



أهلي

تقرير الاستدامة لعام



الازدهار المشترك

جدول المحتويات

٤ المقدمة

كلمة رئيس مجلس الإدارة	٦
نبذة عن هذا التقرير	٨
أبرز النقاط لعام ٢٠٢٢	١٠
نبذة عن البنك الأهلي	١٢
إدارة الاستدامة	١٨

٥ الحكومة

الحكومة المؤسسية	٢٧
خصوصية العملاء	٤٥
الممارسات الأمنية	٤٧

٣

٥

٨٨ البيئة

٩٠ الطاقة

٤٨ الاقتصاد

٥٤ الأداء الاقتصادي

٥٤ الاشتغال المالي ونمو الشركات الصغرى والمتوسطة

٨٧ الرقمنة

٤

٧

٩٤ الملحق

٩٦ أداونا

١٨ فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

١٢ فهرس محتويات بورصة عمان

١٤ مبادئ إعداد التقارير

١٦ قائمة الاختصارات

٦٠ المجتمع

٦٢ التنوع وتكافؤ الفرص

٦٤ التدريب والتعليم

٦٦ التوظيف

٦٧ حقوق الإنسان

٧٢ المجتمع المحلي

٨٦ ممارسات الشراء

المقدمة



كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز النقاط لعام ٢٠٢٢

نبذة عن البنك الأهلي

إدارة الاستدامة



كلمة رئيس مجلس الإدارة

المعيار ٢٢-٢



بالنيابة عن مجلس الإدارة، يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الخامس للبنك الأهلي عن العام ٢٠٢٢، والذي يوضح كيف قمنا بتضمين العوامل البيئية والاجتماعية وال الحكومية في استراتيجيةتنا وعملياتنا.

طوال رحلة البنك الأهلي التي تمتد لأكثر من سبعة وستين عاماً، وأصلنا تمسkenا بقيمنا والتزامتنا تجاه أصحاب المصلحة، وذلك من خلال تقديم مبادرات تحويلية وذات مغزى وقابلة لقياس بما يتماشى مع رؤيتنا التمثيلة في "الازدهار المشترك"، وكذلك من خلال جذب أصحاب الواجب الإبداعية والعمل على تطوير ثقافة مؤسسية شاملة ومبكرة ومرنة.

وعلى الرغم من أعباء التعافي الاقتصادي بعد جائحة كورونا وظروف السوق المتغيرة باستمرار، فقد أثبتنا العام الماضي قدرتنا على الصمود والثبات، كما وأصلنا التركيز على تحسين خدماتنا وعملياتنا المصرفية وإيلاء الاهتمام والعناية الواجبة تجاه العملاء باعتبارهم محوراً وركيزة أساسية لعملياتنا مع التركيز على التميز التشغيلي والإبتكار. ولقد أحرزنا نقدماً في العديد من المبادرات البيئية والاجتماعية وال الحكومية، والتي أتاحت لنا الفرصة لإحداث تأثير إيجابي على عملائنا والاقتصاد وأصحاب المصلحة والمجتمعات المحلية والأفراد والبيئة، كما تناولنا قضياباً مهمة مثل تغير المناخ وحقوق الإنسان وقضياباً الفقر من بين قضياباً الجوهرية.

فقد أثبتنا العام الماضي
قدرتنا على الصمود
والثبات، كما وأصلنا
التركيز على تحسين
خدماتنا وعملياتنا
المصرفية وإيلاء
الاهتمام والعناية
الواجبة تجاه العملاء
باعتبارهم محوراً وركيزة
أساسية لعملياتنا
مع التركيز على التميز
التشغيلي والإبتكار.

في ضوء تطور التقنيات الرقمية، قمنا بإصدار العديد من المنتجات وألّخدمات باستخدام المنصات الرقمية، بما في ذلك أهلي أونلاين، أهلي موبايل، أهلي استثمار، وكذلك نظام القروض (LOS) للشركات، والشركات الصغيرة والمتوسطة مع ميزات متقدمة جديدة تسمح لعملائنا بإجراء معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان ليحظوا بتجربة أكثر راحة وسهولة، كما أتاحت رحلتنا نحو بيئه رقمية كاملة فرصة رائدة للمساهمة في حماية البيئة والاستدامة، حيث مكّتنا هذه الحال من تقليل استهلاك الورق وترشيد استهلاك الطاقة وتخفيف إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة.

يرتبط إيماننا بالإزدهار المشترك ارتباطاً مباشراً بازدهار عملائنا وأصحاب المصلحة والعائلات والمجتمعات المحلية، ولذلك، نحن فخورون بأن نعلن عن قيامنا بزيادة ساعات عملنا التطوعي واستمرارنا بالمشاركة في مختلف البرامج الاجتماعية المتعلقة بتمكين المجتمع، ورعاية الشباب من خلال التعليم وخلق الفرص والابتكار الاجتماعي والإبداع.

لقد ركزنا على تطبيق مبدأ المساواة بين الجنسين، حيث تعتبر نسبة الوظائف التي تشغّلها النساء لدينا أعلى بكثير من النسبة الوطنية المتوسطة، ونحن مستمرون في تمكين المرأة وزيادة مشاركتها على جميع المستويات في منظمتنا. ولدعم الاقتصاد وشركائنا المحليين، لقد أعطينا أيضاً الأولوية للمشتريات المحلية هذا العام مقارنة بالسنوات السابقة.

وإننا نواصل التركيز على أساسيات وأفضل الممارسات المصرفية التجارية وعلى النمو المستدام الشامل، ويعزى نجاحنا المستمر إلى الدعم المستمر من أصحاب المصلحة لدينا، ونود أن نشكر جميع عملائنا، والموظفين، وأصحاب المصلحة، والهيئات التنظيمية، والشركاء وأعضاء مجلس إدارتنا على ولائهم وتفانيهم الدائم للبنك.

السيد سعد نبيل المعشر
رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

محتوى التقرير

تم إعداد التقرير بما يتماشى مع أطر الاستدامة الوطنية والدولية بما في ذلك معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI وتوجيهات بورصة عمان فيما يتعلق بإعداد تقارير الاستدامة وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة.

نقدم لكم تقرير الاستدامة الخامس للبنك الأهلي الأردني (المشار إليه بالبنك الأهلي أو البنك)، والذي يسلط الضوء على أنشطة البنك ويعرض أدائه البيئي والاجتماعي والاقتصادي الحوكمة المؤسسية، ويركز على قضايا الاستدامة الهامة للبنك ومجموعات أصحاب المصلحة.

فترة التقرير وحدوده

٢٠٢٣ | ٢٠٢٢

لقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً
لمعايير المبادرة العالمية لإعداد
التقارير (GRI)، للفترة من ١
كانون الثاني ٢٠٢٢ إلى ٣١ كانون
الأول، ٢٠٢٢

لقد غطى تقرير الاستدامة السابق أداء الاستدامة للعامين التقويميين ٢٠٢٢ و ٢٠٢٣.

يغطي تقرير الاستدامة السنوي هذا أنشطة البنك وأداء الاستدامة في المملكة الأردنية الهاشمية، والتي تشمل بشكل أساسي مقرنا الرئيسي في عمان وفروعنا التسعة في المملكة، وقد سلطنا الضوء على استثناءات حدود هذا التقرير، وبالخصوص استثناءات بيانات الأداء المالي في الصفحات الواردة فيها.

رسالة تحذيرية

مفهوم تصميم التقرير

نظراً لأهمية شجرة الزيتون في المملكة الأردنية الهاشمية وأهميتها الرمزية بالنسبة لنا كبنك، باعتبارها رمزاً للثراء والسلام وملهمة للتنمية الاجتماعية والاقتصادية في مجتمعنا، فقد تبنيا شجرة الزيتون رمزاً للبنك على مدار ٦٧ عاماً الماضية، واعتمدناها في تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٢ على غرار تقريرنا السابق.

يحتوي هذا التقرير على بيانات يمكن اعتبارها "بيانات تطعيمية" تعبّر عن الطريقة التي ينوي بها البنك الأهلي الإضطلاع بنشاطاته، ويمكن تحديد البيانات التطعيمية باستخدام مصطلحات تطعيمية مثل "يُخطط" أو "يسعى" أو "يفترض" أو "يتواصل" أو "يؤمن" أو أي من أشكال تلك الكلمات التي تفيد بأنّ أفعالاً أو أحداثاً أو نتائج معينة "ربما" أو "عسى" أو "ينبغي" أو "قد" أو "سوف" أو "إمكانها أن تحدث أو تتحقق. بذلك البنك الأهلي جهداً مضنياً لضمان دقة التقرير وصحة المعلومات الواردة فيه بأكبر قدر ممكن. ومع ذلك، فإن البيانات التطعيمية، بحكم طبيعتها، عادة ما ترافقها مخاطر وشكوك متصلة تحيط بالتوقعات المستقبلية، التي قد تسبب اختلافاً جوهرياً بين النتائج الفعلية والبيانات المتوقعة أو الضمنية. فهذه البيانات عرضة لمخاطر تفوق قدرة البنك الأهلي على إدارتها، وبالتالي، لا تمثل ضماناً بأن الأحداث المتضمنة في هذه البيانات التطعيمية سوف تقع فعلياً.

نقاط الاتصال لتقديم الملاحظات ومنصات التواصل الاجتماعي

المعيار ٣-٢

يمكنكم الاطلاع باستمرار على كافة أنشطتنا من خلال متابعتنا على منصات التواصل الاجتماعي:



ويسراً أن نسمع ملاحظاتكم المقدمة من خلال info@ahli.com

أبرز الإنجازات لعام ٢٠٢٢

حصل البنك الأهلي على شهادتي ISO متزامنتين:

ISO 22301

إدارة استمرارية الأعمال

ISO 27001

نظام إدارة أمن المعلومات



9001:2015

%٨٠,٥

معدل رضا العملاء



تم تحديث نظام شكاوى العملاء الجديد الخاص بنا وإضافة ميزة
إشعار الرسائل القصيرة



ـ
ـ
ـ
ـ



إطلاق تطبيق " الأهلي " للخدمات المصرفية عبر الإنترنـت
للشركات وتطبيق " الأهلي استثمار "



معالجة معاملات بقيمة تفوق

٣,٥ ملايين دينار

من خلال برنامج تقسيط



ـ
ـ
ـ
ـ



تحديث **تطبيق " الأهلي موبايل "**
وإضافة ميزات جديدة





ارتفاع نسبة عمالة الإناث
بنسبة
٣٩٪ؑ مقارنةً مع
١٥٪ؑ على المستوى الوطني

أتممت فواتيرنا بالكامل من
خلال منصة
**Invoice Q
Platform**

زيادة عدد
الموظفات
في الإدارة الوسطى

زيادة ساعات العمل التطوعي
بنسبة
٣٦٥٪ؑ

إنفاق
٩٢٪ؑ
من النفقات على الموردين المحليين



انخفاض إجمالي انبعاثات
الغازات الدفيئة بنسبة
٢١٪ؑ

إطلاق
**خدمات القروض
الصادقة للبيئة**

انخفاض استهلاكتنا للورق
بنسبة
٨٪ؑ

انخفاض كثافة الطاقة بنسبة
٣٠٪ؑ

الانتقال إلى مرحلة تشييد
المبنى الجديد

حصل تصميم مقرنا الجديد على
٦٢ نقطة
من قبل المجلس الأمريكي للأبنية
الخضراء مما يؤهلنا للحصول على
شهادة ليد الذهبية LEED

**الاستدامة
البيئية:**



نبذة عن البنك الأهلي



المعيار ١-٢ | ٦-٣

ويسعى ليكون بمثابة نموذج يحتذى به، وذلك من خلال منتجاته وخدماته عالية الجودة والتزامه بالتنمية الاقتصادية الشاملة والمستدامة، وقد عمل البنك منذ البداية على تطوير استراتيجيات وخطط عمل ترتكز على تعزيز النمو المستدام لتحقيق رؤيته تزامناً مع مواكبة التطورات السريعة التي تحدث في المملكة وفي جميع أنحاء العالم.

يُخْدِمُ الْبَنْكُ الْعَدِيدُ مِنَ الْقَطَاعَاتِ، حِيثُ يَلِي مَجْمُوعَةً مَتَّوِعَةً مِنَ الْحِسَابَاتِ وَالْمُتَطلِباتِ الْمَصْرِفِيَّةِ مِنْ خَلَالِ الْعَدِيدِ مِنَ الْمُنْتَجَاتِ وَالْخَدْمَاتِ الْمُتَخَصِّصةِ، كَمَا يَرْكِزُ عَلَى تَقْدِيمِ خَدْمَاتٍ تَقْدِيمَ قِيمَةٍ مُضَافَةً وَكَفَاءَةً لِتَحْقِيقِ أَعْلَى مَسْتَوِيٍّ مِنْ رَضَا الْعَمَلَاءِ عَبْرِ شَرْكَاتِ التَّجْرِيَّةِ وَالشَّرْكَاتِ الصَّغِيرَةِ وَمُتوْسِطَةِ الْحَجمِ وَالْعَمَلَاءِ مِنَ الشَّرْكَاتِ.

وتُشَمَّلُ خَدْمَاتُ الْبَنْكِ الْقَرْوَضُ وَبَطَاقَاتُ الْخِصْمِ الْمَبَاشِرُ وَبَطَاقَاتُ الْإِئْتِمَانِ وَالْتَّحْوِيلَاتِ الْوَارِدَةِ وَالصَّادِرَةِ وَتَحْوِيلِ الْعَمَلَاتِ، وَخَدْمَاتُ أَكْثَرِ شَمْوَلًا لِخَدْمَةِ الْعَمَلَاءِ مِنْ جَمِيعِ الْقَطَاعَاتِ، بِالْإِضَافَةِ إِلَى مَجْمُوعَةٍ مَتَّوِعَةٍ مِنَ الْحَلُولِ وَالْخَدْمَاتِ وَالْمُنْتَجَاتِ غَيْرِ الْمَصْرِفِيَّةِ.

لِطَالِاً عَمِلَ الْبَنْكُ عَلَى تَحْسِينِ مَنْتَجَاتِهِ وَخَدْمَاتِهِ باسْتِمرَارِ، وَتَحْسِينِ الْكَفَاءَةِ، وَتَطْوِيرِ قَدْرَاتِهِ التَّكْنُوْلُوْجِيَّةِ، وَتَحْدِيثِ بَنِيَّتِهِ التَّحْتِيَّةِ الْمُؤَسِّسَيَّةِ وَتَوْسِيعِ أَعْمَالِهِ.

يعد البنك الأهلي أحد المؤسسات المصرفية الرائدة في المملكة، كما أنه يتمتع بتراث عريق وهوية وطنية راسخة ووجود محلي وإقليمي ودولي كبير وخبرة مصرفية تزيد عن ٦٥ عاماً. تأسس البنك عام ١٩٥٥ كأول بنك وطني في شرق الأردن، وأدى دوراً محورياً في نمو وتطور القطاع المالي للمملكة، مستخدماً رؤيته الطموحة لدفع القطاع المالي إلى الأمام.

٦٧ عاماً
ونحن معاً، عائلة واحدة

ميثاقنا

المعيار ٢٢-٢



من خلال المحاور الرئيسية الثلاث:

- التركيز على العملاء
- التمييز التشغيلي
- الابداع والاستدامة



إطار العمل

الازدهار المشترك: العملاء، المساهمون، الموردون والشركاء، المجتمع والبيئة، الموظفون، والجهات الرقابية



قيمنا

- الاختصاص
- المهنية
- التمييز
- الملكية
- المصداقية
- الابداع والابتكار



طموحاتنا الاستراتيجية

تحسين الأداء الاقتصادي المستدام على المدى الطويل وتعزيز العمليات المرنة من خلال تحويل منتجاتنا وخدماتنا المصرفية إلى حلول رقمية مبتكرة تعالج دوافع وتحديات الأفراد، بهدف تقديم تجربة تميز البنك الأهلي عن غيره وفقاً لإطار الازدهار المشترك.



رؤيتنا

تعزيز الازدهار المالي وغير المالي للعملاء والمجتمعات التي نخدمها



أهدافنا الاستراتيجية

- تقديم حلول مبتكرة
- اعتماد عمليات مرنة
- تعزيز تكامل البيانات
- تعزيز تجارب العملاء
- نمو الأداء الاقتصادي المستدام طويلاً الأمد
- تعزيز العلاقة مع أصحاب المصلحة
- التحول الرقمي



رسالتنا

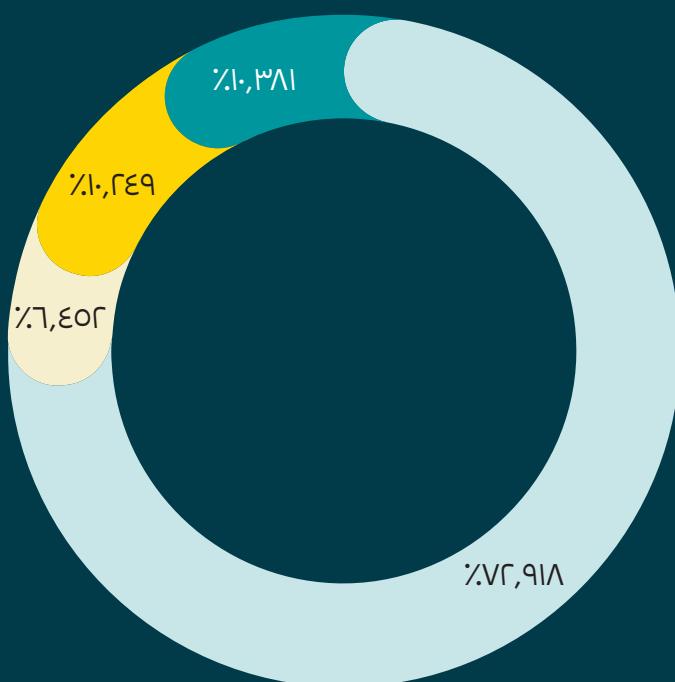
تقديم خدمات مالية وغير مالية مستدامة بالتركيز على احتياجات العميل، وكذلك خدمات رقمية ومبكرة

هيكل الملكية

المعيار ١-٣

البنك الأهلي شركة عامة محدودة.

كبار المساهمين

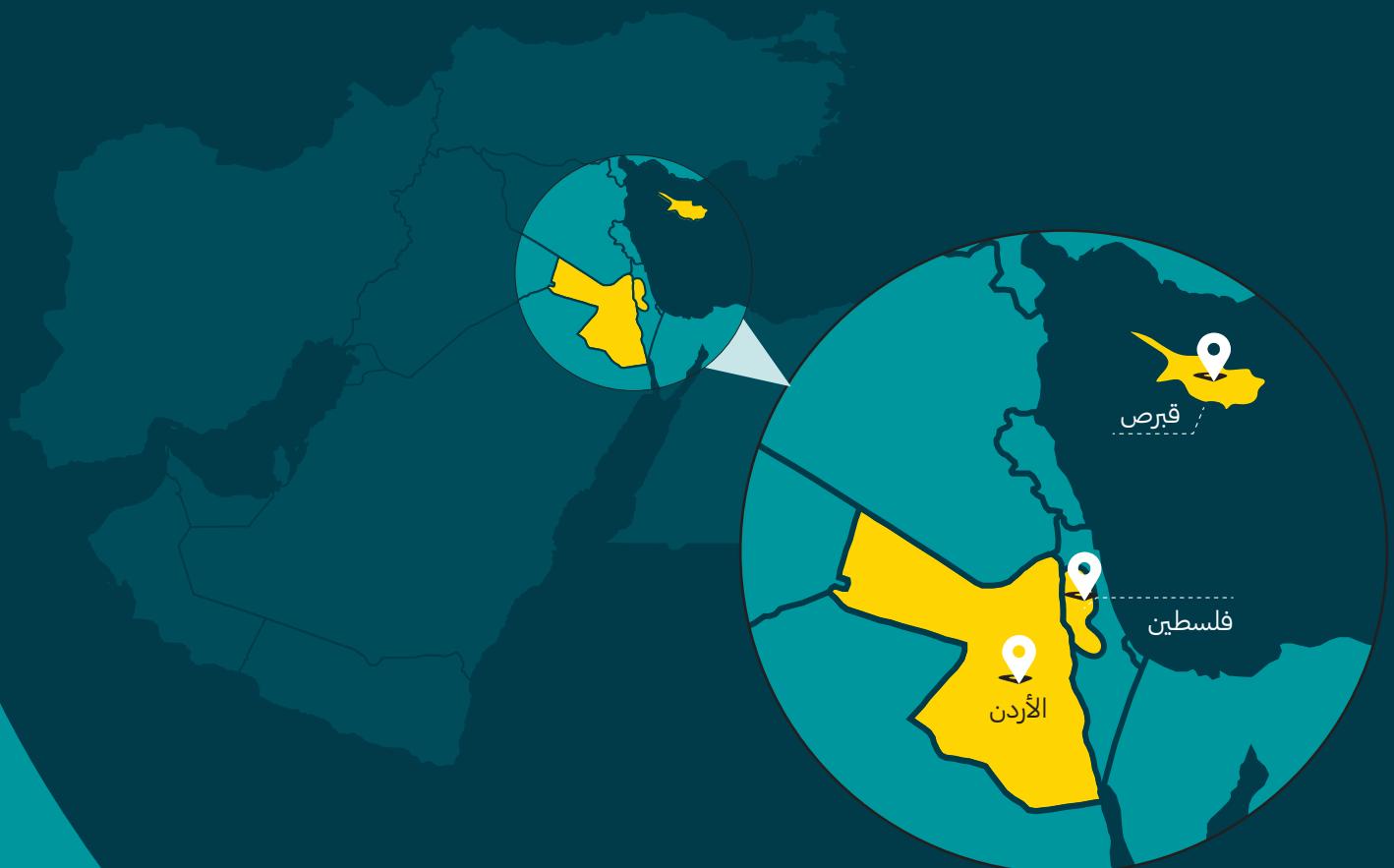


بنك بيلوس ■ المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ■
شركة مصانع الأجواح الأردنية ■ المساهمون الآخرون ■

التواجد في السوق

المعيار-١

يفخر البنك الأهلي، الذي يقع مقره في عمان، الأردن، بوجوده في فلسطين وقبرص، ولدي البنك حالياً ٥٠ فرعاً في الأردن (بما في ذلك فرع الشرك) ١٠ فروع ومكتب رئيسي في فلسطين ومكتباً واحداً في قبرص. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتركيب ١٣٢ جهاز صراف آلي في الأردن و٧٧ جهاز صراف آلي في فلسطين.



فروعنا في قبرص:	فروعنا في الأردن:	فروعنا في فلسطين:
ليماسول	مادبا	جنين
	إربد	طولكرم
	معان	نابلس
	جرش	رام الله
	الكرك	بيت لحم
	عمّان	الخليل
	الطفيلة	
	الزرقاء	
	العقبة	
	الفرق	
	البلقاء	

الشركات التابعة

المعيار ٦-٢

أهلي للتمويل الأصغر ahli microfinance



■ أهلي للتمويل الأصغر

تأسست شركة الأهلي للتمويل الأصغر، المملوكة للبنك الأهلي الأردني، عام ١٩٩٩ خالق بيئه اقتصادية واجتماعية وتعلمية أفضل لأفراد المجتمع المحلي، وتمثل أهداف الشركة الرئيسية بتقديم خدمات مالية وغير مالية مسؤولة ومتكررة للأفراد والشركات الصغرى والصغيرة لتمكينهم من تنمية أعمالهم مما يعكس إيجاباً على مستوى الإزدهار والرفاه للمجتمعات المحلية والتي تساهمن في توفير فرص عمل ذاتية لهم.

أهلي للتأجير التمويلي ahli financial leasing



■ أهلي للتأجير التمويلي

تأسست شركة الأهلي للتأجير التمويلي كشركة مستقلة مملوكة بالكامل للبنك الأهلي في عام ٢٠٠٩، وتعد من أكثر الشركات تميزاً وريادة في مجال تقديم خدمات التأجير التمويلي، حيث تلبي الشركة الاحتياجات المختلفة للعملاء من الأفراد والشركات من خلال تقديم مجموعة واسعة من المنتجات المصرفية وحلول التمويل البديلة غير التقليدية.

أهلي فنتك

■ الأهلي للتكنولوجيا المالية (أهلي فنتك)

تعد شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية الشركة الأولى في هذا المجال المملوكة بالكامل من قبل بنك في المملكة، وهي شركة مستقلة للابتكار المالي وإنشاء الحلول، و تستثمر في مجال التكنولوجيا المالية، وهي حاضنة ومسرعة للأعمال في هذا المجال، كما أنها تعمل كمزود لمجميات التقنيات المالية والأجهزة والخدمات المهنية، وتمثل رؤيتها في تعزيز النظام البيئي للتكنولوجيا المالية وترسيخ الأردن كمركز إقليمي للابتكار في مجال التكنولوجيا المالية.

الشركة مرخصة كاملاً لإنشاء حلول التكنولوجيا المالية والمشاركة في إنشائها وترخيصها وبيعها والاستثمار فيها، وقد تم إنشاؤها لتطوير المواهب في مجال التكنولوجيا المالية من خلال الأنشطة والبرامج المتقدمة كالأحداث الخاصة بهذا المجال والمؤتمرات وورش العمل والدورات التدريبية.

أهلي للوساطة المالية ahli brokerage



■ الأهلي للوساطة المالية

تأسست شركة الأهلي للوساطة المالية عام ٢٠٠٦ كشركة مساهمة خاصة مملوكة بالكامل للبنك الأهلي الأردني، رأسها الحالي (٣) مليون دينار أردني.

تمثل غaiatia الشركة في تقديم خدمات الوساطة المالية للأوراق المالية بوعيها الأسهم والسنادات المدرجة في بورصة عمان، وهي حاصلة على تراخيص الوسيط لحسابه، الوسيط المالي، التمويل على الاصدار.

عضويات البنك الأهلي

المعيار ٢٨-٢



جمعية الشؤون الدولية



الاتحاد الرياضي الأردني
للشركات والمؤسسات



غرفة التجارة
الدولية



جمعية المصدرين
الأردنية



شركة المبادرة لدعم
الرواد



جمعية المتاحف الأردنية



جمعية سنا لدعم ذوي
الاحتياجات الخاصة



الجمعية الوطنية لحماية المستثمر
للمستثمر



هيئة الأوراق المالية
الأردنية



منتدى الإستراتيجيات
الأردنية



جمعية البنوك في الأردن



اتحاد المصارف العربية



جمعية التداولين
بالأسواق المالية



نقابة شركات الخدمات المالية



بورصة عمان



مركز إيداع الأوراق
المالية

ادارة الاستدامة



المعيار ٢٢-٢

وإننا ملتزمون بإحداث تأثير إيجابي في مجتمعاتنا المحلية وتقليل التأثير السلبي على البيئة المحيطة من خلال أنشطتنا وعملياتنا، ويتمثل هدفنا النهائي للاستدامة بخلق مستقبل أفضل لعملائنا ومجتمعاتنا من خلال مساهمتنا المستمرة في النهوض بالمجتمع والبيئة والاقتصاد.

تعتبر دائرة "المسؤولية المجتمعية وبرامج الاستدامة" المسؤولة عن تحقيق الاستدامة في إستراتيجية أعمالنا وعبر عملياتنا المصرفية، ونحن ملتزمون بالاستدامة والكشف عن تفاصيل أداء الاستدامة بكل شفافية. وتأكيداً على هذا الالتزام، ننشر تقريرنا السنوي عن أداء الاستدامة منذ عام ٢٠١٧.

إطار عمل الاستدامة

المعيار ٢٢-٢

لقد وضعنا إطار عمل الاستدامة الخاص بنا بما يتماشى مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة مع التركيز على خمس ركائز رئيسية.

أخلاقيات العمل

تلزم بتنفيذ نظام نموذجي لإدارة مخاطر المؤسسة والامتثال، وضمان الحفاظ على الشفافية والمساءلة تجاه أصحاب المصلحة.



المصرفية المسؤولة

تكمن مهمتنا في تقديم خدمات مصرفية ممتازة ومسئولة لعملائنا، مع ضمان سير أعمالنا بطريقة مسؤولة ووفقاً لأعلى المعايير.



صاحب العمل المفضل

نؤمن بأن موظفينا هم العمود الفقري للمؤسسة، ولذلك نقوم بدعم موظفينا باستمرار، ونحفرهم على تقديم أفضل ما عندهم تجسيداً لقيمتنا.



التأثير الاجتماعي الإيجابي

تلزم بأداء دور رئيسي في المجتمع ودعم الجهود المبذولة في سبيل تحديد التحديات الاجتماعية والمساهمة في تخطيها.



الحماية البيئية

ملتزمان بإجراء عملياتنا وأنشطتنا بمسؤولية، باستخدام التكنولوجيا للمساعدة في الحد من التأثير على البيئة.



إشراك أصحاب المصلحة

المعيار ٢٩-٢

إننا نتواصل باستمرار مع أصحاب المصلحة ونسعى جاهدين لإشراكهم في عملياتنا وأنشطتنا المصرفية ورحلتنا في الاستدامة، حيث يساعدنا ذلك على بناء علاقات قوية وفعالة وموثوقة مع جميع أصحاب المصلحة والتي من خلالها يمكننا تحديد احتياجاتهم وتوقعاتهم.

نحن نهدف إلى الحفاظ على الشفافية، وخلق تأثير إيجابي في مجتمعنا بما يحقق مستقبل أفضل لأصحاب المصلحة، ونحن نؤمن أنه لا يمكن تحقيق ذلك إلا من خلال التواصل بشفافية وإشراك أصحاب المصلحة والإفصاح المستمر عن الآثار البيئية والاجتماعية والاقتصادية التي تسببها عملياتنا وأنشطتنا المصرفية.

