

الأهلي | ahli

البنك الأهلي الأردني
Jordan Ahli Bank

تقرير الاستدامة 2017

أنتم أهلي...



GRI 102-45

GRI 102-46

حول هذا التقرير

يفتخر البنك الأهلي الأردني بأن يقدم تقرير الاستدامة الأول، حسب معايير المبادرة العالمية للتقرير (Global Reporting Initiative)، طبقاً للخيار الرئيسي، علماً بأن البنك كان يصدر في الأعوام الماضية تقارير المسؤولية المؤسسية، والتي تعكس مسؤولية البنك اتجاه المجتمع ومشاركته في النشاطات المجتمعية. كما ويعتزم البنك على إصدار التقرير بشكل دوري اعتباراً من عام 2017.

خلال العام 2017، قرر البنك الأهلي الأردني القيام بخطوة استراتيجية على الصعيد المحلي، من خلال إصدار تقرير الاستدامة - حسب معايير المبادرة العالمية للتقرير - إذ تعكس هذه الخطوة توجه البنك لدمج الاستدامة في مختلف الأقسام، ورفع مستوى مشاركة البنك في تحقيق التنمية المستدامة على المستوى الوطني.

يغطي التقرير عمليات البنك المباشرة للعام 2017، (من 1 يناير/كانون الأول 2017) إلى (31 ديسمبر/كانون الثاني 2017)، ويستثني هذا التقرير فروع البنك في فلسطين وقبرص وعمليات الشركات التابعة للبنك، ولكنه يشمل الشركات التالية: شركة الأهلي للتأجير التمويلي، الشركة الأهلية للتمويل الأصغر، شركة الأهلي للوساطة المالية وشركة الأهلي للتكنولوجيا المالية (Ahli Fintech).

تتم مراجعة تقرير الاستدامة من قبل رئيس مجلس الإدارة.

في حال وجود أي استفسار عن التقرير أو اقتراحات يرجى التواصل معنا على البريد الإلكتروني CorporateResponsibility@ahlibank.com.jo





جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم حفظه الله ورعاه



صاحب السمو الأمير الحسين بن عبد الله ولي العهد المعظم حفظه الله ورعاه

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
١	حول هذا التقرير
٢	كلمة رئيس مجلس الإدارة
٤	نبذة عن البنك الأهلي الأردني
٦	أبرز المنجزات
٧	التواجد في السوق
٨	خدمات البنك الأهلي الأردني
١٤	الملكية
١٦	الهيكل التنظيمي للبنك الأهلي الأردني
١٩	الجوائز التي حصل عليها البنك في عام ٢٠١٧
٢١	الحاكمية المؤسسية
٢٧	إدارة المخاطر
٣٣	إدارة الاستدامة
٣٤	فريق وممثلو الاستدامة
٣٥	أصحاب المصالح
٣٦	تحديد المسائل الجوهرية
٣٩	الأداء الاقتصادي
٤٠	الأداء المالي
٤١	العميل محور اهتمامنا
٤٤	اقتصاد وطني متنوع ومزدهر
٤٩	الأثر الاجتماعي
٥٠	موظفينا
٥٣	التدريب والتطوير الوظيفي
٥٤	المجتمع المحلي
٥٦	فن وثقافة
٥٧	الريادة والابداع
٥٨	التعليم والشباب
٥٩	دعم وتمكين المجتمع المحلي
٦٠	البيئة
٦١	دعمنا للمرأة
٦٥	البصمة البيئية
٦٦	استخدام الطاقة وانبعاثاتها
٦٧	تخفيض استهلاك الورق وإعادة تدويره
٦٨	الحلول والمنتجات والخدمات المصرفية وغير المصرفية ذات البعد البيئي
٧٠	فهرس المحتوى الخاص بمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير



كلمة رئيس مجلس الإدارة

إن ميثاق السلوك المهني للبنك يشدد على الموظفين الالتزام بتقديم أفضل الخدمات بجودة عالية، فقد حقق البنك تقدماً كبيراً ليصبح منظمة أكثر تركيزاً على خبرة العملاء مما عمل على زيادة حجم قاعدة العملاء. كما عملنا جاهدين على أن تكون سنة 2017 سنة للتقدم نحو الرقمية والأتمتة، إذ قمنا باتخاذ خطوات جريئة نحو تطوير قدرات البنك المصرفية الرقمية والتشغيل الآلي، من أجل تزويد عملائنا بما نأمل أن يصبح قريباً تجربة لا نظير لها. وقد أتت جائزة التميز في تطوير بيئة التكنولوجيا المالية شاهداً على أداء البنك في تبني بيئة التكنولوجيا المالية، ونهجه الريادي في الرقمية في القطاع المصرفي الأردني. وحرصاً منا على استمرار خدمة العملاء بشكل مميز، يتلقى الموظفون تدريبات بشكل مستمر لتحسين رضا العملاء.

يدرك البنك الأهلي الأردني مدى دوره الهام تجاه البيئة، ويقوم بإدارة تأثيراته البيئية بهدف دعم الجهود الوطنية، من أجل تحقيق نمو أخضر. علاوةً على ذلك قام البنك مؤخراً بالاستثمار في محطة للطاقة الشمسية، والتي سوف تولد ما يعادل 2.5 ميغا واط وتلبي الغالبية العظمى من احتياجات البنك من الكهرباء. وبالإضافة إلى ذلك، يعمل البنك على استبدال سيارات النقل الخاصة به بسيارات هجينة. ومما أدت هذه المبادرات وغيرها إلى خفض انبعاثات الغازات الدفيئة وتحسين المعايير البيئية.

الاستدامة مسيرة تراكمية تتطلب العمل بشكل متواصل ومشاركة أصحاب المصلحة. فنحن نؤمن بأن إطار "الازدهار المشترك" الشامل سيعمل على مأسسة الاستدامة وزيادة الأثر الاجتماعي بشكل إيجابي في جميع جوانب أعمالنا، كما نسعى إلى زيادة القيمة تدريجياً لأصحاب المصلحة بطريقة متقدمة ومسؤولة وقابلة للقياس. كما نتطلع إلى مشاركة تفاصيل ونتائج هذا الإطار في تقاريرنا القادمة ان شاء الله.

وفي الختام أود أن أشرككم شعوري بالحماس لما يحمله المستقبل لنا في رحلة الاستدامة الطموحة. فنحن ممتنون لاهتمامكم ودعمكم وشركتكم.

تبعاً لإطلاق استراتيجية "الازدهار المشترك" الخاصة بالبنك الأهلي الأردني، يسعدنا أن نصدر تقرير الاستدامة الأول، حيث تشكل استراتيجية الازدهار المشترك التي تتبعها إطاراً شاملاً تم تصميمه داخلياً لإنشاء قيمة مشتركة لأصحاب المصلحة بطريقة مؤثرة وقادرة على التغيير ويمكن قياسها. كما يهدف هذا الإطار الطموح إلى جعل خلق القيمة لأصحاب المصلحة والاستدامة محوراً أساسياً لعمليات البنك واستراتيجيته بالإضافة لجعل البنك المحرك الرئيسي للازدهار الاجتماعي والاقتصادي.

في التقرير، تم ادراج مؤشرات الأداء الاقتصادية والاجتماعية والبيئية وفقاً لاحتياجات أصحاب المصلحة، فمن أجل تبني أفضل الممارسات العالمية بشأن قياس أداء الاستدامة وإعداد التقارير، قمنا بإعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير الـ Global Reporting Initiative (الخيار الأساسي).

خلال عام 2017، قمنا بتحديث وتحسين النظام البنكي، الذي عمل على تطوير عميات البنك المتنوعة، فمن خلال إمكانيات النظام الجديد، نسعى نحو الارتقاء بخدمات ومنتجات البنك، لمواكبة أحدث التوجهات البنكية المتنوعة ومتطلبات العملاء، فانطلاقاً من ذلك شهد البنك في هذا العام نقطة تحول استراتيجية حيث قمنا بدمج أهداف الاستدامة في خططنا الاستراتيجية وعبر بطاقات الأداء المتوازنة لجميع وظائف البنك. فمن خلال تبني ودمج الاستدامة في عملياتنا، سنتخذ دوراً فعالاً لدفع عجلة التنمية المستدامة الوطنية ورفع مستوى الرفاه الاجتماعي لجميع أصحاب المصلحة في المجتمع.

نستثمر في المجتمع المحلي بهدف تمكين وتفعيل شرائح المجتمع كافة، فمن خلال ممارسات الاستثمار المجتمعي الاستراتيجي نقوم باختيار القضايا بعناية من أجل تحقيق التأثيرات المرجوة. ففي عام 2017 قام البنك باستثمار 1,160,147 دينار ساهمت في تمويل برامج التوعية المالية، وتمكين المرأة، ودعم التعليم والابتكار، وتمية المجتمع والبيئة، بالإضافة إلى ذلك كرس موظفو البنك 550 ساعة للتطوع من خلال برنامج التطوع الداخلي "كلنا أهل"، حيث شاركوا في 23 نشاط تطوعي.

وبالرغم من التحديات الاقتصادية، والتقلبات السياسية العالمية والإقليمية، فقد شهد البنك سنة مالية ناجحة تميزت بالنمو والربحية، وزيادة في حجم التسهيلات الائتمانية، وتحسين نسبة تغطية الديون المتعثرة لحجم التسهيلات الإجمالي. وتُمثل ركيزة النمو جهود البنك المبذولة لدعم استقرار الاقتصاد الأردني ونموه، ويهدف البنك الأهلي الأردني من خلالها إلى تمكين عملائه ولا سيما الأفراد والشركات الصغرى والمتوسطة من النمو والتقدم، فانطلاقاً من منظور جعل السوق الأردني سوقاً خلاقاً للأعمال، تواصل أكاديمية الشركات الصغرى والمتوسطة (SME Academy) دعمها لتلك الشركات من خلال توفير برامج تدريبية واستشارية تعمل على تحسين قابليتهم للحصول على الدعم المالي من أجل تقليص الفجوة الائتمانية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم لتتماشى مع تطورات السوق، بالإضافة إلى ذلك قام البنك الأهلي الأردني خلال عام 2017 بإنشاء شركة "الأهلي للتكنولوجيا المالية"؛ لتطوير المواهب والقدرات في التكنولوجيا المالية، وجذب المبتكرين ورواد الأعمال في مجال الخدمات المصرفية، بهدف تسريع نمو واحتضان الشركات الناشئة والابتكار والذي يساعد بدوره على تحسين الشمول المالي، فضلاً عن تشجيع تطوير الملكية الفكرية التجارية التي تعتبر قيمة على الصعيدين الإقليمي والعالمي. ونحن ملتزمون في السنوات القادمة بمواصلة دعمنا للاقتصاد المحلي، والمحافظة على مكانتنا الإقليمية كإحدى الشركات الأكثر مسؤولية وابتكاراً في مجال الخدمات المالية.

سعد نبيل المعشر

قيمنا



- الازدهار المشترك
- الشفافية والمصداقية في التعامل.
- إرضاء العملاء هو محور اهتمامنا.
- الالتزام التام بالقوانين والتعليمات وأسس الحكومة الرشيدة.
- خلق بيئة إبداعية قائمة على مواكبة التطور التكنولوجي.
- الموظف هو أساس النجاح.

في بداية عام 2017، أعلن البنك الأهلي الأردني عن اعتماد شعار جديد لهويته المؤسسية، "أنتم أهلي"، والذي يأتي تجسيدا للمرحلة الجديدة في علاقته مع عملائه الذين يعتبرهم النسيج الأساسي والذي تتألف منه عائلته الكبيرة. ويعكس هذا الشعار التزامات البنك الأساسية التي يضعها على عاتقه والتي تتمحور حول التركيز على العملاء من مختلف الفئات وتقديم الحلول والخدمات والمنتجات المصرفية والمالية والتنمية المبتكرة والمسؤولة في إطار عملي وتكنولوجي متقدم، الأمر الذي سيسهم في تحقيق رؤية البنك وجعله البنك الرائد على مستوى المنطقة في السنوات القادمة.



نبذة عن البنك الأهلي الأردني

يعتبر البنك الأهلي الأردني أحد أبرز وأعرق المؤسسات المالية الرائدة في المملكة الأردنية الهاشمية؛ حيث أنه أول بنك أردني نشأ. فعلى مدى أكثر من 62 عاماً، لعب البنك دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الوطني، وتأدية دور اجتماعي فعال، جاعلاً منه الشريك المثالي للمجتمع المحلي على مر عقود متعددة.

هذا وعُرف البنك ببنائه المؤسسي السليم المرتكز على مفهوم الاستدامة، إذ يحرص على تحقيق رضا عملائه، كما يحرص أيضاً على تحقيق رضا طاقاته البشرية، مولياً إياها أهمية كبيرة بالتركيز على الكادر النسائي؛ لإيمانه بضرورة تمكين المرأة والمساواة بين الجنسين، وفي هذا السياق طور البنك برامج عديدة لبناء قدرات موظفيه وتعزيزها، إلى جانب برامج بناء قدرات الكوادر الوطنية من مختلف الفئات، بما فيها ذوي الاحتياجات الخاصة.



رسالتنا

مؤسسة مالية متخصصة بتقديم خدمات متميزة، من خلال الإبداع والكفاءة والتركيز على احتياجات العملاء.



رؤيتنا

ملتزمون ببناء مجتمع واقتصاد مزدهر يحقق الاشتغال المالي، وخدمة العملاء بإبداع وتميز وابتكار، وتعزيز ولاء وانتماء الموظفين، وتحقيق نمو مستدام وعائد مجد للمساهمين.

أبرز المنجزات

1,996,965,070	• إجمالي الودائع
13,318,885	• صافي الدخل
1,602,520,571	• إجمالي التسهيلات الائتمانية



- نظام بنكي جديد
- *مستوى الرضا العام للعملاء 77%
- عدد الموظفين في الأردن 1,209
- 550 ساعة قضاها الموظفون في العمل التطوعي



الانتشار العالمي للبنك الأهلي الأردني

تتواجد فروع للبنك الأهلي الأردني في الأردن، وفلسطين، وقبرص، وتقع الإدارة العامة للبنك الأهلي في العاصمة عمان - منطقة الشبيسان - شارع الملكة نور.



يتم من خلال الفروع الخارجية تقديم خدمات مصرفية للأفراد والشركات، ومنها الودائع، بيع وشراء العملات، الحوالات الواردة والصادرة، شيكات الأمانات، بطاقات الائتمان، قروض الأفراد وتسهيلات الشركات.

الاستثمار المجتمعي

- الاستثمار المجتمعي 1,160,147
- البدء بتنفيذ مشروع الطاقة المتجددة 2.5 ميغا واط
- إطلاق أول bot أو مساعد شخصي آلي بالقطاع المصرفي في المملكة ومن الأوائل في منطقة الشرق الأوسط، وباللغتين العربية والإنجليزية، تحت مسمى "أهلي بوت" (ahlibot).



* تم إعداد الدراسة من قبل شركة نيلسن الأردن.

خدمات البنك الأهلي الأردني

يقدم البنك الأهلي الأردني خدمات ومنتجات مصرفية (التقليدية منها والنوعية)؛ لتلبية الاحتياجات المصرفية والاستثمارية لعملائه من الأفراد والمنشآت والشركات،

ويقوم البنك بخدمة السوق المحلي والأسواق العالمية، حيث يصنف العملاء والمنتفعون إلى ثلاث فئات:

- شخص طبيعي (أفراد)
- شخص اعتباري (منشآت/ شركات)
- بنوك (محلية وعالمية).

الأفراد

الودائع:

الحساب الجاري: حساب يمتاز بحرية السحب والإيداع في أي وقت من الأوقات وضمن الرصيد الدائن، ويفتح للأشخاص الطبيعيين والمعنويين ويسمح بإعطاء صاحب الحساب دفتر شيكات وكافة خدمات البنك الإلكترونية، ويشكل عام لا يتقاضى العميل على هذا الحساب فوائده دائمة ويعتبر الأقل كلفة بالنسبة للبنك، ويجب ألا يقل رصيد الحساب عن الحد الأدنى لفتح الحساب والمحدد في القائمة المحدثة للرسوم والعمولات للخدمات المصرفية.

حساب توفير موجه بحسب الفئات العمرية (للشباب، الأطفال، والكبار) والمصممة لتحقيق تطلعاتهم.

حساب شخصي يفتح للأفراد وللمنشآت الصغيرة فقط، ولا يمكن لغير صاحب الحساب السحب منه، ويجب ألا يقل رصيد الحساب عن الحد الأدنى لفتح الحساب والمحدد في القائمة المعتمدة للرسوم والعمولات للخدمات المصرفية، لا يُسمح بإعطاء صاحب الحساب دفتر شيكات، ويستطيع صاحب الحساب الحصول على كافة خدمات البنك الإلكترونية، يصدر كشف حساب نصف سنوي لحسابات العملاء التوفير أو حسب طلب العميل.

حساب ودائع لأجل: هو حساب يفتح للأفراد والمنشآت وهذه الحسابات هي عبارة عن عقد موقع بين طرفين (العميل والبنك) غير قابلة للأنقض، بحيث يوافق الطرفين على أن يقوم العميل بإيداع مبلغ محدد وبلددة وبفائدة محددة، يتم تحديد الحد الأدنى لفتح الودائع حسب ما جاء في القائمة المحدثة للرسوم والعمولات للخدمات المصرفية، ويصدر كشف حساب نصف سنوي لحسابات عملاء الودائع المربوطة أو حسب طلب العميل ولا يتم إصدار دفتر شيكات على هذا النوع من الحسابات، ولا يُمنح بطاقه خصم مباشر، ويكون للبنك الخيار عند استحقاق الوديعة في إعادة ربط الوديعة لمدة أخرى بسعر الفائدة السائد في حينها أو تحويله إلى أي من الحسابات الجارية للعميل.

حساب الوديعة المميزة: حساب ودائع طويل الأجل يُفتح للأفراد والمنشآت لفترات مختلفة تزيد عن سنة ولغاية خمس سنوات، وبأسعار فوائده منافسة جداً يتم دفعها إما بشكل شهري بغض النظر عن فترة الربط أو عند تاريخ الاستحقاق. كما يفتح هذه النوع من الحسابات بعملة الدولار ويتم ربطه من 3 شهور إلى 24 شهر.

القروض:

قروض شخصية: تمنح لتلبية احتياجات شخصية مختلفة ولفئات التالية:

- مقابل تحويل الراتب لعملاء الرواتب
- مقابل الدخل المشترك للزوجين (قرض عائلي)
- للمهنيين وأصحاب الأعمال الحرة
- لأصحاب الدخل المنخفض (قرض المستهلك).

قروض سكنية: تمنح لتحقيق الطموح لامتلاك منزل وللغايات التالية:

- لغاية الشراء
- البناء
- الصيانة
- التوسعة

قروض عقارية: تمنح لشراء أراضي أو قرض لغايات شخصية وبضمانة رهن عقاري (قرض شراء أرض، قروض شخصية مقابل رهن عقاري).

قروض مقابل تأمينات نقدية: قرض يمنح للعملاء أصحاب الودائع، مقابل حجز مبلغ معين من الوديعة؛ للحصول على قرض شخصي أو بطاقة ائتمانية.

قروض السيارات: قرض يمنح للعملاء من أجل تمويل شراء سيارة جديدة أو مستعملة مقابل ضمان رهن السيارة.

قرض الأهلي للتسيط بـ 0%: قروض شخصية مخصصة، تمنح للأفراد لتمويل احتياجاتهم من السلع والخدمات بنسبة تمويل 100% من قيمة السلعة، وبفائدة معلنة "0%"، على أن يتم تحصيل الفائدة المطلوبة من الجهة البائعة عند صرف القرض، وتسدّد على فترات يحددها التاجر وحسب الاتفاقيات الموقعة معهم.

قرض الأهلي صديق البيئة: قرض شخصي مخصص، يمنح لكافة القطاعات لتمويل احتياجاتهم من السلع الصديقة للبيئة، بنسبة تمويل 100% من قيمة السلعة وبفائدة معلنة "0%"، وتسدّد على فترات يحددها التاجر وحسب الاتفاقيات الموقعة معهم.

برنامج قرض التوفير: قرض شخصي متوسط الأجل من 12 إلى 100 شهر، يهدف إلى تنمية فكر الادخار وتشجيع العملاء على الادخار الإيجابي لتحقيق أهدافهم وأحلامهم المستقبلية متوسطة وطويلة الأجل.

البطاقات: بطاقات الخصم المباشر: بطاقة يتم إصدارها عن طريق البنك فور طلبها، تمكن العميل من الشراء من خلال نقاط البيع، والسحب من خلال أجهزة الصراف الآلي داخل وخارج المملكة.

بطاقات ائتمانية: بطاقة ذات سقف محدد، تتيح لحاملها السحب التقدي وتمويل المشتريات، حيث أن عليه تسديد كامل الرصيد المستغل، أو نسبة معينة من الرصيد المستغل، مع الفوائد بنهاية كل شهر، بحيث يتسنى للعميل استخدام المبلغ المسدد ضمن حد أعلى يمثل السقف، لتمويل المشتريات الشخصية.

بطاقة التسوق عبر الإنترنت: بطاقة مدفوعة مسبقاً تصدر خصيصاً للتسوق عبر شبكة الإنترنت بطريقة آمنة.

بطاقة الأهلي الصديقة للبيئة:

بطاقة ماستركارد الائتمانية، تمنح العميل سقفاً ائتمانياً لشراء المنتجات الصديقة للبيئة، ضمن مميزات مختلفة، والتي تتيح للعميل التالي:

- التسيط من خلال البطاقة بفائدة "0%" (EPP)، وتحصيل الفائدة من التاجر من شبكة التجار المعتمدين ضمن هذا البرنامج
- التسيط من خلال البطاقة بفائدة تفضيلية 1.75% شهرياً من باقي التجار الغير مشتركين في هذا البرنامج.

خدمات إلكترونية:

مركز الأهلي للاتصال المباشر: يقدم خدمات بنكية متميزة من خلال مسؤولي علاقة عملاء أكفاء، لتعريف العملاء على الخدمات التي يوفرها البنك وكيفية الاستفادة منها.

أهلي أونلاين: خدمة الأهلي أونلاين تمكن العملاء من إدارة حساباتهم أو الاستفسار عنها وعلى مدار 24 ساعة يومياً وعبر موقع الخدمة الإلكتروني.

أهلي موبايل: الأهلي موبايل هي خدمة بنكية مميزة واستثنائية مصممة للهواتف الخليوية الذكية، فبكبسة واحدة فقط يمكن للعميل إجراء عمليات التحويل المالي بين حساباته، والتقدم للحصول على قرض، وإيجاد أقرب فرع، وتنظيم مصاريفه في أي وقت.

أهلي رسائل قصيرة: هي خدمة تمكن العميل من متابعة الحركات التي تمت على حساباته.

بوابة الدفع الإلكتروني: خدمة تمكن أصحاب الأعمال في مختلف المجالات من قبول كافة الحركات المدفوعة عبر الإنترنت من خلال مواقعهم الإلكترونية، وذلك ضمن مستويات عالية من السرعة والسهولة والحماية والأمان لتسويق منتجاتهم داخل الأردن وخارجها.

حوالات مالية متنوعة: خدمة إرسال واستقبال الحوالات من وإلى كل أنحاء العالم.

صناديق الأمانات الحديدية: هي صناديق فردية للحفاظ الأمن لمقتنيات عملاء البنك الأهلي الأردني الثمينة من السرقة أو الحريق أو التلاعب أو الضياع، كالممتلكات الشخصية، الأوراق الهامة الأصلية والأغراض الثمينة.



