثقافة مؤسسية تركز على الاستدامة وتُجسدها في كل جانب من جوانب العمل.

البرنامج	الوصف
التدريب الإلكتروني على التحول إلى اقتصاد أخضر	تزويد موظفي البنك بالمعرفة والمهارات الأساسية فيما يخص التمويل الأخضر والتحول إلى اقتصاد مستدام. تتناول المواضيع أسس الاقتصاد الأخضر، وإتقان بيع المنتجات المستدامة، وتعزيز التمويل الذي يستند إلى النوع الاجتماعي، وذلك بهدف تحفيز الاستثمارات في مشاريع تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة، ودعم المبني الخضراء، والمرونة المناخية، ومشروعات الطاقة المتجددة.
مبادئ الاقتصاد الأخضر	برنامج تدريبي موجه لمديري العلاقات البنكية، هدفه تمكينهم من الترويج لمبادئ التمويل الأخضر والاقتصاد الدائري لعملائهم. يركز التدريب على موضوعات تحسين كفاءة استهلاك الطاقة واستخدام الموارد في التفاعلات مع العملاء، لنشر الممارسات المستدامة وتعزيز الفهم العميق لهذه المبادئ في بيئة الأعمال.
شهادات الاستدامة المتقدمة	اعتمادات من أبرز المؤسسات الهدف منها تعزيز الخبرة في مجال الاستدامة، ودعم تطبيق المعايير الاجتماعية والبيئية والحوكمة، وتعزيز القيادة في مجال البنوك المستدامة. وقد أتم فريق العمل في عام 2024 متطلبات مجموعة من الاعتمادات المتميزة في: <ul style="list-style-type: none"> الاستدامة في التمويل التجاري من Coatlne Solutions التخصص في البيئة والمجتمع والحوكمة من CFI برنامج القيادة في الاستدامة من كلية إمبريال لندن استراتيجيات الاستدامة والاقتصاد الأخضر من جامعة سنغافورة للإدارة الاقتصاد الدائري واستراتيجيات الاستدامة من جامعة كامبريدج استراتيجية استدامة الأعمال: التكنولوجيا والإدارة من جامعة MIT
برنامج تدريب المدربين على المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة	ضمم البرنامج لدعم وتمكين المجموعة التي تم اختيارها من الموظفين ليصبحوا رواد الاستدامة في مؤسستنا. ويتضمن البرنامج تدريباً متعمقاً عن أطر الاستدامة وأفضل الممارسات لاستدامة الأعمال، بالإضافة إلى استراتيجيات التنفيذ الفعالة. يحصل الخريجون على شهادات تدريب المدربين (ToT) التي تؤهلهم لتعليم زملائهم ودمج اعتبارات الاستدامة في جميع الأقسام.
التدريب المخصص للقطاع في التحول نحو الاقتصاد الأخضر	يُقدّم هذا البرنامج للمؤسسات وفرق العمل في الشركات الصغيرة والمتوسطة لبناء المعرفة فيما يخص فرص التمويل المستدام في القطاعات الرئيسية. وتركز الجلسات على تقديم حلول مالية مرنة ومصممة خصيصاً، وتُعزز قدرة مديري العلاقات البنكية على تقديم منتجات مالية تدعم الاستدامة البيئية والاقتصادية، وتساعد الشركات على مواجهة التحديات المستقبلية بكل كفاءة.
تدريب عن المخاطر المناخية والتخطيط للتحويل المناخي من جمعية البنوك في الأردن ABJ	برنامج تدريبي متخصص تنظمه جمعية البنوك في الأردن (ABJ)، يهدف إلى تطوير القدرات اللازمة لتقييم المخاطر المتعلقة بالمناخ وإدارتها. يشمل البرنامج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)، وقياس المخاطر، والتخطيط لمرحلة التحول نحو استدامة بيئية ومالية.

متوسط الساعات التدريبية – الإدارة التنفيذية

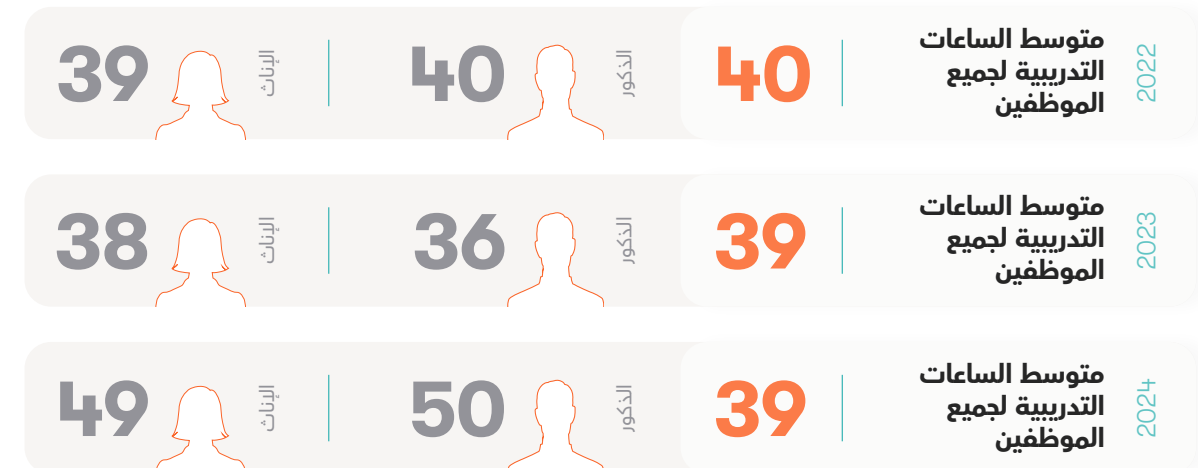

المتدربون والطلاب الحاصلون على منح
عدد المتدربين والطلاب الحاصلين على منح


الموظفون الذين تلقوا التدريب



متوسط الساعات التدريبية حسب الفئة الوظيفية	2022	2023	2024
متوسط الساعات التدريبية لموظفي الإدارة التنفيذية	36	50	64
متوسط الساعات التدريبية لموظفي الإدارة غير التنفيذية	57	42	27
متوسط الساعات التدريبية للموظفين غير الإداريين	44	41	38

متوسط الساعات التدريبية حسب النوع الاجتماعي



التدريب على سهولة الوصول

ترسيخاً لالتزامنا بأن نكون بنكاً يضمن الشمول الكامل، أطلقنا برنامج "التدريب على سهولة الوصول" بهدف رفع الوعي وتعزيز أساليب التواصل الفعال والمحترم مع الأشخاص من ذوي الإعاقة. ويُقدّم هذا التدريب لجميع الموظفين الذين انضموا إلى بنك الاتحاد منذ عام 2020 بالإضافة إلى الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء في الفروع، لضمان تقديم خدمة متميزة تناسب الجميع في كل نقاط الخدمة.

ومنذ إنطلاقه، درّبنا في إطار هذا البرنامج ما مجموعه 1,732 موظفاً، من ضمنهم 102 موظفاً في عام 2024 وحده. وتتناول هذه الجلسات التدريبية محاور عدّة تعزز طريقة التعامل مع عملائنا من ذوي الإعاقة تشمل أساليب التواصل الذي يلتزم مبدأ الشمول، وأداب التواصل الملائم، ورفع مستوى الوعي، بما يمكن موظفينا من ترسيخ بيئة أكثر ترحيباً وسهولة وصول للجميع، ويعزز التزامنا بثقافة شمولية على امتداد المؤسسة.

الاستثمار في التدريب



دعم رفاه الموظفين



التزامنا في بنك الاتحاد ثابت وراسخ بحماية وتعزيز رفاه موظفينا وصحتهم النفسية والجسدية واستقرار أوضاعهم المالية. وانطلاقاً من قيمنا الإنسانية الأساسية، نسعى لخلق بيئة عمل يشعر فيها موظفونا بالأمان والتقدير والرضا الوظيفي. يتجسد هذا الالتزام في مجموعة واسعة من المبادرات الداعمة لرفاههم والتي نعرضها في هذا القسم، حيث صُممت كل منها لدعم بيئة عمل صحية، تحقق الشمول وتحفز المشاركة لجميع كوادرنا.

المبادرة	الوصف	الموظفون المستفيدون
		2024 2023 2022
العمل من المنزل	دمجنا خيار العمل من المنزل في نموذج إدارة موظفينا وزدنا مبادرات دعم رعاية الطفل لتمكين موظفينا من إيجاد توازن أفضل وأكثر راحة بين العمل والحياة.	خيار العمل من المنزل متاح لجميع الموظفين باستثناء موظفي الصفوف الأمامية والمسؤولين عن التعامل المباشر مع العملاء.
الجدول التعليمي الترفيهي والأنشطة المخصصة للموظفين	نحرص على إشراك موظفينا على مدار العام من خلال مجموعة متنوعة من الأنشطة والمبادرات التي تعكس احتياجاتهم واهتماماتهم، ومنها: <ul style="list-style-type: none"> مبادرات صحية تهدف إلى تعزيز العادات الذهنية والبدنية السليمة، إلى جانب حملات توعية مثل التوعية بسرطان الثدي. فعاليات تعزز المشاركة المجتمعية، بما في ذلك حملات التبرع بالدم والمبادرات الخيرية. برنامج "شؤون الأسرة" الذي يعالج مواضيع تهم الموظفين وعائلاتهم، مثل العلاقات الأسرية، والحمل، وتربية الأطفال، ورعاية كبار السن، بناءً على احتياجات واهتمامات الموظفين. 	يشارك جميع الموظفين في هذه المبادرات.

تماشياً مع الأنظمة المعمول بها في مجال السلامة وانطلاقاً من حرصنا المستمر على صحة وسلامة موظفينا، واصلنا تقديم برامج تدريبية متخصصة تركز على المهارات الأساسية في الصحة والسلامة المهنية. وفي عام 2024، وشعنا نطاق هذه الجهود، وسجلنا زيادة ملحوظة في عدد المشاركين في تدريبات الإسعافات الأولية

الإسعافات الأولية	السلامة من الحرائق	السلامة العامة
2023 55 موظف 2024 99 موظف	2023 19 موظف 2024 19 موظف	2023 17 موظف 2024 24 موظف

مؤشر رضا الموظفين

نقيس مستوى رضا الموظفين باستبيان المشاركة السنوي، حيث نطلب منهم تقييم مدى احتمالية أن ينصحوا أصدقائهم أو أفراد عائلاتهم بالعمل في بنك الاتحاد. وتعدّ هذه الآراء مؤشراً أساسياً على مدى تأثير ثقافتنا ومبادراتنا المركزة على الفرد في مختلف أقسام البنك.

وقد شهد مؤشر صافي نقاط الترويج الخاص بالموظفين (eNPS) في عام 2024 تراجعاً من 74% إلى 64%. جاء هذا الانخفاض خلال فترة تحوّل جوهري شهدتها البنك، شملت مناقشات اندماج، وإطلاق خطط توسّع استراتيجية طموحة، وانتقالاً في القيادة مع تعيين رئيس مجلس إدارة جديد. مرور الموظفين بعدّة تغييرات محورية في الوقت ذاته أثر بطبيعة الحال على مشاعرهم، لا سيّما فيما يتعلق بالاستقرار، والتقدير، والتوازن بين العمل والحياة. ورغم أنّ مثل هذه التقلبات تُعدّ شائعة في فترات النمو والتحوّل، فإننا نعتبرها مؤشراً بالغ الأهمية يساعدنا في تحديد المجالات التي تتطلب مزيداً من التواصل والدعم والتفاعل البناء.

يبقى الأمر الثابت هو التزامنا بضمان الشمول والاستدامة دائماً خلال مسيرة تنمية أعمالنا، واضعين منفعة أصحاب المصلحة في مقدمة أولوياتنا.

مؤشر صافي نقاط الترويج للموظفين	2024	2023	2022
	64%	74%	69%

الاحتفاظ بالموظفين

الاحتفاظ بالموظفين يُعد ركيزة أساسية في بيئة البنوك التي تتسم بالتنافسية والتغيّر المتسارع، إذ يُعزّز العلاقات مع العملاء، ويضمن الاستمرارية وتقديم خدمة عالية الجودة على نحو متّسق. وهو بالإضافة إلى ذلك يُقلّل من تكاليف التوظيف والتدريب، ويحافظ على حصيلة المعرفة والخبرة وعلى الثقافة المؤسسية. كما تساهم خبرات هذه الشريحة من الموظفين في ترسيخ بيئة عمل مستقرة ومتماسكة، والأهم من ذلك أنها تُشجّع الولاء لمؤسستنا البنكية. إن إعطاءنا قدراً أكبر من الأولوية لمسألة استبقاء الكفاءات يعني تأسيس رأسمال بشري مخلص للبنك، وتفعيل روح الابتكار، والمحافظة على تفوّقنا التنافسي، وبالنتيجة دعم تحقيق نمو وربحية مستدامين على المدى البعيد.

ولا يأتي الاحتفاظ بالموظفين نتيجة مبادرة واحدة، كما أنه ليس مسؤولية قسم واحد فقط. وإنما هو ثمره جهود مستمرة بين فريق الموارد البشرية، والفريق القيادي، والموظفين. لقد نجحنا في بنك الاتحاد في تحقيق معدلات احتفاظ قوية بفضل تواصلنا الفعال والمستمر مع فرق العمل، وتقديم تعويضات ومزايا تنافسية، وتعزيز ثقافة إيجابية تلتزم الشمول وتدعم طرفي المعادلة المهنية من الإنتاجية والتوازن بين العمل والحياة.