كيف يتعامل البنك الأهلي مع أصحاب المصلحة

مجموعة أصحاب المصلحة

- الفروع
- الخدمات الإلكترونية للبنك الأهلي
- خدمات الأهلي موبايل
- الموقع الإلكتروني
- وسائل التواصل الاجتماعي
- (خدمة واتساب للأعمال WhatsApp For Business)
- أجهزة الصراف الآلي
- مدراء العلاقات
- الفعاليات والأنشطة
- مراكز الاتصال

العملاء



- شؤون المساهمين
- الإفصاحات
- التقارير الدورية
- اجتماعات الجمعية العمومية
- وحدة علاقات المستثمرين
- مؤتمرات المستثمرين
- تقارير الاستدامة والتقارير السنوية

المساهمون



- تسهيلات للمشاريع الصديقة للبيئة
- دعم المشروعات التي تعزز الإشراف البيئي
- محطة توليد طاقة شمسية

البيئة



مجموعة أصحاب المصلحة

كيف يتعامل البنك الأهلي مع أصحاب المصلحة

الموظفون

- برامج التعليم وتطوير القدرات
- مؤشرات الأداء الرئيسية ومراجعات الأداء الدورية
- خدمات الموارد البشرية
- برامج ومبادرات تجربة الموظف
- ميثاق السلوك المهني
- الاجتماعات الداخلية
- اللجان الداخلية
- برامج التطوع
- اللحظات الفارقة
- برنامج الثقافة المؤسسية



المجتمع المحلي

- تقارير سنوية
- تقارير الاستدامة
- أنشطة المسؤولية المجتمعية
- خدمات الاستشارات المالية وغير المالية



الموردون

- سياسة المشتريات
- دعوات للمزادات



النظمون والوكالات الرسمية

- تقارير للهيئات التنظيمية
- الامتثال لقوانين والأنظمة
- المراجعات التنظيمية
- معايير ممارسات الحكومة المؤسسية



تقييم الأهمية النسبية

المعيار ١٤-٢ | ١-٣ | ٢-٣

في عام ٢٠٢٢، أجرينا تقييماً للأهمية النسبية لتحديث قضيائنا الجوهرية، ونتيجة لذلك، فقد منحنا الأولوية لقائمة الموضوعات الجوهرية التي تؤثر بشكل كبير على قدرة البنك على تحقيق رؤيته وأهداف الاستدامة. وقد اشتملت عملية تقييم الأهمية النسبية على أربع خطوات:

في هذه الخطوة، أخذنا بالاعتبار ضرورة فهم سياق الاستدامة في البنك من منظورين، داخلي وخارجي، لتقديم نظرة عامة أولية حول أنشطتنا وعلاقتنا التجارية وسياق الاستدامة الذي تحدث فيه أصحاب المصلحة لدينا، ولفهم سياق البنك من منظور داخلي، قمنا بمراجعة أداء أعمالنا وأولوياتنا، كما قمنا بمراجعة الاتجاهات التي تؤثر على أعمالنا، وتقرير الاستدامة ٢٠٢١-٢٠٢٠ والمواضيع الجوهرية المحددة في التقرير.

أما بالنسبة للمنظور الخارجي، فقد قمنا بتقييم الموضوعات التي كانت تزداد أهمية في المنطقة والعالم، كما قمنا أيضاً بتقييم الموضوعات الجوهرية من خلال الإطار الوطني وال العالمي ومؤشرات التقارير بما في ذلك المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ومؤشر مورجان ستانلي كابيتال إنترناشيونال ومجلس معايير محاسبة الاستدامة وبورصة عمان.

فهم سياق البنك

في هذه الخطوة، حددنا التأثيرات على الاقتصاد والبيئة والأفراد، بما في ذلك التأثيرات على حقوق الإنسان، عبر أنشطة البنك وعلاقاته التجارية، وقد أشركنا أصحاب المصلحة الداخليين المعنيين بإعداد قائمة بهذه التأثيرات.

تحديد التأثيرات الفعلية والمحتملة

في هذه الخطوة، قمنا بإجراء مشاورات داخلية مع أصحاب المصلحة لتقييم أهمية هذه التأثيرات على البنك، كما أشركناهم في تحديد التغييرات في التأثيرات مقارنةً مع الموضوعات الجوهرية لعام ٢٠٢١-٢٠٢٠.

تقييم أهمية التأثيرات

في هذه الخطوة، أعطينا الأولوية للتأثيرات الهامة بناءً على مشاوراتنا، حيث أعددنا قائمة تضم ٢٠ موضوعاً من موضوعاتنا الجوهرية ٢٠٢١-٢٠٢٠ بالإضافة إلى خمسة مواضيع جديدة مقترنة بجوانب مختلفة للاستدامة، تم توحيد هذه المواضيع العشرين تحت ٢٢ عنواناً شاملًا لتقليل العدد الإجمالي للمواضيع الجوهرية.

إعطاء الأولوية لأهم التأثيرات ذات الصلة بإعداد التقارير

وأخيراً، تم التحقق من نتائج عملية تحديث الأهمية واعتمادها من جانب رئيس مجلس إدارة والرئيس التنفيذي للبنك.

الموضوعات الجوهرية

المعيار ٣-٢

تمثل العناوين أدناه الموضوعات الجوهرية لعام ٢٠٢٢ للبنك الأهلي كنتيجة لعملية تحدث الأهمية النسبية.

الأداء الاقتصادي و/ أو الحكومة	الأداء الاجتماعي	الأداء البيئي
الحكومة المؤسسية <ul style="list-style-type: none">الحكومة المؤسسية وإدارة المخاطرمكافحة الفسادالسلوك المناهض للمنافسة	التنوع وتكافؤ الفرص <ul style="list-style-type: none">التنوع وتكافؤ الفرصعدم التمييز	
الاشتمال المالي وبناء القدرات <ul style="list-style-type: none">نمو الشركات الصغرى والمتوسطةالتوعية الماليةالاشتمال المالي	التدريب والتعليم	
خصوصية العملاء	الوظائف <ul style="list-style-type: none">الوظائفالعلاقة بين العمال والإدارة	الطاقة <ul style="list-style-type: none">الطاقةتأثير المناخي
الممارسات الأمنية	المجتمع المحلي	
الأداء الاقتصادي <ul style="list-style-type: none">الأداء الاقتصاديتأثير الاقتصادي غير المباشر	ممارسات الشراء	
الرقمنة		

الحكمة

الحكمة



الحكومة المؤسسة

خصوصية العملاء

الممارسات الأمنية



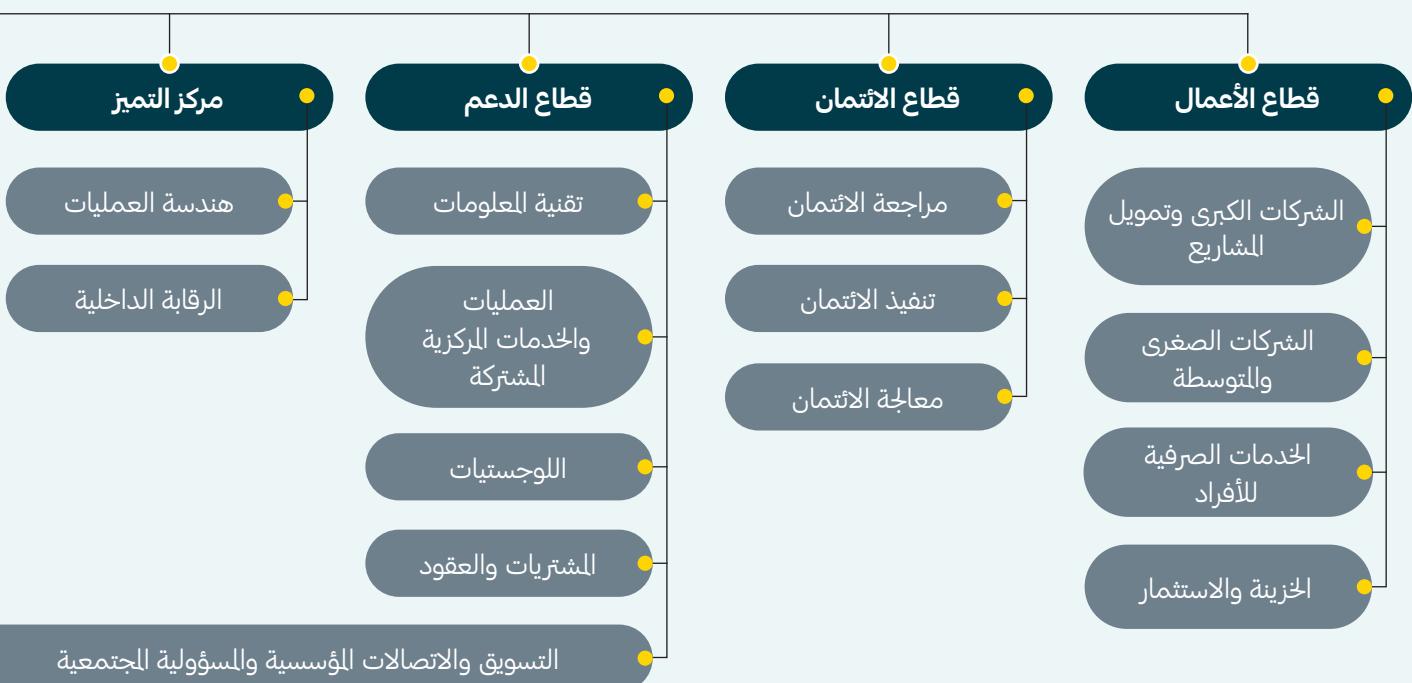
الحكومة المؤسسية

هيكل التنظيمي

المعيار ٩-٢



تمثل استراتيجية وقيمنا أساساً إطار الحكومة الرشيدة لتحقيق النمو المستدام والنجاح على المدى الطويل. وتعد الحكومة المؤسسية الفعالة بالغة الأهمية في المؤسسات المالية لتعزيز المساءلة والمصداقية والثقة بين الموظفين والعملاء والمستثمرين. وإن إشراف والتزام قيادتنا في البنك الأهلي يسهم في ترسیخ الحكومة المؤسسية في ميثاق السلوك المهني وعملياتها.



مجلس الإدارة
سعد نبيل العษير (الرئيس)

أمانة سر المجلس

الرئيس التنفيذي / المدير العام
محمد موسى داود

نائب الرئيس التنفيذي / المدير العام
أحمد عوض الحسين

مكتب الاستراتيجيات وإدارة المشاريع

الإدارة المالية

إدارة الموارد البشرية

الإبداع والابتكار

اللجان التي يرأسها الرئيس التنفيذي / المدير العام

لجنة الإدارة العليا (GEXCO)

لجنة التسهيلات المشتركة ٢

لجنة إدارة الموجودات والمطلوبات (ALCO)

لجنة فريق إدارة الأزمات

اللجنة العليا للمشتريات

لجنة معالجة الائتمان

لجنة الخزينة والاستثمار والمؤسسات المالية

لجنة العقارات

اللجنة التوجيهية لتقنولوجيا المعلومات

شركة الأهلي للتمويل
الأصغر

شركة الأهلي للوساطة
المالية

شركة الأهلي للتأجير
التمويلي

شركة الأهلي
لتكنولوجيا المالية

فروع فلسطين

فرع قرص



مجلس الإدارة



المساواة بين الجنسين



المعيار ٩-٢ | ١-٣ | ١٢-٢ | ١٣-٢ | ١٦-٢ | ١٧-٢ | ١٤-٢ | ١١-٢ | ١٠-٢

تقضي الت規劃ات الحالية وجود أربعة أعضاء مستقلين في تشكيلة مجلس الإدارة، ومع ذلك، فقد قمنا بزيادة عدد الأعضاء المستقلين إلى خمسة مما لها من تأثير على رفع درجة نضج حوكمة البنك والذي بالنتيجة سيكون ذو قيمة مضافة لجميع أصحاب المصالح، وعلى رأسهم المساهمين.

يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة، وجميعهم من المساهمين، من قبل الهيئة العامة في اجتماعها العادي لمدة أربع سنوات، شريطة أن يستوفوا معايير الملاعنة المحددة قبل يوم الاجتماع والتي تشمل التنوع الجندي والعمري والخبرات المطلوبة للمجلس مع مراعاة مؤهلاتهم في مجالات المحاسبة والتمويل والقطاع المصرفي والأعمال التجارية والاقتصادية والاستثمار والتكنولوجيا والقانون والمخاطر وغيرها من الكفاءات والخبرات، لذا يتمتع مجلس إدارتنا بقاعدة متعددة من المعرفة ومتوازنة من المهارات التي تميز البنك عن غيره.

في الوقت الحالي، يتكون مجلس الإدارة من ١٣ عضواً غير تنفيذياً، منهم خمسة أعضاء مستقلين، وقد تم انتخاب أعضاء المجلس لفترة .٢٠٢٥-٢٠٢١

يعتبر مجلس الإدارة أعلى هيئة للحكومة المؤسسية في البنك، وهو المسؤول عن تطبيق أفضل المعايير للحكومة المؤسسية في البنك، كما تركز مسؤوليات مجلس الإدارة لدينا على تعزيز الركائز الأساسية للحكومة ضمن أقصى درجات الاستراتيجي المطلوب من خلال تحديد قيم البنك واستراتيجيته وسياسات الرئيسية، والسعى لاحفاظ على التقدم على المدى الطويل، ويتم تحقيق ذلك من خلال تعزيز القيادة الريادية والاستراتيجيات ضمن أفضل المعايير والإشراف على إدارة المخاطر لضمان تقييم المخاطر وإدارتها بشكل صحيح.

تشمل أدوار مجلس الإدارة تحديد الأهداف الإستراتيجية طويلة المدى للبنك والإشراف على الأداء العام للإدارة التنفيذية العليا في تطبيق الاستراتيجيات لتحقيق هذه الأهداف، كما يقر مجلس الإدارة أن أنشطة البنك تتوافق مع القوانين والتشريعات المعمول بها ضمن المناطق المتواجد بها البنك ومع تأكيد من مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية.

بالإضافة إلى ذلك، يقع على عاتق مجلس الإدارة مسؤولية ضمان تحقيق مصلحة جميع أصحاب المصالح وفق إطار عمل الإزدهار المشترك، وإعداد خطط واضحة لضمان السلوك التنظيمي المسؤول والخاضع للمساءلة ومراقبة أطر الرقابة المطبقة في البنك.

دور مجلس الإدارة في قضايا الاستدامة

تماشياً مع أفضل الممارسات الدولية، فإننا ملتزمون بالتواصل مع جميع أصحاب المصالح بخصوص أداء الاستدامة وتأثيراتها سنوياً، مع التركيز على أمور الاستدامة الجوهرية، من خلال تقارير الاستدامة التي يتم إعدادها وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI والإفصاحات الدورية والتقرير السنوي للبنك. يعتبر مجلس الإدارة مسؤولاً عن مراجعة والموافقة على المعلومات المدرجة بما في ذلك الأمور الجوهرية التي تشكل جزءاً من إطارنا المستدام للازدهار المشترك والأولويات الاستراتيجية. ويأخذ المجلس في الاعتبار عملية الأهمية النسبية التي يتم من خلالها تحديد وتقييم العناصر الهمة لأصحاب المصالح وللقطاع ككل، حيث إنها تمكنا من تحديد احتياجاتهم والأمور الجوهرية التي يجب الإفصاح عنها على الفور، مع متابعة آلية التعامل مع هذه الأمور والاحتياجات الخاصة بجميع أصحاب المصالح لتمكن من فهمها وتلبيتها.

فعلى سبيل المثال، في عام ٢٠٢٢، ومن خلال تقييمنا للمواضيع الأكثر أهمية فقد ظهرت أ. مواضيع تتعلق بالاستدامة، مثل الأمن السييرياني وخصوصية البيانات والرقمنة والابتكار والأداء الاقتصادي.

بالإضافة إلى ذلك، يدرك مجلس إدارتنا أن التغيير المناخي يعد أولوية وطنية ومن أكثر القضايا أهمية في الوقت الحاضر، كما يؤمن أيضاً بأهمية دعم الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون. ونتيجة لذلك، تمت الموافقة على العديد من المشاريع وتقديمها من جانب البنك الأهلي، بما في ذلك تكنولوجيا "البيئة الافتراضية" ومشاريع الطاقة الشمسية ومبني الإدارة الجديد "المقر الأخضر" والقروض الصديقة للبيئة.

يعتبر مجلس الإدارة وجنة الحكومة المؤسسية التابعة لمجلس الإدارة مسؤولين عن اعتماد السياسات المتعلقة بالاستدامة والحكومة والتحول المناخي والإشراف على أداء الإدارة التنفيذية تجاهها بالإضافة إلى المبادرات والبرامج التي تم النظر فيها خلال العام.

أعضاء مجلس إدارة البنك الأهلي

المعيار | ٩-٢ | ١١-٣



معالى الدكتور أمية صلاح طوقان
نائب رئيس مجلس الإدارة



السيد سعد نبيل المشايخ
رئيس مجلس الإدارة



معالى السيدة مجد محمد شوكيه
عضو مجلس الإدارة ممثل
مركز المستثمر الأردني



السيد عماد يوسف المشايخ
عضو مجلس الإدارة ممثل
شركة العشرين للاستثمار والتجارة



السيد رفيق صالح المشايخ
عضو مجلس إدارة ممثل شركة
رجائي العشرين وإخوانه



السيد نديم يوسف المشايخ
عضو مجلس الإدارة



السيد كريم توفيق قعوار
عضو مجلس الإدارة



**معالى الدكتور طارق محمد
حموري**
عضو مجلس الإدارة



السيد آلان فؤاد ونا
عضو مجلس إدارة ممثل بنك
بيبلوس ش.م.ل./لبنان



السيدة رانيا موسى الأعرج
عضو مجلس الإدارة ممثل
مؤسسة الضمان الاجتماعي



السيد باسم بن محمود ملحس
عضو مجلس الإدارة



السيد خليل صفوان الساكت
عضو مجلس الإدارة



السيد يزن منذر حداد
عضو مجلس الإدارة

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

المعيار ٩-٢ | ١٤٢٣



لجنة التدقيق

تتألف لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة من ٣ أعضاء من الذكور غير التنفيذيين، اثنان منهم مستقلان بما في ذلك الرئيس، وتعمل اللجنة تحت إشراف مجلس الإدارة وتقدم تقاريرها وتوصياتها ونتائجها إلى مجلس الإدارة، وتقوم لجنة التدقيق الداخلي بالإشراف المباشر على إدارة التدقيق الداخلي، كما تمارس لجنة التدقيق دورها وفقاً للقوانين المصرفية وتعليمات الحكومة المؤسسية والنشريات الأخرى ذات الصلة. وتحتاج لجنة التدقيق أربع مرات في السنة على الأقل، بالإضافة إلى اجتماع منفصل آخر بحضور المدقق الخارجي للبنك والمدقق الداخلي ومسؤول الامتثال، دون حضور الإدارة التنفيذية العليا.

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة التدقيق:

تقوم اللجنة بتقديم التوصيات للمجلس بخصوص تعين المدقق الخارجي وإنهاء عمله وأتعابه واي شروط تتعلق بالتعاقد معه، بالإضافة إلى تقييم استقلاليته.

تقييم فعالية وكفاية أنظمة الرقابة ودورها في إعداد التقارير المالية المقدمة من المدققين الداخليين والخارجيين، ومراقبة ومراجعة الإجراءات التي تمكن أي موظف من الإبلاغ عن أي خطأ في التقارير المالية أو أي مسائل أخرى بسرية تامة.

التحقق من توفر أنظمة ضبط ورقابة داخلية كافية لأشطة مجموعة البنك وشركائه التابعة والالتزام بها.

التحقق من توفر الموارد الكافية من الكوادر البشرية المؤهلة لإدارة التدقيق الداخلي وتدريبهم وتقدير أداء مدير وموظفي التدقيق وتحديد مكافآتهم.

لدى البنك ٧ لجان منبثقة عن مجلس الإدارة لكل منها مسؤوليات رئيسية لضمان أعلى المستويات من العدالة والمساءلة والمسؤولية والشفافية والإفصاح، وتقوم جميع هذه اللجان بعقد اجتماعاتها والقيام بمهامها وفق ميثاق لكل لجنة يعتمد مجلس الإدارة لتحديد مهامها وصلاحياتها، وقد تم تعين أعضاء كل لجنة للفترة ٢٠٢٥-٢٠٢٦، انه يتم إعادة تشكيل اللجان خلال هذه السنوات الأربع لضمان تدوير أعضاء مجلس واستفادة من خبراتهم.

لجنة الحكومة المؤسسية

تتألف لجنة الحكومة المؤسسية المنبثقة عن مجلس الإدارة من ٥ أعضاء غير التنفيذيين و٣ منهم أعضاء مستقلين، حيث ترتبط مهامها بالتأكد من التقدم الذي أحرزه البنك الأهلي فيما يتعلق بنضج الحكومة والذي نؤمن بأن له أثر على الشفافية البيئية والأداء.

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة الحكومة المؤسسية:

التوجيه والإشراف على إعداد دليل الحكومة المؤسسية ومراقبة تنفيذه.

نشر وتعزيز ثقافة الحكومة المؤسسية في البنك.

مسؤولية عن جميع المسائل المتعلقة بمواضيع الحكومة في حين أن مجلس الإدارة وأمين السر وشيوخون المجلس والحكومة التابعة له والمخاطر والامتثال والمدققون مسؤولون عن الحفاظ على هيكل متين للحكومة في البنك.

لجنة الترشيح والمكافآت

تقوم اللجنة بتقديم التوصيات للمجلس بخصوص تعيين المدقق الخارجي وإنهاء عمله وأتعابه واي شروط تتعلق بالتعاقد معه، بالإضافة إلى تقييم استقلاليته.

تقييم فعالية وكفاية أنظمة الرقابة ودورها في إعداد التقارير المالية المقدمة من المدققين الداخليين والخارجيين، ومراقبة ومراجعة الإجراءات التي تمكن أي موظف من الإبلاغ عن أي خطأ في التقارير المالية أو أي مسائل أخرى بسرية تامة.

تتألف لجنة الترشيح والمكافآت من 5 أعضاء غير تنفيذيين، 3 منهم مستقلين.

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة الترشيحات والمكافآت:

التوصية بالمرشحين المؤهلين لعضوية مجلس الإدارة وتقديم توصية بالمرشحين المؤهلين لمجلس الإدارة لتعيينهم في وظائف الإدارة التنفيذية العليا.

لجنة الامتثال

تتألف لجنة الامتثال من 3 أعضاء من الذكور غير التنفيذيين وعضوبين مستقلين.

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة الامتثال:

ضمان استقلالية دائرة الامتثال ومكافحة غسل الأموال.

تحديد ومراجعة المعايير المطبقة على الأعضاء المستقلين سنويًا.

ضمان حضور أعضاء مجلس الإدارة ورش العمل أو الندوات المتعلقة بالمواضيع المصرفية مع التركيز بشكل خاص على إدارة المخاطر وحوكمة المؤسسات وغيرها من المواضيع التي تغطيأحدث التطورات في القطاع المالي.

لجنة إدارة المخاطر

تتكون لجنة إدارة المخاطر من 7 أعضاء، من بينهم 5 أعضاء غير تنفيذيين، وعضوين من الإناث وعضو واحد منهم مستقل. كما تضم لجنة إدارة المخاطر ثلاثة تنفيذيين من الإدارة التنفيذية العليا، لذا فإنها تضم 3 أعضاء تنفيذيين، وهم الرئيس التنفيذي ونائب الرئيس التنفيذي ورئيس إدارة المخاطر.

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة إدارة المخاطر:

مراجعة إطار إدارة المخاطر في مجموعة البنك الأهلي والتوصية للمجلس باعتماد إطار إدارة المخاطر في البنك.

مراجعة استراتيجية إدارة المخاطر لدى البنك والتوصية للمجلس باعتمادها وتقييم فاعليتها باستمرار.

التحقق من امتثال البنك وشركاته التابعة لكافية التشريعات المصرفية ولسياسات البنك فيما يتعلق بمراقبة الامتثال، مكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب وأنظمة العقوبات الدولية، وقانون الامتثال الضريبي للحسابات الأجنبية.

ضمان رفد دائرة الامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب بكوادر كافية ومدرية.

التأكد من كفاية أنظمة مراقبة الامتثال ومكافحة غسل الأموال والشكوى وتقديم تقارير دورية إلى مجلس الإدارة.

لجنة التسهيلات

لجنة الاستراتيجيات وحاكمية تكنولوجيا المعلومات

تتألف لجنة الاستراتيجيات وحاكمية تكنولوجيا المعلومات من 7 أعضاء غير تنفيذيين، من بينهم خمسة أعضاء مستقلين وتمثيل للمرأة بمقدار واحد.

فيما يلي بعض المهام الموكولة للجنة الاستراتيجيات وحاكمية تكنولوجيا المعلومات:

التوصية لمجلس الإدارة بالأهداف الاستراتيجية العامة للبنك بما في ذلك الأهداف الخاصة بتكنولوجيا المعلومات، وتوجيه الإدارة التنفيذية لإعداد الخطة الاستراتيجية لتحقيق هذه الأهداف.

اعتماد أهداف المؤسسة وأهداف التوافق والإشراف العام والاطلاع على سير عمليات وموارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات والاطلاع على كفايتها.

الاطلاع على تقارير التدقيق لتكنولوجيا المعلومات واتخاذ ما يلزم من إجراءات لمعالجة الانحرافات والتوصية للمجلس بخصوصها.

اعتماد موازنة موارد ومشاريع تكنولوجيا المعلومات بما يتواافق والأهداف الاستراتيجية للبنك.

تتألف لجنة التسهيلات من 5 أعضاء من غير التنفيذيين من بينهم عضو واحد مستقل، ويتم وضع حدود عليا للصلاحيات المناطة بهذه اللجنة المتعلقة بمنج، أو تعديل، أو تجديد، أو هيكلة التسهيلات الإئتمانية وبحيث يكون هناك صلاحيات واضحة للمجلس بهذا الخصوص، كما تتحصر صلاحيات اللجنة باتخاذ القرار المناسب بخصوص التسهيلات التي تمت التوصية بالموافقة عليها من قبل لجنة الإدارة التنفيذية، حيث ترفع اللجنة إلى المجلس بشكل دوري تفاصيل التسهيلات التي تمت الموافقة عليها من قبلها.

فيما يلي بعض المهام الموكولة للجنة تسهيلات المجلس:

التأكد من تطبيق سياسة الإئتمان والتوصية بها والإشراف على أداء المحفظة الإئتمانية.

توجيه الإدارة التنفيذية لإعداد السياسات والخطط المتعلقة بالسائل الإئتمانية ورفعها والتوصية بها لمجلس الإدارة.

التأكد من قيام الإدارة التنفيذية / دوائر التسهيلات بالعناية الواجبة لاتخاذ القرار الإئتماني الصحيح بناءً على معايير موضوعية.

التحقق من أن هيكل الصلاحيات الإئتمانية في البنك يتتوافق مع الصلاحيات المنوحة من مجلس الإدارة.



الحكومة المؤسسية



المعيار ١٠-٢ | ١٢-٢ | ١٣-٢ | ١٤-٢ | ٢٣-٢ | ٢٤-٢ | ٢٥-٢ | ٢٦-٢

يعتمد مجلس الإدارة دليل الحكومة المؤسسية على مستوى المجموعة (الأردن، والفروع الخارجية في قبرص وفلسطين والشركات المملوكة بالكامل/الشركات التابعة) والذي أخذ بعين الاعتبار تعليمات البنك المركزي الأردني النافذة وتعليمات هيئة الأوراق المالية الأردنية وقانون البنوك وتعديلاته وأفضل الممارسات الدولية والتي وردت ضمن توصيات لجنة بازل بشأن الحكومة المؤسسية. كما يتماشى هذا الدليل مع متطلبات السلطات التنظيمية في المناطق التي يتواجد بها البنك خارجيا. وعلاوة على ذلك، يلتزم المجلس بتطبيق الدليل وفقاً لمعايير القطاع المصرفي الأردني والإطار التشريعي والقانوني الذي ينظم البنك.

ومن خلال هذا الدليل، نهدف إلى تقديم أعلى مستويات العدالة والشفافية لجميع أصحاب المصالح، من خلال الإفصاح الدقيق فيما يتعلق بوضعنا الإداري والمالي. ومن خلال الفصل الواضح للمهام والصلاحيات الخاصة بمجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، يؤكد الدليل على مبادئ المساءلة بين المديرين التنفيذيين والمجلس، وكذلك بين المجلس من ناحية ومساهمنا وأصحاب المصلحة الآخرين من ناحية أخرى.

أما بالنسبة لتقدير أداء هيئة الحكومة في البنك الأهلي، فيتم إجراء تقييم سنوي لمجلس الإدارة وتقييم نصف سنوي للإدارة التنفيذية. تقتضي التشيرات ذات الصلة في الأردن اسناد مسؤولية تقييم مجلس الإدارة وتقدير أداء الرئيس التنفيذي والمصادقة على نتائج التقييم للإدارة العليا / الإدارة التنفيذية إلى لجنة الترشيح والمكافآت. كما تقع مسؤولية تقييم أداء رئيس إدارة المخاطر على لجنة إدارة المخاطر، كما تحمل لجنة الامتثال مسؤولية تقييم أداء مدير الامتثال، وتتولى لجنة التدقيق تقييم أداء التدقيق.

بناءً على نتائج التقييم الذي تم إجراؤه، تشمل واجبات مجلس الإدارة تقديم وجهة نظر موضوعية حول التقييم ليتم اتخاذ بعض القرارات، مثل تناوب أعضاء مجلس الإدارة، وعقد اجتماعات فردية مع عضو معين في مجلس الإدارة والنظر في إجراءات معينة لتطوير أداء الإدارة التنفيذية، ويؤدي رئيس مجلس إدارتنا دوراً رئيسياً في هذا الأمر، حيث يضمن أن يكون قد تم ضمن أسس عادلة وبالنسبة إلى تقييم مجلس الإدارة وكذلك بالاستناد إلى بطاقات الداء المتوازن بالنسبة إلى الإدارة التنفيذية العليا.

يدعم هيكل الحكومة المؤسسية لدينا إستراتيجيتنا التي تركز على تحقيق مستويات عالية من العدالة والمسؤولية والمساءلة والشفافية لضمان عمليات تشغيلية مستدامة مع تمين العلاقات مع أصحاب المصالح والجهات ذات العلاقة. كما ونواصل جهودنا نحو تحقيق الازدهار المشترك المستدام ضمن بيئة أعمال متغيرة وديناميكية، وذلك من خلال الدور الإشرافي لجلسات الإدارة وإطار الحكومة الفعال لدينا.

يؤمن البنك الأهلي أن الهيكل الإداري المبني على الحكومة المؤسسية المتطورة ييسر الوصول إلى أهدافه الإستراتيجية، لذا يحرص البنك على العمل ضمن إطار حوكمي مؤسسي يمنع الحرض على إبقاء هذا الزخم في تطوير أساس الحكومة وتعزيز فرص النجاح ومواطبة تطورها في إطار جهودنا التي تستهدف الوصول إلى مستويات عالية من النضج الحكومي. يلتزم البنك الأهلي أيضاً بالتنوع الجندي والعمرى من خلال تشكيلة مجلس الإدارة التي تعد أعلى هيئة للحكومة المؤسسية لديه لتحسين أدائه وشفافيته. لذلك، نواصل تعزيز الحكومة المؤسسية من خلال تكوين مجلس الإدارة وعلققنا مع أصحاب المصالح واستجاباتنا لطبيعة الحكومة التنظيمية المتغيرة.