سلف بنك مركزي/ قرض القطاع الزراعي: منتج جديد بالتعاون مع البنك المركزي الأردني، يتيح الفرصة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة لدعم المشاريع الزراعية.

سلف بنك مركزي/ قرض القطاع السياحي: منتج جديد بالتعاون مع البنك المركزي الأردني، يتيح الفرصة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة لتمويل المشاريع السياحية. يمكن الاستفادة من هذا القرض لتمويل إنشاء أو توسعة أو تجديد الفنادق، والاستراحات، والمرافق السياحية العامة في المملكة.

سلف بنك مركزي/ قرض القطاع الصناعي: منتج جديد بالتعاون مع البنك المركزي الأردني، يتيح الفرصة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة المسجلة تحت قطاع الصناعة للحصول على تمويل رأس المال أو تمويل النفقات الرئيسية.

ضمانة مؤسسة OPIC: ضمانة على القروض بنسبة 75% بهدف دعم قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة.

ضمانة الشركة الأردنية لضمان القروض: ضمان تسهيلات العملاء المحددة شروطهم ضمن الاتفاقيات والتوصيات بالقرار الائتماني حسب الحالة، وبنسبة تتراوح بين 70% و85% حسب البرنامج الذي يقع ضمنه.

الاعتمادات المستندية والكفالات البنكية: عبارة عن تعهد مالي صادر عن البنك بناء على طلب المستورد؛ لضمان دفع ثمن السلع المستوردة من المورد إذا توافقت مع شروط ومعايير معينة، ويحتوي الاعتماد المستندي عادة على وصف تلخيصي للبضائع، الوثائق المطلوبة، تاريخ الشحن، والموعد النهائي لاستحقاق الدفع.

الكمبيالات المخصصة: عملية تحويل قيمة الكمبيالة التجارية إلى البنك الأهلي الأردني من قبل الحامل القانوني للكمبيالة لصرفها قبل تاريخ الاستحقاق للحصول على سيولة قبل تاريخ استحقاق الكمبيالة.

تسهيلات الجاري مدين: يعمل الحساب الجاري على موازنة التدفقات النقدية للعميل وتوفير السيولة الداعمة لنشاطه التجاري بأقل التكاليف، حيث يتم احتساب الفائدة على الرصيد اليومي المستغل من سقف الجاري مدين.

القرض التجاري: قرض متجدد قصير المدى يستخدم لتمويل احتياجات رأس المال العامل للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، ويساعد المنشأة على تلبية متطلبات أعمالها، سواء لتوفير متطلبات رأس المال، أو توسيع مجال أعمال المنشأة، أو لانتهاز فرص تجارية سانحة لا يمكن إضاعتها.

مشروع: قرض زمني متناقص متوسط الأجل يمنح لعملاء المنشآت الصغيرة والمتوسطة، الذين يتعاملون مع البنك الأهلي الأردني، والعملاء الجدد الراغبين في الحصول على تمويل رأس المال العامل.

قرض أملاكي: منتج يقدمه البنك للعملاء، ضمن منتجات التسهيلات المصرفية على شكل قرض زمني متناقص، ويتم منح هذا القرض للعملاء لغايات تمويل شراء مكتب أو عيادة طبية، لغاية مزاوله مهنة تجارية.

قرض مول احتياجي: قرض لتمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة بسقف زمني متجدد، لتمويل المبيعات الآجلة.

قرض صيدليتي- متجدد: قرض متجدد خاص لتمويل رأس المال العامل -مبيعات الصيدلية الآجلة -لأصحاب الصيدليات.

قرض صيدليتي - متناقص: قرض متناقص خاص لتمويل الصيدليات بفرض التوسع، أو شراء صيدلية قائمة، أو شراء معدات للصيدلية.

بطاقة أعمال الائتمانية: بطاقة ذات سقف ائتماني محدد ومتجدد، يستخدمها عملاء قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة للمصاريف الخاصة بالمنشأة، ويتم تحديد السقف من خلال دراسة حسابات هذه المنشأة. تتيح البطاقة لحاملها فرصة الاستفادة من مزايا رابطة عملاء SME البنك الأهلي الأردني.

قرض النشميات لتمويل مشترياتك: قرض ذو سقف ائتماني ثابت متجدد لتمويل المشتريات الآجلة.

حلول الطاقة النظيفة:

عبارة عن برنامج حلول مالية واستشارية؛ لمنح قروض متناقصه وبسعر فائدة ثابتة، لتمويل يصل إلى 80% من استثمارات المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المشاريع التالية:

- الطاقة المتجددة -لغايات إنتاج الطاقة والتدفئة لاستخدامات خاصة بالمنشأة
- كفاءة الطاقة - لغايات توفير الطاقة وتخفيض مصاريف المنشأة.

سلف بنك مركزي/ قرض الطاقة المتجددة: منتج جديد بالتعاون مع البنك المركزي الأردني، يتيح الفرصة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة للتوفير على المدى الطويل، من خلال خفض مصاريف فواتير الكهرباء.



خدمات الخزينة

لدى البنك الأهلي الأردني فريق عمل متكامل لإدارة الخزينة والاستثمارات والمؤسسات المالية، ويوفر البنك مجموعة من الحلول المالية عن طريق عمليات التحوط ضد مخاطر أسعار صرف العملات ومخاطر التغيرات والتقلبات في أسعار الفائدة، وتتوسع حلول التحوط وعمليات المقايضة لتشمل عقود الخيارات وغيرها، وأثبت البنك القدرة على تصميم الحلول وفقاً لرضا العملاء واحتياجاتهم.

تشتمل خدمات الخزينة والاستثمار والمؤسسات المالية على:

- سعر صرف العملات: أدوات التحوط اللازمة لمواجهة تذبذب أسعار العملات والفوائد.
- مكتب للوساطة: يُعنى بتداول المشتقات (العقود الآجلة والخيارات) مثل المعادن الثمينة، الطاقة، العملات، والمؤشرات المالية؛ والتداول في أسواق الأسهم الدولية (الولايات المتحدة وأوروبا وآسيا وأستراليا).
- مكتب لمبيعات الشركات: أدوات ومنتجات الاستثمارات المختلفة في الأسواق المتقدمة والناشئة، والمدعمة بقيام البنك بتعزيز الامتثال لمتطلبات الجهات الرقابية والسياسات الخاصة بإدارة مخاطر أسعار الفائدة والسيولة وخطط الطوارئ.

منتجات التأمين المصرفي

منتجات التأمين المصرفي: قيام البنك ببيع وتسويق منتجات تأمينية يتم تصميمها وإنجازها وتطويرها، حيث يتعاون البنك الأهلي الأردني مع شركة التأمين العربية - الأردن لتقديم خدمات التأمين المصرفي لعملائه.

التعليمي: برنامج صمم لمساعدة العميل على تأمين نفقات التعليم الجامعي لأبنائه.

صحتي: برنامج تأمين صحي فردي وجماعي، يؤمن للعميل تغطية تأمينية في 98% من مستشفيات المملكة، وتغطية طبية في جميع التخصصات، وإقامة من الدرجة الأولى، ويوفر أقساطاً مناسبة للجميع.

صحتي Plus: برنامج تأمين صحي فردي وجماعي يؤمن للعميل تغطية تأمينية في 98% من مستشفيات المملكة، وتغطية طبية في جميع التخصصات، وإقامة من الدرجة الأولى، ويوفر أقساطاً مناسبة للجميع.

سيارتي: برنامج يهدف لتوفير التأمين الشامل ضد أخطار الطريق لكافة الأطراف على مدار السنة التأمينية، وذلك بأفضل التغطيات وأفضل الأسعار.

أعمالي: برنامج يهدف إلى توفير التأمين المناسب على محتويات المنازل، والشركات، والمكاتب، على مدار السنة، ضد أي أضرار قد تحدث.

بضائع: برنامج يهدف إلى توفير التغطية التأمينية المناسبة لكافة البضائع أثناء نقلها من وإلى أي مكان في العالم، وخلال شحنها بمختلف وسائل النقل.

عائلي: برنامج تأمين على الحياة لعملاء البنك الأهلي الأردني، حيث أنه يتم دفع مبلغ التأمين النقدي المختار للمستفيدين الذي سيقوم المؤمن عليه بتسميتهم في حال فقدان الحياة الناجم عن أي سبب طبيعي أو عرضي.

حمايتي: برنامج يوفر لعميل البنك الأهلي الأردني تأميناً ضد الحوادث الشخصية، مع دخل شهري لمدة 24 شهراً.

مستقبلي: برنامج متطور في عالم التأمين للتأمين على عثرات المستقبل، وهو يجمع بين عدة مزايا وهي:

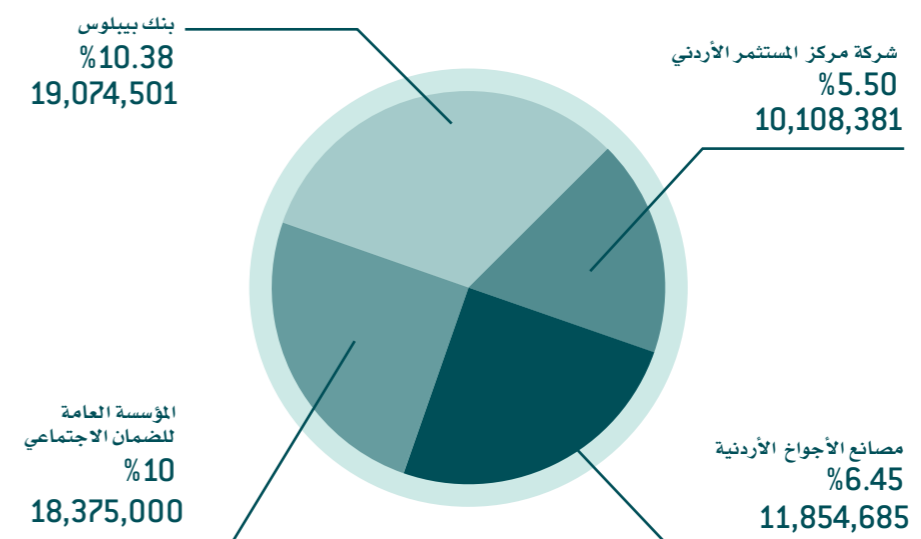
- الحماية التأمينية
- الاستثمار بعوائد مرتفعة
- ادخار عالي للتقاعد

ahli bot



بالإضافة إلى الخدمات الإلكترونية المذكورة أعلاه، أقدم البنك خلال عام 2017 بخطوة غير مسبوقة على مستوى القطاع المصرفي بإطلاق أول مساعد شخصي آلي (chat bot) الناطق باللغتين العربية والإنجليزية في المملكة الأردنية ومن الأوائل في منطقة الشرق الأوسط. وعبر هذه الخدمة "أهلي بوت"، يقدم البنك الأهلي الأردني لعملائه، العديد من الخدمات كالاستجابة السريعة والفورية لهم، والرد على أسئلتهم واستفساراتهم في أي وقت حول مواضيع بنكية مثل معلومات حول القروض وغير بنكية مثل إرشادك بالخرائط إلى أقرب محطة وقود أو صراف آلي، هذا إلى جانب إطلاعهم الدائم على كل ما هو جديد من أخبار وخدمات وحلول ومنتجات مبتكرة للبنك.

كبار مساهمي البنك الأهلي الأردني الذين يملكون 5% فأكثر من رأس المال



تتمثل الشركات المملوكة بالكامل من قبل البنك فيما يلي:

GRI 102-45
GRI 102-46

الأهلي للتأجير التمويلي
Ahli Financial Leasing
شركة الأهلي للتأجير التمويلي:

تقوم الشركة بتوفير مجموعة متكاملة من المنتجات المصرفية، والحلول التمويلية البديلة والغير تقليدية؛ لمواكبة التطور المستمر في السوق المصرفي، وتلبية احتياجات العملاء المتنوعة.

Ahli Microfinance Company
الشركة الأهلية للتمويل الأصغر
الشركة الأهلية للتمويل الأصغر:

تقوم الشركة بمنح قروض لذوي الدخل المحدود وتعمل بشكل رئيسي في منطقة عمان من خلال 24 فرعاً.

AHLI FINTECH

شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية:

شركة جديدة تم إنشاؤها في الربع الثالث من عام 2017، وهي أول شركة تكنولوجيا مالية مملوكة بالكامل من قبل بنك مرخص في الأردن، وتم تصميم الشركة لتطوير مواهب التكنولوجيا المالية، وجذب المبتكرين ورواد الأعمال في هذا المجال، بهدف تسريع نمو واحتضان الشركات الناشئة في هذا المجال، مع احتمالية الاستثمار بها، ومساعدتهم للوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية والدولية، حيث توفر شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية باقة من الخدمات المتنوعة بهدف احتضان وتسريع نمو بيئة عمل قطاع التكنولوجيا المالية في الأردن، ودعم تطوير المهارات والإمكانيات المحلية والإقليمية في هذا المجال من خلال نشاطات ومبادرات عديدة خاصة بالتكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي، من ضمنها فعاليات ومؤتمرات وندوات وورش عمل ودورات تدريبية شاملة ومتنوعة، كما أن الشركة توفر أيضاً برنامجاً تسريعي خاص بالشركات الناشئة (seed program) في مجال التكنولوجيا المالية مع إمكانية احتضانها والاستثمار بها.

الأهلي | ahli

وساطة BROKERAGE

شركة الأهلي للوساطة المالية:

تقوم الشركة بتقديم خدمات الوساطة للأوراق المالية بنوعها: الدين والملكية (أسهم وسندات) لدى بورصة عمان.

عضوية البنك الأهلي الأردني:

اتحاد المصارف العربية

جمعية البنوك

اللجنة الاستراتيجية الوطنية لريادة الأعمال وتنمية المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة

منتدى الاستراتيجيات الأردني

اللجنة الوطنية للشمول المالي

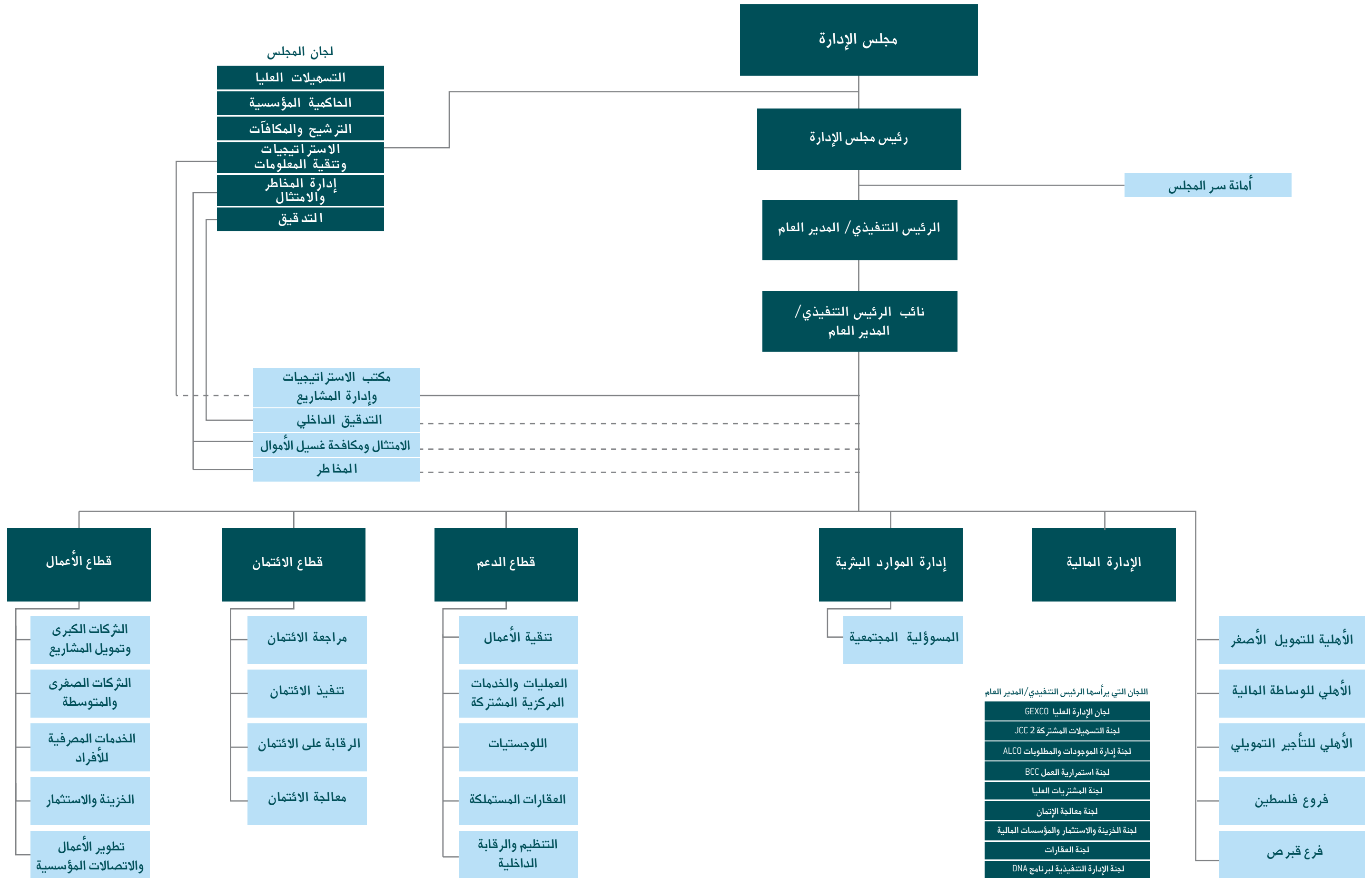
النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والحاسبة

هيئة الأوراق المالية

مركز إيداع الأوراق المالية

بورصة عمان

نقابة شركات الخدمات المالية



الجوائز التي حصل عليها البنك في عام 2017

جائزة التميز في تطوير بيئة التكنولوجيا المالية "FinTech"

تسلم البنك الأهلي الأردني مؤخراً جائزة التميز في تطوير بيئة التكنولوجيا المالية "FinTech"، وذلك على هامش فعاليات مؤتمر "Network Payments Conference" في نسخته الخامسة التي أقامتها شركة نتورك إنترناشونال، في فندق الفورسيزونز، تحت رعاية البنك المركزي الأردني.

وكانت الجائزة التي تسلمها الرئيس التنفيذي/ المدير العام للبنك، السيد "محمد موسى داود" تعكس المستوى الرفيع للبنك في تبني بيئة التكنولوجيا المالية.

جائزة الابتكار والتميز في تعزيز المسؤولية المجتمعية

تسلم البنك الأهلي الأردني جائزة "الابتكار والتميز" في تعزيز المسؤولية المجتمعية من قبل لجنة اتحاد المصارف العربية، وذلك ضمن حفل عشاء تكريمي أقيم بالتعاون مع مؤسسة الأميرة تغريد للتنمية والتدريب، وتحت رعاية سمو الأميرة تغريد محمد، وبحضور رئيس وأمين عام الاتحاد، الشيخ "محمد جراح الصباح".

وقد جاء منح البنك الأهلي الأردني هذه الجائزة نظراً لبرامجه ومنتجاته وخدماته التنموية المسؤولة التي شكلت قيمة مضافة وقابلة للقياس لكافة أصحاب المصلحة من مساهمين وعملاء وطاقات بشرية، فضلاً عن أبناء المجتمع والبيئة المحيطة والجهات الرسمية والرقابية والموردين والشركاء كافة، ما أسهم في تقديم أداء مجتمعي راقٍ يستجيب للاحتياجات ويلبيها بكفاءة واستدامة.

جائزة التميز المصرفي في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة

أعلن البنك الأهلي الأردني عن تحقيقه إنجازاً جديداً له على المستوى الإقليمي خلال العام 2017، وذلك إثر فوزه للسنة الثانية على التوالي بجائزة "أفضل بنك في تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة" خلال حفل توزيع جوائز التميز والإنجاز المصرفي العربي للعام 2017، الذي نظمه الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب في بيروت لهذا العام.

وكان البنك قد حظي بالجائزة التابعة لمجلة الاتحاد تقديراً لجهوده المميزة في مساندة المشاريع الصغيرة والمتوسطة على عدة محاور، أهمها: تميز المنتجات والخدمات المبتكرة (المصرفية وغير المصرفية) المقدمة لهذه المشاريع، وقدرتها على تلبية احتياجاتها، وفتح المزيد من الأفاق الجديدة أمامها، والتي أسهمت في تعزيز المشاريع القائمة وتحفيز الجديد منها، وبالتالي رفع سوية القطاع، وتعزيز مشاركته في رعد الاقتصاد الوطني.



الحاكمة المؤسسية



تشكيلة مجلس الإدارة:

تراعي تشكيلة مجلس الإدارة ما يلي:

- ألا يقل أعضاء مجلس الإدارة عن أحد عشر عضواً، يتم انتخابهم من قبل الهيئة العامة.
- ألا يكون أي من أعضاء مجلس الإدارة عضواً تنفيذياً.
- ألا يقل عدد الأعضاء المستقلين عن أربعة أعضاء.

ملاحظة: تبين تشكيلة مجلس إدارة البنك الأهلي الأردني مدى مراعاته للتنوع من خلال وجود سيدتين في المجلس.



تقييم مجلس الإدارة

تعارض المصالح

لضمان عدم وجود تعارض في المصالح ما بين أعضاء مجلس الإدارة وبين البنك، أو بين الإدارة التنفيذية وبين البنك، فقد اعتمد البنك سياسة خاصة بالإفصاح والتعامل مع الأطراف ذوي العلاقة، تغطي مختلف الجوانب والجهات (الإدارية، الرقابية، مجلس الإدارة) كالاتي:

- تم وضع إجراءات لمعالجة تعارض المصالح، والذي قد ينشأ عندما يكون لأعضاء مجلس الإدارة مصلحة في التعامل مع البنك أو العكس، والإفصاح عن أي تعارض للمصالح قد ينشأ عن ذلك.
- أن يتأكد المجلس من أن الإدارة التنفيذية العليا تنفذ الإجراءات المعتمدة.
- اعتماد ضوابط لحركة انتقال المعلومات بين مختلف الإدارات، تمنع الاستغلال للمنفعة الشخصية.
- التأكد من أن الإدارة التنفيذية تتمتع بنزاهة عالية في ممارسة أعمالها وتتجنب تعارض المصالح.

تقييم أعضاء مجلس الإدارة

تقوم لجنة الترشيح والمكافآت بإعداد نموذج تقييم ومراجعة لعوامل تقييم الأداء لأعضاء مجلس الإدارة، ويغطي النموذج معايير عديدة، مثل:

- جوانب تتعلق بمستوى المساهمة الفردية والتحديات واستقلالية الآراء والنزاهة والتدريب والتطوير.
- جودة القرارات والتوصيات المقدمة من اللجنة/ اللجان التي يشارك بها عضو المجلس.
- التزام العضو باجتماعات اللجنة الدورية.
- تقوم اللجنة المختصة بإرسال النموذج الخاص بالتقييم لكل عضو من أعضاء المجلس لإجراء تقييم ذاتي.
- يقوم رئيس مجلس الإدارة بمقابلة جميع الأعضاء على حدى؛ لمراجعة نتائج التقييم الذاتي.
- تعرض النتائج على لجنة الترشيح والمكافآت لإقرار النتائج.