معدل الدوران لجميع الموظفين	2022	8.3%	الذكور	7.5%	الإناث	9.5%
معدل الدوران لجميع الموظفين	2023	6.4%	الذكور	6.3%	الإناث	6.5%
معدل الدوران لجميع الموظفين	2024	5.8%	الذكور	6.0%	الإناث	6.0%

إجازة الأبوة



2024	2023	2022	
460	444	425	عدد الموظفين المستحقين* لإجازة الأبوة
50	55	51	عدد الموظفين الذين أخذوا إجازة الأبوة
50	55	51	عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأبوة
50	55	51	عدد الموظفين الذكور عادوا للعمل بعد انقضاء إجازة الأبوة واستمروا في وظائفهم بعد 12 شهراً من عودتهم إلى العمل
100%	100%	100%	معدل بقاء الموظفين الذين أخذوا إجازة الأبوة

إجازة الأمومة



2024	2023	2022	
338	315	311	عدد الموظفات المستحقات لإجازة الأمومة
52	56	56	عدد الموظفات اللواتي أخذن إجازة الأمومة
52	56	56	عدد الموظفات اللواتي عدن إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأمومة
52	56	56	عدد الموظفات اللواتي عدن إلى العمل بعد انقضاء إجازة الأمومة واستمرن في وظائفهن بعد 12 شهراً من عودتهن إلى العمل
100%	100%	100%	معدل بقاء الموظفات اللواتي أخذن إجازة الأمومة

* يحق لجميع الموظفين المتزوجين من الرجال والسيدات الحصول على إجازة الأمومة والأبوة وفقاً لسياسة البنك. وقد ضمنت هذه الميزة بهدف دعم الموظفين في مختلف مراحل بناء أسرهم أو توسيعها، ومساندتهم خلال هذه المرحلة المفصلية من حياتهم.

معدل دوران الموظفين حسب الفئة العمرية

2024	2023	2022	
9.6%	8.6%	11%	معدل دوران الموظفين ما دون 30 عاماً
4.5%	5%	7%	معدل دوران الموظفين الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 - 50 عاماً
8%	15%	17.5%	معدل دوران الموظفين الذين تتجاوز أعمارهم 50 عاماً
4	5	4	عدد الموظفين المتقاعدين

المزايا الممنوحة للموظفين

نحرص في ظل التنافسية العالية في سوق العمل على مراجعة حزم التعويضات والمزايا الممنوحة للموظفين سنوياً لضمان ملاءمتها باستمرار وتعزيز مكانتنا كجهة عمل جذابة ومتميزة.

مزايا الموظفين:

يحصل الموظفون على القروض والتسهيلات الائتمانية بشروط تفضيلية، وعلى أسعار فائدة تنافسية على الودائع، بالإضافة إلى مزايا مالية إضافية تشمل التغطية التأمينية، وبطاقات الوقود، والهواتف المحمولة التي تُقدّم للمديرين التنفيذيين وموظفي المبيعات



برنامج صندوق الادخار:

يعد صندوق الادخار من أبرز المزايا طويلة الأمد وذات التأثير الكبير التي نقدمها. فبموجب هذا البرنامج، يُخصّص شهرياً ما نسبته 5% من راتب الموظف، يقابلها مساهمة مضاعفة من البنك بنسبة 10%. ويُعدّ الصندوق اليوم مالاً غير مباشر لحصة تبلغ 2.86% في بنك الاتحاد، ما يجعل موظفينا شركاء فعليين في مسيرة البنك. تدعم هذه الاستثمارات النمو المستدام للبنك على المدى الطويل، كما توفر للموظفين آلية ادخار آمنة تعزز استقرارهم المالي، وتمنحهم فرصة للاستفادة من عوائد مستقبليّة



إجازة الأمومة والأبوة:

تحصل الأمهات الحوامل على إجازة أمومة مدفوعة الأجر مدتها 70 يوماً، بينما يحصل الآباء على 3 أيام من إجازة الأبوة المدفوعة. وقد بلغ معدل احتفاظ البنك بموظفيه من الآباء والأمهات الجدد نسبة 100%، وهو ما يبرهن ملاءمة نهجنا الداعم للموظفين وعائلاتهم في تحقيق التوازن بين العمل والحياة وتجربة الأبوة والأمومة الجديدة. وحرصاً منا على توفير مزيد من الراحة لموظفينا، قمنا بتحديد دور الحضانة القريبة من مقرنا الرئيسي وفروعنا، والتي توفر للأطفال بيئات تعليمية وإبداعية بأجواء موسيقية وبأسعار مدعومة.



المكافآت والتكريم:

أطلقنا في عام 2022 برنامجاً تحفيزياً طويل الأجل مخصص للمديرين التنفيذيين والموظفين في المناصب الاستراتيجية N-1. يهدف البرنامج إلى بناء الثروات ومشاركتها مع أصحاب المصلحة الرئيسيين، كما ينسجم مع رؤيتنا الطموحة North Star الرامية لتحقيق أهدافنا خلال الخمس سنوات القادمة. ويعزز هذا البرنامج أيضاً إطار إدارة الأداء إلى جانب دعم إضافة القيمة على المدى الطويل.



سجل الإصابات

2024 5 | 2023 4 | 2022 2

* لأغراض الإفصاح وإجراءات الصحة والسلامة في بنك الاتحاد، يتم تعريف الإصابة على أنها أي ضرر جسدي أو حادث يحدث خلال ساعات العمل أو أثناء أداء الواجبات الرسمية نيابةً عن البنك.

نعيش قيم ثقافتنا المؤسسية



انطلاقاً من قناعتنا في بنك الاتحاد بأن وراء كل إنجاز فريق تدفعه أهداف محددة وقيم مشتركة، نحرص على ألا تكون ثقافتنا المؤسسية مجرد كلمات ننطق بها، وإنما سلوكيات نلتزم بها وواقع نعيشه كل يوم. وقد حققنا في عام 2024 درجة بلغت 63% في تقييم الثقافة المؤسسية، مما يضعنا ضمن أكثر بيئات العمل جذباً في المنطقة.

وثقافتنا مبنية على ستة معايير أساسية استلهمناها من حروف اسم البنك E T I H A D وتشكل طريقة عملنا ونموها معاً:



E

التعاطف: نحترم شعور بعضنا البعض ونسعى لفهم الآخرين من زملائنا وعملائنا وشركائنا. نحرص على رؤية الأمور من منظورهم ونلتزم بالعمل على الفهم الجيد لاحتياجات مجتمعنا.



T

الشفافية: قوتنا تنبع من تبادل المعرفة والبيانات وتزداد بها. عندما يصبح الوصول إلى المعلومات متاحاً للجميع، نتخذ قرارات أفضل. ونحن نثق بزملائنا ونتعاون معاً لتحقيق أفضل النتائج.



I

الابتكار: طموحنا غير محدود، ويحفزنا لمحاولة فهم متطلبات المستقبل، ويقترن ذلك بشجاعة طرح الأفكار وإعادة تصور المألوف. الابتكار وسيلتنا لإلهام رؤى جديدة لحل مشكلات تقليدية، ونفخر بقدرتنا على إسعاد عملائنا. نحب ارتكاب الأخطاء ونعتبر الخطأ فرصة ثمينة للتعلم والنمو.



H

التواضع: نؤمن أن التواصل الصادق هو الأساس لبناء علاقات قوية ودائمة. لذا نلتزم بالصدق والشمول وسهولة التواصل. نشارك نجاحاتنا كما نتحمل مسؤولية قراراتنا.



A

المرونة: نواصل التعلم باستمرار، ونطرح الأسئلة الصحيحة، ونبحث عن المعلومات المناسبة. نُقدم على المخاطر بذكاء ونتكيف باستمرار لتقديم أفضل تجربة ممكنة للموظفين والعملاء. نحن رواد أعمال في جوهرينا، قد نفشل، لكننا نتعلم من فشلنا بسرعة.



D

القيادة بشجاعة: نُحول المستحيل إلى ممكن، ونبحث دائماً عن طرق لتحقيق الأهداف، على الأخص عندما تكون التحديات كبيرة. ننفذ دائماً الخيار الأفضل لمصلحة عملائنا، لأن الأفضل لهم هو أيضاً المناسب لنا.

سفراء الثقافة

سفراء الثقافة في بنك الاتحاد هم القوة الدافعة وراء ترسيخ ثقافتنا القائمة على القيم. يتم اختيار هؤلاء السفراء بعناية لضمان التزامنا المستمر والصادق بقيمنا وبما يحقق الشمول على جميع المستويات، ويضمن ممثلين من جميع أقسام ووحدات البنك.

تُعَيّن دفعة جديدة من السفراء كل ثلاث سنوات من خلال عملية ترشيح واختيار تقودها لجنة تضم أقسام الموارد البشرية، والتسويق، ورؤساء جميع الأقسام. يضمن هذا النهج تمثيلاً متنوعاً وشمولاً لأفراد يجسدون قيمنا في عملهم اليومي وتفاعلاتهم.

يتولى سفراء الثقافة مسؤوليات الدعم الفعال وقيادة المبادرات الثقافية الكبرى مثل الجولات الثقافية، والرحلات القيادية، والفعالية الثقافية السنوية، وغيرها من جهود التفاعل وإشراك الموظفين على مستوى البنك. ويمثل السفراء هويتنا كمؤسسة، حيث يعملون على تعزيز التواصل بين مختلف فرق العمل وتدعيم ثقافتنا المبنية على تحقيق الأهداف.

غايتنا من تغيير أعضاء مجموعة السفراء كل ثلاث سنوات تكمن في تعزيز المشاركة والتأثير الفعال على المدى الطويل، مع إضفاء رؤى جديدة وتوسيع دائرة المشاركة في جميع أنحاء البنك.

الأنشطة الثقافية

جولة الثقافة المؤسسية

أطلقنا في بنك الاتحاد جولة الثقافة المؤسسية رغبةً منا في تعزيز الحوار المفتوح والهادف بعيداً عن الاجتماعات الرسمية. تُنفذ هذه الجولة عبر الفروع والأقسام، وتتيح للموظفين الفرصة للتفكير في كيفية تجسيد قيمنا في طريقة عملنا وسلوكياتنا اليومية. وتقدم هذه الجلسات رؤية واضحة حول الاتجاه الاستراتيجي للبنك، كما تساعد الأفراد على فهم موقع مساهماتهم ضمن الصورة الكلية وانسجامها مع الأهداف الكبرى.

جولة الثقافة ليست مجرد مبادرة عابرة، بل هي بداية لحوار مستمر حول ما نؤمن به، وكيف نتعاون معاً، وكيف يمكننا الاستمرار في بناء ثقافة موحدة تدفعها الأهداف المشتركة.





لجنة الشؤون الاجتماعية للموظفين

دور لجنة الشؤون الاجتماعية للموظفين في بنك الاتحاد بالغ الأهمية في تعزيز المشاركة، وتحسين رفاه الموظفين، وتقوية روح المجتمع في أقسام البنك. وتتألف اللجنة من متطوعين من مختلف الأقسام، وتتمثل مهمتها في ابتكار تجارب ممتعة لا تنسى تساهم في ترسيخ ثقافة العمل الإيجابية.

يساهم كل موظف بمبلغ دينار أردني واحد شهرياً لدعم جهود اللجنة، مما يتيح تخطيط وتنظيم أنشطة شاملة على مدار العام تعزز رفاه الموظفين، وتدعم الروابط الاجتماعية، وتنمي روح الفريق.

يُدعى الموظفون كل عامين للتقدم للانضمام إلى اللجنة. ويجري تصويت داخلي يتم بموجبه اختيار الخمسة الأوائل كأعضاء رسميين، مع تعيين مرشح سادس كاحتياطي. تضمن هذه العملية التمثيل الواسع لجميع موظفي البنك وتشجع المشاركة الفعالة على كافة مستوياته.

تلتقي اللجنة كل أسبوعين لتخطيط وتنظيم مجموعة من الأنشطة التي تعزز التعاون والمشاركة وتوازن الحياة المهنية مع الشخصية. وقد شملت هذه السنة مزيجاً من الفعاليات الرياضية والاجتماعية وأنشطة بناء فرق العمل، التي تهدف إلى تعزيز ثقافة الانتماء والدعم في البنك.

الفعاليات والأنشطة السنوية التي تنظمها اللجنة:



فعاليات رياضية شهرية



رحلات اجتماعية ربع سنوية



رحلة سفر سنوية لموظفي بنك الاتحاد



مزايا الموظفين



احتفالات بالمناسبات الشخصية والمهنية

تساهم لجنة الشؤون الاجتماعية للموظفين من خلال هذه المبادرات في ضمان أن تسود بنك الاتحاد بيئة عمل إيجابية، شمولية ومتراصة. كما توفر هذه الأنشطة للموظفين فرصاً للتواصل مع زملائهم، واستعادة طاقاتهم، والشعور بالتقدير، وجميعها عناصر أساسية في استراتيجيتنا الشاملة لدعم رضا الموظفين ورفاههم.

الرحلات القيادية

سعيًا لتجسيد قيمنا ونقلها إلى واقع نعيشه، أطلقنا في عام 2024 برنامج "الرحلات القيادية". حيث يتولى رؤساء الأقسام كل شهر قيادة رحلة تركز على الهوايات أو الاهتمامات المشتركة، بدعم من سفراء الثقافة. وتحول هذه الرحلات قيم ثقافتنا المؤسسية إلى تجارب حية لا تنسى، كما تعزز الشمول وتعمق الروابط بين الموظفين.

توفر هذه الفعاليات أيضاً أجواء غير رسمية تمكن أعضاء فريق العمل من التفاعل مع قيادات البنك على المستوى الشخصي دون حواجز رسمية، فتعزز الروابط ما بين الأقسام وترسخ الثقافة التي نسعى لنعيشها يومياً.

بطل الثقافة المؤسسية

نؤمن في بنك الاتحاد بأن الثقافة المؤسسية القوية القائمة على القيم هي أساس النجاح المستدام. لذلك، أطلقنا مبادرة "بطل الثقافة المؤسسية" لتكريم الموظفين الذين يجسدون قيمنا الأساسية في عملهم اليومي.

تأتي الترشيحات من الزملاء ويجري التصويت عليها سريعاً، حيث يهدف البرنامج إلى تقدير الأفراد من مختلف أقسام البنك الذين يتجاوزون في تأديتهم لعملهم حدود المتوقع منهم. ونحن بإبرازنا لهذه النماذج اليومية القدوة نُعزز شعور الفخر والانتماء والشمول، كما نؤكد التزامنا بتطبيق قيمنا في حياتنا اليومية، وليس مجرد ذكرها.