في عام ٢٠٢٢، عقدنا ورشات تدريبية حول الحكومة المؤسسية

٩٨٨ حضور موظفاً

تتولى لجنة الحكومة المؤسسية مسؤولية اتخاذ القرارات المتعلقة بالحكومة، في حين أن مجلس الإدارة وامين سر المجلس ووحدة شؤون الحكومة التابعة له، والمخاطر، والامتثال والمدققين هم المسؤولين عن الحفاظ على هيكل حوكمي متين في البنك. يقوم مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في البنك بالتعاون معًا لتحقيق النتائج المرجوة، والعمل على تطبيق مقتراحات التقييم الخارجي الذي تم بخصوص الحكومة وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للبنك.

الإدارة امر أساسى في تكوين المجلس ضمن إطار علاقة تنظيمية ومتوازنة. وفي هذا السياق، فإن مصفوفة اختيار أعضاء مجلس الإدارة ترتكز على عدة جوانب مثل المؤهلات والقدرات والخبرات والتنوع الجندرى والعمري وبما يتماشى مع التزامتنا.

وتماشياً مع مقترنات الشركة الخارجية المسندة، فنحن نواصل تطبيقنا وامتثالنا إلى أفضل الممارسات العالمية بخصوص الحكومة المؤسسية وبحلول فعالة إلى جانب تطويرنا لمصفوفة العلاقة من خلال مصفوفة الصلاحيات التي تربط الدوائر الرقابية والفروع الخارجية والشركات التابعة والبنك إلى جانب مصفوفة صلاحيات الائمة التنفيذية ومجلس الإدارة. بالإضافة إلى ذلك، فإن معايير الملاعة الخاصة باختيار مجلس



ميثاق السلوك المهني

إن موظفينا يسترشدون بميثاق السلوك المهني بالبنك الأهلي والذي يعد وثيقة رئيسية في توجيه لأنشطتنا اليومية ضمن أخلاقيات العمل والقيم والضوابط الأخلاقية بسلوكيات العمل لدينا بشكل مسؤول، وفقاً لتوقعات المساهمين لدينا.

تشمل الموضوعات التي يتناولها ميثاق السلوك المهني مواضيع مكافحة الفساد وخصوصية المعلومات والممارسات غير السليمة التي قد تؤدي إلى تعارض المصالح. كما يتضمن مجموعة من الإجراءات التي تنظم التعاملات مع أصحاب المصالح.



تعارض المصالح

قام البنك بتحديد سياسة تعارض المصالح التي تغطي الأمور أو المسائل تالي قد ينتج عنها أي تضارب في المصالح، كما تنظم العمل بين الإدارات وتنص على وجوب الإفصاح عن أي تضارب مصالح.



ادارة المخاطر

المعيار-٢٦ | ٢٣-٢ | ٢٤-٢ | ٢٥-٢ | ٢٧-٢ | ٣-٣ | ١-٤-٢



انطلاقاً من السعي الدائم لإدارة المخاطر للعمل مع مختلف الجهات ضمن البنك لتحقيق الإزدهار الدائم والمستمر للبنك الأهلي من خلال تعزيز استدمارية عمل البنك وتعزيز مرونة البنك لواجهة أية تحديات من خلال تعريف المخاطر التي قد تؤثر على عملية تحقيق أهداف البنك.

و ضمن نفس السياق ، تعتبر عملية ادارة المخاطر عملية تكاملية و شاملة في البنك الأهلي حيث يشارك فيها مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية وجميع الإدارات والوحدات التنظيمية وتحكمها مجموعة من السياسات والإجراءات، كما تشارك لجنة الحكومة المؤسسية ولجنة إدارة المخاطر ولجنة الامتثال ولجنة التدقيق في هذه العملية.

تقوم دائرة إدارة المخاطر بوضع السياسات والمنهجيات اللازمة لتحديد وقياس ومراقبة وتحفييف وقع المخاطر المحتملة التي قد تؤثر على أنشطة البنك من خلال التعرف على مختلف المخاطر التي قد تواجه البنك وتحديد الاجراءات والضوابط الرقابية الالزمة للسيطرة على هذه المخاطر بما يشتمل على مخاطر الاستثمار، مخاطر التشغيل وإدارة استدمارية العمل وأمن المعلومات ومخاطر الأمن السيبراني ومخاطر السوق.

وبناءً عليه تواصل ادارة المخاطر ضمن البنك الأهلي الاردني على الاستدمار بتعزيز ثقافة إدارة المخاطر ضمن البنك وذلك من الدورات التدريبية وورش العمل ونشرات التوعية ... إلخ. بالإضافة الى ذلك تواصل الإدارة التنفيذية ضمن البنك على تشجيع كافة الموظفين على ضرورة الإبلاغ عن اي مخاطر او احداث قد تعرض البنك للخطر الأمر الذي يعزز مستوى ثقافة ادارة المخاطر ضمن البنك.



شهادات ISO

حصل البنك على شهادتي ISO، وهي شهادة ISO ٢٧٠٠١ - نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) و ISO ٢٢٣٠١ - إدارة استدمارية الأعمال (BCM)، إلى جانب المرونة المناسبة للعمليات والإدارة. وتعكس الشهادتان نضج إجراءاتنا وخدماتنا ومنتجاتها وعملياتنا المرنة وتضمن التزامنا بأن تكون أحد البنوك الرائدة من حيث الاستدمارية والتوافر والأمن في المنطقة.

أبرز إنجازات إدارة المخاطر لعام ٢٠٢٢



إعداد مجموعة من اختبارات الأوضاع الضاغطة لمحاكاة تبعات أثر جائحة كورونا على البنك، اضافة الى اجراء اختبارات مخاطر تغير المناخ والتواترات الجيوسياسية.



المحافظة على نسبة كفاية رأس المال ضمن النسب المستهدفة.



الارتقاء بالإطار الحكومي لإدارة المخاطر باعتماد استراتيجية إدارة المخاطر والإطار المؤسسي لإدارة المخاطر ومستويات المخاطر المقبولة ومنظومة سياسات ومنهجية وخطط إدارة المخاطر.



تفعيل منظومة تقارير الإنذار المبكر على المحفظة الائتمانية.



الإشراف على وتطوير وتحديث نظام الخسارة الائتمانية المتوقعة، وتنفيذ مجموعة من السينarioهات التي تحاكي التغيرات في المؤشرات الاقتصادية والتغيرات في هيكل ونوعية المحفظة الائتمانية.



تطوير مجموعة من التقارير الرقابية في مجال إدارة وقياس مخاطر السوق ومخاطر تغير أسعار الفائدة.



استكمال عملية اجراء مراجعة مستقلة على نماذج ومنهجيات احتساب متطلبات المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية رقم ٩ بخصوص الخسائر الائتمانية المتوقعة مع الجهة الاستشارية المستقلة.



إعداد واعتماد الإطار العام لأمن المعلومات والأمن السيبراني في البنك الأهلي الأردني، بالإضافة إلى استكمال مشاريع أمان المعلومات والأمن السيبراني وتفعيل دور مركز عمليات المراقبة الأمنية.



تطبيق إطار حاكمة وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها COBIT19 المتعلقة بإدارة المخاطر.



تعزيز إدارة المخاطر التشغيلية على مستوى البنك من خلال اعداد ملفات للمخاطر التشغيلية وذلك وفق الخطة المعتمدة.



تبني أفضل الممارسات فيما يتعلق بحماية البيانات الشخصية حيث تبني البنك الأهلي الأردني تطبيق قانون EUGDPR.



تفعيل واختبار خطة استمرارية العمل والموقع البديل لاستمرارية العمل وموقع التعافي من الكوارث.



نشر ثقافة إدارة المخاطر من خلال عقد الدورات التدريبية وورش العمل ونشرات التوعية.



تفعيل مجموعة من الانظمة لإدارة مخاطر التشغيل ومخاطر أمن المعلومات، وتقديم بيئة الأمان السيبراني.

الدورات التدريبية

كما قدمنا دورات تدريبية حول أنواع مختلفة من المخاطر المحددة والشهادات المهنية التي تستهدف عدداً من الموظفين في جميع أنحاء البنك، ويشمل البرنامج التوجيهي للموظفين الجدد العديد من المواضيع ذات الصلة، مثل إدارة المخاطر وإدارة المخاطر التشغيلية وإدارة استمرارية الأعمال وأمن المعلومات والأمن السيبراني، وفيما يلي يوضح بعض هذه التدريبات.

تم تقديم دورة تدريبية إلى أعضاء مجلس الإدارة من قبل مستشار خارجي متخصص في أمور الأمان السيبراني خلال العام ٢٠٢٢، بتقديم دورة تدريبية حول أمن المعلومات والأمن الإلكتروني وحضرها ما مجموعه ٦٧ موظف.

عدد المتدربين	عدد ساعات التدريب	الدورة التدريبية
١	٣٢	معتمد في مراقبة نظم المعلومات والمخاطر (CRISC)
٢	٣٤	تنفيذى معتمد للمخاطر التشغيلية (CORE)
٥٠	٤	التوعية بالأمن السيبراني
٣	١٥	قياس وإدارة المخاطر التشغيلية
١	١٢٠	دبلوم متخصص في إدارة المخاطر المهنية (مسؤول إدارة المخاطر)
١	٢٥	شهادة مسؤول تنفيذى معتمد في إدارة المخاطر التشغيلية (CORM)
٢	٢٠	تأهيل الموظفين في مجال الأمان السيبراني - متخصصون في أنظمة أمن المعلومات
٨٧	١	أمن المعلومات والمخاطر التشغيلية
٥	١٨	القمة الدولية للأمن السيبراني

بالإضافة إلى ذلك، في عام ٢٠٢٢، تلقى موظفونا تدريباً من خلال منصة التعلم الإلكتروني، وفيما يلي يوضح هذه التدريبات:

 المخاطر التشغيلية	٩٦
 استمرارية الأعمال	١,٤٩
 أمن المعلومات والأمن السيبراني	١,٠٨
 الهندسة الاجتماعية	١,٦٧

عدد المتدربين



كما ونعتزم مراجعة وتحديث إطار الحكومة لإدارة المخاطر ومواصلة تطوير إجراءات الرقابة وعمليات إعداد التقارير، بالإضافة إلى تطوير وتحسين الإصدار الأخير من نموذج التصنيف الداخلي ونظام العدسة الائتمانية، وتحديث عملية تخصيص رأس المال والمخاطر المرتبطة بها لتنتمكن من قياس مخاطر السوق والسيولة بما يتماشى مع أفضل الممارسات ومتطلبات جنة بازل. كما وسنواصل أيضاً فرس ثقافة إدارة المخاطر في البنك من خلال برامج التدريب والتوعية.

في عام ٢٠٢٣، نهدف إلى تنفيذ إطار عمل جديد لإدارة المخاطر يتضمن استراتيجية البنك المحدثة بالكامل في إطار الإبقاء على شهادات ISO للبنك، كما نهدف إلى استكمال ملفات تعريف المخاطر التشغيلية من خلال إدارة ورش عمل التقييم الذاتي للمخاطر والرقابة (RCSA) في الأردن وفلسطين.

في السنوات المقبلة، نهدف إلى الحفاظ على أفضل الممارسات الدولية الراسخة في إدارة المخاطر - ISO ٣١٠٠٠ وإطار إدارة مخاطر المؤسسات ISO ٢٧٠٠٠ في نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) وإطار الأمن السييرياني للقطاع المالي الأردني وكذلك في إدارة استمرارية الأعمال - ISO ٢٢٣٠١.

علاوةً على ذلك، لدينا العديد من الأفاق والخطط المستقبلية التي تهدف إلى تحقيق التنااغم بين إدارة المخاطر والنهج الاستراتيجي للاستدامة والحد من المخاطر البيئية.

نهدف إلى دراسة إمكانية تعديل سياسة إدارة المخاطر التشغيلية لتكييف الأمور المتعلقة بالمخاطر البيئية.



نهدف إلى دراسة إمكانية تعديل استراتيجية إدارة المخاطر وخطط عملها، من خلال التركيز بشكل أكبر على ممارسات الاستدامة والتغير المناخي والمخاطر البيئية.



نهدف إلى إضافة وتنفيذ إجراءات الرقابة ضمن ملفات المخاطر ذات الصلة لوحدات ومراكز العمل لدينا لضمان عدم حدوث هذه المخاطر أو التقليل منها.



نهدف إلى عقد ورش عمل تتضمن مقترن اضافة المخاطر البيئية ضمن ملفات المخاطر الخاصة بوحدات ومركزالعمل لدينا.



سيتم التوصية بإدراج الأمور المتعلقة بالاستدامة وتقدير المخاطر البيئية.



سيتم التوصية بإدراج الأمور المتعلقة بالاستدامة وتقدير المخاطر البيئية.



نخطط لتعديل التقارير الخاصة بالمخاطر والأحداث التشغيلية لتشمل المخاطر البيئية وتحليلها.



نهدف إلى دراسة إمكانية تعديل تصنيفات المخاطر وإجراءات الرقابة إضافة بند متعلق بالمخاطر البيئية.



التدقيق الداخلي

المعيار ٢٣-٢ | ٢٤-٢



البيئة والتنمية المستدامة في المجتمع ومدى الالتزام المهني والأخلاقي تجاه ذلك، وتساهم دائرة التدقيق الداخلي في تقديم التوصيات ذات القيمة المضافة للوصول إلى إدارة فعالة للمخاطر المتعلقة بالبيئة والمجتمع، وتبني البنك لـ "مبادرات" ذات قيمة مضافة لخدمة البيئة والمجتمع على حد سواء، كما تقوم بالتأكد من التزام البنك بتطبيق أفضل الممارسات الرائدة في هذه المجالات وبما يتوافق مع القوانين والتشريعات الصادرة بالخصوص.

وتحرص دائرة التدقيق الداخلي على تطبيق برنامج تأكيد وتحسين جودة أنشطة التدقيق الداخلي لضمان تقييم مستمر لكفاءة وفاعلية تلك الأنشطة وتحديد إمكانيات التطوير المتاحة.

هي جهة مستقلة تتبع وظيفياً للسادة جنة التدقيق المنشقة عن مجلس الإداره، وتقوم بتقديم خدمات تأكيدية (تقييم موضوعي ومستقل حول كفاية وتحسين فاعلية الضوابط الرقابية والحكومة وإدارة المخاطر وأخرى استشارية وبما يتوافق مع مبادئ إطار الممارسات المهنية الدولية (IPPF)، والمعايير الدولية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي، ومبادئ التدقيق الداخلي والسياسات والإجراءات الداخلية للتدقيق الداخلي، وترتज في تطوير وتطبيق استراتيجية ومنهجيتها ومنهجياتها وخطط عملها على المخاطر لتحقيق مفهوم "إضافة القيمة" للبنك وتحسين عملياته وتحقيق أهدافه من خلال تقديم أراء واستنتاجات وتقديرات موضوعية ومستقلة، وإيصال النتائج إلى كافة الجهات المعنية في الوقت المناسب لمساعدتهم على اتخاذ القرارات.

وتقديم دائرة التدقيق الداخلي أيضاً خدماتها التأكيدية والاستشارية حول فاعلية نظام الحكومة المؤسسية في البنك الذي يرتكز بالأساس على (البيئة، المجتمع، الاقتصاد)، وتقوم بتقييم ممارسات البنك في دعم



مكافحة الفساد



المعيار ٢٣٢ | ٢٤٢ | ٣٣٣ | ١٥٠ | ٢٥٠ | ٣٥٣

إننا ملتزمون بمكافحة كافة الممارسات الاحتيالية والفساد التي قد تعيق نمونا وتطورنا المستدامين، وفي هذا السياق، فإننا نهدف إلى اعتماد سياسات ضمن أفضل الممارسات لإدارة المخاطر التي قد ترتبط بأي عملية فساد بحيث نستند إلى إرشادات وقواعد مكافحة الفساد ضمن سياساتنا واجراءاتنا ونماذج الافصاح، بما يكفل المساهمة في الحد والتقليل من ممارسات الفساد في البنك، ومنها:



ميثاق السلوك المهني



سياسة الإفصاح والشفافية



سياسة الإبلاغ السري



سياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال والإرهاب



نماذج التبليغ عن الحوادث وشبهة الاحتيال



قواعد إجراءات البنك الأهلي



نماذج الإفصاح عن الموظفين



سياسة ونماذج شكاوى العملاء



سياسة وإجراءات الامتثال

الجرائم المالية، مثل الرشوة والفساد وغسل الأموال، حيث تم تطبيق آلية لتحديد المخاطر المحتملة بحيث يمكن إدارتها والتحفيف من عواقبها بشكل فعال. وفي سياق توعية عملائنا بمخاطر او شبهة الرشوة والفساد والاحتيال، فإننا نتواصل معهم باستمرار عبر اهاتف ووسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي والنشرات، كما نعقد دورات تدريبية باستمرار لأعضاء مجلس الإدارة والموظفين من خلال منصة التعلم الإلكتروني أو الدورات القصيرة، والتي تسلط الضوء على الماضي الرئيسية وآخر المستجدات ذات العلاقة.

يتم نشر سياساتنا داخلياً بحيث يمكن لجميع موظفيها ومجلس الإدارة (أعضاء هيئة الحكومة) الاطلاع عليها من خلال قنوات اتصال واضحة، أما بالنسبة للنماذج والإفصاحات، فإن بعضها يتطلب إقرارات متكررة من جميع موظفيها في البنك. تم مراجعة هذه السياسات وتحديثها بشكل مستمر وعند الحاجة لضمان التزامنا بالتشريعات المحلية والدولية.

تم إعداد دليل وإطار الحكومة المؤسسية في البنك لتوفير العناية الواجبة بما يكفل اتخاذ الإجراءات اللازمة لمكافحة أي لأى شكل من أشكال

كما نقوم بمراقبة المخاطر المرتبطة بعدد من التعاملات، مثل التعامل مع أطراف ثالثة، والأطراف ذات الصلة، والعلاقات الحكومية، والمشتريات، والمالية، وتعيين الموظفين والترعيات السياسية من خلال اعتماد ضوابط معينة وضمان وجودها، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:

- الإفصاحات فيما يتعلق بعلاقات أي أطراف ذات صلة (جلسات الإدارة والموظفين)
- مبادئ تعارض المصالح لأعضاء مجلس الإدارة
- ميثاق السلوك المهني ومدونة السلوك والفصل المتعلق بسياسة قبول الهدايا والإبلاغ السري عن المخالفات
- برامج التوجيه ودورات الثقافة المؤسسية ودورات التوعية المستمرة والتدريبات
- الإفصاح عن الأشخاص المعرضين سياسياً (PEPs)، إن وجد
- سياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال (مع الدوائر ذات العلاقة)
- نظام رقابة فعال ودور الدوائر الرقابية (المخاطر والامتثال والتدقيق) كُلّ ضمن نطاقه

يساهم ميثاق السلوك المهني في نشر الوعي حول المواضيع ذات العلاقة بالفساد ، حيث يتم تدريب جميع الموظفين وإبلاغهم بأحكامه، وإجراء وقائي لكافحة الفساد يطلب من جميع الموظفين توقيع نسخة منه كإفادة منهم بالالتزام بما جاء ضمنه. من ناحية أخرى، تقوم وحدة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بعقد دورات تدريبية تشمل التوعية ضد الفساد وكيفية الإبلاغ عن حوادث أو شبكات فساد قد تكون مرتبطة بغسل الأموال و/أو الأنشطة الإرهابية، ويتم مراجعة هذه المواد التدريبية وتحديثها حسبما تقتضيه الحاجة لتعكس الدروس المستفادة من العمليات اليومية. كما تؤدي وحدة إدارة شكاوى العملاء دوراً فعالاً في المساعدة على اكتشاف الحالات التي قد تكون مرتبطة بالاحتياط ورفعها إلى الدوائر المعنية لاتخاذ الإجراءات اللازمة بالخصوص بالإضافة إلى دورها في تعزيز استلام الشكاوى حسب الأصول.

في عام ٢٠٢٢، تلقى جميع أعضاء مجلس الإدارة تدريباً حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الفساد. بالإضافة إلى ذلك، تلقى ما مجموعه ١١٣ موظفاً من الإدارة العليا والإدارة الوسطى والموظفيين غير الإداريين تدريبات عن الحكومة المؤسسية والامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الفساد بما في ذلك الدورات التدريبية المقدمة من خلال تطبيق سلام الإلكتروني.

كما تم عقد دورة تدريبية وتضمنت أساسيات مكافحة الاحتياط وحضرها ٣١٧ موظفاً من البنك. بالإضافة إلى ذلك، جاري العمل على اعتماد وتطبيق حلول الكشف عن ممارسات الاحتياط المالي وما يكفل وضع إجراءات للحد منها بما يكفل التزامنا بمكافحة أي ممارسات احتيالية.



الإدارة العليا
١٤
موظف



الإدارة الوسطى
٢٩٦
موظف



الموظفيين غير الإداريين
٨٢٢
موظف

السلوك المناهض للمنافسة

المعيار | ٣٣-٢٠٦



لم نواجه عام ٢٠٢٢ أية عقوبات
تتعلق بالسلوكيات المناهضة
للمنافسة وممارسات الاحتكار،
حيث لم يكن لدينا حالات تم
تحديد بنكنا فيها كطرف
مشارك.

نهدف إلى الحفاظ على أعلى معايير الشفافية وتبني القيم الأخلاقية
والمساءلة في خدماتنا وعملياتنا المصرفية، ولتحقيق ذلك، فإن تناول
ميثاق السلوك المهني وسياساتنا كافة الأمور ذات العلاقة بالسلوك
المناهض لمنافسة الاحتكار وممارسات الاحتكار، وإننا كذلك ملتزمون
بإشراك كافة أصحاب المصالح في عملياتنا المصرفية، وبما يكفل تعزيز
الثقة والمصداقية معهم.



الامتثال ومكافحة غسل الأموال



المعيار | ٢٣-٢ | ٢٤-٢ | ٢٧-٣

كما تضمن إدارة الامتثال وإدارة الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي وإدارة المخاطر لجلسات الإدارة والإدارة العليا جودة نظام الرقابة الداخلية بما يحافظ على سمعة البنك.

تقوم إدارة الامتثال باتخاذ ما يلزم من إجراءات لضمان امتثال البنك وعملياته المصرفية وسياساته الداخلية للتشريعات النافذة والسياسات الداخلية، وتحفيز المخاطر المرتبطة بعدم الامتثال للقوانين والتعليمات.

وحدة الامتثال

تمكنت إدارة الامتثال من الحفاظ على مستويات عالية من الامتثال دون غرامات وعقوبات خلال هذه الفترة. طورت الإدارة أيضاً طريقة لتصنيف العملاء بناءً على تعرض العملاء للمخاطر، وقمنا بتطوير منهجية الامتثال القائمة على المخاطر.

حالة الامتثال

لم يفرض البنك المركزي أي عقوبات على أي حالة من حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح.

الامتثال في عام ٢٠٢٢

وحدات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والقوانين الدولية والعقوبات ووحدة شكاوى العملاء

خففت هذه الوحدات من المخاطر المرتبطة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب، من خلال تنفيذ برنامج مناسب يشمل ما يلي:

• اعرف عميلك

• العناية الواجبة تجاه العملاء

• العملاء وفحص المعاملات

الإبلاغ عن الأنشطة المشبوهة وتطبيق أفضل الإجراءات وفقاً لأفضل المعايير والمارسات الدولية، في حفظ السجلات والتدريب وتحري العقوبات والنهج القائم على المخاطر والتحقق من هوية العميل، مما يسهم في تحسين حالة الامتثال بشكل عام.

اختبار التقييم الذاتي للامتثال التنظيمي

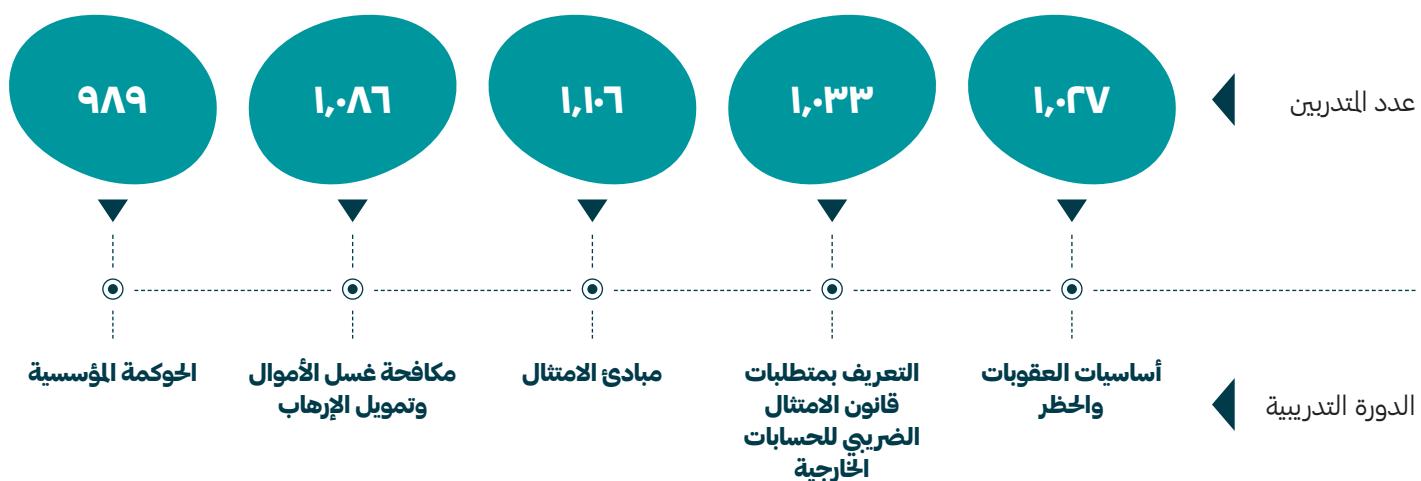
قامت إدارة الامتثال بتعميم هذا التقييم على جميع الإدارات في البنك. من خلال هذا التقييم، تمكنت الإدارة من تسليم الضوء على حالات عدم الامتثال المحتملة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل الإدارات ذات الصلة لتصحيحها، وبالتالي تجنب العقوبات المحتملة.

تقديم تقارير تقسم بالشفافية إلى لجنة الامتثال والإدارة العليا ليتم معالجة حالات عدم الامتثال المكتشفة، كما تهدف إدارة الامتثال أيضاً إلى إرضاء هيئات الرقابة من خلال تلبية طلباتها في الوقت المحدد والتأكد من أن البنك لا يتعامل مع الكيانات والأفراد المدرجين.

في عام ٢٠٢٣، نهدف لمواصلة تحسين وتطوير برامجنا وأنظمتنا بحيث تلبي أحدث المتطلبات في المجال، بالإضافة إلى المحافظة على الامتثال بشكل عام دون تسجيل أي حالات عدم امتثال أو غرامات / عقوبات ناتجة عن تلك الحالات، لا سيما تلك المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال التنظيمي، وستتحقق إدارة الامتثال ذلك من خلال

الدورات التدريبية في عام ٢٠٢٢

في عام ٢٠٢٢، تلقى موظفونا تدريبياً من خلال منصة التعلم الإلكتروني، وفيما يلي ما يوضح هذه التدريبات



كما قدمنا دورات تدريبية وشهادات مهنية متخصصة التي تستهدف عدداً من الموظفين في جميع أنحاء البنك وتشمل البرنامج التوجيهي للموظفين الجدد على المواضيع ذات الصلة بالامتثال ومكافحة غسل الأموال، فيما يلي يوضح بعض هذه التدريبات.

عدد المتدربين	الدورة التدريبية	عدد ساعات التدريب
٢	أخصائي مكافحة غسل الأموال - باللغة العربية	١٨
٢	أخصائي مكافحة غسيل الأموال المعتمد - باللغة الإنجليزية	٤٢
١	أخصائي مكافحة غسيل الأموال المعتمد - باللغة العربية	٤٢
٣	مدير الامتثال المعتمد (CCM)	٣٠
٨٢	الامتثال وغسل الأموال وشكاوى العملاء للموظفين الجدد	٣
١٥	الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والقوانين والعقوبات الدولية	٣
١	برنامج الدبلوم المهني في الامتثال ومكافحة غسل الأموال - مسؤول الامتثال ومكافحة غسل الأموال	٦

خصوصية العملاء



المعيار ٣-١٨ |

تعد حماية خصوصية العملاء أحد العناصر الرئيسية التي تؤثر على رضا عملائنا، ولذلك فإننا نتبع ونراقب معدل رضا العملاء (مؤشر CX) مرتين سنويًا، في منتصف العام في أبريل وفي نهاية العام في أكتوبر، وقد تمكنا من زيادة مؤشر CX بشكل طفيف من ٧٩,٤٪ في عام ٢٠٢١ إلى ٨٠,٥٪ في عام ٢٠٢٢.

نضمن في البنك الأهلي الأردني تطبيق أعلى المعايير لحماية خصوصية العملاء بما يكفل تطبيق جميع إداراتنا وموظفيها كافة المعايير والتشريعات المنظمة لطلبات السرية المصرفية، وعلى الرغم من عدم وجود قانون محلي ينظم حماية البيانات، إلا أن البنك الأهلي يلتزم بقواعد اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، حيث إن رقمنة عملياتنا وأدوات الحفاظ على أمان معلومات العميل لتجنب تسرب أو خرق للبيانات.

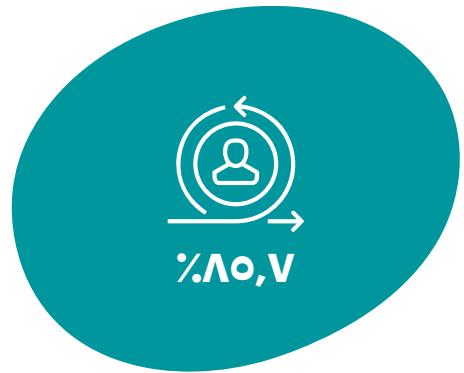
معدل الاحتفاظ بالعملاء



متوسط معدل الاحتفاظ بالعملاء



معدل الاحتفاظ بالعملاء لكل أصل



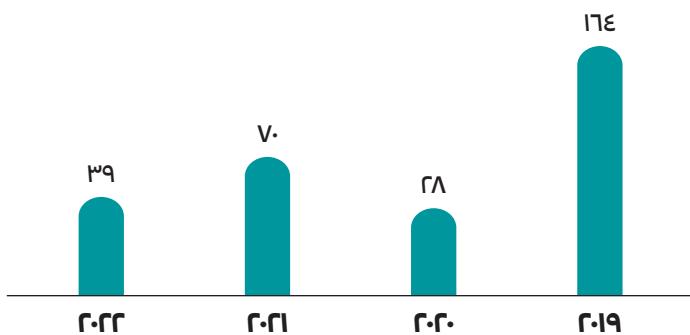
معدل الاحتفاظ بالعملاء لكل عميل

لدينا وحدة خاصة تركز على التعامل مع شكاوى العملاء، وتتضمن المسؤوليات الرئيسية هذه الوحدة إعداد تقارير شهرية مفصلة تركز على طبيعة الشكاوى الواردة وتصنيفها واقتراح توصيات للحد من عدد الشكاوى المتكررة.