الحاكمية المؤسسية

الحاكمية المؤسسية هي النظام الذي يوجّه ويدار به البنك، والذي يهدف إلى تحقيق الأهداف المؤسسية للبنك، وإدارة عملياته بشكل آمن، وحماية مصالح المودعين، والالتزام بالمسؤولية الواجبة تجاه المساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين، والالتزام بالتشريعات وسياسات البنك الداخلية. ويعمل مجلس الإدارة على تطبيق أفضل الممارسات العالمية في مجال الحاكمية المؤسسية لضمان الأداء المميز، والالتزام القانوني للبنك وحقوق أصحاب المصلحة من مختلف الجهات، كما أنه يتم الفصل بين منصب المدير التنفيذي ورئيس مجلس الإدارة داخل البنك الأهلي الأردني؛ ليتناسب مع أفضل ممارسات الحاكمية المؤسسية على المستوى الدولي.

يتألف مجلس الإدارة من 13 عضواً منهم أربعة أعضاء مستقلون بينهم سيدتين، تقع على عاتق المجلس مسؤولية تحديد الأهداف الاستراتيجية والمالية للبنك، ومراقبة أدائه وفقاً لهذه الأهداف. وعلى مجلس الإدارة تحديد القيم المؤسسية، ورسم خطوط واضحة للمسؤولية والمساءلة لكافة أنشطة البنك، كما يراقب مجلس الإدارة مدى التزام البنك بالمتطلبات التنظيمية والقانونية والسياسات الداخلية والمعايير الأخلاقية في البلد الأم (الأردن) وفي الدول التي يتواجد فيها البنك والشركات التابعة.

وبهدف تنظيم أعمال المجلس وزيادة كفاءته وفعاليتها، قام مجلس الإدارة بتشكيل لجان مختلفة يفوضها ببعض الصلاحيات والمسؤوليات، وبما يتوافق مع تعليمات الحاكمية المؤسسية الصادرة عن البنك المركزي الأردني وهيئة الأوراق المالية وبما يتوافق مع أهداف واستراتيجيات البنك. وهذه اللجان كما يلي:

لجنة إدارة المخاطر والامتثال	لجنة الحاكمية المؤسسية
لجنة التسهيلات العليا	لجنة التدقيق
لجنة الاستراتيجيات وتقنية المعلومات	لجنة الترشيح والمكافآت

تتوفر كافة المعلومات المتعلقة باللجان في تقرير الحاكمية المؤسسية، في التقرير السنوي للبنك الأهلي الأردني.

الأخلاق والشفافية

ميثاق السلوك المهني

قام البنك الأهلي الأردني بإعداد ميثاق السلوك المهني بهدف تنظيم سلوكيات الموظفين، وأخلاقيات العمل وقيمه، وضوابطه، والتزاماته في البنك، وبشركائه التابعة، في الأردن والبلدان الأخرى التي ينشط البنك فيها. ويحتوي هذا الميثاق الذي يلتزم به جميع الموظفين ضمن مسؤولياتهم المختلفة على المسؤوليات والواجبات التالية:



ويتوفر ميثاق السلوك المهني عبر الشبكة الداخلية للبنك، حيث يقوم الموظفون بمراجعة الميثاق، وفي حال وجود أي استفسار تقوم إدارة الموارد البشرية بالرد.

الإفصاح والشفافية

في أي قطاع عمل تعد الشفافية ركناً أساسياً لتحقيق نموذج أعمال ناجح، وتعتبر الشفافية أمراً جوهرياً لأعمال البنك الأهلي الأردني، بحيث نحرص على إعطاء المعلومات الدقيقة حول أصحاب المصالح. الحاكمية المؤسسية للبنك تحدد بشكل واضح مسؤولية كل من مجلس الإدارة والموظفين تجاه الإفصاح والشفافية، فيتوجب على مجلس الإدارة أن يضمن الإفصاح والشفافية من خلال نشر المعلومات المالية والغير مالية، التي تهم أصحاب المصالح، وتوفير آلية لضمان التواصل معهم؛ لتقديم معلومات ذات دلالة حول أنشطة البنك.

وتبعاً لالتزامنا بالشفافية، قمنا بإصدار سياسة جديدة باسم الإفصاح "الشفافية" لموظفي البنك الأهلي الأردني، وهذه السياسة سارية على جميع موظفي البنك، وعليهم بالإفصاح الكامل والعاقل عن جميع المسائل التي يتوقع أن تعمق استقلاليتهم وموضوعيتهم، كما تلزم هذه السياسة الموظفين بمراعاة السرية التامة لجميع المعلومات والبيانات المتعلقة بالعملاء. وهذه السياسة تساهم في تحقيق إدارة فعالة للمخاطر، ونهدف من خلالها تحقيق التالي:

- تعزيز الشفافية وضمان عدم تضارب المصالح.
- الالتزام بالمتطلبات الرقابية.
- الالتزام بالمتطلبات وتعليمات الحاكمية المؤسسية.
- تعزيز ثقة العملاء بالبنك وبممارساته ونشاطاته المختلفة، وذلك من خلال الحد من حصول شبهات الفساد، مما يؤثر سلباً على سمعة البنك.
- العدالة في معاملة كافة الجهات ذات العلاقة، مثل: (المساهمين، المودعين، الدائنين، موظفي البنك، والسلطات الرقابية).
- الشفافية والإفصاح بشكل يمكن الجهات ذات العلاقة من تقييم وضعية البنك وأدائه المالي.
- المساءلة في العلاقات بين إدارة البنك التنفيذية ومجلس الإدارة، وبين مجلس الإدارة والمساهمين، وبين البنك والجهات الأخرى ذات العلاقة.

إدارة المخاطر



مخاطر السوق

تقوم دائرة مخاطر السوق بمراقبة وقياس المخاطر الناتجة عن تقلبات الأسعار في الأسواق المحلية والعالمية، من خلال تطوير مجموعة من التقارير الرقابية والتي تقوم بمراقبة أسعار الفائدة وأسعار العملات وأسعار الأسهم وأثر ذلك على المحفظة الاستثمارية لدى البنك، ويتم مراقبة مخاطر الأسعار من خلال مجموعة من الإجراءات والسياسات المختلفة، سواء سياسة مخاطر السوق، أو سياسة مخاطر أسعار الفائدة أو مخاطر السيولة، بالإضافة إلى خطة طوارئ السيولة. ومن الجدير ذكره أنه تم تحديد مستويات المخاطر المقبولة لمخاطر السوق ومخاطر السيولة وتقوم الدائرة بالرقابة المستمرة عليها للتأكد من بقائها ضمن المستويات المقبولة، بالإضافة إلى متابعة مجموعة من المؤشرات المالية سواء على مستوى الاقتصاد المحلي أو العالمي. وتقوم الدائرة بمراقبة الضوابط والمحددات الاستثمارية المذكورة في السياسة الاستثمارية، من خلال مراقبة الالتزام بسقف التعامل مع البنوك المراسلة، كما ويتم مراقبة التصنيفات الائتمانية للبنوك والسندات وإعداد الدراسات اللازمة عن هذه البنوك، كذلك القيام بجمع المعلومات والبيانات الإحصائية المتعلقة بالمؤشرات الاقتصادية والمالية والنقدية بالإضافة إلى مراقبة المراكز المالية للعملات الأجنبية تماشياً مع تعليمات البنك المركزي. كما قامت الدائرة بتحديث سياسة مخاطر السيولة وسياسة مخاطر أسعار الفائدة وخطة طوارئ السيولة وتطوير مجموعة من التقارير للرقابة على هذه المخاطر. وتتطلع الدائرة إلى توسيع نطاق المراقبة ليشمل الفروع الخارجية بالإضافة إلى أتمتة عملية قياس المخاطر السوقية.



مخاطر الائتمان

مخاطر الائتمان هي الخسائر المالية المحتملة نتيجة عدم قدرة و/أو عدم رغبة المقترض بالقيام بالوفاء بالتزاماته. وتقوم دائرة مخاطر الائتمان بعملية قياس وضبط ومراقبة مخاطر الائتمان التي يتعرض لها البنك، وذلك من خلال منظومة من السياسات والإجراءات التي تحدد عملية إدارة وتعريف وقياس هذا النوع من المخاطر، وبما يتماشى مع توجهات واستراتيجيات البنك، حيث يتم وباستمرار تقييم ومتابعة حجم وسلامة العمليات الائتمانية؛ للتأكد من إمكانية التعرف على المشاكل الائتمانية في الوقت المناسب، إضافة إلى التأكد من توافر إجراءات سليمة لمنح الائتمان، والتعامل مع الائتمان ومتابعته، والتأكد من تحقيق مبدأ الرقابة من خلال فصل عمليات منح الائتمان عن عمليات تنفيذها.

هذا وتعمل دائرة مخاطر الائتمان بشكل مستمر على مراقبة ومتابعة أوضاع العمليات الائتمانية وتقييم مخاطر الائتمان والتركيزات الائتمانية والتحقق من بقائها ضمن حدود المخاطر المحددة من قبل مجلس إدارة البنك، حيث تقوم بإعداد تقارير دورية شاملة لتحليل نوعية المحفظة الائتمانية على مستوى الأردن والفروع الخارجية لبيان مؤشرات الأداء وتحديد مواطن الضعف. كما وتقوم بوضع حدود مستوى المخاطر المقبولة الخاصة بالأفراد والمجموعات والقطاعات البنكية، ويتم مراقبة هذه الحدود بانتظام، هذا بالإضافة إلى الرقابة على تصنيف مخاطر العملاء من خلال نظام تصنيف المخاطر الائتمانية.

ومن المهام التي تقوم بها الدائرة أيضاً التأكد من التحديث المستمر لسياسة مخاطر الائتمان والسياسة الائتمانية، فخلال العام 2017 قامت الدائرة بمراجعة سياسة مخاطر الائتمان، السياسة الائتمانية للشركات الكبرى والشركات الصغرى والمتوسطة والسياسة الائتمانية للأفراد، كما قامت بمراجعة عدد من المنتجات البنكية والإجراءات الرقابية ووضع التوصيات والمقترحات هذا بالإضافة إلى عقد برنامج تدريبي حول مخاطر الائتمان والأوزان الترجيحية لمخاطر الائتمان ضمن البرنامج التدريبي لموظفي ضباط الائتمان.

وفي عام 2017، التحقت الدائرة بلجنة التقييم الفني للعروض المقدمة لتطبيق المعيار الدولي IFRS9 وبلجنة تطبيق نظام المخصصات الآلية. وتماشياً مع استراتيجية التشغيل الآلي للبنك، تعمل الدائرة حالياً على مشروع الأتمتة لعملية احتساب نسبة كفاية رأس المال حيث تسعى من خلاله إلى الاستفادة من إمكانيات نظام التصنيف الائتماني ومتطلبات المعيار المحاسبي الدولي رقم 9 والذي يعتمد على بناء نموذج الخسائر الائتمانية المتوقعة، وتطوير آلية تسعير الائتمان بناءً على المخاطر Risk Based Pricing من خلال تطبيق منهجية (RAROC-Frame Work) كخطوة رئيسية تمهيدية لتطبيق البديل الثاني لطريقة قياس مخاطر الائتمان Internal Rating Based (IRB).

كما تعطي الدائرة أولوية لمتابعة تطبيق التشريعات وآخر التطورات، والممارسات السليمة والدولية الموصى بها بما يتعلق بمخاطر الائتمان.

على الرغم من التحديات الاقتصادية والسياسية في الدول المجاورة، إلا أن درجة استقرار النظام المالي في الأردن تعتبر جيدة، ويحتل البنك الأهلي الأردني مكانة مرموقة ضمن البنوك في القطاع المصرفي، حيث أنه يقوم بإدارة المخاطر من خلال مجموعة من المستويات الرقابية والتي تتمثل بإدارة المخاطر، إدارة الامتثال، دائرة التدقيق الداخلي، ولجان المخاطر والامتثال والتدقيق المنتمقة عن مجلس الإدارة. وبدورها تقوم إدارة المخاطر بتطبيق نظام يرتكز على الامتثال لتعليمات البنك المركزي الأردني والسلطات الرقابية، وتطبيق أفضل الممارسات في تحديد وقياس المخاطر والرقابة عليها بحيث تبقى ضمن المستويات المقبولة، ويتم ذلك من خلال مجموعة من الدوائر الرئيسية والمتماثلة فيما يلي:



مخاطر التشغيل

تعرف مخاطر التشغيل بأنها خطر الخسارة الناجمة عن فشل أو عدم كفاية العمليات الداخلية أو الأشخاص أو النظم، أو الناجمة عن أحداث خارجية بما في ذلك المخاطر القانونية.

ويعمل البنك وفقاً لسياسة مخاطر التشغيل التي تم اعتمادها من قبل لجنة إدارة المخاطر ومجلس الإدارة حيث يتم إدارة هذا النوع من المخاطر من خلال اعتماد أسلوب التقييم الذاتي للمخاطر والإجراءات الرقابية (CRSA) وذلك من خلال تعريف المخاطر وتحديد الأصل الذي يتأثر بالمخاطر عند وقوعها، ومدى تأثيره واحتمالية تكراره مستقبلاً، وبحيث يتم إنشاء ملف مخاطر Risk Profile لكل وحدة من وحدات البنك المختلفة يضم المخاطر التشغيلية المحتملة التي قد تتعرض لها الوحدة وتؤثر سلباً على تحقيق أهدافها، بالإضافة إلى تقييم الإجراءات الرقابية لتحديد نقاط الضعف وقياس مدى مستوى فعالية الإجراءات الرقابية الموضوع بحيث يتم تحسين الإجراءات الرقابية الضعيفة أو وضع إجراءات رقابية جديدة تهدف إلى ردة المخاطر أو تخفيف حدتها.

كما وتقوم إدارة المخاطر التشغيلية ببناء قاعدة بيانات بالأخطاء التشغيلية التي عرضت البنك للخسائر أو كادت أن تعرضه، من خلال تعميم آلية للإبلاغ عن هذه الأخطاء من قبل كافة موظفي البنك، أو من قبل الدوائر الرقابية، ووضع الإجراءات التصحيحية للحد من تكرار هذه الأخطاء مستقبلاً.

ومن الأمور التي تم إنجازها خلال عام 2017 ما يلي:

- اعتماد سياسة مخاطر التشغيل من قبل لجنة المخاطر والامتثال.
- تعديل واعتماد إجراءات عمل دائرة مخاطر التشغيل.
- مراجعة وتقييم إجراءات عمل وسياسات البنك لضمان توفر الضوابط الرقابية المقبولة.
- المشاركة في مراجعة مصفوفة الصلاحيات في البنك تمهيداً لاعتمادها والموافقة عليها.
- البدء ببناء ودمج قاعدة بيانات بالأخطاء التشغيلية في النظام البنكي الجديد.
- عقد عدد من دورات التوعية لموظفي البنك لرفع مستوى الوعي بالمخاطر التشغيلية وأهمية التبليغ عن الأخطاء التشغيلية التي تحدث.

مخاطر أمن المعلومات

تهدف دائرة أمن المعلومات في البنك إلى التقليل من المخاطر المصاحبة لتكنولوجيا المعلومات، من خلال تعزيز تطبيق الضوابط الرقابية والأمنية على الأنظمة المختلفة، وتشجيع العمل بالممارسات الأمنية الجيدة والمتعلقة باستخدام التكنولوجيا ضمن بيئة الأعمال البنكية. كما تساهم الدائرة برفع مستوى الوعي بمخاطر أمن المعلومات وعقد الدورات التدريبية والتوعوية لموظفي البنك والشركات التابعة.

وكان من أهم إنجازاتها لعام 2017:

- المشاركة في إنجاز تطبيق مشروع تعليمات حاكمية المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها "COBIT 5"
- المساهمة في إعداد متطلبات أمن المعلومات وتقييم مشروع Omni Channel for digital banking
- إطلاق مشروع تصنيف البيانات على مستوى البنك
- تحديث نموذج تحليل الأثر على الأعمال من قبل دوائر وفروع البنك
- المشاركة مع دائرة تقنية الأعمال بإعداد تقرير حول هجوم Ransomware (Wannacry) يتضمن العديد من الإجراءات الوقائية المتخذة لتلافي الهجوم
- عقد ورشات توعية لضباط الارتباط لشرح مفهوم والية إعداد خطة استمرارية العمل وكيفية تعبئة نموذج تحليل الأثر على الأعمال
- عقد ستة دورات توعية لدائرة العمليات والخدمات المركزية المشتركة عن مخاطر أمن المعلومات

هذا وتتطلع دائرة مخاطر أمن المعلومات إلى الاستمرار في المساهمة الفاعلة بتطبيق وتفعيل الضوابط الأمنية والرقابية لتقليل المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا وبما يتلاءم مع الاستراتيجية العامة للبنك، كما تهدف إلى تطبيق مشروع نظام إدارة أمن المعلومات على مستوى البنك والحصول على شهادة الأيزو 27001 بهذا المجال. كما تتطلع الدائرة إلى نشر المزيد من الوعي بين الموظفين بخصوص الممارسات الأمنية السليمة وتلافي التهديدات الأمنية المتزايدة.

الامتثال ومكافحة غسل الأموال

إن دائرة الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب دائرة مستقلة، وذلك من أجل تطبيق أفضل الممارسات المصرفية، والمحافظة على القيم المؤسسية وتلبية المتطلبات القانونية والرقابية. ولا يقتصر التزام البنك على تطبيق القوانين والأنظمة والتعليمات والممارسات المصرفية الصادرة عن الجهات الرقابية من أجل حماية البنك من التعرض للمخاطر الرقابية والقانونية والعقوبات المالية. بل إن سياسة البنك تجاه هذه المخاطر مرتكزة على قيم البنك التي تجمع جميع الموظفين للمحافظة على سمعة البنك ورسالته التي تمكنه من تحقيق نمو مستدام.

تم تطوير دائرة الامتثال ومكافحة غسل الأموال بهدف تحسين الأنظمة الرائدة في السوق، وفقا لتزايد المتطلبات القانونية والتنظيمية، وممارسات الأعمال المصرفية السليمة. فقد قامت الدائرة بتحديث السياسات وأدلة الإجراءات التي تغطي مكافحة غسل الأموال والامتثال، وقام البنك بتطبيق نظام آلي جديد "نظام مراقبة الامتثال" على مستوى البنك ككل، بفروعه المحلية والإقليمية، بالإضافة إلى شراء نظام آلي لمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لضمان عدم التعامل مع أية أشخاص أو جهات مدرجة على قوائم الحظر الدولية وحماية البنك من عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، كما يقوم هذا النظام بتصنيف العملاء حسب درجة مخاطرتهم من ناحية غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ومن أجل رفع مستوى الوعي بأهمية الامتثال يعمل البنك على إدراج تدريب الامتثال الإلكتروني الشامل "E-learning" الموجه لجميع موظفي البنك، بغاية تعزيز ثقافة الامتثال والسلوكيات المهنية والأخلاقية.

كما يتم إعداد التقييم الداخلي لكفاية رأس المال الداخلي (ICAAP) على مستوى الفروع المحلية والموحدة، ومراقبة مستويات المخاطر المقبولة لدى البنك.

كما تحرص الدائرة على تطوير منظومة إدارة المخاطر بما يتلاءم مع آخر التطورات والمستجدات المحلية والعالمية المتعلقة بعمليات إدارة، وقياس، ومراقبة أنواع المخاطر التي من الممكن أن يتعرض لها البنك، كما أنه يجري العمل على عملية أتمتة عملية احتساب نسبة كفاية رأس المال على نظام T-insight.



وحدة الإنذار المبكر

تقوم الدائرة بمراقبة مؤشرات التعثر على مستوى القطاعات البنكية والاقتصادية، من خلال إجراء تحليل شامل ودوري لمحفظه التسهيلات الائتمانية، ويشتمل على احتساب نسب النمو والتركز في المحفظة، وبالاعتماد على أكثر من متغير: كنسب التركيز حسب المنتج، ونسب التركيز حسب القطاع الاقتصادي، ومقارنة هذه النسب مع القطاع المصرفي.

كما ويتم مراقبة مؤشرات المخاطر للشركات التابعة للبنك، وإعداد تقارير دورية بذلك، من خلال دراسة نسب الربحية والسيولة والمؤشرات الائتمانية الخاصة بتلك الشركات ومقارنتها مع النسب المتوقعة. بالإضافة إلى إعداد دراسة دورية لمراقبة أداء منتجات الأفراد ودراسة أسباب التعثر فيها ورفع التوصيات المناسبة.

كما وقامت الدائرة خلال عام 2017 بإعداد دراسة للمؤشرات الاقتصادية على مستوى البنك ومقارنتها مع القطاع المصرفي، بالإضافة إلى إعداد دراسة لقطاع التمويل الأصغر ومقارنة المؤشرات الخاصة بالشركة الأهلية للتمويل الأصغر التابعة للبنك مع شركات القطاع وبما يضمن بقاءها ضمن الشركات الرائدة في هذا المجال.

هذا وشاركت الدائرة بمراجعة سياسة مخاطر الائتمان، السياسة الائتمانية للبنك والسياسة الائتمانية للأفراد، بالإضافة إلى مراجعة عدد من المنتجات البنكية والإجراءات الرقابية ووضع التوصيات والمقترحات المناسبة.

دائرة بازل

تقوم دائرة بازل باحتساب نسبة كفاية رأس المال بناءً على تعليمات بازل 3، على مستوى الفروع المحلية والموحدة، وإعداد اختبارات الأوضاع الضاغطة (الحساسية والتحليلية)، من خلال مجموعة من السيناريوهات الافتراضية، والتي تحاكي المتغيرات الاقتصادية على المستويين (الكلّي والجزئي)، حيث يتم افتراض السيناريوهات ذات الأثر البسيط والمتوسط والحاد، وعكس أثرها على الوضع المالي، والملاءة المالية، وقدرة البنك على الاستمرارية في ظل الأوضاع الطبيعية والأوضاع الضاغطة. كما وتقوم الدائرة بوضع الإطار العام لمستويات المخاطر المقبولة ضمن إطار حوكمي متين يحدد مهام ومسؤوليات مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، بحيث يتم تحديد قائمة بمستويات المخاطر المقبولة لكل من رأس المال، الموجودات، الربحية، السيولة، المحفظة الائتمانية، والمحفظه الاستثمارية.

إدارة الاستدامة



عمدنا في التقرير الحالي على مشاركة أصحاب المصالح من مختلف الجهات من خلال ورشة عمل واستبيان إلكتروني لضمان مشاركة ذوي المصلحة الداخليين والخارجيين بشكل أكبر وتعزيزها، وقد تمت مشاركتهم طبقاً لتعليمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI Standards)؛ وذلك من أجل التحديد الفعال للقضايا ذات الأهمية النسبية، وتمت استشارة أصحاب المصالح حول المعلومات المطلوب إدراجها ضمن تقرير الاستدامة. كما أن البنك الأهلي الأردني يؤمن بأن مشاركة أصحاب المصالح تلعب دوراً أساسياً في مساندة البنك في تحقيق أهدافه الاستراتيجية الرائدة.

كيفية مشاركة كل من أصحاب المصالح



تعد الاستدامة أمراً محورياً بالنسبة لنا حيث تجدها ممزوجة في كافة الإدارات والعمليات لدينا، فهي متأصلة في الثقافة المؤسسية للبنك. إننا ندرك أهمية الدور الذي بإمكان البنوك أن تقوم به من حيث تنمية المجتمعات المحلية والاقتصاد الوطني. ولذلك نسعى على الدوام لخلق قيمة اجتماعية مستدامة من خلال أعمالنا ومنتجاتنا واستثمارنا.