الفعالية الثقافية السنوية

بدأ بنك الاتحاد منذ عام 2022 فعالية ثقافية سنوية تُسمى "يوم الاتحاد". تجمع هذه الفعالية الموظفين من المناطق الجنوبية والشمالية والوسطى للاحتفال بثقافتنا المشتركة وتجسيد قيم البنك الستة الأساسية: التعاطف، والشفافية، والابتكار، والتواضع، والمرونة، والقيادة بشجاعة. تتضمن الفعالية أنشطة بناء فرق العمل، وجلسات حوارية مع الفريق القيادي، ولحظات احتفالية، وجميعها تهدف إلى إلهام التواصل والتفاعل، والوحدة، والهدف المشترك في جميع أقسام البنك.

تتضمن الفعالية أنشطة بناء فرق العمل، وجلسات حوارية مع الفريق القيادي، ولحظات احتفالية، وجميعها تهدف إلى إلهام التواصل والتفاعل، والوحدة، والهدف المشترك في جميع أقسام البنك.



مسؤوليتنا المجتمعية



من العمل التطوعي إلى مبادرات
الدعم المستدام، نضع إمكاناتنا
حيث تكون الحاجة ماسة إليها،
ولا نكتفي بتقديم الرعاية
المادية فحسب، وإنما نعمل
كشركاء فاعلين في النسيج
الاجتماعي للمملكة



الشمول المالي والتمكين الاقتصادي

عملنا ومجتمعاتنا هم في نظرنا امتداد لعائلتنا في بنك الاتحاد، وهو ما يعمق التزامنا للنهوض بالإنسان والمجتمع من حولنا، سواء عبر تمكين الجيل القادم من القادة ورواد الأعمال، أو من خلال دعم الفنون والثقافة التي تمنح الأردن ما يميزها، أو بالاستثمار في التعليم وتنمية المهارات لمساعدة الأفراد على الاستفادة من كامل طاقاتهم وتعزيز قدراتهم

إيماننا بأن المجتمعات القوية هي الأساس لمستقبل مستدام ومتين نترجمه بجهودنا في مجال المسؤولية المجتمعية، والتي لا تقوم على مبادرات مؤقتة أو عابرة، بل على ارتباط استراتيجي طويل الأمد يعكس التزاماً حقيقياً بأحداث تغيير إيجابي.

وقد صُمم إطار عملنا في مجال المسؤولية الاجتماعية ليواجه أبرز التحديات التي تعيشها مجتمعاتنا اليوم، مستنداً إلى ستة ركائز محورية: الشمول المالي والتمكين الاقتصادي، ورفاه المجتمع، وحماية البيئة، وإتاحة المعرفة، ودعم الفنون والثقافة، وتعزيز ثقافة التطوع.

تتبع هذه الركائز من قيمنا الأساسية، وتتوافق مع أولويات أصحاب المصلحة، كما تساهم في تحقيق الأهداف التنموية على المستويين الوطني والعالمي.

نحن في بنك الاتحاد ملتزمون بالعمل على إحداث أثر حقيقي ومستدام من خلال تأسيس شراكات فاعلة مع مؤسسات رائدة، ودعم مبادرات مجتمعية محلية، وتشجيع موظفينا على رد الجميل لمجتمعاتهم. وفلسفتنا في ذلك لا تقتصر على تقديم الدعم المالي فحسب، بل تهتم بتعزيز قدرة المؤسسات على الصمود، وإيجاد الفرص، وتحقيق الازدهار المشترك للجميع.

مع توسع نطاق مبادراتنا في إطار المسؤولية المجتمعية وتعمدها، أنشأنا لجنة متخصصة لضمان تحقيق الأثر الذي نطمح إليه، وتعزيز الشفافية، وتوفير الخبرات اللازمة في مختلف مجالات هذا الإطار. وتضم اللجنة:

المدير الأول - إدارة العلامة التجارية والمشاركة المجتمعية | يتولى الإشراف على الاتصالات الاستراتيجية والترويج لمبادرات المسؤولية الاجتماعية، بما يضمن انسجامها مع رسالة البنك، وإيصالها بشكل فعال إلى جميع أصحاب المصلحة.

المدير الأول - المسؤولية المجتمعية | يقود الاستراتيجية العامة للمسؤولية المجتمعية في البنك، ويضمن توافيقها مع الأولويات الوطنية وأهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. كما يتولى مسؤولية التنفيذ، وقياس الأثر، وإعداد تقارير الأداء لجميع أنشطة المسؤولية المجتمعية.

المساعد الأول - العمل التطوعي وإعداد التقارير | يشرف على برامج التطوع الخاصة بالموظفين ويتأكد من المشاركة الواسعة والشاملة في مختلف المبادرات. كما يتولى متابعة مؤشرات الأداء الرئيسية، وضمان اتساقها مع المعايير العالمية في قياس الأثر.

مدير المشاركة المجتمعية | يركز على التواصل الميداني مع المجتمعات المحلية لضمان أن الجمعيات والمنظمات غير الحكومية ورواد الأعمال المجتمعيين هم المستفيدون الفعليون من جهودنا. ويتولى قيادة تصميم وتنفيذ المبادرات في المناطق الأقل حظاً.

لجنة المسؤولية المجتمعية

• **جولة "Money Talks":** ضمن مشاركتنا السنوية في أسبوع المال العالمي، وصل برنامجنا المدرسي "Money Talks" إلى 541 طالباً في المرحلة الثانوية و21 معلماً، محققاً زيادة بنسبة 50% في عدد الطلاب المشاركين مقارنة بعام 2023. وقد ساعدنا هؤلاء الشباب عبر الجلسات التفاعلية، على اكتساب الأدوات والمهارات الأساسية لبناء مستقبل مالي آمن وواع.



• **التعاون مع شركة وصل للتوعية والتثقيف:** بالتعاون مع برنامج "شبكة وابتكر" التابع لشركة وصل للتوعية والتثقيف، حصل 30 طالباً وطالبة من الجامعة الأمريكية في مادبا (تتراوح أعمارهم بين 18 و28 عاماً) على تدريب عملي في ريادة الأعمال. شمل البرنامج ورشات عمل وزيارات ميدانية لحاضنات ومستعرات أعمال، حيث أتيحت للمشاركين فرصة عرض مشاريعهم والحصول على ملاحظات وآراء قيمة بشأنها لتطوير أفكارهم. نتج عن هذا البرنامج تبني حاضنات محلية لما مجموعه 10 مشاريع طلابية مبتكرة، ما يعكس نجاحه في تحفيز الإبداع وريادة الأعمال التطبيقية.



• **التمكين المهني للمرأة:** واصلنا التعاون مع مؤسسة نهر الأردن لدعم التمكين الاقتصادي للسيدات عبر مشروع الجرف الإنتاجية الذي يتم بالشراكة مع شركة أيكيا العالمية. وقد استفادت 18 سيدة من تدريبات متخصصة في الحياكة والتطريز ومهارات الحياة الأساسية، مما زوّدهن بالادوات اللازمة لدخول سوق العمل وتحقيق الاستقلال المالي.



رفاه المجتمع



تتركز أعمالنا البنكية على قيم أسرية متينة تحفزنا دائماً لانتهاز فرص المساهمة الإيجابية في تعزيز تماسك وازدهار مجتمعنا. وقد أطلقنا في عام 2024 عدة مبادرات رئيسية ونواصل تنفيذها، ومنها:

• **مبادرة باص السعادة:** للسنة الثانية على التوالي، وخلال شهر رمضان المبارك قمنا بإطلاق مبادرة باص السعادة التي نقلت أجواء الفرح والبهجة إلى نحو 3,775 فرداً في أربع محافظات. وقد توقف الباص الذي حمل موضوعاً مميزاً في ثماني محطات، لينشر أجواء رمضان المليئة بالسرور في مختلف المجتمعات.

التضامن مع الشعب الفلسطيني:

أطلقنا حملة عبر تطبيق الهاتف المحمول بالتعاون مع مؤسسة ومركز الحسين للسرطان لدعم تقديم العلاج في الأردن لمرضى السرطان القادمين من غزة. وتنتج عن الحملة جمع 12,981 دينار أردني من عملائنا وموظفينا لدعم العلاجات الطبية للمرضى.

كما أطلقنا حملة أخرى خلال شهر رمضان عبر تطبيقنا بالتعاون مع "وقف ثريد" و"تضامن"، حيث تم إرسال إشعار لجميع العملاء لتشجيعهم على التبرع بأي مبلغ. وتمكننا نتيجة الحملة التي شارك فيها 358 عميلاً من جمع مبلغ وصل إلى 5,662 دينار أردني استخدمناها لتوفير 3,235 وجبة ساخنة لأهالي غزة خلال شهر رمضان الكريم

حملات التبرع مع تضامن:

بالتعاون مع جمعية تضامن للتنمية الاجتماعية، أطلقنا حملة داخلية لموسم العودة إلى المدارس، حيث تبرع موظفونا بـ 170 حقيبة مدرسية وقرطاسية لطلاب مدرسة سلحوب الثانوية للبنات في محافظة البلقاء، مما ساعدهم على بدء العام الدراسي بثقة وبالمستلزمات الأساسية التي يحتاجونها

ركزت الحملة الثانية على توفير مستلزمات الشتاء الأساسية للعائلات المحتاجة. فقد وضعنا 6 مجسمات عرض في مواقع استراتيجية في عمّان، تحمل رمز الاستجابة السريعة (QR) لتشجيع التبرعات عبر تطبيق البنك وموقع تضامن. وبمساهمة البنك بمبلغ مساوي لكل التبرعات، نجحت الحملة في توفير ملابس شتوية لـ 169 عائلة في عدة محافظات، مما ساعد في حمايتهم من برودة الشتاء القاسية



• **توفير الثقافة المالية رقمياً:** وسّعنا نطاق الوصول الرقمي لمدوّنتنا المالية ومنصة البودكاست العربية للثقافة المالية "مالي ومالك"، وتجاوز عدد قراء المدوّنة 100 ألف قارئ في عام 2024، بينما جذب الموسم الثاني من بودكاست "مالي ومالك" أكثر من 600 ألف مستمع ومشاهد عبر منصات البودكاست ويوتيوب، مما يعكس الطلب المتزايد في المنطقة على محتوى تثقيفي مالي مبسّط وسهل الوصول.



• **أكاديمية رايز المالية:** تقدّم أكاديمية رايز برنامجاً مجانياً للتثقيف المالي يمتد على مدار يومين، مصمّم خصيصاً ليتناسب مع مختلف مراحل الحياة. يتضمّن البرنامج محورين أساسيين: الأول موجّه لفئة الشباب بين 18 و25 عاماً، والثاني للمهنيين من سن 25 عاماً فما فوق. ويقوم بتنفيذ البرنامج "أبطال أكاديمية رايز" من موظفي البنك المتطوعين، الذين يرافقون المشاركين في رحلة معرفية تشمل مفاهيم مالية وأدوات تطبيقية. وقد استفاد من البرنامج 263 مشاركاً في عام 2024.



• **السياحة المستدامة والتنمية المجتمعية:** واصلنا دعم مشروع إعادة تأهيل المسار السياحي الممتد من سد الملك طلال إلى منطقة رميمين بالشراكة مع جمعية درب الأردن. وبالتوازي مع ذلك، أطلقنا مبادرة السوق المجتمعي لتمكين سيدات الرميمين اقتصادياً بتوفير فرص دخل مستدامة. وقد استضاف مقرنا الرئيسي السوق الذي شاركت فيه 11 سيدة خضعن سابقاً لتدريب HACCP في إنتاج الأغذية وسلامتها، وعرضن فيه منتجات محلية أصيلة. وتساهم هذه المبادرة في توفير مصدر دخل ثابت للمشاركات، مع تعزيز تفاعل موظفي البنك مع المجتمعات المحلية وترسيخ مستوى الرفاه فيها.



• **جلسات تدريب عن الثقافة المالية للسيدات:** في إطار برامج جمعية البنوك في الأردن الهادفة إلى تعزيز التوعية المالية لدى الفئات الأقل حظاً، قدّم خمسة من موظفينا ما يقارب 440 ساعة تدريبية ساهمت في تمكين 1,276 سيدة في عدد من المحافظات بالمعرفة والمهارات المالية الأساسية التي تعزز قدرتهن على إدارة شؤونهن المالية وتساعدن على اتخاذ قرارات مدروسة على الصعيدين الشخصي والمهني. شملت التدريبات مواضيع إدارة الميزانيات الشخصية والتجارية، والحد من التعرّض للممارسات المالية الاحتيالية، وتحفيز المشاركة في المشاريع الريادية، مما يعزّز بالنتيجة من مساهمة السيدات في النمو الاقتصادي المحلي.





المسؤولية البيئية

نسعى من خلال التزامنا بالمسؤولية البيئية إلى تعزيز الوعي والتشجيع على الممارسات المستدامة التي تحمي مواردنا الطبيعية للأجيال القادمة. وتركز جهودنا على دعم العمل المناخي ودمج الاستدامة في مختلف أنشطة مجتمعاتنا.

أحرزنا في عام 2024 تقدماً ملموساً نحو تحقيق أهدافنا البيئية ضمن إطار المسؤولية المجتمعية، بما يشمل دون أن يقتصر على الإنجازات التالية:

- **شراكة دعم العمل المناخي الذي يقوده الشباب:** للسنة الثالثة على التوالي، جدد بنك الاتحاد واليونيسف شراكتهم لدعم العمل المناخي الذي يقوده الشباب لتعزيز الوعي بالتغير المناخي في جميع أنحاء الأردن. وقد مكّنتنا هذه الشراكة الاستراتيجية من الوصول إلى 100,000 شاب وشابة، شارك 3,000 منهم، نصفهم من الشباب، في برامج بناء القدرات التي تهدف إلى تعزيز مهاراتهم وقدرتهم على الوصول إلى وظائف خضراء وفرص عمل مستدامة في الأردن. كما أصلنا رعايتنا لمؤتمر الشباب المحلي للتغير المناخي (LCOY)، الذي يهدف إلى تمكين الشباب في مجالات قيادة العمل المناخي وتأييد القضايا المناخية والتفاوض. ومن الإنجازات البارزة هذا العام، اختيار 7 سفراء شباب لتمثيل شباب وشابات الأردن ضمن الوفد الرسمي في مؤتمر الأمم المتحدة للتغير المناخي (COP29).



