

# معاً نزهة

أهلي

البنك الأهلي الأردني  
تقرير الاستدامة ٢٠١٨



# جدول المحتويات

٣٥	حفظ بيانات العملاء
٣٦	وحدة معالجة شكاوي العملاء
٣٦	سلسلة التوريد المستدامة
<b>٣٧</b>	<b>صاحب العمل المفضل</b>
٣٧	لحة عن القوى العاملة
٣٨	تأهيل الموظفين وتطوير قدراتهم
٤٠	خبرة الموظفين
٤١	التنوع وتكافؤ الفرص
٤١	آلية الشكاوي الداخلية
٤١	توظيف الإناث
٤٢	توظيف الشباب
٤٣	جذب الموظفين واستبقاؤهم
٤٤	الصحة والسلامة
٤٤	الإجازة الوالدية
<b>٤٥</b>	<b>التأثير الاجتماعي الإيجابي</b>
٤٥	المسؤولية المجتمعية
٤٦	اللجنة الاجتماعية
٥٦	مبادرة النشميات
<b>٥٧</b>	<b>الحماية البيئية</b>
٥٧	الإدارة البيئية
٥٨	الوعي البيئي
٥٨	المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة
٥٩	كفاءة الطاقة والطاقة المتجددة
٦٠	إدارة النفايات
<b>٦١</b>	<b>الملاحق</b>
٦١	الملحق أ - الاختصارات
٦٢	الملحق ب - نطاق التقرير وحدوده
٦٣	الملحق ج - مؤشر محتويات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير

<b>١</b>	<b>نبذة عن هذا التقرير</b>
<b>٧</b>	<b>كلمة رئيس مجلس الادارة</b>
<b>٩</b>	<b>نبذة عن البنك</b>
١١	ميثاقنا
١٢	ملكية البنك
١٣	التواجد في السوق
١٤	شركتنا التابعة
<b>١٥</b>	<b>إدارة الاستدامة</b>
١٧	إطار عمل الاستدامة
١٨	إشراك أصحاب المصلحة
١٩	تقييم الأهمية النسبية
<b>٢١</b>	<b>أخلاقيات العمل</b>
٢١	حوكمة الشركات
٢٢	الهيكل التنظيمي العام
٢٣	مجلس إدارة البنك الأهلي الأردني
٢٤	التدقيق الداخلي
٢٤	الامتثال ومكافحة غسل الأموال
٢٤	ميثاق السلوك المهني
<b>٢٥</b>	<b>الصيرفة المسؤولة</b>
٢٥	ممارسات الأعمال المستدامة
٢٦	الخدمات المصرفية الشخصية
٢٧	الخدمات المصرفية للشركات
٢٧	الشركات الصغرى والمتوسطة (SMEs)
٣٢	الأداء المالي
٣٣	إدارة المخاطر
٣٥	التركيز على العملاء

## رسالة تحذيرية

يحتوي هذا التقرير على بيانات يمكن اعتبارها "بيانات تطلعية" تعبر عن الطريقة التي ينوي بها البنك الأهلي الأردني الاضطلاع بأنشطتها. ويمكن تحديد البيانات المستقبلية باستخدام مصطلحات تطلعية، مثل "تخطط"، أو "تسعى"، أو "تفترض"، أو "تواصل"، أو "تؤمن"، أو أي من أشكال تلك الكلمات التي تفيد بأن أفعالاً أو أحداثاً أو نتائج معينة "ربما" أو "عسى" أو "ينبغي" أو "قد" أو "سوف" أو "بإمكانها أن" تحدث أو تتحقق.

لقد بذل البنك الأهلي الأردني جهداً مضمناً لضمان دقة التقرير وصحة المعلومات الواردة فيه بأكثر قدر ممكن. ومع ذلك، فإن البيانات التطلعية، بحكم طبيعتها، عادةً ما ترافقها مخاطر وشكوك متأصلة تحيط بالتوقعات المستقبلية، التي قد تسبب اختلافاً جوهرياً بين النتائج الفعلية والبيانات المتوقعة أو الضمنية. فهذه البيانات عرضة لمخاطر تفوق قدرة البنك الأهلي الأردني على التحكم فيها، ومن ثم، لا تمثل ضماناً بأن الأحداث المتضمنة في هذه البيانات التطلعية سوف تقع فعلياً.

## نبذة عن هذا التقرير



يفتخر البنك الأهلي الأردني بتقديم تقرير الإستدامة الثاني والذي يبرز أنشطة البنك وأدائه في الجوانب الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لعام ٢٠١٨. نأمل أن يشهد هذا التقرير على التزامنا المتزايد بالريادة في اعتماد إدارة الاستدامة.

يتوافق التقرير مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير: الخيار الأساسي. يركز تقريرنا على قضايا الاستدامة الجوهرية لكل من البنك الأهلي الأردني وأصحاب المصلحة لديه.

**نرحب بتعليقاتكم على هذا التقرير وعلى أدائنا من خلال الطرق التالية:**

Email: [CorporateResponsibility@ahlibank.com.jo](mailto:CorporateResponsibility@ahlibank.com.jo) @

Twitter: <https://www.linkedin.com/company/jordan-ahli-bank/> 

Facebook: [www.facebook.com/JordanAhliBank](http://www.facebook.com/JordanAhliBank) 

LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/jordan-ahli-bank/> 



صاحب الجلالة الهاشمية  
الملك عبدالله الثاني ابن الحسين المعظم





صاحب السمو الملكي  
ولي العهد الأمير حسين بن عبد الله الثاني

مرحباً بكم في تقرير الاستدامة الثاني لعام ٢٠١٨، حيث نقدم أداء البنك الأهلي الأردني في المجالات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. في البنك الأهلي الأردني، نسعى لأن نصبح بنكاً مسؤولاً مجتمعياً وبيئياً ونوفر لعملائنا خدمات مالية مدفوعة بالابتكار ونندعم التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمملكة الأردنية.

من خلال مساهمة البنك في التوظيف والتنوع الاقتصادي والاشتمال المالي وتنمية المجتمع، قام البنك الأهلي الأردني بدور رائد في تحقيق الرؤية والاستراتيجية الوطنية الأردنية لعام ٢٠٢٥. إننا ندرك أيضاً أهمية مواصلة جهود الاستدامة لدينا مع المبادئ التوجيهية الدولية.

وعلى هذا النحو، يتوافق هذا التقرير مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهو أول معيار عالمي لنشر المبادئ التوجيهية لإعداد تقارير الاستدامة. كما يتوافق تقرير البنك الأهلي الأردني حول الاستدامة مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، وهي مجموعة من الأهداف العالمية للقضاء على الفقر وحماية البيئة وتحقيق السلام والازدهار، وسيتم تحقيقها بحلول عام ٢٠٣٠.

تتمثل مهمة البنك الأهلي الأردني مسترشداً بمواضيعه الاستراتيجية الثلاثة، في تقديم خدمة ممتازة لعملائه وتحفيز الابتكار ودفع التميز التشغيلي. يلتزم البنك بإظهار الشفافية والنزاهة والمساءلة في جميع أنشطته من أجل تحقيق مهمته.

على الرغم من العمل في سياق المصاعب الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، فقد حققنا في عام ٢٠١٨ نمواً مالياً كبيراً. ارتفع صافي ربح البنك بعد الضريبة بنسبة ٦٠٪ مقارنة بعام ٢٠١٧، مما يؤكد على أهمية التنمية الاقتصادية والاستقرار في الأردن للبنك. نسعى لتزويد عملائنا من الأفراد والشركات الصغرى والمتوسطة والشركات الكبرى بأفضل تجربة من خلال برامج التدريب المختلفة، نبني قدرات موظفينا ونتأكد من تحولهم إلى أفضل المستشارين ونقدم أفضل خدمة للعملاء. في عام ٢٠١٨، حققنا معدل رضا للعملاء بنسبة ٧٩٪، بالإضافة إلى ذلك، و كجزء من الخدمات المصرفية الريحة التي نقدمها، يعد البنك الأهلي الأردني أول بنك يطلق خدمات مصرفية رقمية. حيث يمكن لعملائنا فتح حسابات جديدة عبر الإنترنت بالكامل، من منازلهم أو مكاتبهم، وطلب ما يصل إلى ٢٥ خدمة مختلفة من خدمات البنك، وذلك دون الحاجة إلى زيارة أي فرع من فروعنا.

نحن نبحث دائماً عن طرق لتقليل تأثيرنا البيئي. نجحنا هذا العام في إنشاء محطة للطاقة الشمسية بسعة توليد إجمالية قدرها ٢,٥٢ ميغاواط، وانخفض استهلاكنا الكلي للكهرباء بنسبة ٤٢٪ مقارنة مع عام ٢٠١٧، وسيكون مبنى المقر الجديد "مبنى صديق للبيئة" والذي يجري تشييده حالياً.

أود أن أعنتم هذه الفرصة لكي أعبر عن امتناني لتوجيهات مجلس الإدارة وتفاني موظفينا والدعم المستمر من المساهمين وأصحاب المصلحة من المجتمع والذين ساهموا في استمرار نجاح البنك. وبينما نتقدم أكثر في رحلة الاستدامة، نتطلع إلى تحديد المزيد من الفرص وتعظيم القيمة التي يمكننا إضافتها إلى أصحاب المصلحة وإلى المملكة. في ظل سعينا المتواصل لدمج الاستدامة في هيكل أعمالنا، يمكننا من خلال العمل معاً، تحقيق استراتيجيتنا الرامية إلى تحقيق الازدهار المشترك.

رئيس مجلس الإدارة

السيد سعد نبيل المعشر

## كلمة رئيس مجلس الإدارة





## نبذة عن البنك



البنك الأهلي الأردني مؤسسة مالية أردنية رائدة منذ أكثر من ٦٣ عاماً وله وجود متعدد الجنسيات ويعمل في أكثر من ٦٠ فرعاً. بصفته البنك الوطني الأول في المملكة الأردنية، دائماً ما كان البنك الأهلي الأردني في الصدارة من أجل تطوير قطاع خاص مستقر وقوي. يسعى البنك لتقديم خدمات مالية واستشارية بأسلوب سلس ومرن يلبي طموحات واحتياجات عملائنا من الأفراد والشركات الصغرى والمتوسطة والشركات الكبرى.

تركز خدماتنا على إنشاء خدمة مجتمعية محلية تساعد الأشخاص على إدارة أموالهم بأمان وتقديم المشورة الصحيحة. تشمل منتجاتنا، على سبيل المثال الحسابات المصرفية والقروض وبطاقات الخصم والائتمان وكذلك مجموعة متنوعة من المنتجات غير المصرفية، تشمل التحويلات الواردة والصادرة وشيكات الإيداع المأمونة وبيع وشراء العملات. تتميز محافظنا بالتنوع والشمولية ونرحب بمجموعة كبيرة من القطاعات والفئات العمرية والمجتمعات.

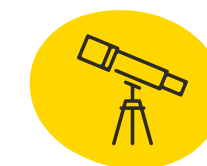
قام البنك الأهلي الأردني بوضع استراتيجية طموحة ٢٠١٨-٢٠٢١ للحفاظ على نموه المالي المستدام والقوي، وباستثمارات كبيرة في التكنولوجيا حيث يقوم البنك حالياً بتحديث النظام المصرفي الأساسي في الأردن في عام ٢٠١٩ ، وكما نخطط لإطلاق النظام المصرفي الأساسي الجديد في عام ٢٠٢٠ في فلسطين.

رسالتنا



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

رؤيتنا



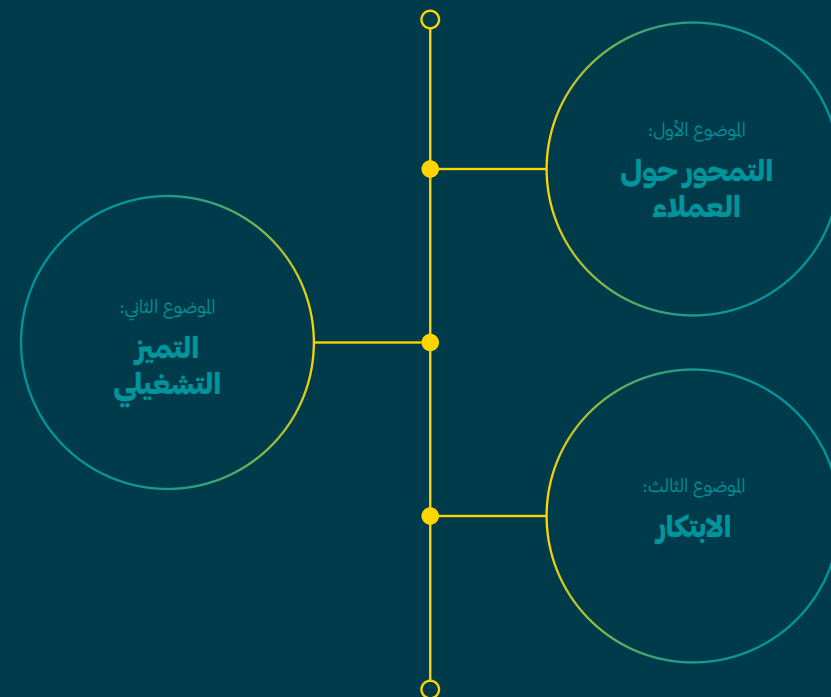
ملتزمون ببناء مجتمع واقتصاد مزدهر يحقق الاشتغال المالي، وخدمة العملاء بإبداع وتميز وابتكار وتعزيز ولاء وانتماء الموظفين، وتحقيق نمو مستدام وعائد مجدٍ للمساهمين.

قيمنا



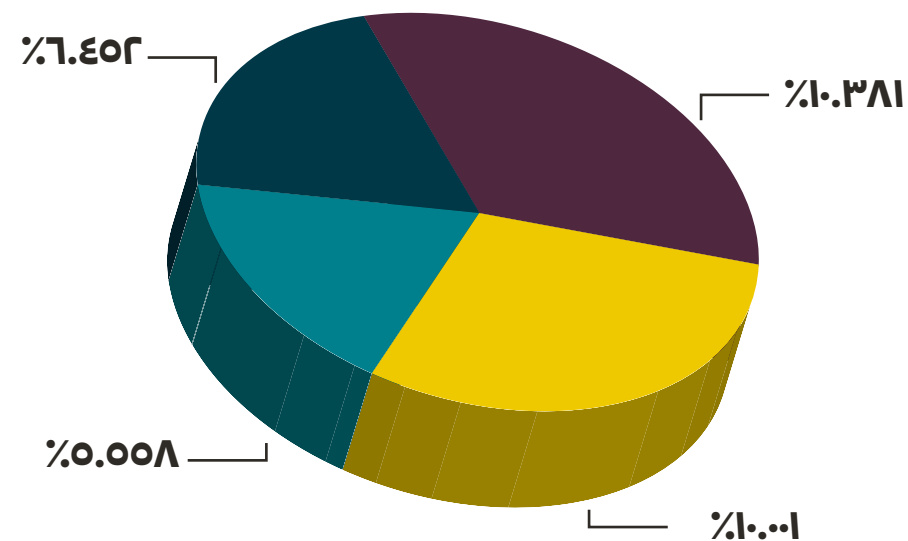
- . الازدهار المشترك
- . الشفافية والمصداقية في التعامل
- . ارضاء العملاء هو محور اهتمامنا
- . الالتزام التام بالقوانين والتعليمات وأسس الحوكمة الرشيدة.
- . خلق بيئة ابداعية قائمة على مواكبة التطور التكنولوجي.
- . الموظف هو أساس النجاح

موضوعاتنا الإستراتيجية، تعتمد أهدافنا الاستراتيجية المتسقة مع رسالتنا ورؤيتنا وقيمنا على موضوعاتنا الاستراتيجية الثلاثة المذكورة أدناه.



ملكية البنك

المساهمون الرئيسيين



بنك بيلوس ■ مؤسسة الضمان الاجتماعي ■ مركز المستثمر الأردني ■ شركة مصانع الأجوخ الأردنية



## الأهلي للتأجير التمويلي Ahli Financial Leasing

توفر الشركة الأهلية للتأجير التمويلي مجموعة شاملة من المنتجات المصرفية وحلول التمويل البديلة غير التقليدية من أجل تلبية الاحتياجات المختلفة لعملائها.