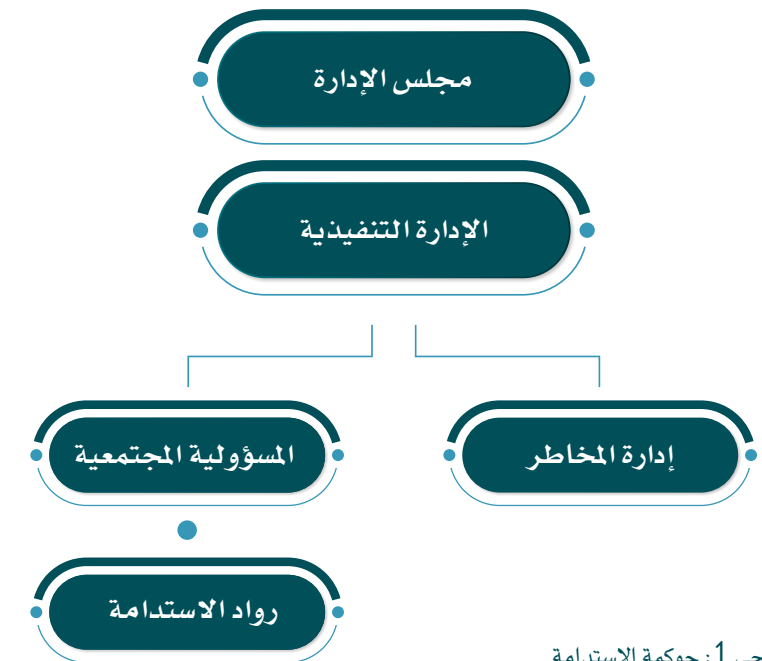
إيماناً منا بأهمية التنمية المستدامة، يقوم البنك بدراسة آثار أنشطتنا على البيئة والمجتمعات المحلية، كما نسعى جاهدين إلى إشراك جميع أصحاب المصلحة بفعالية لضمان تحقيق الإنجازات والوصول للأداء المطلوب. علاوة على ذلك، لا تقتصر جهود البنك على تخفيف آثاره السلبية على البيئة والمجتمع فحسب، بل يعمل البنك جاهداً وباستمرار على البحث عن حلول وخلق برامج مبتكرة تساهم في نهوض المجتمع والبيئة والاقتصاد. وأبرز برامج ونشاطات البنك الداعمة للاستدامة مدرجة في هذا التقرير.

فريق وممثلو الاستدامة

تقوم الإدارة التنفيذية للبنك الأهلي الأردني ممثلة بالرئيس التنفيذي بالتشاور مع فريق الاستدامة ودائرة المسؤولية المجتمعية من أجل تحديد أهداف مؤسسية واستراتيجية للبنك في مجال الاستدامة، بالإضافة إلى المخاطر المتعلقة في هذا المجال، يقوم الرئيس التنفيذي بعرض أداء البنك المتعلق بالاستدامة على مجلس الإدارة، وفي حال وجود أي مشاريع كبرى متعلقة بالاستدامة، يجب على مجلس الإدارة دراسة المشروع والموافقة عليه. أما الإدارة اليومية لملف الاستدامة فهي من مسؤولية فريق الاستدامة بالتنسيق مع دائرة المسؤولية المجتمعية. في حال عدم وضوح أي من النقاط المتعلقة بالاستدامة، تلتزم الإدارة التنفيذية بالتعاون مع الفريق ودائرة المسؤولية المجتمعية بتوضيح تلك النقاط لتعزيز معرفة مجلس الإدارة بتلك المواضيع.

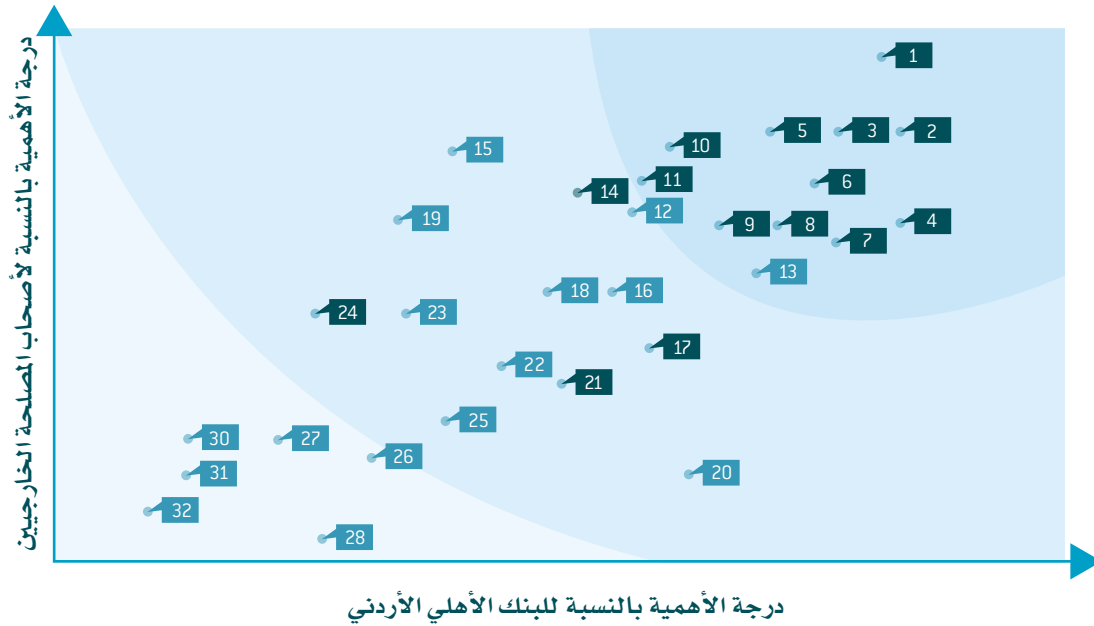
يقوم مجلس الإدارة بالاجتماع ست مرات على الأقل في السنة كحد أدنى حيث يتيح مجلس الإدارة الفرصة للإدارة التنفيذية بعرض أي مخاطر أو فرص متعلقة بالاستدامة. أما مراقبة فعالية إدارة المخاطر الخاصة بالاستدامة فهي من مسؤولية الإدارة التنفيذية بالتنسيق مع إدارة المخاطر والمسؤولية المجتمعية، وفي حال وجود أي خلل أو ضعف في فعالية إدارة تلك المخاطر يتم وضع مجلس الإدارة في الصورة حتى يتمكن من اتخاذ إجراء وقائي يعزز من فعالية إدارة تلك المخاطر بالتعاون مع الإدارة التنفيذية.

تم خلال عام 2017 اختيار رواد للاستدامة من مختلف أقسام البنك، حيث تم تنظيم ورشة عمل لشرح المبادئ الأساسية في الاستدامة وأهمية دمج الاستدامة في مختلف أقسام البنك. سيعمل رواد الاستدامة في الأعوام القادمة في دفع عجلة الاستدامة في أقسام البنك المختلفة وخلق خطوط تواصل بين جميع الأقسام ودائرة المسؤولية المجتمعية.



رسم توضيحي 1: حوكمة الاستدامة

ومن خلال هذه العملية، تم تحديد المواضيع الجوهرية المؤثرة في الاستدامة التي سيتم الإبلاغ عن مؤشرات الأداء الخاصة بها في هذا التقرير، وتُعرف البنود والمؤشرات ذات الأهمية على أنها تلك التي تعكس الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية التي تهم البنك أو التي يمكنها التأثير بقوة على تقييمات أصحاب المصلحة وقراراتهم. بناءً على وجهة نظر أصحاب المصالح الخارجيين والداخليين. تم تحديد مصفوفة الأهمية النسبية المبرزة لأهمية كل من القضايا المتصلة بالاستدامة. فمن 32 مسألة ذات أهمية محتملة ومتعلقة بالاستدامة لدى المؤسسات المالية بشكل عام، تم تحديد 14 مسألة كمسائل جوهرية معروضة في الرسم البياني لمصفوفة الأهمية النسبية.



التركيز على القضايا الأهم

الرمز	المواضيع	الرمز	المواضيع
1	الأداء الاقتصادي	17	صحة وسلامة العميل
2	التواجد في السوق	18	ممارسات الشراء
3	التدريب والتعليم	19	التقييم البيئي للمورد
4	خصوصية العميل	20	استهلاك وتوفير المياه
5	التنوع وتكافؤ الفرص	21	السلوك غير التفاضلي
6	التوظيف	22	الامتثال للقوانين البيئية
7	الالتزام بالنزاهة فيما يتعلق بالإعلانات	23	الاشتراك في وضع السياسة العامة
8	مكافحة الفساد	24	انبعاثات غازات دفيئة
9	استهلاك وتوفير الطاقة	25	الحرية النقابية والمفاوضات الجماعية
10	الصحة والسلامة المهنية	26	النفائيات والمخلفات الصلبة والسائلة
11	المواد المستخدمة وإعادة تدويرها	27	الممارسات الأمنية
12	المساواة في الأجور بين الذكور والإناث	28	تقييم الموردين من الناحية المجتمعية
13	علاقة العمالة والإدارة	29	عمالة الأطفال
14	المجتمعات المحلية	30	العمل الجبري والقسري
15	تقييم حقوق الإنسان	31	التنوع البيولوجي الموائل المحمية أو المستعادة
16	آثار اقتصادية غير مباشرة	32	حقوق الشعوب الأصلية

التواصل مع أصحاب المصالح

العملاء

نظم البنك الأهلي الأردني ورشة عمل حول أدواته وخدماته للدفع الإلكتروني عبر نظام "إي فواتيركم" لحوالي 100 عميل من قطاع الشركات الكبرى والشركات الصغرى والمتوسطة، وذلك بالتنسيق مع البنك المركزي الأردني، وبحضور عدد من ممثلي دائرة ضريبة الدخل والمبيعات ودائرة الجمارك الأردنية ومؤسسة الضمان الاجتماعي، وإلى جانبهم عدد من أصحاب الأعمال والشركات ومدراءها الماليين لتسليط الضوء على أهمية التوجه نحو خدمات الدفع الإلكتروني التي تسهل عمليات تسديد الفواتير وتوفير الوقت والتقليص من استهلاك الورق.

الموظفين

عقد البنك في العام 2017 اجتماعين مع كافة الموظفين (Town Hall meeting) حيث تحدث كل من رئيس مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي/ المدير العام ونائب الرئيس التنفيذي/ المدير العام والرئيس التنفيذي للابتكار عن استراتيجية البنك الجديدة كما تحدث مدير إدارة الموارد البشرية عن المواضيع التي تخص الموظفين بما فيها خطط تحسين بيئة العمل. وفي نهاية اللقاء تم فتح المجال للأسئلة والاستفسارات من قبل الموظفين.

تحديد المسائل الجوهرية

لقد قام البنك الأهلي الأردني بعقد ورشة عمل لأصحاب المصلحة الداخليين ممثلين معظم أقسام البنك لتحديد درجة الأهمية بالنسبة لمجال العمل المتعلقة بالاستدامة. وقد تمت الاستعانة باستبيان؛ حيث قام أصحاب المصلحة الداخليين بتصنيف درجة أهمية القضايا ذات الأهمية المحتملة والشائعة لدى المؤسسات المالية بشكل عام، وتم تصنيف هذه القضايا باستخدام مقياس من 1 إلى 10. أما بالنسبة لأصحاب المصلحة الخارجيين فقد تمت مشاركتهم من خلال استبيان إلكتروني ساهم في تحديد الأهمية بالنسبة لأصحاب المصلحة الخارجيين، فكان عدد الاستجابات للاستبيان الداخلي والخارجي 27 استجابة، حيث أن نسبة 70% كانت من أصحاب المصلحة الداخليين 30% من أصحاب المصلحة الخارجيين، وقد قامت دائرة المسؤولية المجتمعية بتحليل وتقييم تطلعات أصحاب المصالح معرفة مدى تأثير مواضيع الاستدامة المختلفة على البنك الأهلي الأردني وعلى المجتمع، وذلك لضمان تغطية متكاملة لكافة الجوانب ذات الأهمية النسبية من أصحاب المصالح، حيث تباينت الاستجابات تبعاً لأولوياتهم ومدى معرفتهم باهتمام البنك الأهلي الأردني بمحاور الاستدامة المختلفة.

الأقسام التي شاركت في ورشة العمل:



الأداء الاقتصادي



العميل محور اهتمامنا



"يعد العميل أحد أهم المحاور الأساسية لنا حيث أننا نهدف إلى تمكين عملائنا من الاستثمار والنمو من خلال توفير منتجات مصرفية ذات جودة عالية بأسعار معتدلة، كما إننا ندرك مدى أهمية خصوصية العميل وأمن معلوماته، ولذلك تحتل سرية البيانات الشخصية والمالية الأولوية القصوى."

محمد موسى داود
الرئيس التنفيذي/المدير العام

فضلاً عن جهودنا في:

تعزيز نوعية التواصل مع العملاء



مواصلة تطوير برامج ولاء وتقدير العملاء



تعزيز الحملات الترويجية والتسويقية



نهجنا المعتمد في إدارة علاقات العملاء قائم على جودة خدماتنا وطريقة عملنا بالإضافة إلى الابتكار. ومع نشر بنية جديدة لمؤسسة تكنولوجيا المعلومات والأنظمة المصرفية أصبحنا قادرين على تقديم خدمات مصممة خصيصاً لعملائنا بناءً على احتياجاتهم وتلبية رغباتهم قبل نشأتها. أما الخدمات التي نقدمها اليوم فهي تمتاز بالتنوع والحدثة وتتفق مع النهج الإداري العالمي المتقدم والممارسات المصرفية التقنية.

ترافقت التحديات الاقتصادية والسياسية العالمية والإقليمية مع انخفاض أسعار النفط وتقلبات في سوق الأسهم إلى جانب أسعار فائدة أخذت في الارتفاع عالمياً. إلا أن البنك الأهلي الأردني، وعلى الرغم من هذه التأثيرات السلبية، تمكن من تحقيق نمو مالي وفقاً لخطة البنك الاستراتيجية لعام 2017.

يجهد البنك دائماً على تقديم أداء مالي قوي لصالح أصحاب المصلحة مع الحفاظ على نهج منضبط في الإدارة المالية، فلقد حافظ البنك على نمو نسبة ودائع العملاء بالرغم من المنافسة القوية بين البنوك، من خلال رفع كلفة الفوائد على الودائع، وتم تركيز الجهود على زيادة ونمو الودائع ذات التكلفة القليلة (حسابات التوفير)، حتى حَقَّق ذلك النمو بشكل واضح خلال العام. وفي عام 2017 أيضاً حقق البنك زيادة في رأس المال بمبلغ 8.75 مليون دينار، وقام بإصدار أسناد قرض مساندة بقيمة 25 مليون دينار خلال الربع الرابع. بالإضافة إلى نمو حجم التسهيلات الائتمانية خلال العام 2017 مع الانخفاض في نسبة الديون المتعثرة لحجم التسهيلات الإجمالي. وتماشياً مع المعايير الدولية ولغايات تدعيم المركز المالي ومواجهة أية التزامات طارئة وغير متوقعة؛ فقد تم خلال العام 2017 بناء مخصصات إضافية وتعليق فوائد، وبالتالي، ارتفعت نسبة تغطية المخصصات إلى الديون المتعثرة.

يهدف الارتقاء بخدمات ومنتجات البنك، قام البنك بإعادة رسم وهندسة العمليات على النظام البنكي الجديد وتشغيل نموذج يحقق الاشتغال المالي. وقد أسس البنك الأهلي الأردني شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية موسماً عملياته في الأردن لدعم رواد الأعمال والشركات الناشئة بهدف تنويع الاقتصاد المحلي والتقدم من خلال الابتكار.

إن الاستمرار في ترشيح البنك وتخفيض النفقات التشغيلية من أهم الركائز التي اعتمد عليها البنك في خطته الاستراتيجية للعام 2017. وتلتزم إدارة البنك بتخفيض التكاليف والنفقات متوصلاً إلى درجة عالية من الهدف المذكور، عبر تخفيض نفقات الموظفين والنفقات الأخرى الإدارية والعمومية، من خلال إيجاد وتطبيق أفكار بناءة. على سبيل المثال، فيما يتعلق بالطاقة النظيفة أنشأ البنك مشروع للطاقة المتجددة التي تستطعي كامل احتياجاتها من الطاقة الكهربائية لعام 2018. ولتخفيض مصاريف الهواتف أطلقنا نظام IP Telephony.

لن نستطيع تحقيق أهدافنا والممارسات المصرفية المستدامة من دون الموردين، وإن الأداء الاقتصادي هو الموضوع الأكثر جوهرية؛ لذلك نحرص على إحداث آثار اقتصادية مباشرة وغير مباشرة في المجتمع المحلي، وخاصة من خلال تبني إطار استراتيجية "الازدهار المشترك" للبنك ونسعى ما أمكن إلى التعامل مع موردين محليين، والتي بلغت نسبتهم 90%. ونعمل على أن تكون السياسات والممارسات التي نتبعها في التعاقد مع الموردين أبعد من مجرد منح عقود وفقاً للأسعار.

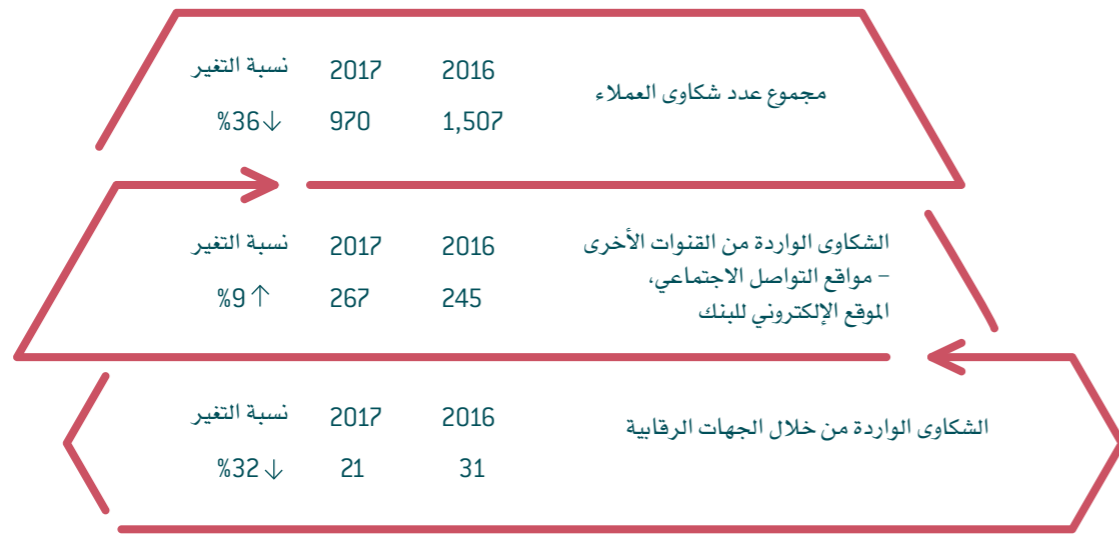
الدينار الأردني (JOD)	2016	2017
القيمة الاقتصادية المباشرة المولدة: (الإيرادات)	116,248,895	118,720,910
تكاليف التشغيل	36,887,735	39,333,917
أجور واستحقاقات الموظفين	43,185,981	40,184,806
مدفوعات لمقدمي رأس المال	17,438,732	8,758,828
المدفوعات للحكومات	9,028,571	4,708,336
استثمارات المجتمع المحلي	555,865	1,160,147
القيمة الاقتصادية المتبقية	9,152,011	24,574,876

الدينار الأردني (JOD)	2016	2017
إجمالي رؤوس الأموال	302,665,404	306,186,261
صافي المبيعات	107,001,718	106,329,077
إجمالي الأصول	2,815,518,550	2,728,951,577
القروض	1,572,275,401	1,602,520,571
إجمالي الودائع	2,124,648,414	1,996,965,070

يهدف تعزيز التواصل مع العملاء وخاصة فئة الشباب، نطمح البنك حملة ترويجية خاصة بحساب توفير "شباب الأهلي"، وقد شهدت الحملة إقامة فاعليتين، إحداها كانت إلكترونية، خصّصت لمتابعي صفحة البنك الأهلي الأردني على الفيسبوك من المدخرين الجدد، وأجريت ضمنها العديد من السحوبات على مدار يوم بواقع سحب كل ساعة لتمكين رابحين اثنين من الفوز بـ 100 دينار أردني لكل منهما مع فرصة الدخول في السحب على جائزة الحملة الكبرى المتمثلة بسيارة كيا نيرو 2017 مرخصة ومجمركة، فيما تمثلت الثانية، بمسابقة أقيمت في مكة مول واشتملت على العديد من التحديات المبتكرة والتفاعلية للدخول في السحب على جائزة الحملة الكبرى. كما ساهمت هذه الحملة التفاعلية والحديثة في تعريف الجمهور الشبابي بالميزات الجديدة لحساب التوفير "شباب الأهلي"، كما أتاحت الفرصة أمامهم بالحصول على جوائز فورية.

أثراً على جهودنا تجاه عملائنا شهد عام 2017 انخفاضاً بنسبة 36% لإجمالي عدد الشكاوى الموثقة التي تم تلقيها، فيما انخفضت الشكاوى الواردة من الكيانات التنظيمية بنسبة 32% مما يعكس مدى التزام البنك بتحسين رضا العملاء والحفاظ على أمن معلوماتهم من خلال:

- وضع معايير لتقديم الخدمة المميزة وترسيخها لدى موظفي البنك
- إن شكاوى العميل حق من حقوقه ويجب النظر إليها من وجهة نظر محايدة
- توعية العملاء بالخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك وتعريفهم بأن هناك آليات وإجراءات للتعامل مع أي شكاوى بعدم رضاهم عن أي من المنتجات أو الخدمات المقدمة
- إيجاد الحلول المناسبة والجذرية لشكاوى العملاء وذلك للحد من تكرارها
- السعي المستمر إلى تخفيض عدد الشكاوى وتقليل الفترة الزمنية لمعالجتها
- نقل تبعية وحدة الشكاوى وبشكل مباشر لدائرة الامتثال لضمان الاستقلالية والحيادية



خصوصية العميل

يعتبر الحفاظ على أمن بيانات العميل أولوية قصوى للبنك الأهلي الأردني.

الحفاظ على خصوصية العميل

التدريب المستمر للموظفين (On Job Training) عن كيفية التعامل السليم والصحيح مع معلومات العملاء والحفاظ على سريتها.

من خلال التعامل مع شركات خارجية (Vendors) لتقديم الدعم والذين نطالبهم بالالتزام بإقرار سرية العملاء.

أن الالتزام بكتمان السر يشمل جميع الموظفين في البنك بدون استثناء وبعض النظر عن مرتبتهم أو فئتهم في العمل إضافة إلى ذلك كل من اطلع بحكم وظيفته أو صفته بأية طريقة كانت على قيود الدفاتر والمعاملات والمراسلات المصرفية ومن بين هؤلاء مثلاً مفتشي حسابات البنك الذين لا يجوز ولا يحق لهم البوح بالسر المصرفي حتى للمساهمين بخصوص الوقائع التي رأوها أو سمعوها أو اكتشفوها أو استخلصوها أثناء قيامهم بواجبات وظيفتهم. ويبقى هذا الالتزام قائماً حتى بعد تركهم الخدمة أو زوال صفتهم لدى البنك.