- **مبادرة "بلاستيكا" لحلول إعادة التدوير المبتكرة:** وسّعنا نطاق مشروع "بلاستيكا" البيئي، الذي أطلقناه في البدء بهدف إعادة تدوير بطاقات الدفع البلاستيكية المرتجعة وتحويلها إلى قطع فنية وإكسسوارات مبتكرة. واليوم، يشمل المشروع خطاً جديداً لإعادة تدوير مواد الإعلانات الخارجية للبنك، ما أسهم في تمكين 12 سيدة، من اللاتي يواجهن صعوبات في تأمين مصدر رزق في منطقة جبل النظيف، ومنهن عوائد مادية مستدامة وفرصة للإبداع.



- **دعم المرأة البدوية:** بالتعاون مع مبادرة "لوميو" Lumeyo، وأصلنا دعم 4 سيدات بدويات من وادي رم من خلال مبادراتنا المبتكرة لإعادة التدوير، التي تقوم على تحويل السترات المستعملة إلى خيوط تُستخدم في الحياكة اليدوية. وقد مكّنه المشروع من الحدّ من نفايات المنسوجات، وإنتاج منتجات صديقة للبيئة تعكس التراث البدوي الأصيل وتوفّر لهم مصدر دخل كريم.

- **الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية:** في إطار التزامنا المتواصل بحماية البيئة، أبرمنا شراكة مع الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية، التي تُعنى بحماية الحياة البحرية في الأردن، لا سيما في منطقة العقبة. ومن خلال هذه الشراكة، حصل عدد من موظفي فرعنا في العقبة على شهادات الغوص الاحترافي (PADI)، ما أتاح لهم المشاركة في حملات تنظيف شهرية لقاع البحر.



- **التصميم المستدام:** نفخر برعايتنا للنسخة الثانية عشرة من جائزة i-sustain للتصميم البيئي المستدام، التي شارك فيها أكثر من 250 طالباً وطالبة من مختلف الجامعات الأردنية. وتواصل هذه الجائزة تسليط الضوء على الحلول الأكثر ابتكاراً وتطلعاً واستدامة التي يطرحها الشباب للمساعدة في معالجة التحديات التي تواجهها البيئة العمرانية في الأردن.

الشراكات المجتمعية الاستراتيجية

مؤسسة ومركز الحسين للسرطان

المبادرة/البرنامج	الأثر
<ul style="list-style-type: none"> • سياق "أركض من أجل الحياة" لجمع التبرعات لمرضى السرطان • حملة "بيئة صحية ضد السرطان جو جرين" للتوعية بالوقاية من السرطان • بناء القدرات في أكاديمية التعليم والتدريب 	<ul style="list-style-type: none"> • إشراك طلاب المدارس الخاصة في جمع التبرعات. • تعزيز العادات الصحية والتوعية بمرض السرطان. • الوصول إلى ما يقارب 33,365 مستفيداً من خلال برامج تدريبية.

جمعية قرى الأطفال الأردنية

المبادرة/البرنامج	الأثر
<ul style="list-style-type: none"> • شراكة لمدة ثلاث سنوات لدعم الأطفال المحرومين من رعاية الوالدين 	<ul style="list-style-type: none"> • توفير رعاية متكاملة تشمل السكن والتعليم ومهارات الحياة والحماية لسبعة من الأطفال والشباب.

جمعية العون الطبي للفلسطينيين

المبادرة/البرنامج	الأثر
<ul style="list-style-type: none"> • تمويل المستلزمات الطبية في مراكز الرعاية الصحية في مخيمات اللاجئين 	<ul style="list-style-type: none"> • توفير معدات وموارد طبية أساسية للمجتمعات المحرومة.

تكية أم علي

المبادرة/البرنامج	الأثر
<ul style="list-style-type: none"> • رعاية شهرية للأسر التي تعاني من انعدام الأمن الغذائي 	<ul style="list-style-type: none"> • الرعاية المالية لسبع عائلات. • توزيع حزمة غذائية على مدار العام.

إتاحة المعرفة: تمكين الجيل القادم



ما يزال التزامنا في بنك الاتحاد قوياً ببناء مستقبل مشرق للأجيال القادمة، خاصة في مجالي التعليم وتسهيل الوصول إلى المعرفة. وفي عام 2024، حققنا تقدماً ملحوظاً نحو تحقيق المساواة في الفرص التعليمية لفئة الشباب من خلال مبادرات نوعية، أبرزها:

- **برامج المنح الدراسية في الأردن وفلسطين:** قدّمنا 31 منحة دراسية لطلبة متفوقين من الأردن وفلسطين، مما سهل حصولهم على التعليم العالي ومكنهم من السعي لتحقيق أهدافهم المهنية.
- **دعم التعلّم السمعي:** واصلنا دعم مشروع "رنين للقصص المسموعة"، وهو مشروع مبتكر يهدف إلى غرس حبّ التعلّم لدى الأطفال من خلال الكتب الصوتية، كوسيلة تعليمية جذابة وأكثر شمولاً من الأساليب التقليدية.
- **الشراكة الاستراتيجية مع مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية:** حققت شراكتنا المستمرة مع مؤسسة الملكة رانيا تأثيراً كبيراً من خلال تعاوننا في مشروعين تعليميين مؤثرين هما:

مبادرة مدرستي: من خلال دعمنا المتواصل لبرنامج الأندية الطلابية "مساحتي" في مدرسة سلحوب الثانوية للبنات، سعينا إلى تعزيز البيئة التعليمية وتمكين الطالبات والمعلمات على حد سواء. يشجّع البرنامج التفاعل الطلابي من خلال الأنشطة اللامنهجية، كما يعزّز قدرات المعلمين من خلال برنامج "فخور بكوني معلم"، إلى جانب تجديد غرف المعلمات لتحسين ظروف العمل. وقد استفاد من البرنامج في عام 2024 أكثر من 697 طالبة، بزيادة قدرها 4% مقارنة بالعام السابق.



صندوق الأمان لمستقبل الأيتام: واصلنا في عام 2024 دعم التعليم الجامعي لثمانية من الشباب والشابات المتميزين، حيث لم يقتصر ذلك على تغطية الرسوم الدراسية فحسب، بل قدّمنا أيضاً دعماً إضافياً لتغطية نفقات المعيشة، إلى جانب تدريب متخصص لبناء القدرات لثلاثة منهم. وحرصاً على مضاعفة الأثر وتعزيز جاهزيتهم للحياة المهنية، أدمجنا هؤلاء الطلبة ضمن برنامج شروق لتسهيل العودة إلى سوق العمل، بالإضافة إلى إشراكهم في أكاديمية رايّز، لتقديم دعم متكامل يجمع بين التعليم والتمكين الوظيفي، ويمنحهم فرصة الانطلاق نحو مستقبل مهني واعد بثقة واستعداد.



الفنون والثقافة: تمكين الإبداع والتعبير الثقافي



عقّنا في عام 2024 التزامنا بدعم الفنون والثقافة من خلال رعاية مبادرات موسيقية وفعاليات فنية متنوعة جمعت أكثر من 10,000 شخص. كان من أبرز مساهماتنا:

- **فرقة بنات القدس:** قمنا برعاية حفلاً موسيقياً خُصص ريعه لإعادة إعمار المعهد الوطني للموسيقى في غزة.
- **أكاديمية Stardust للفنون الأدائية:** جدّدنا رعايتنا لدعم أحدث العروض الموسيقية للأكاديمية "شجرة الزيتون الأخيرة" و"The Lion King"، ما أتاح للشباب فرصاً لصقل مهاراتهم الفنية وخوض تجارب أداء غنية في مجالات الموسيقى والرقص والمسرح.
- **أوركسترا شباب فلسطين:** قدّمنا الرعاية لحفل موسيقي خاص بعنوان "غزة: تضحيات وبطولات"، احتفاءً بالذكرى العشرين لتأسيس الأوركسترا، وتكريماً لروح الصمود والإبداع الفلسطيني.
- **المسرحية الغنائية "كاميرا" لماجد القسّاس:** دعمنا هذا العمل الدرامي الذي يجسّد النضال الفلسطيني من خلال عدسة التصوير الصحفي، مسلطاً الضوء على معاناة الواقع ومقاومته بالصورة.
- **صون التراث الثقافي:** عقدنا شراكة مع جمعية الحنونة لإحياء وحماية التراث الثقافي الأردني والفلسطيني.
- **أيام سينما فلسطين:** قدّمنا رعايتنا للمشروع السنوي لمؤسسة FilmLab Palestine، احتفاءً بالسينما الفلسطينية.

• **مهرجان الصورة بعقّان:** ساهمنا في إنجاح النسخة الثانية عشرة من هذا الحدث البصري المميّز، الذي يحتفي بفن التصوير والفنون البصرية.

• **مهرجان ألوان للأطفال:** بالشراكة مع معهد إدوارد سعيد الوطني للموسيقى في غزة، استضيفنا مهرجاناً فنياً للأطفال المتأثرين بالحرب، جمع بين الموسيقى والمسرح والفنون البصرية، وفتح نافذة من الأمل والتعبير لنحو 240 إلى 300 طفل.



العمل التطوعي محور أساسي في أعمالنا



يُشكّل العمل التطوّعي جزءاً أساسياً من ثقافتنا ونهجنا في خدمة المجتمع، إذ نؤمن بأن تقوية الروابط بين موظفينا والمجتمعات التي نعمل فيها تبدأ من مبادرات العطاء الهادفة. ومن هذا المنطلق، نحرص على تمكين موظفينا من تقديم مساهمات ملموسة تُعزّز التنمية الاجتماعية. وفي عام 2024، كُرس فريق عمل يضم 365 موظفاً وموظفة من البنك 1,344 ساعة في جهود تطوّعية، أسهموا خلالها في تنفيذ 39 من الأنشطة في مختلف محافظات المملكة، استفاد منها نحو 7,397 فرداً من مختلف الفئات المجتمعية.

الأنشطة	الوصف	الأثر
إفطارات رمضان بالتعاون مع شركاء من الجمعيات	نظمنا إفطارات رمضانية للأطفال الأيتام والمحرومين في كل من العقبة والكرك وعقّان، بالتعاون مع عدد من الجمعيات والمراكز المجتمعية، منها جمعية قرى الأطفال الأردنية SOS في العقبة، ومركز زها الكرك، ومتحف الأطفال، ومركز هيا الثقافي.	285 مستفيد
نشاط تطوعي مشترك مع تكية أم علي ومبادرة بصمات شبابية	نظمنا خلال شهر رمضان نشاطاً تطوعياً خاصاً بأبناء الموظفين بالتعاون مع "تكية أم علي" ومبادرة "بصمات شبابية". أتاح هذا النشاط للأطفال فرصة المساهمة في حملة "لأجلك يا غزة"، من خلال إعداد السلال الغذائية المخصصة لأهلنا في القطاع.	600 مستفيد و 70 طرد غذائي
وقف ثريد	شارك متطوعون من البنك في فعالية لتوزيع وجبات غذائية متوازنة على المحتاجين بالقرب من مسجد الحسين في وسط عقّان، وكان ذلك بالتعاون مع "وقف ثريد"، وهي مبادرة أردنية خيرية تُعنى بمكافحة الجوع وسوء التغذية.	1,000 مستفيد
اليوم العالمي للسرطان	نظمنا في يوم السرطان العالمي نشاطاً تطوعياً لموظفينا وأطفالهم، جمع بين القيم الإنسانية والوعي البيئي. فقد شارك الأطفال والموظفون في ورشة إبداعية لصناعة منتجات معاد تدويرها، وذلك بالتعاون مع "بلاستيكا"، وهي مبادرة بيئية أطلقها البنك، وبمساعدة فريق المبادرة. وعرضت المنتجات لاحقاً في جناح "بلاستيكا" في متجر "هوت سبوت" Hotspot، مع تخصيص ربع المبيعات بالكامل لدعم استمرارية المبادرة وأهدافها البيئية والاجتماعية	5 سيدات مستفيدات
مبادرة مؤسسة الملك حسين للسرطان "أركض من أجل الحياة"	في إطار دعمنا المتواصل لبرنامج "أنقذ حياة" التابع لمؤسسة الحسين للسرطان، شاركنا في الفعالية التي أقيمت في المدرسة المجتمعية الدولية (ICS)، حيث ساهم متطوعونا من موظفي البنك بدور فعال في تنظيم السباق وإدارته.	المرضى في مؤسسة الملك حسين للسرطان
النشاط التطوعي لبرنامج Aspire	ضمن الدورة العاشرة من برنامج "Aspire"، نظمنا فعالية مجتمعية بالتعاون مع مركز البنات، جمعت موظفينا مع أطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة في تجربة إنسانية ملهمة. خصص النشاط لصناعة أشكال فنية من الطين، حيث أسندت لكل موظف مهمة دعم أحد الأطفال، ما أتاح مساحة للتواصل المباشر، وتنمية الحس الإبداعي، وتعزيز قيم الشمول والتقبل.	18 مستفيداً من ذوي الاحتياجات الخاصة

يوم التنظيف العالمي



حملة "بيئة صحية ضد السرطان Go Green"

الإشراف البيئي

يوم الشجرة



نشاط تطوعي في عيد الميلاد

الأثر الاجتماعي

احتفالاً بيوم التنظيف العالمي، وضمن شراكتنا المستمرة مع الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية (JREDS)، شارك موظفونا في نشاط بيئي مميز لتنظيف منطقة الشاطئ وتحت الماء في مدينة العقبة. تضمن النشاط غوص مجموعة من المتطوعين لجمع النفايات البلاستيكية من قاع البحر، في خطوة عملية تهدف إلى حماية البيئة البحرية، والحفاظ على التنوع البيولوجي في خليج العقبة.

بصفتنا شركاء استراتيجيين في حملة "بيئة صحية ضد السرطان Go Green" التي أطلقها مؤسّسة الحسين للسرطان، انضمنا إلى متطوعي المؤسسة وفريق "عُرين أيرس" في نشاط فني لرسم لوحات جدارية ضمن مشروع "في قلب عقّان" التابع لبرنامج الأقم المتحدة الإنمائي. تهدف هذه المبادرة إلى دعم سبل العيش المستدامة من خلال إعادة إحياء المساحات العمرانية في وسط مدينة عقّان، بأسلوب يجمع بين الفن والبيئة والتنمية المجتمعية.

