

أهلي

تقرير
الاستدامة لعام

٢٠٢٢

الازدهار المشترك

جدول المحتويات

٤ المقدمة

٦ كلمة رئيس مجلس الإدارة

٨ نبذة عن هذا التقرير

١٠ أبرز النقاط لعام ٢٠٢٢

١٢ نبذة عن البنك الأهلي

١٨ إدارة الاستدامة

٢٤ الحوكمة

٢٦ الحوكمة المؤسسية

٤٥ خصوصية العملاء

٤٧ الممارسات الأمنية

٣

٤٨ الاقتصاد

٥٠ الأداء الاقتصادي

٥٤ الاشتغال المالي ونمو الشركات الصغرى والمتوسطة

٥٨ الرقمنة

٥

٨٨ البيئة

٩٠ الطاقة

٤

٦٠ المجتمع

٦٢ التنوع وتكافؤ الفرص

٦٤ التدريب والتعليم

٦٦ التوظيف

٧١ حقوق الإنسان

٧٢ المجتمع المحلي

٨٦ ممارسات الشراء

٦

٩٤ الملحق

٩٦ أداؤنا

١٠٨ فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

١١٢ فهرس محتويات بورصة عمان

١١٤ مبادئ إعداد التقارير

١١٦ قائمة الاختصارات

المقدمة



كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز النقاط لعام ٢٠٢٢

نبذة عن البنك الأهلي

إدارة الاستدامة



كلمة رئيس مجلس الإدارة

المعيار ٢-٢٢



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

طوال رحلة البنك الأهلي التي تمتد لأكثر من سبعة وستين عاماً، واصلنا تمسكنا بقيمنا والتزاماتنا تجاه أصحاب المصلحة، وذلك من خلال تقديم مبادرات تحويلية وذات مغزى وقابلة للقياس بما يتماشى مع رؤيتنا المتمثلة في "الازدهار المشترك"، وكذلك من خلال جذب أصحاب المواهب الإبداعية والعمل على تطوير ثقافة مؤسسية شاملة ومبتكرة ومرنة.

وعلى الرغم من أعباء التعافي الاقتصادي بعد جائحة كورونا وظروف السوق المتغيرة باستمرار، فقد أثبتنا العام الماضي قدرتنا على الصمود والثبات، كما واصلنا التركيز على تحسين خدماتنا وعملياتنا المصرفية وإيلاء الاهتمام والعناية الواجبة تجاه العملاء باعتبارهم محورياً وركيزة أساسية لعملياتنا التشغيلية والابتكار. ولقد أحرزنا تقدماً في العديد من المبادرات البيئية والاجتماعية والحوكمة، والتي أتاحت لنا الفرصة لإحداث تأثير إيجابي على عملائنا والاقتصاد وأصحاب المصلحة والمجتمعات المحلية والأفراد والبيئة، كما تناولنا قضايا مهمة مثل تغير المناخ وحقوق الإنسان وقضايا الفقر من بين قضايانا الجوهرية.

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

في ضوء تطور التقنيات الرقمية، قمنا بإصدار العديد من المنتجات والخدمات 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 بيئة رقمية كاملة فرصاً رائدة للمساهمة في حماية البيئة والاستدامة، حيث مكنتنا هذه الحلول من تقليل استهلاك الورق وترشيد استهلاك الطاقة وتخفيض إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة.

يرتبط إيماننا بالازدهار 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 تشغلها النساء لدينا أعلى بكثير من النسبة الوطنية المتوسطة، ونحن مستمرون في تمكين المرأة وزيادة مشاركتها على جميع المستويات في منظماتنا. ولدعم الاقتصاد وشركائنا المحليين، لقد أعطينا أيضاً الأولوية للمشتريات المحلية هذا العام مقارنةً بالسنوات السابقة.

وإننا نواصل التركيز على أساسيات وأفضل الممارسات المصرفية التجارية وعلى النمو المستدام والشامل، ويُعزى 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

المعيار ٢٠٢ | ٣-٢

لقد غطى تقرير الاستدامة السابق أداء الاستدامة للعامين التقويميين ٢٠٢٠ و٢٠٢١.

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، وبالأخص استثناءات بيانات الأداء المالي في الصفحات الواردة فيها.

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

رسالة تحذيرية

مفهوم تصميم التقرير

يحتوي هذا التقرير على بيانات يمكن اعتبارها "بيانات تطلعية" تعبر عن الطريقة التي ينوي بها البنك الأهلي الاضطلاع بأنشطته، ويمكن تحديد البيانات التطلعية باستخدام مصطلحات تطلعية مثل "يخطط" أو "يسعى" أو "يفترض" أو "يتواصل" أو "يؤمن" أو أي من أشكال تلك الكلمات التي تفيد بأن أفعالاً أو أحداثاً أو نتائج معينة "ربما" أو "عسى" أو "ينبغي" أو "قد" أو "سوف" أو "يتمكنها أن تحدث أو تتحقق. بذل البنك الأهلي جهداً مضنياً لضمان دقة التقرير وصحة المعلومات الواردة فيه بأكثر قدر ممكن. ومع ذلك، فإن البيانات التطلعية، 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 التطلعية سوف تقع فعلياً.

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

نقاط الاتصال لتقديم الملاحظات ومنصات التواصل الاجتماعي

المعيار ٣-٢

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



ويسرنا 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



٨٠,٥%

معدل رضا العملاء



تم تحديث نظام شكاوى العملاء الجديد الخاص بنا وإضافة ميزة

إشعار الرسائل القصيرة



إطلاق تطبيق "أهلي" للخدمات المصرفية عبر الإنترنت
للشركات وتطبيق "أهلي استثمار"



معالجة معاملات بقيمة تفوق

٣,٥ ملايين دينار

من خلال برنامج تقسيط



تحديث تطبيق "أهلي موبايل"

وإضافة ميزات جديدة



الحكومة



الأداء الاقتصادي



الأداء الاجتماعي



انضمام

٢٨٠

طالباً إلى برنامج أهلي VVV



ارتفاع نسبة عمالة الإناث
بنسبة

٣٩%

مقارنةً مع
١٥% على المستوى الوطني



أتمتة 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
الصديقة للبيئة**



انخفاض استهلاكنا للورق
بنسبة

٨%



انخفاض كثافة الطاقة بنسبة

٣٠%



الانتقال إلى مرحلة تشييد

المبنى الجديد



حصول تصميم مقرنا الجديد على

٦٢ نقطة

من قبل المجلس الأمريكي للأبنية
الخضراء مما يؤهلنا للحصول على
شهادة ليد الذهبية LEED



بيئتها



نبذة عن البنك الأهلي



المعيار ١-٢ | ٦-٢

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 تركز على تعزيز النمو المستدام لتحقيق رؤيته تزامناً مع مواكبة التطورات السريعة التي تحدث في المملكة وفي جميع أنحاء العالم.

يخدم البنك العديد من القطاعات، حيث يلبى مجموعة متنوعة من الاحتياجات والمتطلبات المصرفية من خلال العديد من المنتجات والخدمات المتخصصة، كما يركز على تقديم خدمات تقدم قيمة مضافة وكفاءة لتحقيق أعلى مستوى من رضا العملاء عبر شركات التجزئة والشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم والعملاء من الشركات.

وتشمل خدمات البنك القروض وبطاقات الخصم المباشر وبطاقات الائتمان والتحويلات الواردة والصادرة وتحويل العملات، وخدمات أكثر شمولاً لخدمة العملاء من جميع القطاعات، بالإضافة إلى مجموعة متنوعة من الحلول والخدمات والمنتجات غير المصرفية.

لطالما عمل البنك على تحسين منتجاته وخدماته باستمرار، وتحسين الكفاءة، وتطوير قدراته التكنولوجية، وتحديث بنيته التحتية المؤسسية وتوسيع أعماله.

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 المصرفي إلى الأمام.

٦٧ عاماً

ونحن معاً، عائلة واحدة

ميثاقنا

المعيار ٢٢-٢



من خلال المحاور الرئيسية الثلاث:

- التركيز على العملاء
- التميز التشغيلي
- الإبداع والاستدامة



إطار العمل

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



قيمنا

- الاختصاص
- المهنية
- التميز
- الملكية
- المصداقية
- الإبداع 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

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



رسالتنا

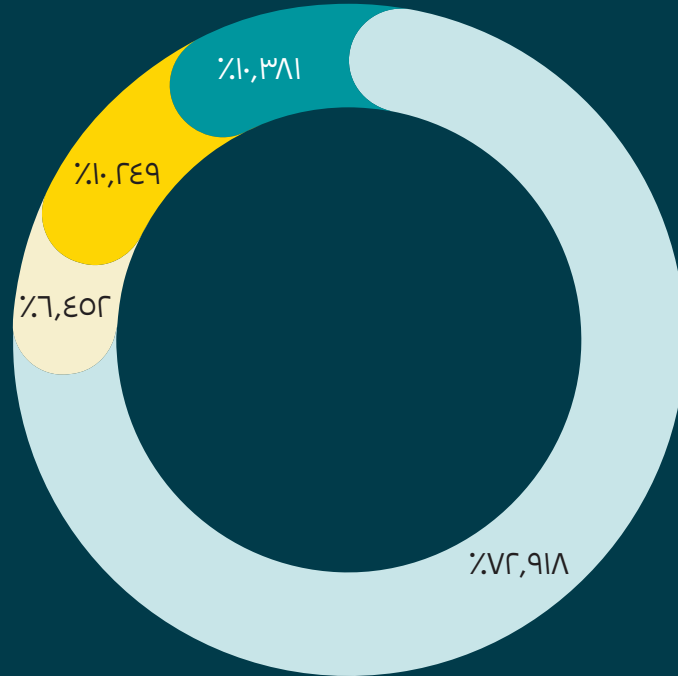
تقديم خدمات مالية وغير مالية مستدامة بالتركيز على احتياجات العميل، وكذلك خدمات رقمية ومبتكرة

هيكل الملكية

المعيار ١-٢

البنك الأهلي شركة عامة محدودة.