نقوم باتخاذ الإجراءات والتدابير المناسبة والملائمة للحفاظ على معلومات العميل الشخصية التي في حوزتنا بشكل آمن يضمن من عدم فقدان أو الدخول غير المصرح به أو إساءة الاستخدام.

www.ahli.com

مركز الاتصال المباشر 065007777

خدمة الرسائل النصية القصيرة: Ahli Bank

info@ahlibank.com.jo

الصحف المحلية

JordanAhliBank

JordanAhliBank

jordanahlibank

jordanahlibank

Jordan Ahli Bank

ahli.com/ahlibot

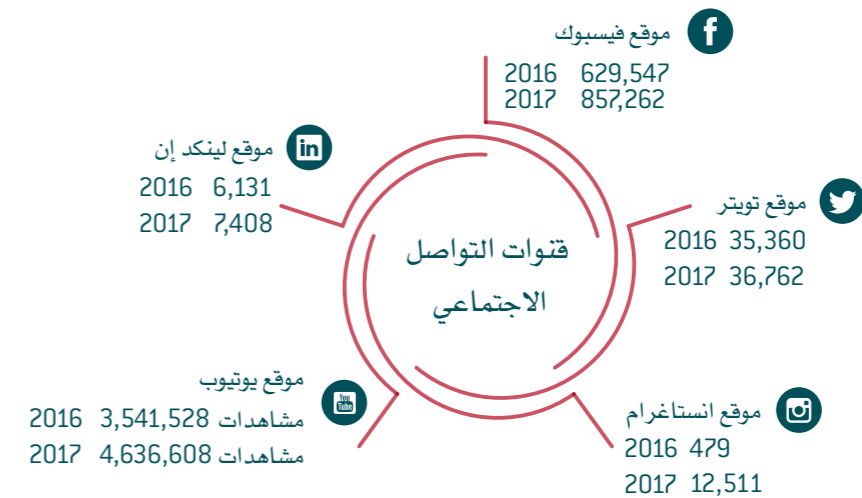
في إطار إدارة علاقات العملاء يهدف البنك لتحقيق التالي:

- التفوق في إدارة نظام الشكاوى.
- تعزيز حضورنا ومكانة علامتنا التجارية وترسيخ هويتنا المؤسسية.
- تعزيز قاعدة عملائنا.
- تعزيز قاعدة متابعينا من خلال مواقع التواصل الاجتماعي.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف يعمل البنك على مواصلة التفاعل مع العملاء بكل ما هو جديد من خلال أحدث القنوات التفاعلية بما يتواءم مع المستجدات التقنية.

أداء مواقع التواصل الاجتماعي

ازداد عدد متابعي البنك الأهلي الأردني على شبكات التواصل الاجتماعي وبشكل خاص على موقع Instagram بالإضافة إلى ذلك شهد عدد المشاهدات لقناته على Youtube أيضاً زيادة ملحوظة.



اقتصاد وطني متنوع ومزدهر

تقع ضمن مسؤوليات البنك الأهلي الأردني مهمة إحداث آثار اقتصادية مباشرة وغير مباشرة، فإن مسؤولية البنك لا تتوقف عند تأمين الازدهار المالي لمساهمييه، بل تمتد إلى إيجاد قيم مشتركة لجميع أصحاب المصالح وخاصة الشركات الصغرى والمتوسطة التي تساهم في خلق فرص عمل وتفعيل عجلة الاقتصاد.



د. أحمد عوض عبدالحليم الحسين
نائب الرئيس التنفيذي / المدير العام

"لدى البنك الأهلي رؤية بأن يصبح مركزاً لتطوير التكنولوجيا المالية والمواهب المحلية. فعلاوة على ذلك قمنا بإنشاء شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية بهدف جذب المبتكرين ورواد الأعمال في مجال التكنولوجيا المالية لتسريع وتفعيل الرقمنة. ونظراً لأداء البنك في تبني بيئة التكنولوجيا المالية والنهج الريادي في الرقمنة حصل البنك على جائزة التميز في تطوير بيئة التكنولوجيا المالية "FinTech""

الريادة في التكنولوجيا المالية

يعمل البنك على دعم استقرار الاقتصاد الأردني ونموه كما يكتف البنك دعمه للشركات الناشئة انطلاقاً من منظور جعل السوق الأردني سوقاً خلاقاً للأعمال والابتكار. ففي الربع الثالث من عام 2017، أسس البنك شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية وهي أول شركة "FinTech" مملوكة بالكامل من قبل بنك مرخص في الأردن، حيث تم تصميم الشركة لتطوير مواهب التكنولوجيا المالية، وجذب المبتكرين ورواد الأعمال في مجال التكنولوجيا المالية، بهدف تسريع نمو واحتضان الشركات الناشئة في هذا المجال، وربما الاستثمار في هذه الشركات ومساعدتها للوصول إلى الأسواق المحلية والإقليمية والدولية، كما سيعود بالمنفعة على البنك الأهلي الأردني بحد ذاته، بما في ذلك العملاء والموظفين والمساهمين. كما يهدف البنك الأهلي الأردني من خلال هذه الشركة أن يكون مركز إقليمي للابتكار في مجال التكنولوجيا المالية، ولقيادة الطريق نحو مستقبل المصرفية. كما يسعى البنك على الدوام لتحقيق هذه الرؤية بخلق منظومة وشبكة تواصل تقتضي تطوير حلول مبتكرة لقيادة الطريق إلى مستقبل مصرفي باهر.

توفر شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية مجموعة فريدة من الخدمات التي تعنى بتطوير قطاع التكنولوجيا المالية في الأردن، وتطوير المواهب المحلية والإقليمية في مجال التكنولوجيا المالية، من خلال تقديم أنشطة ومبادرات مختلفة، بما في ذلك المؤتمرات وورش العمل والدورات التدريبية التي تغطي مجموعة متنوعة من المجالات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي. وتقدم الشركة أيضاً "برنامج البذور" الذي من شأنه أن يوفر للمشاركين قدرة التواصل مع شبكات عالمية من مجتمع التكنولوجيا المالية بالإضافة إلى كسب المعرفة والتطلع على معلومات حصرية، فضلاً عن فرص التمويل المحتملة والتواصل المباشر مع السوق لنجاح الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية.

الشركات الناشئة ورواد الأعمال

كما يقوم البنك بدعم ريادة الأعمال في الأردن من خلال رعاية البرامج والجوائز المحفزة لرياديين وقادة الأعمال والشركات الناشئة. رعى البنك الأهلي الأردني والسنة الثانية على التوالي منتدى جائزة رواد الأعمال الذي نظمته شركة أرنست ويونغ على مدار يوم كامل تحت شعار "Innovation Realized".

وكانت رعاية البنك ومشاركته في هذا المنتدى، الهادف إلى توفير المنصة اللازمة لرياديين وقادة الأعمال والمبتكرين الأكثر تميزاً، والخبراء المحليين والإقليميين والدوليين في مختلف مجالات الأعمال من القطاعين العام والخاص لتبادل الخبرات والتواصل والتباحث وعرض الآراء الخاصة بأليات إيجاد بيئة محفزة للابتكار في المملكة، قد تمثلت بدعم فعالياته، ومشاركة رئيس مجلس إدارته، السيد سعد المعشر، في الحلقة النقاشية الافتتاحية التي حملت عنوان "هوية الابتكار"، إلى جانب مشاركته في عضوية لجنة تحكيم الجوائز، فضلاً عن إقامة جناح خاص بالبنك مستعرضاً فيه أهم حلوله وخدماته ومنتجاته الموجهة لقطاع الأعمال بالتركيز على المشاريع الريادية والناشئة منها.

انطلاقاً من رؤية البنك الأهلي الأردني واستراتيجيته، فقد تم التركيز على أهمية تحقيق الاستدامة بهدف تحقيق الشمول المالي والتأثير الفعال على مختلف شرائح المجتمع وقطاعاته. ومن خلال دائرة الشركات الصغرى والمتوسطة والتي تأسست منذ 12 سنة والتي تعزز بتنوع المساهمات المقدمة بشكل منفرد أو بالشراكة مع عدد من الجهات الداعمة لمواكبة احتياجات المجتمع والشباب ورواد الأعمال وأصحاب الشركات الناشئة والشركات الصغرى والمتوسطة، والمرأة الريادية، حيث عُدَّ البنك الأهلي الأردني من أوائل البنوك التي انتشرت لتلبية القطاعات المختلفة لا سيما الشركات الصغرى والمتوسطة، حيث تم السعي لتحقيق الشمول المالي من خلال الانتشار الجغرافي الواسع في محافظات المملكة من خلال 12 مركز أعمال متخصص في خدمة عملاء الشركات الصغرى والمتوسطة. يتميز البنك الأهلي الأردني في تقديم حلول مالية خاصة للشركات الصغرى والمتوسطة والتي تتمثل في منتجات الطاقة المتجددة، منتجات توفير الطاقة، بطاقة أعمال المتخصصة للشركات الصغرى والمتوسطة، منتج صيدليتي، منتج مشروع، منتج مول احتياجاتك، سلف البنك المركزي الأردني، المنتجات الخاصة بالقروض الميسرة، المنتجات المكفولة بضمان أطراف خارجية، إضافة إلى تقديم التسهيلات الاعتيادية مثل الجاري مدين وقروض تمويل المشتريات (تمويل اعتمادات/ فواتير/ بوالص/ حوالات) وقروض تمويل المبيعات وقروض تمويل المشاريع والاتفاقيات، إضافة إلى التسهيلات غير المباشرة في الاعتمادات والكفالات. وجميع هذه المنتجات تمتاز بأسعار فوائده تشجيعية وبفترات سداد مرنة، بالإضافة إلى تقديم الخدمات الاستشارية المختلفة التي تلبي احتياجات قطاع الشركات الصغرى والمتوسطة. بالإضافة إلى تمتعهم باستخدام الخدمات الإلكترونية للشركات والتي تمكنهم من الاطلاع على حساباتهم وإجراء الدفعات إلكترونياً وغيرها.

قصص نجاح

شركة المقاول للطاقة

المهندس إسماعيل زيدان

شركة المقاول للطاقة هي شركة خاصة تم إنشاؤها وترخيصها عام 2014، تعمل في مجال توريد وتركيب مشاريع الطاقة المتجددة في الأردن. يقوم بإدارة الشركة كادر فني متخصص، ومن أبرز التحديات التي واجهت الشركة كان تأمين السداد النقدي للموردين العالميين قبل الحصول على البضاعة، وخصوصاً مع تآمي الطلب على هذه المشاريع في السوق المحلي.



"البنك الأهلي الأردني يعد الداعم الرئيسي لشركتنا في توفير التمويل اللازم لتوريد البضاعة المطلوبة لمشاريع الشركة مما ساهم بنجاح شركتنا وجعلها في مصاف الشركات الرائدة في هذا المجال في الأردن وأن تحصل الشركة على التصنيف (أ) من هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن."

اعتماداً على محاور العمل الأساسية للعام 2017 المتمحورة في البنود الثلاثة التالية: التركيز على العملاء، التميز في العمليات، الابتكار والابداع. فقد سعى البنك أيضاً إلى تقديم الخدمات المصرفية المالية والاستشارية بطريقة سلسلة ومرنة لتلبي طموحات واحتياجات العملاء المختلفة. منوهين إلى أن محفظة الشركات الصغرى والمتوسطة تتميز بالتنوع والشمول وعدم التركيز على قطاع أو عمر أو فئة معينة، كما وأن عملية الإقراض تتم بناء على سياسة واضحة وإجراءات عمل محددة بما يضمن أعلى مستويات الكفاءة والجودة في الخدمة المقدمة.

وفي إطار دعم وتمكين الشركات الصغرى والمتوسطة فقد تم تأسيس أكاديمية خاصة لأصحاب الشركات الصغرى والمتوسطة (SME Academy) والتي تقوم بعقد دورات مجانية تستفيد منها الشركات (سواء التي تمتلك أو لا تمتلك حساب بنكي لدى البنك الأهلي الأردني) ويجدر الإشارة إلى أنه خلال العام 2017، قامت الأكاديمية بتطوير برامجها لتلبي احتياجات السوق كما وتم عقد عدة دورات والتي شملت دورات متخصصة عقدت لعدد من موظفي مؤسسات المجتمع المدني بهدف تنمية قدراتهم والمساهمة في خفض نفقات التدريب لدى هذه المؤسسات.

تقدم الأكاديمية مجموعة متكاملة من برامج التدريب والندوات وورش العمل، وفرص التشبيك ونماذج أعمال ومقالات "كيف"، وغيرها من خدمات تعليمية واستشارية غير مالية، في المجالات المختلفة المتعلقة بإدارة وتطوير وتنمية الشركات الصغرى والمتوسطة. كما تعقد الأكاديمية دورات استشارية وتدريبية مختلفة من قبل نخبة من المتخصصين لتوفير الدعم التقني والفني والتدريب لأصحاب الشركات الصغرى والمتوسطة بالإضافة إلى تقديم التدريب على نظم الإدارة الحديثة للأعمال بما يتلاءم مع سماتها وخصوصيتها.

مميزات برامج أكاديمية الشركات والمنشآت الصغرى والمتوسطة:

- توفير مناهج عالمية للتدريب على الأعمال.
- دورات شاملة ومحاضرات متقدمة تغطي إدارة الأعمال، الإدارة المالية، وإدارة الموارد البشرية، وتخطيط الأعمال، وغيرها.
- تسهيل التواصل بين القائمين على الشركات الصغرى والمتوسطة وتمكينهم على بناء علاقة منفعة متبادلة والاستفادة من التجارب والخبرات المكتسبة.
- حلقات من مقابلات مع أصحاب ورواد/ رائدات الأعمال في الأردن، يشاركون فيها قصص نجاحهم وخبراتهم وتجاربهم في سوق العمل.
- مقالات تحتوي على معلومات مهمة وعملية بالمواضيع التي تشمل المحاسبة والمالية، الموارد البشرية، الأعمال الدولية، الشؤون القانونية والتأمين، التسويق والمبيعات، العمليات والتكنولوجيا.

في العام 2017 قامت الأكاديمية بعقد 12 دورة موزعة على 100 ساعة تدريبية شارك فيها 325 شخص من رواد ومديري الأعمال من جميع أنحاء المملكة، وكانت مواضيع الدورات متنوعة تضمنت مواضيع أساسية تتعلق بألية الوصول إلى التمويل ومواضيع متقدمة متعلقة بالمحاسبة واتخاذ القرارات المالية والاستراتيجية، وإعداد وتحليل البيانات المالية، آليات التمركز في السوق، مهارات التسويق والبيع، إدارة التكاليف وعمل الموازنات، وغيرها.

بالإضافة إلى ذلك، تابع البنك بتقديم الموقع الإلكتروني الخاص بخدمة "حقيبة أدوات الأعمال" المجانية (SME Toolkit) ضمن شراكة استراتيجية من مؤسسة التمويل الدولي (IFC) منذ العام 2013، والتي تعمل على دعم الشركات الصغرى والمتوسطة من حيث توفير محتوى إلكتروني تعليمي وإرشادي والعديد من نماذج وأدوات الأعمال ومقالات متعددة إخبارية وإرشادية للزيادة من إنتاجية وكفاءة وقدرة العاملين في قطاع الشركات الصغرى والمتوسطة الحجم، بالإضافة إلى تحسين فرص الشركات للحصول على التمويل ومساعدة تلك الشركات على التوسع والوصول إلى أسواق جديدة، هذا وتجاوز عدد الزوار الجدد للموقع العشرة آلاف زائر شهرياً.

قصص نجاح

شركة المدينة الدولية للتجارة الدكتور أنور عبيدات



"انبثقت فكرة تأسيس شركة المدينة الدولية للتجارة ذ.م.م. من واقع تجربتي العملية ودراساتي العلمية في تخصص الأجهزة الطبية، وقد تم تأسيس الشركة في شهر تشرين أول من عام 1992 من قبل الأشقاء الأربعة لتكون إحدى الشركات الرائدة في مجال الأجهزة الطبية وتجهيز المستشفيات."

وأكب البنك الأهلي الأردني عمل الشركة من تأسيسها وحتى يومنا هذا لتصبح فعلاً خلال 26 عاماً إحدى الشركات الرائدة والمتميزة في الأردن والمنطقة في مجالات عدة من ضمنها:

- إدارة ومعالجة النفايات الطبية في الأردن، وقد تمكناً من أن نكون في المرتبة الأولى في هذا المجال
- أجهزة التنفس الاصطناعي للأطفال وحديثي الولادة ونحن كذلك في المرتبة الأولى في هذا المجال
- فحص ومعايرة الأجهزة الطبية وأجهزة الأشعة وغيرها من المجالات الأخرى

"خلال فترة عملنا وتوسعنا واجهنا عدة تحديات عظيمة ومنها عدم وجود التمويل اللازم للمشاريع وكان للبنك الأهلي الأردني - دائرة الشركات الصغرى والمتوسطة الدور الأبرز في مساعدتنا لتخطي هذه التحديات والعقبات، والتناغم الكبير بين إدارة الشركة وإدارة الحساب لدى البنك الأهلي الأردني مما ساهم في تقدم الشركة بخطة ثابتة وتنفيذ مشاريع جديدة وتوسعة آفاقها كما لم يكن من الممكن أن تفعل لولا هذا التعاون الوثيق."

وقام البنك بتوقيع عدد من المذكرات والاتفاقيات خلال عام 2017 لتفعيل ودعم الشركات الصغرى والمتوسطة نذكر أهمها على النحو التالي:

- مذكرة تفاهم مع غرفة صناعة عمان لغاية دعم رياديات الأعمال ضمن مبادرة النشميات (برنامج شامل يعمل على تنمية المشاريع النسائية) لصاحبات الشركات الصناعية والشركات الصغرى والمتوسطة من خلال الخدمات الاستشارية والتدريب والاستشارات والتسويق والتطوير والخدمات اللوجستية والخدمات الإلكترونية وغيرها. كما أصبح مركز أعمال نشميات البنك الأهلي الأردني عضو بلجنة السيدات الصناعيات لدى الغرفة.
- مذكرة تفاهم مع اللجنة الوطنية الأردنية لشؤون المرأة بهدف التعاون وتوحيد الجهود، من خلال هذه الاتفاقية تستطيع السيدات الاستفادة من خدمات مركز أعمال النشميات، والمشاركة في عدة دورات تدريبية. كما يسعى هذا التعاون إلى إيجاد فرص تساهم في تمكين السيدات على الصعيد الاجتماعي والاقتصادي.
- مذكرة تفاهم مع غرفة تجارة عمان لغاية دعم النشميات من خلال تقديم دورات تدريبية وورش عمل في مختلف المجالات المالية التسويقية، الإدارية، الفنية والمشاركة في الجلسات الحوارية عن مواضيع تخص الشركات الصغرى والمتوسطة والناشئة.
- اتفاقية مع USAID/ Best Jordan والتي تهدف إلى دعم القطاع السياحي من خلال تقديم دورات تدريبية وورش عمل والدعم الفني والاستشاري للشركات الصغرى والمتوسطة في القطاع السياحي.
- تم توقيع اتفاقية شراكة بين البنك الأهلي الأردني و البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير للنهوض بالشركات الصغرى والمتوسطة من خلال منح البنك الأهلي الأردني قرضاً ليستغل في تمويل الشركات الصغرى والمتوسطة بشروط مرنة ومنافسة لتمويل القطاع، كما وشملت الاتفاقية تقديم خدمات فنية للنهوض في قطاع الشركات الصغرى والمتوسطة من خلال تطبيق أفضل الممارسات العالمية لخدمة القطاع، حيث سساهم الشراكة المقدمة ما بين البنك الأهلي الأردني و البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير بفتح الأفق أمام المشاريع والشركات متناهية الصغر والصغرى والمتوسطة وفي تعزيز التمويل المقدم للقطاع وتقديم الدعم الفني والاستشاري من باب المسؤولية المجتمعية للبنك الأهلي الأردني لخدمة هذا القطاع ولا سيما أصحاب المشاريع متناهية الصغر والمرأة الريادية.

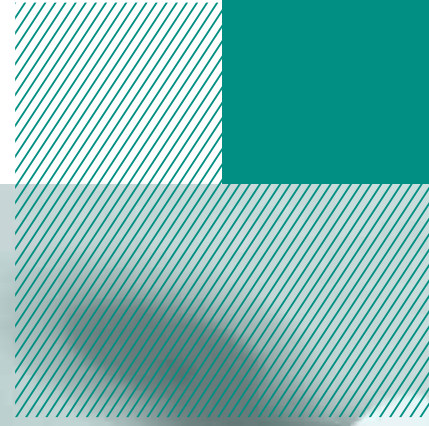
كما أن البنك الأهلي الأردني على تواصل دائم مع قطاع البنوك والجهات الخارجية للبحث عن طرق لدعم الشركات الصغرى والمتوسطة. حيث رعى وشارك البنك الأهلي الأردني منتدى المشروعات الصغيرة والمتوسطة الذي عقد بتنظيم من اتحاد المصارف العربية تحت عنوان "الطريق إلى التنمية الاقتصادية والعدالة الاجتماعية". شهد المنتدى العديد من الجلسات الحوارية التي تضمنت استعراضاً لتجربة عميل البنك السادة (شركة المقاول للطاقة)، كما وتم مناقشة عدة مواضيع هامة كدور المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر في دعم التنمية الاقتصادية والعدالة الاجتماعية، ودور كل من الصيرفة الإسلامية والقطاع المصرفي والمؤسسات المالية الدولية ومؤسسات ضمان المخاطر في دعم وتمويل هذه المشروعات، فضلاً عن مناقشة التمكين الاقتصادي للمرأة في تنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة، والإبداع والابتكار ودعم جهود ريادة الأعمال، مختتماً بعدة توصيات.

سعى البنك لتوجيه مصادر الأموال المقترضة من البنوك الخارجية في إعادة إقراضها للشركات الصغرى والمتوسطة بأسعار فوائده منافسة لتنمية القطاع، مع السعي لتتوسع القطاعات المقترضة من ناحية التنوع الجغرافي وتنوع القطاعات وتنمية الأعمال المدارة من المرأة والأعمال التي تساهم في خلق فرص عمل جديدة وتوظيف الأردنيين. مثال ذلك القروض التي تم الحصول عليها من البنك الدولي للإنشاء والتعمير والصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي، والتي وصلت برصيد يتعدى الـ 5.3 مليون دينار والتي استفاد منها أكثر من 50 عميل من الشركات الصغرى والمتوسطة بعدد موظفين زاد عن 390 موظف موزعين ما بين ذكور وإناث من العمالة الأردنية. تميزت هذه القروض بإعادة إقراضها بشروط ميسرة وأسعار فائدة مخفضة وفترات سماح مرنة. فضلاً عن برامج سلف البنك المركزي الأردني المتخصصة لدعم النمو الاقتصادي في المملكة عن طريق إعادة إقراض تلك السلف لقطاع السياحة وقطاع الصناعة وقطاع الزراعة وقطاع الطاقة المتجددة (الطاقة الشمسية وطاقة الرياح ومشاريع توفير الطاقة) وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاستشارات الهندسية بأسعار فوائده مخفضة وفترات سداد مرنة، حيث تم تقديم سلف بمبلغ وصل إلى 1.6 مليون دينار لـ 18 عميل من الشركات الصغرى والمتوسطة.