نظّمنا في يوم الشجرة نشاطاً تطوعياً لموظفينا وأبنائهم بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية الطبيعة، حيث قمنا بغرس أشجار الصنوبر الحلبي المحلي في محمية دبين وغاباتها المحيطة.

احتفاءً بموسم الميلاد ورأس السنة، تعاونّا مع تكية أم علي لتنظيم نشاط تطوّعي بمناسبة عيد الميلاد المجيد. فقد قام موظفونا بزيارة كبار السن والأطفال الأقل حظاً، وقضوا برفقتهم وقتاً متميزاً، واطمأنوا على أحوالهم، كما وزّعوا الهدايا لنشر البهجة والمحبة في قلوب من هم بأمتس الحاجة إليها.

الركيزة

المبلغ الإجمالي (بالدينار الأردني)

196,994	إتاحة المعرفة
60,589	الشمول المالي والتمكين الاقتصادي
592,786	رفاه المجتمع
239,094	الإشراف البيئي
100,680	الفنون والثقافة
784,899	مبادرات أخرى (بما في ذلك العمل التطوعي)
1,975,042	المبلغ الإجمالي (بالدينار الأردني)

التبرعات من 50 ألفاً وما فوق

اسم المؤسسة

المبلغ

80,000	مؤسسة الملكة رانيا
150,000	مركز الحسين للسرطان
62,000	وقف ثريد
70,000	مجلس أمناء جامعة بيرزيت
531,750	الديوان الملكي الهاشمي
62,132	جمعية البنوك في الأردن
955,882	المبلغ الإجمالي (بالدينار الأردني)

إدارة الموارد



الطبيعة الملحة لأزمة التغير
المناخي تستدعي تحرك فوري
وموحد. واستدامة مستقبلنا
مرهونة بتكاتف الأفراد
والمؤسسات والحكومات
للعمل معاً نحو تحقيق
أهداف بيئية مشتركة.

استهلاكنا للموارد

الطبيعة الملحة لأزمة التغير المناخي تستدعي تحرك فوري وموحد. واستدامة مستقبلنا مرهونة بتكاتف الأفراد والمؤسسات والحكومات للعمل معاً نحو تحقيق أهداف بيئية مشتركة.

نحن، في بنك الاتحاد، نؤمن أن التغير الحقيقي يبدأ من الداخل. فبينما ندمج الاستدامة في استراتيجياتنا وقراراتنا التمويلية، نحرص أيضاً على تقليص الأثر البيئي لعملياتنا التشغيلية. وقد طبقنا في عام 2024 إجراءات مدروسة لتقليل استهلاكنا من الطاقة والوقود والمياه، تأكيداً على التزامنا بإدارة الموارد بمسؤولية، وتجسيداً لرؤيتنا في الريادة بالممارسة لا بالكلام.

بلغ إجمالي استهلاكنا من الوقود في عام 2024 نحو 33,389.98 لتراً من البنزين و12,206.31 لتراً من الديزل، استُخدمت بشكل رئيسي في أسطول المركبات التشغيلية. كما استهلكنا 19,200 لتراً إضافية لأغراض التدفئة في مقراتنا الرئيسية ولتشغيل المولدات الاحتياطية.

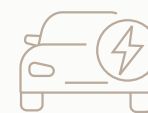
ورغم استمرار المتطلبات التشغيلية لاستخدام الوقود والديزل، فقد اتخذنا خطوات مدروسة للحد من استهلاكهما وتحسين كفاءتهما، كان أبرزها تطوير أسطول مركباتنا بما يتماشى مع معايير الاستدامة والطاقة الذكية.

كان أسطول بنك الاتحاد حتى عام 2021 يضم مزيجاً من المركبات الهجينة وتلك التي تعمل بالوقود والديزل، دون وجود أي مركبات كهربائية بالكامل أو هجينة قابلة للشحن. ومنذ ذلك الحين، بدأنا اتخاذ خطوات مدروسة لتوسيع الأسطول بالتوازي مع تقليل انبعاثاته الكربونية. نتيجة لذلك، ارتفع عدد المركبات ليصل إلى 36 مركبة بحلول عام 2024، بعد أن كان 21 فقط في عام 2022، منها 10 دراجات (سكوتر) كهربائية، مع أخذ كفاءة الطاقة في الاعتبار في كل مرحلة من مراحل هذا التحول. أعدنا تشكيل أسطول مركباتنا بما يعكس التزامنا بالتحول المستدام ليصبح كالتالي:

03% من المركبات هجينة تقليدية

22% من المركبات هجينة قابلة للشحن

14% من المركبات كهربائية بالكامل



يمثل هذا تحولاً لافتاً مقارنة بعام 2022، حيث كانت 66% من المركبات هجينة تقليدية ولم يكن لدينا أي مركبات كهربائية. أما اليوم، فقد حُصصت جميع المركبات الكهربائية والهجينة القابلة للشحن لأعضاء من الإدارة التنفيذية وهي تُستخدم بشكل يومي، في تأكيد واضح على التزام القيادة بتبني وسائل تنقل أكثر استدامة ابتداءً من أعلى الهرم الإداري إلى القاعدة. وقد حُصص ما تبقى من الأسطول لتلبية احتياجات تشغيلية أساسية، كما هو مبين أدناه:

- 10 دراجات سكوتر لتوصيل بطاقات العملاء والبريد والمستندات القانونية.
- 4 مركبات لمهام الموظفين والشؤون اللوجستية والإدارية.
- مركبة واحدة تعمل كفرع متنقل.
- البقية موزعة لخدمة التنقلات الداخلية والخدمات المرتبطة بالمرافق والدعم اللوجستي اليومي.

نجحنا نتيجة ذلك في خفض انبعاثاتنا الكربونية رغم توسيع حجم أسطولنا. إذ تراجعت انبعاثات النطاق الأول من 229 طناً في عام 2022 إلى 173.5 طناً في عام 2024، بانخفاض نسبته 24%، مما يؤكد جدوى انتقالنا إلى مركبات أقل إصداراً للانبعاثات ويعكس تأثيراً ملموساً لتحولنا المستدام.

ورغم أننا لم نعتمد بعد أهدافاً رسمية لاستراتيجيتنا في خفض الكربون، فإن التزامنا بالتقليل المستمر لانبعاثاتنا يبقى ثابتاً، وننفذ ذلك بالتوسع التدريجي في إدخال مركبات أكثر استدامة ضمن مختلف أنشطتنا التشغيلية. يُرجى الرجوع إلى قسم "بصمتنا الكربونية" في هذا الفصل لمزيد من التفاصيل حول إدارة الانبعاثات وأدائنا في تقليصها.

¹ حرصاً على ضمان الاتساق والوضوح، اختار بنك الاتحاد عام 2022 ليعتبره عام الأساس عند إعداد التقارير عن انبعاثات النطاق الأول وتشكيلة الأسطول، إذ يمثل هذا العام بداية رحلتنا الفعلية نحو تأسيس أسطول مركبات أنظف وأكثر استدامة.

استهلاك الطاقة الكهربائية

نلتزم في بنك الاتحاد بخفض بصمتنا الكربونية عبر تعزيز كفاءة استهلاك الطاقة وزيادة الاعتماد على مصادر الطاقة المتجددة في جميع عملياتنا.

وقد كان، وما يزال، استخدام الطاقة النظيفة بوصلتنا الثابتة عبر رحلتنا المؤسسية، ورغم أن توسعنا الأخير ترافق مع متطلبات إضافية جديدة من الطاقة، فإن تركيزنا يظل منصّباً على دمج حلول ذكية وفعالة لاستهلاك الطاقة في جميع أجزاء شبكتنا.

نفذنا على مدى السنوات مجموعة من التحسينات العملية في فروعنا لتقليل استهلاك الكهرباء، شملت التحول إلى إضاءة LED، وتركيب أنظمة تحكم زمني، والاستبدال التدريجي لوحدات التكييف القديمة بنماذج عالية الكفاءة. كما أدخلنا مؤخراً، في عام 2024، أنظمة التدفّق المتغير لغاز التبريد (VRV) في الفروع الجديدة، مما يوفر حلولاً أكثر فاعلية وكفاءة للتبريد والتدفئة.

وسعيّاً لتعزيز الرقابة والتحكم، أطلقنا نظاماً جديداً لإدارة الطاقة في عدد من الفروع يتيح تتبّعاً مباشراً بغرض اكتشاف فرص إضافية لتوفير الطاقة. أما في مقرنا الرئيسي، فما تزال معتمدين على نظام إدارة المباني من Siemens في دعم مراقبة البيئة المحيطة وتعزيز حوكمة الطاقة بشكل فعال.

في إطار جهودنا للحد من الانبعاثات الناتجة عن النقل، يوفر البنك برامج تمويل ميسرة وشروط تنافسية للموظفين الراغبين في شراء المركبات الكهربائية. وقد ساهم ذلك في تزايد أعداد الموظفين الذين تحولوا لاستعمال السيارات الكهربائية خلال عام 2024. دعماً لهذا التحول، قمنا أيضاً بتركيب 30 وحدة شحن للمركبات الكهربائية في مقرنا الرئيسي، في خطوة تعزز التنقل المستدام وتؤدي إلى زيادة ملحوظة في استهلاك الكهرباء.

استهلاك الوقود (لتر)	2024
إجمالي استهلاك البنزين	33,389.98
إجمالي استهلاك الديزل ¹	12,206.31
الكمية المشتراة من مادة الديزل لغايات أخرى (التدفئة وتشغيل المولدات الكهربائية)	19,200
إجمالي استهلاك الوقود	64,796.29

¹ يشير استهلاك الديزل إلى كميات الديزل التي تم شراؤها واستخدامها في المركبات التي يملكها أو يستأجرها بنك الاتحاد.

نجنا في عام 2024 وحده في تحقيق خفض في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون يبلغ 2,486.66 طناً تقريباً، في إنجاز يعكس فعالية منظومتنا الحالية للطاقة المتجددة. وحرصاً على ضمان استمرارية هذا المستوى من الكفاءة، نقوم بمراقبة الأداء عبر أنظمة ذكية تعتمد على أدوات SCADA، تُمكن من التحسين الفوري للأداء.

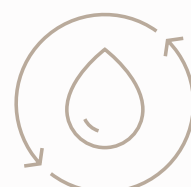
ونحن نتطلع في عام 2025 إلى تحقيق المزيد من التقدم في هذا المجال، إذ نعتزم تطبيق نظام متكامل لإدارة الطاقة في 20 فرعاً من الفروع الأعلى استهلاكاً. سيوفر هذا النظام مراقبة لحظية للإضاءة وأنظمة التدفئة والتكييف والأحمال الكهربائية، ما يمنح فرق الصيانة بيانات دقيقة تساعد في اتخاذ قرارات لتحسين العمليات التشغيلية، ومعالجة الهدر، والتعامل مع أي خلل قبل تفاقمه. وسيساهم النظام، مدعوماً بقدرات أنظمة الطاقة الشمسية داخل وخارج الموقع، في تحسين استخدام الكهرباء، وخفض التكاليف التشغيلية، وإطالة عمر أصولنا المتجددة.

استهلاك المياه

نعتمد في توفير المياه العذبة في بنك الاتحاد على المصادر التي توفرها البلدية، ويُستخدم معظمها لتلبية احتياجات المرافق الصحية والعمليات التشغيلية في مكاتبنا وفروعنا. وفي بعض المواقع التي تضم مقاهي داخل الفروع، يتم توصيل آلات تحضير القهوة بأنظمة تنقية تعمل بالتناضح العكسي (RO) لضمان جودة المياه. كما تحتوي بعض الفروع على حوائط منسقة مزودة بأنظمة ري تعمل وفق توقيت محدد تساعد على الحد من هدر المياه وتعزيز كفاءة استخدامها.

ورغم توسعة وتجديد عدد من الفروع خلال عام 2024، بما في ذلك زيادة المساحات وتوسيع نطاق الخدمات، فقد انخفض إجمالي استهلاكنا للمياه إلى 8,177 متراً مكعباً مقارنة بـ 8,819 متراً مكعباً في عام 2023. يعكس هذا الانخفاض فعالية ممارساتنا المحسنة في إدارة المياه، إلى جانب انخفاض عدد الموظفين، واستمرار التحول نحو الخدمات المصرفية الرقمية، مما أدى إلى تقليل زيارات العملاء للفروع. كما انخفض استهلاك المياه لكل موظف إلى 5.7 متر مكعب، ما يدل على استخدام أكثر كفاءة للموارد.

استهلاك المياه في المرافق ¹ (م3)	2022	2023	2024
الإجمالي	8,830	8,819	8,177
للموظف الواحد ²	6.3	6.3	5.8
إجمالي تصريف المياه ³	غير متوفر	غير متوفر	7,358



استهلاك الطاقة الكهربائية ¹	2022	2023	2024
القيمة الإجمالية (ميجاواط بالساعة)	5,144	6,142	6,638
للموظف الواحد ²	3.69	4.4	4.76

¹ تغطي بيانات الاستهلاك منشآت بنك الاتحاد حصراً، ولا يندرج ضمن هذا النطاق شركتا الاتحاد للتأجير التمويلي والوساطة المالية.

² عدد الموظفين المذكور لا يشمل العاملين في شركتي الاتحاد للتأجير التمويلي والوساطة المالية، وبهذا يكون الإجمالي المستخدم في هذا الحساب 1,394 موظفاً.

بلغ إجمالي استهلاكنا للكهرباء 6,638 ميجاواط في الساعة في عام 2024، بزيادة طفيفة عن العام السابق نتيجة نمو الأعمال وتوسع العمليات. ورغم هذا الارتفاع، ظل معدل استهلاك الكهرباء لكل موظف مستقراً إلى حد كبير، مما يعكس الأثر الإيجابي لجهودنا المستمرة في تحسين كفاءة استهلاك الطاقة. تشمل هذه الأرقام استهلاك الكهرباء في جميع المواقع، مع احتساب التدفئة والتبريد والمياه المستخدمة في المرافق، وفقاً للفواتير المسجلة.