كبار المساهمين

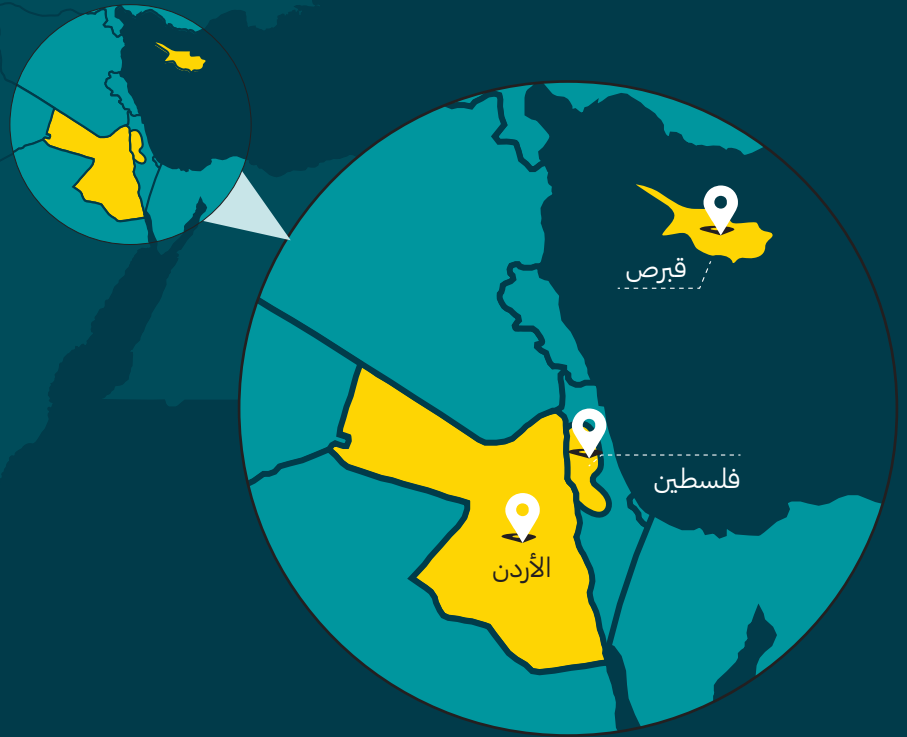


بنك بيبيلوس ■ المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ■ المساهمون الآخرون ■ شركة مصانع الأجواخ الأردنية ■

التواجد في السوق

المعيار ١-٢

يفخر البنك الأهلي، الذي يقع مقره في عمان، الأردن، بوجوده في فلسطين وقبرص، ولدى البنك حالياً ٥٠ فرعاً في الأردن (بما في ذلك فرع الشركات) ١٠ فروع ومكتب ومكتب رئيسي في فلسطين ومكتباً واحداً في قبرص. بالإضافة إلى ذلك، قمنا بتركيب ١٣٢ جهاز صراف آلي في الأردن و١٧ جهاز صراف آلي في فلسطين.



فروعنا في قبرص:	فروعنا في الأردن:	فروعنا في فلسطين:
ليماسول	إربد	جنين
	مادبا	طولكرم
	معان	نابلس
	الكرك	رام الله
	الزرقاء	بيت لحم
	المفرق	الخليل
	البلقاء	

الشركات التابعة

المعيار ٦-٢

أهلي للتمويل الأصغر ahli microfinance



■ أهلي للتمويل الأصغر

تأسست شركة أهلي للتمويل الأصغر، المملوكة للبنك الأهلي الأردني، عام ١٩٩٩ لخلق بيئة اقتصادية واجتماعية وتعليمية أفضل لأفراد المجتمع المحلي، وتمثل أهداف الشركة الرئيسية بتقديم خدمات مالية وغير مالية مسؤولة ومبتكرة للأفراد والشركات الصغرى والصغيرة لتمكينهم من تنمية أعمالهم مما ينعكس إيجاباً على مستوى الازدهار والرفاه للمجتمعات المحلية والتي تساهم في توفير فرص عمل ذاتية لهم.

أهلي للتأجير التمويلي ahli financial leasing



■ أهلي للتأجير التمويلي

تأسست شركة أهلي للتأجير التمويلي كشركة مستقلة مملوكة بالكامل للبنك الأهلي في عام ٢٠٠٩، وتعد من أكثر الشركات تميزاً وريادة في مجال تقديم خدمات التأجير التمويلي، حيث تلي 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، وتستثمر في مجال التكنولوجيا المالية، وهي حاضنة ومُسرِّعة للأعمال في هذا المجال، كما أنها تعمل كمزود لبرمجيات التقنيات المالية والأجهزة والخدمات المهنية، وتمثل رؤيتها في تعزيز النظام البيئي للتكنولوجيا المالية وترسيخ الأردن كمركز إقليمي للابتكار في مجال التكنولوجيا المالية.

الشركة مرخصة كاملة لإنشاء حلول التكنولوجيا المالية والمشاركة في إنشائها وترخيصها وبيعها والاستثمار فيها، وقد تم إنشاؤها لتطوير المواهب في مجال التكنولوجيا المالية من خلال الأنشطة والبرامج المتنوعة 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، رأسمالها الحالي (٣) مليون دينار أردني.

تتمثل غايات الشركة في تقديم خدمات الوساطة المالية للأوراق المالية بنوعها الأسهم والسندات المدرجة في بورصة عمان، وهي حاصلة على تراخيص الوسيط لحسابه، الوسيط المالي، التمويل على الهامش.

عضويات البنك الأهلي

المعيار ٢٨-٢



جمعية الشؤون الدولية



الإتحاد الرياضي الأردني
للشركات والمؤسسات



غرفة التجارة
الدولية



جمعية المصدرين
الأردنيين



شركة المبادرة لدعم
الرواد



جمعية المتاحف الأردنية



جمعية سنا لدعم ذوي
الاحتياجات الخاصة



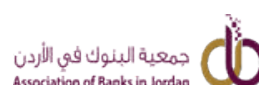
الجمعية الوطنية
لحماية المستثمر



هيئة الأوراق المالية
الأردنية



منتدى الإستراتيجيات
الأردني



جمعية البنوك في الأردن



اتحاد المصارف العربية



جمعية المتداولين
بالأسواق المالية



نقابة شركات الخدمات
المالية



بورصة عمان



مركز إيداع الأوراق
المالية

إدارة 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

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



المصرفية المسؤولة

تكمُن مهمتنا في تقديم خدمات مصرفية ممتازة ومسؤولة 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، ونحفزهم على تقديم أفضل ما عندهم تجسيدا لقيمنا.



التأثير الاجتماعي الإيجابي

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



الحماية البيئية

ملتزمون 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.

مجموعة أصحاب المصلحة	كيف يتعامل البنك الأهلي مع أصحاب المصلحة
 العملاء	<ul style="list-style-type: none">• 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
 المساهمون	<ul style="list-style-type: none">• شؤون المساهمين• الإفصاحات• التقارير الدورية• اجتماعات الجمعية العمومية• وحدة علاقات المستثمرين• مؤتمرات المستثمرين• تقارير الاستدامة والتقارير السنوية
 البيئة	<ul style="list-style-type: none">• تسهيلات للمشاريع الصديقة للبيئة• دعم المشروعات التي تعزز الإشراف البيئي• محطة توليد طاقة شمسية

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 للمزايدات



المنظمون والوكالات الرسمية

- تقارير للهيئات التنظيمية
- الامتثال للقوانين والأنظمة
- المراجعات التنظيمية
- معايير ممارسات الحوكمة المؤسسية



تقييم الأهمية النسبية

المعيار ١٤-٢ | ١-٣ | ٢-٣

في عام ٢٠٢٢، أجرينا تقييماً للأهمية النسبية لتحديث قضايانا 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 وأصحاب 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.

فهم سياق البنك

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 والعالمي ومؤشرات التقارير بما في ذلك المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ومؤشر مورجان ستانلي كايبتال إنترناشيونال ومجلس معايير محاسبة الاستدامة وبورصة عمان.

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 لإعداد 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 مقارنة مع الموضوعات الجوهرية لعام ٢٠٢١-٢٠٢٠.

تقييم أهمية التأثيرات

في هذه الخطوة، أعطينا الأولوية للتأثيرات الهامة بناءً على مشاوراتنا، حيث أعدنا قائمة تضم ٢٠ موضوعاً من موضوعاتنا الجوهرية ٢٠٢١-٢٠٢٠ بالإضافة إلى خمسة مواضيع جديدة مقترحة تغطي جوانب مختلفة للاستدامة، ثم تم توحيد هذه المواضيع العشرين تحت ١٢ عنواناً شاملاً 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 ٢-٣

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

الأداء البيئي	الأداء الاجتماعي	الأداء الاقتصادي و/ أو الحوكمة
الطاقة • الطاقة • التأثير المناخي	التنوع وتكافؤ الفرص • التنوع وتكافؤ الفرص • عدم التمييز	الحوكمة المؤسسية • الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر • مكافحة الفساد • السلوك المناهض للمنافسة
	التدريب والتعليم	الاشتغال المالي وبناء القدرات • نمو الشركات الصغرى والمتوسطة • التوعية المالية • الاشتغال المالي
	الوظائف • الوظائف • العلاقة بين العمال والإدارة	خصوصية العملاء
	المجتمع المحلي	الممارسات الأمنية
	ممارسات الشراء	الأداء الاقتصادي • الأداء الاقتصادي • التأثير الاقتصادي غير المباشر
		الرقمنة

الحوكمة



الحوكمة المؤسسية

خصوصية العملاء

الممارسات الأمنية



الحوكمة المؤسسية

الهيكل التنظيمي

المعيار ٩-٢

نُمثل استراتيجيتنا وقيمنا أساساً لإطار الحوكمة الرشيدة لتحقيق النمو المستدام والنجاح على المدى الطويل. وتعد الحوكمة المؤسسية الفعالة بالغة الأهمية في المؤسسات المالية لتعزيز المساءلة والمصداقية والثقة بين الموظفين والعملاء والمستثمرين. وإن إشراف والالتزام قيادتنا في البنك الأهلي يسهم في ترسيخ الحوكمة المؤسسية في ميثاق السلوك المهني وعملياتنا.