وقد تم أيضًا توفير برامج تدريبية لممثلي خدمة العملاء وموظفي الوحدات المعنية الذين يتعاملون مع شكاوى العملاء، كما اعتمدنا حل تصنيف البيانات وحل النسخ الاحتياطي للأجهزة الطرفية (DLO) - حل النسخ لحماية بيانات عملائنا الخاصة بما يثبت التزامنا المستمر بخصوصية العملاء وحماية البيانات. بالإضافة إلى ذلك، تم اعتماد حل حماية الثقة المعدومة لضمان أمان عملياتها وخدماتها على أي جهاز، ونعمل على تحديث نظام شكاوى العملاء، بحيث يتم إرسال إشعارات الرسائل القصيرة للعملاء بأن البنك قد تلقى شكاوهم بنجاح.

نحن نتعامل مع شكاوى عملائنا بسرية تامة، وفي عام ٢٠٢٢، وصلنا التزامنا بحماية خصوصية العملاء وامتثالنا لجميع القوانين واللوائح المرتبطة بها، حيث تم الإبلاغ عن عدد قليل جداً من حالات الاتهامات خلال هذه الفترة، وبعد زيادة كبيرة في عدد الشكاوى الحقيقة الواردة من الأطراف الخارجية في عام ٢٠٢١، انخفضت هذه النسبة في عام ٢٠٢٢ إلى ٤٤٪ مقارنة بالعام الذي سبقه.

الشكاوى الحقيقة التي تعامل معها البنك



الممارسات الأمنية



المعيار ٣-٤ | ١-٤

خلال فترة الوباء، كان علينا الالتزام بتنفيذ أوامر الدفاع الصادرة فيما يتعلق بزوار مباني وفروع إدارات البنك، فقمنا بالاستعانة بخدمات شركة أمن حماية موجوداتنا وموظفيها وعملائنا وبدعم من شركة الرواد الأمنية.

كما تم تركيب أجهزة إنذار وكاميرات لمراقبة مواقعنا، وتم ربط ممارساتنا الأمنية بمديرية الأمن العام التابعه لوزارة الداخلية ورقم الطوارئ الموحد ٩١١ وتوفير المراقبة على كافة المداخل والمخارج.

الاقتصاد





الأداء الاقتصادي

الاشتمال المالي ونمو الشركات الصغرى والمتوسطة

الرقمنة

الأداء الاقتصادي

المعيار | ٣-٣ | ٢-٢ | ١-١

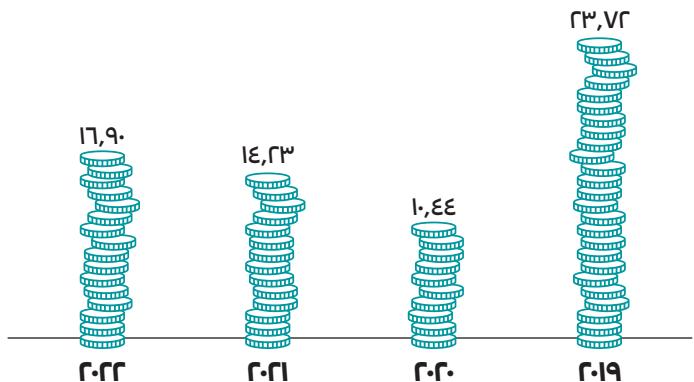


على الرغم من الظروف الاقتصادية السائدة في الأردن على مدى السنوات الماضية، بما في ذلك الآثار الاقتصادية لوباء كوفيد-١٩ في عام ٢٠٢٠، شهد البنك تحسناً في أدائه المالي في العامين ٢٠٢١ و ٢٠٢٢. بشكل عام، لقد كان هناك تحسناً مستمراً في هذا النطاق، فقد ارتفع صافي الربح بعد الضرائب في البنك بنسبة ٧٦,٧٦٪ في عام ٢٠٢٢ مقارنةً بعام ٢٠٢١.

على غرار السنوات السابقة، واصلنا زيادة إجمالي الأصول في عام ٢٠٢٢ حيث تمكنا من زراعتها بنسبة ٣,٧٪ لتصل إلى ٦,٣ مليار دينار أردني مقارنة بـ ٥,٩٥ مليار دينار في عام ٢٠٢١. بالإضافة إلى ذلك، واصلنا مراقبة وتحسين "المصاريف الأخرى"، وبالرغم من ذلك فقد شهدنا ارتفاعاً بنسبة ١٢,٣٪ في عام ٢٠٢٢ مقارنةً بعام ٢٠٢١، أي من ٢١,٩٩ مليون دينار أردني في عام ٢٠٢١ إلى ٢٤,٧٦ مليون دينار أردني في عام ٢٠٢٢.

نسعى في البنك الأهلي إلى تحقيق النمو الاقتصادي من خلال زيادة صافي أرباحنا وأصولنا وتقليل نفقاتنا، ويتمثل هدفنا النهائي بالمساهمة بشكل إيجابي في النمو الاقتصادي وازدهار المجتمعات التي نعمل فيها.

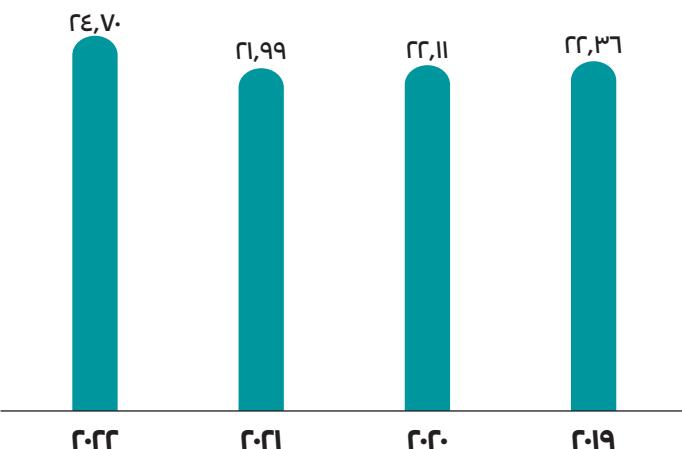
صافي الربح بعد الضرائب (مليون دينار)



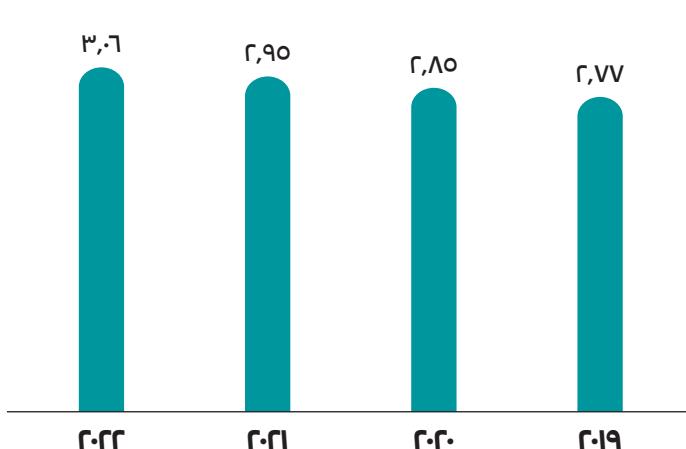
*تضمن التقرير بعض الاستثناءات فيما يتعلق ببيانات الأداء المالي حيث تشمل البيانات المالية الموحدة فروع الأردن وفروع فلسطين وقرض الشركات المملوكة بالكامل (الشركات التابعة) وهي شركة الأهلي للتمويل الأصغر، وشركة الأهلي للتأجير التمويلي، وشركة الأهلي للوساطة، وشركة الأهلي للتكنولوجيا المالية.



المصاريف الأخرى (مليون دينار)



إجمالي الأصول (مليار دينار)



خدماتنا البنكية



المعيار ٣-٣ | ٢٠٢٣

لقد تعاونا مع جامعة البلقاء التطبيقية في جميع مواقعها في الأردن لتوفير بطاقة جامعية ذكية يمكن للطلاب استخدامها كأداة للدخول إلى الجامعة وإنعام جميع العاملات المالية من خلال عمليات الشراء المحلية والدولية، وكذلك دفع الرسوم تفدياً لرؤي البنك المركزي الأردني للشمول المالي.

نحن نقوم باستمرار بتقييم أنشطة عملائنا مع مراعاة تأثيرها على البيئة والمجتمع، كما نقوم بإجراء دراسات استقصائية منتظمة لتمكن أصحاب المصلحة من إبداء آرائهم وتقديم ملاحظاتهم بما يساعدهم في تحسين خدماتنا. نقوم أيضاً بإجراء تقييمات دورية لجميع استثماراتنا ومتابعتها باستمرار، بالإضافة إلى إعداد تقارير حول التصنيفات الأخلاقية والإمثال، فضلاً عن وضع مقاييس داخلية لضمان امتثالنا لجميع سياساتنا الاستثمارية، كما يتم إيلاء العناية الواجبة هذه لاستثمارات وتحليلها قبل الشروع بها. وفي حالة تحديد أي آثار سلبية، نقوم باتخاذ الإجراءات الوقائية اللازمة، كما أنها نحرص على اختيار شركاء الاستثمار ذوي التصنيف العالي.

تساهم أنشطتنا وعملياتنا المصرفية بشكل مباشر في تحقيق أهدافنا ورؤيتنا وأهدافنا الاستراتيجية، مما يمكننا من تحقيق الاستعمال المالي وإحداث تأثير إيجابي في مختلف القطاعات الاقتصادية من خلال توفير حلول مصرفية مبتكرة واستثمارات مسؤولة وفرص عمل. وبالتالي، المساهمة في إدارة الظروف البيئية والاقتصادية والسياسية غير المتوقعة.

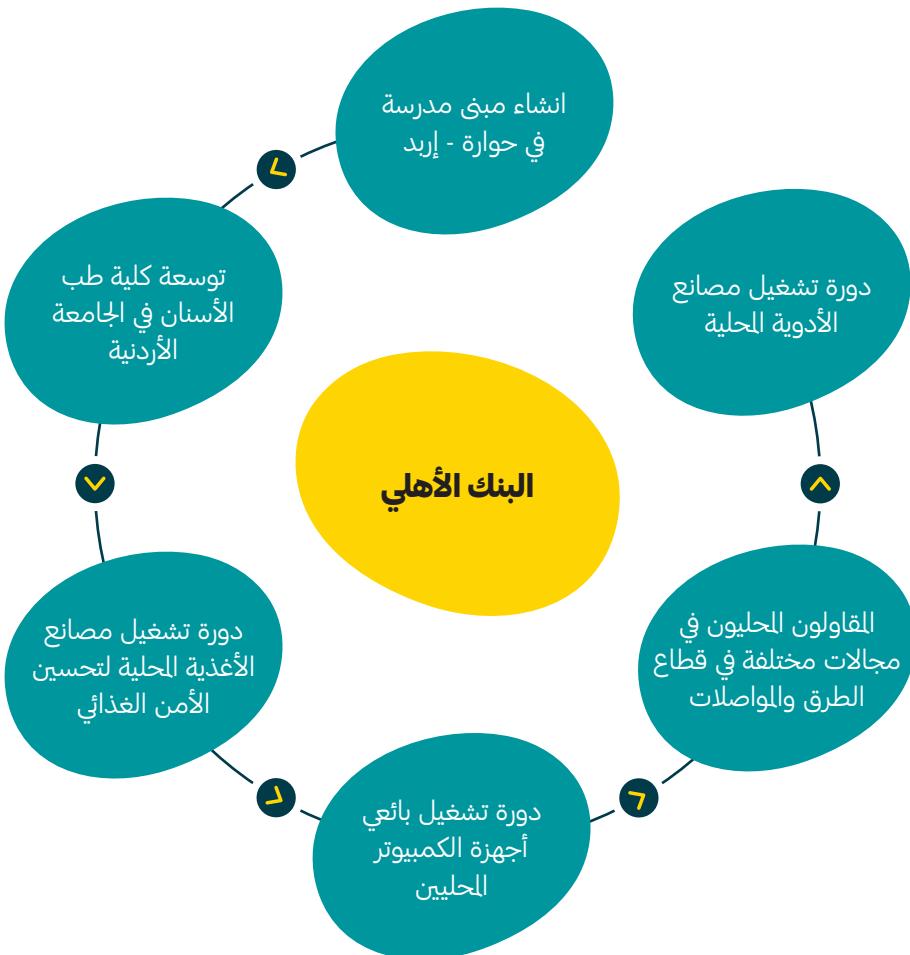
نحن نقدم حلولاً تناسب احتياجات عملائنا، وتزيد من قدرتهم التنافسية وتمكنهم من توسيع أعمالهم وتمويل أنشطتهم، وبالتالي تعزيز دورهم في تحفيز النمو الاقتصادي، بما يؤدي إلى تحسين وضع الأفراد والبيئة وحقوق الإنسان، وتشمل هذه الحلول إطلاق الدفعات الأولى من الخدمات المصرفية الإلكترونية التكاملة والمقدمة (الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت) التي توفر ميزات متعددة للخدمات المصرفية وتسهل الوصول إليها وتساهم في تحسين أداء البنوك والاقتصاد الوطني، كما ساهم تطبيق "أهلي استثمار" في تقليل الأعباء الإدارية على عملائنا وفي تحقيق أهدافنا البيئية. علاوةً على ذلك، ساهم إطلاقنا للخدمات الاستثمارية في زيادة الشفافية والإصلاح الذاتي وتحسين العلاقات مع أصحاب المصلحة.

برنامج تقسيط

يهدف برنامج "تقسيط" لمساعدة التجار على زيادة مبيعاتهم حيث يحاول معظم الناس خفض مصاريفهم تبعاً للوضع المالي الحالي في الدولة، ولذلك تم إطلاق هذا البرنامج حل هذه المشكلة ومساعدة التقاعدين على الشراء من التجار دون أي فوائد.

تمت معالجة معاملات بقيمة تفوق ٣,٥ ملايين دينار من خلال برنامج تقسيط، أي دعم أكثر من ٦ تاجر خلال ٤ أشهر.

في عام ٢٠٢٢، قدمنا حلول تمويل لعملائنا في مختلف القطاعات، بما في ذلك توفير التمويل لـ:



ونخطط في عام ٢٠٢٣ للتوسيع وشمول المقاولين المشاركين في بناء المدارس والجامعات ومصانع الأدوية المحلية، كما نهدف إلى تعزيز جودة عملية الائتمان وتعزيز العلاقات مع عملائنا الحاليين وبناء علاقات مع عملاء جدد من الشركات، كما نهدف أيضاً إلى الاستفادة من النمو الاقتصادي المتوقع في قطاع السياحة والأسمدة والقطاعات الأخرى من خلال إطلاق برامج تمويل متخصصة جديدة مدرومة بجزمة خدماتنا الإلكترونية المتقدمة.

في العام القليل، نهدف إلى توسيع التداولات في الأسواق الإقليمية لتشمل المزيد من أسواق دول مجلس التعاون الخليجي وفلسطين، وتوسيع هومايش تداول العملات الأجنبية لزيادة الربحية، وتوسيع تقارير أبحاث البنك حول وسائل التواصل الاجتماعي وترويج أسهم البنك، وتتضمن خططنا المستقبلية للسنوات القادمة أيضاً تضمين علاقات المستثمرين في تطبيق البنك أو إطلاق تطبيق جديد مخصص لعلاقات المستثمرين ، كما نسعى إلى موازنة الأصول وإدارة الالتزامات والحصول على عوائد مستدامة من خلال مواكبة عوائد السوق.

في عام ٢٠٢٢، التزمنا أيضاً بمبادرات مصرية واستثمارات مسؤولة من خلال ما يلي:

١. تنفيذ تطبيق "أهلي استثمار" من خلال شبكة جي بي إن الشرق الأوسط للخدمات المالية (GTN) والذي يمكن لعملاء البنك استخدامه مباشرة عبر أجهزتهم، ويستخدم لأغراض تجارية لواكبة التطورات التكنولوجية في السوق.

٢. توسيع تجارتنا في الأسواق الإقليمية لتشمل بعض أسواق دول مجلس التعاون الخليجي

٣. زيادة عملاؤنا من الحفظ الأمين و وكلاء الدفع ، بالإضافة إلى اتفاقيات إدارة الإصدار

٤. تقديم علاقات المستثمرين لأصحاب المصلحة بالتعاون مع هيئة الأوراق المالية بهدف جذب مستثمرين جدد إلى البنك وتعزيز الحكومة التي تعكس بشكل إيجابي على سمعتنا.

٥. إنشاء خط أعمال جديد للعملاء لتداول المعادن الثمينة والعملات الأجنبية والدخل الثابت.

٦. زيادة ملكية البنك في الاستثمارات المسؤولة.

٧. إدارة السيولة بنجاح بتمويل من منتجات مختلفة.

الاشتمال المالي ونمو الشركات الصغرى والمتوسطة



المعيار ٣-٢٠٣ | ١-٢٠٣



إننا نواصل الحفاظ على شراكتنا الاستراتيجية مع البنك المركزي لتلبية مختلف متطلبات عملائنا من خلال تقديم قروض مدعمه موجهة لقطاع الشركات الصغرى والمتوسطة وشروط وأسعار فائدة منتهة. علاوةً على ذلك، نستمر بتعزيز شراكتنا الاستراتيجية مع الشركة الأردنية لضمان القروض من خلال التعاقدات الاستراتيجية معهم بتوفير برامج ضمان قروض متنوعة تدعم القطاع وتساهم في نموه وازدهاره.

في عام ٢٠٢٢، أعلنا عن منتجين جديدين مخصصين لتمويل التجار الذين يستخدمون أجهزة نقاط البيع بالإضافة إلى منتج جديد متخصص لخصم عائدات التجار من الضمان الاجتماعي بشكل فوري، كما استثمنا في خدماتنا الاستشارية من خلال خبرائنا في مراكز أعمالنا، حيث نعمل دائمًا على تعزيز مهاراتهم الفنية والمهنية لتقديم أفضل الخدمات غير المالية لعملائنا من الشركات الصغرى والمتوسطة.

علاوةً على ذلك، أطلقنا خدماتنا المصرفية الجديدة عبر منصة إلكترونية جديدة مخصصة للشركات الصغرى والمتوسطة وتتوفر تجربة استثنائية لعملائنا، كما تميز خدماتنا الإلكترونية بكونها شاملة ومرنة وسهلة الاستخدام وسريعة وآمنة ومتاحة على مدار الساعة.

نواصل ضمن أعمالنا وخططنا الاستراتيجية في التركيز على الشركات الصغرى والمتوسطة وزيادة حضورنا السوقية والمشاركة في الابدارات الوطنية التي تدعم القطاع وتعظم الاشتتمال المالي، ونفتخر بأننا قد تمكننا من الحصول على حصة سوقية متميزة عبر السنوات مستفيدين من معرفتنا وخبرتنا الواسعة في القطاع.

نستمر أيضًا في تقديم حلول فريدة ورقمية مبتكرة تركز على الكفاءة والتركيز على العملاء وتفوق الخدمة من خلال مراكز أعمالنا وقواتها الإلكترونية وفروعنا، بالإضافة إلى تقديم مجموعة واسعة من خدمات الحسابات، إلى جانب العديد من باقات وبرامج الحلول التمويلية المختلفة التي تتناسب مع احتياجات عملائنا.

بطاقات أعمال الائتمانية

تساعد بطاقة "Executive" وبطاقة "World for Business" الشركات الصغرى والمتوسطة وسيدات الأعمال من التحكم بمصاريف الشركة وضبطها بطريقة أسرع وأكثر أماناً؛ كما أنها تتيح العديد من المزايا والخصومات وبرامج المكافآت.

برنامج أملأ

برنامج يهدف لتحقيق الإزدهار في كافة مراحل عمر الشركة من مرحلة ما قبل تأسيس الأعمال وصولاً إلى النجاح والاستدامة وتحقيق الأهداف، من خلال توفير سيولة نقدية لتمويل تملك مكتب أو قطعة أرض أو مصنع أو مجمع تجاري، إضافة إلى إمكانية تمويل أعمال التوسعة أو الصيانة لعمارة المنشأة، بنسبة تمويل تصل لغاية ١٠٠٪، وبجدول سداد يتلاءم مع التدفقات النقدية للشركة.

برنامج تمويل نقاط البيع

نم تصميم هذا البرنامج للتجار الذين يستخدمون أجهزة نقاط البيع من خلال منهم قرضاً يوفر السيولة المطلوبة مع العديد من المزايا.

برامج باقات الشركات

برامج باقات حلول أعمال الشركات توفر مجموعة من الخدمات المصرفية للشركات الصغرى والمتوسطة وسيدات الأعمال، حيث يمكن للعملاء اختيار باقة حلول الأعمال التي تناسبهم سواء من خلال المنتجات المصرفية المالية أو من خلال الخدمات الاستشارية. هذه الباقات مصممة حسب مرحلة عمر الشركة، وكل منها تشمل حلولاً مالية إلى جانب التسهيلات والخدمات الاستشارية وخدمات إدارة الحساب لدينا. ويشمل برنامج باقات الشركات: باقة حلول أعمال، باقة حلول منشآت، وباقاة حلول الرياديين.

برنامج سلف البنك المركزي

برامج متعددة تقدم بالتعاون مع البنك المركزي الأردني بأسعار فوائد تفضيلية مخفضة وفترات سداد مرنة تصل إلى ١٠ سنوات لغايات دعم الشركات الصغرى والمتوسطة وسيدات الأعمال ضمن القطاعات المستهدفة في البرنامج.

برنامج الأهلي عزوٰي

برنامج تم تصميمه خصيصاً للشركات الصغرى والمتوسطة، ضمن البرنامج الوطني لواجهة أزمة كورونا، من خلال قرض يُمنَح للشركات يُستغل لتوفير السيولة اللازمة سواء لتمويل النفقات التشغيلية أو بنود رأس المال العامل أو الأجر أو رواتب الموظفين وغيرها، وذلك لكون جزءاً مساهماً وفعالاً في تخفيف أثر الجائحة على القطاعات لا سيما المتضرر منها، هذا البرنامج أطلق لتحقيق الإزدهار المشترك مع العملاء ولتعزيز علاقتنا الاستراتيجية مع شركائنا الخارجيين الداعمين لهذا القطاع.

برنامج مول احتياجاتك

برنامج يمكن الشركات الصغرى والمتوسطة وسيدات الأعمال من الحصول على سيولة نقدية من خلال قرض متناقص أو متعدد مخصص لشراء المخزون أو تمويل المبيعات أو المشاريع أو العطاءات والاتفاقيات الخاصة بالشركة، إضافة إلى إمكانية تمويل المصاريف التجارية الأخرى، كما ويوفر البرنامج مجموعة من المزايا حيث أنه يغطي كافة القطاعات، ويسعر فائدة منافس، إضافة إلى أن نسبة تمويل تصل لغاية ٦٠٪، وبجدول السداد من ينلأ مع التدفقات النقدية للشركة.

برنامج مشروعي

برنامج يهدف إلى تمكين الشركة من توسيع الأعمال من خلال تمويل الأصول المتحركة والنقلية مثل السيارات، وخطوط الإنتاج، والأدوات والمعدات ووسائل النقل المختلفة الخاصة بالمنشآة، إضافة إلى برامج حلول الطاقة النظيفة، وبنسبة تمويل تصل لغاية ١٠٠٪، وبجدول سداد يتلاءم مع التدفقات النقدية للشركة.

برنامج تقسيط

يوفّر هذا البرنامج لأصحاب الشركات الصغرى والمتوسطة سيولة فورية من خلال خصم عائداتهم من الضمان الاجتماعي بشروط وميزات مرنة تتنلأ مع احتياجات الشركة.

برامج حزم الشركات

برامج الحزم تحوي مجموعة من الشروط المحددة والتي في حال انتهاها على الشركة ستحصل على تسهيلات ضمن القروض التجددية والقروض المتناقصة قصيرة وطويلة الأجل والمرتبطة بغايات متنوعة لتمويل رأس المال العامل أو الأصول الثابتة وأعمال التوسعة، إضافة إلى سعر فائدة منافس بفترات سداد مرنة، فضلاً عن إمكانية الحصول على خصومات على عمولات البنك المختلفة وبحسب ميزات كل باقة.

الاعتمادات المستددة



نقدم حلول الاعتمادات المستددة الصادرة والواردة اللازمة لتسهيل أعمال المنشآة، من خلال فريق عمل خبير ومحترف في تقديم الحلول المصرفية في الاعتمادات المستددة وبما يضمن تنفيذ المعاملات بأعلى دقة وجودة وبسلسة في الإجراءات.

الحسابات الجارية والودائع للشركات



نوفر للشركات وسيدات الأعمال باقة خدمات متنوعة مع الحسابات الجارية من خدمات دفاتر الشيكات، بطاقات الخصم المباشر، الخدمات الالكترونية، خدمات الحالات، خدمات تحويل الرواتب، والعديد من الخدمات الأخرى، كما ونوفر برامج الودائع لأجل بفوائد مميزة ومزايا متعددة.

خدمة تحويل الرواتب للشركات



تُمكّن هذه الخدمة الشركات من تحويل رواتب الموظفين بسهولة، كما ويمكن للأكي الشركة وموظفيها الاستفادة من مجموعة واسعة من المنتجات والتقدم بطلب للحصول على قروض شخصية، فضلاً عن الخدمات المصرفية الأخرى التي تلبي احتياجاتهم.

الخدمات الاستشارية ومراكز الأعمال



يتم تقديم الخدمات الاستشارية من جانب فريق من الخبراء المتخصصين المنتشرين في مراكز الأعمال والمتخصصين في إدارة الحسابات المصرفية للشركات الصغرى والمتوسطة بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والجودة في الخدمة ومشاركة العميل في ازدهار أعماله.

سنواصل تعزيز الكادر البشري والتكنولوجيا وبما يواكب التغيرات في احتياجات السوق المختلفة، كما سنقوم للإستفادة من العلاقات الاستراتيجية والتحالفات لتيسير وتسهيل مسار عمل الخطط المقترنة بأحدث قيمة مضافة لعملائنا.

الكافلات المصرفية



نقدم حلول الكفالات المصرفية التي تحتاجها الشركة سواء كفالات دخول العطاء، حسن التنفيذ، الصيانة، كفالات الدفع بأنواعها، مع توفير حلول تمويل المشاريع والعطاءات المختلفة.

بواسن التحصيل



نقدم حلول لعملائنا المصدرين والمستوردين للاستفادة من خدمات بواسن التحصيل من خلال شبكة البنوك المراسلة المنتشرة في دول العالم وسرعة وكفاءة عالية وبدقة في الإنبار.

أهلي أون لاين



نقدم خدمة الأهلي أون لاين والتي تمكّن عملاء الشركات الصغرى والمتوسطة وسيدات الأعمال من إدارة حساباتهم على مدار الساعة في أي وقت ومن أي مكان، كما تمكّنهم من الاطلاع على ملخص حساباتهم لدى البنك، بالإضافة إلى مزايا تسديد الفواتير وإمكانية تقديم طلبات إصدار دفاتر الشيكات، وخدمة تحويل الرواتب والتحويل بين الحسابات، والعديد من المزايا.

خدمة الحالات المالية للشركات



نقدم خدمات الحالات المالية المختلفة من خلال فروع البنك المنتشرة في كافة محافظات المملكة، والتي تميز بالكادر المؤهل والجهز لخدمة عملائنا في إنجاز معاملات الحالات المصرفية بمتنه الأمان والخصوصية، وبأسعار مميزة، كما نضمن السرعة والدقة في إرسال واستقبال الحالات و بما يتلاءم مع احتياجات عملائنا.

سنقوم عام ٢٠٢٣ بتطبيق نظام مخصص لأنتمة عملية الإقراض وسنعلن عن برامج وحلول الأعمال الصديقة للبيئة، كما وسنستمر بالسعى لزيادة حصتنا في السوق، وسنواصل تقديم حلول متقدمة تراعي جوانب الاستدامة لعملائنا من الشركات الصغرى والمتوسطة وسيدات الأعمال والرياديون، وكذلك توسيع شبكة مراكز أعمال الشركات الصغرى والمتوسطة المنتشرة في جميع أنحاء المملكة.

ممارسات استدامة الأعمال

المعيار ٣-٣ | ٢٠٢٣



تأثيراتها على البيئة فضلاً عن توفير حلول تمويل تساهم في تخفيض انبعاثات الكربون هذه المنشآة وتساهم في تقليل الأثر البيئي من خلال حلول خضراء.

على جانب الخدمات والمنتجات الخضراء، نحن ملتزمون بتحقيق الاستدامة في عملياتنا بما يتماشى مع رؤية البنك ورسالته، من خلال تحويل العديد من الاعمال التشغيلية لتصبح مؤتمتة واستخدام أنظمة عمل آلية للتقليل من الاستهلاك الورقي والحد من انبعاثات الكربون، كذلك الأمر العمل على تطوير القنوات الالكترونية وتفعيلها لعملائنا للاستفادة قدر الإمكان لتسيير معاملاتهم بكل سهولة ويسر وبجودة وسرعة وسلامة عالية إضافة إلى توسيع نسبة تفعيل العملاء للخدمات الالكترونية وبطاقة الخصم المباشر والبطاقات الالكترونية المختلفة والتي أيضاً تساهم بشكل كبير في تحقيق الاستدامة.

فيما يتعلق بخدمات الإقراض، نفتخر دائماً أن لدينا قاعدة ممتدة من عملائنا المتعهددين والوردين والموزعين والتجار المتخصصين بالحلول الصديقة للبيئة والذين تعتبر المساهمة في تمويلهم من خلال حزمة برامجنا مُهمة جداً لـلشاطئ لهم أثر في رفع نسبة الحلول الخضراء على المستوى الوطني.