يبقى التزامنا ثابتاً ومستمراً بتحسين استخدامنا للطاقة، ونسعى دائماً لاستكشاف حلول مبتكرة تدعم النهوض بمسؤولياتنا البيئية على المدى الطويل. هذه الجهود تعكس تمسكنا بغرس مفهوم الاستدامة في كل جانب من عملياتنا، في كل نظام، في كل فرع، وفي كل خطوة نحو مستقبل أكثر اخضراراً.

الطاقة المتجددة

تعزيزاً لجهودنا المستمرة لترشيد استهلاك الطاقة، قمنا بتركيب أنظمة الطاقة الشمسية الكهروضوئية في مواقعنا المختلفة، سواء داخل المقرات أو خارجها، شملت مزارع شمسية وأسقف الفروع والمبنى الرئيسي، بهدف تقليل الاعتماد على مصادر الطاقة التقليدية وتعزيز الاستدامة.

الإجمالي	القدرة الإجمالية (ميجاواط في الذروة)	متوسط الإنتاج (ميجاواط بالساعة/سنة)	متوسط انخفاض ثاني أكسيد الكربون (طن/سنة)
2023	3.2	4,913	2,487
2024	3.2	4,918	2,235

¹ بلغت القدرة المركبة المثبتة 3.2 ميجاواط في عام 2023، وهو ما يشير إلى الاستطاعة القصوى للنظم الشمسية الكهروضوئية (MWp) التي تم تركيبها.

وقد واصلنا، منذ بدء تركيب أنظمتنا للطاقة الشمسية، زيادة قدرة هذه الأنظمة تدريجياً حتى بلغت ذروتها عند 3.2 ميجاواط في عام 2023. ورغم عدم إضافة أنظمة جديدة في عام 2024، فقد ظلت البنية التحتية الحالية تعمل بكفاءة وساهمت في التقليل المستمر لانبعاثات ثاني أكسيد الكربون. تجدر هنا الإشارة إلى أن 74% من طاقتنا الكهربائية تأتي من مصادر متجددة.



¹ يشمل الاستهلاك مرافق بنك الاتحاد حصراً، ولا يتضمن أي استخدام تابع لشركتي الاتحاد للتأجير التمويلي أو الوساطة المالية.

² عدد الموظفين المذكور لا يشمل كواثر شركتي الاتحاد للتأجير التمويلي والوساطة المالية، وبذلك يكون العدد المعتمد في احتساب المؤشرات 1,394 موظفاً ضمن مرافق بنك الاتحاد فقط.

³ بدأ بنك الاتحاد برصد هذا المؤشر لأول مرة في عام 2024، لذلك لا تتوفر بيانات للأعوام 2022 و2023.

بدأنا أيضاً خلال العام رصد إجمالي المياه المصروفة، حيث أعيد 7,358 متراً مكعباً بأمان إلى شبكة الصرف الصحي للبلدية بطريقة تتماشى مع الأنظمة المحلية المعتمدة. وبصفتنا مؤسسة غير صناعية، فإن مياه التصريف الناتجة عن أعمالنا تبقى منخفضة الخطورة وأثرها البيئي محدود للغاية.

وندرس الآن، ونحن نتطلع لمزيد من الإنجازات في عام 2025، مشروع تركيب أنظمة تنقية مياه الشرب بالتناضح العكسي في عدد إضافي من الفروع المختارة. تأتي هذه الخطوة ضمن جهودنا الأوسع نحو تعزيز الاستدامة التشغيلية من خلال تقليل الاعتماد على المياه المعبأة، وتوفير مياه شرب نظيفة وعالية الجودة للموظفين والزوار. وكما هو الحال مع جميع مشاريعنا لتطوير البنية التحتية، ستكون الأولوية للحلول التي تركز على الكفاءة، والحفاظ على الموارد، وتحقيق قيمة مستدامة على المدى الطويل.

إدارة النفايات

اتخذنا في بنك الاتحاد خطوات إضافية للحد من النفايات في جميع عملياتنا، مع استمرار التركيز على تقليل استخدام الورق كأولوية رئيسية. جاءت نتيجة ذلك في انخفاض إجمالي استهلاك الورق في عام 2024 إلى 55,692 كغ مقارنة بـ 59,635 كغ في العام 2023. كما تعاوننا مع شركة معتمدة لإعادة التدوير لجمع الورق الممزق دورياً حرصاً على إدارة النفايات الناتجة عن عملياتنا بمسؤولية. وهذا العام، تمكّنّا من إعادة تدوير 27,700 كغ من الورق، ما يعني رفع نسبة التدوير إلى 49.9% مقارنة بـ 39.8% في العام السابق. ورغم أن هذه النسبة ما تزال أقل من معدل عام 2022، الذي شهد ارتفاعاً مؤقتاً بسبب مشروع رقمنة الأرشيف الذي يُنفَّذ للمرة واحدة، إلا أنها تمثل تعافياً ملموساً وتقدماً واضحاً منذ عام 2023.



علاوة على ذلك، أطلقنا برنامجاً لإعادة تدوير النفايات الإلكترونية، تبرعنا فيه بما مجموعه 449 من أجهزة الكمبيوتر المحمولة، والحواسيب الشخصية، والأجهزة اللوحية لشركة إعادة تدوير معتمدة. وبدأنا لأول مرة تتبع نفاياتنا العامة، مسجلين 103,940 كغ أرسلت إلى المكبات، وهذه خطوة مهمة لوضع خط أساس واضح نحدد بموجبه أهدافنا المستقبلية لتقليل النفايات. كما واصلنا، بالتوازي مع ذلك، الحملات الداخلية الموجهة لتعزيز الوعي البيئي وغرس ممارسات عملية للحد من استهلاك الموارد والنفايات في فروعنا ومكاتبنا.

النفايات	2022	2023	2024
إجمالي الورق المستخدم (كغ)	52,394	59,635	55,692
استهلاك الورق لكل موظف (كغ)	39.5725	41.7028	39.5820
إجمالي الورق المرسل لإعادة تدويره (كغ)	46,590	23,725	27,770
الورق المعاد تدويره لكل موظف (كغ)	35.1888	16.5909	19.737
معدل إعادة التدوير (%)	88.9%	39.8%	49.9%
تبرعات النفايات الإلكترونية (وحدات) ²	غير متوفر	غير متوفر	449
النفايات العامة المرسلّة إلى مكب النفايات (كغ) ³	غير متوفر	غير متوفر	103,940.24

¹ ارتفعت أرقام إعادة التدوير في عام 2022 بسبب مشروع يُنفَّذ للمرة واحدة لترقيم الأرشيفات التاريخية.

² لم يتم تتبع التبرعات بالنفايات الإلكترونية في عامي 2022 و2023، حيث بدأ جمع البيانات في 2024 ضمن جهودنا الموسعة لإدارة النفايات الإلكترونية.

³ لم يتم تسجيل كمية النفايات العامة المرسلّة إلى المكبات في عامي 2022 و2023، حيث بدأ تتبعها في 2024 بهدف تعزيز الرقابة وتحديد أهداف واضحة لتقليل النفايات في المستقبل.

بصمتنا الكربونية



قبل البدء بتقليل الانبعاثات، نلتزم أولاً بفهمها جيداً. ونحن بنائنا الأنظمة ووضعنا المعايير المناسبة اليوم، نمهد الطريق لاتخاذ خطوات فعّالة وجوهرية غداً

في بنك الاتحاد، نعتبر تقليل انبعاثاتنا أولوية تشغيلية تركز على الشفافية وتحقيق التقدم القابل للقياس. وقد بقيت حصتنا من الكهرباء المتجددة مستقرة في عام 2024، مقارنة بعام 2023، إلا أننا حققنا خطوات مهمة باعتماد أول إطار لنا على الإطلاق لإدارة انبعاثات الكربون، والذي يشمل الآن حسابات انبعاثات النطاق 1، والنطاق 2، والانبعاثات التشغيلية في النطاق 3.

وأصبحنا، وللمرة الأولى، نعلن عن الانبعاثات التشغيلية في النطاق 3، مع تركيزنا على ثلاث فئات جوهرية لتقديم رؤية أوضح وأكثر تحديداً عن تأثيرنا البيئي. هذا الإطار الشامل يتيح لنا تتبع وإدارة انبعاثاتنا بإرساء قواعد راسخة اليوم، مع الالتزام بتحقيق انخفاضات ملموسة في الانبعاثات مستقبلاً في مختلف أنشطتنا وعملياتنا التجارية.

وفي الوقت الذي نواصل فيه تطوير وتعزيز إطار إدارة الكربون، وما يرتبط به من العمليات والضوابط، فقد نجحنا في أن نبدأ، ولأول مرة، في تقديم بيانات عن انبعاثاتنا الممولة في تقاريرنا. يُرجى الاطلاع على الفصل XX من تقريرنا المناخي لمعرفة مزيد من التفاصيل عن استراتيجيتنا المناخية، وكيفية دمج الاعتبارات المناخية في أنشطتنا التجارية

الانبعاثات ¹ (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	2022	2023	2024
الانبعاثات المباشرة – نطاق ²¹	229	155	173.2
الانبعاثات غير المباشرة – نطاق ³²	2,721.2	2,663.4	2,692.2
الانبعاثات غير المباشرة - النطاق ⁴³ الفئة 6 - سفريات العمل	غير متوفر	غير متوفر	125.9
الانبعاثات غير المباشرة - النطاق ⁵³ الفئة 1 - السلع والخدمات المشتراة	غير متوفر	غير متوفر	505.3

¹ تشمل الانبعاثات بنك الاتحاد حصراً، ولا تدخل بيانات شركتنا الاتحاد للتأجير التمويلي والوساطة المالية ضمن نطاق الحسابات المعتمدة.

² يتم احتساب انبعاثات غازات الدفيئة للنطاق 1 بناءً على مجمل الاستهلاك المباشر للطاقة من المصادر التي يمتلكها ويديرها عليها بنك الاتحاد. كما تأتي معاملات الانبعاثات المستخدمة في الحسابات استناداً إلى إرشادات الهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ IPCC لعام 2006 الخاصة بجرد غازات الدفيئة الوطنية.

³ انبعاثات غازات الدفيئة للنطاق 2 تمثل الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن توليد الطاقة الكهربائية التي يشتريها بنك الاتحاد. وتأتي معاملات الانبعاثات المستخدمة استناداً إلى بيانات مبادرة قاعدة بيانات الكربون (CaDI) لعام 2024، والتي تصدر عن شركة كاربون فوتبرينت المحدودة، وتشمل معاملات انبعاثات غازات الدفيئة لشبكات الكهرباء الدولية (حسب مزيج الوقود المستخدم). يمكن الاطلاع على هذه البيانات عبر الموقع الإلكتروني www.carbondi.com.

⁴ تشمل انبعاثات غازات الدفيئة للنطاق 3 تحت الفئة 6 (رحلات العمل) الانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن رحلات الطيران التي يقوم بها الموظفون لأغراض العمل. وتستند معاملات الانبعاثات المستخدمة إلى المنهجية التي توفرها منصة myclimate.org، والتي تتوافق مع معايير محاسبة غازات الدفيئة المعتمدة دولياً، ومنها بروتوكول غازات الدفيئة.

⁵ تشير انبعاثات غازات الدفيئة للنطاق 3 ضمن الفئة 1 (السلع والخدمات المشتراة) إلى الانبعاثات الناتجة عن اقتناء البنك للأصول الإلكترونية مثل الحواسيب المحمولة والشاشات والأجهزة اللوحية خلال عام 2024. ويتم حساب هذه الانبعاثات بناءً على معاملات انبعاث مستمدة من تقارير الاستدامة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG) الخاصة بكل شركة مصنعة لهذه الأجهزة.

عمليات الشراء



**الريادة
المسؤولة
تستلزم أن
نبدأ بأنفسنا.
هذا يعني
إعطاء الأولوية
للمنتجات
المحلية، ودعم
الشركات
الصغيرة
والمتوسطة،
والعمل يوماً
بعد يوم على
جعل عملياتنا
أكثر
استدامة**

نؤمن في بنك الاتحاد بأن التزامنا بالاستدامة يجب أن يتجاوز حدود العمليات الداخلية ليشمل كل حلقات سلسلة التوريد. وبناءً عليه، نركز على ترسيخ ممارسات مستدامة عبر جميع مراحل التوريد. كان أحد مؤشرات الأداء الرئيسية لفريق المشتريات في عام 2024 هو مقدار خفض التكاليف التشغيلية في مجالي المشتريات والمرافق. وسعيًا لتحقيق ذلك، أدخل الفريق مجموعة من إجراءات تعزيز الكفاءة التي تنسجم مع أهدافنا البيئية طويلة الأمد ومؤشرات الأداء المستهدفة. وتظهر نتائج هذه المبادرات في بيانات استهلاك الموارد، لا سيما في الانخفاض الملحوظ في استخدام المياه رغم عمليات التجديد المستمرة والتوسع في أنشطتنا.

نحرص، من الناحية الأخرى، على التواصل باستمرار مع موردينا لتقييم أدائهم وفق معايير الجودة، ومدى التزامهم بالمواعيد، واحترام اتفاقيات مستوى الخدمة. ويخضع جميع الموردین الجدد لتقييمات دقيقة استناداً إلى الجوانب الفنية والمالية والاجتماعية والبيئية. نقيم أيضاً الجوانب البيئية مثل استهلاك الطاقة ومستويات الضوضاء على اعتبارها جزءاً من إجراءات العناية الواجبة المستمرة. وأخيراً، نولي أهمية كبرى لمدى الامتثال لقوانين العمل المحلية، ونشجع بفعالية على تعزيز مشاركة المرأة في القوة العاملة لدى الموردين.

تعزيزاً لدمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية في ممارساتنا الشرائية، نعمل حالياً على صياغة ميثاق للسلوك المهني وأخلاقيات العمل مخصص للموردين، في خطوة تهدف إلى ضمان التزام شركائنا بالقيم والمعايير التي نعتز بها ونتبناها في أعمالنا.