لجان مجلس الإدارة

لجنة التسهيلات

لجنة الحوكمة المؤسسية

لجنة الترشيح والمكافآت

لجنة الاستراتيجيات وحاكمة تكنولوجيا المعلومات

لجنة إدارة المخاطر

لجنة الامتثال

لجنة التدقيق

التدقيق الداخلي

المخاطر

الامتثال ومكافحة غسل الأموال

مركز التميز

هندسة العمليات

الرقابة الداخلية

قطاع الدعم

تقنية المعلومات

العمليات والخدمات المركزية المشتركة

اللوجستيات

المشتريات والعقود

التسويق والاتصالات المؤسسية والمسؤولية المجتمعية

قطاع الائتمان

مراجعة الائتمان

تنفيذ الائتمان

معالجة الائتمان

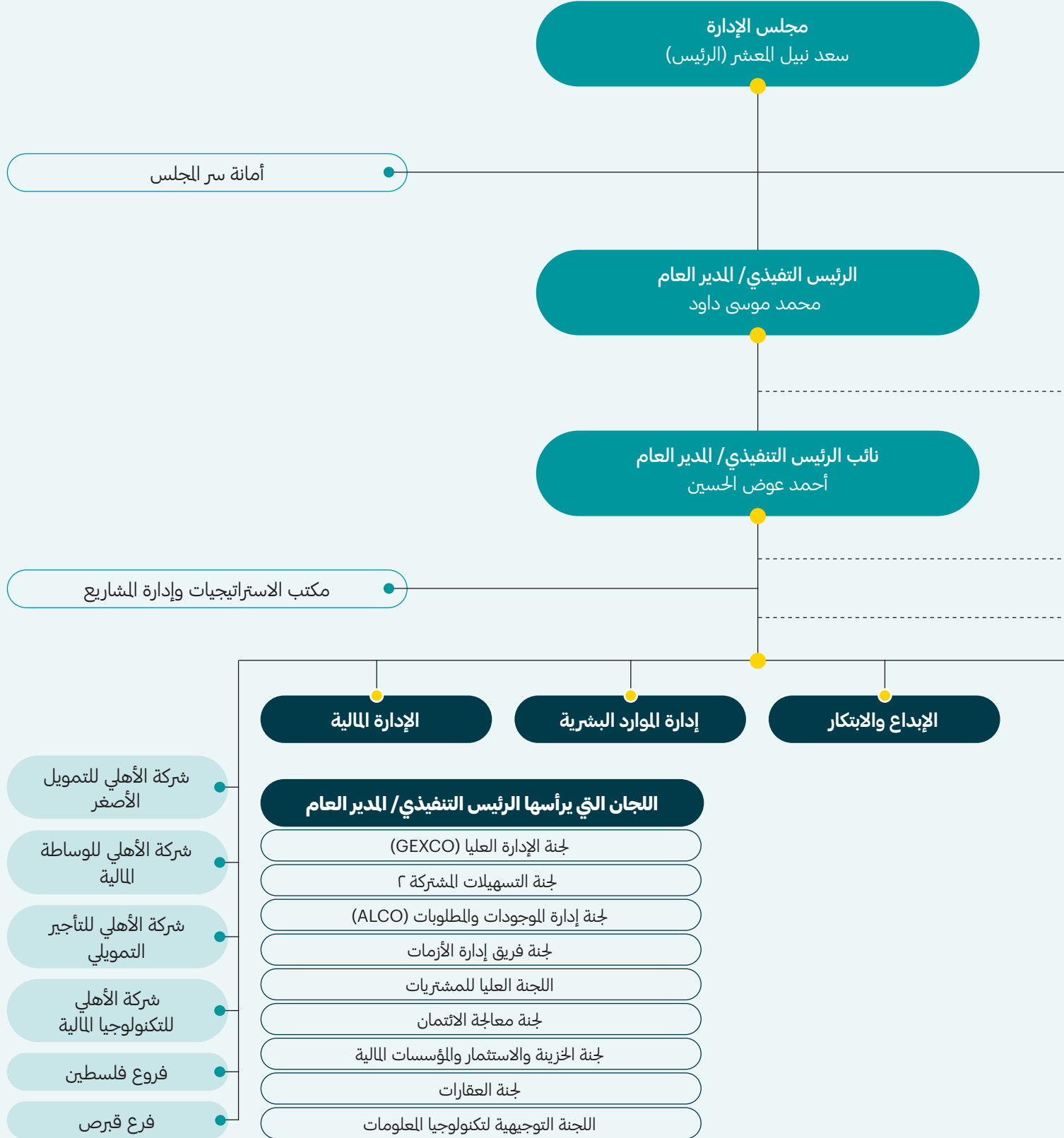
قطاع الأعمال

الشركات الكبرى وتمويل المشاريع

الشركات الصغيرة والمتوسطة

الخدمات المصرفية للأفراد

الخزينة والاستثمار



مجلس الإدارة

المعيار ٩-٢ | ١٠-٢ | ١١-٢ | ١٢-٢ | ١٣-٢ | ١٤-٢ | ١٦-٢ | ١٧-٢ | ٢١-٢



تقتضي التشريعات الحالية وجود أربعة أعضاء مستقلين في تشكيلة مجلس الإدارة، ومع ذلك، فقد قمنا بزيادة عدد الأعضاء المستقلين إلى خمسة لما 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 الملاءمة المحددة قبل يوم الاجتماع والتي تشمل التنوع الجندري والعمرى والخبرات المطلوبة للمجلس مع مراعاة مؤهلاتهم في مجالات الحاسبة والتمويل والقطاع المصرفي والأعمال التجارية والاقتصادية والاستثمار والتكنولوجيا والقانون والمخاطر وغيرها من الكفاءات والخبرات، لذا يتمتع مجلس إدارتنا بقاعدة متنوعة 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 ٢٠٢٠-٢٠٢١.

يعتبر مجلس الإدارة أعلى هيئة للحوكمة المؤسسية في البنك، وهو المسؤول عن تطبيق أفضل المعايير للحوكمة المؤسسية في البنك، كما تركز مسؤوليات مجلس الإدارة لدينا على تعزيز الركائز الأساسية للحوكمة ضمن أقصى درجات الاتساق الاستراتيجي المطلوب من خلال تحديد قيم البنك واستراتيجيته وسياساته الرئيسية، والسعي للحفاظ 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 الاستراتيجية طويلة المدى للبنك والإشراف على الأداء العام للإدارة التنفيذية العليا في تنفيذ الاستراتيجيات لتحقيق هذه الأهداف، كما يقر مجلس الإدارة أن أنشطة البنك تتوافق مع القوانين والتشريعات المعمول بها ضمن المناطق المتواجد بها البنك ومع لتأكد من مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية.

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

دور مجلس الإدارة في قضايا الاستدامة

فعلى سبيل المثال، في عام ٢٠٢٢، ومن خلال تقييمنا للمواضيع الأكثر أهمية فقد ظهر ١٠ مواضيع تتعلق بالاستدامة، مثل الأمن السيبراني وخصوصية البيانات والرقمنة والابتكار والأداء الاقتصادي.

بالإضافة إلى ذلك، يدرك مجلس إدارتنا أن التغير 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 ومبنى الإدارة الجديد "المقر الأخضر" والقروض الصديقة للبيئة.

يعتبر مجلس الإدارة لجنة الحوكمة المؤسسية التابعة لمجلس الإدارة مسؤولين عن اعتماد السياسات المتعلقة بالاستدامة والحوكمة والتغير المناخي والإشراف على أداء الإدارة التنفيذية تجاهها بالإضافة إلى المبادرات والبرامج التي تم النظر فيها خلال العام.

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 الامور 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 المهمة لأصحاب المصالح وللقطاع ككل، حيث إنها تمكننا من تحديد احتياجاتهم والأمور الجوهرية التي يجب الإفصاح عنها على الفور، مع متابعة آلية التعامل مع هذه الأمور والاحتياجات الخاصة بجميع أصحاب المصالح لنتمكن من فهمها وتلبيتها.

أعضاء مجلس إدارة البنك الأهلي

المعيار ٩-٢ | ١١-٢



معالي الدكتور أمية صلاح طوقان
نائب رئيس مجلس الإدارة



السيد سعد نبيل المعشر
رئيس مجلس الإدارة



معالي السيدة مجد محمد شويكة
عضو مجلس الإدارة ممثل
مركز المستثمر الأردني



السيد عماد يوسف المعشر
عضو مجلس الإدارة ممثل
شركة المعشر للاستثمار والتجارة



السيد رفيق صالح المعشر
عضو مجلس الإدارة ممثل شركة
رجائي المعشر وإخوانه



السيد نديم يوسف المعشر
عضو مجلس الإدارة



السيد كريم توفيق قعوار
عضو مجلس الإدارة



**معالي 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 حدادين
عضو مجلس الإدارة

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

المعيار ٩-٢ | ١٢-٢ | ١٢-٢



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 الحوكمة المؤسسية والتشريعات الأخرى ذات الصلة. وتجتمع 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 تعيين المدقق الخارجي وإنهاء عمله وأتعابه وأي 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 لأنشطة مجموعة البنك وشركاته التابعة والالتزام بها.

التحقق من توفر الموارد الكافية من الكوادر البشرية المؤهلة لإدارة التدقيق الداخلي وتدريبهم وتقييم 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 يعتمده مجلس الإدارة لتحديد مهامها وصلاحياتها، وقد تم تعيين أعضاء كل لجنة للفترة ٢٠٢١-٢٠٢٥، انه يتم إعادة تشكيل اللجان خلال هذه السنوات الأربع لضمان تدوير أعضاء المجلس والاستفادة من خبراتهم.

لجنة الحوكمة المؤسسية

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

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة الحوكمة المؤسسية:

التوجيه والإشراف على إعداد دليل الحوكمة المؤسسية ومراقبة تنفيذه.

نشر وتعزيز ثقافة الحوكمة المؤسسية في البنك.

مسؤولية عن جميع المسائل المتعلقة بمواضيع الحوكمة في حين أن مجلس الإدارة وأمين السر وشؤون المجلس والحوكمة التابعة له والمخاطر والامتثال والمدققون مسؤولون عن الحفاظ على هيكل متين للحوكمة في البنك.

لجنة الترشيح والمكافآت

تتألف لجنة الترشيح والمكافآت من ٥ أعضاء غير تنفيذيين، ٣ 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.

تحديد ومراجعة المعايير المطبقة على الأعضاء المستقلين سنوياً.

ضمان حضور أعضاء مجلس الإدارة ورش العمل أو الندوات المتعلقة بالموضوعات المصرفية مع التركيز بشكل خاص على إدارة المخاطر وحوكمة المؤسسات وغيرها من الموضوعات التي تغطي أحدث التطورات في القطاع المصرفي.

لجنة إدارة المخاطر

تتكون لجنة إدارة المخاطر من ٧ أعضاء، من بينهم ٥ أعضاء غير تنفيذيين، وعضوين من الإناث وعضو واحد منهم مستقل. كما تضم لجنة إدارة المخاطر ثلاثة تنفيذيين من الإدارة التنفيذية العليا، لذا فإنها تضم ٣ 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.

تقوم اللجنة بتقديم التوصيات للمجلس بخصوص تعيين المدقق الخارجي وإنهاء عمله وأتعابه وأي 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.

لجنة الامتثال

تتألف لجنة الامتثال من ٣ أعضاء من الذكور غير التنفيذيين وعضوين مستقلين.

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة الامتثال:

ضمان استقلالية دائرة الامتثال ومكافحة غسل الأموال.

التحقق من امتثال البنك وشركاته التابعة لكافة 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 ومدربة.

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

لجنة التسهيلات

تتألف لجنة التسهيلات من ٥ أعضاء من غير التنفيذيين من بينهم عضو واحد مستقل، ويتم وضع حدود عليا للصلاحيات المناطة بهذه اللجنة والمتعلقة بمنح، أو تعديل، أو تجديد، أو هيكلة التسهيلات الائتمانية وبحيث يكون هناك صلاحيات واضحة للمجلس بهذا الخصوص، كما تنحصر 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 الموكلة للجنة تسهيلات المجلس:

التأكد من تطبيق سياسة الائتمان والتوصية بها والإشراف على أداء المحفظة الائتمانية.

توجيه الإدارة التنفيذية لإعداد السياسات والخطط المتعلقة بالمسائل الائتمانية ورفعها والتوصية بها لمجلس الإدارة.

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

التحقق من أن هيكل الصلاحيات الائتمانية في البنك يتوافق مع الصلاحيات الممنوحة من مجلس الإدارة.

لجنة الاستراتيجية وحاكمة تكنولوجيا المعلومات

تتألف لجنة الاستراتيجية وحاكمة تكنولوجيا المعلومات من ٧ أعضاء غير تنفيذيين، من بينهم خمسة أعضاء مستقلين وتمثيل للمرأة بمقعد واحد.

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة الاستراتيجية وحاكمة 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 كفاءتها.

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

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

الحوكمة المؤسسية



المعيار ١٠-٢ | ١٢-٢ | ١٣-٢ | ١٥-٢ | ١٨-٢ | ٢١-٢ | ٢٣-٢ | ٢٤-٢ | ٣-٣

يعتمد مجلس الإدارة دليل الحوكمة 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 الحوكمة المؤسسية. كما يتماشى هذا الدليل مع متطلبات السلطات التنظيمية في المناطق التي يتواجد بها البنك خارجياً. 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 ومساهميننا وأصحاب المصلحة الآخرين من ناحية أخرى.