إننا حريصون على الالتزام بمعايير الاستدامة في أنشطتنا اليومية أثناء تقديم الخدمات المصرفية للشركات الصغرى والمتوسطة، انطلاقاً من إيماننا بالمسؤولية بزيادة وعي عملائنا حول أهميةأخذ المخاطر البيئية والاجتماعية في الاعتبار ضمن عملياتهم التشغيلية، حيث أن هذه المخاطر تأثيرات كبيرة على المنشأة بشكل خاص وعلى المستوى الوطني

بشكل عام، عندما تتبّع شركة ما إجراءات مستدامة لتخفيض هذه المخاطر ضمن عملياتها، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على سمعتها، ويزيد من إيراداتها وحصصها السوقية، فضلاً عن تخفيض مصاريفها والحد من المخاطر القانونية والسوقية المحتملة، كما سيكون لافصاحات هذه الشركة تأثير على أصحاب المصلحة لديها، وبالتالي زيادة ولائهم وثقفهم.

نحن نشجع عملائنا من الشركات الصغرى والمتوسطة على الالتزام بالمؤشرات البيئية والاجتماعية والحكومة وتطبيق أفضل الممارسات التجارية ومعايير الاستدامة البيئية من خلال حلولنا التمويلية بما في ذلك توفير تسهيلات تهدف إلى تمويل السلع أو العقود أو الاتفاقيات أو الأصول الثابتة أو معاملات التوسيع الموجهة نحو التحول الأخضر للأعمال.

نحن دائماً حريصون على الحفاظ على تركزات مدروسة للقطاعات التي تعتبر مخاطرها البيئية مرتفعة، كما أننا حريصون على الاطلاع على خطة هؤلاء العملاء فيما يتعلق بالحد من المخاطر المحتملة وتقليل



الرقمنة



المعيار ٢٧-٢ | ٣-٣ | ١-٣ | ٢-٣



في عام ٢٠٢٢، واصلنا دعم الاقتصاد الوطني من خلال خلق فرص عمل، وتوظيف خريجي تخصصات تكنولوجيا المعلومات الجدد، وإعطاء الأولوية للتعاقد مع بائعي أجهزة وأنظمة تكنولوجيا المعلومات المحليين، كما واصلنا اعتماد المعاملات غير الورقية لما من تأثير إيجابي على البيئة والاقتصاد.

ومناً أيضاً بتوسيع خدماتنا لتشمل القنوات الإلكترونية وتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الإنترن特 لتحقيق أهدافنا بالاستدامة وتوفير تجربة استخدام سهلة وسريعة وذات جودة عالية، كما تساعد بطاقات الخصم والبطاقات الإلكترونية المختلفة عملائنا أيضاً على تقليل بصمتهم الكربونية. بالإضافة إلى ذلك، تم اعتماد المدفوعات غير التلامسية من خلال البطاقات اللاتلامسية والملاصقات الذكية والتكنولوجيا القابلة للارتداء، كما سيتم إطلاق البطاقات الافتراضية وخدمة المدفوعات عبر تقنية الاتصال قريب المدى قريباً.

بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتحديث تطبيق أهلي موبايل وتحسين وتسريع العمليات لضمان حصول العملاء على خدمات أفضل من خلال اعتماد تقنيات مختلفة، مثل HubSpot و Camunda.

تشمل رؤية البنك الأهلي بيئه رقمية كاملة مستقبلاً، بدءاً من استقبال العملاء وحق المعاملات المالية المعقدة، حيث تعد الرقمنة واحدة من الأولويات التي ندرسها في استراتيجيةيتنا بينما نحاول تحسين أدائنا الاقتصادي المستدام على المدى الطويل وتعزيز العمليات المرنة، حيث أنها نوصل تحويل منتجاتنا وخدماتنا المصرفية إلى حلول رقمية مبتكرة تعالج دوافع وتحديات الأفراد، بهدف تقديم تجربة تميز البنك الأهلي عن غيره وفقاً لإطار الإزدهار المشترك.

نحن مستمرون بوضع احتياجات عملائنا في مقدمة أولوياتنا، حيث نقدم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية المبتكرة لعملائنا، ونحو ملتزمون أيضاً بتقديم خدمات وعمليات مستدامة ومبتكرة ورقمية لتحقيق تأثير إيجابي على البيئة والمجتمع والاقتصاد.

إننا ملتزمون بمراعاة معايير الاستدامة البيئية في عملياتنا بما يتماشى مع رؤيتنا للاستدامة، حيث إننا نواصل أتمتة العديد من عملياتنا وتحديث الأجهزة والمعدات وأنظمة العمل الآلية باستمرار لتقليل استهلاك الورق وابعادات الكربون، فضلاً عن تنفيذ الخطط الاستراتيجية التي تهدف إلى إنشاء بنية تحتية رقمية متكاملة في فروعنا المستجدة وجعلها جزءاً من هوية البنك.



يلبي البنك الأهلي جميع المتطلبات التنظيمية مثل معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع (PCI-DSS)، وبرنامج أمن العملاء (SWIFT CSP)، والأهداف الرقابية للمعلومات والتقنيات ذات الصلة (٢٠١٩ COBIT)، والمنظمة الدولية للمعايير (ISO ٢٧٠٠١) لهذا العام.

ولا تزال البنية التحتية الأمنية المطورة لدينا والامتثال لمعايير ولوائح تكنولوجيا المعلومات العالمية والمحلية أحد أهم أهدافنا، حيث تشمل بعض عروضنا المدفوعات الفورية والقسائم الرقمية، والتي أثبتت أنها بديل مثالي للمدفوعات النقدية والمعاملات الورقية. ومن خلال ذلك، أدركنا زيادة ثقة العملاء والحفاظ على استمرارية الأعمال، وبالتالي توسيع قاعدة بيانات العملاء لدينا، كما قمنا بمراقبة أداء المنتجات والخدمات من خلال عملية التغذية الراجعة لبرامج تعزيز عمليات البنك العامة والداخلية.

في عام ٢٠٢٢، واصلنا استبدال البنية التحتية التقليدية من خلال تنفيذ وتوسيع "التكنولوجيا فائقة التقارب"، كما قمنا بتنفيذ حلول النسخ الاحتياطي لنقطة النهاية وحلول اكتشاف الشبكة والاستجابة لها (NDR) وخيار الكمبيوتر المحمول لسطح المكتب (DLO) - حلول النسخ الاحتياطي لنقطة النهاية وحلول تصنيف البيانات. تمكنا أيضاً من تنفيذ تدريبات موقع التعافي من الكوارث، واستخدام البطاقات الرقمية التي مكنتنا من إجراء معاملاتنا بدون ورق، وغيرها من الحلول المتنوعة مثل حلول إنشاء قروض الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وحلول إدارة خدمات تكنولوجيا المعلومات التي عززت خدمات تكنولوجيا المعلومات لدينا لأصحاب المصلحة في المجال. علاوةً على ذلك، حققنا المستويات المطلوبة من القدرة والنضج في الأهداف الرقابية للمعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة ٢٠١٩ COBIT للعمليات المتعلقة بالمخاطر وأمن المعلومات.

في عام ٢٠٢٣، خطط لتنفيذ الحلول التالية:



استبدال حل مركز العقود بالحلول المتقدمة



السحب النقدي والإيداع في أجهزة الصراف الآلي باستخدام كود QR



ولاء العملاء



تمزيق بطاقات الخصم والائتمان



إدارة الأصول ولالتزامات



حل إدارة التغيير



توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي



إدارة علاقات العملاء على مستوى البنك



حلول طبقة الأمان الجديدة لنظام البنية التحتية الأمنية للبنك



تشغيل أجهزة الكمبيوتر المحمول



المجتمع

التنوع وتكافؤ الفرص

التدريب والتعليم

التوظيف

حقوق الإنسان

المجتمع المحلي

ممارسات الشراء



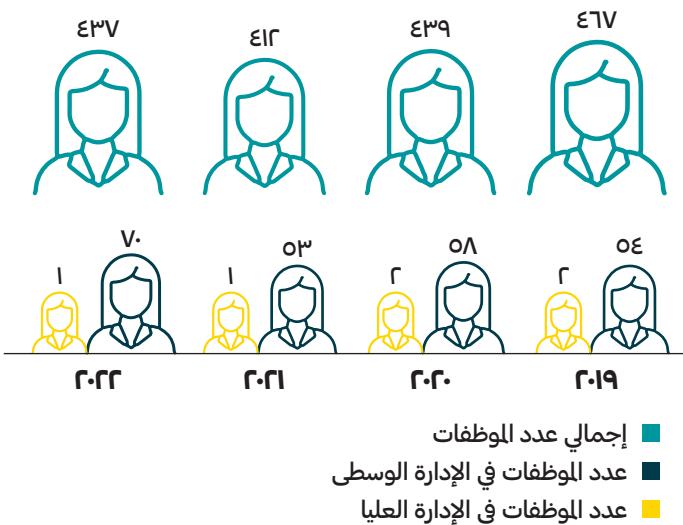
التنوع وتكافؤ الفرص



المعيار ٣-٣ | ١-٢٣ | ٤-٥



توظيف الإناث



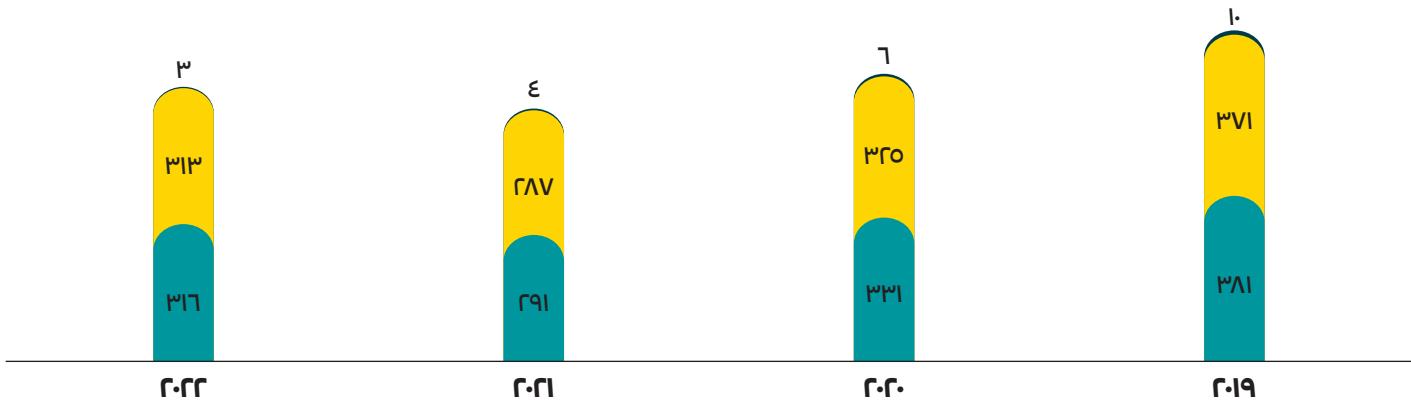
نحن نؤمن أن وجود قوة عاملة متنوعة تضم أشخاصاً من خلفيات وصورات مختلفة يساعد في تحسين عملياتنا وأدائنا وتشجع الابتكار وذوب أفضل الواهب، ونسعى لخلق بيئة عمل ديناميكية ومحترمة لتحضن التنوع والشمول على جميع المستويات، وننظر بعين المساواة إلى جميع المتقدمين المؤهلين للعمل في البنك بغض النظر عن العرق أو الجنس أو العمر أو أصحاب الأهمم أو الدين.

نفخر بأن نعلن أنه في عام ٢٠٢٢، بلغ معدل توظيف الإناث لدينا ٣٩٪، وهو أعلى من متوسط القطاع المصرفي في الأردن البالغ ٣٥٪ وأعلى بكثير من المعدل الوطني البالغ حوالي ١٥٪، كما قمنا بزيادة عدد الموظفات في الإداراة الوسطى بنسبة ٣٣٪ من ٥٣ في عام ٢٠٢١ إلى ٧٦ في عام ٢٠٢٢، بينما لم يرتفع عدد الموظفات في الإداراة العليا، ونحن تتطلع إلى زيادة معدل توظيف الإناث لدينا في المستقبل.

إننا نشجع الفتنة الشابة على استكشاف القطاع المالي والمصرفي من خلال برامج التوعية المالية ونسعى لتحفيز الشباب الموهوبين للعمل لدينا، حيث بلغ معدل توظيف الشباب لدينا ٤٧,٤٪ من إجمالي القوى العاملة في عام ٢٢ مقارنةً مع ٤٦,٨٥٪ من إجمالي القوى العاملة في عام ٢١. بالإضافة إلى ذلك، بلغت نسبة الموظفين الجدد ممن هم أقل من ٣٠ عاماً ٧٠٪، وتراوحت أعمار الموظفين الجدد الآخرين بين ٣٠ و٥٥ عاماً بالإضافة إلى موظف واحد جيد فقط فوق سن الخمسين.



توظيف الشباب



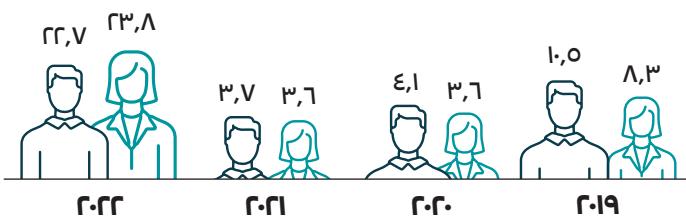
التدريب والتعليم

المعيار ٤-٢ | ٣-٣ | ١-٤٠٤ | ٢-٤٠٤ | ٣-٤٤ | ٤-٤٤



تم بسبب وباء كوفيد-١٩ تقديم معظم برامجنا التدريبية عن بعد، مما أدى إلى انخفاض كبير في ساعات التدريب. وبعد الوباء، عدنا في عام ٢٠٢٢ إلى تقديم الدورات التدريبية وجاهياً، وتمكننا من تلبية احتياجات التدريب في جميع أنحاء البنك.

ساعات التدريب



■ متوسط ساعات التدريب للموظفات
■ متوسط ساعات التدريب للموظفين

* تستثنى بيانات التدريب الدورات التي حصل عليها الموظفون من خلال منصة التعلم الإلكتروني.

** في السنوات السابقة تم حساب متوسط ساعات التدريب بقسمة إجمالي عدد ساعات التدريب على عدد الفرنس التدريبية. تم حساب بيانات ٢٠٢٢ بما يتوافق مع متطلبات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI بقسمة إجمالي عدد ساعات التدريب على إجمالي عدد الموظفين.

يركز البنك الأهلي على أهمية تزويد موظفينا بأنشطة تدريب وتطوير بشكل مستمر لتمكينهم وتعزيز قدراتهم، كما يدعم البنك نمو الموظفين على الصعيدين، الشخصي والمهني، بتوفير بيئة عمل غنية بالتجارب والفرص من خلال برامج التدريب والتطوير. ومنذ اليوم الأول للموظفين، يقدم لهم البنك هذه البرامج لتعزيز كفاءاتهم ومهاراتهم الفنية والسلوكية؛ وبالتالي، تمكينهم من النمو في البنك والمساهمة في تحقيق رؤية البنك الأهلي ورسالته وأهدافه.

في عام ٢٠٢٢، قمنا بإجراء
مراجعة للأداء في منتصف
العام ونهاية العام لجميع
موظفيينا بناءً على مؤشرات
الأداء الرئيسية الموحدة.



نواصل تطوير وتوسيع برامجنا التدريبية الحالية من خلال إضافة برامج جديدة لتعزيز مهارات وكفاءات موظفينا، فقد قدمنا عام ٢٠٢٢، البرامج والدورات التالية:

- البرامج المتخصصة لموظفي الفروع وموظفي المبيعات والخدمات وموظفي إدارة الفروع
- برامج التعريف (Orientation) للموظفين الجدد
- تعريف جميع موظفي البنك بالمنتجات والخدمات (برنامج ثقفك نفسك)
- دورات تدريبية حول المخاطر والأمثال والرقابة والتوعية (وجاهياً وعن بعد)
- دورات تدريبية وظيفية وسلوكية وتقنية
- الشهادات المهنية المتخصصة
- دورات متخصصة في مجال الصحة والسلامة المهنية والتعامل مع أصحاب اهمم
- اشتراكات منصة التعلم "كورسيرا"
- برنامج التوعية المصرفية لأنباء موظفينا
- برنامج قادة الأهلية
- الشراكة مع شركة سلام للتعليم الإلكتروني

كما شملت برامج التوعية المصرفية تدريبياً مدته ٦ إلى ٩ ساعات حول الكشف عن التزوير المالي بحضور ٨٥ موظفاً من موظفينا.

ونحن نواصل تقديم برنامج التحول الوظيفي بهدف دعم موظفينا المتقدعين أو المستقيلين، حيث يتيح هذا البرنامج للموظفين إمكانية حضور أي دورة أو برنامج أو شهادة ويقوم بتعويضهم عن ٩٠٪ من قيمتها؛ بحد أقصى ١,٥٠٠ دينار أردني.

شملت برامج التعريف (Orientation) للموظفين الجدد مقدمة عن البنك وأقسامه وقواعد السلوك المهني، بحضور سبع مجموعات تمثل ١٢٨ موظفاً بمتوسط ٣١ ساعة تدريبية.

بالإضافة إلى ذلك، قدمنا برامج التوعية المصرفية لموظفينا حيث حضر ٩٤ موظفاً ٢٢ ساعة تدريبية حول الحكومة المؤسسية وحضر ١٢ موظفاً ٣ ساعات حول الجوانب القانونية للعمليات المصرفية.

التوظيف

يُمثل موظفونا العمود الفقري والركيزة الأساسية للبنك بمعرفتهم وخبرتهم، لذلك، نضعهم في المقام الأول ونسعى باستمرار لتعزيز بيئة العمل ليشعروا بالسعادة والحماس ويتمنوا من تنمية قدراتهم وإطلاق العنان لإمكاناتهم الكاملة.

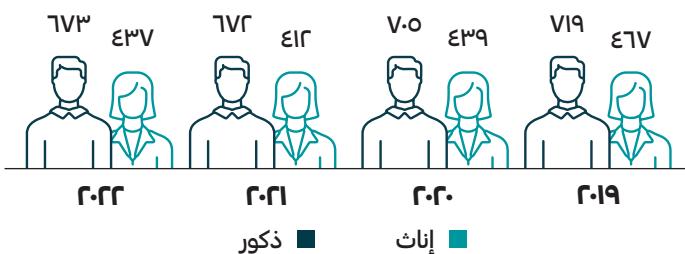


المفاوضة الجماعية

المعيار-٢ | ٣٠-٣ | ٤٠-٤

ارتفاع إجمالي القوى العاملة لدينا بنسبة ٤٪٤ في عام ٢٠٢٢ حيث بلغ عدد الموظفين ١١٠,٨٤ موظفاً مقارنةً بعام ٢٠٢١ بإجمالي ١٠٨٤ موظفاً. وعلى غرار السنوات السابقة، يشغل الذكور حوالي ٦١٪ من الوظائف لدينا في عام ٢٠٢٢، وفي عام ٢٠٢١ بلغت نسبة الوظائف التي يشغلها الذكور ٦٢٪.

إجمالي القوى العاملة حسب الجنس



إن أغلبية موظفي البنك الأهلي مشمولون باتفاقيات المفاوضة الجماعية. في عام ٢٠٢٢، شملت اتفاقيات المفاوضة الجماعية ٧١٩ موظفاً مقارنةً بما مجموعه ٨٥٥ من الموظفين في عام ٢٠٢١. ويعود ذلك إلى سياسة البنك الداخلية التي توفر للموظفين خيار الانضمام إلى "النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والمحاسبة" عند توقيع عقودهم مع البنك الأهلي، وهذا يعكس بشكل فعال تفانيها في دعم حرية تكوين الجمعيات لموظفيها وقدرتنا على المشاركة في المفاوضة الجماعية.



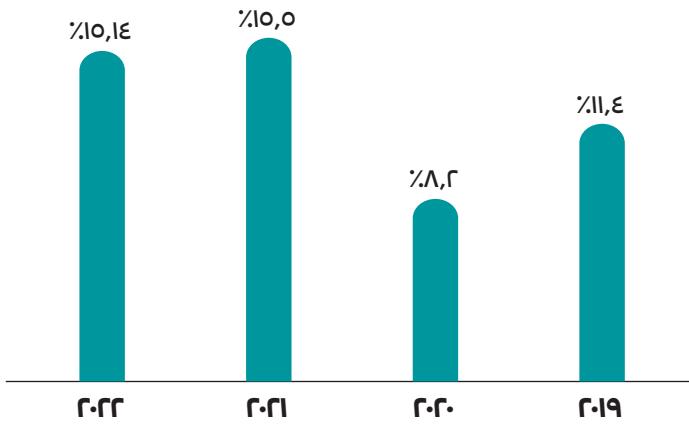
جذب الموظفين واستبقاؤهم

المعيار ٣-٣ | ١-٤١



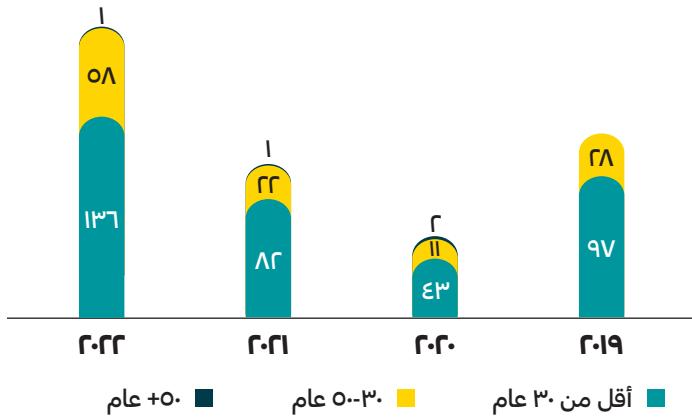
في عام ٢٠٢١، واجهنا زيادة في معدل دوران الموظفين نتيجة لزيادة فرص العمل المتاحة في السوق بعد الإغلاق في عام ٢٠٢٠ نتيجة لوباء كوفيد-١٩. وبالتالي، ازدادت الاستقالات في البنك في ذلك العام. ولقد حافظنا على معدل دوران الموظفين بنحو ١٥٪ في عام ٢٠٢٢ مع انخفاض طفيف مقارنةً بعام ٢٠٢١ نتيجة لاستقرار سوق العمل في جميع أنحاء المملكة وحول العالم.

معدل دوران الموظفين

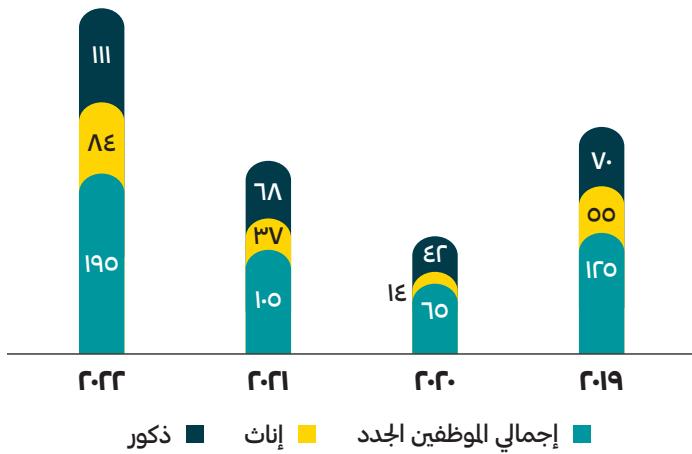


في عام ٢٠٢٢، استقبلنا ١٩٥ موظفاً جديداً في البنك، و٩٧٪ منهم تقل أعمارهم عن ٣٠ عاماً، وعلى الرغم من وجود عدد أكبر من الموظفين الجدد من الذكور مقارنةً بالسنوات السابقة، فقد تمكنا من الموازنة بين عاملة الإناث والذكور بنسبة ٤٣٪ و٥٧٪ من إجمالي التعيينات الجديدة على التوالي. ويعود هذا الاختلاف إلى حقيقة أن معظم فرص العمل المتاحة لدينا متركزة في قسم تكنولوجيا المعلومات مما يتطلب العمل في وريديات مختلفة وهذا المطلب يقلل من المتقدمين الإناث، وبالتالي، انخفاض عدد الموظفات الجدد لدينا.

الموظفون الجدد بحسب العمر



الموظفون الجدد بحسب الجنس



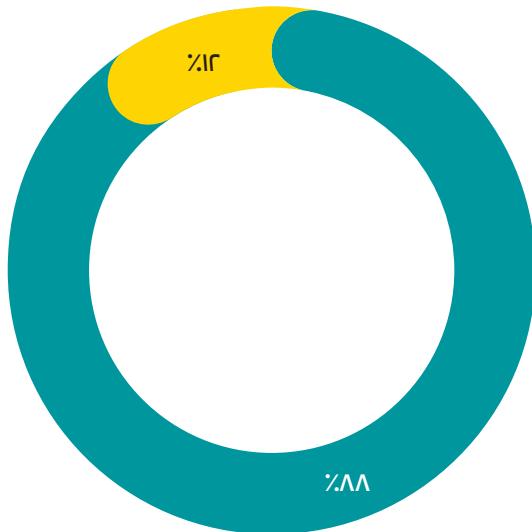
الصحة والسلامة



إننا في البنك الأهلي نتخذ العديد من الإجراءات لضمان صحة وسلامة القوى العاملة لدينا، حيث تم تجهيز وتصميم جميع فروعنا حسب المعايير والمواصفات التي يحددها الدفاع المدني، وتم وضع جميع المعدات لعملية الحماية السلبية والنشطة لتلافي الحوادث. يعد المختصون الفنيون مسؤولون عن تفتيش المباني الإدارية بشكل وكذاك تفتيش وفحص والتأكد من جاهزية جميع المعدات. علاوةً على ذلك، إن كافة فروعنا ومبانيها الإدارية متصلة بغرفة التحكم والتي تتلقى إخطارات في حالة حدوث أخطار. وتم مراجعة هذه الإخطارات يومياً ومراقبتها باستمرار على مدار اليوم وإرسال متخصص على الفور لإصلاح المشكلات عند الحاجة.

في سياق التزامنا بتوفير مكان عمل آمن وصحي، لا سيما أثناء وباء كوفيد-١٩، ولنوع أي وباء، قمنا بزيادة عدد أعضاء جنة الصحة والسلامة لدينا في عام ٢٠٢٢، حيث تألفت اللجنة من ٩٠ موظفاً مدرباً مقارنةً بما مجموعه ٨٦ موظفاً في عام ٢٠٢١. وفي عام ٢٠٢٣، سنقدم برامج تدريبية لموظفيينا الجدد من خلال أكاديمية معتمدة وسيتم تقديم شهادة معتمدة لكل متدرب.

لجنة الصحة والسلامة لعام ٢٠٢٢



إجمالي الموظفين الممثلين في لجنة الصحة والسلامة ■ آخرون ■



نعمل على تحديث خطط الإخلاء والطوارئ، حيث سيشكل ٩٠ موظفاً من موظفي المباني الإدارية فريق إدارة الأزمات وسيتم تدريسيهم على الإخلاء والإسعافات الأولية ومكافحة الحرائق، وذلك في الربع الأول من عام ٢٠٢٣، ونهدف إلى تدريب عدد إضافي من موظفيينا.

ونهدف إلى تحديد ومنع المخاطر المحتملة وتقليل الآثار حيثما أمكن وإيجاد حلول فورية لهذه المشاكل، ونقدم دورة شاملة حول السلامة العامة، وهي الإسعافات الأولية ومكافحة الحرائق والإخلاء والإنقاذ، وفقاً لمتطلبات البنك المركزي والدفاع المدني، كما نقوم بتدريب موظفيينا 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.

منافع الموظفين

المعيار ٣-٤١ | ٢٠٢٢



بالنسبة لموظفيها الدائمين، يقدم البنك ١٦ راتباً أساسياً بدلاً من ١٢، مما يشجع الموظفين على الانضمام إلى بنكنا. علاوةً على ذلك، فإننا نواصل تقديم مزايا مختلفة لموظفيها بالإضافة إلى دعمهم في عام ٢٠٢٢ من خلال برنامج Champion Challenger.

بالإضافة إلى إجازة رعاية الأطفال والزواج وحالات الوفاة، نقدم لموظفيها مزايا تنافسية لتحفيزهم على تقديم أفضل ما لديهم مما يساهم في إبراز البنك كمكان مثالي للعمل، حيث أنها تطبق سياسة المكافآت التي أقرها مجلس الإدارة، وتحديداً أعضاء مجلس الإدارة الذين تم تعينهم بناءً على ترشيح الهيئة العامة، وهم المسؤولون عن الإشراف على عملية تحديد مكافآت الموظفين في البنك.