يكتف البنك جهوده للاستفادة القصوى من كل البرامج والمشاريع المتوفرة لتحقيق الشمول المالي في قطاع الشركات الصغرى والمتوسطة والشركات الناشئة. حيث يعمل البنك باستمرار على توطيد العلاقة المثمرة والاستراتيجية مع الشركة الأردنية لضمان القروض، والتي توفر برامج ضمان لتغطية مخاطر قروض الشركات الصغرى والمتوسطة في حال تعثر العملاء المؤهلين من توفير الضمانات العينية، ويسعى من هذه العلاقة الاستفادة المثلى من البرامج التي تقدمها الشركة دعماً للقطاع. وفي 2017 بلغ عدد العملاء المستفيدين من برامج تغطية الشركة الأردنية لضمان القروض 70 عميلاً بمبلغ وصل إلى 4.4 مليون دينار.

كما وعزز البنك الأهلي الأردني في العام 2017 شراكته الاستراتيجية والتميزة مع مشروع تسهيلات ضمان القروض (OPIC)، حيث بلغ رصيد محفظة الشركات الصغرى والمتوسطة المضمون من خلال البرنامج 3.5 مليون دينار لـ 36 قرض لديهم 109 موظفين موزعين ما بين إناث وذكور. وخلال العام 2017 تلقى موظفي دائرة الشركات الصغرى والمتوسطة في البنك الأهلي الأردني تدريب من قبل مؤسسة أوبك، كما تم التعاون في عقد دورات تدريبية متخصصة من قبل خبراء من خلال أكاديمية الشركات الصغرى والمتوسطة للبنك الأهلي الأردني.

الأثر الاجتماعي



معدل الدوران للموظفين

2017	2016	معدل الدوران لجميع الموظفين
245	138	عدد الموظفين الذين لم يعودوا ضمن فريق عمل البنك
55	47	عدد الموظفين الذين لم يعودوا ضمن فريق عمل البنك تحت الـ 30
126	65	عدد الموظفين الذين لم يعودوا ضمن فريق عمل البنك بين الـ 30-50
64	26	عدد الموظفين الذين لم يعودوا ضمن فريق عمل البنك فوق الـ 50
20%	10%	معدل الدوران الإجمالي

معدل الدوران للموظفين حسب الجنس

2017	2016	معدل الدوران للموظفين حسب الجنس
24%	8%	عدد الإناث الذين لم يعودوا ضمن فريق عمل البنك ومعدل دوران الإناث
18%	11%	عدد الذكور الذين لم يعودوا ضمن فريق عمل البنك ومعدل دوران الذكور

التنوع داخل هيئات الحوكمة المؤسسية للبنك

2017	2016	معدل الدوران للموظفين حسب الجنس
39%	40%	الإناث
61%	60%	الذكور
حسب الفئة العمرية		
27%	25%	تحت الـ 30
67%	66%	بين الـ 30-50
6%	9%	فوق الـ 50

تعد أسس العمل في البنك الأهلي الأردني واضحة ومفهومة حيث يتواصل البنك مع الموظفين بخصوص نظام الشكاوى، حقوقهم ورواتبهم، ساعات العمل والعمل الإضافي، الزيادات والمكافآت والتدريب والتقييم. فلدَى جميع الموظفين الحق على التعليق وتقديم التغذية الراجعة من خلال نظام يضمن سرية وأمن معلومات الموظفين. كما يحرص البنك على توفير بيئة عمل صحية ضامنة لصحة وسلامة الموظفين. جميع الموظفين بدوام كامل يحصلون على التأمين على الحياة، الضمان الاجتماعي، والرعاية الصحية لهم ولعائلاتهم، وتغطية الإعاقة وعدم القدرة على العمل، وإجازة الأمومة، صندوق للائحة، وإمكانية الحصول على جميع أنواع القروض.

في نهاية العام 2017، تم الإعلان عن منافع جديدة حول الإجازات للموظفين فقد تم إضافة إجازة الأبوة في حال قدوم مولود جديد، وإجازة الزواج. ولدى البنك برنامج "لا زلت أهلي" والذي يدعم الموظفين الذين انتهت خدمتهم. يلتزم البنك بالقانون المحلي للتوظيف كما أنه يسعى إلى دعم موظفيه إلى ما يتجاوز متطلبات القانون.



"البنك الأهلي الأردني ليس مجرد مؤسسة مالية ومصرفية وحسب، بل هو مؤسسة تهدف إلى تمكين المجتمع المحلي بما فيه موظفو البنك وعائلاتهم.
"فأنتم أهلي"، شعاراً يلزمنا بتكثيف كافة جهودنا في كافة أعمالنا المصرفية والمسؤولية المجتمعية المؤسسية لكي ننمو سوياً بوطن مزدهر داعم لشبابه وكافة فئات المجتمع."

سعد نبيل المعشر
رئيس مجلس الإدارة

موظفينا

ليضمن البنك مكانته في السوق فهو يتبنى سياسات تعمل على دعم تطوّر الموظفين الشخصي، ومكافأة التفوق في الأداء، لجذب، تدريب، والحفاظ على الموظفين الأكثر كفاءة في القطاع.

انطلاقاً من سياستنا صممت جميع ممارساتنا الخاصة بالموظفين لتكون شاملة وخالقة للشعور بملكية أهداف البنك ولتحقيق الرضا الوظيفي بشكل عام. وترتبط الحوافز والمكافآت بالجهد والأداء الذي لا يقتصر على المدى القصير فحسب، بل على المدى المتوسط والبعيد، وقد وضعنا مؤشرات للأداء الفردي منسجمة مع الأداء المؤسسي. إن سياسة المكافآت تعبر عن رؤية البنك وقيمه، حيث تتسم بالشفافية والموضوعية وتوازن بين الحوافز المالية منها وغير المالية التي تستند على أداء الفرد في المدى القصير والمتوسط.

تميزاً لتفاهة الأداء قام البنك بتطوير بطاقات الأداء المتوازن لكافة وظائف الإدارة العليا بالإضافة إلى دوائر الأعمال، وواكب ذلك تطوير أنظمة آلية تمكن الموظفين من الاطلاع على أهدافهم وإنجازاتهم بشكل دوري حيث يمكنهم الموافقة أو الاعتراض على تلك البيانات انسجاماً مع التزامنا بالشفافية المؤسسية.

بهدف تحقيق الشمولية يركز البنك على تنوع كادر الموظفين ليكونوا من جميع محافظات المملكة الأردنية، ساعياً لإشراك أكبر عدد من الكادر من مختلف مناطق المملكة، بالإضافة إلى زيادة مشاركة المرأة في الكادر الوظيفي والإداري في البنك. ووفقاً إلى الثقافة المؤسسية والقانون المحلي فإن البنك لا يوظف من هم دون 18 عاماً ولا يتم تعيين أي موظف بشكل اجباري أو قصري، وإن فرص التوظيف متساوية تعتمد سياسة التمييز.

GRI 102-46

عدد الموظفين في الأردن (جميع الموظفين في البنك يعملون بدوام كامل)



1,384 2016
1,209 2017

ملاحظة: تمثل هذه الأرقام موظفي البنك الأهلي الأردني في الأردن فقط ولا تشمل فروعهم في قبرص وفلسطين. وإن معظم موظفي البنك في الأردن من الجنسية الأردنية (99.9%). وفي عام 2017 قام البنك بالاستعانة بموظفين من مصادر خارجية 126 ذكور 8 إناث.

يحرص البنك الأهلي الأردني على ضمان المساواة بين الجنسين بكافة الأمور. فنحن نجهد على خلق فرص عادلة لكلا الجنسين فيما يتعلق بفرص العمل والتوظيف والتطوير المهني. وينقسم موظفونا في الوقت الحالي إلى 61% ذكور 39% إناث، ويمكن تصنيف جميع بيانات أقسامنا على أساس الجنس، الأمر الذي يساعدنا على خلق فرص عادلة، وأتينا عازمون على زيادة نسبة السيدات العاملات لدينا.

40% | 558 | 2016
39% | 467 | 2017

60% | 826 | 2016
61% | 742 | 2017

نسعى في البنك الأهلي الأردني على أن يكون لدينا كادر متوازن من حيث التوزيع الديموغرافي. ونركز بشكل خاص على فئة الشباب ليكون البنك مؤسسة شبابية مبتكرة.



2017	2016	معدل الدوران للموظفين حسب الجنس
27%	25%	تحت الـ 30
68%	66%	بين الـ 30 - 50
5%	8%	فوق الـ 50

وانطلاقاً من شعار "أنتم أهلي" واصلت اللجنة الاجتماعية لموظفي البنك الأهلي الأردني في الأردن جهودها التي تعنى بتطوير العلاقات الاجتماعية وتمتية روح التعاون بين الموظفين وعائلاتهم. ومن مهام وأهداف اللجنة العمل على مشاركة الموظفين أفرادهم وأتراحهم ونشر روح المحبة والتكافل بينهم، بالإضافة إلى تنظيم النشاطات المختلفة لموظفي البنك بالشكل الذي يساهم في تمتية العلاقات والمواهب.

من خلال هذه اللجنة تتاح الفرصة أمام الموظفين لتبادل معارفهم وخبراتهم خارج إطار ومحددات العمل الرسمي، مما يعزز العلاقات بين الموظفين ويساهم في تمتين روح الانتماء الصادق للبنك. فتعد أهداف اللجنة منسجمة مع الثقافة المؤسسية للبنك والتي تلعب دوراً غير مباشر في تحسين الأداء والإنتاجية.

يتم تمويل الحساب المصرفي الخاص باللجنة الاجتماعية من خلال رسوم الانتساب والاشتراكات الشهرية الرمزية والمراعية لرتبة الموظفين، ويساهم البنك بشكل سنوي بمبلغ يحدد خلال الربع الأول من العام لدعم نشاطات اللجنة. ولهذه اللجنة نظام لضمان إدارة ناجحة للجنة فهذا النظام يحدد كيفية تشكيل اللجنة، محظورات أعضاء هيئة المديرين، تنظيم الأمور المالية، الإنفاق المالي للجنة، نشاطات اللجنة، والأحكام العامة.

وتقوم اللجنة سنوياً بالعديد من النشاطات الاجتماعية ومن أبرز نشاطاتها خلال هذا العام:

- أقامت عدة حفلات ونشاطات اجتماعية لمشاركة الموظفين كل من عيد الميلاد المجيد، عيد الأم، عيد الفصح وشهر رمضان المبارك حيث تم تنظيم إفطار لجميع الموظفين.
- نظمت نشاطات رياضية مثل بطولة كرة القدم الرابعة، وقامت بالتحشيع على ممارسة النشاطات الرياضية من خلال توفير الأماكن الآمنة والمريحة لممارسة هذه النشاطات.
- رتبت رحلة خارجية بالإضافة إلى عدد من الرحلات الداخلية الترفيهية والثقافية لموظفي البنك ومنها رحلات إلى وادي رم والعقبة ووادي هورا ووادي حماد ووادي طاعون والبحر الميت عدا عن تنظيم رحلة عمرة.
- وفرت العديد من العروض الميسرة للموظفين لمساعدتهم على الحصول على بعض من احتياجاتهم بأسعار خاصة وإمكانية التيسير لجميع الراغبين بذلك.
- ساهمت بشراء الأضاحي من خلال المشاركة في مبادرة تمكين الأضاحي بالتعاون مع جمعية تكية أم علي.



التدريب والتطوير الوظيفي

إيماناً بأهمية العنصر البشري وبكونه الأساس لاستمرار وتقدم البنك، واصل البنك بتوفير التدريب والتطوير لرفع كفاءة الموظفين لأعلى مستوى بالمعرفة المصرفية والمهارات الشخصية والتقنية وتطوير وتأهيل موظفي البنك لاستلام مهام وظيفية جديدة. فإننا نطمح إلى تأهيل موظفين ليكونوا الأفضل في تقديم الخدمات المصرفية على مستوى البنوك التجارية في الأردن. وخلال عام 2017، حصل جميع الموظفين بنسبة 100% على تقييم لأدائهم ودراسة إمكانية تطوير مساهمهم المهني.

ولتحقيق الطموحات المرجوة يطبق من خلال مركز التدريب الخاص بالبنك المعنى بالموظفين أفضل السياسات والتطبيقات والبرامج التعليمية الإلكترونية التي تختص بالتدريب. كما يتعاون المركز مع أفضل الشركات التدريبية لجعل المركز التدريبي للبنك الأهلي الأفضل بين البنوك المنافسة.

في عام 2017 حقق البنك ارتفاعاً في ساعات التدريب بما يساوي 27% وارتفاعاً نسبته 45% بمتوسط ساعات التدريب السنوي لكل موظف. إن التدريبات المقدمة للموظفين متنوعة من حيث المضمون والأسلوب. فشملت التدريبات المواضيع التالية: المحاسبة، المالية، التدقيق، مهارات التواصل، الاستثمار، تكنولوجيا المعلومات، اللغة، الإدارة، التسويق، مهارات البيع وخدمة العملاء، والمهارات التقنية وغيرها. أما من ناحية الأسلوب فلقد أطلق البنك الدورات الإلكترونية، بالإضافة إلى الدورات التدريبية المعتادة كورش العمل والمؤتمرات. والجدير بالذكر أن مركز التدريب مفتوح أيضاً أمام المجتمع المحلي والطلبة في الأردن حيث استفاد 170 طالب وطالبة من برامجه (27 طالب و 143 طالبة).

2017	2016	
36	46	الموظفون الذين استحقوا الإجازة
36	46	الموظفون الذين أخذوا الإجازة
36	39	الموظفون الذين عادوا إلى العمل بعد انقضاء الإجازة
7	4	الموظفون الذين استمروا بالعمل لعام واحد بعد العودة إلى العمل في أعقاب انقضاء الإجازة

في البنك الأهلي الأردني نشجع موظفينا على التطوع، فنحن ندرك أهمية دعم وتمكين المجتمع المحلي، ونعطي موظفينا الفرصة للعب دور بناء في المجتمع. وخلال العام 2017 واصل موظفو البنك من خلال برنامج التطوع الداخلي "كلنا أهل" مشاركتهم ذات الأثر الإيجابي التفاعلي المباشر مع المجتمع المحلي، وذلك بما يتماشى مع استراتيجية البنك للاستدامة.

تنوعت مشاركات الموظفين التطوعية بحسب اهتماماتهم، فقد نظمت نشاطات عديدة منها زراعة الأشجار، توزيع الحقائق المدرسية على الطلبة مجهزة بالقرطاسية، التبرع بالدم، تعبئة وتوزيع الطرود الغذائية على الأسر العفيفة، قراءة القصص للأطفال، جمع الملابس والألعاب لعرضها في صالات العرض التابعة لبنك الملابس الخيري ومساعدة العائلات في انتقاء ما يناسبهم منها، كما شارك عدد منهم في حملة مؤسسة إنجاز "بهمة النشامى نرتقي" بالإضافة إلى العديد من النشاطات الأخرى.

مجموع ساعات التطوع	عدد المتطوعين	العمل التطوعي
550 ساعة	176 موظف	23 نشاط تطوعي

تستند سياسة الموارد البشرية لدى البنك الأهلي الأردني على معاملة الموظفين على أنهم أهلنا. وبيئة العمل الإيجابية في البنك تتحدث عن نفسها حيث تم استكمال البرنامج التكريمي "بعطائكم نجاحنا وبجهودكم سنواصل" والذي انطلق في العام 2016 للاحتفاء بتكريم الموظفين الذين تراوحت مدة خدمتهم ما بين 10 إلى 25 عاماً، تكريماً لجهودهم وعطائهم.

برنامج تكريم الموظفين الداخلي /
"بعطائكم نجاحنا وبجهودكم سنواصل"

عدد الموظفين في 2017	مجموع الأعوام
5 موظفين	25 عاماً
26 موظفاً	20 عاماً
21 موظفاً	15 عاماً

تراعي استراتيجية البنك الأهلي الأردني للمسؤولية المجتمعية احتياجات المجتمعات المحلية، فالركائز الاستراتيجية كالتعليم والدعم المجتمعي والتعليم والشباب يتم دعمها عبر مبادرات مدروسة تغطي مختلف القطاعات والشرائح المجتمعية، مما يضمن تحقيق أثر إيجابي واضح يساهم في تحقيق التنمية المستدامة على المستوى المحلي.



الركائز الاستراتيجية للمسؤولية المؤسسية المجتمعية:

خلال عام 2017، عملنا على تطوير برامجنا ومبادراتنا ونشاطاتنا للمسؤولية المجتمعية لترتقي بطموحات البنك الأهلي الأردني الداعية لتحقيق تأثير ملموس على المجتمعات المحلية، وذلك من خلال تقديم مساهمات ومبادرات بشكل فردي وجماعي عن طريق شراكات فعالة عديدة مع مؤسسات المجتمع المدني المختلفة. كما قام البنك بتسخير إمكانياته المادية وغير المادية لمساندة العديد من المؤسسات غير الهادفة للربح.

كما يحرص البنك دائماً على التعاون مع أصحاب المصالح والقطاعات المختلفة لإيجاد حلول متعلقة بالمشاكل الاقتصادية والاجتماعية المحلية والإقليمية. فلقد قام البنك الأهلي الأردني برعاية المؤتمر العربي للمقاولات والاستثمار العقاري والمصارف. غطى المؤتمر العديد من المحاور التي ضمت كيفية تأمين السكن الملائم للمواطن العربي في ظل الصعوبات والأزمات الاقتصادية العربية، وكيفية تأمين التمويل للمشتري أو المستثمر في مجال الإنشاءات، وتمويل قطاع المقاولات والتخطيط الاستراتيجي لقطاع المقاولات في الوطن العربي، والعمل في هذا القطاع ومخرجات التعليم، والتنمية المستدامة في قطاع المقاولات، إضافة إلى دور الإعلام في دعم هذا القطاع. تم الاستفادة من هذه الفرصة لتبادل الأفكار والمقترحات وتوطيد العلاقات وتشجيع الاستثمار في مجال المقاولات والاستثمار العقاري والمصارف في العالم العربي.

ورعى البنك الجلسة الحوارية لمنتدى الاستراتيجيات الأردني حول الاشتغال المالي. حيث تطرق الحوار إلى مناقشة أسباب تدني نسبة الاشتغال المالي، فضلاً عن العديد من المواضيع ذات العلاقة والتي يعد من أهمها تأثير الاشتغال المالي على التنمية، والسياسات المتبعة لتعزيزه، والسياسات الواجب تبنيها في هذا الصدد، ختمت الجلسة بالتأكيد على سعي البنك المركزي مع البنوك العاملة لتطبيق توصيات الجلسة وتنفيذها بما يضمن تطوير الخدمات المالية والقطاع المصرفي في الأردن وإيصال الخدمات المالية للمواطن بعدالة.

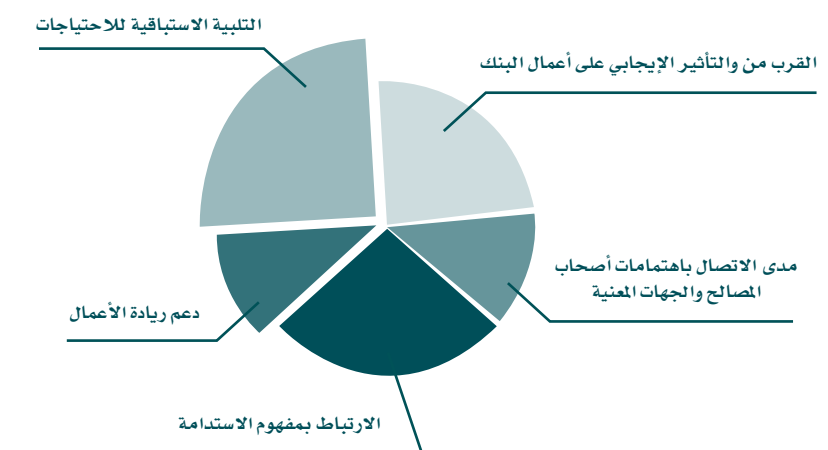
نسبة التقدم والإنجاز	2017	2016	مجموع ساعات التدريب
↑ 27%	4,362	3,447	إناث
↑ 12%	1,701	1,517	ذكور
↑ 38%	2,661	1,930	متوسط ساعات التدريب السنوي لكل موظف
↑ 45%	3.6	2.5	إناث
↑ 34%	3.6	2.7	ذكور
↑ 53%	3.6	2.3	

بالإضافة إلى تطوير مهارات الموظفين الفردية يهدف برنامج التدريب في البنك الأهلي الأردني إلى تثبيت الثقافة المؤسسية وفي طليعتها الامتثال، النزاهة والشفافية التي تساهم في تجنب البنك من مخاطر عدة. فمن خلال دائرة الامتثال ومكافحة غسل الأموال تم إطلاق برنامج التعليم الإلكتروني الذي يغطي كافة الأمور المتعلقة بالممارسات والسياسات المطلوب توفرها ومعرفتها عند الموظفين وبحسب متطلبات البنك المركزي الأردني. تم منح صلاحية لكافة موظفي البنك الأهلي الأردني في الأردن للاطلاع والحصول على هذه المعرفة حيث سجل عدد المتدربين في برنامج الامتثال الإلكتروني 1200 موظف. كما تلقى 261 موظف تدريب حول مكافحة غسل الأموال. أما بالنسبة للموظفين الجدد فعند التحاقهم يتلقون كتيب حول ميثاق السلوك المهني الخاص بالبنك لضمان نشر واستمرارية قيمنا في البنك الأهلي الأردني.

المجتمع المحلي

شهد عام 2017 نقطة تحول استراتيجية للبنك الأهلي الأردني من خلال البدء بدمج الاستدامة في مختلف أقسام البنك، عن طريق اختيار "رواد للاستدامة" في معظم أقسام البنك ليشكلوا نقطة للتواصل مع دائرة المسؤولية المجتمعية؛ لذلك قررنا إطلاق تقرير الاستدامة حسب معايير المبادرة العالمية للتقرير لعرض أداء البنك على المستوى الاجتماعي، البيئي والاقتصادي بشفافية ومصداقية عالية كما أن نشاطات البنك في عام 2017 تعكس جدية البنك في تحقيق التنمية المستدامة من خلال التركيز على كافة أبعاد الاستدامة (البيئية، الاجتماعية والاقتصادية) بشكل متوازن، والتي تخدم رؤية البنك ليصبح مؤسسة مصرفية رائدة في الاستدامة على المستوى المحلي والإقليمي.

أبعاد أولويات استراتيجية البنك للمسؤولية المؤسسية المجتمعية:



متحف البنك الأهلي الأردني للتميّات:

متحف فريد من نوعه متخصص في المسكوكات والنقود الرمزية والمداليات والاوراق البنكية والاختام والأوسمة إضافة إلى الوسائط القياسية للمقايضة. يقع متحف التميّات في المبنى الرئيسي لإدارة البنك الأهلي الأردني وهو مفتوح مجاناً للمجتمع المحلي. يهدف المتحف إلى نشر معرفة علم التميّات والمحافظة على الأثر الحضاري، حيث تغطي مجاميع المتحف فترة زمنية تزيد عن 2,500 سنة، وتشمل مسكوكة يعود تاريخها إلى 600 سنة ق.م. كما أن للمتحف قيمة علمية للمتخصصين والباحثين فإنهم يستفيدون من تلك المجاميع ومن مكتبة المتحف في مشاريعهم البحثية. يعمل البنك على تجديد المتحف بشكل مستمر انطلاقاً من وعيه للقيمة التاريخية والثقافية للتميّات. أما المختصون والباحثون في هذا المجال فلا شك أنهم سيستفيدون من تلك المجاميع ومن مكتبة المتحف التي يزورونها بانتظام حيث تقدم لهم المساعدة.