أما بالنسبة لتقييم أداء هيئة الحوكمة في البنك الأهلي، فيتم إجراء تقييم سنوي لمجلس الإدارة وتقييم نصف سنوي للإدارة التنفيذية. تقتضي التشريعات ذات الصلة في الأردن اسناد مسؤولية تقييم مجلس الإدارة وتقييم 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 تتحمل 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 لجان 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 ان يكون قد تم ضمن أسس عادلة وبالنسبة الى تقييم مجلس الإدارة وكذلك بالاستناد الى بطاقات الداء المتوازن بالنسبة الى الإدارة التنفيذية العليا.

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

يؤمن البنك الأهلي أن الهيكل الإداري المبني على الحوكمة المؤسسية المتطورة ييسر الوصول الى أهدافه الإستراتيجية، لذا يحرص البنك على العمل ضمن إطار حوكمي مؤسسي يمنع الخوض على إبقاء هذا الزخم في تطوير أسس الحوكمة وتعزيز فرص النجاح ومواظبة تطورها في إطار جهودنا التي تستهدف الوصول إلى مستويات عالية من النضج الحوكمي. يلتزم البنك الأهلي أيضاً بالتنوع الجندري والعمرى من خلال تشكيلة مجلس الإدارة التي تعد أعلى هيئة للحوكمة المؤسسية لديه لتحسين أدائه وشفافيته. لذلك، نواصل تعزيز الحوكمة المؤسسية من خلال تكوين مجلس الإدارة وعلاقتنا مع أصحاب المصالح واستجاباتنا لطبيعة الحوكمة التنظيمية المتغيرة.



في عام ٢٠٢٢، عقدنا ورشات
تدريبية حول الحوكمة المؤسسية

بحضور ٩٨٨
موظفاً

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

الإدارة امر أساسي في تكوين المجلس ضمن إطار علاقة تنظيمية ومتوازنة. وفي هذا السياق، فإن مصفوفة اختيار أعضاء مجلس الإدارة تركز على عدة جوانب مثل المؤهلات والقدرات والخبرات والتنوع الجندري والعمرى وبما يتماشى مع التزاماتنا.

وتماشياً مع مقترحات الشركة الخارجية المسندة، فنحن نواصل تطبيقنا وامتنالنا إلى أفضل الممارسات العالمية بخصوص الحوكمة المؤسسية وبجهود فعالة إلى جانب تطويرنا لمصفوفة العلاقة من خلال مصفوفة الصلاحيات التي تربط الدوائر الرقابية والفروع الخارجية والشركات التابعة والبنك إلى جانب مصفوفة صلاحيات الدائرة التنفيذية ومجلس الإدارة. بالإضافة إلى ذلك، فإن معايير الملاءمة 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 الخاصة 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 الامور او المسائل التي قد ينتج عنها أي تضارب في المصالح، كما تنظم العمل بين الإدارات وتنص على وجوب الإفصاح عن أي تضارب مصالح.



إدارة المخاطر

المعيار ١٦-٢ | ٢٣-٢ | ٢٤-٢ | ٢٥-٢ | ٢٦-٢ | ٣-٣ | ١-٤-٢



انطلاقاً من السعي الدائم لإدارة المخاطر للعمل مع مختلف الجهات ضمن البنك لتحقيق الازدهار الدائم والمستمر للبنك الأهلي من خلال تعزيز استمرارية عمل البنك وتعزيز مرونة البنك لمواجهة أية تحديات من خلال تعريف المخاطر التي قد تؤثر على عملية تحقيق اهداف البنك.

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

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

وبناءً على تواصل ادارة المخاطر ضمن البنك الأهلي الاردني على الاستمرار 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 أو 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 استمرارية الأعمال (BCM)، إلى جانب المرونة المناسبة للعمليات والإدارة. وتعكس الشهاداتتان نضج إجراءاتنا وخدماتنا ومنتجاتنا وعملياتنا المرنة وتضمن التزامنا بأن نكون أحد البنوك الرائدة من حيث الاستمرارية والتوافر والأمن في المنطقة.

أبرز إنجازات إدارة المخاطر لعام ٢٠٢٢



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



المحافظة على نسبة كفاية رأس المال ضمن النسب المستهدفة.



الارتقاء بالإطار الحوكمي 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 السيناريوهات التي تحاكي التغيرات في المؤشرات الاقتصادية والتغيرات في هيكل ونوعية المحفظة الائتمانية.



تطوير مجموعة من التقارير الرقابية في مجال إدارة وقياس مخاطر السوق ومخاطر تغيير 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 السيرياني في البنك الأهلي الأردني، بالإضافة الى استكمال مشاريع أمن المعلومات والأمن السيرياني وتفعيل دور مركز عمليات المراقبة الأمنية.



تطبيق إطار حاكمية 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.



تبي أفضل الممارسات فيما يتعلق بحماية البيانات الشخصية حيث تبنى 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، وتقييم بيئة الأمن السيرياني.

الدورات التدريبية

تم تقديم دورة تدريبية إلى أعضاء مجلس الإدارة من قبل مستشار خارجي متخصص في أمور الأمن السيبراني خلال العام ٢٠٢٢، بتقديم دورة تدريبية حول أمن المعلومات والأمن الإلكتروني وحضرها ما مجموعه ١,٠٠٦ موظف.

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.

عدد المتدربين	عدد ساعات التدريب	الدورة التدريبية
١	٣٢	معتمد في مراقبة نظم المعلومات والمخاطر (CRISC)
٢	٣٤	تنفيذي معتمد للمخاطر التشغيلية (CORE ١)
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 تنفيذي معتمد في إدارة المخاطر التشغيلية (CORM)
٢	٢٠	تأهيل الموظفين في مجال الأمن 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	استمرارية الأعمال	أمن المعلومات والأمن السيبراني	الهندسة الاجتماعية
٩٦٦	١,٠٤٩	١,٠٠٨	١,٠٦٧

■ عدد المتدربين

كما ونعتزم مراجعة وتحديث إطار الحوكمة 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 لنتمكن من قياس مخاطر السوق والسيولة بما يتماشى مع أفضل الممارسات ومتطلبات لجنة بازل. كما وسنواصل أيضاً غرس 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 ٣١٠٠ وإطار إدارة مخاطر المؤسسات ISO ٢٧٠٠ في نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) وإطار الأمن السيبراني للقطاع المالي الأردني وكذلك في إدارة استمرارية الأعمال - ISO ٢٢٣٠١.

علوّة على ذلك، لدينا العديد من الآفاق والخطط المستقبلية التي تهدف إلى تحقيق التناغم بين إدارة المخاطر والنهج الاستراتيجي للاستدامة والحد من المخاطر البيئية.

نهدف إلى دراسة إمكانية تعديل سياسة إدارة المخاطر التشغيلية لتكثيف 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 لوحدة ومراكز العمل لدينا لضمان عدم حدوث هذه المخاطر أو التقليل منها.



نهدف إلى عقد ورش عمل تتضمن مقترح إضافة المخاطر البيئية ضمن ملفات المخاطر الخاصة بوحدة ومراكز العمل لدينا.



سيتم التوصية لإدراج الأمور المتعلقة بالاستدامة وتقليل المخاطر البيئية.



سيتم التوصية لإدراج الأمور المتعلقة بالاستدامة وتقليل المخاطر البيئية.



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



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



التدقيق الداخلي

المعيار ٢٣-٢ | ٢٤-٢



هي جهة مستقلة تتبع وظيفياً للسادة لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة، وتقوم بتقديم خدمات تأكيدية (تقييم موضوعي ومستقل حول كفاية وتحسين فاعلية الضوابط الرقابية والحوكمة وإدارة المخاطر) وأخرى استشارية وبما يتوافق مع مبادئ إطار الممارسات المهنية الدولية (IPPF)، والمعايير الدولية للممارسة المهنية للتدقيق الداخلي، وميثاق التدقيق الداخلي والسياسات والإجراءات الداخلية للتدقيق الداخلي، وترتكز في تطوير وتطبيق استراتيجيتها ومنهجياتها وخطط عملها على المخاطر لتحقيق مفهوم "إضافة القيمة" للبنك وتحسين عملياته وتحقيق أهدافه من خلال تقديم آراء واستنتاجات وتوصيات موضوعية ومستقلة، وإبصال النتائج إلى كافة الجهات المعنية في الوقت المناسب لمساعدتهم على اتخاذ القرارات.

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

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.



مكافحة الفساد

المعيار ٢٣-٢ | ٢٤-٢ | ٣-٣ | ١-٢٠٥ | ٢-٢٠٥ | ٣-٢٠٥



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 وإجراءاتنا ونماذج الإفصاح، 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 والتخفيف من عواقبها بشكل فعال. وفي سياق توعية عملائنا بمخاطر أو شبهة الرشوة والفساد والاحتيال، فإننا نتواصل معهم باستمرار عبر الهاتف 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 المواضيع الرئيسية وآخر المستجدات ذات العلاقة.

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

تم إعداد دليل وإطار الحوكمة المؤسسية في البنك لتوفير العناية الواجبة بما يكفل اتخاذ الإجراءات اللازمة لمكافحة أي شيء من أشكال



الإدارة العليا

١٤

موظف



الإدارة الوسطى

٢٩٦

موظف



الموظفين غير الإداريين

٨٢٢

موظف

كما نقوم بمراقبة المخاطر المرتبطة بعدد من التعاملات، مثل التعامل مع أطراف ثالثة، والأطراف ذات الصلة، والعلاقات الحكومية، والمشتريات، والمالية، وتعيين الموظفين والترعات 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 (لمجلس 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) كل ضمن نطاقه

يساهم ميثاق السلوك المهني في نشر الوعي حول المواضيع ذات العلاقة بالفساد، حيث يتم تدريب جميع الموظفين وإبلاغهم بأحكامه، وإجراء وقائي لمكافحة الفساد يُطلب 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 شبهات 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 بالاحتيال 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 ١١٣٢ موظفاً من الإدارة العليا والإدارة الوسطى والموظفين غير الإداريين تدريبات عن الحوكمة 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 الاحتيال وحضرها ٣١٧ موظفاً من البنك. بالإضافة إلى ذلك، جاري العمل على اعتماد وتطبيق حلول تكفل الكشف عن ممارسات الاحتيال المالي وما يكفل وضع إجراءات للحد منها بما يكفل التزامنا بمكافحة أي ممارسات احتيالية.

السلوك المناهض للمنافسة

المعيار ٢-٢٣ | ٣-٣ | ١-٢٠٦



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 للمنافسة الاحتكار وممارسات الاحتكار. وإننا كذلك ملتزمون بإشراك كافة أصحاب المصالح في عملياتنا المصرفية، وبما يكفل تعزيز الثقة والمصادقية معهم.



الامتثال ومكافحة غسل الأموال

المعيار ٢٣-٢ | ٢٤-٢ | ٢٧-٢



كما تضمن إدارة الامتثال وإدارة الرقابة الداخلية والتدقيق الداخلي وإدارة المخاطر لمجلس 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، وتخفيف 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 والممارسات الدولية، في حفظ السجلات والتدريب وتحري العقوبات والنهج القائم على المخاطر والتحقق من هوية العميل، مما يساهم في تحسين حالة الامتثال بشكل عام.