منافع الموظفين



التأمين على الحياة



قروض مدعومة



إجازات رعاية الأطفال
والزواج وحالات الوفاة



خطط الأجر
المتحركة



مكافأة الأداء



تغطية الإعاقة والعجز
عن العمل



التأمين الصحي

إجازة رعاية الأطفال

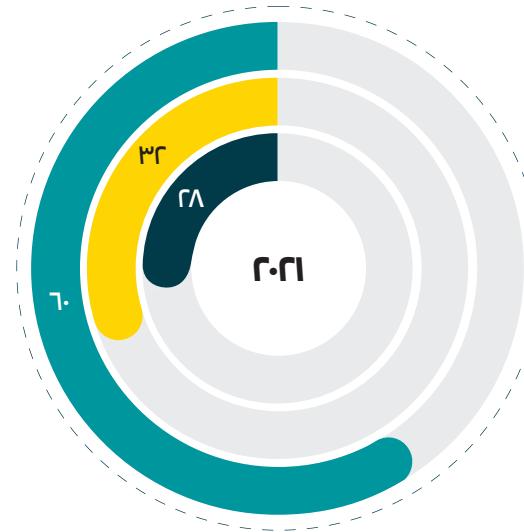
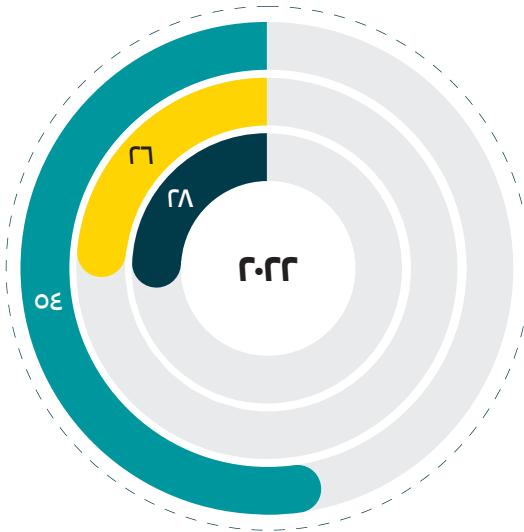
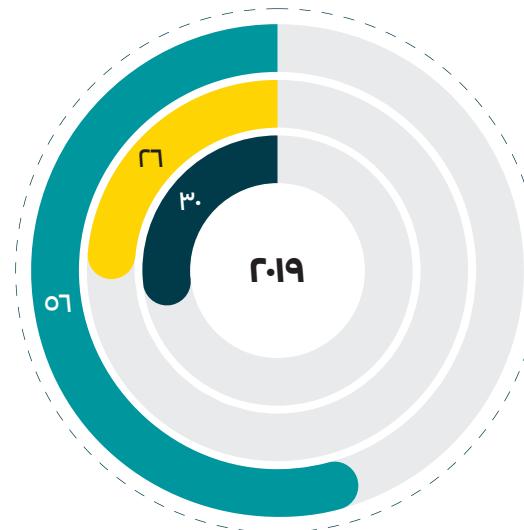
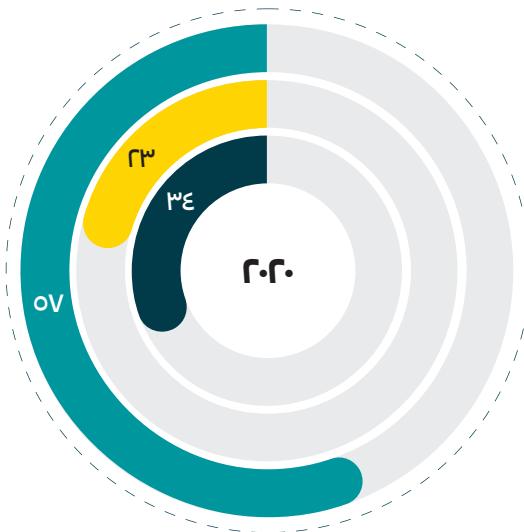
المعيار | ٣-٤.١



وبمجرد عودتهن إلى العمل، نقدم الدعم للأمهات الجدد من خلال توفير مغادرة أمومة مدفوعة الأجر لمدة عام، كما يُسمح للموظفين بطلب إجازة غير مدفوعة الأجر لمدة عام إضافي لرعاياهم.

ندعم موظفيها في الموازنة بين واجباتهن كآباء ومهنتهم من خلال سياسة إجازة رعاية الأطفال، التي تعتبر حقاً لهم جميعاً، وتتضمن سياستنا إجازة أبوة لمدة ثلاثة أيام، بالإضافة إلى إجازة أمومة مدفوعة الأجر تصل إلى عشرة أسابيع، وتشمل جميع المزايا والمكافآت والبدلات.

إجازة رعاية الأطفال



الموظفين الذين ذهبوا في إجازة رعاية الأطفال ■ ذكور ■ إناث ■

حقوق الإنسان

لم نواجه في عام ٢٠٢٢ أي
حوادث تمييز.

المعيار ٣٣ | ٤٦ | المعيار ٣٣

إننا في البنك الأهلي حريصون على الامتثال للقيم الاجتماعية، بما في ذلك مبادئ حقوق الإنسان عند التعامل مع موظفينا. ورغم عدم وجود سياسة خاصة بهذه القيم، إلا أنها قمنا بتضمين هذه القيم في حقوق موظفينا من خلال السياسات والإجراءات التالية:



سياسة قروض الموظفين



سياسة مكافحة العنف
والتحرش والتمييز في العمل



ميثاق السلوك المهني



سياسة الإفصاح
والشفافية



القواعد الإجرائية



معايير الجدارة



سياسة المكافآت والحوافز
والاحتفاظ بالموظفين



سياسة الإبلاغ السري



سياسة الموارد البشرية



سياسة الإحلال والتدوير
الوظيفي



سياسة تقييم أداء الموظف

المجتمع المحلي

المعيار ٣-٣ | ١-٣-٣ | ٢-٣-٣



بصفتنا بنكاً مسؤولاً اجتماعياً، فإننا ملتزمون بالمساهمة في بناء مجتمع أفضل وأقوى، من خلال استثماراتنا المجتمعية ومبادراتنا المختلفة وشراكاتنا مع العديد من مؤسسات المجتمع المدني بما يتماشى مع ركائزنا الاستراتيجية، وبطريقة تدعم أهداف التنمية الوطنية للمملكة وتلبي الاحتياجات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية للمجتمع.

برنامج طبيب الأهلي

في عام ٢٠٢٢، أطلقنا برنامج طبيب الأهلي، والذي حقق نجاحاً باهراً بدعمه لشريحة مهمة، ونتيجة لذلك، انطلق البنك في اتجاه إنشاء برامج مساعدة مصممة خصيصاً لفئات محددة في مجتمعنا، بما في ذلك الشباب والطلاب، لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل ولتحقيق تأثير إيجابي أعلى من المنتجات الفردية.

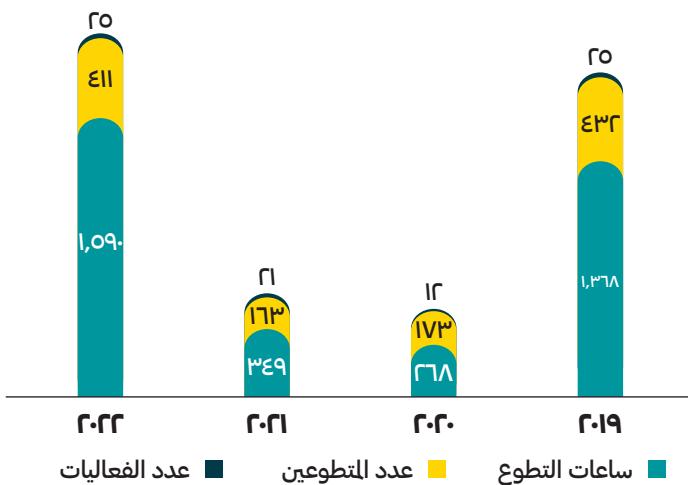


التنمية المجتمعية

المعيار ٣-٣ | ٢٤١٣ | ١-٤١٣



برنامج التطوع الداخلي

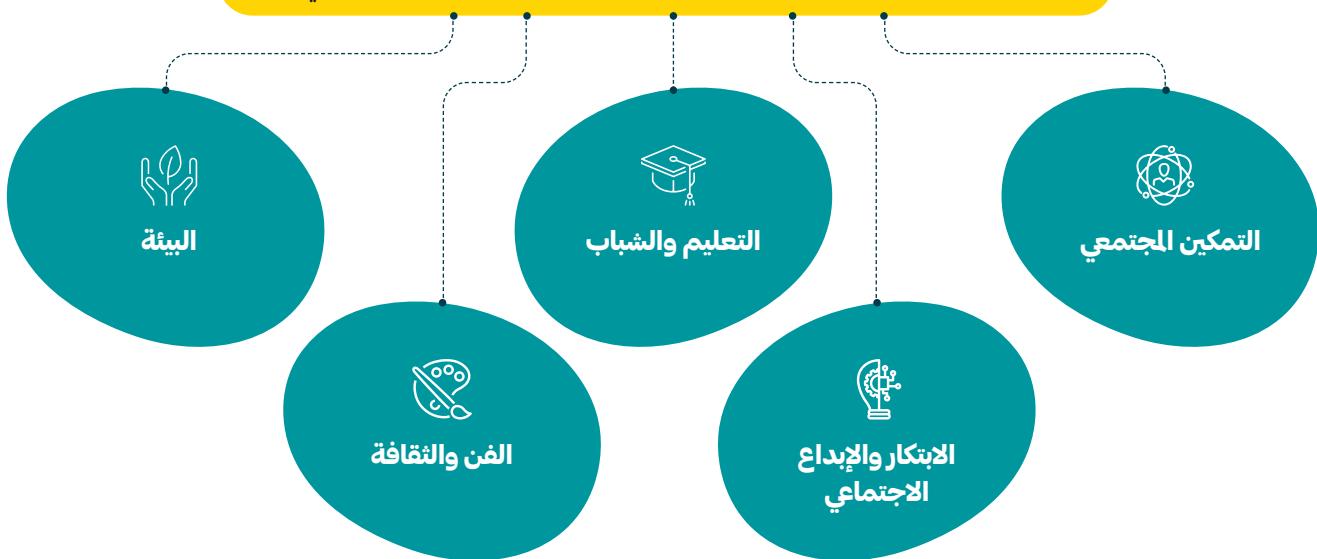


باتباع استراتيجية راسخة للمسؤولية الاجتماعية للشركات (CSR)، تركز إدارة المسؤولية الاجتماعية للشركات وبرامج الاستدامة على معالجة التحديات الاجتماعية والمشاكل الأساسية التي تؤثر على المجتمع. وإلى جانب برامجنا التطوعية الداخلية، فإننا نقوم بإطلاق ورعاية العديد من المبادرات والفعاليات لتحقيق أهداف البنك ودعم أهداف التنمية الوطنية للمملكة، كما أننا ملتزمون بدعم المنظمات التعليمية وغير الربحية من خلال اتفاقياتنا المخصصة وعروضنا الخاصة، إضافةً إلى أننا ندعم المؤسسات المحلية والعالمية بالكامل.

في عام ٢٠٢٢، نظم البنك العديد من الأنشطة ضمن برنامجه التطوعي الداخلي، والتي توّزعت لتلبية الاهتمامات المختلفة للموظفين، مثل الأنشطة الزراعية، وتعبئة وتغليف الطرود الغذائية وتوزيعها على المستفيدين، وعقد ورش عمل بالتعاون مع العديد من المؤسسات. وخلال هذا العام، شاركنا في ٢٥ نشاطاً تطوعياً، مما يشير إلى زيادة طفيفة عن عام ٢٠٢١ حيث شاركنا في ٢١ نشاطاً تطوعياً، كما زادت ساعات العمل التطوعي لدينا بشكل ملحوظ بنسبة ٣٥٦٪ من ٣٤٩ ساعة تطوع في عام ٢٠٢١ إلى ١,٥٩٠ ساعة في عام ٢٠٢٢، وشارك المزيد من المتطوعين من موظفي البنك في هذه الأنشطة، حيث بلغ عددهم ٤١١ متطوعاً في عام ٢٠٢٢ مقارنة بما مجموعه ١٦٣ متطوعاً في عام ٢٠٢١.

في عام ٢٠٢٣، نهدف إلى إطلاق المزيد من البرامج المخصصة لتمكين الطلاب والنساء والشباب، وكذلك بدء تمكين المجتمع وتطوير منتجات GoGreen الصديقة للبيئة وتعزيز الفن والثقافة، ونهدف أيضاً إلى تطوير منتجات وبرامج أخرى من شأنها معالجة البرامج الأساسية التي تستهدف جميع شرائح المجتمع.

تتماشى إستراتيجيتنا للمسؤولية الاجتماعية للشركات مع خمس ركائز، وهي:





التمكين المجتمعي

المعيار ٣-٣ | ١-٤١٣ | ٢-٤١٣



في البنك الأهلي، نحن ملتزمون بتمكين المجتمعات المحلية، مع التركيز بشكل خاص على احتياجاتهم الاستراتيجية، وكذلك تعزيز دور المرأة في القوى العاملة.

منصة نوي للتنمية المستدامة

تعاون البنك الأهلي مع منصة نوي للتنمية المستدامة التي أطلقتها مؤسسة ولـي العهد، لتنفيذ ستة مشاريع استفاد منها حوالي ٣٠٠ فرد من المجتمع المحلي. وشمل ذلك تعاوننا مع معهد الأميرة تغريد للتدريب المهني (PTI) في مشروع تمكين الفتيات الواتي يفتقرن إلى الروابط الأسرية في محافظة العقبة، ومشروع نعمة للحرف، حيث تم إجراء التدريب في أكواخ الإنتاج بهدف إنشاء كوخ زراعة وجفيف وتعبيئة النباتات العطرية في محافظة عجلون.

وزارة التنمية الاجتماعية

دعمنا حملة وزارة التنمية الاجتماعية ومديرية الأمن العام لمساعدة الأسر العفيفة في مختلف محافظات المملكة.

برنامج الأغذية العالمي (WFP) ووكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى (UNRWA)

لقد دعمنا منظمات دولية مثل برنامج الأغذية العالمي والأونروا من خلال توفير أدوات استقبال التحويلات الصادرة إلى اللاجئين واستخدام الحلول داخل نقاط البيع وشبكة أجهزة الصرف الآلي الخاصة بـنا، كما قمنا بدعمهم من خلال إدارة عملية التدفق النقدي للمؤسسات الداعمة.

تمكين المرأة

قمنا برعاية مؤتمر "Women on the Front Lines"، والذي يتمحور حول إلهام النساء في القيادة والتغيير والاستدامة في مجالات تخصصهن، وذلك من خلال تسليط الضوء على التجارب الفريدة لرائدات الأعمال، والقادة، والإعلاميات، وغيرهم.



الضمان الاجتماعي

وقعنا اتفاقية تعاون مع الضمان الاجتماعي لتقديم خدمات برنامج التقسيط، والذي يهدف لتسهيل تحويل الأقساط الشهرية المقطعة من رواتب المتقدعين لحسابات المعتمدة في البرنامج. ولذلك، قمنا بتوفير نظام أقساط شهرية ينظم العلاقة بين مؤسسة الضمان والشركات من خلال البنك.

أهلي يدعم طموحك

أطلقنا خلال شهر رمضان المبارك مبادرة "أهلي يدعم طموحك" بهدف دعم وتمكين شباب المجتمع المحلي الذين لا يزالون في بداية حياتهم المهنية لواجهة التحديات اليومية لإعالة أنفسهم وأسرهم ودفعهم للانخراط في سوق العمل.

متجر شركاء الأهلي

أطلقنا منصتنا الإلكترونية غير الربحية "متجر شركاء الأهلي" لدعم وتمكين مؤسسات المجتمع المدني، حيث استهدفتنا تحقيق التكافل الاجتماعي وترسيخ مبدأ المساواة بين أفراد المجتمع وغرس قيم العطاء وزيادة الوعي بضرورة إحداث تغيير إيجابي في حياة الكثيرين لاسيما في ضوء الظروف الاقتصادية الصعبة.

تقدم هذه المنصة للموظفين مجموعة متنوعة من البرامج والمنتجات والخدمات التابعة لشركائنا الاستراتيجيين في مجالاتهم المختلفة، بما في ذلك الحرف والتعليم والثقافة والزراعة والغذاء. يسمح هذا التجربة للموظفين بالمساهمة جزئياً أو كلياً في دعم أفراد المجتمع الأقل حظاً ويسعدهم على استبدال الهدايا المتبادلة في المناسبات المختلفة بهدايا خاصة لها معانٍ نبيلة وقيمة إنسانية كبيرة، وفقاً لرغباتهم واهتماماتهم بخيارات دفع مرحة.



التعليم والشباب

المعيار ٣-٤١٣ | ١-٤١٣



نحن نؤمن بأهمية تعليم ورعاية الشباب لبناء مجتمع قوي وممكّن يساهم في التنمية الوطنية المستدامة، وأن تمكين الشباب في الأردن يسهم بشكل كبير في تحقيق غد أفضل، حيث أنه يدعم الحلول الممكنة للقضاء على الفقر وتحسين مستوى المعيشة.

مؤسسة الحسين للسرطان (KHCF)

وتقعنا مذكرة تفاصيل مع مؤسسة الحسين للسرطان (KHCF) لدعم برنامج المنح الجامعية الذي يغطي تكاليف التعليم الجامعي خريجي المدارس الثانوية الذين تلقوا العلاج الطبي في مركز الحسين للسرطان (KHCC)، كما واصلنا دعم برنامج تأمين رعاية مرضى السرطان (CCI) التابع لمؤسسة الحسين للسرطان.

أكاديمية يوريكا

دعم البنك الأهلي للمرحلة الثالثة من المشروع التكنولوجي الوطني الذي تنظمه أكاديمية يوريكا، والذي يهدف إلى تأهيل وتدريب ٥٠٠ طالب من المدارس الحكومية من مختلف محافظات المملكة لدورات التكنولوجيا المتقدمة، بما في ذلك أمن المعلومات والذكاء الاصطناعي والبرمجة. بالتعاون مع عدد من الجامعات الأردنية.

الحملة الأكاديمية السنوية

أطلقنا حملتنا الأكاديمية السنوية في مدرسة حي عدن للبنات في منطقة جبل النصر في عمان، وتهدف هذه الحملة التي استمرت ليوم كامل مع الأطفال إلى تعزيز حب التعليم بين الطلاب وتجدد روح النشاط والإيجابية وإعدادهم للالتحاق بالدراسة والحفاظ على حماسهم لعام أكاديمي متميز مليء بالنجاح والإنجازات، حيث قدمنا مجموعة متنوعة من الأنشطة التعليمية والفنية، بالإضافة إلى عرض الدمى، لتقديم العديد من النصائح والإرشادات العامة في المدارس بشكل ممتع وشيق يناسب الطلاب.

فعالية خيرية في متحف الأطفال

في عيد الأضحى، قمنا برعاية وجبة غداء خيرية في متحف الأطفال، حيث استضفنا ١٠٠ طفل من دور الرعاية والأيتام.



مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية

واصلنا دعم مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية للمساعدة في تحقيق أهدافها ورسالتها وتعزيز تقديم التعليم في الأردن من خلال مبادراتها، وببرامجها المختلفة.

كما قمنا برعاية "متحف الأطفال الأردني" من خلال رعاية "معرض البنك" ومسابقة القراءة للأطفال. علاوةً على ذلك، قمنا بدعم تطوير وإنتاج كتب وأنشطة محو الأمية المالية و"حصالة النقود" بما يعكس جهودنا المستمرة في تعزيز الثقة المالية وتطبيقاتها بين الأطفال.

قمنا أيضاً بدعم مبادرة مدرسية لتعزيز البيئة التعليمية في إحدى المدارس الحكومية في مادبا، وقد تم تخصيص الدعم لتجديده مراافق المدرسة ودعم تنفيذ الأنشطة القيمة التي ستمكن الطلاب من اكتساب المهارات الحياتية.

جامعة البلقاء التطبيقية

جددنا تعاوننا مع جامعة البلقاء التطبيقية من خلال تقديم الدعم المالي لصندوق الطلاب المحتاجين في الجامعة، كما قدمنا منحاً دراسية لجموعة من الطلاب الذين يواجهون تحديات مالية لتشجيعهم على إكمال تعليمهم.

مجلس أمناء شركة إنجاز

أعلنا عن انضمامنا إلى مجلس أمناء شركة إنجاز للعام ٢٠٢٣-٢٠٢٤، وهدف إلى دعم مهمتها من خلال البرامج المخصصة للشباب الأردنيين.

فعالية ارسم ابتسامة

قمنا بدعم فعالية "رسم ابتسامة" التي نظمتها مدرسة اليوبيل، لاستضافة ٤٠ طفلاً بمشاركة فعالة من متطوعينا.

أكاديمية الموسيقى في مركز هيا الثقافي

قمنا بدعم طفلين موهوبين في مجال الفن للعام الثاني على التوالي لمساعدتهم على تعزيز قدراتهما، حيث قمنا بدعمهم للتسجيل في أكاديمية الموسيقى في مركز هيا الثقافي لمدة عامين دراسيين، حيث خضعوا لتدريب موسيقي وأصبحوا جزءاً من أووركسترا المركز "Haya Community Orchestra"، والتي تعد ثمرة الأكاديمية وتضم موسقيين موهوبين معتمدين من المجلس المشترك لمدارس الموسيقى الملكية البريطاني (ABRSM).



برنامج أهلي VVV

المعيار ٨-٣ | ١-٢٠٢٣ | ٣-٣

كما نشجع طلابنا وخريجينا على الانضمام إلى مبادرات المسؤولية الاجتماعية لدينا والانخراط في المجتمعات المحلية المختلفة في جميع أنحاء المملكة لءرساء أهمية رد الجميل للمجتمع وتنمية شعورهم بالاتنماء الوطني، بما يتفق مع علامتنا التجارية الشاملة والموجهة نحو الأسرة. من خلال هذا البرنامج، يمكن للطلاب تطوير مهاراتهم المهنية والقيادية التي تمكّنهم من الاستعداد لسوق العمل، وتزويدهم بالمهارات التي لا يمكن اكتسابها في الفصول الدراسية.

بعد نجاح البرنامج، الذي تم إطلاقه في بداية عام ٢٠١٨، تم إطلاق أربع نسخ من برنامج أهلي VVV. في عام ٢٠٢٢، حيث قمنا بزيارة أكثر من ١٠ جامعات للترويج للبرنامج والترحيب بالطلاب والخريجين للانضمام إليه، وخلال النسخة الأخيرة، تقدم للبرنامج أكثر من ١٠٠ طالب. يقدم هذا البرنامج لطلبة الجامعة وخربيجتها فرصة خوض رحلة التمكين المهني الشخصية، والتي تتضمن بحثات تعليمية عملية كاملة حول عمليات البنك والقطاع المصرفى، بما في ذلك التعامل مع العملاء في البنك، وهي فرصة مدفوعة من البنك بهدف بناء ثقة الطلبة والخريجين في مكان العمل.

يعمل أعضاء فريق أهلي VVV حالياً في:



دائرة التسويق
والاتصال المؤسسي
والمسؤولية المجتمعية



مركز التدريب



عمليات الموارد البشرية



مركز الاتصال المباشر



تكنولوجيا المعلومات



فرع البنك الأهلي



دائرة العمليات المركزية
المشتركة



قسم الإبداع
والابتكار



أهلي للتكنولوجيا
المالية

برنامج أهلي المستقبل

المعيار ٣-٢٠٣ | ٢-٢٠٣



تمكّن بنك الأردن الأهلي من تدريب ٢٠ طالباً بنجاح في الطابق الثاني من فرع البلقاء الذي تم تجديده مؤخراً وتحويله إلى مساحة عمل ومخبر كمبيوتر عالي المستوى، كما شملت مواضيع البرنامج التدريسي لغة بايثون وتحليل البيانات وهندسة الحوسبة السحابية.

في عام ٢٠٢٢، أطلقنا برنامج "أهلي المستقبل" الذي يهدف إلى تزويذ البنك بمجموعة من الخريجين المؤهلين للشواffer المحتملة في المستقبل، إضافةً إلى تزويذ طلاب الجامعات بالخبرة العملية. وبعد التشاور مع رؤساء أقسام التكنولوجيا في البنك، تمكّنا من تطوير برنامج يعزز مهارات الطلاب ويمكّنهم من الاندماج والتكيف بشكل أفضل مع الوظائف التكنولوجية ومتطلباتها المتغيرة باستمرار، والذي بدوره ساعد على سد الفجوة بين الأوساط الأكاديمية ومتطلبات سوق العمل، حيث ستعمل الكفاءات والمهارات التي يكتسبها الطلاب على تعزيز معرفتهم وخبراتهم، مما يساعدهم على تلبية المتطلبات التكنولوجية المتغيرة والتكيف معها، وتعزيز مكانهم الوظيفية في سوق العمل.





البيئة

المعيار ٣-٣ | ١٤١٣ | ٢٠٢٢



إننا ندرك ضرورة حماية البيئة وكافة مواردها من خلال استثماراتنا الاجتماعية.

الأهلي معكم

أطلقنا مبادرة "الأهلي معكم" لتعزيز أدائنا في تحقيق التنمية المستدامة من خلال تشجيع تبني حلول مستدامة وصديقة للبيئة، والتي تم من خلالها تركيب سخانات شمسية لـ ٢٠ منزلًا للعائلات المحتاجة في محافظة الطفيلة.

مؤسسة الأميرة عالية وزارة التربية والتعليم

جددنا شراكتنا مع مؤسسة الأميرة عالية وزارة التربية والتعليم تحت رعاية جمعية البنوك في الأردن لتجسيد التزامنا بالحفاظ على البيئة وتمكين قطاع التعليم في المملكة للعام الخامس على التوالي، كما تهدف هذه الشراكة إلى دعم مبادرة "البصمات الخضراء" لإعادة تدوير الورق وتزويد المدارس الحكومية باحتياجاتها مجانًا.

برنامج القافلة الخضراء

واصلنا دعمنا لبرنامج القافلة الخضراء للمجموعة العربية لحماية الطبيعة، والذي يهدف إلى تلبية الاحتياجات البيئية والاقتصادية والاجتماعية في المجتمعات المحلية من خلال زراعة أشجار مثمرة في الأراضي المملوكة لعائلات من المجتمع بما يمكنهم الاستفادة من الأشجار كمصدر للغذاء والدخل.

شركة SOL للاستشارات البيئية

تعاونا مع شركة SOL للاستشارات البيئية لتعزيز الشراء المستدام عن طريق استبدال الأكياس البلاستيكية بأكياس ورقية متعددة الاستخدامات، بهدف المساهمة في تحسين المجتمعات المحلية والحفاظ على البيئة، وإنتاج أكياس ورقية قابلة للتحلل، وتوزيعها مجانًا على المتاجر للتوعية بمخاطر الأكياس البلاستيكية وتحفيز تغيير سلوك المستهلك، وإيجاد بدائل مستدام وصديق للبيئة.

جمعية ميرا لتطوير أساليب الري والزراعة

لقد قمنا بدعم مسابقة أفضل فيديو تحفيزي لتوفير المياه التي نظمتها جمعية ميرا لتطوير أساليب الري والزراعة في مدرسة الرحاب الثانوية الشاملة للبنات في محافظة المفرق لتعزيز الوعي بالقضايا المتعلقة بالمياه بين الطلاب.

جمعية أجنحة الأمل

قمنا بتنفيذ إحدى الحلول المستدامة من خلال دعم جمعية أجنحة الأمل لتمويل تركيب نظام الطاقة الشمسية في مركز زوار الحيدان.

الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية

واصلنا تعاوننا مع الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية لدعم حملة النوايا الحسنة السنوية ومسابقة الملكة علياء للمسؤولية الاجتماعية، وتم اختيار موضوع عام ٢٠٢٢ ”استعادة النظم البيئية”.





الابتكار الاجتماعي والإبداع

المعيار ٣-٤١٣ | ١-٤١٣



يرعى البنك عدداً من البرامج التي تعزز الثقافة الإيجابية بين موظفينا حيث تشجع دائماً على رد الجميل للمجتمع، ونرعي كذلك عدداً من البرامج التي تشجع الابتكار والبحث العلمي وريادة الأعمال في العديد من القطاعات.

الحملة السنوية لليوم العالمي للمتبرعين بالدم

لقد تم تكريمنا من قبل وزير الصحة د. فراس هواري، لمساهماتنا الفعالة المستمرة في دعم حملات التبرع بالدم، وجاء ذلك خلال الاحتفال بيوم العالمي للمتبرعين بالدم الذي أقامته مديرية بنك الدم تحت شعار "التبرع بالدم بادرة تضامن... شارك في الجهد وأنقذ الأرواح".
ننظم هذه الحملة سنوياً بالتعاون مع بنك الدم الوطني وتحت إشرافه، لتوفير خدمات الدم المستدامة وضمان صحة المجتمع وبالتالي تعزيز النظام الصحي في المملكة، وفي عام ٢٠٢٢، ساهمت الحملة في إنقاذ حياة حوالي ٢٢٠ شخص.

المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

نا برعاية المسابقة الإعلامية التي أطلقها المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة بعنوان "تعامل مع موضوعي ... بموضوعية" للعام الثاني على التوالي، لتشجيع الإعلاميين من مختلف الفئات على تقديم أعمال إبداعية ومواد إعلامية جوهرية تعالج الإعاقة من منظور خالٍ من الصور النمطية.

حملة وسائل التواصل الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة

قمنا بنشر فيديو توعوي شامل عبر مختلف منصات التواصل الاجتماعي لتعزيز الوعي بين العملاء ذوي الإعاقة حول المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك.

مؤسسة الحسين للسرطان (KHCF)

نوافق دعم برنامج تأمين رعاية مرضى السرطان التابع لمؤسسة الحسين للسرطان بالإضافة إلى البرامج والحملات الأخرى التي تنظمها المؤسسة على مدار العام، والتي يتم تخصيص ريعها لدعم علاج المرضي الأقل حظاً، والتي تشمل بطولة كرة القدم السنوية "بطولة هدف من أجل الحياة"، ويوم العالمي للسرطان والشهر العالمي للتوعية بسرطان الثدي. من خلال ذلك، نهدف إلى نشر الوعي بين المجتمع الأردني بأهمية اتباع أسلوب حياة صحي للوقاية من الأمراض.

تكية أم علي... لعيش كريم



قرى الأطفال SOS الأردنية

نحن نواصل دعم قرى الأطفال SOS الأردنية لتوفير حياة كريمة لعشر عائلات من خلال توفير نفقات سنوية لتأمين احتياجاتهم الأساسية، وتشمل هذه النفقات الرعاية والأمن الغذائي والإسكان والتعليم والرعاية الصحية والنفسية والتمكين والأمن الاقتصادي والحماية وإشراكهم في المجتمع، وهذا يُمكن الجمعية من مواصلة تقديم خدمات الرعاية الأسرية البديلة الشاملة بطريقة مثالية ورائدة.

بالإضافة إلى ذلك، قمنا بدعم هذه العائلات من خلال الاحتفال بعيد الأم مع أمها وأطفال قرية إربد.

مسابقة أكاديمية حكيم السنوية

للسنة السادسة على التوالي، جددنا دعمنا لمسابقة أكاديمية حكيم السنوية السابعة للإبداع والابتكار التي تنظمها شركة الحلول الصحية الإلكترونية، بهدف تعزيز المشاريع والأعمال الرائدة التي تُعنى بتطوير قطاع الرعاية الصحية من خلال التكنولوجيا، ومن ثم تطوير البرنامج الوطني للصحة الإلكترونية في المملكة وزيادة كفاءته.

اهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية

بالتعاون مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، شاركنا في حافلة جمع الملابس المقدمة من البنك، حيث انطوت المبادرة على جمع التبرعات العينية، واستفاد منها حوالي ٧ ألف فرد من جميع أنحاء المملكة.

كما قدمنا الدعم غير المباشر للأسر في المملكة من خلال صناديق التبرعات النقدية الموجودة في عدد من فروعنا، وكذلك صناديق التبرعات النقدية لمؤسسة الحسين للسرطان وصندوق الأمان لمستقبل الأيتام.

تكية أم علي

ونواصل رعاية ١٠٠ عائلة في مختلف محافظات المملكة على مدار العام ضمن برامج تكية أم علي للمساعدات الغذائية المستدامة، بالإضافة إلى رعاية يوم واحد لتوزيع وجبات الإفطار خلال شهر رمضان المبارك.