## Ahli Microfinance Company الشركة الأهلية للتمويل الأصغر

تأسست في تموز عام ١٩٩٩، وكانت أول شركة للتمويل الأصغر في القطاع الخاص في الأردن. تقدم شركة الأهلي للتمويل الأصغر تسهيلات ائتمانية للشركات الصغيرة ومتناهية الصغر، مما يدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة الأردنية. تتمثل مهمة الشركة في تقديم خدمات مالية حديثة للأفراد ذوي الدخل المنخفض، خاصة النساء والشباب، لتمكينهم وإشراكهم في الأنشطة الإنتاجية ومساعدتهم على تنمية مشاريعهم وتعزيز وضعهم الاقتصادي والاجتماعي وتحسين نوعية حياتهم.

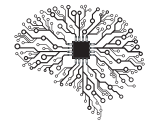
## شركاتنا التابعة

الشركات التالية مملوكة بالكامل للبنك الأهلي الأردني.

## الأهلي | ahli

وساطة BROKERAGE

تقدم شركة الأهلي للوساطة خدمات الوساطة المالية. وقد أختيرت مراراً وتكراراً بين أفضل شركات الوساطة وهي تتداول في كل أنواع الأوراق المالية في بورصة عمان.



**AHLI FINTECH**  
www.ahlifintech.com

أنشئت شركة الأهلي فنتك لتطوير إمكانيات الشباب الأردني واستنباط حلول تقنية مالية جديدة من خلال مختلف الأنشطة والمبادرات. توفر الشركة الفرصة للمبتكرين لتسريع تنفيذ نماذج أعمالهم وتقديم ما يزيد عن ٢٠٠ ألف دولار أمريكي في رأس المال التشغيلي بالإضافة إلى الوصول إلى شبكة البنك العالمية للمستشارين والموجهين ومساحات عمل مجانية والوصول إلى ما يزيد عن ١٣٠ واجهة برمجة تطبيقات في بيئة الاختبارات الافتراضية للبنك، مما يتيح القدرة على إنشاء تطبيقات مواجهة العملاء من خلال منصة البرمجة الافتراضية المفتوحة الخاصة بالبنك. وبمجرد أن يجتاز المبتكرون عمليات المراجعة والتحقق من الامتثال، يبدأون في تشغيل تطبيقاتهم مباشرة مع عملاء البنك ليصبحوا جزءاً من عائلة الأهلي.

## التواجد في السوق



# إدارة الاستدامة

بصفتنا مؤسسة مالية رائدة في الأردن، فإننا ندرك مدى أهمية دمج مفهوم الاستدامة في عملياتنا المصرفية للحفاظ على مكانتنا كمصرف مسؤول وضمن إضافة أعلى قيمة إلى أصحاب المصلحة. نهدف إلى الحفاظ على مكانتنا وتقويتها كرائد إقليمي في الاستدامة عبر القطاع المالي في الأردن والمنطقة. لذا، فإن البنك يسعى لدمج مفهوم الاستدامة بشكل أكبر في استراتيجية أعماله وفي ثقافة المؤسسة ودمجها في كل نواحي التنظيم.



## إطار عمل الاستدامة

يعمل إطار عمل الاستدامة والسياسات والأمور الجوهرية على توجيه البنك لاتخاذ قرارات سليمة وإدارة المخاطر ودفع التنمية المستدامة في المملكة وتعزيز تواجدها في السوق وتعزيز قدرة الأردن على التغلب على التحديات الإقليمية والاقتصادية.

### أخلاقيات العمل

يلتزم البنك الأهلي الأردني بتضمين إطار عمل مثالي ومتكامل للمخاطر والامتثال على مستوى المؤسسة، مع اتباع نهج نشط لإدارة المخاطر الائتمانية والسوقية والتشغيلية وتحديدها، وضمان الحفاظ على الشفافية والمساءلة تجاه أصحاب المصلحة.



### الصيرفة المسؤولة

مهمتنا هي أن نصبح البنك الأفضل في الأردن، حيث نقدم خدمات مصرفية ممتازة ومسؤولة لعملائنا. وعلى هذا النحو، فنحن نلتزم بضمان سير أعمالنا بطريقة مسؤولة وندرك التأثيرات الاجتماعية والبيئية لأعمالنا على الأردن والعالم.



### صاحب العمل المفضل

في البنك الأهلي الأردني، نؤمن بأن موظفينا هم العمود الفقري للمؤسسة. فهم يشكلون أساس نجاحنا الحالي ومفتاح نجاحنا في المستقبل. نحن نلتزم بضمان الحفاظ على مكانتنا كصاحب العمل الأفضل في المملكة.



### التأثير الاجتماعي الإيجابي

في البنك الأهلي الأردني، نلتزم بأداء دور نشط في المجتمع ودعم الجهود الوطنية في القضايا المتعلقة بالتحديات الاجتماعية التي تؤثر على شرائح كبيرة من المجتمع والمساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.



### الحماية البيئية

نحن ندرك التأثير الذي يسببه استهلاكنا على البيئة. لذلك، نلتزم بإيجاد طرق لاستهلاك الموارد الطبيعية تتسم بأكثر قدر ممكن من المسؤولية وتحديد طرق لتعظيم الاستفادة من التكنولوجيا وتقليل بصمتنا البيئية على الكوكب.



## إشراك أصحاب المصلحة

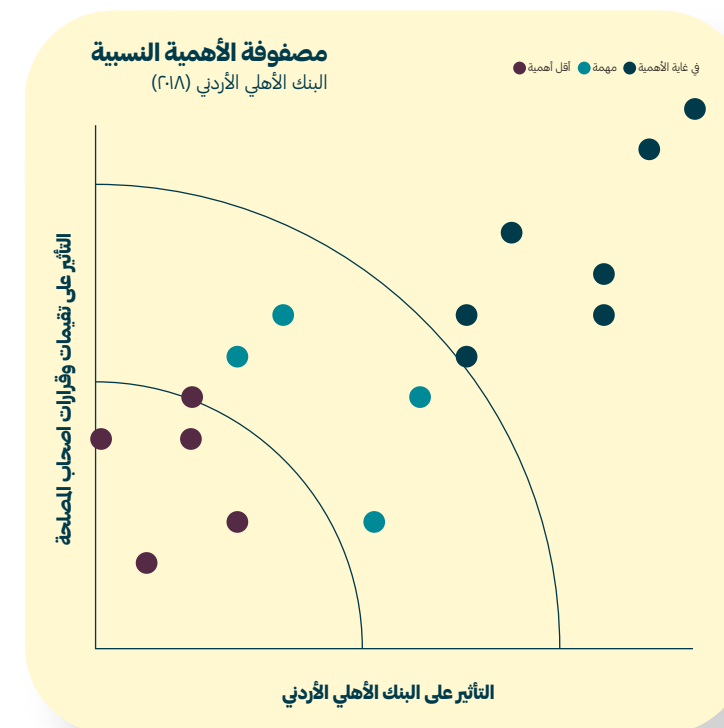
في البنك الأهلي الأردني، ندرك أن النجاح المستمر للبنك يعتمد على العديد من العلاقات المتبادلة مع أصحاب المصالح لدينا. نسعى إلى تحقيق أقصى قيمة لأصحاب المصلحة من خلال اتباع نهج شامل وتحديد فرص وإدارة المخاطر الحالية والمستقبلية والعمل بشكل مسؤول. نحن نقوم بذلك مع إظهار الشفافية والمساءلة والتزاهة لأصحاب المصلحة لدينا.

وعن طريق إشراك أصحاب المصالح والحفاظ على حوار مستمر واستراتيجي معهم، يمكننا التأكد من أن عملياتنا ومنهج إدارة الاستدامة لدينا قوية وشاملة. وفي هذا الصدد، يهدف تواصلنا مع أصحاب المصالح إلى تحديد احتياجاتهم وضمان تقديم أفضل ما لدينا للوفاء بتلك الاحتياجات. نعمل باستمرار على مراجعة استراتيجية مشاركة أصحاب المصالح وتحديثها والتي تنشأ عن نظام قيمة يهدف إلى بناء الثقة وتعزيز علاقتنا مع أصحاب المصالح لدينا.

مجموعة أصحاب المصلحة	كيف يتعامل البنك الأهلي الأردني مع أصحاب المصلحة
عملاؤنا	• الفروع • الخدمات الإلكترونية للبنك الأهلي • خدمات الهاتف الجوال للبنك الأهلي • الموقع الإلكتروني • وسائل التواصل الاجتماعي • أجهزة الصراف الآلي • مديرو العلاقات • ahlibot • الفعاليات والأنشطة • مركز الاتصالات
المساهمون في الشركة	• اجتماعات الجمعية العمومية • وحدة علاقات المستثمرين • مؤتمرات المستثمرين • تقارير سنوية
بيئتنا	• قروض لمشروعات الطاقة المتجددة • دعم المشروعات التي تعزز الإشراف البيئي
المنظمون والوكالات الرسمية لدينا	• تقارير إلى الهيئات التنظيمية والرقابية • الأنظمة واللوائح • المراجعات التنظيمية
موظفونا	• برامج التعليم وتطوير القدرات • مؤشرات الأداء الرئيسية ومراجعات الأداء الدورية الواضحة • برامج ومبادرات تجربة خبرة الموظف • خدمات الموارد البشرية • ميثاق السلوك المهني • الاجتماعات الداخلية • اللقاءات المفتوحة • اللجان الداخلية • برامج التطوع • اللحظات الفارقة
مجتمعنا المحلي	• تقارير سنوية • تقارير الاستدامة • أنشطة المسؤولية المجتمعية
موردونا	• سياسة المشتريات • دعوات للمزادات

## تقييم الأهمية النسبية

تلتزم عملية تقييم الأهمية النسبية للبنك الأهلي الأردني بالمعايير الدولية وتُحدد من خلال الحوار المستمر مع أصحاب المصالح الأساسيين. في عام ٢٠١٨، حدثنا قضايانا الجوهرية للتركيز على القضايا ذات الأهمية الجوهرية الأكبر للبنك وأصحاب المصالح به. يحدد الجدول التالي القضايا الأكثر أهمية مع رسم حسب أصحاب المصلحة وأهمية الشركة في المخطط الأيسر.



التصنيف	القضية
١	الأداء الاقتصادي والمالي
٢	إدارة المخاطر
٣	التواجد في السوق
٤	الحوكمة؛ الشفافية والامتثال
٥	خصوصية العملاء وأمن البيانات
٦	رضا العملاء
٧	جذب الكفاءات والتطوير والاستبقاء
٨	الاشتغال المالي
٩	نمو الشركات الصغرى والمتوسطة
١٠	الابتكارات الرقمية
١١	الإقراض والاستثمار المسؤول
١٢	التنوع وتكافؤ الفرص
١٣	ممارسات الشراء المستدامة
١٤	الاستثمار المجتمعي والفرص الاجتماعية الاقتصادية
١٥	التوعية المالية والتعليم
١٦	التأثير البيئي المباشر للعمليات

[GRI 102-47]

في إطار جهودنا لضمان إطار الأهمية النسبية بالبنك في أعلى مستويات الجودة والاتساق مع قابلية المضاهاة، هدفنا إلى جعل قضايانا الجوهرية تتماشى مع أطر تقارير الاستدامة الأكثر استخداماً لدى المؤسسات المالية حول العالم ومع رؤية الأردن الوطنية ٢٠٢٥. يوضح الجدول التالي قضايانا الجوهرية مع أطر التقارير المذكورة. للحصول على الصيغة الكاملة من الاختصارات المذكورة في الجدول أدناه، يُرجى الرجوع إلى الملحق أ في هذا التقرير.

أمر جوهرية	المعايير الدولية لإعداد التقارير	مجلس معايير المحاسبة المستدامة	مبادئ الاستثمار المسؤول	مبادئ خط الاستواء	أهداف التنمية المستدامة	رؤية الأردن الوطنية 2025
الأداء الاقتصادي والمالي	•	•			•	•
إدارة المخاطر	•	•		•		•
التواجد في السوق	•					•
الحوكمة؛ الشفافية والامتثال	•	•	•	•	•	•
خصوصية العملاء وأمن البيانات	•	•				
رضا العملاء						•
جذب الكفاءات والتطوير والاستبقاء	•				•	•
الاشتغال المالي		•				•
نمو الشركات الصغرى والمتوسطة					•	•
الابتكارات الرقمية					•	•
الإقراض والاستثمار المسؤول	•	•	•			
التنوع وتكافؤ الفرص	•	•				•
ممارسات الشراء المستدامة	•					•
الاستثمار المجتمعي والفرص الاجتماعية الاقتصادية	•					•
التوعية المالية والتعليم	•	•				•
التأثير البيئي المباشر للعمليات	•			•		•



# أخلاقيات العمل

## أهداف التنمية المستدامة



## الأمر الجوهري التي يشملها التقرير

• الحوكمة؛ الشفافية والامتثال

## حوكمة الشركات

حوكمة الشركات - هي نظام القواعد والآليات والعمليات التي تحكم وتوجه الشركة، وتتضمن التوازن بين مصالح الشركة ومصالح أصحاب المصلحة فيها. يدرك البنك الأهلي الأردني أن حوكمة الشركات الجيدة تشكل الأساس للنجاح المؤسسي، حيث توفر الإطار المناسب لنا لتحقيق أهدافنا الإستراتيجية، وتعزيز الثقة الشاملة في البنك، وتمكيننا من المساهمة بفعالية في تطوير القطاع المصرفي في الأردن.

مع وضع هذا في الاعتبار، يتبع البنك مجموعة من إرشادات حوكمة الشركات- الصادرة عن البنك المركزي الأردني وكذلك أفضل الممارسات الدولية، التي نلتزم بتنفيذها وفقاً للبيئة المصرفية الأردنية والأطر التشريعية والقانونية التي تحكم البنك. من خلال إطار عمل حوكمة الشركات، نتبنى مبادئ العدالة والشفافية والإفصاح والمساءلة.

## الهيكل التنظيمي العام



## مجلس إدارة البنك الأهلي الأردني

يتحمل مجلس الإدارة مهام تحديد الأهداف الإستراتيجية للبنك ووضع الخطط الواضحة لضمان المسؤولية والمساءلة ومراقبة أداء البنك وأنظمة التحكم لديه. يجب أن يضم المجلس ١١ عضواً على الأقل تنتخبهم الجمعية العمومية ويجب أن يكون ٤ من بينهم مستقلين. وبالإضافة إلى ذلك، فإن كل أعضاء المجلس غير تنفيذيين ويشكلون جزءاً من لجنة الحاكمية المؤسسية، لجنة التدقيق، لجنة الترشيح والمكافآت، لجنة ادارة المخاطر والامتثال، لجنة التسهيلات العليا ولجنة الاستراتيجيات وحاكمية تكنولوجيا المعلومات.

مجلس إدارة الشركة	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين في المجلس	٣١	٣١	٣١
إجمالي عدد أعضاء المجلس	١٣	١٣	١٣
إناث	٢	٢	٢
ذكور	١١	١١	١١

## تضارب المصالح

لحفاظ على نزاهة البنك، وضعنا سياسة تضارب المصالح للتعامل مع أي تضارب في المصالح وضبط حركة المعلومات بين الإدارات وتنص هذه السياسة على وجوب الإفصاح عن أي تضارب محدد في المصالح.

## التدقيق الداخلي

تمثل إدارة التدقيق الداخلي بالبنك الأهلي الأردني بأحدث المعايير الدولية الصادرة عن معهد المدققين الداخليين (IIA) والمعايير الخاصة (١٠٠٠) ومعايير الأداء (٢٠٠٠). تخضع هذه المعايير للتحديث المستمر لضمان استمرارنا في الامتثال لها. وباعتماد المعايير الخاصة، فإننا نضمن وجود غرض محدد لأنشطة التدقيق الداخلي لدينا مع تعريف السلطة والمسؤولية في الميثاق. وباعتماد معايير الأداء، فإننا نؤكد على إدارة المسؤول التنفيذي عن التدقيق لنشاط التدقيق الداخلي بفعالية لضمان التوجه الاستراتيجي لتقييم الأداء وإضافة قيمة للمنظمة.

نحن نجري عمليات التدقيق الداخلية دورياً لتقييم تنفيذ أي سياسات بيئية أو اجتماعية ومتابعة تلك السياسات. وفي عام ٢٠١٩، سنجري تقييماً خارجياً لضمان الجودة لتقييم إدارة التدقيق الداخلي بالبنك والتأكد من عملها وفقاً للوائح البنك المركزي الأردني وللمعايير الدولية.