اختبار التقييم الذاتي للامتثال التنظيمي

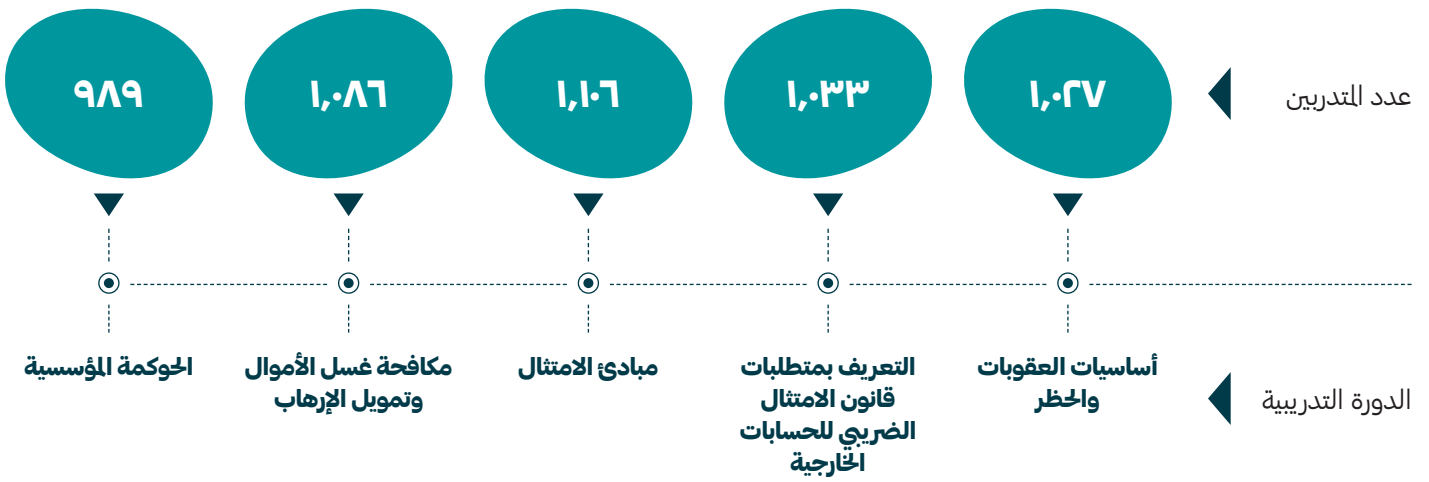
قامت إدارة الامتثال بتعميم هذا التقييم على جميع الإدارات في البنك. من خلال هذا التقييم، تمكنت الإدارة من تسليط الضوء على حالات عدم الامتثال المحتملة وتم اتخاذ الإجراءات اللازمة من قبل الإدارات ذات الصلة لتصحيحها، وبالتالي تجنب العقوبات المحتملة.

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

في عام ٢٠٢٢، نهدف لمواصلة تحسين وتطوير برامجنا وأنظمتنا بحيث تلي 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، وستحقق إدارة الامتثال ذلك من خلال

الدورات التدريبية في عام ٢٠٢٢

في عام ٢٠٢٢، تلقى موظفونا تدريباً 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، وفيما يلي يوضح بعض هذه التدريبات.

عدد ساعات التدريب	الدورة التدريبية	عدد المتدربين
١٨	أخصائي مكافحة غسل الأموال - باللغة العربية	٢
٤٢	أخصائي مكافحة غسل الأموال المعتمد - باللغة الإنجليزية	٢
٤٢	أخصائي مكافحة غسل الأموال المعتمد - باللغة العربية	١
٣٠	مدير الامتثال المعتمد (CCM)	٣
٣	الامتثال وغسل الأموال وشكاوى العملاء للموظفين الجدد	٨٢
٣	الامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والقوانين والعقوبات الدولية	١٠٥
٦٠	برنامج الدبلوم المهني في الامتثال ومكافحة غسل الأموال - مسؤول الامتثال ومكافحة غسل الأموال	١

خصوصية العملاء



المعيار ٣-٣ | ١-٤١٨

تعد حماية خصوصية العملاء أحد العناصر الرئيسية التي تؤثر على رضا عملائنا، ولذلك فإننا نتتبع ونراقب معدل رضا العملاء (مؤشر CX) مرتين سنوياً، 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 وموظفينا كافة المعايير والتشريعات المنظمة لمتطلبات 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 أوجبت الحفاظ على أمن معلومات العميل لتجنب تسرب أو خرق للبيانات.

معدل الاحتفاظ بالعملاء

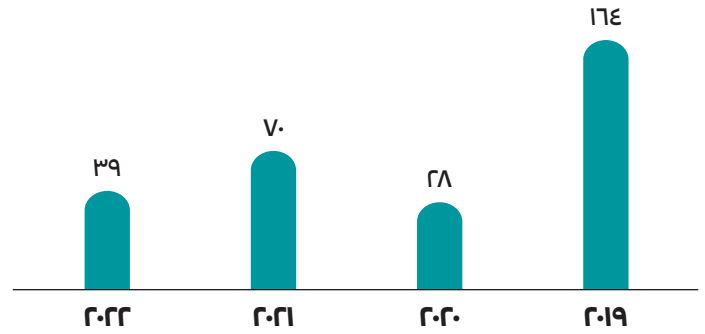


لدينا وحدة خاصة تركز على التعامل مع شكاوى العملاء، وتتضمن المسؤوليات الرئيسية هذه الوحدة إعداد تقارير شهرية مفصلة تركز على طبيعة الشكاوى الواردة وتصنيفها واقتراح توصيات للحد من عدد الشكاوى المتكررة.

وقد تم أيضاً توفير برامج تدريبية لمثلي خدمة العملاء وموظفي الوحدات المعينة 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 المدومة لضمان أمان عملياتنا وخدماتنا على أي جهاز، ونحن نعمل 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، واصلنا التزامنا بحماية خصوصية العملاء وامتثالنا لجميع القوانين واللوائح المعمول بها، حيث تم الإبلاغ عن عدد قليل جداً من حالات الانتهاكات خلال هذه الفترة، وبعد زيادة كبيرة في عدد الشكاوى الحقيقية الواردة من الأطراف الخارجية في عام ٢٠٢١، انخفضت هذه النسبة في عام ٢٠٢٢ إلى ٤٤٪ مقارنة بالعام الذي سبقه.

الشكاوى الحقيقية التي تعامل معها البنك



الممارسات الأمنية



المعيار ٣-٣ | ١-٤١٠

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

كما تم بتركيب أجهزة إنذار وكاميرات لمراقبة مواقعنا، وتم ربط ممارساتنا الأمنية بمديرية الأمن العام التابعة لوزارة الداخلية ورقم الطوارئ الموحد ٩١١ وتوفير المراقبة على كافة الداخل والخارج.

٣

الاقتصاد



الأداء الاقتصادي

الاشتمال المالي ونمو الشركات الصغرى والمتوسطة

الرقمنة



الأداء الاقتصادي

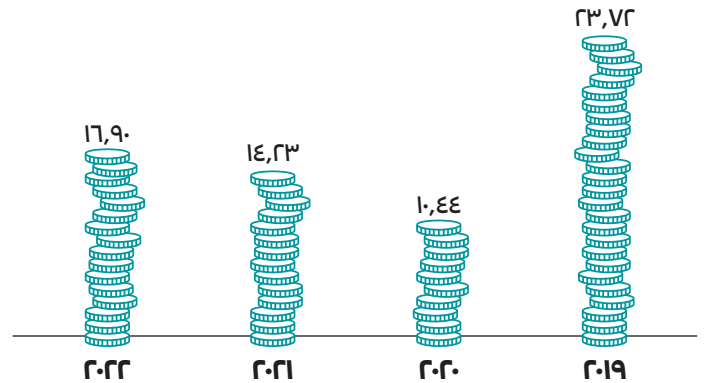
المعيار ٢-٢ | ٣-٣ | ١-٢١



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 و٢٠٢٢. بشكل عام، لقد كان هناك تحسناً مستمراً في هذا النطاق، فقد ارتفع صافي الربح بعد الضرائب في البنك بنسبة ١٨,٧٦٪ في عام ٢٠٢٢ مقارنةً بعام ٢٠٢١.

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)



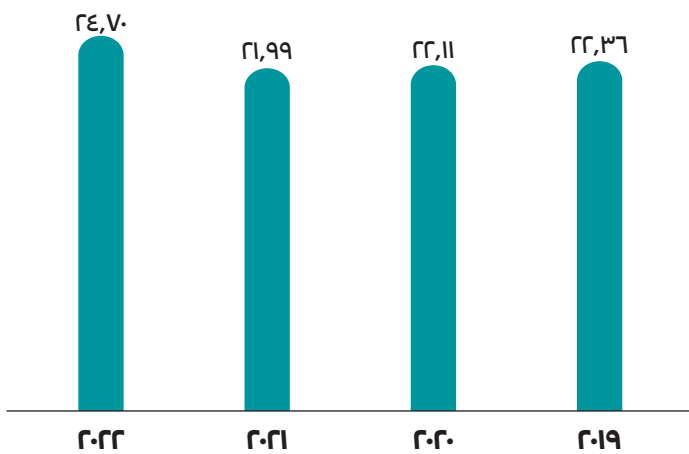
*تضمن التقرير بعض الاستثناءات فيما يتعلق ببيانات الأداء المالي حيث تشمل البيانات المالية الموحدة فروع الأردن وفروع فلسطين وقبرص والشركات المملوكة بالكامل (الشركات التابعة) وهي شركة الأهلي للتمويل الأصغر، وشركة الأهلي للتأجير التمويلي، وشركة الأهلي للوساطة، وشركة الأهلي للتكنولوجيا المالية.

على غرار السنوات السابقة، واصلنا زيادة إجمالي الأصول في عام ٢٠٢٢ حيث تمكنا من زيادتها بنسبة ٣,٧٪ لتصل إلى ٣,٠٦ مليار دينار أردني مقارنةً بـ ٢,٩٥ 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 ٢٤,٧٠ مليون دينار أردني في عام ٢٠٢٢.

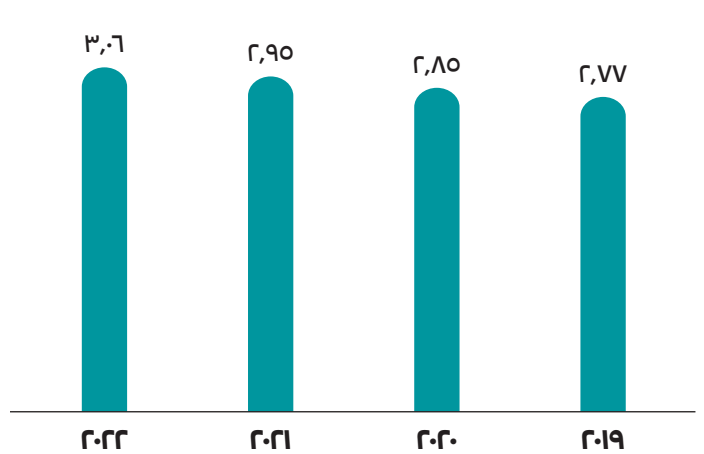




المصاريف الأخرى (مليون دينار)



إجمالي الأصول (مليار دينار)



خدماتنا البنكية

المعيار ٣-٣ | ١-٢٠٣ | ٢-٢٠٣



لقد تعاوننا مع جامعة البلقاء التطبيقية في جميع مواقعها في الأردن لتوفير بطاقة جامعية ذكية يُمكن للطلاب استخدامها كأداة للدخول إلى الجامعة وإتمام جميع المعاملات المالية من خلال عمليات الشراء المحلية والدولية، وكذلك دفع الرسوم تنفيذاً لرؤى البنك المركزي الأردني للشمول المالي.