لقد أطلقنا مبادرة جديدة بعنوان "الأهلي أهلكم" شاركنا من خلالها في الاحتفالات العالمية بمناسبة اليوم العالمي للمسنين بالترامن مع اليوم العالمي للصحة النفسية.

استضفنا عدداً من كبار السن الذين تم نقلهم من منازهم لقضاء يوم مليء بالأنشطة الشيقة في مطبخ نعمة، وهو مشروع تابع لعهد الأميرة تغريد للتنمية والتدريب.

تطوع موظفونا ضمن البرنامج التطوعي "كلنا أهل"، حيث عملوا جنباً إلى جنب مع ضيوفهم المسنين لإعداد الطعام وتبادلوا المحادثات الشيقة معاً.

يتمثل هدفنا بزيادة الوعي بالقضايا المجتمعية المتعلقة بكبار السن وإبراز الحاجة إلى تحسين حياتهم، بما في ذلك المجتمعات التي يعيشون فيها.



الفن والثقافة

المعيار ٣-٣

نهدف إلى تعزيز التراث الحضاري والثقافي في الأردن وتقديم الفن إلى مختلف شرائح المجتمع من خلال دعم البرامج الثقافية والفنية، وفي هذا السياق، أنشأ البنك متحف البنك الأهلي للنويات في عام ١٩٩٩.



متحف البنك الأهلي الأردني للنويات

المعيار ٣-٤ | ١-٤١٣

إضافة إلى وجود مكتبة متخصصة في علم النويات تحتوي على كتب ألفها علماء المسكوكات حول العالم وكذلك المجالات العلمية وكتب المزادات العالمية الخاصة بعلم النويات، وإدارة البنك الأهلي الأردني تسعى أن يكون هذا المتحف إرثاً حضارياً وثقافياً وتعليمياً في المملكة. يقع المتحف في مبنى المقر الرئيسي للبنك الأهلي في الشميساني وهو مفتوح أمام الجمهور مجاناً من الأحد إلى الخميس من الساعة ٨:٠٠ صباحاً حتى ٣:٣٠ مساءً.

صدر عن المتحف ست إصدارات كان آخرها في عام ٢٠٢١ كتاب موسوم بـ "مسكوكات مدينة عمان في متحف البنك الأهلي الأردني للنويات" للدكتور حسن الزبيود، "للدكتور حسن الزبيود، احتفالاً بالذكرى المئوية لتأسيس المملكة الأردنية، ويتضمن الكتاب ١٦٨ صفحة مع مقدمة وأربعة فصول رئيسية توثق مسكوكات مدينة عمان عبر العصور.

النويات هي دراسة أو جمع المسكوكات المعدنية والأوراق النقدية والليداليات التي تشكل وثائق تاريخية تحتوي على الكثير من المعلومات حول تطور المجتمعات في جميع أنحاء العالم. تم تأسيس وافتتاح متحف البنك الأهلي الأردني للنويات في بداية عام ١٩٩٩، ويعرض تطور المسكوكات وعمليات التبادل، ويحتوي على أكثر من ٣٥,... قطعة نقدية يزيد عمرها عن ٢,٥.. عاماً، كما يعود تاريخ أقدم مسوككة إلى ٦.. سنة قبل الميلاد. إضافة إلى ذلك، يضم المتحف أربع مجموعات تعتبر الأولى على مستوى العالم وهي:

- المسكوكات النبطية
- مسكوكات مدن شرق الأردن في الفترة الرومانية
- المسكوكات النحاسية الأموية
- الأوزان من مختلف الحضارات



ممارسات الشراء

المعيار ٣-٣ | ٢٠٢٤



ازداد عدد موردينا بنسبة ٥٪ من ١٧٥ في عام ٢٠٢٢ إلى ١٨٥ في عام ٢٠٢٣، حيث شكل الموردون المحليون ما نسبته ٩٦٪. وعلى الرغم من نسبة الزيادة الطفيفة، إلا أنها حافظنا على التزامنا بإعطاء الأولوية للموردين المحليين، حيث قمنا بزيادة عددهم هذا العام من ١٦٠ مورد محلي في عام ٢٠٢١ إلى ١٧٠ في عام ٢٠٢٢. وقمنا بزيادة إجمالي إنفاقنا على المشتريات بشكل كبير من الموردين المحليين حيث بلغت ٣٣ مليون دينار أردني، متتجاوزةً بذلك نفقات العام الماضي المرتفعة وبالبالغة ٢٢ مليون دينار أردني.

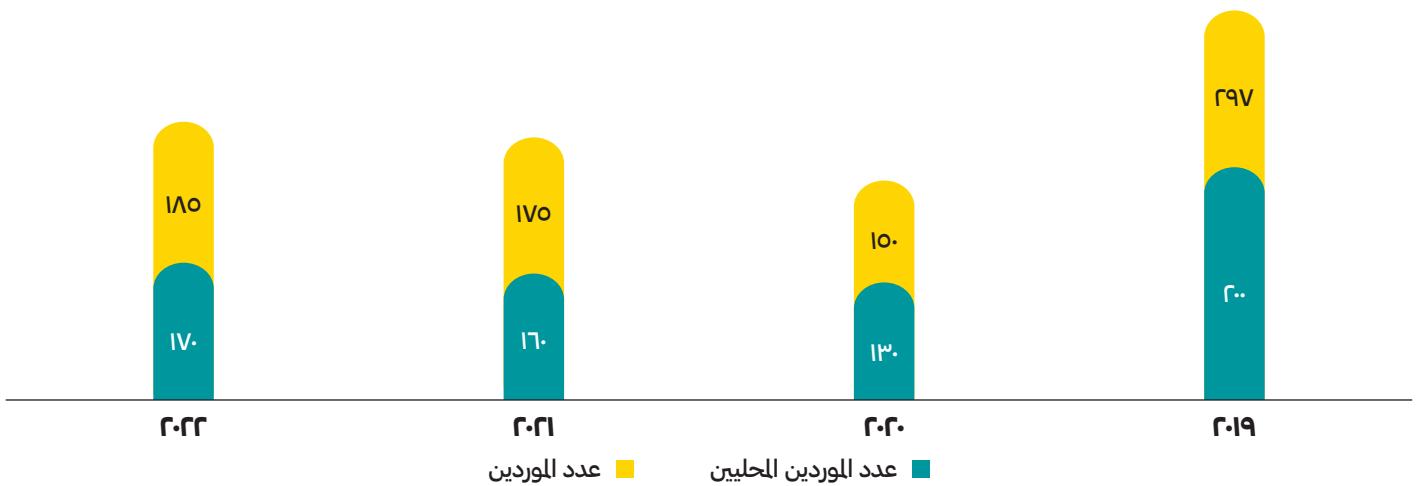
في عام ٢٠٢٣، يهدف قسم المشتريات في البنك الأهلي إلى إطلاق برمجية جديدة لإدارة مستودع المشتريات، وتطبيق برمجية عمليات المشتريات الإلكترونية، حيث سيتم تنفيذ جميع عمليات وأنشطة الشراء من خلال منصة Invoice Q. ونحن أيضاً نهدف إلى أتمتة عملياتنا، وزيادة جودة السلع والخدمات المكتسبة، وتقليل تكاليفنا، لتمكين العمليات السريعة والفعالة والانخفاض التكاليف، والتي بدورها، ستحسن أداء المشتريات لدينا لتحقيق المنفعة لجميع أصحاب المصلحة.

في البنك الأهلي، نلتزم بضمان قيام الموردين والمقاولين بأنشطتهم على أساس المبادئ الأخلاقية والبيئية، كما تعكس سياسة المشتريات لدينا التزامنا بالمساهمة في النمو الاقتصادي للمملكة من خلال التعاون مع الموردين المحليين ودعمهم وإعطائهم الأولوية. نحن نعتقد أن الشفافية والتزاهة في ممارسات الشراء تسهم في تحقيق الأهداف الاقتصادية والبيئية للمملكة. على هذا النحو، فإننا نشرك أصحاب المصلحة في عملية الشراء والتي يتم رصدها من خلال ردود فعل متسقة واتصالات متابعة منهم.



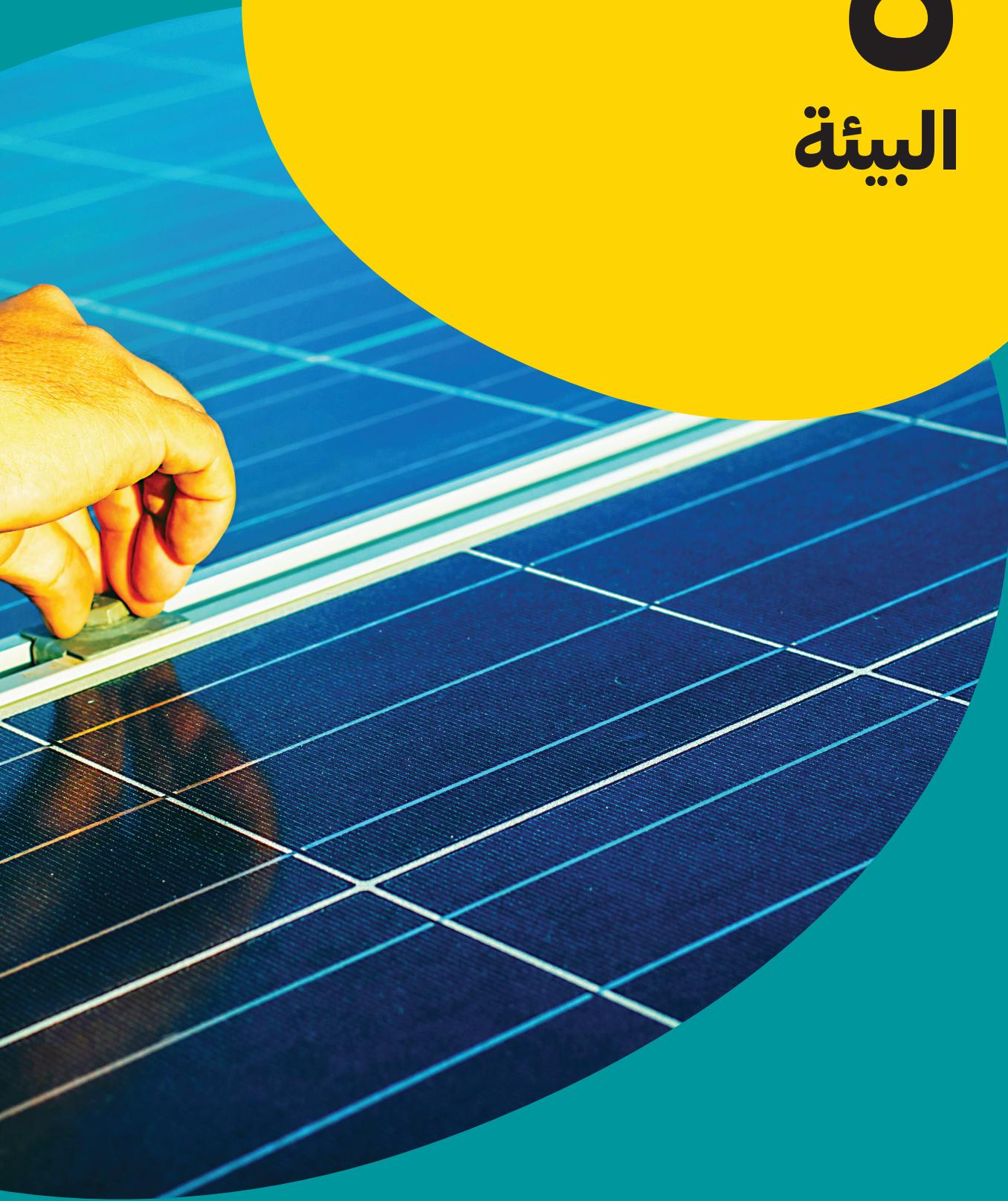


عدد موردي البنك الأهلي والموردين المحليين

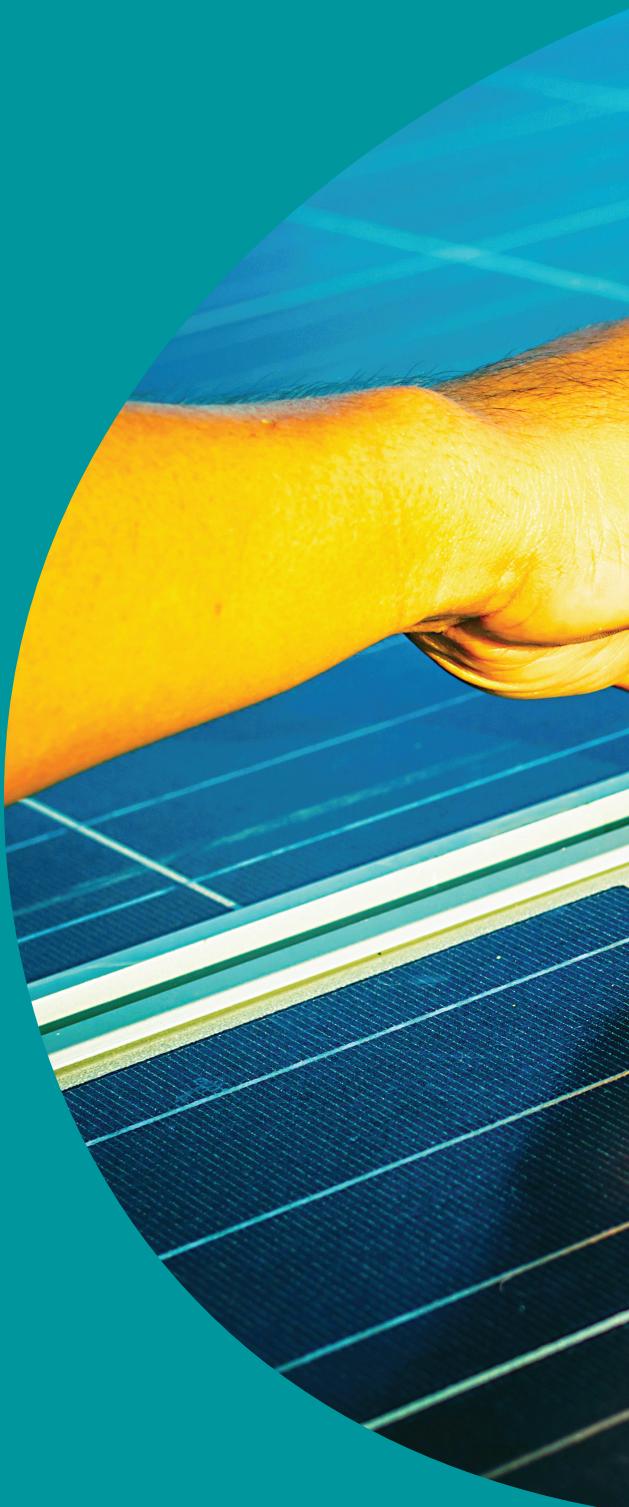




البيئة



الطاقة



الطاقة



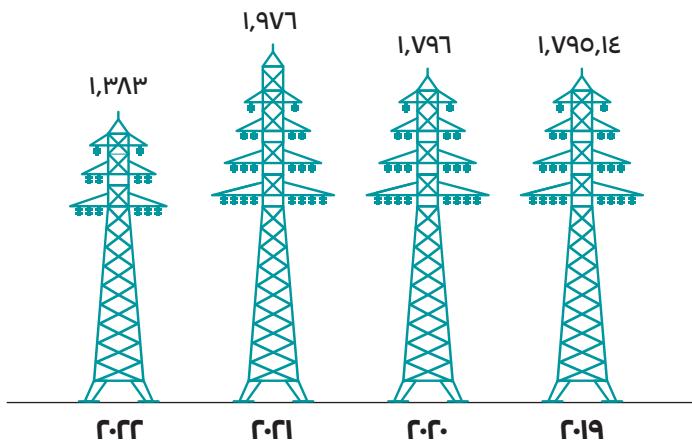
المعيار ٣-٣ | ٣-٣-٣ | ٤-٣-٣ | ٢-٣-٣ | ١-٣-٣ | ٥-٣-٣



وسنواصل إجراء التقييمات والتحسينات في السنوات القادمة أيضاً، كما نتمنى تنفيذ العديد من مبادرات ترشيد استهلاك الطاقة، بما في ذلك مبادرات قطع التيار الكهربائي لتخفيف الاستهلاك ومبادرات معدل مدة الانقطاع المبرمج، وتتميّز كذلك بتطبيق أساليب متقدمة لتحسين خدماتنا المصرفية الحالية أو استبدالها بخدمات أفضل.

إننا ندرك أهمية حماية البيئة، ولذلك نقوم بتنفيذ جميع أنشطتنا التجارية بمسؤولية تامة تجاهها، حيث نقدم منتجات وخدمات صديقة للبيئة، كما أنها حريصون على إدارة استهلاك الموارد وترشيد استخدامها في عملياتنا، ونسعى جاهدين لتحسين كفاءة استخدام الطاقة لدينا ورفع مستوى الوعي بين موظفينا حول أهمية الحفاظ على البيئة ودورهم في تحقيق ذلك.

كثافة الطاقة



قمنا بتطوير استراتيجية بيئية تمحور حول أربع ركائز رئيسية، وهي المجال التشغيلي والمجال البشري والموارد الطبيعية والمنتجات والخدمات المالية وغير المالية.

ويرز دورنا في الحفاظ على البيئة بترشيد استهلاك الطاقة بنسبة ٣٪ عام ٢٠٢٢ مقارنةً بعام ٢٠٢١، حيث نفذنا العديد من المبادرات التي ساهمت في ترشيد استهلاكنا للطاقة خلال العام، وفي ذات السياق، تم تقييم تصميم جميع الفروع الجديدة وإجراء تحسينات على النحو المطلوب وفقاً لنموذج الطاقة المتكاملة.

التأثير المناخي

المعيار ٣-٣.٢ | ٤-٣.٢ | ٥-٣.٢



بالإضافة إلى رقمنة خدماتنا وعملياتنا واستبدال البنية التحتية التقليدية، نقدم خدمات القروض المستدامة وبرامج التمويل.

يعتبر تغير المناخ من أهم قضايا العصر، وبصفتنا واحدة من المؤسسات المالية الرائدة، تبنينا ممارسات مختلفة من حيث توفير منتجات وخدمات مستدامة تُمكّن عملائنا من اعتماد حلول مستدامة في حياتهم، وبالتالي، دعم الجهود العالمية لمعالجة تغير المناخ ودعم عملية الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون.



القرض صديق البيئة

تعتبر خدمة القروض الصديقة للبيئة الأولى من نوعها في المملكة لتشجيع عملائنا على شراء منتجات صديقة للبيئة، وبالتالي توفير المال وتقليل تأثيرهم السلبي على البيئة، وهي قروض بفائدة٪٠٠ بما يؤكد التزامنا بالحفاظ على البيئة.

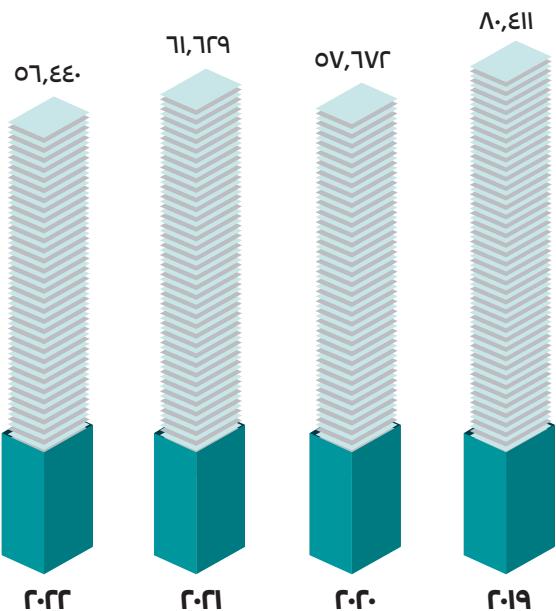


برامج التمويل

تبني برامج التمويل إمكانية شراء منتجات صديقة للبيئة، بما في ذلك الخلايا الشمسية المستخدمة لإنتاج الطاقة والمركبات الصديقة للبيئة.

تمثل رقمنة خدماتنا وعملياتنا جزءاً من مبادراتنا المستدامة التي مكنتنا من تقليل استهلاكنا للورق عام ٢٠٢٢ بنسبة٪٨ مقارنةً بعام ٢٠٢١، محققين بذلك أدنى معدل لاستهلاك الورق خلال السنوات الأربع الماضية، حيث قمنا في عام ٢٠٢٢ بإعادة تدوير حوالي٪٧٨ من إجمالي الورق الذي استهلكناه.

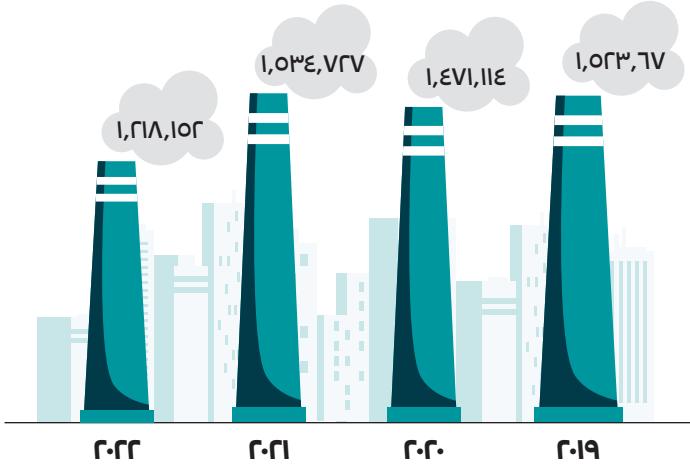
معدل استهلاك الورق (كيلو غرام)



يواصل قسم تكنولوجيا المعلومات لدينا عملية استبدال البنية التحتية التقليدية بتكنولوجيا Hyperconverged، وهي تكنولوجيا مبرمجة يتم فيها استخدام خدمات السحابة في طبقة البنية التحتية "البيئة الافتراضية" وتنفيذ تكنولوجيا SDWAN (Software-Defined-WAN) في طبقة الشبكة. تساعدنا هذه التقنيات في الحد من التأثير السلبي على البيئة، وذلك من خلال ترشيد استهلاك الطاقة وإدارة العمليات والحد من تبعثر مراكز البيانات بالإضافة إلى تقليل التأثير الناتج عن إخراج الأجهزة من الخدمة والتخلص منها.



إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة - النطاق 1 و 2 (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



تمكننا أيضاً من تقليل إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة عام ٢٠٢٢ بنسبة ٢١٪ مقارنةً بعام ٢٠٢١، مما ساهم في تعزيز جهودنا للحفاظ على البيئة، ويعود ذلك إلى ترشيد استهلاكنا للكهرباء والطاقة غير المتجددة. منذ عام ٢٠١٨، تؤدي محطة الطاقة الشمسية لدينا دوراً أساسياً في ترشيد استهلاكنا للطاقة غير المتجددة بقدرة توليد إجمالية تبلغ ٣٥٢ ميجاوات، تغذى إدارات البنك وفروعه، ولا يزال مشروع الطاقة الشمسية الكهروضوئية في فرع إربد الرئيسي يؤدي دوراً رئيسياً في الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة بقدرته البالغة ٣٣ كيلو واط حيث يغطي ٦٥٪ من استهلاك الطاقة.

المقر الرئيسي الجديد المستدام والأخضر للبنك الأهلي

المعيار ٣-٣٠٢ | ٤-٣٠٢ | ٥-٣٠٢



يعكس مبني المقر الرئيسي الجديد التزامنا باستخدام الموارد بكفاءة والحد من التأثير البيئي أثناء التشيد والاستخدام، فقد تم تصميمه بأسلوب يضمن تشغيله بطريقة اقتصادية، كما يضمن سهولة إجراء عمليات الصيانة على النحو الأمثل في العقود القادمة.

خلال مرحلة التصميم، وتماشياً مع روح الابتكار والإرادة المشتركة لدينا، ساهمنا بتشكيل مفهوم جديد للمباني الصديقة للبيئة سعياً للحصول على شهادة ليد الذهبية (LEED)، فقد تم تصميم المقر الرئيسي الجديد للبنك ليصبح رمزاً للاستدامة والكفاءة في استخدام الموارد وليس لهم في توفير بيئية عمل ملهمة، مرنة، ديناميكية، ذكية، وسهلة الاستخدام لتوفير تجربة مثالية للموظفين والعملاء، كما تم تصميم مقرنا الجديد بأسلوب يضمن الصحة والرفاهية والراحة والتعاون ويوفر مساحة ترفيهية للجميع.

بالإضافة إلى التصميم المبتكر والمدهم، تتضمن وثائق البناء مواصفات شاملة وتعليمات حول المسؤوليات والأنشطة المتعلقة بشهادة ليد الذهبية LEED والتي يتعين على أطراف المشروع المعنية اتباعها وتتفيد بها عند تشييد المبنى.

رحلتنا في الاستدامة حتى الآن...

لقد أتممنا جميع الإجراءات الرسمية ومتطلبات التوثيق لمرحلة التصميم لمقرنا الرئيسي الجديد ونحن فخورون بأن نعلن عن أن مراجعة التصميم الرسمية الصادرة عن المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء (USGBC) قد منحت تصميمنا ٦٢ نقطة، مما يؤهلنا للحصول على شهادة ليد الذهبية LEED بعد الانتهاء من تنفيذ المشروع.

ويسرنا أن نعلن أن البنك الأهلي قد انتقل إلى مرحلة تشييد مقره الجديد المستدام والأخضر والذي من المخطط استكمال عمليات إنشائه عام ٢٠٢٥.

يمكنكم زيارة موقعنا الإلكتروني
<https://ahli.com/greeninnovation>
للاطلاع على التقرير الكامل حول المباني الخضراء وإبتكارات الاستدامة المستخدمة في مقرنا الجديد.

٦ الملحق



أداؤنا

فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

فهرس محتويات بورصة عمان

مباديء إعداد التقارير

قائمة الاختصارات



أداءنا



الحكومة

المعيار ٩-٢

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	مجلس الإدارة
% ٣٨	% ٣١	% ٣١	% ٣١	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين في المجلس
١٣	١٣	١٣	١٣	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة
٢	٢	١	١	إناث
١١	١١	١٢	١٢	ذكور

المعيار ١٤٨-١

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	شكاوى من العملاء
٣٩	٧٠	٢٨	١٦٤	شكاوى واردة من جهات خارجية ومثبتة من جانب المنظمة
٢	٩	٣	٢	شكاوى واردة من الهيئات التنظيمية
.	.	.	.	إجمالي التسريبات أو السرقات أو الخسائر للبيانات المحددة



الاقتصاد

المعيار ١-٣



٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	الأداء المالي (بالدينار)
١١١,٥٥١,٠٧٧	١١١,٤٧٣,٤٩٠	١١١,٥٦٢,٢٠٥	١١٨,٠٧٧,٣٦٩	الإيرادات
٢٠,٦٠٥,...	٢٠,٦٠٥,...	٢٠,٦٠٥,...	٢٠,٦٠٥,...	إجمالي رأس المال
٣,٦٢,٥١٣,٩٩٣	٢,٩٥٣,٤١٦,٧٥٣	٢,٨٤٠,٩٩٧,٠٤١	٢,٧٧٦,٧٩٧,٣٥٣	مجموع الموجودات
٣٣٠,٣٤٧,٨٢٨	٣٢٧,٧١٩,٤٩٨	٣٢٢,٣٢٩,٩٦٢	٣١١,٦٨٣,٦٩٤	مجموع حقوق الملكية للمساهمين
٢٤,٧٠٢,٧٨٥	٢١,٩٨٩,٩٣٧	٢٢,١١٢,٢٠٠	٢٢,٣٥٨,٨٤٥	مصروفات أخرى
٣٧,٦٦٤,٠٥٣	٣٥,٥٢٠,٢٧١	٣٧,٤٣١,٤٢٤	٤٠,٢٠٧,٢٠٠	منافع الموظفين
١١,٤٤٩,٥٨٩	١٢,٩٣٦,٣٤٢	٧,٦٢,٣٧٤	١٢,٤٨٠,٣٧٠	ضريبة الدخل
١٥,٦٢	١٥,٩٢	١٥,٥٣	١٥,٦٦	نسبة كفاية رأس المال (%)
٥,١٤	٤,٣٨	٣,٣١	٨,٥٥	نسبة العائد على حقوق الملكية (%)
١,٧٩٩,٧٦٠,٧٨٤	١,٤٦٤,٦٧٥,١١٦	١,٤٦٩,٥٦,٩٣٣	١,٤٦٣,٦٩٣,٥٦٢	القروض
١,٥٩٥,٢٧٢,٦٤٦	١,٣٥٧,٦٨٤,٦١٩	١,٣٦٩,٦٣٣,٨٣٢	١,٣٦٩,٧٣٧,٥٨٣	صافي القروض والسلفيات
٢,١٤٤,٥٣٧,٢٢٥	٢,١٦٥,٥٣٧,٠٨٥	٢,٤٨,٢١٢,٣٥٢	٢,٠١٤,٦٦٦,٦٦٦	إجمالي الودائع
٧٩,٣٧	٦٧,٦٤	٧٦,٧٥	٧٢,٦٧	نسبة القروض إلى الودائع (%)
١٦,٨٩٩,٨٤٢	١٤,٢٣٠,٤٣٢	١٠,٤٣٩,٧٦٠	٢٣,٧٢٢,٧٧٠	صافي الربح بعد الضرائب

*تشمل القوائم المالية الموحدة فروع الأردن، وفلسطين، وقبرص، والشركات المملوكة بالكامل (الشركات التابعة) وهي شركة الأهلي للتمويل الأصغر، وشركة الأهلي للتأجير التمويلي، وشركة الأهلي للوساطة، وشركة الأهلي للتكنولوجيا المالية.



٢٠٢٢

٢٠٢١

٢٠٢٠

٢٠١٩

إجمالي القوى العاملة

١١٠

٨٤

١٤٣

١٨٦

إجمالي عدد الموظفين

بحسب عقود التوظيف

١١١

٧٧

١٤٣

١٨٤

دائمة

٩

٧

٢

٢

مؤقتة

بحسب نوع التوظيف

١١١

٨٤

١٤٣

١٨٦

دوام كامل

.

.

.

.