## الامتثال ومكافحة غسل الأموال

تلتزم إدارة الامتثال ومكافحة غسل الأموال بالبنك بضمان امتثال البنك وسياساته الداخلية بكل القوانين واللوائح وأفضل الممارسات العالمية الصادرة عن كل من الجهات التنظيمية المحلية والدولية. وتشمل الإجراءات المحددة المعمول بها في البنك سياسة "اعرف عميلك" ودليل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومصفوفة المخاطر. وبالإضافة إلى ذلك، تنظم الإدارة ورشات عمل تدريبية للعاملين في مجال مراقبة الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وضريبة الحساب الأجنبي وقانون الامتثال.

## ميثاق السلوك المهني

يمثل ميثاق السلوك المهني بالبنك الأهلي وثيقة أساسية تحدد أخلاقيات العمل والقيم والضوابط. وتهدف إلى تنظيم كل أنشطة البنك فيما يتصل بأصحاب المصلحة. وتشمل مكونات الميثاق استخدام المعلومات السرية والحالات التي قد تؤدي إلى تضارب المصالح والقواعد والإجراءات التي تحكم طريقة التعامل مع أصحاب المصالح.



# الصيرفة المسؤولة

## أهداف التنمية المستدامة



## الأمر الجوهري التي يشملها التقرير

- الأداء الاقتصادي والمالي
- إدارة مخاطر منتظمة
- خصوصية العملاء وأمن البيانات
- رضا العملاء
- نمو الشركات الصغرى والمتوسطة
- الإفراض والاستثمار المسؤول
- ممارسات الشراء المستدامة

## أبرز معالم الأداء لعام ٢٠١٨

- معدل رضا العملاء ٧٩٪
- ١٤,٠٠٠ إجمالي مستخدمي ahibot
- زيادة صافي الأرباح بنسبة ٦٠٪ مقارنة بعام ٢٠١٧
- لا توجد حوادث لاختراق البيانات
- توقيع اتفاقية شراكة مع مبادرة الشرق الأوسط للاستثمار
- زيادة عدد الموردين بنسبة ٨٩٪

## الخدمات المصرفية الشخصية

نقدم مجموعة متنوعة من الحلول المصرفية الشخصية بدءاً من الخدمات الاستشارية وانتهاءً بمساعدة عملائنا على إدارة أموالهم بأمان. وبذلك، نلبي احتياجاتهم الشخصية التي تعتمد على أنماط حياتهم وأهدافهم المختلفة. لقد انتقلنا من تقديم قروض الإسكان العادية إلى العمل أيضاً كمستشارين لمساعدة عملائنا على شراء منازلهم، ومساعدتهم على اتخاذ القرار الأفضل لاحتياجاتهم وأهدافهم.

كما نقدم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات من خلال مجموعة مخصصة تناسب مع احتياجات نمط عملائنا، بما في ذلك الحسابات والبطاقات والقروض، بالإضافة إلى الخدمات غير المالية مثل صناديق الأمانات ومنتجات الضمان البنكي الخاصة بنا.

ونشجع الناس على توفير احتياجاتهم وتطلعاتهم المختلفة؛ حيث يتمثل دورنا هنا في تسليط الضوء بشكل كبير على أهمية الادخار للعملاء وتقديم خيارات وبرامج التوفير المختلفة. وقمنا بتحسين خدماتنا الإلكترونية خلال عام ٢٠١٨، كجزء من خطة الرقمنة للبنك، كما أضفنا العديد من الخدمات التي ستكون متاحة عبر تطبيق البنك الأهلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والسماح للعملاء بفتح حساباتهم رقمياً، واستكمال العملية من خلال زيارة أي من فروعنا في جميع أنحاء المملكة، مما يضمن لعملائنا رحلة سلسة وتجربة ممتازة.

البنك الابتكار حيث يهدف إلى مواكبة التطورات التكنولوجية لأتمتة عملياتنا الداخلية وزيادة الكفاءة وتقليل استهلاك الورق واعتماد التقنيات والقنوات التي تلبي احتياجات عملائنا وتقديم حلولاً صديقة للبيئة. ونشجع على استخدام القنوات الإلكترونية مثل منصاتنا المصرفية عبر الإنترنت، مما يقلل من استهلاك الورق وعمليات التنقل.

للتأكد من تقديم البنك الأهلي الأردني نفس المستوى من ممارسات الأعمال المستدامة، قام البنك في عام ٢٠١٨ وبالشراكة مع مدرسة فرانكفورت بتحسين عمل إدارة تنفيذ الائتمان، من خلال مراجعة جميع العقود مع الإدارة القانونية للبنك والأتمتة الجزئية لتقارير الائتمان الصادرة إلى البنك المركزي الأردني.

بالإضافة إلى ذلك، تعد المحافظة على جودة محفظة ائتمان البنك وتعزيزها أحد أهم أدوار إدارة مراجعة الائتمان، والتي تتم من خلال تنفيذ إجراءات سليمة لمنح تسهيلات ائتمانية جديدة والتأكد من أن هذه التسهيلات تتوافق مع السياسة الائتمانية للبنك وتعليمات البنك المركزي الأردني. تقوم دائرة معالجة الائتمان بمراجعة جميع المتطلبات، ويتم حالياً حل المشكلات التشغيلية بالتنسيق مع الإدارات المعنية، بالإضافة إلى ما يلي:

- الانتهاء من متطلبات تطوير نظام معالجة الائتمان (التركيز).
- الانتهاء من متطلبات معالجة الائتمان / وحدة التقارير والمخصصات، والتي تتعلق بتطبيق المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية IFRS9.
- المساهمة في تطوير إستراتيجية عقارية يمتلكها البنك وبالتنسيق مع الجهات ذات العلاقة.

## الخدمات المصرفية للشركات

يطمح البنك الأهلي الأردني منذ تأسيسه في عام ١٩٥٥ إلى أن يكون رائداً في تمويل المقترضين من الشركات. لتحقيق مهمتنا، قام البنك بتنفيذ أعلى معايير جودة الخدمة وأفضل الممارسات الدولية والتميز التشغيلي، ويقدم منتجات وخدمات مالية شاملة لجميع المقترضين من الشركات ذات السمعة الطيبة.

ترتكز إستراتيجية البنك طويلة الأجل للعلاقات مع المقترضين من الشركات على تقديم تسهيلات ائتمانية متكاملة وشاملة، بما في ذلك قروض الأعمال والتمويل التجاري والضمانات المصرفية. لذلك، فإن هدفنا الرئيسي جعل البنك الأهلي الأردني الخيار الأول للمقترضين من الشركات، مما يزيد إيرادات البنك وتحسين العائد على رأس المال العامل. ومن منطلق المساهمة الكبيرة في تطوير صناعة الطاقة في الأردن، وسعنا مؤخراً منتجاتنا المالية الخضراء، بما في ذلك إطلاق تمويل مشاريع الطاقة المتجددة ومنتجات توفير الطاقة للمقترضين من الشركات، كما نراعي الاعتبارات البيئية في عملية منح برامج القروض الخاصة بنا وتجديدها، ونراجع أنشطة عملائنا لتقييم أي آثار سلبية قد تصيب البيئة بسببها واتخاذ تدابير استباقية إذا تم تحديد أي آثار بيئية سلبية.

وتتطور دائرة الخدمات المصرفية للشركات باطراد ونمو بشكل ثابت. وبالمثل، فقد ركزت الدائرة دائماً على زيادة قيمة الاستدامة للبنك. ولتحقيق هذا الهدف، تركز إستراتيجيتنا للاستدامة بشكل كبير على ثلاثة مجالات رئيسية: تبي سياسات ائتمانية متقدمة، وعملية اعتماد ائتمانية قوية، وتوظيف موظفين ذو خبرة عالية. وبذلك نضمن إجراء تقييم دقيق للجدارة الائتمانية للمقترضين من الشركات، وبالتالي تقليل المخاطر وتعزيز النمو المستدام للبنك ونجاحه.

ونهدف اليوم إلى تمكين الشركات والاقتصادات من الازدهار من خلال تزويد عملائنا بمجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية، بالإضافة إلى الخدمات الاستشارية لتعزيز كفاءة أعمال عملائنا ونجاحها وتميزها، كما نساهم في تحسين الأداء المالي للبنك الأهلي الأردني والمملكة الأردنية ككل من خلال تقديم المشورة حول كيفية إدارة الأعمال.

## الشركات الصغرى والمتوسطة (SMEs)

كان البنك الأهلي الأردني أول بنك أردني ينشئ مجموعة مخصصة تركز فقط على الشركات الصغرى والمتوسطة. ونعتقد اعتقاداً جازماً بأن تطوير قطاع الشركات الصغرى والمتوسطة في الأردن يلعب دوراً أساسياً في تنمية الاقتصاد والمساهمة في الاشتغال المالي وتعزيز ثقافة ريادة الأعمال والشركات الناشئة.

ونصل إلى عملائنا من الشركات المتوسطة والصغرى ومتناهية الصغر داخل وخارج عمان من خلال فروعنا ومراكزنا التجارية، بالإضافة إلى القنوات الإلكترونية، كما نقدم الحلول المالية والاستشارية التي تلي أفضل احتياجات الشركات المتوسطة والصغرى ومتناهية الصغر، بما في ذلك العاملات ورجال الأعمال ويمتد ليتسع أصحاب الشركات المتوسطة والصغرى ومتناهية الصغر وموظفيها. وتشمل محفظتنا قطاعات متنوعة مع العديد من أنواع المنتجات التي تناسب احتياجاتهم، بما في ذلك المنتجات الصديقة للبيئة والطاقة المتجددة والمنتجات الموفرة للطاقة، كما نقدم فترات سداد مرنة وأسعار فائدة معقولة لزيادة تحفيز نمو الشركات الصغرى والمتوسطة في المملكة وتسهيل حصولها على التمويل اللازم. ونقدم برنامج ضمان القروض بالشراكة مع الشركة الأردنية لضمان القروض ومشروع تسهيلات ضمان القروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المؤهلة التي ليس لديها ضمان عيني، كما نقوم بتوزيع محفظة القروض بالتساوي بين الشركات التي تديرها النساء والرجال. كما نقدم أيضاً برامج تدريبية لعملائنا لتعزيز مهاراتهم الفنية والشخصية. ونعتقد أن هذا جزء من إطار الازدهار المشترك للبنك الذي لا يزال الشريك الفعال للعملاء بجميع الوسائل.

ونحاول كجزء من التزامنا بالاستدامة، تعزيز الثقافة وتشجيع عملائنا على دمج مؤشرات الاستدامة الاجتماعية والبيئية وحضهم على تطبيق أفضل الممارسات، كما نقوم بزيارات ميدانية لتقييم التزام العملاء الحاليين والمحتملين تجاه العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة، وزيادة وعي العميل بشأن التأثير المباشر وغير المباشر لأداء الإستدامة على سمعة الشركة ووضعها المالي والقانوني. ونتأكد أيضاً من أن أصول عملائنا مؤمنة وأعمالهم مرخصة، وأن احتياطات السلامة وآليات التخزين وطرق إعادة التدوير قائمة. علاوة على ذلك، نقوم بتقييم معدل ترك العمل ودفع الرواتب في الوقت المناسب وعمالة الأطفال وأجهزة إنذار الحريق وأي شهادات اعتماد من الأيزو لعملائنا. وفي حالة اكتشافنا لأي من المشكلات التي قد تؤثر سلباً على البيئة وحقوق الإنسان والمجتمع، فقد نطلب من العميل بمراقبة الأداء وإجراء زيارات دورية وتقديم توصيات لهم.

نسعى دائماً لتعزيز مهارتنا ومعرفتنا، ففي عام ٢٠١٨، تلقى موظفونا ٢,٣٧٠ ساعة تدريبية في دائرة الشركات الصغرى والمتوسطة في موضوعات رئيسية، مثل الائتمان والتحليل المالي وإدارة المخاطر، بالإضافة إلى تقديم دورات متقدمة شاملة تتيح لهم الحصول على شهادة رسمية من مدرسة فرانكفورت للتمويل والإدارة (خبراء معتمدين في تمويل المؤسسات الصغرى والمتوسطة).

وسيستمر البنك الأهلي الأردني في التركيز على اتخاذ خطوات نحو التنمية المستدامة؛ وفي هذا الصدد، نفخر جداً بشراكتنا الاستراتيجية مع البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير (EBRD). في عام ٢٠١٨، استخدمنا جزءاً من خط التسهيلات الذي تلقيناه من البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير لتمويل عملائنا من الشركات المتوسطة والصغرى ومتناهية الصغر، مما يضمن لهم إمكانية تمويل رأس المال العامل والأصول الثابتة. ونؤمن بأن شراكتنا مع البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير، والتي تشمل أيضاً تلقي المساعدة الفنية، ستعزز استمرار رؤية البنك الأهلي الأردني الحقيقية لتنمية مؤسستنا المالية.

تلقى البنك الأهلي الأردني مساعدة من مدرسة فرانكفورت للتمويل والإدارة لتحويل منهجيات العمل وسير العمل ليكون أكثر تركيزاً على العملاء، مع التميز التشغيلي العالي والابتكار، وبدأنا بالخدمات الاستشارية، والتي تم من خلالها إنجاز الكثير.

ونفخر بشراكتنا ونتطلع إلى زيادة تعزيز قدراتنا باعتبارها مكوناً رئيسياً للنجاح في تحقيق أهدافنا النهائية، والتي ستنعكس على عملائنا من الشركات المتوسطة والصغرى والمتناهية الصغر.

وقع البنك اتفاقية مع مبادرة الشرق الأوسط للاستثمار (MEII)، التي تهدف الى تسهيل وصول عملاء الشركات الصغرى والمتوسطة والشركات المتناهية الصغر الى البنوك، من خلال امكانية التقدم بطلب التسهيلات من خلال موقع "تمويلي" الالكتروني، اضافة الى تمكين العملاء المستهدفين من الحصول على خدمات استشارية وبرامج تدريب مقدمة من خبراء متخصصين في مبادرة الشرق الاوسط للاستثمار. وتعد شراكة البنك الاهلي الاردني الاستراتيجية مع مبادرة الشرق الأوسط للاستثمار هامة لما لها من أثر فعال في تعزيز الوصول الى البنوك وخدماتها اضافة الى تعزيز تحقيق الاشتغال المالي في الأردن.



## قصة نجاح: شركة الأولى للزينة المحدودة

أسست شركة الأولى للزينة المحدودة (Decoration One LTD) في عام ٢٠١٠ باعتبارها شركة تصميم وإنتاج أردنية، تديرها سوزان بعلبكي بوصفها شريكة رئيسية ومصممة وسالي بعلبكي مديرة للعمليات وسها بعلبكي مديرة المعرض والعلاقات العامة.



المهندس خالد علي الطراونه

## قصة نجاح: شركة علي صالح الطراونه وأولاده

ازدهرت شركتنا منذ تأسيسها في عام ٢٠٠٥ بوتيرة سنوية في مجال المقاولات الإنشائية، حيث طورنا خبرة كبيرة، مع أكثر من ١٧٠ موظفاً محترفاً من بينهم مهندسين وخبراء وفنيين نفخر بكونهم حجر أساس لنجاح شركتنا.

وكان للخدمات المميزة التي قدمها لنا البنك الأهلي الأردني حظ وفير في قدرتنا على النجاح. صُممت التسهيلات الائتمانية المباشرة وغير المباشرة للبنك خصيصاً لاحتياجات شركتنا، والتي أدت إلى الازدهار الحقيقي لشركتنا، مما أسفر في تأهيلنا للمنافسة في مختلف المناقصات. يتزامن ذلك مع تجربة موظفي البنك الأهلي الأردني الذين يمتلكون الخبرة اللازمة لتنفيذ أعمالهم بكفاءة وفعالية.

ونفخر بالخدمات الحيوية والرائدة التي تقدمها شركتنا لمختلف الصناعات كجزء من مسؤوليتنا الاجتماعية، بما في ذلك المشاريع التي قمنا بتنفيذها والتي تخدم قطاع التجارة والإسكان في المملكة. كما نفخر بفرص العمل التي أتاحها للشباب. ونسعى دائماً لدعم مبادرات تنمية المجتمع التي لها تأثير عميق على ازدهار المملكة.



سهي  
مديرة المعرض والعلاقات العامة



سالي  
مديرة العمليات



سوزان  
شريكة رئيسية ومصممة

تتخصص شركة الأولى للزينة في تصميم محفظة من الديكورات المنزلية وأدوات المائدة والاكسسوارات،

حيث تُصنع منتجات الشركة من قبل أطراف ثالثة، وتتم معالجة تجارة محفظتها من خلال متجرها الرائد في عمان، مع العديد من منافذ بيع التجزئة في منطقة الشرق الأوسط، ومن خلال التجارة الإلكترونية.