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

تساهم أنشطتنا وعملياتنا المصرفية بشكل مباشر في تحقيق أهدافنا ورؤيتنا وأهدافنا الاستراتيجية، مما يمكننا من تحقيق الاشتغال 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.

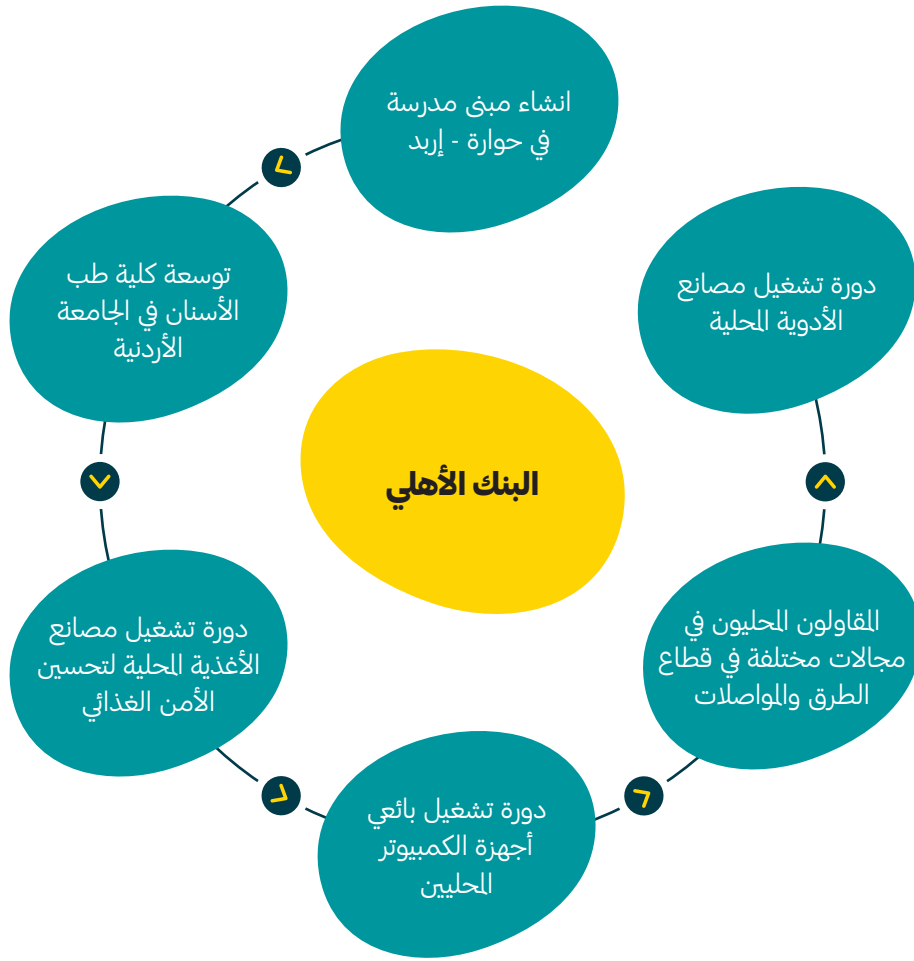
نحن نقدم حلولاً تناسب احتياجات عملائنا، وتزيد من قدرتهم التنافسية وتمكنهم من توسيع أعمالهم وتمويل أنشطتهم، وبالتالي تعزيز دورهم في تحفيز النمو الاقتصادي، بما يؤدي إلى تحسين وضع الأفراد والبيئة وحقوق الإنسان، وتشمل هذه الحلول إطلاق الدفعة الأولى من الخدمات المصرفية الإلكترونية المتكاملة والمتقدمة (الخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت) التي توفر ميزات متنوعة 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 والإفصاح الذاتي وتحسين العلاقات مع أصحاب المصلحة.

برنامج تقسيط

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

تمت معالجة معاملات بقيمة تفوق ٣,٥ ملايين دينار من خلال برنامج تقسيط، أي دعم أكثر من ٦٠ تاجر خلال ٤ أشهر.

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



ونخطط في عام ٢٠٢٣ للتوسع 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 مدعومة بحزمة خدماتنا الإلكترونية المتقدمة.

في العام المقبل، نهدف إلى توسيع التداولات في الأسواق الإقليمية لتشمل المزيد من أسواق دول مجلس التعاون الخليجي وفلسطين، وتوسيع هوامش 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 بممارسات مصرفية واستثمارات مسؤولة من خلال ما يلي:

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

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

٣ زيادة عملائنا من الحفظ الأمين ووكلاء الدفع، بالإضافة إلى اتفاقيات إدارة الإصدار

٤ تقديم علاقات المستثمرين لأصحاب المصلحة بالتعاون مع هيئة الأوراق المالية بهدف جذب مستثمرين جدد إلى البنك وتعزيز الحوكمة التي تنعكس 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.

الاشتغال المالي ونمو الشركات الصغرى والمتوسطة



المعيار ٣-٣ | ١-٢٠٢٣ | ٢-٢٠٢٣



إننا نواصل الحفاظ على شراكتنا الاستراتيجية مع البنك المركزي لتلبية مختلف متطلبات عملائنا من خلال تقديم قروض مدعومة موجهة لقطاع الشركات الصغرى والمتوسطة وبشروط وأسعار فائدة مرنة. 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، أعلننا 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 استثمرنا في خدماتنا الاستشارية من خلال خرائطنا في مراكز أعمالنا؛ حيث نعمل دائماً 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 وتوفر تجربة استثنائية لعملائنا، كما تتميز خدماتنا الإلكترونية بكونها شاملة ومرنة وسهلة الاستخدام وسريعة وآمنة ومتاحة على مدار الساعة.

نحن نؤمن بدور قطاع الشركات الصغرى والمتوسطة في المساهمة في الاشتغال المالي وتعزيز ريادة الأعمال، فضلاً عن المساهمة في الازدهار الاقتصادي والنمو، وعليه قمنا عام ٢٠٢٦ بخطوة غير مسبوق في المملكة بتأسيس دائرة وفريق متخصص للشركات الصغرى والمتوسطة، ومنذ ذلك اليوم ولآن نقوم بالسعي المستمر لتقديم أفضل الحلول المصرفية وأكثرها تقدماً للشركات الناشئة ورواد الأعمال والشركات الصغرى والمتوسطة في مختلف القطاعات وبما يتلاءم مع احتياجاتهم.

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

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



برنامج الأهلي عزوتي

برنامج تم تصميمه خصيصاً للشركات الصغرى والمتوسطة، ضمن البرنامج الوطني لمواجهة أزمة كورونا، من خلال قرض يُمنح للشركات يُستغل لتوفير السيولة اللازمة سواء لتمويل النفقات التشغيلية أو بنود رأس المال العامل أو الأجور أو رواتب الموظفين وغيرها، وذلك لتكون جزءاً مساهماً وفعالاً في تخفيف أثر الجائحة على القطاعات لا سيما المتضرر منها، هذا البرنامج أطلق لتحقيق الازدهار المشترك مع العملاء وتعزيز 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 متجدد 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، وبسعر فائدة منافس، إضافة إلى أن نسبة تمويل تصل لغاية ١٠٠٪، وبجدول السداد مرن يتلاءم مع التدفقات النقدية للشركة.



برنامج مشروعك

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



برنامج تقسيط

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



برامج حزم الشركات

برامج الحزم تحوي مجموعة من الشروط المحددة والتي في حال انطباقها على الشركة ستحصل على تسهيلات ضمن القروض المتجددة 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.



بطاقات أعمال الائتمانية

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



برنامج أملاكي

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



برنامج تمويل نقاط البيع

تم تصميم هذا البرنامج للتجار الذين يستخدمون أجهزة نقاط البيع من خلال منحهم 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 منشأتي، وباقة حلول الرياديين.



برنامج سلف البنك المركزي

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

الاعتمادات المستندية



نقدم حلول الاعتمادات المستندية الصادرة والواردة اللازمة لتسيير أعمال المنشأة، من خلال فريق عمل خبير ومختص في تقديم الحلول المصرفية في الاعتمادات المستندية وبما يضمن تنفيذ المعاملات بأعلى دقة وجودة وبسلاسة في الإجراءات.

الكفالات 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.

الحسابات الجارية والودائع للشركات



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

بوالص التحصيل



نقدم حلول لعملائنا المصدرين والمستوردين للاستفادة من خدمات بوالص التحصيل من خلال شبكة البنوك المراسلة المنتشرة في دول العالم وبسرعة وكفاءة عالية وبدقة في الإنجاز.

خدمة تحويل الرواتب للشركات



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

أهلي أون لاين



نقدم خدمة أهلي 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.

الخدمات الاستشارية ومراكز الأعمال



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

خدمة الحوالات المالية للشركات



نقدم خدمات الحوالات المالية المختلفة من خلال فروع البنك المنتشرة في كافة محافظات المملكة، والتي تتميز بالكادر المؤهل والمجهز لخدمة عملائنا في إنجاز معاملات الحوالات المصرفية بمنتهى الأمان والخصوصية، وبأسعار مميزة، كما نضمن السرعة والدقة في إرسال واستقبال الحوالات وبما يتلاءم مع احتياجات عملائنا.

سنواصل تعزيز الكادر البشري والتكنولوجيا وبما يوائم التغيرات في احتياجات السوق المختلفة، كما سنقوم بالاستفادة من العلاقات الاستراتيجية والتحالفات لتبسيط وتسهيل مسار عمل الخطط المقترحة بأحدث قيمة مضافة لعملائنا.

سنقوم عام ٢٠٢٣ بتطبيق نظام مخصص لأتمتة عملية الإقراض وسنعلن عن برامج وحلول الأعمال الصديقة للبيئة، كما وسنستمر بالسعي لزيادة حصتنا في السوق، وسنواصل تقديم حلول مبتكرة 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 | ١-٢٠٣ | ٢-٢٠٣



تأثيراتها على البيئة فضلاً عن توفير حلول تمويل تساهم في تخفيض انبعاثات الكربون هذه المنشأة 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 الأعمال التشغيلية لتصبح مؤتمتة واستخدام أنظمة عمل آليّة للتقليل من الاستهلاك الورقي والحد من انبعاثات الكربون، كذلك الأمر العمل على تطوير القنوات الإلكترونية وتفعيلها لعملائنا للاستفادة قدر الإمكان لتسيير معاملاتهم بكل سهولة ويسر وبجودة وسرعة وسلاسة عالية إضافة إلى توسيع نسبة تفعيل العملاء للخدمات الإلكترونية وبطاقات الخصم المباشر والبطاقات الإلكترونية المختلفة والتي أيضاً تساهم بشكل كبير في تحقيق الاستدامة.