الريادة والإبداع

دعم أكاديمية Mind Shift:

قدم البنك الأهلي الأردني دعمه لدورة المهارات الحياتية وريادة الأعمال، التي نفذتها أكاديمية MIND Shift، والتي استهدفت أطفال مخيم سوف في جرش من الفئة العمرية بين 8-13 عاماً، وقد استضاف البنك هذه الدورة في مركز التدريب التابع له، وذلك انطلاقاً من حرصه على المشاركة في خلق جيل واعٍ ومتعلم، من خلال توفير فرص التعلم والتدريب الجيد، المنصف والشامل.

دعم الفريق الأردني Bright Engineers:

دعم البنك الأهلي الأردني فريق Bright Engineers في مسابقة "فيرست ليجو" لتصميم وبرمجة الروبوت، والتي أقيمت في مدينة أريهوس الأمريكية على مدار خمسة أيام، وحقق الفريق إنجازاً جديداً على مستوى العالم، حيث استطاع الفريق المكون من 10 مشاركين والتي تتراوح أعمارهم ما بين 16 - 22 عاماً من التفوق بالفكرة والعرض من بين 120 فريق مشارك من جميع أنحاء العالم.

مسابقة أكاديمية حكيم السنوية للجامعات الأردنية لتطوير الحوسبة الصحية:

قدم البنك الأهلي الأردني دعماً للدورة الثانية من مسابقة أكاديمية حكيم السنوية للجامعات الأردنية في مجال تطوير الحوسبة الصحية، وقد تناهت العديد من الفرق المؤلفة من طلبة من مختلف الجامعات الأردنية من خلال مشاريع قدمتها، وتم تقييمها من قبل لجنة تحكيم المسابقة التي اختارت ثلاثة منها للفوز في المرحلة النهائية، بعد أن قطعوا شوطاً كان قد بدأ منذ شهر آذار للعام 2017. هذا وستقوم أكاديمية حكيم بتدريب وتوجيه الفائزين لتطوير مشاريعهم بالتعاون مع العديد من الجهات المختصة والخبراء.



أبرز نشاطات البنك في إطار المسؤولية المجتمعية

الاستثمار المجتمعي: 1,160,147 دينار أردني

فن وثقافة

دعم مركز هيا الثقافي:

دعم البنك الأهلي الأردني صندوق مركز هيا الثقافي للعام الثاني على التوالي؛ بهدف الوصول لألف طفل من أبناء الجمعيات المحلية وطلاب المدارس الحكومية؛ ليستمتعوا بزيارة المركز والاستفادة من البرامج والأنشطة الثقافية والفنية التي يقدمها، من قبة فلكية ومسرح وحكواتي وورشات عمل فنية تساهم في توسعة آفاقهم الفنية وتعليمهم مهارات جديدة. ومن الجدير بالذكر أنه تم إطلاق هذا الصندوق في العام 2016 بهدف خلق فرص متساوية للأطفال داخل المملكة ونشر الثقافة والفن بين أكبر عدد ممكن منهم.

دعم مهرجان الإبداع الطفولي:

قدم البنك دعمه لمهرجان الإبداع الطفولي، وهو مهرجان تقيمه وزارة الثقافة لعرض إبداعات الأطفال المشاركين في المسابقة التي تنظمها الوزارة أيضاً لتقييم أعمال الأطفال من مختلف محافظات المملكة، لعرض مواهبهم في عدة مجالات ثقافية (الفناء، الرسم، المسرح وأدب الأطفال من شعر ونثر وغيرها) وتكريم الفائزين بالمسابقة ومن ضمنهم أطفال ذوي إعاقة.

المؤتمر الطلابي الثالث عشر "معاً للتنوع والاختلاف":

قدم البنك الأهلي الأردني دعمه لهذا المؤتمر والذي شارك فيه ما يقارب 140 طالب وطالبة من مدارس خاصة وحكومية، تتراوح أعمارهم ما بين 15-17 عام، بهدف تنمية مفهوم المواطنة الفاعلة وصقل مهارات الطلبة القيادية والذي استضاف طلبة من عدد من الدول العربية.

مؤتمر إدراك الإقليمي:

قدم البنك الأهلي الأردني رعايته البلاغية لمؤتمر إدراك الإقليمي الأول للتعليم الرقمي وتفعيل دور التكنولوجيا في مستقبل التعليم والذي أقيم تحت عنوان "تصور جديد للتعليم في العالم العربي". إن للمؤتمر أهمية عالية باعتباره منصة هامة للخروج بتوصيات تسهم في تلبية متطلبات التعليم والارتقاء بمخرجاته، وكان المؤتمر الذي نظمته مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية قد ناقش العديد من الموضوعات الهامة في جلساته المتنوعة، ومن أبرزها: التعلم في العصر الجديد، دمج التعلم الإلكتروني في التعليم، وتكنولوجيا التعليم في العالم العربي، وأهمية التعلم المدمج، والموارد التعليمية المفتوحة (المشاع الإبداعي)، وتسخير تكنولوجيا التعليم لدعم ومساندة اللاجئين، والوسائط البصرية في التعليم، واستراتيجيات الألعاب التحفيزية، فضلاً عن استعراضه للتجربة الأردنية في تفعيل التعلم الإلكتروني في التعليم العالي.

بطولة أيمن العشر:

قدم البنك الأهلي الأردني مؤخرًا رعايته لبطولة أجنحة الأمل الثانية عشرة السنوية لكرة السلة للذكور والإناث، والتي رعها سمو الأميرة رحمة بنت الحسين، واستمرت فعالياتها على مدى ثلاثة أيام على التوالي في صالة مدارس البكالوريا عمان، وذلك بمشاركة 14 فريقًا من مدارس في الأردن وفلسطين. وقد جاءت رعاية البنك لهذه البطولة التي نظمتها جمعية أجنحة الأمل بالتعاون مع مدرسة البكالوريا بهدف تفعيل دور التربية الرياضية في صقل الشخصية وتهذيب السلوك من خلال النشاط الرياضي، لما للرياضة من إسهامات في بناء شخصية الفرد وتعزيز مؤهلاته لحمل المسؤولية. هذا ويحرص البنك على التواجد في المحافل الرياضية المختلفة، خاصة تلك الموجهة للطلبة الصغار، انطلاقًا من تماشي الأهداف والغايات لهذه المبادرات مع أهدافه وغاياته المنبثقة من استراتيجيته للمسؤولية المؤسسية المجتمعية؛ حيث الإيمان بالدور الوطني، وواجب المؤسسات تجاه المجتمع بالمساهمة في تطوير مختلف قطاعاته وفئاته بالتركيز على الجيل الجديد باعتباره النسيج الأهم والأكبر في المجتمع.

جامعة البلقاء التطبيقية:

أبرم البنك اتفاقية تعاون استراتيجية مع جامعة البلقاء التطبيقية، لغايات الدعم لإنشاء مبنى جديد لكلية الأعمال بهدف زيادة السعة الاستيعابية للطلبة، إلى جانب تقديم الدعم المالي لصالح "صندوق الطالب الفقير". بالإضافة إلى تقديم أفضل الامتيازات لتطبيق نظام البطاقات الذكية للطلبة والعاملين في الجامعات والكليات التابعة لها، من خلال استبدال الهوية الجامعية ببطاقة ذكية متعددة الاستخدامات. وقد جاءت هذه الاتفاقية بهدف تجسيد نهج البنك في تنمية الطاقات البشرية بالتركيز على الطلبة والارتقاء بالمنظومة التعليمية، من خلال خدمات ذات أبعاد تنموية، كما سيتيح نظام البطاقات الذكية المواكب للتطورات التكنولوجية الفرصة للجامعة لتقديم خدمات نوعية للطلبة والعاملين فيها، الأمر الذي من شأنه تحقيق النقلة النوعية التي تستهدفها الجامعة.

متحف الأطفال - الأردن:

قدم البنك الأهلي الأردني دعمه لمتحف الأطفال - الأردن، وهي إحدى المبادرات التابعة لمؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية، لغاية تجديد معروضة البنك داخل المتحف. ويتلقى متحف الأطفال الدعم من البنك منذ عام 2007.

دعم وتمكين المجتمع المحلي

ائتلاف جمعيات محافظة المفرق:

وزع البنك الأهلي الأردني احتياجات فصل الشتاء على 50 أسرة في محافظة المفرق، وذلك في إطار دعمه لجهود حملة مبادرة ائتلاف الخير الأردني والذي يشترك فيها 13 جمعية خيرية من المحافظة، وذلك بهدف تخفيف الأعباء والمعاناة على الأسر خلال فصل الشتاء، وكانت الاحتياجات التي وزعها بمشاركة موظفيه من خلال برنامج التطوع الداخلي "كلنا أهل"، قد اشتملت على المواد الأساسية اللازمة من أسطوانات غاز وصوبات وأغطية.

مؤسسة نهر الأردن:

التعاون مع مؤسسة نهر الأردن من خلال دعم نشاطات وبرامج تقيم في مركز الملكة رانيا للأسرة والطفل، ومنها إطلاق ورشات عمل تدريبية مثل "برنامج أفلاطون للتربية المالية" والتي تهدف إلى تعزيز التربية المالية لدى الشباب والأطفال، كما تم تمويل عمليات تأسيس البيت الزجاجي ليحتضن نشاطات الأسر الزراعية، ليقضوا وقتًا نوعيًا مع أطفالهم في أعمال الزراعة والري. بالإضافة إلى تثقيف النساء رائدات بالخدمات والتسهيلات المصرفية التي يقدمها البنك، من خلال مبادرة التثقيف بهدف دعمهن في تأسيس مشاريعهن وتحسين منتجاتهن وإيجاد دخل مناسب لهن ولأسرهن، فضلًا عن رعاية البنك لحفل العشاء الخيري الذي تقيمه المؤسسة.

بنك الملابس الخيري:

في إطار التعاون الاستراتيجي مع بنك الملابس الخيري التابع للهيئة الخيرية الهاشمية ومن خلال حافلة جمع الملابس، المهداة من البنك الأهلي الأردني، التي تجمع التبرعات العينية من الملابس والأحذية وألعاب الأطفال من الصناديق الموزعة على كافة محافظات المملكة، قد ساهم هذا البرنامج بتأمين كسوة 99,350 فردًا من الأسر المحتاجة.

الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية:

يتعاون البنك سنويًا مع الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية من خلال دعمه للحملة السنوية التي ينظمها الصندوق "حملة البر والإحسان"، ومسابقة الملكة علياء للمسؤولية المجتمعية، والتي تهدف للمساهمة في زيادة الوعي بأهمية التقيد والالتزام بقواعد السلامة المرورية للحد من الخسائر البشرية والاقتصادية الناتجة عن الحوادث المرورية لدى مختلف شرائح المجتمع الأردني.

دعم فريق يوريكا للمشاركة في المسابقة العالمية للغواصات:

قدم البنك الأهلي الأردني دعمه لفريق أكاديمية يوريكا الأردني في المسابقة العالمية للغواصات الآلية MATE International ROV Competition. حيث حاز الفريق على جائزة الفريق الأكثر إصرارًا في النهائيات التي تطلبت تصميم غواصة آلية تقوم بهام دقيقة تحت الماء.



مسابقة عمان للبرمجة Amman CPC:

والتي عقدتها كلية الملك عبدالله الثاني لتكنولوجيا المعلومات في الجامعة الأردنية تحت إشراف جمعية المبرمجين الأردنيين، إلى جانب دعم الفرق الفائزة في المشاركة في مسابقة البرمجة التي أقيمت في شرم الشيخ.

فكرتك:

دعم البنك الأهلي الأردني الأسبوع المفتوح الذي نظمته مؤسسة ولي العهد خلال فعالية "فكرتك"، والتي أقيمت في هجر عمان تحت رعاية صاحب السمو الملكي الأمير الحسين بن عبدالله الثاني، بتنظيم من مؤسسة ولي العهد ولأول مرة لمدة خمسة أيام، والذي هدف إلى تحفيز الشباب الأردني على الإبداع والابتكار وبالأخص التقني، وشمل الحدث حلقات عمل في علوم الفضاء والروبوتات والترميز Coding، بالإضافة إلى جلسات تفاعلية مع متحدثين مختصين من مختلف الدول. ولقد أطلق FinTech Hakathon خلال الفعالية والذي قدم البنك جوائز للفائزين في المراكز الثلاث الأولى في اليوم الأخير بعد تقييم الأفكار.

التعليم والشباب

بالإضافة إلى مبادرة حصاد الخير التي أطلقها البنك لتوزيع حصاد توفير على العملاء وأفراد المجتمع ككل من منطلق رؤيته الاستراتيجية للمسؤولية المجتمعية لإحداث التأثير الإيجابي في حياة الأطفال لخلق توازن مالي في شخصياتهم يجمع بين أهمية الادخار وحب العطاء لمساعدة المحتاجين لبناء مجتمع حضاري مبني على التعاون والتكافل.

وفي عالم يتسم بالتحويلات الاقتصادية المتسارعة، أصبحت الثقافة المالية تكتسب أهمية كبيرة. ومن أجل نشر هذه الثقافة في فئة الشباب والأطفال منذ الصغر يقدم البنك جوائز حسابات توفير لتشجيع الأطفال والشباب على أهمية الادخار من عمر مبكر مما يساهم في زيادة الوعي حول دور المال في أغلب المجالات الحياتية.



دعمنا للمرأة

مبادرة نشميات

أطلقت مبادرة "النشميات" في عام 2014، وهي برنامج شامل يهدف لتطوير فرص تنمية المشاريع النسائية وضمان نجاحها واستمرارها، من خلال تقديم باقة واسعة من الخدمات التي تمتد لتشمل مساعدة صاحبات المشاريع في تسويق منتجاتهن من خلال شبكة الاتصال التي تمتلكها مبادرة "النشميات"، كما أنها تشمل توفير الخدمات الاستشارية والتدريبية الهادفة لتحسين فرص التمويل المصرفي للمشاريع النسائية وتعزيز اكتفائها المالي.

حرصاً منا على الدعم المستمر لسيدات الأعمال في تسويق منتجاتهم قامت دائرة المسؤولية المجتمعية بدعم العديد من البازارات وإشراك عدد من سيدات "مبادرة النشميات" بها، لعرض منتجاتهم مما ساهم في توفير فرص بيع جديدة لهن. ومن أهم البازارات التي تم المشاركة بها كانت سوق جارا، سوق نعمة، Friends of Jordan، وبازارات متعددة في عيد الميلاد المجيد وغيرها.

هذا فضلاً عن الخدمات المساندة للمرأة الريفية لتمكينها اجتماعياً واقتصادياً، عبر تعزيز دورها في الإنتاج والتصدير، من خلال توجيهها نحو الحرف الصناعية واليدوية المختلفة وتعزيز مهاراتها.

خلال العام 2017، وضمن إطار مبادرة "النشميات"، تم العمل مع النشميات من خلال ورشات العمل، الندوات، الجلسات التوعوية والدورات التدريبية على الجوانب التالية:

- رفع مستوى الوعي حول تمويل المشاريع.
- التعريف بخدمات المبادرة للمتشدات الحديثة.
- رفع مستوى خبرة السيدات في مجال عملهن.
- فتح أسواق جديدة لعرض منتجات السيدات عن طريق رفع مستوى وعيهم لفرص ومعوقات التصدير الحالية.
- رفع مستوى وعي السيدات حول التسويق الإلكتروني.
- تعريف أكبر عدد من السيدات بمبادرة "النشميات".

شملت هذه الفعاليات محافظات مختلفة كعمان، البلقاء، جرش والعقبة بالتعاون مع جهات مختلفة كالشركة الأردنية لضمان القروض، مؤسسة نهر الأردن، مؤسسة الأميرة تغريد، غرفة صناعة عمان، OECD GIZ، غرفة صناعة الأردن وجمعيات أخرى. وكان عدد المشاركين في مختلف الفعاليات قد تعدى 1000 مشارك.

انطلاقاً من مسؤوليتنا المجتمعية يعنى البنك بتمكين المرأة اجتماعياً واقتصادياً، ويسعى بكافة الوسائل إلى دعم المرأة لتمكينها من القيام بدور فعال وريادي في المجتمع. فبالإضافة إلى مبادرة النشميات، يقوم البنك بدعم العديد من المبادرات المحلية لمؤسسات المجتمع المدني، ونذكر منها التالي:

الشراكة الاستراتيجية مع مؤسسة الأميرة تغريد للتنمية والتدريب:

تكللت نشاطات الشراكة الاستراتيجية مع المؤسسة والتي وقعت في العام 2016 بهدف إنشاء مشاريع إنتاجية وبرامج تدريبية سعياً لتمكين المرأة اجتماعياً واقتصادياً، بالمعرض الفني الذي أقيم هذا العام والذي عرض إنتاج مشروع إحياء حرفة الصوف/اللباد "pure felt"، الذي غطى البنك الأهلي الأردني تكاليف انشائه بالكامل إضافة إلى مصاريفه التشغيلية لحين أن يصبح المشروع مستدام من خلال بيع منتجات المشروع، وقد تمكنت المؤسسة من توفير 26 فرصة عمل لسيدات من منطقة الأغوار الجنوبية/غور الفيفا، هذا إلى جانب تخريج الفوج الأول من برنامج الرعاية الصحية التي تنفذها المؤسسة والموجه لنافذتي الرعاية الأسرية الطبية (الأيتم ومجهولي النسب) في التمريض المنزلي والذي جاء دعمه من ضمن الشراكة الاستراتيجية، بالإضافة إلى دعم المطبخ الإنتاجي التابع لها.

التعاون مع جمعية السباكة والطاقة التعاونية:

تعاون البنك مع جمعية السباكة والطاقة التعاونية والتي تعمل في مجال خدمات تنظيف الخزانات وصيانة الإمدادات الصحية، ونفذتها مجموعة من النساء المدربات في هذا المجال المدعومين من مبادرة النشميات، حيث تم تنظيف خزانات المياه لثلاث دور رعاية تابعة لوزارة التنمية الاجتماعية، إلى جانب تنظيف جميع الخزانات الموجودة في المباني التابعة لإدارة البنك الأهلي الأردني لتمكين الجمعية من تحقيق أهدافها، والتي تعنى بتمكين ودعم المرأة للانخراط في سوق العمل، وتحديدًا في مجال صيانة الأدوات الصحية والذي يعد أحد أبرز الحقول التي كانت تعتبر حكراً على الرجال.

عقد البنك ورشة تدريبية للسيدات بعنوان تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي ركزت على الأمور المالية التي تهتم أصحاب الأعمال وكيفية الحصول على تمويل. وتم التعاون مع مشروع تسهيلات ضمان القروض JLGF واستفادت 20 سيدة من الورشة.

تنفيذ دورة تدريبية عن برامج لتطوير خطط واستراتيجيات الأعمال لتطبيقها والاستفادة منها حيث شاركت فيها 24 سيدة.

صندوق دعم أسر شهداء القوات المسلحة والأجهزة الأمنية:

تقديرًا من البنك للتضحية التي قدمها شهداء القوات المسلحة الأردنية والأجهزة الأمنية من أجل استقرار وطننا الغالي، دعم البنك الصندوق لمدة 3 سنوات متتالية اعتباراً من هذا العام.

تجديد اتفاقية التعاون مع جمعية "تكية أم علي":

سيواصل البنك بموجب الاتفاقية بدعم برامج التكية ونشاطاتها ومبادراتها المختلفة، فضلاً عن رعاية العديد من برامجها الرمضانية حيث تم تجديد كافلة 60 أسرة من الأسر في مختلف محافظات المملكة على مدار العام، عدا عن توزيع وتوفير التبرعات الغذائية خلال شهر رمضان الفضيل بالتعاون مع التكية، وقام البنك برعاية تنفيذ إحدى موافد الرحمن الرمضانية في مقر التكية ورعاية حصرية لشخصية حكواتي "تكية أم علي" التي تعمل على سرد قصص عن نجاحات عائلات التكية.

دعم حفل العشاء الخيري السنوي لمؤسسة فلسطين الدولية:

قدم البنك الأهلي الأردني دعمه لحفل العشاء الخيري السنوي لمؤسسة فلسطين الدولية، والذي يرصد ريعه لتلبية الاحتياجات الطبية العاجلة في فلسطين. وكان دعم البنك للحفل قد جاء انطلاقاً من التزاماته التكافلية والتضامنية التي تثبتت من استراتيجيته للمسؤولية المؤسسية المجتمعية، من خلال المساهمة في معالجة التحديات التنموية، وذلك بمساندته لمنظمات المجتمع المدني في تحقيق رسالتها الإنسانية النبيلة التي تساهم في إحداث أثر إيجابي خاصة فيما يتعلق بالرعاية الصحية والطبية.

دعم "برنامج رعاية" التابع لمؤسسة الحسين للسرطان:

استمر البنك بدعم برنامج رعاية الهادف إلى تغطية تكاليف علاج مرضى السرطان من خلال تسخير جميع فروع المنتشرة في المملكة لاستقبال الراغبين بالاشتراك في البرنامج واستيفاء قيم الاشتراكات سواء من عملاء البنك وغير العملاء الراغبين بالانضمام إلى البرنامج، مع إمكانية التسيط لعملاء البنك بدون أي عمولات أو فوائد. بالإضافة إلى مساهمة البنك في الترويج والتسويق للبرنامج.

البيئة

دعم النشاط البيئي لمدرسة الراهبات الوردية:

قدم البنك الأهلي الأردني دعمه لإحدى نشاطات نادي البيئة مدرسة الراهبات الوردية تحت شعار "أنا صديقة للبيئة"، حيث قامت طالبات نادي البيئة في المدرسة بقطف ثمار الزيتون، وذلك بمناسبة بدء موسم القطف.

دعم برنامج "القافلة الخضراء":

قام البنك بدعم الجمعية العربية لحماية الطبيعة عبر مشاركة عدد من الموظفين المتطوعين بزراعة ما يزيد عن 500 شجرة من الحمضيات المتنوعة، التي تمتاز بقدرتها الإنتاجية في أراضي تعود ملكيتها لمزارعين من العائلات ذات الدخل المحدود في الأغوار الوسطى، وذلك من خلال برنامجها "القافلة الخضراء"، والذي هدف لزيادة الرقعة الخضراء ومكافحة التصحر وحماية البيئة، إلى جانب توفير موارد دخل إضافية وتحقيق الأمن الغذائي عبر التوعية البيئية بأهمية الزراعة وتشجيع أنشطتها، كما جاء تجسيداً لتوجهات البنك في دعم جهود الحفاظ على البيئة على طريق المساهمة الفاعلة في الوصول للاستدامة البيئية في المملكة، والتي يترافق معها تحقيق العديد من المنافع الاجتماعية والاقتصادية لأبناء المجتمع خاصة الأقل حظاً منهم.



رعاية ورشة عمل بعنوان " فرص التصدير والتحديات للنساء المالكين لشركات صغيرة ومتوسطة "، وحضر هذه الورشة 80 مشارك. تعرفوا على الخدمات المقدمة من غرفة الصناعة والبنك الأهلي الأردني وشركة ضمان القروض وجمعية المصدرين الأردنيين. كما وشاركت جمعية المصدرين الأردنيين وبدعم من CPiE و USAID في إنشاء هذا النشاط الذي قدم صورة متكاملة عن الفرص الاقتصادية المتاحة.