يتركز جوهر التصميمات والمنتجات الخاصة بشركة الأولى للزينة على الفن والخط الإسلامي، مع أعمال صب حديثة. وتتمثل رؤية الشركة في التعرف على الأهمية والقيمة العالية والإمكانات المتزايدة للأهمية الفنية والثقافية والتاريخية للفن الإسلامي المعاصر.



وكان البنك الأهلي الأردني مع شركة الأولى للزينة منذ البداية، حيث ساعد في تقديم قرض لها باعتبارها شركة صغيرة ومتوسطة الحجم مملوكة لنساء، وبأسعار فائدة مميزة وورش عمل ومحادثات ومرونة في المدفوعات. وتعاملت الشركة مع البنك الأهلي الأردني لمدة ٧ سنوات، زادت خلالها سبل التعاون والمساعدة وفهم ديناميات الأعمال وتأثيرها على البيانات المالية.

## الأداء المالي

على الرغم من الظروف الاقتصادية السائدة في الأردن، تمكن البنك الأهلي الأردني من تحقيق نمو ملحوظ في معظم مؤشراتته المالية في عام ٢٠١٨، حيث ارتفع صافي الربح بعد الضرائب بنسبة ٦٠٪ مقارنة بعام ٢٠١٧. بلغ صيد صافي الموجودات الثابتة (حجم الاستثمار الرأسمالي) ٨١,٢٢٤,٥٢٦ ديناراً أردنياً مقارنة بـ ٥٦,٣٦٣,٧٢٨ ديناراً أردنياً في نهاية عام ٢٠١٧، بزيادة قدرها ٤٤٪. بالإضافة إلى زيادة مجموع الموجودات، قمنا بزيادة رصيد ودائع البنوك والمؤسسات المصرفية وودائع العملاء والتأمينات النقدية لتصل إلى ٢,٢٥٣,٣٤٦,٢٥٣ ديناراً أردنياً، بزيادة قدرها حوالي ١٨,٤ مليون دينار أردني مقارنة بالعام السابق. ونحرص أيضاً على خفض تكاليفنا، ففي عام ٢٠١٨، خفض البنك الأهلي الأردني تكاليف التشغيل (باستثناء مكافآت الموظفين) بنسبة ١١,٢٪ مقارنة بالتكاليف المتكبدة في عام ٢٠١٧.

### الأداء المالي (دينار أردني)

٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦	
١١٢,١٦١,٦٧	١١٨,٣٦٩,٩٥٢	١١٥,٩٢٥,٥٧١	الإيرادات
١٩٢,٩٣٧,٥٠٠	١٨٣,٧٥٠,٠٠٠	١٧٥,٠٠٠,٠٠٠	رأس المال المكتتب به و المدفوع
٢,٧٨٣,٤٨٧,٩١٤	٢,٧٢٨,٩٥١,٥٧٧	٢,٨١٥,٥١٨,٥٥٠	مجموع الموجودات
٣٠١,٣١٢,٣٣٤	٣٠٦,١٨٦,٢٦١	٣٠٢,٦٦٥,٤٠٤	مجموع حقوق المساهمين
٣٥,٦٨١,٤١٢	٤٠,١٦٧,٩٢١	٣٧,١٣٣,٨٣٥	التكاليف التشغيلية*
٤١,٢٣٤,٧٤٩	٤٠,١٨٤,٨٠٦	٤٣,١٨٥,٩٨١	مكافآت الموظفين
١١,٩٣٣,٤٧٥	٦,٧٦٠,٠٤٢	١,٩٠٦,١٠٥	ضريبة الدخل
١٤,٧٣	١٤,٠٤	١٣,٣٣	نسبة كفاية رأس المال (%)
٧	٤,٣٨	٢,٠٤	العائد على حقوق الملكية (%)
٢,٠٠٩,٩٣٠,٠٩٨	١,٩٩٦,٩٦٥,٠٧٠	٢,١٢٤,٦٤٨,٤١٤	صافي الودائع
٢١,٢٧٧,٢٨٠	١٣,٣١٨,٨٨٥	٦,٢٧٤,٩٣٣	صافي الربح بعد الضرائب

\* هذا الرقم لا يشمل مكافآت الموظفين



الدكتور هانيه محمد المعابرة

### قصة نجاح: شركة أحمد محمد المعابرة وشركاه

انطلق تأسيس شركتنا من واقع التجربة العملية لوالدي المرحوم مؤسس الشركة أحمد محمد المعابرة، والذي بدأ نشاطه في مجال القوالب الإنشائية منذ بداية السبعينات. وحملنا مسيرة العمل منذ خمسين عاماً إلى يومنا هذا بكل عزيمة وهمه وكفاهة حيث تطورت أعمال شركتنا ونمت إلى ما نحن عليه الآن.

وقد شارك البنك الأهلي الأردني عن كثب في عمليات شركتنا منذ تأسيسها حيث كان لنا وسيع أفعالنا وتنويعها. وكان لبادرة الشركات الصغرى والمتوسطة بالبنك تأثير واضح على ازدهار الشركة والذي يساهم بالخدمات الاستشارية المالية المهنية لتلبية احتياجاتنا. لقد تغلبنا على العديد من العقبات والتحديات بفضل دعمهم المستمر وتقديم الخدمات التي نحتاجها في الوقت المناسب وفقاً للمعايير العالمية.

ولا نزال ندعم مبادرات تنمية المجتمع، خاصة المبادرات التي تستهدف الشباب الأردني والعديد من المبادرات الأخرى التي تضمن الازدهار في مختلف الصناعات.



## إدارة المخاطر

يلتزم البنك الأهلي الأردني بتضمين إطار متكامل للمخاطر والامتثال على مستوى المؤسسة، حيث تتبع نهجاً نشطاً في إدارة وتحديد مخاطر الائتمان والسوق والتشغيل ومخاطر أمن المعلومات، مع ضمان الحفاظ على الشفافية والمساءلة أمام أصحاب المصلحة للبنك. ويتمشى نظامنا لإدارة المخاطر مع أحدث الممارسات المحلية والدولية بشأن إدارة جميع أنواع المخاطر التي قد يواجهها البنك وقياسها ومراقبتها. ونعمل من الآن فصاعداً على أتمتة حسابات نسبة رأس المال باستخدام نظام إعداد التقارير T-insight.

## مخاطر الائتمان

تتبنى في البنك الأهلي الأردني إستراتيجية شاملة تحدد مخاطر الائتمان وتدرسها وتراقبها، حيث نقوم بمراقبة نقاط الضعف الائتمانية ومتابعتها وتقييم مخاطر الائتمان وتقييم تركيزات الائتمان. ونضمن من خلال المراقبة المستمرة لمستويات المخاطر القصوى المقبولة بقاء هذه المستويات ضمن المعايير التي حددها مجلس الإدارة. كما نحسب الخسارة المتوقعة للعملاء بناءً على نموذج IFRS9. علاوة على ذلك، نستخدم نظام تصنيف مخاطر الائتمان الذي يقيس الوضع الائتماني لعملائنا. ومن خلال سياسة الائتمان وإجراءات العمل الخاصة بنا، وضعنا معايير منح الائتمان وتركيز الائتمان وقواعد الضمان المقبولة وفصل قرارات تنفيذ الائتمان عن قرارات المنح، كما نقوم بإعداد تقارير دورية تحلل جودة محفظة الائتمان وتكتشف نقاط ضعف الجودة.

## مخاطر السوق

يراقب البنك باستمرار المخاطر الناشئة عن تقلبات الأسعار في الأسواق المحلية والدولية وقياسها من خلال إعداد مجموعة من التقارير التنظيمية التي تراقب أسعار الفائدة وأسعار العملات وأسعار الأسهم، فضلاً عن تأثيرها على محفظة استثمارات البنك. كما يقوم البنك بانتظام بمراجعة التقارير وإعدادها لضمان رصد المخاطر وتقييمها بطريقة مناسبة. وقمنا مؤخراً بتحديث سياسة مخاطر السيولة وسياسة مخاطر أسعار الفائدة وخطة تمويل الطوارئ. وبذلك، حددنا مستويات المخاطر المقبولة لمخاطر السوق والسيولة، ونراقب هذه المستويات باستمرار لضمان بقائها ضمن المعايير المقبولة. ومع تقدم البنك للأمام، نعمل على توسيع نطاق الإشراف في فروعنا في قبرص وفلسطين، ونقوم حالياً بمراقبة مراكز العملة والودائع ونسبة السيولة والنشاط الاستثماري.

## المخاطر التشغيلية

تنص سياسة المخاطر التشغيلية للبنك على آليات حساب المخاطر المرتبطة بعملياتنا الداخلية والأفراد والأنظمة وكذلك الأحداث الخارجية، مثل المخاطر القانونية. ويشمل ذلك نظاماً للتقييم الذاتي على مستوى المؤسسة والذي يقوم بإنشاء ملفات مخاطر تسرد جميع المخاطر التشغيلية وإجراءات المراقبة وتحديد نقاط الضعف، كما ندير قاعدة بيانات للخسائر الناتجة عن المخاطر التشغيلية، لتقييم مستويات الضعف وضمان تطبيق إجراءات مراقبة فعالة. علاوة على ذلك، نشرك موظفينا في ورش توعية لتعميق معرفتهم بالمخاطر التشغيلية وأهمية الإبلاغ عنها.

## مخاطر أمن المعلومات

نهدف إلى القضاء على المخاطر المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات من خلال تعزيز الضوابط وآليات الأمن على الأنظمة المختلفة، وتشجيع استخدام ممارسات الأمان الجيدة المتعلقة باستخدام التكنولوجيا في القطاع المصرفي. لم تُسجل أي حوادث خرق بيانات في البنك في عام ٢٠١٨.

وعقدنا في عام ٢٠١٨ دورات تدريبية لموظفي البنك وفروعه لزيادة وعيهم بمخاطر أمن المعلومات. علاوة على ذلك، قمنا بتنفيذ برنامج الأمن السيبراني، بما يتوافق مع متطلبات الأمن السيبراني للبنك المركزي الأردني. ومع تقدمنا للأمام، نستعد للحصول على شهادة ISO 27001 في إدارة أمن المعلومات.

## بازل

نحسب نسبة رأس المال وفقاً لمتطلبات بازل 3، بهدف الحفاظ على تطورات القطاع المصرفي محدثة وتحسين جودة رأس المال. وللحفاظ على استمرارية عملياتنا التجارية، نقوم بإعداد سيناريوهات اختبار الإجهاد التي تحلل الحساسية على مستويات كل من سيناريوهات البديل الواحد والبديل المتعدد. تقوم سيناريوهات اختبار الإجهاد بتقييم أي نتائج مقابل كفاية رأس المال والأرباح والخسائر المتوقعة. علاوة على ذلك، نقوم بإعداد تقرير تقييم يستند إلى عملية تقييم كفاية رأس المال الداخلي (ICAAP) على مستوى الفرع وعلى المستوى الموحد، وكذلك مراقبة مستويات المخاطر المقبولة للبنك.

## التركيز على العملاء

تتمثل فكرتنا الإستراتيجية الأولى في البنك الأهلي الأردني في التركيز على العملاء، حيث نولي أهمية كبيرة لضمان حصول عملائنا على تجربة استثنائية طوال الرحلة المصرفية. تتحدد هويتنا المؤسسية من خلال شعارنا "أنتم أهلي"، الذي يذكر عملاء البنك بأنهم جزء لا يتجزأ من عائلة البنك الأهلي. وحققنا في عام ٢٠١٨ معدل رضا العملاء بنسبة ٧٩٪.

### أهلي بوت

تم تقديم ahlibot في نهاية عام ٢٠١٧، وأصبح أول مساعد لخدمات المحادثة المصرفية الشخصية في المملكة، باستخدام تطبيق Facebook Messenger للتواصل مع العملاء على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. يقدم ahlibot للمستخدمين من خلال المحادثة باللغتين العربية والإنجليزية إمكانية التعرف السهل على خدمات البنك وحلوله ومنتجاته المصرفية، بالإضافة إلى تلقي الإعلانات وآخر الأخبار. ويمكن أيضاً من خلال ahlibot تحويل العملاء للمحادثة المباشرة مع أحد الوكلاء لتلبية احتياجات الدعم المصرفي الأكثر تقدماً. في عام ٢٠١٨، قدم ahlibot أيضاً تحديثات مباشرة لمباريات كأس العالم وأرسلت رسائل تذكير في الوقت المناسب للمستخدمين خلال شهر رمضان المبارك.

يوفر ahlibot وسيلة لخدمة العملاء بشكل أسرع وأكثر فاعلية مع ضمان أعلى مستويات الأمان وحماية المعلومات، وايضاً يساهم في توسيع الشبكة الرقمية للبنك. ومنذ إطلاق ahlibot في عام ٢٠١٧، نمت هذه الخدمة بشكل كبير، وارتفع عدد الرسائل والمراسلات من ١٥٧,٠٠٠ رسالة في عام ٢٠١٧ إلى ٧٥٠,٠٠٠ رسالة في نهاية عام ٢٠١٨. بالإضافة إلى ذلك، زادت قاعدة مستخدمينا من ٤,٠٠٠ مستخدم في عام ٢٠١٧ إلى ١٤,٠٠٠ مستخدم في نهاية عام ٢٠١٨.

### حفظ بيانات العملاء

يقوم البنك الأهلي الأردني بالعديد من الأنشطة لضمان أمان بيانات العميل الشخصية والسرية، وتشمل هذه الأنشطة عقد دورات تدريبية لموظفي الفروع حول أهمية التعامل مع بيانات العملاء بحذر، ورفع الوعي بين جميع الموظفين حول الموضوع وتأثيره على سمعة البنك وإرسال رسائل تذكيرية للموظفين عبر البريد الإلكتروني حول الحاجة إلى الالتزام بأحكام السرية.

للعام الرابع على التوالي، يحصل البنك الأهلي الأردني على شهادة معيار الأمان لصناعة بيانات بطاقات الدفع (PCI DSS)، وهو أعلى معيار دولي في ممارسات أمن المعلومات. ويشهد هذا الإنجاز على التزام البنك بكونه بنكاً مسؤولاً يتعامل مع المعلومات بعناية فائقة، كما نلتزم بمتطلبات اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) في فرع قبرص، ونخطط لتنفيذ متطلبات اللائحة العامة لحماية البيانات في الأردن في عام ٢٠١٩.

### وحدة معالجة شكاوي العملاء

يضم البنك وحدة مستقلة خاصة تركز على تلقي شكاوي العملاء ومعالجتها. تعد الوحدة تقريراً شهرياً مفصلاً يوضح طبيعة الشكاوي المستلمة وتصنيفها واقتراح توصيات للمساعدة في تقليل عدد الشكاوي المتكررة. تُوزع هذه التقارير على الإدارات ذات الصلة للتأكد من أنها على دراية بأعداد وأنواع الشكاوي الواردة والعمل على تقليلها. وفي عام ٢٠١٨، رفعنا معدل الاستجابة للشكاوي في البنك لتصل إلى ٩٨٪.

شكاوي العملاء	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
عدد شكاوي العملاء	١٤٤٧	١٣٣٣	٧١٨

## سلسلة التوريد المستدامة

قمنا في عام ٢٠١٨ بتزويد عدد موردينا بشكل كبير مقارنة بعام ٢٠١٧، حيث وصل عددهم إلى ٢١٦ مورد. كما ندرك التأثير غير المباشر طويل الأجل للمشتريات المحلية على الاقتصاد الأردني. وتعطي سياسة مشتريات البنك الأولوية للموردين المحليين، مما يساهم في تطوير الاقتصاد الأردني. كما يتم تصنيع المواد التي نستخدمها، مثل صناديق المحفوظات وحقائب البريد والمحافظ محلياً. وفي عام ٢٠١٨، بلغ معدل مشترياتنا المحلية ٢٠٪.

ونخطط لإطلاق نظام تخطيط موارد المؤسسة (ERP) في عام ٢٠١٩، والذي سيقوم برقمنة عملية الشراء في البنك.