فيما يتعلق بخدمات الإقراض، نفتخر دائماً أن لدينا قاعدة ممتازة من عملائنا المتعهدين والموردين والموزعين والتجار المتخصصين بالحلول الصديقة للبيئة والذين تُعتبر المساهمة في تمويلهم من خلال حزمة برامجنا مُهمة جداً لما لنشاطهم 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 أهمية أخذ المخاطر البيئية والاجتماعية في الاعتبار ضمن عملياتهم التشغيلية، حيث أن هذه المخاطر تأثيرات كبيرة على المنشأة بشكل خاص وعلى المستوى الوطني بشكل عام، عندما تتبنى شركة ما إجراءات مستدامة لتخفيف 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 لإفصاحات هذه الشركة تأثير على أصحاب المصلحة لديها، وبالتالي زيادة ولائهم وثقتهم.

نحن نشجع عملائنا من الشركات الصغرى والمتوسطة على الالتزام بالمؤشرات البيئية والاجتماعية والحوكمة 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 التوسع الموجهة نحو التحول الأخضر للأعمال.

نحن دائماً حريصون على الحفاظ على تركيزات مدروسة للقطاعات التي نعتبر 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 | ١-٢-٣ | ٢-٢-٣



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 لها من تأثير إيجابي على البيئة والاقتصاد.

قمنا أيضاً بتوسيع خدماتنا لتشمل القنوات الإلكترونية وتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتحقيق أهدافنا بالاستدامة وتوفير تجربة استخدام سهلة وسريعة وذات جودة عالية، كما تساعد بطاقات الخصم والبطاقات الإلكترونية المختلفة عملاتنا أيضاً على تقليل بصمتهم الكربونية. بالإضافة إلى ذلك، تم اعتماد المدفوعات غير التلامسية من خلال البطاقات اللائقراطية والملصقات 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 بيئة رقمية كاملة مستقبلاً، بدءاً من استقبال العملاء وحتى المعاملات المالية المعقدة، حيث تعد الرقمنة واحدة من الأولويات التي ندرسها في استراتيجيتنا بينما نحاول تحسين أدائنا الاقتصادي المستدام على المدى الطويل وتعزيز العمليات المرنة، حيث أننا نواصل تحويل منتجاتنا وخدماتنا المصرفية إلى حلول رقمية مبتكرة تعالج دوافع وتحديات الأفراد، بهدف تقديم تجربة تميز البنك الأهلي عن غيره وفقاً لإطار الازدهار المشترك.

نحن مستمرين بوضع احتياجات عملائنا في مقدمة أولوياتنا، حيث نقدم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية المبتكرة لعملائنا، ونحن 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 وانبعاثات الكربون، فضلاً عن تنفيذ الخطط الاستراتيجية التي تهدف إلى إنشاء بنية تحتية رقمية متكاملة في فروعنا المستجدة وجعلها جزء 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
(COBIT ٢٠١٩)، والمنظمة الدولية للمعايير
(ISO ٢٧٠٠١) لهذا العام.

ولا تزال البنية التحتية الأمنية المتطورة لدينا والامتثال لمعايير ولوائح
تكنولوجيا المعلومات العالمية والمحلية أحد أهم أهدافنا، حيث تشمل
بعض عروضنا المدفوعات الفورية والقوائم 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 لنقاط 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 COBIT ٢٠١٩ للعمليات المتعلقة بالمخاطر وأمن
المعلومات.

في عام ٢٠٢٣، نخطط لتنفيذ الحلول التالية:



استبدال حل مركز العقود
بالحلول المتقدمة



السحب النقدي والإيداع
في أجهزة الصراف الآلي
باستخدام كود QR



ولاء العملاء



ترميز بطاقات الخصم
والإئتمان



إدارة الأصول
وللتزامات



حل إدارة التغيير



توسيع شبكة أجهزة
الصراف الآلي



إدارة علاقات العملاء
على مستوى البنك



حلول طبقة الأمان الجديدة لنظام البنية التحتية الأمنية للبنك



تشفير أجهزة الكمبيوتر المحمول

3 المجتمع



التنوع وتكافؤ الفرص

التدريب والتعليم

التوظيف

حقوق الإنسان

المجتمع المحلي

ممارسات الشراء

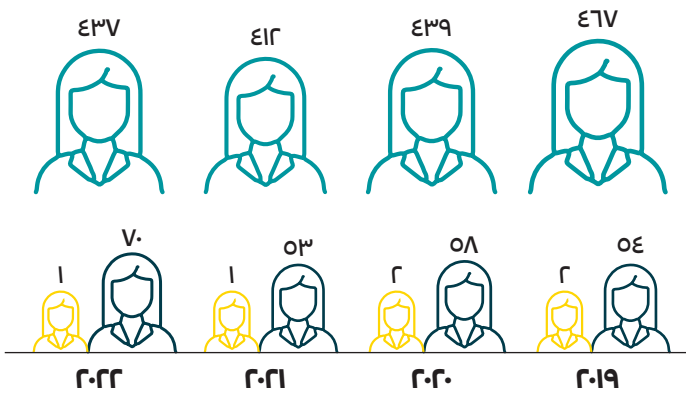


التنوع وتكافؤ الفرص

المعيار ٣-٣ | ١-٢٠٣ | ١-٤٠٥



توظيف الإناث



■ إجمالي عدد الموظفات
■ عدد الموظفات في الإدارة الوسطى
■ عدد الموظفات في الإدارة العليا

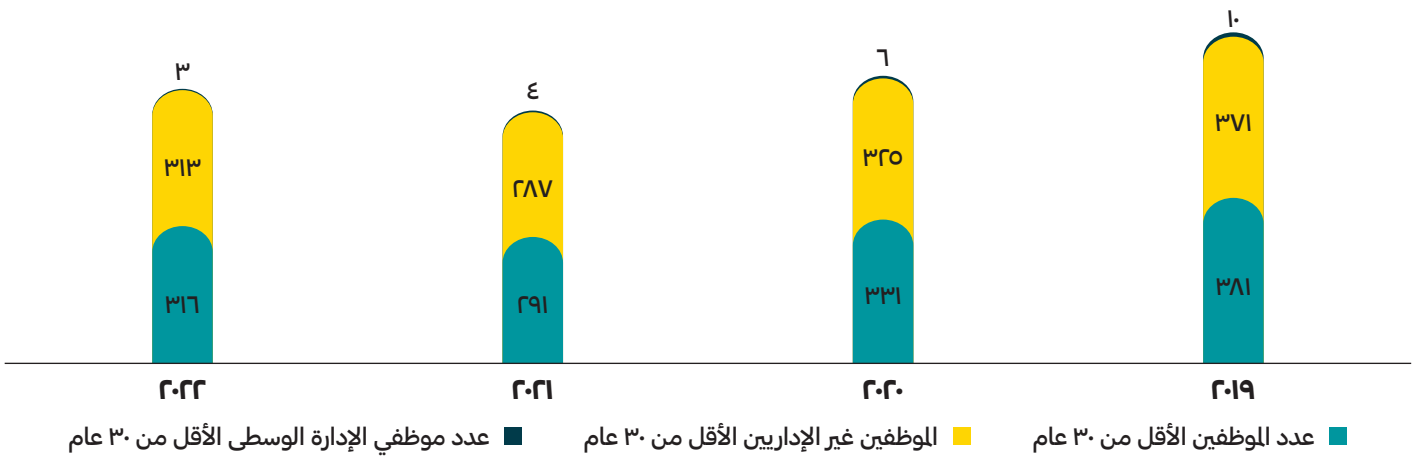
نحن نؤمن أن وجود قوة عاملة متنوعة تضم أشخاصاً من خلفيات وتصورات مختلفة يساعد في تحسين عملياتنا وأدائنا وتشجع الابتكار وجذب أفضل المواهب، ونسعى لخلق بيئة عمل ديناميكية ومحترمة تحتضن التنوع والشمول على جميع المستويات، وننظر بعين المساواة إلى جميع المتقدمين المؤهلين للعمل في البنك بغض النظر عن العرق أو الجنس أو العمر أو أصحاب الهمم 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 الإدارة الوسطى بنسبة ٣٢٪ من ٥٣ في عام ٢٠٢١ إلى ٧٠ في عام ٢٠٢٢، بينما لم يرتفع عدد الموظفات في الإدارة العليا، ونحن نتطلع إلى زيادة معدل توظيف الإناث لدينا في المستقبل.

إننا نشجع الفئة الشابة على استكشاف القطاع المالي والمصرفي من خلال برامج بالتنوع المالية ونسعى لتحفيز الشباب الموهوبين للعمل لدينا، حيث بلغ معدل توظيف الشباب لدينا ٢٨,٤٧٪ من إجمالي القوى العاملة في عام ٢٠٢٢ مقارنةً مع ٢٦,٨٥٪ من إجمالي القوى العاملة في عام ٢٠٢١. بالإضافة إلى ذلك، بلغت نسبة الموظفين الجدد ممن هم أقل من ٣٠ عاماً ٧٠٪، وتراوحت أعمار الموظفين الجدد الآخرين بين ٣٠ و٥٠ عاماً بالإضافة إلى موظف واحد جديد فقط فوق سن الخمسين.



توظيف الشباب



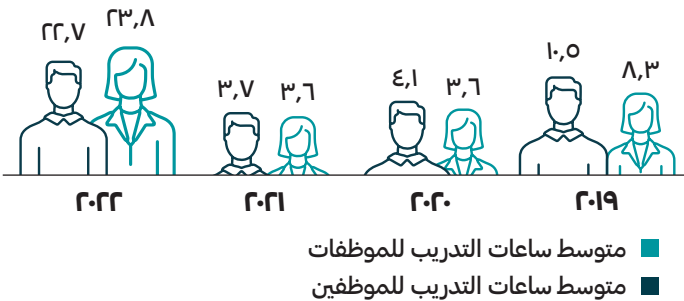
التدريب والتعليم

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



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

ساعات التدريب



* تستثني 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 الفرص التدريبية. تم حساب بيانات ٢٠٢٢ بما يتماشى 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 كفاءتهم 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 موظفينا 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 ثقف نفسك)
- دورات تدريبية حول المخاطر والامتثال والرقابة والتوعية (وجاهياً وعن بُعد)
- دورات تدريبية وظيفية وسلوكية وتقنية
- الشهادات المهنية المتخصصة
- دورات متخصصة في مجال الصحة والسلامة المهنية والتعامل مع أصحاب الهمم
- اشتراكات منصة التعلم "كورسيرا"
- برنامج التوعية المصرفية لأبناء موظفينا
- برنامج قادة الأهل
- الشراكة مع شركة سلاسل للتعليم الإلكتروني

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

ونحن نواصل تقديم برنامج التحول الوظيفي بهدف دعم موظفينا المتقاعدين أو المستقلين، 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.

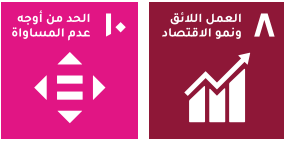
بالإضافة إلى ذلك، قدمنا برامج التوعية المصرفية لموظفينا حيث حضر ١٢ موظفاً ٢٢ ساعة تدريبية حول الحوكمة المؤسسية وحضر ٩٤ موظفاً تدريباً لمدة ٣ ساعات حول الجوانب القانونية للعمليات المصرفية.