ومن منطلق حرصنا على تعزيز علاقاتنا بموردينا، وضمن شعور شركائنا بالدعم والتقدير، أطلقنا مبادرة "صوت الشركاء"، للتواصل المنتظم مع موردينا، وقياس مستوى رضاهم عن العمل معنا، وجمع آرائهم حول ممارساتنا الشرائية. هذا النهج يرسخ الثقة والتعاون المتبادل على المدى الطويل



صوت الشركاء



أجرى بنك الاتحاد استطلاع "صوت الشركاء" السنوي بهدف جمع آراء الموردين وشركاء الأعمال حول تجربتهم معنا. تم توزيع الاستبيان عبر البريد الإلكتروني والمكالمات الهاتفية خلال شهر تشرين الأول، بمشاركة 49 شريكاً. وتساهم هذه المبادرة في تعزيز التواصل لمدى فهمنا لتوقعات شركائنا، وقياس مدى رضاهم في مختلف الجوانب المحورية لعملياتنا.

المشتريات المحلية

نولي أهمية استراتيجية لتمكين الموردين المحليين، انطلاقاً من التزامنا بدعم الاقتصاد الوطني وتعزيز النمو الشامل. لذا نعطي الأولوية للشراء من الجهات المحلية كلما أمكن، ونأخذ بالاعتبار التواجد المحلي والقدرات التشغيلية ضمن معاييرنا المعتمدة لتقييم الموردين.

ورغم أننا لم نطبق بعد برنامجاً رسمياً للتأثير المباشر على سلوك الموردين في هذه الجوانب، فإننا نواصل التأكيد على أهمية التنوع، والشمول، والمسؤولية البيئية في تواصلنا وتعاوننا المستمر مع الموردين الاستراتيجيين، بما يعكس قيمنا المؤسسية ويعزز الشراكات المستدامة.

تحقيق رضا الشركاء:

أظهرت نتائج عام 2024 مستوى مرتفعاً ومستقراً من رضا الموردين، حيث سجلت إدارة المشتريات تقييماً بلغ 4.7 من 5.



المهنية والتميز في العمليات التشغيلية:

أعرب شركاؤنا مراراً عن تقديرهم لمستوى مهنتنا وأثنوا على سهولة التعامل معنا، مؤكداً التزامنا بالحفاظ على علاقات قوية وداعمة تحقق المنفعة المتبادلة على المدى الطويل.



المورد	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموردين	501	1,056	500
عدد الموردين المحليين	398	608	476

مؤسسة بنك الاتحاد



الفن ليس رفاهية في مسار
التنمية، بل هو نبضها الحقيقي.
بالثقافة نصون هويتنا، ونفتح
أفاق الحوار، ونعيد تخيل
المستقبل برؤى جديدة

برامجنا وتأثيرنا

ذراعنا المخصصة لدعم الفنون والثقافة في الأردن

يتجسد حرصنا في بنك الاتحاد على النهوض بالمشهد الثقافي والفني في الأردن بإنشائنا لمؤسسة خاصة تمثل الذراع الرسمية للبنك في هذا المجال. وقد أسست هذه المؤسسة تجسيدا لقيمنا خارج نطاق العمل المصرفي، وهي تشكل منصة تحتضن الإبداع الفني، وتدعم فنون الأداء، وتساهم في تنمية المشهد الثقافي الأردني

غايتنا

تسعى مؤسسة بنك الاتحاد إلى بناء جيل جديد من الموسيقيين ومحترفي فنون التمثيل والرقص في الأردن من خلال "معهد عمّان للفنون الأدائية" (AIPA)، الذي يقدم تعليماً متخصصاً وتدريباً احترافياً في هذا المجال.

ويحظى خريجو المعهد بفرصة الانتقال بمواهبهم إلى الحياة المهنية عبر أذرعنا الفنية وهي "أوركسترا حجرة عمّان"، ومبادرة فرقة "سراب" للرقص المعاصر، وشركتنا المرتقبة للمسرح.

طموحنا في بنك الاتحاد يتمثل في تأسيس منظومة متكاملة للفنون الأدائية في الأردن، تنمي المواهب الصاعدة وتفتح أمامها آفاقاً واضحة لمسارات مهنية. كما نهدف، من خلال الربط بين التعليم والممارسة المهنية عبر "معهد عمّان للفنون الأدائية" ومبادراته المرتبطة، إلى بناء مجتمع فني نابض يساهم في إثراء الحياة الثقافية في الأردن والمنطقة.

دعم الفنون الأدائية في الأردن

إن تشكيل مستقبل الفنون الأدائية في الأردن هو الغاية التي يسعى لتحقيقها معهد عمّان للفنون الأدائية، الذي أنشئ تجسيدا لرؤية مؤسسة بنك الاتحاد. وهو يقوم بذلك من خلال ذراعيه التنفيذي، أوركسترا حجرة عمّان (ACO)، وفرقة سراب للرقص، اللذين يمثلان معاً منظومةً متكاملة تدعم المشهد الثقافي الأردني.

معهد عمّان للفنون الأدائية (AIPA)

يُعدّ معهد عمّان للفنون الأدائية أكاديمية حديثة النشأة في الأردن، يُقدّم تدريباً متخصصاً في مجالات الموسيقى والرقص والأداء الدرامي، ويستقبل الجميع، من الهواة الشغوفين بالفن إلى الطامحين لامتهائمه احترافياً. وقد وسّع المعهد برامجه الأكاديمية في عام 2024 بإطلاق مدرستين جديدتين هما "مدرسة الدراما" و"مدرسة الرقص"، لتتصفاً إلى "مدرسة الموسيقى" القائمة. وقدّمت المدارس الثلاث معاً ما مجموعه 2,848 ساعة تدريبية، في بيئة تعليمية إبداعية متعددة التخصصات وتلتزم الشمول للراغبين في التعلم من مختلف الأعمار. لمعرفة المزيد عن برامج المعهد، يُرجى زيارة الموقع الرسمي: www.aipa.edu.jo

مدرسة الموسيقى

تستقبل مدرسة الموسيقى في معهد عمّان للفنون الأدائية المتعلمين من عمر 4 سنوات فما فوق، وتقدّم برامج مصمّمة لتناسب مختلف المستويات، من المبتدئين والمهتمين بالتعلم غير الاحترافي إلى الطامحين إلى احتراف الأداء الموسيقي. وتوفّر المدرسة مجموعة متنوعة من المسارات والدورات يمكن للطلاب الاختيار من بينها، ومنها:

- البرنامج الأساسي
- البرنامج الشامل
- الموسيقى غير الكلاسيكية
- دروس جماعية في العزف على البيانو
- أوركسترا الآلات الوترية
- جلسات استشارية خاصة مع كريم سعيد

مدرسة الدراما

أطلقت مدرسة الدراما في عام 2024 عبر برنامج مكثّف يمتد لعامين لتعليم التمثيل، ويُقدّم بأسلوب المعاهد المتخصصة للمواهب من عمر 18 عاماً فما فوق. يركز البرنامج على دمج مبادئ الواقعية في الأداء، ويجمع بين منهجيات التمثيل المختلفة مثل الحركة والصوت والمسرح الحركي، بهدف إعداد الطلاب لمسارات احترافية في العمل المسرحي والتلفزيوني والسينمائي على امتداد منطقة الشرق الأوسط. ينقسم برنامج التمثيل إلى ستة فصول دراسية متتالية، وهو مصمم بقدر من المرونة تمكّن الطلاب من إكمال البرنامج على مدى فترة زمنية تناسب ظروفهم، والتدرّج في المهارات حيث يُبنى كل فصل على ما سبقه لتكوين قاعدة صلبة من المهارات التمثيلية الاحترافية.

تحوّل التجربة الأردنية في الموسيقى والرقص

نضع معايير جديدة للعروض الحية في الأردن من خلال أعمال أوركسترا حجرة عمّان وفرقة "سراب" للرقص المعاصر. تُقدّم هذه المنصّات عروضاً أصيلة ورفيعة المستوى تمزج بين الأساليب الإبداعية الإقليمية والعالمية في الموسيقى والرقص المعاصر. ومن خلال إدماج هذه التجارب في الحياة العامة، نطمح إلى إلهام المجتمع، وتعزيز الروابط الثقافية، وتوسيع الآفاق الإبداعية للأفراد في مختلف أنحاء المملكة.

المساهمة في الرفاه المجتمعي بالمشاركة الثقافية

نعتبر التجارب الفنية جزءاً جوهرياً من رفاه الفرد والمجتمع على حدّ سواء. لهذا نوّفر مساحات مشتركة للإلهام وتشجيع الحوار من خلال استضافة عروض الأداء العامة، والمحاضرات، وورش العمل. تساهم برامجنا في جمع الناس من مختلف الخلفيات، وفي بناء مجتمعات أكثر تماسكاً وتواصلاً وانفتاحاً.

تمكين فئة الشباب بتطوير الجانب الإبداعي

توفّر مؤسسة بنك الاتحاد مسارات حقيقية للشباب لتطوير هويتهم الفنية وصقل مهاراتهم الإبداعية. وتساعد المنح الدراسية وفرص الأداء على المسارح التي نوفرها في تنمية الثقة بالنفس، والانضباط، ومهارات الحضور والأداء أمام الجمهور. ينطلق ذلك من إيماننا بأن الإبداع ليس مجرد مهبة، بل أداة فعالة لتمكين الشباب وتعزيز مساهمتهم في تطوير مجتمعاتهم.

توسيع نطاق الوصول إلى الفنون والتعليم

نرسخ الأسس لفرص متكافئة أمام الجميع لتعلم الفنون بتقديم برامج منظمة في الموسيقى والمسرح والرقص، تجمع بين التخصص الأكاديمي والانفتاح المجتمعي. ومن خلال المنح الدراسية وورش العمل الموجهة للمجتمعات المحلية، نبدأ بتقليص الحواجز أمام التعلم الإبداعي. وتتمثل رؤيتنا بعيدة المدى في جعل تعليم الفنون بجودة عالية متاحاً أمام فئة الشباب في مختلف أنحاء الأردن.



مدرسة فنون الرقص

تقدم مدرسة فنون الرقص برنامجاً شاملاً ومنظماً للراقصين الطموحين من عمر 11 عاماً فما فوق. يتألف البرنامج التدريبي المنظم من ثلاثة مستويات في مجال الرقص المعاصر. يعتمد كل مستوى على معايير تقييم دقيقة لفحص الكفاءة التقنية، والتعبير الفني، والابتكار في التكوين الحركي وتصميم الرقصات. يخضع الطلاب لتقييم مستمر ابتداءً بالامتحانات المتعددة في صفوف خاصة، وانتهاءً بعرض أدائي قصير في ختام كل فصل دراسي، مما يضمن جاهزيتهم للانتقال إلى المستوى التالي بثقة وكفاءة.

ساعات التدريس حسب المدرسة في عام 2024

مدرسة الموسيقى (4 سنوات من العمر فما فوق)	2,574 ساعة
مدرسة الدراما (18 سنة من العمر فما فوق)	144 ساعة
مدرسة الرقص (11 سنة من العمر فما فوق)	130 ساعة

المستوى 1 | برنامج الأساس

المستوى 2 | برنامج المستوى المتوسط

المستوى 3 | برنامج المستوى المتقدم

المشاركة العامة ودعم المنح الدراسية

التزام معهد عمان للفنون الأدائية ثابت بتوسيع فرص الوصول إلى التعليم الفني ودعم المواهب من خلال برامج تفاعلية مجتمعية تهدف إلى إشراك شرائح أوسع من المجتمع.

16 ورش عمل ومحاضرات مفتوحة للجمهور منح دراسية موسيقية (8 فائزين قدموا عروضاً مع ACO)

14 منح مقدمة لدراسة الموسيقى (عزف 8 من الحاصلين عليها مع أوركسترا حجرة عقان)

02 منح دراسية درامية



أوركسترا حجرة عقان (ACO)

تُعد أوركسترا حجرة عقان، التي كانت تُعرف سابقاً باسم أوركسترا حجرة الاتحاد، مشروعاً موسيقياً إقليمياً مقرّه العاصمة الأردنية، وتضم في صفوفها مجموعة من العازفين المحترفين من مختلف أنحاء العالم العربي. تهدف الأوركسترا إلى تقديم تجارب موسيقية ثرية وعابرة للثقافات من خلال المزج بين الموسيقى الكلاسيكية الغربية والإرث الموسيقي الشرقي في عروضها.

وتلتزم الأوركسترا بتوسيع نطاق تأثيرها المجتمعي، فبالإضافة إلى موسمها السنوي من الحفلات توفر برامج تعليمية وتوعوية منتظمة، من بينها عروض شهرية تُقام على مدار العام. وقد قدمت الأوركسترا في عام 2024 تسع حفلات موسيقية، حضرها 2,503 شخص.

لقد باتت أوركسترا حجرة عقان رمزاً للتناغم الثقافي والحوار الفني في المنطقة بفضل جهودها في تحقيق التناغم بين تقاليد موسيقية متعددة ومتنوعة. يمكن الاطلاع على تفاصيل أكثر عن الأوركسترا وبرامجها بزيارة الموقع الإلكتروني: www.ammanorchestra.org

نوع الحفلة الموسيقية	التاريخ	الموقع	عدد الحضور
موسيقى شرقية	29 نيسان	مسرح بنك الاتحاد	197
موسيقى الحجرة	15 أيار	مسرح بنك الاتحاد	178
أوركسترا حجرة عقان	9 تموز	مسرح أكاديمية عقان	363
موسيقى الحجرة	24 تموز	مسرح بنك الاتحاد	192
موسيقى شرقية	21 آب	مسرح بنك الاتحاد	191
أوركسترا حجرة عقان	29 أيلول	مسرح أكاديمية عقان	455
موسيقى الحجرة	9 تشرين الأول	مسرح بنك الاتحاد	191
موسيقى شرقية	22 تشرين الثاني	مركز هيا الثقافي	262
أوركسترا حجرة عقان	13 كانون الأول	مسرح أكاديمية عقان	474

فرقة سراب للرقص المعاصر

أطلقت فرقة سراب للرقص المعاصر في عام 2024، وهي ذراع الأداء الاحترافي لمعهد عقان للفنون الأدائية، لتشكل إحدى المبادرات القليلة المتخصصة في الرقص المعاصر على مستوى الأردن. وتوَقّر الفرقة لخريجي المعهد مساراً مباشراً نحو الاحتراف المهني لقن الأداء.