المشتريات	٢٠١٧	٢٠١٨
عدد الموردين	١١٤	٢١٦
عدد الموردين المحليين	٣٣	٤٣
إجمالي المشتريات (مليون دينار أردني)	١٨.٧	٩
إجمالي الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين (مليون دينار أردني)	١.٦٨	١
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين (%)	٩	١٣

# صاحب العمل المفضل

## أهداف التنمية المستدامة



## الأمر الجوهري التي يشملها التقرير

- جذب الكفاءات والتطوير والاستبقاء
- التنوع وتكافؤ الفرص

## أبرز معالم الأداء لعام ٢٠١٨

- نسبة توظيف الإناث حوالي ٤٠٪
- نسبة توظيف الشباب ٣٢٪
- تقديم ٣٣٢ برنامج تطوير مهني للموظفين
- توقيع اتفاقية مع مؤسسة فريدم هاوس "Freedom House" لإجراء دراسة لتدقيق النوع الاجتماعي
- ٧٥٪ من الموظفين الجدد تحت سن ٣٠ عاماً
- انخفاض إجمالي معدل الدوران الوظيفي بنسبة ٧٪ مقارنةً بعام ٢٠١٧

## لمحة عن القوى العاملة

يلتزم البنك الأهلي الأردني بالحفاظ على مكانته بوصفه صاحب العمل المفضل في الأردن. يشكل موظفونا العمود الفقري للبنك، فهم جزء لا يتجزأ من قدرة البنك على تحقيق أهدافه الإستراتيجية. نضع موظفينا في المرتبة الأولى، ونحاول باستمرار توفير بيئة عمل يكون فيها موظفونا سعداء ومزدهرين ومحققين إمكاناتهم بالكامل.

ولنبقى أفضل صاحب عمل في الأردن، نوفر لموظفينا مزايا تنافسية. وتشمل هذه المزايا القروض المدعومة والتأمين على الحياة والتأمين الصحي وتغطية الإعاقاة وعدم القدرة على العمل وإجازات الوالدية والزواج والحداد وصندوق الادخار وخطط الأجور المتغيرة وحوافز الأداء.

## المفاوضة الجماعية

أغلبية موظفين البنك الأهلي أعضاء في النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والمحاسبة ويعود ذلك لسياسة البنك الداخلية والذي يوفر للموظفين خيار الانضمام في النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والمحاسبة. هذا يعكس التزام البنك في دعم حقوق الموظفين في ممارسة حرية تكوين الجمعيات والمفاوضة الجماعية.

## إجمالي عدد القوى العاملة

٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦
١,٢١٦	١,٢٠٩	١,٣٨٤
<b>حسب الجنس</b>		
٤٧٨	٤٦٧	٥٥٨
٧٣٨	٧٤٢	٨٢٦
<b>حسب العُمر</b>		
٣٨٧	٣٦٦	٣٤٦
٧٧٦	٨١٠	٩١٣
٥٣	٧٣	١٢٥
١,٢١٦	١,٢٠٨	١,٣٨٤

## إجمالي القوى العاملة حسب مستوى الإدارة في عام ٢٠١٨

١٦	الإدارة العليا
٢٩٠	الإدارة المتوسطة
٩١٠	الموظفون غير الإداريين

## تأهيل الموظفين وتطوير قدراتهم

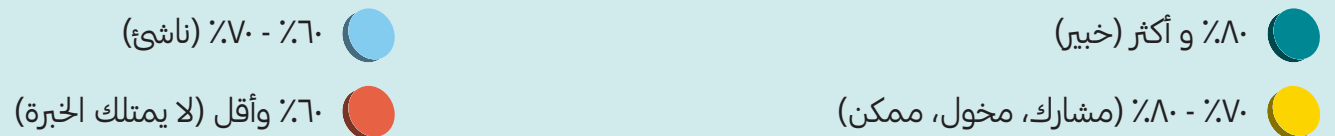
يدرك البنك الأهلي الأردني تماماً الدور الفعال الذي يلعبه بناء القدرات في نجاح مؤسساتنا، فمن خلال تدريب وتطوير مهارات موظفينا، سنكون قادرين على الاستفادة من المزايا طويلة الأجل لقوى عاملة قادرة على الاستقلال بشكل كبير عن الخبراء أو مصادر المعرفة الخارجية، مما يعزز الشعور بالملكية والتمكين ويرفع قدرة موظفينا لاتخاذ الإجراءات وتقديم خدمات ذات جودة عالية.

وفي عام ٢٠١٨، استثمرنا ١٩٦,٤٩٢ ديناراً أردنياً في تدريب الموظفين. بالإضافة إلى تلقي موظفينا تدريباً مجموع ساعاته ٢٤,٤٨٨ ساعة في ذلك العام، وهو أقل بمقدار طفيف عن عام ٢٠١٧ إلا أن متوسط عدد ساعات التدريب كان أعلى لكل موظف نظراً لأن إجمالي القوى العاملة كان أكبر في عام ٢٠١٧. وكان عدد ساعات التدريب للموظفات حوالي ٤٠٪ من إجمالي ساعات التدريب.



## خبرة الموظفين

تمثل "تجربة الموظف" ملتقى الطرق الذي يجمع بين توقعات الموظفين واحتياجاتهم ورغباتهم وفعالية التصميم التنظيمي المصنوع لمعالجة تلك الامور. وحساب جودة تجربة موظفينا، قمنا بتطبيق النظرية التي طورها "جاكوب مورغان" وهي منهجية تقيس تصور الموظفين للبيئة المادية، البيئة الثقافية والبيئة التكنولوجية، فيما يلي بيان بفئات الترتيب:



لقد عملنا على عدة مبادرات لتحسين تجربة موظفينا، واستناداً إلى نتائج درجة تجربة موظفينا في عام 2018، انتقلت درجة تجربة البنك من "ناشئ" في نهاية عام 2017 إلى "مشارك أو مخول أو ممكن".

### خبرة الموظفين في عام 2018

نسبة خبرة الموظفين (%)

٧٣



### برنامج تكريم الموظفين في عام ٢٠١٨

إجمالي عدد المكرمين (١٠ - ٢٥ عاماً)

٢٢٣

نقدم من خلال مركز التدريب في البنك مجموعة متنوعة من برامج التدريب والتطوير الوظيفي التي تزيد من كفاءة الموظفين والمعرفة المصرفية والمهارات الشخصية والفنية. ففي عام ٢٠١٨، قدمنا ٣٣٢ برنامجاً للتطوير الوظيفي في الأردن وفلسطين وقبرص. وشملت هذه البرامج، برامج تدريبية أُقيمت داخل البنك وبالتعاون مع معاهد التدريب المحلية المتخصصة وكذلك دورات تطوير وظيفي في الخارج. كما قدمنا ثلاث دورات تدريبية عبر الإنترنت في عام ٢٠١٨، ونخطط لتوسيع فرص التعلم الإلكتروني لموظفينا في المستقبل. وبالإضافة إلى برامج التدريب، حصل موظفونا على ١٧ شهادة وحضروا ٤٩ فعالية، تضم ورش عمل ومؤتمرات ومنتديات ومؤتمرات قمة.

ونهدف إلى تحويل موظفينا ليصبحوا أفضل مستشاري عملاء على الإطلاق، باعتبار ذلك جزءاً من إدارة التحول بالبنك. ويشمل ذلك التدريب أثناء العمل والإرشاد والتمارين الإبداعية. كما يتم قياس أدائهم من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء الرئيسية، مثل حجم المبيعات وعدد الشكاوي.

ونحن من الآن فصاعداً، نخطط لتوسيع برامجنا التدريبية الحالية وتطوير برامج جديدة لتعزيز مهارات موظفينا. وتشمل هذه البرامج برنامج التدريب على الأداء الوظيفي والسعي للحصول على شهادات مهنية متخصصة ودورات تدريب المدربين ودورات في اللغة الإنجليزية.

التدريب	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
إجمالي عدد ساعات التدريب	٢٢,٠٠٨	٢٤,٨٧٩	٢٤,٤٨٨
إناث	٩,١٥٩	٩,٠٩٢	٩,٢٤٢
ذكور	١٢,٨٤٩	١٥,٧٨٧	١٥,٢٤٦
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	٧	٦,٥	٧,٥
إناث	٧	٦	٧
ذكور	٨	٧	٨

ونجري بانتظام مراجعات أداء وتطوير وظيفي لجميع موظفينا وتساوي نسبة ١٠٠٪ من مراجعات الأداء والتطوير الوظيفي. ولتعزيز ثقافة الأداء الجيد، قام البنك في عام ٢٠١٨ بتطوير بطاقات أداء متوازنة ومؤشرات أداء رئيسية لجميع الوظائف في البنك - مقارنة بـ ٧٠٪ من الوظائف في عام ٢٠١٧ - مصحوبة بنظام إلكتروني يتيح للموظفين عرض أهدافهم وإنجازاتهم بانتظام.

### مراجعات الأداء والتطوير الوظيفي

النسبة المئوية لمجموع الموظفين الذين تلقوا مراجعة منتظمة للأداء والتطوير الوظيفي (%)

١٠٠

١٠٠

١٠٠

## التنوع وتكافؤ الفرص

وندرك في البنك الأهلي الأردني الأهمية التي تضيفها الخلفيات ووجهات النظر المختلفة على أعمالنا، ونتبنى بالبنك سياسة التنوع والإدماج على جميع مستوياته، ونسعى إلى تهيئة بيئة ديناميكية ومحترمة، وننظر بعين المساواة إلى جميع المتقدمين المؤهلين للعمل في البنك بغض النظر عن العرق، الجنس، الهمم أو الدين.

### آلية الشكاوي الداخلية

تمثل حماية حقوق موظفينا خطأً أحمر للبنك. من خلال إجراءات التظلم الداخلية الخاصة بنا، نوفر إطاراً آمناً وسرياً حيث يمكن لموظفينا إثارة المخاوف بشكل سري بشأن جوانب نظام إدارة البنك التي قد يكون لها تأثير سلبي على مصالح البنك وأصحاب المصلحة. تشمل الحالات التي يجب الإبلاغ عنها، على سبيل المثال لا الحصر، التحرش الجنسي، التمييز والمخاطر التي تهدد صحة الأفراد وسلامتهم. تضمن إجراءاتنا أخذ التظلم على محمل الجد والتحقيق فيه بدقة وحله.

### توظيف الإناث

ونفتخر بأن معدل توظيف الإناث في البنك وصل إلى ٤٠٪ تقريباً في عام ٢٠١٨، وهذا أعلى من متوسط توظيف الإناث في القطاع المصرفي في الأردن بنسبة ٣٥٪، وأعلى بكثير من المتوسط الوطني البالغ حوالي ١٥٪. وتتطلع إلى زيادة معدل توظيف الإناث لدينا في المستقبل. يعمل البنك الأهلي الأردني بالتعاون مع البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير ومدرسة فرانكفورت للتمويل والإدارة، على تطوير برامج التطوير الوظيفي التي تهدف إلى زيادة عدد الموظفات في مناصب الإدارة العليا.

### إجراء دراسة لتدقيق النوع الاجتماعي



وقع البنك في عام ٢٠١٨ اتفاقية مع مؤسسة فريدوم هاوس "Freedom House" لدراسة تدقيق النوع الاجتماعي وضمان المساواة بين الجنسين في بيئة العمل وسياساته ولوائحه بالإضافة إلى ثقافتنا المؤسسية، من منظور المساواة بين الجنسين. بنكنا أول بنك في المملكة الأردنية الهاشمية يقوم بإجراء هذا النوع من التدقيق، حيث تضمنت المراجعة تقييم بيانات الموارد البشرية بالبنك، بالإضافة إلى تعبئة استبيان إلكتروني وتنظيم مقابلات شخصية ومجموعات مناقشة مع الموظفين.

### توظيف الشباب

بلغ معدل توظيف الشباب في عام ٢٠١٨ بالبنك ٣٢٪، وذلك زيادة كبيرة عن عام ٢٠١٧ حيث كان معدل توظيف الشباب فيه ٢٧٪ فقط، أضف إلى ذلك أن ٧٥٪ من إجمالي الموظفين الجدد في عام ٢٠١٨ كانوا تحت سن ٣٠ عاماً. وتتطلع إلى زيادة وجود الشباب المؤهلين والمتحمسين في البنك الأهلي الأردني والقطاع المصرفي عموماً من خلال مبادراتنا المختلفة التي تستفيد من الإمكانيات الريادية للشباب الأردني، بما في ذلك شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية.

### توظيف الإناث في عام ٢٠١٨

إجمالي عدد الموظفات	٤٧٨
عدد الموظفات في الإدارة المتوسطة	٧٧
عدد الموظفات في الإدارة العليا	٢

## جذب الموظفين واستبقاؤهم

في عام ٢٠١٨ استقبلنا ١٨٢ موظفون جدد، حيث كانت الغالبية العظمى من الموظفين الجدد في البنك ٧٥٪ من الشباب. وعلى الرغم من أن غالبية الموظفين الجدد كانوا من الذكور، إلا أن هناك توازناً جيداً نسبياً بين الموظفين الجدد من الذكور والإناث، حيث كانت نسبة الموظفين الجدد من الذكور ٦٢٪ مقابل ٣٨٪ من الإناث. ومع تقدمنا للأمام، نتطلع إلى زيادة عدد الوظائف في البنك الأهلي الأردني.

الموظفون الجدد في عام ٢٠١٨	
إجمالي عدد الموظفين الجدد	١٨٢
<b>حسب الجنس</b>	
إناث	٦٨
ذكور	١١٤
<b>حسب العُمر</b>	
تحت سن ٣٠ عاماً	١٣١
٣٠ - ٤٩ عاماً	٥٠
أكبر من ٥٠ عاماً	١

معدل ترك العمل/ الدوران الوظيفي	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
معدل ترك العمل (%)	١٠	١١	١٤
إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل	١٣٨	٢٥٥	١٧١
<b>حسب الجنس</b>			
إناث	٤٤	١١٢	٥٦
ذكور	٩٤	١٤٣	١١٥
<b>حسب العُمر</b>			
تحت سن ٣٠ عاماً	٤٧	٥٥	٥٤
٣٠ - ٤٩ عاماً	٦٥	١٢٦	٩٦
أكبر من ٥٠ عاماً	١٦	٦٤	١١

انخفض إجمالي معدل ترك العمل في البنك من ٢١٪ في عام ٢٠١٧ إلى ١٤٪ في عام ٢٠١٨. وبلغ معدل ترك العمل بين الإناث ١٢٪ في عام ٢٠١٨، أي بانخفاض قدره ١٢٪ مقارنة بعام ٢٠١٧. ولدعم موظفينا الذين انتهت عقودهم، لدينا برنامج "لا زلتم أهلي" الذي يوفر للموظفين المستقلين خدمات الدعم فيما يتعلق بالتأمين الطبي والقروض المدعومة والمساعدة في إعادة التوظيف من خلال شركات التوظيف والمساعدة في بناء سيرهم الذاتية، بالإضافة إلى تقديم دورات تدريبية احترافية.

## الصحة والسلامة

نهدف دائماً في البنك الأهلي الأردني إلى تلبية معايير الصحة والسلامة في أي مكان نعمل فيه وبوصفنا مسؤولين عن المخاطر، فإننا ندرك أهمية حماية موظفينا، الذين يمثلون أهم الاصول لدينا. قد تؤدي الإصابات وسوء حالة موظفينا إلى فقدان أيام العمل أو فرص العمل، ويساهم وجود مكان عمل آمن وصحي في رفع معنويات الموظف الجيد وتحسين الإنتاجية. لذلك، فإن الحفاظ على مكان عمل آمن وصحي يمثل استثماراً جيداً بعوائد واعدة.

ونهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة عند الاقتضاء وإيجاد حلول لهذه المشكلات. ونقدم دورة تدريبية شاملة عن السلامة العامة وفقاً لمتطلبات البنك المركزي الأردني، كما نقوم بتدريب موظفينا بشكل مستمر في جميع المباني الإدارية للبنك، حيث إن بعضهم حصلوا على شهادات في الإشراف على الصحة والسلامة وغيرهم تدرّبوا على الإخلاء في حالات الطوارئ والاستجابة للحوادث. وتتكون لجنة الصحة والسلامة في البنك من ٣٧ موظفاً تقريباً، حيث يمثلون ٣٪ من موظفينا.

لجنة الصحة والسلامة في عام ٢٠١٨	
نسبة إجمالي القوى العاملة الممثلة في اللجان الرسمية للصحة والسلامة	٣٪

## الإجازة الوالدية

يدرك البنك الأهلي الأردني أهمية الحفاظ على توازن صحي بين العمل والحياة، حيث نشجع موظفينا على موازنة مسؤولياتهم الوالدية مع حياتهم المهنية من خلال سياسة الإجازة الوالدية، والتي تحق لجميع الموظفين. تشمل سياستنا إجازة أمومة تصل إلى عشرة أسابيع براتب كامل، بما في ذلك العلاوات والمكافآت، بالإضافة إلى تقديم إجازة أبوة ليوم واحد. ونسمح للأمهات بعد العودة إلى العمل، بأخذ إجازة أمومة مدفوعة الأجر لمدة عام واحد لتقديم دعماً للأمهات الجدد. ويحق للموظفات أيضاً أخذ إجازة إضافية غير مدفوعة الأجر لمدة عام لرعاية أطفالهن.