دوام جزئي

بحسب الجنس

٤٣٧

٤١٢

٤٣٩

٤٦٧

إناث

٦٧٣

٦٧٢

٧٠

٧١٩

ذكور

التوظين

١٠٥

٨٠

١٤١

١٨٣

عدد الموظفين الأردنيين

٥

٤

٣

٣

عدد الموظفين غير الأردنيين

إجمالي القوى العاملة حسب الفئة

١٥

١٥

١٦

١٦

الإدارة العليا

٢٧٩

١٩٨

٢١٦

٢٩

الإدارة الوسطى

٨١٦

٨٧١

٩١٢

٩٦١

الموظفين غير الإداريين

٢٠٢٢

٢٠٢١

٢٠٢٠

٢٠١٩

الموظفين الدائمين

١١١

٧٧

١٤٣

١٨٤

إجمالي عدد الموظفين الدائمين

بحسب الجنس

٤٣١

٤٦

٤٣٧

٤٦٥

إناث

٦٧٠

٦٧١

٧٠

٧١٩

ذكور

المعيار ٧-٢

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	الموظفين المؤقتين
				إجمالي عدد الموظفين المؤقتين
				بحسب الجنس
٩	٧	٥	٣	
٦	٦	٢	٢	إناث
٣	١	٠	٠	ذكور

المعيار ٨-٢

٢٠٢٢	٢٠٢١	العاملين الآخرين (برنامج أهلي ٧٧٧)
٢٨٠	٣٦٢	إجمالي عدد العمال غير الموظفين الذين تدير المنظمة عملهم

المعيار ٣٠-٢

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية
٧١٩	٨٠	٩٣١	٩٧٣	إجمالي عدد الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية
٦٥	٧٤	٨١	٨٢	النسبة المئوية لإجمالي الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية (%)

المعيار ١-٣٤

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	المشتريات
١٨٥	١٧٥	١٥٠	٢٩٧	عدد الموردين
١٧٠	١٦٠	١٣٠	٢٠٠	عدد الموردين المحليين
٣٥	٢٨	١٦	٢٥	إجمالي المشتريات (مليون دينار أردني)
٣٢	٢٢	١٢	٢٠	إجمالي المشتريات من الموردين المحليين (مليون دينار أردني)
٩١	٨٠	٧٥	٨٠	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين

المعيار A-4-1

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	التعيينات الجديدة
١٩٥	١٥٠	٥٦	١٢٥	إجمالي عدد التعيينات الجديدة
بحسب الجنس				
٨٤	٣٧	١٤	٥٠	إناث
١١١	٦٨	٤٦	٧٠	ذكور
بحسب العمر				
١٧	٨٢	٤٣	٩٧	أقل من ٣٠
٥٨	٢٢	١١	٢٨	بين ٣٠ و ٥٠
١	١	٢	٠	+٥٠

المعيار A-4-1

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	دوران الموظفين
٤٤,٥	١٥,٥	٨,٢	١١,٤	معدل دوران الموظفين (%)
١٦٨	١٦٨	٩٤	١٣٥	إجمالي دوران الموظفين
بحسب الجنس				
٥٨	٦٤	٣٩	٦١	إناث
١٠	١٤	٥٠	٧٤	ذكور
بحسب العمر				
٦٨	٥٩	٣١	٥٨	أقل من ٣٠
٩٠	٩٥	٥٤	٧٠	بين ٣٠ و ٥٠
١٠	١٤	٩	٧	+٥٠

المعيار ٤-٣

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	إجازة رعاية الأطفال
عدد الموظفين المستحقين لـإجازة رعاية الأطفال				
٤٣٧	٤١٢	٤٣٩	٤٦٧	إناث
٦٧٣	٦٧٢	٧٠	٧١٩	ذكور
عدد الموظفين الخالصين على إجازة رعاية الأطفال				
٧	٣٢	٢٣	٧	إناث
٢٨	٢٨	٣٤	٣٠	ذكور
العائدين من إجازة رعاية الأطفال				
٢٥	٢٧	٢٣	٧	إناث
٢٨	٢٨	٢٩	٣٠	ذكور
العائدين من إجازة رعاية الأطفال واستمرروا بالعمل لدى البنك مدة ٢٣ شهراً بعد ذلك				
٢٤	٣١	٢١	٧	إناث
٢٨	٢٧	٢٩	٣٠	ذكور

المعيار ٤-٥

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	نسبة الأفراد في قيادة المنظمة
بحسب العمر				
.	.	.	.	أقل من ٣٠
.٨١	.٩٢	.٨٧	.٨٤	بين ٣٠ و ٥٠
.٥٤	.٤٦	.٥٢	.٥١	+٥٠
بحسب الجنس				
.٩	.٩	.٧	.٧	إناث
١,٧	١,٧٩	١,٢٢	١,١٨	ذكور
بحسب الجنسية				
١,٧	١,٧٩	١,٣١	١,٧	الأردنيين
.٩	.٩	.٩	.٨	غير الأردنيين

نسبة الموظفين بحسب الفئات التالية	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
بحسب العمر				
أقل من ٣٠				
الإدارة العليا
الإدارة الوسطى	.٨٤	.٥٢	.٣٧	.٧٧
الموظفين غير الإداريين	٣١,٣٦	٣٨,٤١	٣٦,٤٨	٣٨,٢٠
٣٠ و بين ٣٠ و ٤٥				
الإدارة العليا	.٨٤	.٨٧	.٩٢	.٨١
الإدارة الوسطى	١٥,٦	١٧,٥	١٧,٧	٢٣,٢٤
الموظفين غير الإداريين	٤٧,٨١	٤٩,٣٠	٥٢,٦١	٤٣,٦٩
٤٥+				
الإدارة العليا	.٥١	.٥٢	.٤٦	.٥٤
الإدارة الوسطى	١,١٨	١,٣١	١,٢	١,٦٢
الموظفين غير الإداريين	٢,٣	٢,٦٦	١,٦٦	١,٦٢
بحسب الجنس				
إناث				
الإدارة العليا	.١٧	.١٧	.٩	.٩
الإدارة الوسطى	٤,٥٠	٥,٧	٤,٨٩	٦,٣١
الموظفين غير الإداريين	٣٤,٦٥	٣٣,١٣	٣٣,٣	٣٣,٩٧
ذكور				
الإدارة العليا	١,١٨	١,٢٢	١,٢٩	١,٧٦
الإدارة الوسطى	١٣,٠٧	١٣,٨١	١٣,٣٨	١٨,٨٣
الموظفين غير الإداريين	٤٦,٣٧	٤٦,٥٩	٤٦,٦٢	٤٦,٥٤

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	نسبة الموظفين بحسب الفئات التالية
				بحسب الجنسية
				الأردنيين
١,٣٧	١,٣٩	١,٣١	١,٣٧	الإدارة العليا
٥٥,٥	٦٨,١٧	٦٨,٧٩	٦٧,٥٤	الإدارة الوسطى
٧٣,٣٤	٨٠,١٧	٧٩,٦٣	٨٠,٩٤	الموظفين غير الإداريين
				غير الأردنيين
.٩	.٩	.٩	.٨	الإدارة العليا
.٩	.٩	.٩	.٨	الإدارة الوسطى
.٧	.٨	.٩	.٨	الموظفين غير الإداريين

المعيار ٤-٤

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	توظيف الإناث
٤٣٧	٤١٢	٤٣٩	٤٦٧	إجمالي عدد الموظفات
٧-	٥٣	٥٨	٥٤	عدد الموظفات في الإدارة الوسطى
١	١	٢	٢	عدد الموظفات في الإدارة العليا

المعيار ٤-٥

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال
.٣	.٣	.١	.١	الإدارة العليا
.٣٩	.٣	.٣	.٣٧	الإدارة الوسطى
.٧٦	.٧	.٦٥	.٦٧	الموظفين غير الإداريين

المعيار ٤-٤

التدريب	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
متوسط ساعات التدريب لكل موظف	٣٣,٣	٣,٦	٣,٩	٩,٥
بحسب الجنس				
إناث	٣٣,٨	٣,٦	٣,٦	٨,٣
ذكور	٣٣,٧	٣,٧	٤,١	١٠,٥
إجمالي القوى العاملة حسب الفئة				
الادارة العليا	٣٤,٥	٣,٣	٣,٥	١٣,٥
الادارة الوسطى	٣٣,٩	٣,١	٤,٢	١٠,٧
الموظفين غير الإداريين	٣٣,٨	٤,٤	٣,٧	٧,٤

* تستثنى بيانات التدريب الدورات التي حصل عليها الموظفون من خلال منصة التعلم الإلكتروني.

** في السنوات السابقة تم حساب متوسط ساعات التدريب (إجمالي الموظفين، حسب الجنس وفئة الوظيفة) بقسمة إجمالي عدد ساعات التدريب على عدد الفرص التدريبية، وقد تم حساب بيانات ٢٠٢٢ بما ينماضى مع متطلبات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI بقسمة إجمالي عدد ساعات التدريب على إجمالي عدد الموظفين.

المعيار ٤-٣

مراجعة الأداء	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
نسبة إجمالي الموظفين الذين تلقوا مراجعة منتظمة للأداء (%)	١٠٠	١٠٠	١٠٠	١٠٠
الصحة والسلامة				
نسبة القوى العاملة التي تمثل جان الصحة والسلامة	١٢	٧	٧	٣

المعيار ٤-١

برنامج التطوع الداخلي	٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩
ساعات التطوع	١,٥٩٠	٣٤٩	٢٦٨	١,٣٦٨
عدد التطوعين	١١٤	١٦٣	١٧٣	٤٣٢
عدد الفعاليات	٢٥	٢١	١٢	٢٥



الأداء البيئي

المعيار ١-٣.٢ | ٣-٣.٢

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	استهلاك الطاقة
١,٩٨٢,٥٠٧	٢,١٤٢,٣١٩	٢,٠٥٣,٥٢٢	٢,١٢٩,٤٦	استهلاك الكهرباء (كيلو وات بالساعة)
٧,١٣٧,٧١	٧,٧١٢,٣٥	٧,٣٩٢,٦٧٩	٧,٦٦٤,٥٧	استهلاك الكهرباء (جيجا جول)
٢٦,٩٥٧	٣١,٦٧٧	٢٥,٦٢	٣٣,٤٧٥	استهلاك الطاقة غير المتجددة - ديزل ووقود (لترات)
١,٢٧٤,١٥	١,٠٧٨,٠٦	٨٠٩,٦	١,٢١٧,٧٨	استهلاك الطاقة غير المتجددة - ديزل ووقود (جيجا جول)
٣٦,٦١٤	٣٦,٣٧٤	٣٦,٥٠	٢٢,١٢٨	إجمالي استهلاك الحرارة (لترات)
١,٣٨٣	١,٩٧٦	١,٧٩٦	١,٧٩٥,١٤	كثافة الطاقة*

*استهلاك الطاقة / إجمالي عدد الموظفين

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	انبعاثات الغازات الدفيئة
٧٣,٦٢	٨٣,٩٧	٨٠,٤٩	٨١,٩٠	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق ١) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
١,١٤٥,٥٣٢	١,٤٥٠,٧٠٧	١,٣٩٠,٦٢٤	١,٤٤١,٧٦٩	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق ٢) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
١,٢١٨,١٥٢	١,٥٣٤,٧٧٧	١٤٧١,١١٤	١٥٢٣,٦٧	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة - النطاق ١ و ٢ (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	الورق
٥٦,٤٤-	٦١,٦٢٩	٥٧,٦٧٣	٨٠,٤١	استهلاك الورق (كيلو غرام)

فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

GRI

CONTENT INDEX
ESSENTIALS SERVICE

2023

لقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، للفترة من ١٢ كانون الأول ٢٠٢٢ إلى ٣١ حزيران ٢٠٢٢، ويقدم الجدول أدناه مرجعية لمحتويات المبادرة في هذا التقرير. بالنسبة لخدمة فهرس المحتويات - الخدمات الأساسية، قامت خدمات المبادرة العالمية بإعداد التقارير GRI بمراجعة فهرس محتوى معايير المبادرة وأشارت إلى أن فهرس محتوى معايير المبادرة معروض بوضوح وبطريقة تتماشى مع الأقسام المناسبة في محتوى التقرير وأن مراجع الإفصاحات ١-٢ إلى ٥-٢ و ٣-١ و ٣-٣ تتماشى مع الأقسام المناسبة في محتوى التقرير. وقد تم تنفيذ الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير.

المعيار: أساسيات ٢٠٢١	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
الإفصاحات العامة		
١-٢	التفاصيل التنظيمية	١٤, ١٥, ١٦
٢-٢	البيانات المدرجة في تقرير الاستدامة	٨
٣-٢	الفترة المشمولة بالقرير وتكرارها ونقطة الاتصال	٨, ٩
٤-٢	إعادة صياغة المعلومات	٦٤, ١٤
٥-٢	التحقق الخارجي	لم يتم التحقق من هذا التقرير من جانب أطراف خارجية، حيث لا يستلزم البنك الأهلي إجراء تحقق خارجي لتقارير الاستدامة الخاصة به.
٦-٢	الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	١٦, ١٧
٧-٢	الموظفين	٦٦, ٩٨, ٩٩
٨-٢	العاملين الآخرين	٧٨, ٩٩
٩-٢	هيكل الحكومة وتكوينها	٢٧, ٢٨, ٢٩, ٣٠, ٩٦

الإفصاح	المعيار ٢: الإفصاحات العامة ٢٠٢١	المبادرة العالمية للقارير
أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	
١٠-٢	ترشيح و اختيار أعلى هيئة حوكمة ٣٣, ٢٨	
١١-٢	رئيس أعلى هيئة حوكمة ٢٩, ٢٨	
١٢-٢	دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على التأثيرات الإدارية ٣٣, ٣٠, ٢٨	
١٣-٢	تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات ٣٣, ٣٠, ٢٨	
١٤-٢	دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقرير الاستدامة ٢٨, ٢٢	
١٥-٢	تضارب المصالح ٣٣	
١٦-٢	التواصل بشأن الموضوعات والمخاوف الرئيسية ٣٥, ٢٨	
١٧-٢	المعرفة المشتركة لدى أعلى هيئة حوكمة ٢٨	
الإفصاحات العامة		
١٨-٢	تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة ٣٣	
١٩-٢	سياسات الأجر ٧٩	
٢٠-٢	عملية تحديد الأجر ٧٩	
٢١-٢	نسبة التعويضات الإجمالية السنوية ٢٨, ٣٣	
٢٢-٢	بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة ٦, ١٨, ١٣, ١٩	
٢٣-٢	الالتزامات السياسية ٧٦, ٤٣, ٤٢, ٤٠, ٣٩, ٣٥, ٣٣	
٢٤-٢	تضمين التزامات السياسة ٤٣, ٤٠, ٣٩, ٣٥, ٣٣	
٢٥-٢	العمليات الرامية إلى معالجة التأثيرات السلبية ٣٥	
٢٦-٢	آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف ٣٥	
٢٧-٢	الامتثال للقوانين والأنظمة ٥٨, ٤٣	
٢٨-٢	جمعيات العضوية ١٧	
٢٩-٢	منهج إشراك أصحاب المصلحة ٢٠	
٣٠-٢	اتفاقيات المفاوضة الجماعية ٩٩, ٦٦	
الموضوعات الجوهرية		
١-٣	عملية تحديد الموضوعات الجوهرية ٢٢	
٢-٣	قائمة الموضوعات الجوهرية ٢٣, ٢٢	
الأداء الاقتصادي		
٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية ٥-	
٤-٣	توليد القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها ٩٧, ٥-	

الموضوعات الجوهرية

التأثير الاقتصادي غير المباشر

٧٩, ٧٨, ٥٨, ٥٧, ٥٤, ٥٢	إدارة الموضوعات الجوهرية	٣-٣	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
٧٩, ٧٨, ٧٣, ٥٨, ٥٧, ٥٤, ٥٢	استثمارات وخدمات البنية التحتية المدعومة	١-٢٠٣	المعيار ٣: التأثير الاقتصادي غير المباشر ٢٠١٦
٧٩, ٧٨, ٧٣, ٥٨, ٥٧, ٥٤, ٥٢	التأثير الاقتصادي الكبير غير المباشر	٢-٢٠٣	

ممارسات الشراء

٤٢	إدارة الموضوعات الجوهرية	٣-٣	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
٤٢	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	١-٢٦	المعيار ٤: ممارسات الشراء ٢٠١٦

مكافحة الفساد

٤.	إدارة الموضوعات الجوهرية	٣-٣	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
٤.	العمليات التي خضعت للتقييم على أساس المخاطر المتعلقة بالفساد	١-٢٥	
٤.	التواصل والتأهيل حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	٢-٢٥	المعيار ٥: مكافحة الفساد ٢٠١٦
٤.	حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	٣-٣٥	

السلوك المناهض للمنافسة

٤٢	إدارة الموضوعات الجوهرية	٣-٣	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
٤٢	الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات الاحتكار	١-٢٦	المعيار ٦: السلوك المناهض للمنافسة ٢٠١٦

الطاقة

٩٠	إدارة الموضوعات الجوهرية	٣-٣	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
١٠٥, ٩٠	استهلاك الطاقة داخل المنظمة	١-٣٠٣	
١٠٥, ٩٠	كتافة الطاقة	٣-٣٠٣	المعيار ٣: الطاقة ٢٠١٦
٩٣, ٩١, ٩٠	الحد من استهلاك الطاقة	٤-٣٠٣	
٩٣, ٩١, ٩٠	تخفيضات متطلبات الطاقة من المنتجات والخدمات	٥-٣٠٣	

المعيار ٣: الم الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١	الإفصاح للتقارير	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	أسباب عدم الإفصاح
الموضوعات الجوهرية			
الوظائف			
٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٧٠, ٦٩, ٦٧	
١-٤-١	تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك العمل	٦٧	
١-٤-٢	الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	٦٩	
٣-٤-١	إجازة رعاية الطفل	١٠, ٧٠	
العلاقة بين العمال والإدارة			
٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٦٦, ٣٥	
١-٤-٢	الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	٦٦, ٣٥	
التدريب والتعليم			
٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٦٤	
٤-٤-١	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	٦٤, ١٤	
٢-٤-٤	برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	٦٤	
٣-٤-٤	النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة عن الأداء والتطوير الوظيفي	١٠, ٦٤	
التنوع وتكافؤ الفرص			
٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٦٢	
١-٤-٥	تنوع هيئات الحكومة والموظفين	٦٢, ١٠١, ١٠٢, ١٠٣	
٢-٤-٥	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	١٠٣	
عدم التمييز			
٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٧١	
١-٤-٦	حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	٧١	

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
ممارسات الأمان			
	٤٧	إدارة الموضوعات الجوهرية	العيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	٤٧	أفراد الأمن المدربون على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان	العيار ٤: الممارسات الأمنية
الموضوعات الجوهرية			
المجتمع المحلي			
	٨٤, ٨٢, ٨٠, ٧٦, ٧٤, ٧٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	العيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	١٤٣	العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقديرات الآثار، وبرامج التنمية	العيار ٤: المجتمع المحلي
	١٤٣	العمليات ذات الأثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	٢٠١٦
خصوصية العملاء			
	٤٥	إدارة الموضوعات الجوهرية	العيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	٩٦, ٤٥	شكوى جوهرية تتعلق بانتهاك خصوصية العميل وقدمان بيانات العميل	العيار ٤: خصوصية العملاء ٢٠١٦
الموضوعات الجوهرية			
التأثير المناخي			
	٩١	إدارة الموضوعات الجوهرية	العيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
الحكومة المؤسسية وإدارة المخاطر			
	٣٥, ٣٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	العيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
نمو الشركات الصغرى والمتوسطة			
	٥٤	إدارة الموضوعات الجوهرية	العيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
التمويل المالية			
	٧٦, ٦٢	إدارة الموضوعات الجوهرية	العيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
الاشتغال المالي			
	٥٤, ٥٢	إدارة الموضوعات الجوهرية	العيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
الرقمنة			
	٥٨	إدارة الموضوعات الجوهرية	العيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١



فهرس محتويات بورصة عُمان

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و أو الإجابات المباشرة	القياس	المؤشرات	الأداء البيئي والاجتماعي والحكومية
١٥	المبلغ الإجمالي (كيلو جول)	استهلاك الطاقة المباشر وغير المباشر	
١٥,٩٠	استهلاك الطاقة المباشرة لكل متر مكعب من المساحة خلال فترة الدوام الكامل	كتافة الطاقة	
	تحديد مصدر الطاقة المستخدم غالباً بشكل مباشر الوقود والديزل	مصادر الطاقة الرئيسية	
استهلاك المياه = ١٨,٤٠ متر مكعب	إجمالي كمية المياه المستهلكة أو المعاد تدويرها أو المستصلحة	إدارة المياه	 الأداء البيئي
الورق المستهلك = ٥٦,٤٤ كيلو غرام الورق المعاد تدويره = ٤٣,٨٨٨ كيلو غرام	إجمالي كمية النفايات المتولدة أو المعاد تدويرها أو المستصلحة	إدارة النفايات	
	هل تنشر الشركة وتتبع سياسة بيئية معينة؟ لا	السياسة البيئية	
لا	هل تحمل الشركة أي مسؤولية قانونية / تنظيمية عن أي تأثير بيئي؟	التأثيرات البيئية	
لا ينطبق	نسبة راتب ومكافأة الرئيس التنفيذي إلى متوسط راتب الدوام كامل	نسبة رواتب الرئيس التنفيذي	
١٣	نسبة متوسط راتب الذكور إلى متوسط راتب الإناث	نسبة الرواتب بحسب الجنس	 الأداء الاجتماعي
٦٧, ١٠٠	نسبة التغير للموظفين بدوام كامل والمقاولين والاستشاريين	معدل دوران الموظفين	
٦٢, ٩٩, ١٠٣	نسبة المناصب التي تشغله النساء بدوام كامل والتعاقديين والمستشارين	التنوع بين الجنسين	

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/ أو الإجابات المباشرة	القياس	المؤشرات	الأداء البيئي والاجتماعي والحكومة
	هل تنشر الشركة وتتبع سياسة عدم التمييز؟ نعم لا ينطبق	عدم التمييز معدل الإصابات	
	نعم نعم	عملة الأطفال سياسة حقوق الإنسان	
	نعم نعم	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون ونساء	 مجلس الإدارة - التنوع
	لا ينطبق إجمالي التبرعات والمنح التي تدفعها الشركة	تبرعات	
	عدد البرامج التدريبية التي حضرها موظفو الشركة	مؤهلات الموظفين	
	عدد المبادرات المجتمعية التي أطلقتها الشركة	العمل الاجتماعي	
	نعم لا	الصحة مجلس الإدارة - فصل السلطات	
	هل تمنح الشركة تأمين صحي للموظفين؟ هل تسمح الشركة للمدير التنفيذي بأن يكون عضواً في مجلس الإدارة أو العمل كرئيس أو قيادة للجان؟	التصويت السري	
	نعم نعم	يتم مراعاة موضوع المناقشة، فعلى سبيل المثال، يتم التصويت لانتخاب الرئيس بسرية عالية وبشكل فردي بموجب القانون.	
	هل تم الإعلان عن تصويتات مجلس الإدارة (بشكل فردي أو جماعي)؟		
	هل يتم دعوة المدراء التنفيذيين في الشركة رسمياً للقيام بالأداء البيئي والاجتماعي والحكومة؟	أجور الحوافز	
	لا لا	ممارسات العمل العادلة	 الحكومة
	هل تمنع الشركة (أو سلسلة التوريد) العمال من التنظيم؟	قواعد السلوك الخاصة بالموردين	
	٨٦	هل تقوم الشركة بنشر واتباع قواعد السلوك ال الخاصة بالموردين؟	
	٣٤	هل تقوم الشركة بنشر مدونة قواعد الأخلاقيات؟	مدونة قواعد الأخلاق
	٤٠, ١٤	هل تقوم الشركة بنشر واتباع قانون الرشوة / مكافحة الفساد؟ نعم / لا	قانون الرشوة / مكافحة الفساد
	نعم	هل تقوم الشركة بنشر واتباع سياسة ضربيّة يشرف عليها مجلس الإدارة؟	الشفافية الضريبية

مبادئ إعداد التقارير

قام البنك الأهلي بإعداد تقرير الاستدامة وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ويبيّن الجدول أدناه مبادئ إعداد التقارير مع وصف موجز لتطبيق البنك لهذه المبادئ.

الدقة

جميع المعلومات الواردة في هذا التقرير دقيقة وتمثل أفضل البيانات المتوفرة للبنك الأهلي وأصحاب المصلحة لديه قدر الإمكان.



التوازن

يُوضح التقرير إلى بشفافية التأثيرات الإيجابية والسلبية بطريقة متوازنة دون المبالغة في تأكيد الجانب الإيجابي أو إخفاء الجانب السلبي.



الوضوح

يُقدم هذا التقرير معلومات واضحة وسهلة الوصول إلى فئات واسعة من العملاء حول الخدمات التمويلية والمصرفية. لذلك، سعى البنك الأهلي لضمان فهم جميع القراء المتوقعين لهذا التقرير من خلال صياغته بطريقة موجزة وواضحة وتضمينه بالجدوى والرسوم البيانية الموضحة.



قابلية المقارنة

يمثل التقرير بيانات عام ٢٠٢٢، بالإضافة إلى بيانات السنوات الثلاث السابقة، ٢٠١٩ و ٢٠٢٠ و ٢٠٢١، حيث يتم إجراء مقارنات فيما بينهم خلال التقرير، وبالأخص عام ٢٠٢١.



الاكتفاء

حاول البنك الأهلي استكمال هذا التقرير قدر الإمكان، حيث يغطي التقرير أنشطة البنك وأحداثه وتأثيراته للعام ٢٠٢٢.



سياق الاستدامة

تم إعداد التقرير بما يتماشى مع أطر الاستدامة الوطنية والدولية بما في ذلك معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI وتوجيهات بورصة عمان فيما يتعلق بإعداد تقارير الاستدامة وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، كما أخذ البنك الأهلي في الاعتبار الاتجاهات الإقليمية للاستدامة التي تؤثر على أنشطته.



التوقيت المناسب

يرحص البنك الأهلي على نشر تقرير الاستدامة على أساس سنوي، ويُمثل هذا التقرير أداء الاستدامة السنوي للبنك للفترة من ١ يناير ٢٠٢٢ إلى ٣١ ديسمبر ٢٠٢٢.



قابلية التحقق

يقدم التقرير معلومات كافية تتعلق بأداء الاستدامة للبنك الأهلي مدعوماً بأدلة موثوقة.



قائمة بالاختصارات

الاختصار	شرح الاختصار	الاختصار	شرح الاختصار
CAMS	أخصائي مكافحة غسل الأموال المعتمد	ABJ	جمعية البنوك في الأردن
CBJ	البنك المركزي الأردني	ABRSM	المجلس المشترك لدراسة الموسيقى الملكية البريطاني
CCI	تأمين رعاية مرضى السرطان	ACI FMA	جمعية المتداولين بالأسواق المالية
CCM	مدير الامتثال المعتمد	AML	مكافحة غسل الأموال
CDD	العناية الواجبة تجاه العميل	AMLS	أخصائي مكافحة غسل الأموال
CEO	الرئيس التنفيذي	ASE	بورصة عمان
CFT	مكافحة تمويل الإرهاب	BAC	لجنة التدقيق
ثاني أكسيد الكربون	مركب ثانٍ أكسيد الكربون	BAS	الموقع البديل للأعمال
COBIT	الأهداف الرقابية للمعلومات والتقييات ذات الصلة	BAU	جامعة البلقاء التطبيقية
CORE	المؤسّل التنفيذي المعتمد للمخاطر التشغيلية	BCC	لجنة التسهيلات
CORM	المدير المعتمد لإدارة المخاطر التشغيلية	BCG	لجنة الحكومة المؤسّسة
CRISC	المؤسّل المعتمد لإدارة المخاطر ونظم المعلومات	BCM	إدارة استمرارية المشروع
CRM	إدارة علاقات العملاء	BCMC	لجنة الامتثال
CRO	كبير مسؤولي المخاطر	BNRC	لجنة الترشيحات والكافآت
CRR	معدل الاحتفاظ بالعملاء	BRС	لجنة إدارة المخاطر
CSP	برنامج أمن العملاء	BSITGC	لجنة الاستراتيجيات وحاكمية تكنولوجيا المعلومات

الاختصار	شرح الاختصار	الاختصار	شرح الاختصار
K.W.S	كيلو واط لكل ساعة	K.C	كيلو جول
KPIs	مؤشر الأداء الرئيسية	CX	معدل رضا العملاء
KYC	اعرف أهم المعلومات حول عميلك	DLO	الخيار الكمبيوتر المحمول المكتبي
LEED	الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة	DRS	موقع التعافي من الكوارث
LOS	نظام القروض	EC	مدونة الأخلاق
MOU	مذكرة تفاهم	EP	السياسة البيئية المتبعة
NAIP	الجمعية الوطنية لحماية المستثمر	FATCA	قانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية
NDR	اكتشاف الشبكة والاستجابة لها	GCC	مجلس التعاون الخليجي
NFC	الاتصالات القرية من الميدان	CDPR	اللوائح العامة لحماية البيانات
NGO	المنظمات غير الهدفه للربح	GHG	الغازات الدفيئة
PCI-DSS	معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع	GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير
PEPs	الأشخاص المكشفون سياسياً	GTN	شبكة جي تي إن الشرق الأوسط للخدمات المالية
PLC	الشركات المحدودة التابعة للقطاع العام	ICC	غرفة التجارة الدولية
PTI	مؤسسة الأميرة تغريد للتنمية والتدريب	IIA	معهد المدققين الداخليين
PV	الخلايا الكهروضوئية	IPPF	إطار الممارسات للمهنية الدولية
RCSA	التقييم الذاتي للمخاطر والرقابة	IR	علاقات الاستثمار
SASB	مجلس معايير المحاسبة المستدامة	ISMS	نظام إدارة أمن المعلومات
SC	رمز الخاص بالورد	ISO	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس - الآيزو
SDC	مركز إيداع الأوراق المالية	IT	تكنولوجيا المعلومات
SDWAN	الشبكة المنطقية الواسعة	JEA	جمعية المصدررين الأردنيين
SME	الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم	JLGC	الشركة الأردنية لضمان القروض
UAB	اتحاد المصارف العربية	الدينار	دينار أردني
UN SDGs	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة	JSC	هيئة الأوراق المالية الأردنية
الأونروا	وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى	JSF	منتدى الإستراتيجيات الأردني
USGBC	المجلس الأمريكي للبنية الخضراء	KGm	كيلو غرام
WFP	برنامج الأغذية العالمي للأمم المتحدة	KHCC	مركز الحسين للسرطان
			مؤسسة الحسين للسرطان



أهلي

البنك الأهلي الأردني
تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٢