تُقدّم "سراب" بين أربع إلى ست عروض سنوياً، وقد استقطب عرضها الافتتاحي 288 مشاهداً، تلتته مشاركة مميزة ضمن مهرجان عقان للرقص المعاصر، مما ساهم في توسيع نطاق جمهور هذا الفن على المستوى الوطني. من خلال التزامها بإنتاج أعمال أصيلة تنبض بالحياة والابتكار، تسهم فرقة سراب في ترسيخ مكانة الرقص المعاصر كمكوّن أساسي من المشهد الثقافي الأردني



ممارسات داخلية

الحوكمة في مؤسسة بنك الاتحاد

تُعد مؤسسة بنك الاتحاد كياناً مستقلاً من الناحية القانونية، أنشأه بنك الاتحاد ليقود استثماره طويل الأمد في المشهد الثقافي والفني في الأردن. وعلى الرغم من تمتع المؤسسة باستقلالية تامة في وضع البرامج وإدارة الموارد المالية، فإنها تسترشد في عملها بالقيم الجوهرية ذاتها التي يلتزم بها البنك من الشفافية والشمول والنزاهة المؤسسية.

ويتولى الإشراف على المؤسسة لجنة إدارية تُنتخب كل أربع سنوات، وهي مكلفة بمسؤولية رسم التوجهات الاستراتيجية، وضمان الحوكمة الرشيدة، وربط جهود المؤسسة باحتياجات المجتمع. تتألف اللجنة الحالية من خمسة أعضاء، وقد روعي في تشكيلها الشمول في التمثيل بحيث تعكس تنوع الفئات التي تخدمها المؤسسة.

النسبة	الفئة الممثلة
40%	السيدات
20%	فئة الشباب

يضمن هذا الهيكل في الحوكمة أن تظل الجذور المجتمعية للمؤسسة حاضرة مع كل عملية توسع لأنشطتها، فتبقى مدفوعة باحتياجات المجتمع، محافظة على رسالتها الأصلية، وملتزمة بالمساءلة وإحداث التأثير الحقيقي

الشمول ورأس المال البشري

تُجسد مؤسسة بنك الاتحاد، بصفتها الذراع الثقافي والفني لبنك الاتحاد، القيم ذاتها التي توجه استراتيجيات البنك من الشمول، والابتكار، وتمكين المجتمعات. ويتجلى التزام المؤسسة بالتنوع في نهجها التشغيلي وممارسات التوظيف التي تهدف إلى بناء فريق يعكس تعدد الخلفيات، ويتحد في شغفه بالفنون والثقافة.

وتحرص المؤسسة على تنمية طاقات شابة وحيوية، عبر خلق بيئة تُحتضن فيها المواهب، ويزدهر الإبداع، ويُفسح المجال للأفكار الجديدة كي تنمو وتتحوّل إلى مبادرات وواقع مؤثر.

الفئة	العدد الإجمالي للموظفين	الإناث	نسبة التمثيل
الموظفات	13	9	69.2%
الموظفون ما دون 40 سنة من العمر	13	12	92.3%

تنمية المواهب ورفاه الموظفين

تولي مؤسسة بنك الاتحاد اهتماماً كبيراً لتطوير قدرات فريقها الصغير والمتفاني، على اعتبارها مؤسسة ثقافية ناشئة تنمو بخطى واثقة. ورغم عدم تقديمها برامج تدريبية داخلية، إلا أنها تستثمر في كادرها المكوّن من 14 موظفاً بتقديم الرعاية المادية للالتحاق بدورات خارجية مختارة، وتعزيز ثقافة الإرشاد المهني، وتشجيع التعلم عبر مشاريع تطبيقية تقوم على التعاون والممارسة المباشرة.

برنامج التدريب

أيام التدريب	مجال التركيز
ورشة مايسنر Meisner للممثلين المحترفين	8 أيام
زيارة استطلاعية	3 أيام
	تحسين تقنيات التمثيل وتحليل النصوص
	التقييم الفني للمكان

رفاه الموظفين

تماشياً مع نهج بنك الاتحاد، تضع مؤسسة بنك الاتحاد رفاه الموظفين في صميم أولوياتها، وتسعى إلى خلق بيئة تُعزز الإنتاجية جنباً إلى جنب مع الإبداع والنمو الشخصي. ويستفيد الموظفون من ترتيبات عمل مرنة تشمل إمكانية العمل من المنزل، بما يعزز التوازن الصحي بين الحياة المهنية والشخصية. ويُمنح المدّرسون على وجه الخصوص مرونة إضافية للعمل عن بُعد خارج أوقات التدريب، ما يعزز استقلاليتهم ويساهم في تحقيق التوازن. وتُشكّل هذه المبادرات ركيزة أساسية لثقافة عمل إيجابية وعالية الأداء، تدعم رفاه الموظفين وتُعنى بالإنسان بقدر ما تُعنى بالنتائج.

الممارسات البيئية في مؤسسة بنك الاتحاد

رغم أن تركيز مؤسسة بنك الاتحاد ينصبّ بشكل أساسي على التنمية الثقافية والاجتماعية، فإنها بدأت تتخذ خطوات ملموسة للحد من أثرها البيئي، مسترشدة برؤية البنك الأشمل فيما يتعلق بالمعايير الاجتماعية والبيئية والحوكمة. وتسعى المؤسسة، بما يتناسب مع حجمها وقدراتها، إلى تبني ممارسات عملية وفعالة تفتح المجال لبناء وعي بيئي وتشكيل قاعدة انطلاق للعمل المستقبلي.

تشمل هذه الخطوات الحالية تشجيع المعلمين على استخدام وسائل تنقل منخفضة الانبعاثات مثل المشي أو الدراجات والسكوتر الكهربائي أو السيارة الكهربائية، إلى جانب اعتماد الأدوات الرقمية في التواصل وحجز التذاكر والترويج للفعاليات. وبينما تستمر طباعة برامج الفعاليات لضمان سهولة حصول الجمهور عليها، لا يُستعمل الورق لجميع مواد التواصل الأخرى. كما تُقام العروض في مواقع تراعي كفاءة استهلاك الطاقة، كلما أمكن ذلك

وتعتزم المؤسسة، مع استمرار توسّعها، استكشاف سبل أكثر منهجية لتتبع الأثر البيئي لأنشطتها، واعتماد حلول منخفضة التكلفة عالية التأثير تعزز التزامها بالاستدامة.

النطاق	الفئة	ملاحظات
النطاق 1	انبعاثات مباشرة	لا توجد مركبات أو مباني أو أصول تعمل بالوقود مملوكة للمؤسسة.
النطاق 2	انبعاثات غير مباشرة من الطاقة الكهربائية	بلغ إجمالي استهلاك الكهرباء من كانون الثاني إلى كانون الأول 2024 نحو 24,393 كيلوواط/ساعة، مما أدى إلى انبعاثات كربونية بلغت 9.89 طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون.

الرؤية المستقبلية

إن المؤسسة، باعتبارها الذراع الثقافي لبنك الاتحاد، تؤدي بالفعل دوراً محورياً في تعزيز الاستدامة الاجتماعية من خلال التعليم الشامل للجميع، وتمكين فئة الشباب، والمشاركة الثقافية الواسعة. ومع نمو أنشطتها واتساع نطاق المبادرات، سيتطوّر هذا التقرير بدوره، مستنداً إلى مساهمات المؤسسة ليعكس رسالتها الفنية المتنامية، والتقدم في دمجها للممارسات المستدامة، وأثرها المتزايد القابل للقياس.



فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI



CONTENT INDEX
ESSENTIALS SERVICE

2025

أجرت إيسنشالز سرفيس، المختصة بالبنود الأساسية لخدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI، مراجعة على فهرس المحتوى لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير لضمان تقديمه بأسلوب واضح، وبطريقة تتوافق مع المعايير، وبحيث يسهل على أصحاب المصلحة الوصول إليه.

بيان الاستخدام
أعد بنك الاتحاد تقريره وفقا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير عن الفترة من يناير 2024 حتى ديسمبر 2024.

استخدام المعيار 1
GRI: 1 الأساس 2021.

معيار (معايير) المبادرة العالمية لإعداد التقارير المطبق للقطاع
لا ينطبق أي من معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير المتوفرة للقطاع المعني على بنك الاتحاد.

تم تقديم الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة / إجابة مباشرة	الحذف	
			المتطلبات المحذوفة	سبب الحذف
:GRI 2 إفصاحات عامة 2021	2-1 الملف المؤسسي	9	لا يجوز الحذف.	
	2-2 الجهات المشمولة في تقارير الاستدامة الخاصة بالمؤسسة	9		
	2-3 فترة التقرير وتكراره وجهة الاتصال	9		
	2-4 إعادة صياغة المعلومات	لم يتم إجراء أي تعديلات أو إعادة صياغة على البيانات الواردة في هذا التقرير.		
	2-5 الاعتماد الخارجي	8		
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	13, 21		
	2-7 الموظفون	13		
	2-8 العاملون من غير الموظفين	لا ينطبق على بنك الاتحاد، حيث لا يستعين البنك بخدمات عاملين من غير الموظفين.		
	2-9 هيكل الحوكمة وتشكيلته	27, 28, 29		
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	26		

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة / إجابة مباشرة	الحذف	
			المتطلبات المحذوفة	سبب الحذف
:GRI 2 إفصاحات عامة 2021	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	26		
	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على إدارة التأثيرات	26, 27		
	2-13 تفويض مسؤولية إدارة التأثيرات	41		
	2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	41		
	2-15 تضارب المصالح	66		
	2-16 الإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق باللغة الأهمية	33		
	2-17 المعارف الجماعية لأعلى هيئة حوكمة	41		
	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	41		
	2-19 سياسات المكافآت والأجور	68		
	2-20 عملية تحديد الأجور والمكافآت	68		
	2-21 نسبة التعويض الإجمالي السنوي	68		
	2-22 بيان عن استراتيجية التنمية المستدامة	36, 37		
	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	38		
	2-24 إدراج الالتزامات الخاصة بالسياسة	36,37, 41		
	2-25 عمليات معالجة التأثيرات السلبية	33		
	2-26 آليات طلب النصع والإرشاد والإبلاغ عن الشؤون المثيرة للقلق	59, 66		
	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	26		
	2-28 العضوية في الرابطات التجارية	16		
	2-29 نهج إشراك أصحاب المصلحة	42		
	2-30 اتفاقيات التفاوض الجماعي		يلتزم البنك بالقوانين والأنظمة المعمول بها في الأردن، فيما يتعلق باتفاقيات التفاوض الجماعي.	

الحذف			رقم الصفحة / إجابة مباشرة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
			102	301-1 المواد المستخدمة حسب الوزن أو الحجم	GRI 301: المواد 2016
الطاقة					
			98, 99	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			100	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	GRI 302: الطاقة 2016
			100	302-3 كثافة الطاقة	
			100	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
المياه والنفايات السائلة					
			101	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			101	303-5 استهلاك المياه	GRI: 303 المياه والنفايات السائلة 2018
الانبعاثات					
			103	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			103	305-1 انبعاثات غازات الاحتباس الحراري المباشرة (النطاق 1)	GRI 305: الانبعاثات 2016
			103	305-2 انبعاثات غازات الاحتباس الحراري غير المباشرة المرتبطة بالطاقة (النطاق 2)	
			103	305-3 انبعاثات غازات الاحتباس الحراري الأخرى غير المباشرة (النطاق 3)	
			103	305-5 الحد من انبعاثات غازات الاحتباس الحراري	
النفايات					
			102	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021

الحذف			رقم الصفحة / إجابة مباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
الموضوعات الجوهرية					
لا يجوز الحذف.			42	3-1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			43	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية	
أمن البيانات					
			30, 31, 32	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
الممارسات الأخلاقية في الأعمال					
			26	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
التمويل المستدام					
			50	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
التحول الرقمي والابتكار					
			60	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
الموضوعات غير الجوهرية الواردة في تقارير البنك					
ممارسات الشراء					
			104	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			105	204-1 نسبة الاتفاق على الموردين المحليين	GRI: 204 ممارسات الشراء 2016
المواد					
			102	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021



الحذف			رقم الصفحة / إجابة مباشرة	الإفصاح	معيّار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
			74, 75	404-1 متوسط ساعات التدريب في العام لكل موظف	GRI: 404 التدريب والتعليم 2016
			72	404-2 برامج تطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
التنوع وتكافؤ الفرص					
			67	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			67	405-1 التنوع في هيئات الحوكمة وفي الموظفين	GRI: 405 التنوع وتكافؤ الفرص 2016
			68	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور للنساء إلى الرجال	
عدم التمييز					
			67	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			67	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	GRI 406: عدم التمييز 2016
المجتمعات المحلية					
			86	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			87	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	GRI 413 المجتمعات المحلية 2016
			يعتمد البنك استراتيجية صارمة للمسؤولية الاجتماعية للشركات تركز على إحداث تأثير إيجابي في المجتمعات التي يعمل ضمنها. ولم تُحدد أي آثار سلبية فعلية أو محتملة في إطار عملياتنا المجتمعية.		
			413-2 العمليات ذات الآثار السلبية المهمة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية		

الحذف			رقم الصفحة / إجابة مباشرة	الإفصاح	معيّار المبادرة العالمية لإعداد التقارير
الإيضاح	سبب الحذف	المتطلبات المحذوفة			
			102	306-3 النفايات المتولدة	GRI: 306 النفايات 2020
			102	306-4 النفايات المحولة من التخلص	
التقييم البيئي للمورد					
			104	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
التوظيف					
			66	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
			68, 77	401-1 التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	GRI: 401 التوظيف 2016
			77	401-2 المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا تقدم لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقتين	
			79	401-3 الإجازة الوالدية (إجازة رعاية الطفل)	
العلاقات بين العمال والإدارة					
يعطي البنك الموظفين فترة إشعار مدتها شهر واحد بخصوص التغييرات التشغيلية.				3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021
				402-1 الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	GRI: 402 العلاقات بين العمال والإدارة 2016
التدريب والتعليم					
			70	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	GRI: 3 الموضوعات الجوهرية 2021



بنك الاتحاد
Bank al Etihad