أعد البنك ورشة تدريبية خاصة لسيدات الأعمال من مبادرة "النشميات" وحضرتها 20 سيدة حيث عمدت الورشة على تدريبهم على أساليب الحوار ومساعدتهن على عرض خدماتهن ومنتجاتهن مع الأطراف الخارجية سواء من مستثمرين أو موردين أو زبائن.

شارك عدد من النشميات في CORE Round table الذي تم تنظيمه من قبل جمعية إنتاج و" GIZ " التعاون الألماني. فمن خلال هذا النقاش تم وضع خارطة عمل لدعم ريادي الأعمال والشركات الناشئة وسيدات الأعمال مبيئة ال eco system المطلوب لدعم وتطوير الأعمال الناشئة.

عقد دورة تدريبية بعنوان "التحديات القانونية التي تواجه أصحاب الأعمال" بالتعاون مع الأستاذة رشا لصوي وحضر الدعوة سيدات بعضهم من عملاء البنك ومنهم مستطبين. واكتسبت السيدات خبرات جديدة ومعلومات قانونية تفيد سيدات الأعمال في إدارة أعمالهن، كما ساهم النشاط في الجمع بين السيدات لمشاركة تجاربهن وخبراتهم.

دورة تدريبية عن التسويق الإلكتروني قدمتها مدربة متخصصة في هذا المجال حيث ركزت على استخدام وسائل التواصل الاجتماعي. لتعليم المشاركين كيفية تسويق وبيع منتجاتهم من خلال وسائل التواصل الاجتماعي. 49 شخص حضر هذه الدورة المميزة التي قامت بنشر خبرات جديدة في مجال التسويق الإلكتروني للمنتجات.

حضر 72 شخص الدورة التدريبية بعنوان إعداد واستخدام البيانات المالية و10 من الحاضرين كانوا من النشميات. اكتسب الحاضرين معلومات وخبرات جديدة، وكانت فرصة جيدة لهم للتواصل ومشاركة الخبرات.

دعم مؤتمر النساء العاملات في المهن المالية والمصرفية:

قدم البنك دعمه لمؤتمر ليلى قبلي الذي عقد بتنظيم من جمعية تضامن النساء الأردني، في إطار مشروعها لتمكين النساء من تحقيق القيادة بالشراكة مع منظمة Hivos. جاء هذا الدعم في إطار برامج البنك الداعمة للمرأة، والمنبثقة من مسؤولياته المجتمعية التي تحتم عليه السعي بكافة الوسائل لتمكين المرأة اجتماعيا واقتصاديا وتعزيز إنتاجيتها. حيث كان مركز أعمال نشميات البنك الأهلي الأردني ضمن اللجنة التحضيرية لهذا المؤتمر وقام بعرض ورقة بخصوص وضع ونسب العاملات في المصارف المالية بالإضافة إلى دور المصارف لتحفيز السيدات في الاشتغال المالي.

إطلاق مبادرة "لأنك أهلي افحصي وطميننا":

أطلق البنك خلال شهر تشرين الثاني حملة "لأنك أهلي افحصي وطميننا"، وذلك تزامنا مع شهر التوعية العالمي بسرطان الثدي، وانطلاقا من إيمانه بضرورة نشر الثقافة الصحية بين أفراد المجتمع، وتجسيدها لتضامنه المعنوي مع المصابين بهذا المرض. كما قدم البنك على مدار هذا الشهر جائزة يومية لواحدة من عملياته يتم اختيارها بالقرعة، والجائزة هي عبارة عن فحوصات مجانية للكشف المبكر تشمل الفحص السريري والمأموجرام وأي فحوصات أخرى يوصي بها الطبيب عند المراجعة.

البصمة البيئية



استخدام الطاقة وانبعاثاتها:

كأي مؤسسة مصرفية كبرى، تتطلب عملياتنا استهلاك الموارد الطبيعية التي ينتج عنها مخلفات وانبعاثات؛ فلذلك تبني البنك رؤية خضراء يسعى من خلالها إلى الاعتماد على الطاقة المتجددة كمصدر رئيسي للطاقة يزود كامل نشاطات البنك الأهلي الأردني. فمن خلال هذه الرؤية يسعى البنك الأهلي الأردني لأن يلعب دوراً ريادياً في مواجهة التحديات البيئية المحلية والإقليمية.

• المركبات:

- تم استبدال جميع المركبات القديمة التابعة للبنك بمركبات تعمل بنظام الهايبرد وقد نتج عن ذلك:
1. انخفاض في قيمة فاتورة استهلاك الوقود بنسبة 50% – 60%.
 2. تقليص الحاجة إلى الصيانة كونها تحت الكفالة المصنعية.

• مشروع الطاقة المتجددة:

يرى البنك الأهلي الأردني ضرورة التحول نحو الطاقة النظيفة، وتجسيدها لهذه الرؤية قام البنك بإقامة مشروع الطاقة المتجددة في منطقة الموقر بقدرة توليد إجمالية تبلغ 2.5 ميغا واط، وذلك لتغطية استهلاك الفروع، الصرافات الآلية، والإدارات التابعة للبنك الأهلي الأردني، وبلغت نسبة التغطية للاستهلاك بمقدار 100%. حيث تعد هذه الخطوة الأولى للتحول نحو المباني الخضراء، وفي المستقبل يطمح البنك إلى اعتماد الطاقة النظيفة والمتجددة في جميع أنحاء الأردن.

في عام 2017 حقق البنك نجاحاً واضحاً على مستوى الأداء البيئي، حيث تمكن من تخفيض استهلاك الوقود بنسبة 23%، وذلك تبعاً لمبادرات متعددة، أبرزها استبدال السيارات التي تعمل على الوقود بسيارات هجينة. أما بالنسبة لاستهلاك الكهرباء، فاستبدال الإنارة الحالية بإنارة موفرة للطاقة، واعتماد أنظمة تكييف موفرة للطاقة أدى إلى خفض استهلاك الطاقة بنسبة 14%. انخفاض استهلاك الوقود والكهرباء تمثل في انخفاض انبعاثات الغازات الدفيئة الصادرة عن البنك.

GRI 102-46

الجدول التالي يلخص أداءنا المتعلق بالطاقة والانبعاثات:

الفرق	2017	2016	
↓ 23%	29,643	38,403	إجمالي استهلاك الوقود المستخدم (لتر)
↓ 19%	7,560	9,310	استهلاك التدفئة (لتر)
↓ 22%	87,568	112,56	* إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاق الأول) tCO2
↓ 14%	4,279,272	4,986,940	استهلاك الكهرباء (كيلوواط في الساعة)
↓ 14%	2,720	3,170	* إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (النطاق الثاني) tCO2

*المصدر: www.ghgprotocol.org

تم تقييم انبعاثات الغازات الدفيئة (غازات الاحتباس الحراري) وفقاً لبروتوكول الغازات الدفيئة الصادر عن معهد الموارد العالمية (WRI) ومجلس الأعمال العالمي للتنمية المستدامة (WBCSD). وتشمل انبعاثات النطاق 1 انبعاثات الغازات الدفيئة نتيجة استهلاك الطاقة غير المتجددة، وتحدث انبعاثات النطاق 2 نتيجة استهلاك الكهرباء بواسطة جميع أصول البنك في الأردن.

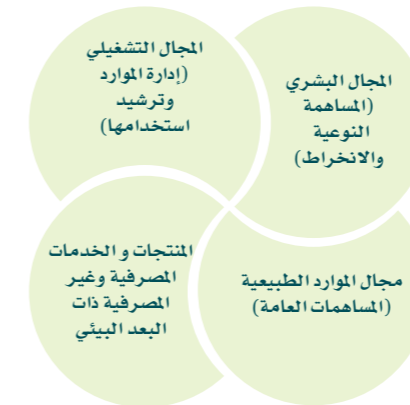
ملاحظة: تمثل هذه البيانات المتعلقة بالطاقة والانبعاثات ممتلكات وفروع البنك في الأردن فقط، وإنها لا تشمل فروع الخارجية.

تخفيض استهلاك الورق وإعادة تدويره:

يعد تخفيض الكميات الورقية المستخدمة أحد أهداف البنك البيئية، والتي ترافق رؤيته في التوجه نحو الرقمنة، فخلال عام 2017 قام البنك بتطبيق عدة مبادرات ساهمت في تخفيض استهلاك الورق بنسبة 53% بالمئة، وزيادة نسبة استخدام الخدمات الإلكترونية. وكان للنظام البنكي الجديد الذي يعتمد على آليات بنكية تتيح الاستغناء عن الطباعة الذاتية دوراً كبيراً في هذا الانخفاض، كما أن تطبيق نظام الخدمة الذاتية الإلكترونية للموظفين يعني عن الحاجة لاستخدام الورق لكافة الخدمات. وكما أن البنك يقوم بمراقبة مركزية للطباعة على جميع أنواع الطابعات ويتواصل مع جميع الفروع والإدارات حيث يشاركونهم استهلاكهم الشهري للورق، مما ساهم في حث الإدارات على تخفيض استعمال الورق. ومن هنا نرى مدى أهمية التواصل ومشاركة البيانات مع أصحاب المصالح.

الجدول التالي يلخص أداءنا المتعلق باستهلاك المواد الورقية

نسبة التغير	2017	2016	مجموع وزن الأوراق المستخدمة للطباعة والمغلفات الورقية (طن)
↓35%	81	126	



يهدف البنك الأهلي الأردني إلى أن يكون بنكاً صديقاً للبيئة يؤدي دوراً محورياً في دعم الجهود الوطنية من أجل تحقيق نمو أخضر. ولقد حددنا ضمن إطار استراتيجيتنا المجالات البيئية وحدود مسؤولياتنا ومساهماتنا التي نضع تنفيذها على عاتقنا، مشتملة بالتالي:

التزم البنك الأهلي الأردني بمعالجة الآثار البيئية لعملياته في عام 2017 من خلال:

تخفيض استهلاك الطاقة:

تم العمل على هذا الجانب (توفير الطاقة) من خلال أكثر من اتجاه ضمن خطة مدروسة تستهدف جميع الفروع والإدارات حسب البنود التالية:

• نظام الإنارة:

حيث تم تطبيق برنامج تغيير وحدات الإنارة إلى وحدات إنارة جديدة موفرة للطاقة (LED) في جميع الفروع والإدارات، إذ يبلغ عدد فروع البنك 55 فرعاً، بالإضافة إلى أربعة مبانٍ إدارية. وقد تم الالتزام باستخدام هذه الوحدات الموفرة للطاقة في جميع مشاريع البنك الجديدة. النتائج والمميزات الصادرة عن هذه المبادرة:

1. انخفاض ملحوظ في قيمة فاتورة الطاقة بنسبة 25% – 30%.
2. تخفيض عدد وحدات الإنارة لكفاءة الوحدات الجديدة وشمولية تغطيتها.
3. تقليل الحاجة إلى الصيانة كون هذه الوحدات تحت الكفالة.
4. تمييز هذه الوحدات بأنها أكثر أماناً.
5. تمييز هذه الوحدات بعمر تشغيلي طويل مقارنة بوحدات الإنارة التقليدية.

• نظام التكييف:

تم اعتماد أنظمة تكييف متطورة موفرة للطاقة في جميع فروع البنك الجديدة، وإن جميع الغازات المستخدمة في هذا النظام صديقة للبيئة، ويعتمد هذا النظام في المباني الصديقة للبيئة. وأنشأ البنك خطة لإلغاء نظام التدفئة (البويلرات) وتحويله إلى نظام جديد يعمل بالكهرباء، وطبق هذا النظام كمرحلة أولية في مبنى الإدارة العامة، والخطوة التالية تقوم على تحويل جميع فروع البنك، والمتوقع من هذه الأنظمة الجديدة أن تقلص قيمة فاتورة استهلاك الطاقة بنسبة تتراوح من 30% – 50%.

الحلول والمنتجات والخدمات المصرفية وغير المصرفية ذات البعد البيئي

لا يقتصر التزامنا بحماية البيئة على تأثيراتنا المباشرة، فإن حدود مسؤولياتنا تجاه البيئة تشمل منتجاتنا وخدماتنا التي نقدمها إلى عملائنا. وفي هذا الإطار لدى البنك عدد من الحلول المالية وغير مالية الصديقة للبيئة.

الحلول المالية الصديقة للبيئة:

قرض الأهلي صديق البيئة:

القرض الأول من نوعه على صعيد المملكة، ويعتبر برنامجاً تموالياً واثمانيّاً داعماً للأهداف الوطنية الاقتصادية والبيئية. وهذا القرض يمكن الأفراد والشركات الصغرى والمتوسطة من الحصول على احتياجاتهم من هذه المنتجات بسهولة وسرعة، ويتمويل بنسبة 100% وضمن فترة سداد تصل مدتها إلى 48 شهراً وبفائدة صفرية، وبالإضافة إلى هذا يحصل العميل على بطاقة الأهلي صديقة البيئة (البطاقة الخضراء) بفائدة شهرية تصل إلى 1.75% مع فترة صلاحية تبلغ 5 سنوات ومن دون أية رسوم للإصدار.

قرض الطاقة المتجددة:

أطلق هذا القرض بالتعاون مع البنك المركزي الأردني حيث يتيح الفرصة أمام الشركات الصغرى والمتوسطة والكبرى للتوفير على المدى الطويل من خلال خفض استهلاك الكهرباء، ويقدم القرض تمويلاً يصل إلى 90% من قيمة الاستثمارات في مشاريع الطاقة المتجددة والاستثمار في كفاءة الطاقة، وذلك بسقف يصل إلى 500 ألف دينار، وبفائدة ثابتة طيلة فترة القرض، بالإضافة إلى فترة سماح تصل لغاية سنة، وإمكانية تسديد القرض على فترة 10 سنوات.

تمويل مشاريع توفير الطاقة:

يقدم البنك قرضاً تموالياً تصل نسبته إلى 80% من قيمة الاستثمارات في مشاريع الطاقة المتجددة، وترشيد الطاقة و/أو الاستثمار في كفاءة الطاقة للشركات المستفيدة من برنامج صندوق تشجيع الطاقة المتجددة وترشيد الطاقة. ويقدم البنك هذه الخدمات تحت برنامج "حلول الطاقة النظيفة" الذي أطلق بالتعاون مع برنامج التنافسية الأردني الممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية، ووزارة الطاقة والثروة المعدنية، وغرفة صناعة عمان، وجمعية إدامة الطاقة والمياه والبيئة.

بطاقة الأهلي الصديقة للبيئة:

تمكن هذه البطاقة العميل من شراء المنتجات الصديقة للبيئة والتقسيم بفائدة صفرية (EPP) وتحصيل الفائدة من التاجر من شبكة التجار المعتمدين ضمن هذا البرنامج، ولهذه البطاقة فائدة تفضيلية 1.75% شهرياً للمشتريات من باقي التجار الغير مشتركين في هذا البرنامج.

تصلح هذه البطاقة لمدة 5 سنوات، كما أن هذه البطاقة قابلة للتدوير ومصنوعة من مواد طبيعية، مما يظهر شمولية دراستنا في إنشاء منتجات بنكية صديقة للبيئة.

الحلول غير المالية:

- خدمات استشارية مجانية لمشاريع الطاقة النظيفة والمتجددة.
- خدمات إشرافية على تطبيق وتنفيذ مشاريع الطاقة المتجددة و/أو الاستثمار في كفاءة الطاقة.
- خدمات الدراسات الأولية لفرض توفير الطاقة، إلى جانب الدعم في مجال تحديد أفضل الأنظمة ومواصفاتها الفنية، والمساعدة في تحليل واختيار أفضل العروض، والحصول على الإرشاد اللازم للموافقات المطلوبة، وذلك لمشاريع الطاقة المتجددة و/أو الاستثمار في كفاءة الطاقة المستفيدة من برنامج صندوق تشجيع الطاقة المتجددة وترشيد الطاقة.



مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير				
مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير	اسم المعيار	رقم الصفحة	معلومات ايضاحية	
GRI 201 إفصاحات عامة 2016	102-25 تضارب المصالح	23		
	102-26 دور أعلى هيئة حوكمة في وضع الهدف والقيم والاستراتيجية	22		
	102-29 تحديد الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وإدارتها	22, 34		
	102-32 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	1, 34		
	إشراك اصحاب المصلحة			
	102-40 قائمة بمجموعات أصحاب المصلحة	35		
	102-41 اتفاقيات المفاوضة الجماعية		فيما يتعلق باتفاقيات المفاوضة الجماعية، يلتزم البنك بالقوانين واللوائح المعمول بها في الأردن. البنك يسمح بتشكيل اللجان وعلى سبيل المثال اللجنة الاجتماعية.	
	102-42 تحديد أصحاب المصلحة واختيارهم	34		
	102-43 نهج إشراك أصحاب المصلحة	35, 36		
	102-44 أهم المواضيع والشؤون المثيرة للقلق المطروحة	34, 37		
إعداد التقارير				
102-45 الكيانات المشمولة في البيانات المالية الموحدة	14			
102-46 تحديد محتوى التقارير ونطاق البنود	1, 14, 50, 67			
102-47 قائمة البنود ذات الأهمية	37			
102-48 إعادة بيان المعلومات			لا توجد إعادة صياغة أول تقرير للاستدامة	
102-49 تغيرات في التقرير			لا تغيرات أول تقرير للاستدامة	
102-50 فترة إعداد وتقديم التقارير	1			
102-52 دورة إعداد التقارير	1			
102-53 جهة الاتصال للأسئلة المتعلقة بالتقارير	1			

مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير	اسم المعيار	رقم الصفحة	معلومات ايضاحية
المعاير العامة			
GRI 102 إفصاحات عامة 2016	الملف المؤسسي		
	102-1 اسم المؤسسة	غلاف التقرير	
	102-2 الأنشطة والعلامات التجارية والمنتجات والخدمات	8, 9, 10, 11, 12, 13	
	102-3 موقع المقر الأساسي	7	
	102-4 موقع العمليات التشغيلية	7	
	102-5 الملكية والشكل القانوني	14	
	102-6 الأسواق المخدومة	7, 8	
	102-7 حجم المؤسسة	4, 6	
	102-8 معلومات حول الموظفين وغيرهم من العاملين	50	
	102-9 سلسلة التوريد	40	
	102-10 التغييرات الهامة في المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة به		لا تغييرات كبيرة
	102-11 المبدأ أو النهج الاحترازي	34	
	102-12 مبادرات خارجية	15	
	102-13 العضويات والارتباطات	15	
	الاستراتيجية		
102-14 بيان من أحد كبار صناعات القرار	2, 3		
102-15 أهم التأثيرات والمخاطر والفرص	28, 29, 30, 31		
الأخلاقيات والنزاهة			
102-16 التقييم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك	12, 24		
102-17 آليات النصح والإرشاد والشؤون المثيرة للقلق بالنسبة للأخلاقيات	24		
الحوكمة			
102-18 هيكل الحوكمة	16, 17, 22		
102-20 مسؤولية المستوى التنفيذي بالنسبة للمواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	1, 34		
102-21 استشارة أصحاب المصلحة في المواضيع الاقتصادية والبيئية والاجتماعية	35		
102-22 تشكيلة أعلى هيئة حوكمة ولجانها	22		جميع المعلومات المتعلقة باللجان متاحة في تقرير الحوكمة وهو جزء من التقرير السنوي للبنك الأهلي الأردني.

مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير			
معلومات إيضاحية	رقم الصفحة	اسم المعيار	مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير
	66, 67	103-3 تقييم النهج الإداري	
	67	302-1 استهلاك الطاقة في المؤسسة	GRI 302 الطاقة 2016
	66, 67	302-4 خفض استهلاك الطاقة	
الانبعاثات			
	66, 67	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
	66, 67	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
	66, 67	103-3 تقييم النهج الإداري	
	67	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	GRI 305 الانبعاثات 2016
	67	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة من استهلاك الطاقة الغير مباشر (النطاق 2)	
GRI 400 سلسلة المعايير الاجتماعية			
التوظيف			
	50, 51	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
	50, 51	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
	50, 51	103-3 تقييم النهج الإداري	
	51	401-1 التعيينات الجديدة ومعدل دوران الموظفين	GRI 401 التوظيف 2016
	51	401-2 المزايا المقدمة لموظفي الدوام الكامل التي لا تقدم لموظفي الدوام الجزئي أو المؤقتين	
	52	401-3 إجازة الأمومة	
التعليم والتدريب			
	53	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
	53	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
	53	103-3 تقييم النهج الإداري	
	54	404-1 متوسط عدد ساعات التدريب في السنة الواحدة لكل موظف	GRI 404 التعليم والتدريب 2016
	53	404-3 نسبة الموظفين الذين تجرى لهم مراجعات دورية خاصة بتقييم الأداء والتطوير المهني	
التنوع وتكافؤ الفرص			
	50, 51	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103:

مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير			
معلومات إيضاحية	رقم الصفحة	اسم المعيار	مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير
	1	102-54 طلبات بإعداد التقارير وفقاً لمعايير GRI	
	70, 71, 72, 73, 74, 75	102-55 فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI	
البند ذات الأهمية			
GRI 200 سلسلة المعايير الاقتصادية			
الأداء الاقتصادي			
	40	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
	40	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
	40	103-3 تقييم النهج الإداري	
	40	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة التي تم توليدها وتوزيعها	GRI 201 الأداء الاقتصادي 2016
ممارسات الشراء			
	40	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
	40	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
	40	103-3 تقييم النهج الإداري	
	40	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	GRI 204 ممارسات الشراء 2016
مكافحة الفساد			
	31	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
	31	103-2 النهج الإداري ومكوناته	
	31	103-3 تقييم النهج الإداري	
	31	205-1 عمليات جرى تقييمها بالنسبة للمخاطر المرتبطة بالفساد	GRI 205 المخاطر 2016
	54	205-2 التواصل والتدريب بشأن السياسات والإجراءات الخاصة بمكافحة الفساد	
GRI 300 سلسلة المعايير البيئية			
الطاقة			
	66, 67	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	GRI 103 النهج الإداري 2016
	66, 67	103-2 النهج الإداري ومكوناته	

مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير			
مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير	اسم المعيار	رقم الصفحة	معلومات إضافية
النهج الإداري 2016	103-2 النهج الإداري ومكوناته	50, 51	
	103-3 تقييم النهج الإداري	50, 51	
GRI 405 التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 التنوع في هيئات الحوكمة وفي الموظفين	51	
المجتمعات المحلية			
GRI 103 النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	55, 54	
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	55, 54	
	103-3 تقييم النهج الإداري	55, 54	
GRI 413 المجتمعات المحلية 2016	413-1 العمليات التي تتضمن إشراك المجتمعات المحلية، وتقييمات للأثر، وبرامج تطوير	40, 44, 45, 46, 47, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63	
التسويق والتصنيف			
GRI 103 النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	41, 42, 43	
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	41, 42, 43	
	103-3 تقييم النهج الإداري	41, 42, 43	
GRI 417 التسويق والتصنيف 2016	417-2 وقائع عدم امتثال تتعلق بالمعلومات عن المنتجات والخدمات وتصنيفها	41, 42, 43	
خصوصية العملاء			
GRI 103 النهج الإداري 2016	103-1 شرح للبند الهام ونطاقه	43	
	103-2 النهج الإداري ومكوناته	43	
	103-3 تقييم النهج الإداري	43	
GRI 418 خصوصية العملاء 2016	418-1 شكاوى مثبتة تتعلق بانتهاكات لخصوصية العملاء وضياع لبيانات العملاء	43	لم يتلقى البنك أية شكاوى بهذا الخصوص



Call Center 06 500 7 777

info@ahlibank.com.jo
www.ahli.com