الإجازة الوالدية	٢٠١٦	٢٠١٧	٢٠١٨
<b>عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة والدية</b>			
إناث	٤٦	٣٦	٣٨
ذكور	-	-	٤٧
<b>العائدون من إجازة والدية</b>			
إناث	٣٩	٣٦	٣٥
ذكور	-	-	٤٧
الموظفات العائدات من إجازة الأمومة واللواتي لا يزرن يعملن بالبنك بعد مرور ١٢ شهراً	٤	٧	٣٥



# التأثير الاجتماعي الإيجابي

## أهداف التنمية المستدامة



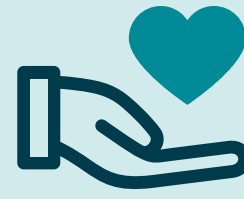
## الأمر الجوهري التي يشملها التقرير

- الاستثمار المالي
- نمو الشركات الصغرى والمتوسطة
- الابتكارات الرقمية
- الاستثمار المجتمعي والفرص الاجتماعية الاقتصادية
- التوعية المالية والتعليم

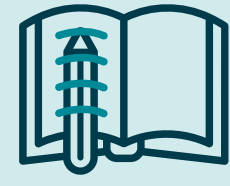
## أبرز معالم الأداء لعام ٢٠١٨

- إطلاق أول مسابقة هاكاثون: AHLI FINTECH
- بلغ عدد الأفراد المتفاعلين من الملابس التي تم جمعها من خلال "باص جمع الملابس" ١٠٣,٣٤٢ فرداً
- إطلاق برنامج أهلي ٧٧٧
- توقيع شراكة مع شركة نوى لتقييم الأثر الاجتماعي

## ركائز المسؤولية المجتمعية:



### التمكين المجتمعي



### التعليم والشباب



### البيئة



### الابتكار والإبداع الاجتماعي



### الفن والثقافة

## الاستثمار في المجتمع المحلي (الاستثمار المجتمعي)

الاستثمارات في المجتمع (دينار أردني)

إجمالي عدد ساعات العمل في الأعمال التطوعية للعاملين

عدد المتطوعين

٢٠١٨

٩٥٤,٧٩٠

٤٢٠

١٧٥

## اللجنة الاجتماعية

تضطلع اللجنة الاجتماعية بالبنك الأهلي الأردني بدور أساسي في تحقيق تطلعات البنك الخاصة بالمسؤولية المجتمعية. تشمل مسؤوليات اللجنة مشاركة الموظفين لضمان وجود ثقافة مؤسسية جيدة ونشر الولاء بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء والإنتاجية، بالإضافة إلى تنظيم الأنشطة المتنوعة والفعاليات للموظفين وأسرهم وتعزيز العلاقات معهم بدرجة أكبر ودعم مواهبهم. ومن خلال اللجنة الاجتماعية، يتم توفير منصة للموظفين يستطيعون من خلالها مشاركة المعرفة والخبرات لديهم بمنأى عن إجراءات العمل الخاصة بهم.

وتقوم اللجنة كل عام بتنظيم أنشطة ومبادرات اجتماعية. ففي عام ٢٠١٨، شمل ذلك عقد فعاليات في مناسبات مثل عيد الميلاد المجيد وعيد الأم وعيد الفصح وإفطار رمضان وأنشطة رياضية ورحلات في أنحاء الأردن شملت رحلات ثقافية وخصوصيات مختلفة وأسعاراً بعروض خاصة للموظفين.

يلتزم البنك الأهلي الأردني بالحفاظ على مكانته بوصفه "بنك مسؤول مجتمعياً". نقوم بغرس مبادئ الاستدامة في ثقافتنا المؤسسية، من خلال مشاركة القوى العاملة لدينا وضمان إضافة أعلى قيمة لأصحاب المصلحة. ونضمن، من خلال تعيين "رواد الاستدامة" في معظم إدارات البنك، أن القوى العاملة لدينا تدرك وتشارك في مشاريع الاستثمار المجتمعي الخاصة بنا. بالإضافة إلى أن برنامجنا التطوعي يحفز ويخبر الموظفين بالفرص التطوعية.

نملك إستراتيجية راسخة للمسؤولية المجتمعية تركز على دعم الجهود الوطنية للتصدي للتحديات المجتمعية التي تؤثر على قطاعات كبيرة في المجتمع. ومن خلال تأسيس ورعاية المبادرات المتنوعة، يدعم البنك أهداف التنمية الوطنية للمملكة الأردنية الهاشمية ويعالج الاحتياجات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية للمجتمع. وبالمضي قدماً، نتطلع لتوسيع نطاق المبادرات الخاصة بنا وتحقيق أكبر عدد من المستفيدين.



### شركة نوى للتنمية المستدامة

وقع البنك الأهلي الأردني اتفاقية شراكة جمعته مع شركة نوى للتنمية المستدامة والتي تعد إحدى مبادرات مؤسسة ولي العهد. تهدف المبادرة إلى ترسيخ ثقافة العطاء والثقة في المجتمع من خلال ربط المتبرعين مع الجمعيات والمؤسسات الخيرية في المملكة. ومن خلال هذه الشراكة، قدم البنك الأهلي الأردني دعمه لمبادرة "اكتفاء ذاتي من خلال الزراعة المنزلية" الساعي إلى تمكين مجموعة من الأسر ذات الدخل المتدني. تمثل الزراعة مصدراً للدخل من أجل تحقيق الاستقلال المالي للأسر الأقل حظاً. ولذلك، قمنا في عام ٢٠١٨ بمساعدة ١٠ أسر من ذوي الدخل المنخفض في تحقيق الاكتفاء الذاتي بدرجة أكبر عن طريق زراعة المحاصيل في المنازل الخاصة بهم، وتمكينهم من الحصول على محاصيل زراعية ذات جودة مرتفعة وتحقيق دخل من خلال بيع الفائض من المحاصيل.



يلتزم البنك الأهلي الأردني بتمكين المجتمعات المحلية في الأردن لتحقيق النجاح والازدهار، من خلال دعم أهداف التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمملكة ومن خلال مبادرات التمكين المجتمعي لدينا، نولي اهتماماً وثيقاً باحتياجات استراتيجية التنمية الوطنية. نركز على حل قضايا الفقر، وتعزيز دور المرأة في القوى العاملة ودعم منظومة الرعاية الصحية وتعزيز السلامة المرورية وتوفير الخدمات لأصحاب الهمم. في عام 2018 قمنا:



- بدعم الأسر العفيفة بالتعاون مع جمعية تكية أم علي، التي تركز على التصدي للفقر والجوع. في عام ٢٠١٨، تم رفع عدد الكفالات للأسر العفيفة إلى ١٠٠ أسرة في محافظات المملكة المختلفة على مدار العام. شمل ذلك توزيع طرود الخير الغذائية خلال شهر رمضان الفضيل ودعم نشاطات الجمعية ومبادراتها المختلفة.
- بدعم حملة مؤسسة الحسين للسرطان "حصالة الخير"، والتي تستهدف طلاب المدارس بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم، ودعمنا كذلك العديد من حملات التوعية بمرض السرطان، بما في ذلك البرنامج الأردني لسرطان الثدي.
- يعمل البنك الأهلي الأردني على تعزيز الثقافة المؤسسية للموظفين من خلال تحفيزهم للمشاركة بترك أثر إيجابي في المجتمع المحلي. ونتيجة لذلك، يشارك العديد من الموظفين والعملاء لدينا في حملة التبرع بالدم التي يقيمها البنك سنوياً بالتعاون مع بنك الدم الوطني.





### قصة نعيمة

امرأة من جوفة الشونة الجنوبية وهي واحدة من ثلاثون اخ واخت تقول نعيمة "كنت في الثامنة عشر من عمري مفعمة بالأمل أتصور نفسي على مقاعد الدراسة الجامعية، سرعان ما أدركت عدم إمكانية تحقيق هذا الحلم فتركت الجامعة بعد عام واحد من التحاق بها نظرا لظروفي المادية الصعبة".

لم استسلم وقررت البحث عن فضاء آخر، لم تكن المحاولة سهلة، في البداية بدأت بطهو الطعام للأفراد الملتحقين بدورات بالجامعة الأردنية للبيئة التوعوية وعندما سمحت الظروف التحقت بهذه الدورات وبدأت أطبق ما اتعلمه في حديقة المنزل.

نعيمة الانسانة المفعمة المشبعة بالحماسة أدركت انها وعائلتها يستطيعون انتاج ما تحتاجه الاسرة من خضار وطعام كما يمكنهم صناعة السماد وتربية الحيوانات ولكن الأرض تحتاج الى استصلاح والى إزالة صخور، وهذا ما تم وقفت العائلة وقفة رجل واحد وتحولت المنطقة المحيطة بالمنزل الى ارض مستصلحة يمكن زراعتها كما تم بناء منزل للدجاج وبدأت نعيمة بإنتاج السماد لتغذية الأرض طبيعيا فتأكل مما تزرع وتبيع ما يزيد.

نعيمة الان أحد انشط للتدريبات في تدريس هذا النوع من الاعتماد الذاتي وإنتاج ما تحتاجه الاسرة وقد أصبحت أيضا مدربة في الجمعية الأردنية للبيئة التوعوية. لقد برهنت نعيمة في عملها انها تعرف ما تريد وتكرس ذاتها لإنجازات مرحلية، وعند سؤالها اين ترين نفسك الان؟ تضحك وتقول سأنشئ بنكا للبذور ازود حديقتي بما تحتاجه كما ازود جيراني الذين أشجعهم واساعدهم على استصلاح ارضهم وزراعتها.

وماذا بعد؟ ادخر لتعليم ابنائي في الجامعة ان شاء الله.



### بنك الملابس الخيري

في إطار التعاون الإستراتيجي مع الهيئة الخيرية الهاشمية، واصل البنك الأهلي الأردني دعمه لبنك الملابس الخيري من خلال باص جمع الملابس المهدي من البنك لجمع التبرعات من الملابس والأحذية ولألعاب الأطفال لدعم الأسر العفيفة في كافة أنحاء الأردن، ليصل مجموع المتفعين منذ انطلاقه ٢١٣,١٦١ فرداً.

يقوم البنك الأهلي الأردني أيضًا بتقديم الدعم غير المباشر للأسر في المملكة من خلال صناديق جمع التبرعات الموجودة في عدد كبير من فروعنا لدعم بنك الملابس ومؤسسة الحسين للسرطان وصندوق الأمان لمستقبل الأيتام.



## برنامج أهلي VVV

معدلات بطالة الشباب في الأردن تشهد ارتفاع متزايد وتصنف على أنها واحدة من أعلى المعدلات في المنطقة والعالم. ونتيجة لذلك، سيشهد هذا تأثير سلبي طويل المدى على الرفاه الاجتماعي الأردني والنمو الاقتصادي والاستقرار. لذلك، قرر البنك الأهلي الأردني أن يصب تركيزه الاستراتيجي على التمكين الوظيفي للشباب في الأردن بهدف توفير فرص العمل داخل البنك وبناء قدرات الشباب وخلق فرص العمل للشباب. وهذا يعتبر دوراً رئيسياً يرغب البنك أن يخوضه للمساعدة في معالجته.

ونتيجة لذلك، تم إطلاق برنامج الأهلي VVV في عام ٢٠١٨ وهو أول برنامج من هذا النوع في المملكة وأيضاً في القطاع المصرفي، والذي يتيح لطلاب الجامعات فرصة فريدة لتمكينهم. يشجع البرنامج التمكين الوظيفي للشباب وأيضاً يتوافق مباشرة مع تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنوك على نطاق واسع. كما أنه يتوافق مع المبادئ التوجيهية الدولية، مثل "الشباب وخطة التنمية المستدامة لعام ٢٠٣٠"، التي أعدتها إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية للأمم المتحدة، وتتماشى أيضاً مع الهدفين الرابع والثامن من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة. تم تصميم برنامج الأهلي VVV بطريقة تساعد الطلاب المشاركين خوض تجربة تعليمية عبر البنك، حيث تتاح لهم الفرصة لكسب التدريب العملي والتفاعل مع العملاء ومعرفة المزيد عن قطاع العمليات المصرفية وبناء ثقتهم في مكان العمل.

بالإضافة إلى الخبرة العملية، يوجد تركيز رئيسي على خلق ثقافة العطاء، حيث يُطلب من الطلاب المشاركين الانضمام إلى مبادرات البنك المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية والمشاركة مع مجموعة متنوعة من المجتمعات في الأردن. تبي هذه التجربة شعوراً بالانتماء الوطني وتتماشى مع العلامة التجارية للبنك وأهداف البنك في تحقيق جو أسري. تساعد هذه المبادرات والأنشطة اللامنهجية المسؤولة مجتمعياً التي يشارك فيها الطلاب أيضاً على إنشاء شخصيات ديناميكية من خلال خوض الشباب لمجموعة مختلفة من طبقات المجتمع التي لم يكن من المحتمل أن يواجهوها.

نحن فخورون بأننا تلقينا أكثر من ٢٢٠٠ طلب في المرحلة الأولى من البرنامج والتي تضمنت سلسلة من التحديات والاختبارات من بينها، الدافع الشخصي لدى الطلاب وحماسهم والمثابرة والقدرة على التحمل العقلي. تم منح الفائزين بهذه التحديات مقابلة مع أعضاء فريق الإدارة العليا بالبنك، حيث تم اختيار ٥٠ طالباً لينطلقوا الى المرحلة الأولى من برنامج الأهلي VVV. بدأ الطلاب المختارون رحلتهم مع البنك في مركز الاتصال حيث تلقوا تدريبات تختص بالمعرفة في المنتجات والمهارات الشخصية. شارك هؤلاء الطلاب أيضاً في عدد من مبادرات المسؤولية المجتمعية وكان لهم دوراً رئيسياً في نجاح هذه المبادرات. وأيضاً، تمكن الطلاب من المساهمة بوقتهم لدعم البنك من خلال إكمال بعض المهام التي تدعم البنك في تحقيق أهدافه وغاياته. بالمقابل، فإن الطلاب الذين شاركوا في المرحلة الأولى من برنامج الأهلي VVV قد اكتسبوا تجربة مخصصة لتحقيق أثر إيجابي في القوى العاملة الأردنية بعد التخرج.

يثبت هذا البرنامج التزام البنك الأهلي الأردني بتوفير وسائل ومنصات فعالة لتمكين الشباب الأردني والاستثمار فيه وتزويدهم بالمهارات اللازمة للنجاح المهني من خلال التدريب الفعال. يتطلع البنك الأهلي الأردني إلى توسيع هذا البرنامج ومواصلة تطوير مهارات الشباب الأردني.

نحن نعتقد أن التعليم يمثل الأساس لتحقيق التنمية المستدامة والرخاء في المجتمع. نعتقد أيضاً أن تمكين الشباب في الأردن عنصر أساسي لتحقيق مستقبل أفضل، وينبغي توحيد الجهود من أجل القضاء على الفقر وتحسين مستوى المعيشي. إن تنمية مهارات الشباب وتجهيزهم بالدراية اللازمة لتحقيق النجاح، ومساعدة الآخرين والاستثمار في تقدم الاقتصاد الوطني من العناصر الأساسية في تمكين الشباب. في العام ٢٠١٨:



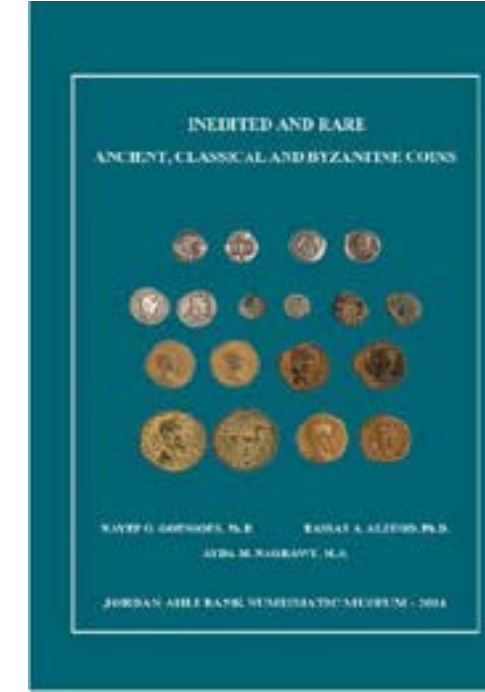
- قدمنا الدعم لصالح "صندوق الطالب الفقير" في جامعة البلقاء التطبيقية.
- دعمنا مشروع نشر الثقافة المالية في الأردن من خلال برامج التوعية بالتعاون مع البنك المركزي الأردني.
- دعمنا معروضة البنك داخل متحف الأطفال- الأردن، بهدف دعم ثقافة الأطفال المالية بأسلوب تفاعلي. ومن خلال المعروضة يتم التعرف على مفهوم الأموال وقيمتها عبر التاريخ، علاوة على أهمية البنوك والمؤسسات المالية.
- تبرع البنك لمكتبة خزانة الجاحظ بمجموعة مكونة من ١,٨٠٠ من الكتب والإصدارات بعد حدوث حريق مأساوي بالمكتبة التهم قرابة ١٠ آلاف كتاب.
- قدمنا الدعم لبرنامج "بناء مهارات الأطفال المالية" الذي ينظمه برنامج "المدخرون الصغار".
- وقع البنك اتفاقية مع مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية لدعم البرامج التي تهدف إلى تنمية التعليم في الأردن. بالإضافة إلى ذلك، سيواصل البنك الأهلي الأردني تقديم الدعم للبرامج والأبحاث التي تقوم بها المؤسسة، فضلاً عن مساهمته في رعاية "منتدى مهارات المعلمين" في الأردن.
- استمر البنك في شراكته مع صندوق زيارة مركز هيا الثقافي الذي يهدف لتطوير المهارات الفنية والإبداعية لشباب الأردن، من خلال المشاركة في العديد من البرامج الفنية والثقافية، وتوفير قبة فلكية ومسرح وسرد الروايات وورشات عمل متنوعة. ونتيجة لدعمنا، تمكن ١٠٠٠ طالب من زيارة مركز هيا الثقافي.



## متحف البنك الأهلي الأردني للثَّميات

الثَّميات هي دراسة أو جمع العملات. وتعتبر العملات المعدنية صكوكاً تاريخية تحتوي على ثروة من المعلومات عن تطور المجتمعات عبر العالم. وسعيًا لإنتاج إرث تعليمي في المملكة يتيح عرض تطور العملات والمقايضات، أسس البنك الأهلي الأردني متحف الثَّميات في العام ١٩٩٩، وهو المتحف الأول من نوعه في الأردن. يحتوي المتحف على مجموعة مكونة من أكثر من ٣٥,٠٠٠ عملة معدنية تغطي فترة زمنية تقارب ٢,٥٠٠ سنة، وأقدم مسكوكة يعود تاريخها إلى ٦٠٠ سنة ق. م. يعرض المتحف أيضاً واحدة من أفضل الجامعات النحاسية الأموية في العالم.

كما يحتوي على مكتبة بها مجاميع من الكتب قام بتأليفها جهابذة علم الثَّميات على مستوى العالم، إضافة إلى الدوريات المتخصصة في هذا العلم. يقع المتحف في نفس مبنى مقر البنك في الشيمساني، وهو مفتوح مجاناً للجمهور



الفترة الأموية  
الأردن



عملات محلية للإمبراطورية  
الرومانية: فيلادلفيا



يكفل البنك الأهلي الأردني عدداً من البرامج التي تدعم الابتكار، والبحث العلمي وريادة الأعمال عبر كافة القطاعات.

- وللسنة الثانية على التوالي، قام البنك بدعم طلبة وخريجي الجامعات الأردنية من التخصصات الطبية، وذلك من خلال دعمه لمسابقة أكاديمية حكيم، والهادفة لتعزيز المشاريع والأعمال الريادية المعنية بتطوير نظام الرعاية الصحية عن طريق التكنولوجيا في الأردن.
- دعم البنك مشاركة إحدى الفرق في المسابقة الوطنية للمبرمجين الصغار التي نظمتها شركة احترام العقل للاستشارات التكنولوجية والتدريب للطلبة.



## برنامج مسارع أعمال AHLI FINTECH Accelerator

كجزء من شركة AHLI FINTECH، تم في عام ٢٠١٨ إطلاق أول مسابقة هاكاثون AHLI FINTECH. أقيمت المرحلة الأولى من المسابقة في ثمان جامعات بالأردن وحضرها ٤٥ فريقاً مكون من ٩٠ طالباً ممن قاموا بالتسجيل في المسابقة. ومن بين الـ ٤٥ فريقاً، تأهل ١٤ فريقاً للمرحلة الثانية من المسابقة لفرص التأهل بمشاركة مجانية في برنامج مسارع الأعمال AHLI FINTECH Accelerator. وخلال المسابقة تم توفير ورش عمل حول ريادة الأعمال وكيفية استخدام منصة البرمجيات الافتراضية المفتوحة الخاصة بالبنك، بالإضافة إلى كيفية تقديم عرض لفكرة ريادية ناشئة. بالإضافة إلى ذلك، تم إطلاع المشاركين على نظام المدفوعات في الأردن ومنهجية الشركات الناشئة المرنة والتطبيق الفعلي لتقنية بلوك تشين (Blockchain) في البنوك.

وبعد الجولة الثانية، تم اختيار ٥ فرق للانضمام لبرنامج مسارع أعمال AHLI FINTECH Accelerator مجاناً.

أصدر برنامج مسارع أعمال AHLI FINTECH Accelerator الدعوة لتقديم الطلبات وحدد ٣١ كانون الأول ٢٠١٨ كموعده النهائي للمجموعة الأولى، وتم استلام عدد كبير من الطلبات على المستوى العالمي.

شارك ممثلو AHLI FINTECH كمتحدثين و/أو مشرفين في عدد من المؤتمرات وورشات العمل المتصلة بالبرنامج ودعم الابتكار على المستوى المحلي والدولي.



مشاركون في ورشات العمل التدريبية المقامة بالجامعة الأردنية.

## مبادرة النشميات

أطلقنا مبادرة "النشميات" في عام ٢٠١٤، وهي تهدف لتطوير فرص تنمية المشاريع النسائية في الأردن، من خلال تقديم الخدمات الاستشارية والتدريبية الهادفة لتحسين فرص التمويل المصرفي للمشاريع النسائية. هذا فضلاً عن تقديم البنك للخدمات المساندة للمرأة الريفية لتمكينها اجتماعياً واقتصادياً، عبر تعزيز دورها في الإنتاج والتصدير من خلال توجيهها نحو الحرف الصناعية واليدوية المختلفة وتعزيز مهاراتها.

وشارك البنك، كجزء من مبادرة النشميات، بأكثر من ١٠٠ مشروع نسائي في جميع أنحاء المملكة من خلال ورش العمل والندوات وجلسات التوعية والدورات التدريبية، بالتعاون مع مؤسسات مختلفة مثل مشروع السياحة لتعزيز الاستدامة الاقتصادية في الأردن (USAID/BEST) ومؤسسة الأميرة تغريد وغرفة صناعة الأردن والشركة الأردنية لضمان القروض ومركز تطوير الأعمال والمؤسسة الألمانية للتعاون الدولي. وتم العمل على الجوانب التالية؛ رفع مستوى الوعي حول تمويل المشاريع، التسويق الإلكتروني، رفع مستوى خبرة السيدات في مجال عملهن وفتح أسواق جديدة لعرض منتجات السيدات ورفع مستوى وعي السيدات بفرص التصدير وعوائق التصدير الحالية.

في عام ٢٠١٨، تم عقد الكثير من الدورات التدريبية وورشات العمل. نُظمت إحدى ورشات العمل لعشرين امرأة بعنوان "تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة"، وركزت على المصالح المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكيفية الحصول على تمويل.

وفي الجامعة الأردنية، قام البنك بتنظيم ورشة عمل تدريبية، حيث تم الاجتماع بـ ٤٠ طالباً يرغبون بفتح مشاريعهم الخاصة. وفي هذه الورشة، تم إعطاء محاضرة على كيفية تأسيس الشركة وأساسيات ريادة الأعمال. علاوة على ذلك، شاركت مبادرة النشميات الخاصة بالبنك الأهلي الأردني في بازار السلط بموقع مؤسسة إعمار السلط، المنظم من قبل مشروع السياحة لتعزيز الاستدامة الاقتصادية في الأردن، حيث زار البازار أكثر من ٣٠٠ متسوق تم عرض منتجات متعددة وتسويقها بواسطة مشاريع نسائية.



لزيد من المعلومات يرجى زيارة  
**ahlifintech.com**

# الحماية البيئية

## أهداف التنمية المستدامة



## الأمر الجوهري التي يشملها التقرير

• التأثير البيئي المباشر للعمليات

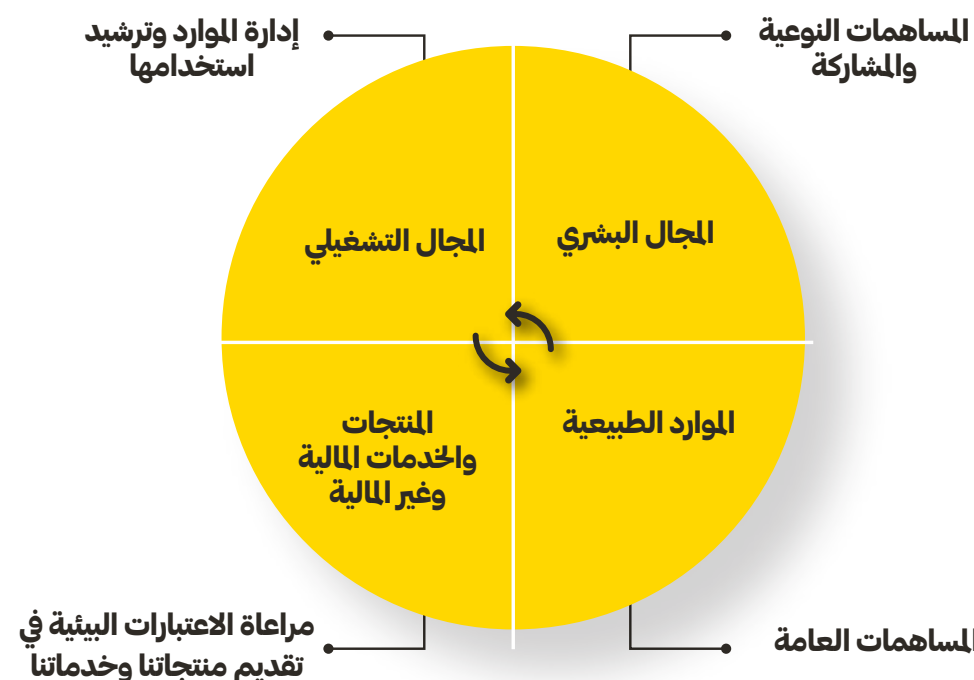
## أبرز معالم الأداء لعام ٢٠١٨

- إنشاء محطة طاقة شمسية بسعة توليد إجمالية قدرها ٢,٥٢ ميجاواط
- انخفاض بنسبة ٤٢٪ في إجمالي استهلاك الكهرباء مقارنة بعام ٢٠١٧
- في طور إنشاء مبنى صديق للبيئة كمقر جديد للبنك

## الإدارة البيئية

ندرك تأثير استهلاكنا على البيئة. لذلك، يلتزم البنك الأهلي الأردني بإيجاد طرق لاستهلاك الموارد الطبيعية تتسم بأكثر قدر ممكن من المسؤولية والاستفادة من التكنولوجيا وتقليل بصمتنا البيئية على الكوكب. فعلى مر السنين، عزز البنك مسؤوليته البيئية بتحديد طرق لإدارة استهلاك الموارد بشكل أكثر كفاءة. ونقوم بهذا من خلال إيجاد طرق لتقليل تأثيرنا البيئي المباشر وتقديم مجموعة من المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة لعملائنا.

تركز إستراتيجيتنا البيئية، الموضحة فيما يلي، على الركائز الأربع التالية: المجال التشغيلي، المجال البشري، المنتجات والخدمات المالية وغير المالية والموارد الطبيعية.



## الوعي البيئي

ندرك، في البنك الأهلي الأردني، أهمية حماية البيئة وضرورتها. وانطلاقاً من هذا الإدراك، نولي اهتماماً وثيقاً برعاية البيئة وجميع مواردها.

وقع البنك الأهلي الأردني اتفاقية لدعم مبادرة "بصمات خضراء" لإعادة تدوير الورق وتزويد المدارس الحكومية بأوراق بيضاء من الإبرادات. شارك متطوعون من البنك في زراعة ٢٠ شجرة كجزء من مبادرة القافلة الخضراء، من خلال شراكتنا مع الجمعية العربية لحماية الطبيعة. كما قمنا بدعم أنشطة نادي البيئة في مدرسة راهبات الوردية بهدف تعزيز وعي الطلاب بأهمية الحفاظ على البيئة.

## المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة

يهدف البنك الأهلي الأردني إلى المساهمة في جيل مستقبلي يحصل على الطاقة من خلال الموارد الطبيعية مثل الأنظمة الكهروضوئية (PV) والمنتجات الموفرة للطاقة وسخانات الطاقة الشمسية والأجهزة عالية الكفاءة والمواد العازلة. كما نقدم مجموعة متنوعة من الخدمات التي تدعم عملاءنا في متابعة المشاريع الصديقة للبيئة، منها الخدمات الاستشارية المجانية لمشاريع الطاقة النظيفة والمتجددة وخدمات الإشراف على تنفيذ مشاريع الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة والاستثمار فيها ودعم الدراسات لتحديد فرص توفير الطاقة.

ونقدم بالتعاون مع البنك المركزي الأردني، قرض الطاقة المتجددة، حيث يمول هذا القرض ما يصل إلى ٩٠٪ من قروض المعدات والتركييب بحد أقصى ٤ ملايين دينار أردني. ونقدم من خلال هذه القروض مجموعة متنوعة من أنظمة الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة في الأردن، مثل التدفئة الشمسية والألواح الكهروضوئية وإضاءة LED.

نقدم قرضاً يصل إلى ٨٠٪ من رأس المال اللازم لمشاريع الطاقة المتجددة كجزء من اتفاقنا مع صندوق تشجيع الطاقة المتجددة وترشيد الطاقة. علاوة على ذلك، نقدم الحلول المالية والاستشارية للأردنيين ومساعدتهم في الحصول على القروض اللازمة لتمويل مشاريعهم الصديقة للبيئة.

أخيراً، يقدم برنامج Go-Green العديد من المميزات لعملائنا من الأفراد والشركات الصغرى والمتوسطة الراغبين في شراء منتجات صديقة للبيئة من شبكة من الموردين، بما في ذلك خطة التقسيط بدون فوائد مع تمويل المنتجات الصديقة للبيئة بنسبة ١٠٠٪.



## كفاءة الطاقة والطاقة المتجددة

لتقليل استهلاك الطاقة وزيادة كفاءتها، قمنا بتنفيذ عدد من التغييرات على فروعنا ومكاتبنا، ومن هذه التغييرات تركيب مصابيح LED وإعداد مؤقتات لأنظمة التدفئة والتبريد في البنك وضبط منظم الحرارة واستبدال معظم المراجل بمكيفات هواء حديثة. ويقوم موظفو الصيانة بالبنك بإجراء فحوصات دورية للتأكد من أن أنظمة الإضاءة وتكييف الهواء تعمل بكفاءة في البنك. علاوة على ذلك، استبدلنا المركبات القديمة التي يستخدمها البنك بالسيارات الهجينة، مما قلل استهلاكنا للطاقة والوقود. في عام ٢٠١٨، شهدنا انخفاضاً بنسبة ٤٢٪ في استهلاكنا للكهرباء مقارنة بعام ٢٠١٧. يرجع هذا الانخفاض الكبير بشكل أساسي إلى تركيب محطة الطاقة الشمسية، بالإضافة إلى مبادراتنا الأخرى لتوفير الطاقة.

### محطة الطاقة الشمسية

أطلق البنك الأهلي الأردني في ايار ٢٠١٨ محطة طاقة شمسية بسعة توليد إجمالية قدرها ٢,٥٢ ميغاواط، حيث تغذي المحطة فروع البنك وإداراته بالطاقة ضمن اختصاص شركة الكهرباء الأردنية. وتوقع توليد ٥,٢٠٠,٠٠٠ كيلوواط/ ساعة خلال السنة الأولى.

استهلاك الطاقة	٢٠١٨	٢٠١٧	٢٠١٦
إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلوواط/ ساعة)	٢,٤٩٥,١١٤	٤,٢٧٩,٢٧٢	٤,٩٨٦,٩٤٠
إجمالي استهلاك الوقود (لتر)	٣٦,٥٥٠	٢٩,٦٤٣	٣٨,٤٠٣
إجمالي استهلاك الحرارة (لتر)	١٠,٧٩٤	٧,٥٦٠	٩,٣١٠
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (نطاق ١) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	٩٨.٦	٨٧.٦	١١٢.٦
انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (نطاق ٢) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	٢,١٣٩	٢,٧٢٠	٣,١٧٠

### إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو واط)



## إدارة النفايات

نحن ملتزمون بإدارة استهلاكنا للموارد الطبيعية بطريقة مسؤولة، وتعتبر إدارة المياه قضية بالغة الأهمية في المملكة الأردنية، حيث تندر مواد المياه العذبة بها. وندرك في البنك الأهلي الأردني أهمية إدارة استهلاكنا للمياه بطريقة مسؤولة؛ لذلك، قمنا بتركيب تكنولوجيا كفاءة استخدام المياه في جميع فروعنا.

ونصح جميع موظفينا في البنك بأن يكونوا على دراية باستهلاك الورق واستخدام الأظرف، ونشجع عادات أفضل لإعادة التدوير. ولتقليل استخدام الورق إلى أقصى حد ممكن، فإننا نستخدم طباعة الشبكات ونقوم بإبلاغ جميع الفروع والإدارات باستهلاكها الشهري للورق. ومع تقدمنا للأمام، نتطلع إلى خفض استهلاك الورق لدينا بشكل أكبر من خلال الجهود المتزايدة لرقمنة عملياتنا الداخلية وأتمتة إجراءاتنا، كما تتضمن خططنا المستقبلية توسيع نطاق استخدام نظام الإبلاغ T-insight وتطوير نظام إنشاء القرض الخاص بإدارة الشركات الصغرى والمتوسطة بالبنك وإطلاق نظام تخطيط موارد المؤسسة لرقمنة عملية الشراء لدينا.

علاوة على ذلك، نحن فخورون بالإبلاغ أن إنشاء مبنى المقر الجديد سيكون "مبنى صديق للبيئة"؛ مما يعني أننا سنستخدم تقنيات بناء صديقة للبيئة واستخدام مواد بناء معاد تدويرها بالكامل حيثما أمكن ذلك.

### إدارة النفايات في ٢٠١٨

إجمالي استهلاك الورق (كيلو جرام)

٨٤,١٨٨

إجمالي الورق المعاد تدويره (كيلو جرام)

٧٠,٢٩٠

إجمالي استهلاك المياه (لتر)

١٥,٥٢٩

كثافة استهلاك المياه (لتر/موظف)

١٢,٨٤٤

EBRD	البنك الأوروبي للإنشاء والتعمير
ERP	تخطيط موارد المؤسسة
GDPR	اللائحة العامة لحماية البيانات
ICAAP	عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال
IFRS	المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية
IIA	معهد المدققين الداخليين
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير
MEII	مبادرة الشرق الأوسط للاستثمار
PCI DSS	شهادة معيار الأمان لصناعة بيانات بطاقات الدفع
PV	كهروضوئي
SDG	أهداف التنمية المستدامة
SME	الشركات الصغرى والمتوسطة

## الملحق ب - نطاق التقرير وحدوده

اكتمال التقرير ونطاق جوانبه	حاول البنك الأهلي الأردني جعل هذا التقرير كاملاً قدر الإمكان. يغطي هذا التقرير أنشطة إدارات البنك الرئيسية، ويشمل الأنشطة في فروعه في الأردن وفلسطين وقبرص، عند الاقتضاء.
الأهمية النسبية	يعتقد البنك الأهلي الأردني أن هذا التقرير يغطي أهم الأمور المتعلقة بالبنك وأصحاب المصلحة. تماشياً مع مبادئ معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، يتألف التقييم الجوهري للبنك الأهلي الأردني من أربع خطوات: (١) تحديد المواضيع ذات الصلة؛ (٢) إعطاء الأولوية للموضوعات وفقاً لمدى تأثيرها على البنك وأصحاب المصلحة؛ (٣) التحقق من صحة الموضوعات ذات الأولوية من خلال المراجعات والتقييمات؛ (٤) مراجعة مصفوفة الأمور الجوهريّة على أساس سنوي.
إشراك أصحاب المصلحة	قام البنك الأهلي الأردني بتحديد جميع أصحاب المصلحة الرئيسيين ودراساتهم، وحدد الطرق التي يتعامل بها البنك معهم لتحديد احتياجاتهم وأولوياتهم.
سياق الاستدامة	أخذ البنك الأهلي الأردني الاتجاهات الإقليمية للاستدامة التي تؤثر على أنشطة البنك في الاعتبار.
دورة إعداد التقارير	يشمل التقرير السنة الميلادية ٢٠١٨.
التوازن	يسعى هذا التقرير إلى إظهار الشفافية وتقديم أدائنا في الموضوعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية بطريقة متوازنة.
قابلية المقارنة	يتم إجراء مقارنات خلال التقرير بعامي ٢٠١٦ و٢٠١٧.
الدقة والموثوقية	جميع المعلومات الواردة في هذا التقرير دقيقة وتمثل أفضل بيانات متوفرة للبنك الأهلي الأردني وأصحاب المصلحة لديه، قدر الإمكان.
الوضوح	يستهدف هذا التقرير فئات واسعة بدرجات متفاوتة من فهم الخدمات التمويلية والمصرفية. لذلك، سعى البنك الأهلي الأردني لضمان فهم جميع القراء المتوقعين لهذا التقرير بسهولة.
التأكيد	لم يخضع التقرير لتدقيق أو تأكيد من جهة خارجية.

## الملحق ج - فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI)

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI): الخيار الأساسي. ويقدم الجدول أدناه مرجعية لمحتويات المبادرة العالمية في هذا التقرير. بالنسبة لخدمة الإفصاحات الجوهرية، فقد أكدت GRI صحة فهرس محتوى معايير المبادرة العالمية للتقارير وافصاحات الجوانب الجوهرية 102-40 إلى 102-49 وتتوافق مع الأجزاء الخاصة بها في متن التقرير. وقد أجريت هذه الخدمة على النسخة العربية من التقرير.

### مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠١: التأسيس ٢٠١٦

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠١: التأسيس ٢٠١٦

تقارير إفصاح عامة

#### نبذة عن المؤسسة

١٠١٢	اسم المؤسسة	البنك الأهلي الأردني
٢٠١٢	الأنشطة، العلامات التجارية، المنتجات والخدمات	١٠, ١٢ - ١٤
٣٠١٢	موقع المقر الرئيسي	عمّان، الأردن
٤٠١٢	موقع العمليات	١٣
٥٠١٢	الملكية والشكل القانوني	١٢
٦٠١٢	الأسواق التي يعمل بها البنك	١٣
٧٠١٢	حجم المؤسسة	١٣
٨٠١٢	معلومات عن الموظفين والعاملين الآخرين	٣٧-٤٤
٩٠١٢	سلسلة التوريد	٣٦
١٠٠١٢	تغييرات كبيرة في المؤسسة وسلسلة التوريد الخاصة بها	لا توجد تغييرات مهمة.
١١٠١٢	اللبداً أو النهج الاحترازي	٣٣-٣٤
١٢٠١٢	المبادرات الخارجية	١٨
١٣٠١٢	عضوية الروابط	عضوية البنك الأهلي الأردني: • اتحاد المصارف العربية • جمعية البنوك • اللجنة الاستراتيجية الوطنية لريادة الأعمال وتنمية المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة • منتدى الاستراتيجيات الأردني • هيئة الأوراق المالية • مركز ايداع الاوراق المالية • بورصة عمان • نقابة أصحاب شركات الخدمات المالية • إنجاز

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٢: تقارير إفصاح عامة ٢٠١٦

### مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

الإفصاح

رقم (أرقام) الصفحة/الصفحات و/أو عنوان (عناوين) URL أسباب عدم الإفصاح

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠١: التأسيس ٢٠١٦

تقارير إفصاح عامة

#### الإستراتيجية

١٤-١٢ بيان من كبار صانعي القرار

#### الأخلاقيات والنزاهة

١٦-١٢ القيم والمبادئ والمعايير وقواعد السلوك

#### الحوكمة

١٨-١٢ هيكل الحوكمة

٢١-١٢ استشارة أصحاب المصلحة بشأن الموضوعات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية

٢٢-١٢ تكوين أعلى هيئة حاكمية ولجانها

٢٥-١٢ تضارب المصالح

٢٦-١٢ دور أعلى هيئة حاكمية في تحديد الغرض والقيم والإستراتيجية

#### شركاؤنا في العمل

٤٠-١٢ قائمة مجموعات أصحاب المصلحة

٤١-١٢ اتفاقيات المفاوضة الجماعية

٤٢-١٢ تحديد واختيار أصحاب المصلحة

٤٣-١٢ النهج تجاه إشراك أصحاب المصلحة

٤٤-١٢ الموضوعات والمخاوف الرئيسية المثارة

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٢: تقارير إفصاح عامة ٢٠١٦



## مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة/الصفحات و/أو عنوان (عناوين) URL	أسباب عدم الإفصاح
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠١: التأسيس ٢٠١٦			
تقارير إفصاح عامة			
	<b>ممارسات إعداد التقارير</b>		
	٤٥-١٠٢ الكيانات المدرجة في البيانات المالية للوحدة	١٤	
	٤٦-١٠٢ تعريف محتوى التقرير ونطاق الموضوعات	٦٢	
	٤٧-١٠٢ قائمة بالموضوعات الأساسية	٢٠-١٩	
	٤٨-١٠٢ إعادة صياغة المعلومات	عدم إعادة صياغة المعلومات	
	٤٩-١٠٢ تغييرات في إعداد التقارير	لا توجد تغييرات مهمة	
	٥٠-١٠٢ فترة إعداد التقارير	١ كانون الثاني، ٢٠١٨ - ٣١ كانون الأول ٢٠١٨	
	٥١-١٠٢ تاريخ أحدث تقرير	٢٠١٧	
	٥٢-١٠٢ دورة إعداد التقارير	سنوية	
	٥٣-١٠٢ جهة الاتصال الخاصة بالأسئلة المتعلقة بالتقرير	١	
	٥٤-١٠٢ مطالبات التقارير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	١	
	٥٥-١٠٢ فهرس محتويات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	٦٣-٦٩	
	٥٦-١٠٢ التأكيد الخارجي	لم يخضع التقرير لتأكيد من جهة خارجية	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٢: تقارير إفصاح عامة ٢٠١٦			

## مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة/الصفحات و/أو عنوان (عناوين) URL	أسباب عدم الإفصاح
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٢٠٠: سلسلة المعايير الاقتصادية			
الموضوعات الأساسية			
	<b>الأداء الاقتصادي</b>		
	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٣: نهج الإدارة ومكوناته	١٠١-٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	٣٢
	١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦	٢٠١-٣ نهج الإدارة ومكوناته	٣٢
	٣٠١-٣ تقييم نهج الإدارة	٣٠١-٣ تقييم نهج الإدارة	٣٢
	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٢٠١: الأداء الاقتصادي ٢٠١٦	١٠٢-١ القيمة الاقتصادية المباشرة للنتيجة والموزعة	٣٢
	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٣: نهج الإدارة ومكوناته ٢٠١٦	<b>ممارسات الشراء</b>	
	١٠١-٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	١٠١-٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	٣٦
	٢٠١-٣ نهج الإدارة ومكوناته	٢٠١-٣ نهج الإدارة ومكوناته	٣٦
	٣٠١-٣ تقييم نهج الإدارة	٣٠١-٣ تقييم نهج الإدارة	٣٦
	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٢٠٤: ممارسات الشراء ٢٠١٦	١٠٢-٤ نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	٣٦
	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٢٠٤: ممارسات الشراء ٢٠١٦	<b>مكافحة الفساد</b>	
	١٠١-٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	١٠١-٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	٢٤
	٢٠١-٣ نهج الإدارة ومكوناته	٢٠١-٣ نهج الإدارة ومكوناته	٢٤
	٣٠١-٣ تقييم نهج الإدارة	٣٠١-٣ تقييم نهج الإدارة	٢٤
	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٢٠٥: مكافحة الفساد ٢٠١٦	١٠٢-٥ العمليات التي تُقَيَّم على أساس المخاطر المتعلقة بالفساد	٢٤
	٢٠٥-٥ التواصل والتأهيل حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	٢٠٥-٥ التواصل والتأهيل حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	٢٤

## مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة/الصفحات و/أو عنوان (عناوين) URL	أسباب عدم الإفصاح
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٣٠٠: سلسلة المعايير البيئية			
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦	<b>الطاقة</b>		
	١-١٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	٥٧	
	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناته	٥٩-٥٧	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٣٠٢: الطاقة ٢٠١٦	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	٥٩-٥٧	
	١-٣٠٢ استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	٥٩	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٣٠٢: الطاقة ٢٠١٦	٤-٣٠٢ الحد من استهلاك الطاقة	٦٠-٥٩	
	<b>الانبعاثات</b>		
	١-١٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	٥٧	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناته	٥٩-٥٧	
	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	٥٩-٥٧	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٣٠٥: الانبعاثات ٢٠١٦	١-٣٠٥ انبعاثات الغازات الدفيئة (نطاق ١) المباشرة	٥٩	
	٢-٣٠٥ انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق ٢) من الطاقة	٥٩-٥٧	

## مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة/الصفحات و/أو عنوان (عناوين) URL	أسباب عدم الإفصاح
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٤٠٠: سلسلة المعايير البيئية			
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦	<b>الوظائف</b>		
	١-١٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	٣٨-٣٧	
	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناته	٣٨-٣٧	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٤٠١: التوظيف ٢٠١٦	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	٣٨-٣٧	
	١-٤٠١ تعيينات الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	٤٣	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٤٠١: التوظيف ٢٠١٦	٣-٤٠١ الإجازة الوالدية	٤٤	
	<b>الصحة والسلامة المهنية</b>		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦	١-١٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	٤٤	
	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناته	٤٤	
	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	٤٤	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٤٠٣: الصحة والسلامة المهنية ٢٠١٦	١-٤٠٣ تمثيل العمال في لجان الصحة والسلامة الرسمية المشتركة بين الإدارة والعمالين	٤٤	
	<b>التدريب والتعليم</b>		
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦	١-١٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	٣٩-٣٨	
	٢-١٣ نهج الإدارة ومكوناته	٣٩-٣٨	
	٣-١٣ تقييم نهج الإدارة	٣٩-٣٨	
معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٤٠٤: التدريب والتعليم	١-٤٠٤ متوسط ساعات التدريب سنوياً لكل موظف	٣٩	
	٢-٤٠٤ برامج لرفع مستوى مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال إلى مناصب أعلى	٣٩	
	٣-٤٠٤ النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة عن الأداء والتطوير الوظيفي	٣٩	

## مؤشر محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة/الصفحات و/أو عنوان (عناوين) URL	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
			معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٤٠٠: سلسلة المعايير البيئية
		<b>التنوع وتكافؤ الفرص</b>	
	٤٢-٤١	١-١٠٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦
	٤٢-٤١	٢-١٠٣ نهج الإدارة ومكوناته	
	٤٢-٤١	٣-١٠٣ تقييم نهج الإدارة	
	٤٢-٤١	١-٤٠٥ تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٤٠٥: التنوع وتكافؤ الفرص
		<b>المجتمعات المحلية</b>	
	٤٥	١-١٠٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦
	٤٦-٤٥	٢-١٠٣ نهج الإدارة ومكوناته	
	٤٦-٤٥	٣-١٠٣ تقييم نهج الإدارة	
	٤٦-٤٥	١-٤١٣ عمليات بمشاركة المجتمع المحلي، تقييم التأثيرات، وبرامج التطوير	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٤١٣: المجتمعات المحلية ٢٠١٦
		<b>خصوصية العملاء</b>	
	٣٥	١-١٠٣ شرح الموضوع الأساسي ونطاقه	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ١٠٣: نهج الإدارة ٢٠١٦
	٣٥	٢-١٠٣ نهج الإدارة ومكوناته	
	٣٥	٣-١٠٣ تقييم نهج الإدارة	
	٣٦-٣٤	١-٤١٨ شكاوى جوهرية تتعلق بانتهاك خصوصية العملاء وفقدان بيانات العملاء	معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) رقم ٤١٨: خصوصية العملاء ٢٠١٦



أهلي

ahli.com



البنك الأهلي الأردني

☎ 06 500 7777