التوظيف

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

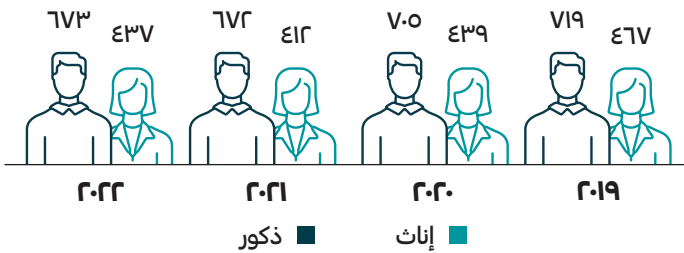
المفاوضة الجماعية

المعيار ٧-٢ | ٣٠-٢ | ٣-٣ | ١-٤-٢



ارتفع إجمالي القوى العاملة لدينا بنسبة ٢,٤٪ في عام ٢٠٢٢ حيث بلغ عدد الموظفين ١,١١٠ موظفاً مقارنةً بعام ٢٠٢١ بإجمالي ١,٠٨٤ 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 ٨٠٥ من الموظفين في عام ٢٠٢١. ويعود ذلك إلى سياسة البنك الداخلية التي توفر للموظفين خيار الانضمام إلى "النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والحاسبة" عند توقيع عقودهم مع البنك الأهلي، وهذا يعكس بشكل فعال تفانينا في دعم حرية تكوين الجمعيات لموظفينا وقدرتنا على المشاركة في المفاوضة الجماعية.

في عام ٢٠٢٢، شملت اتفاقيات المفاوضة الجماعية ٦٥٪ من موظفينا مقارنةً مع ٧٤٪ من موظفينا في عام ٢٠٢١

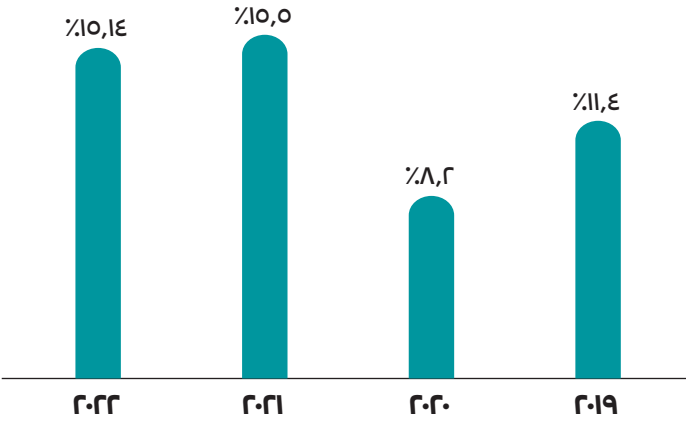
جذب الموظفين واستبقاؤهم

المعيار ٣-٣ | ١-٤١



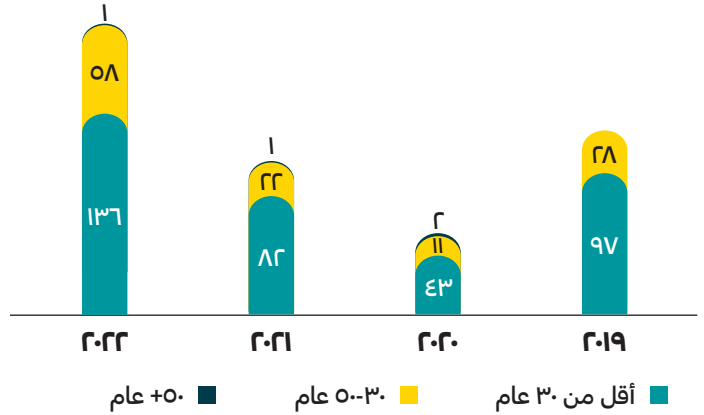
في عام ٢٠٢١، واجهنا زيادة في معدل دوران الموظفين نتيجة لزيادة فرص العمل المتاحة في السوق بعد الإغلاق في عام ٢٠٢٠ نتيجة لوباء كوفيد-١٩، وبالتالي، ازدادت الاستقالات في البنك في ذلك العام. ولقد حافظنا على معدل دوران الموظفين بنحو ١٥٪ في عام ٢٠٢٢ مع انخفاض طفيف مقارنةً بعام ٢٠٢١ نتيجة لاستقرار سوق العمل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

معدل دوران الموظفين

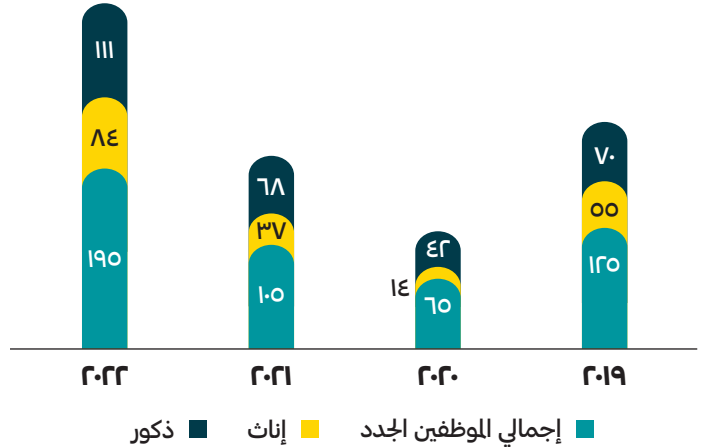


في عام ٢٠٢٢، استقبلنا ١٩٥ موظفاً جديداً في البنك، و٧٠٪ منهم تقل أعمارهم عن ٣٠ عاماً، وعلى الرغم من وجود عدد أكبر من الموظفين الجدد من الذكور مقارنةً بالسنوات السابقة، فقد تمكنا من الموازنة بين عمالة الإناث والذكور بنسبة ٤٣٪ و٥٧٪ من إجمالي التعيينات الجديدة على التوالي. ويعود هذا الاختلاف إلى حقيقة أن 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 الوظائف الجدد لدينا.

الموظفون الجدد بحسب العمر



الموظفون الجدد بحسب الجنس



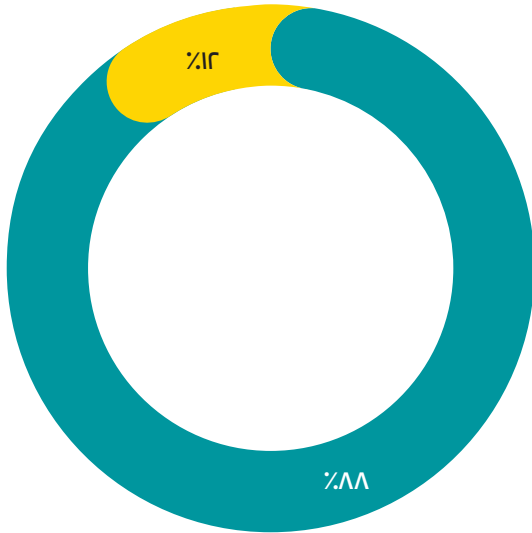
الصحة والسلامة



إننا في البنك الأهلي نتخذ العديد من الإجراءات لضمان صحة وسلامة القوى العاملة لدينا، حيث تم تجهيز وتصميم جميع فروعنا حسب المواصفات والمواصفات التي يحددها الدفاع المدني، وتم وضع جميع المعدات لعملية الحماية السلبية والنشطة لتلافي الحوادث. يعد المختصون الفنيون مسؤولون عن تفتيش المباني الإدارية بشكل وكذلك تفتيش وفحص والتأكد من جاهزية جميع المعدات. علاوةً على ذلك، إن كافة فروعنا ومبانينا الإدارية متصلة بغرفة التحكم والتي تتلقى إخطارات في حالة حدوث أعطال. وتتم 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-19، ولتعزيز أي وباء، قمنا بزيادة عدد أعضاء لجنة الصحة والسلامة لدينا في عام ٢٠٢٢، حيث تألفت اللجنة من ٩٠ موظفاً مدرراً مقارنةً بما مجموعه ٨٢ موظفاً في عام ٢٠٢١. وفي عام ٢٠٢٣، سنقدم برامج تدريبية لموظفينا الجدد من خلال أكاديمية معتمدة وسيتم تقديم شهادة معتمدة لكل متدرب.

لجنة الصحة والسلامة لعام ٢٠٢٢



■ إجمالي الموظفين الممثلين في لجنة الصحة والسلامة ■ آخرون

نحن نهدف إلى تلبية معايير الصحة والسلامة أينما كنا وندرك أهمية حماية موظفينا الذين يمثلون أهم موجوداتنا. وقد تؤدي الإصابات وسوء حالة موظفينا إلى فقدان أيام العمل أو فرص العمل، ويساهم وجود مكان عمل آمن وصحي في رفع معنويات الموظف الجيد وتحسين الإنتاجية، لذلك، فإن الحفاظ على مكان عمل آمن وصحي يمثل استثماراً جيداً بعوائد واعدة.

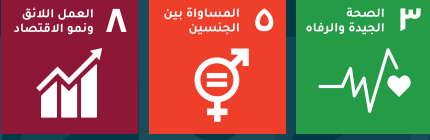


نعمل على تحديث خطط الإخلاء والطوارئ، حيث سيشارك ٩٠ موظفاً من موظفي المباني الإدارية فريق إدارة الأزمات وسيتم تدريبهم على الإخلاء والإسعافات الأولية ومكافحة الحرائق، وذلك في الربع الأول من عام ٢٠٢٣، ونهدف إلى تدريب عدد إضافي من موظفينا.

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 موظفينا بشكل مستمر في جميع المباني الإدارية للبنك، حيث إن بعضهم حصلوا على شهادات في الإشراف على الصحة والسلامة وغيرهم تدرّبوا على الإخلاء في حالات الطوارئ والاستجابة للحوادث.

منافع الموظفين

المعيار ٣-٣ | ٢٠٢٢ | ٢٠٢١-٢٠٢٠



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

بالإضافة إلى إجازة رعاية الأطفال والزواج وحالات الوفاة، نقدم لموظفينا مزايا تنافسية لتحفيزهم على تقديم أفضل ما لديهم مما يساهم في إبراز البنك كمكان مثالي للعمل، حيث أننا نطبق سياسة المكافآت التي أقرها مجلس الإدارة، وتحديدًا أعضاء مجلس الإدارة الذين تم تعيينهم 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 الأجور
المتغيرة



مكافأة الأداء



تغطية الإعاقة والعجز
عن العمل



التأمين الصحي

إجازة رعاية الأطفال

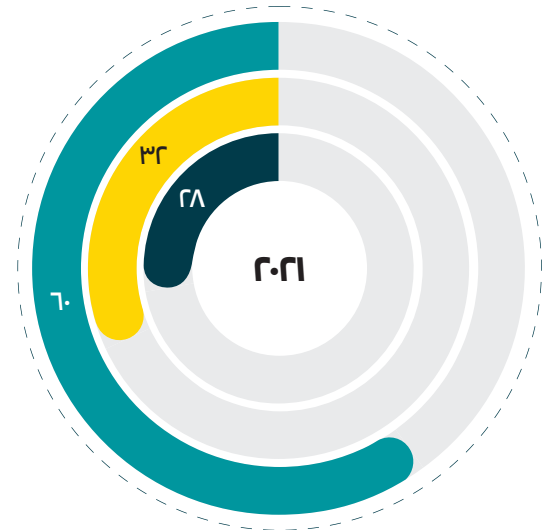
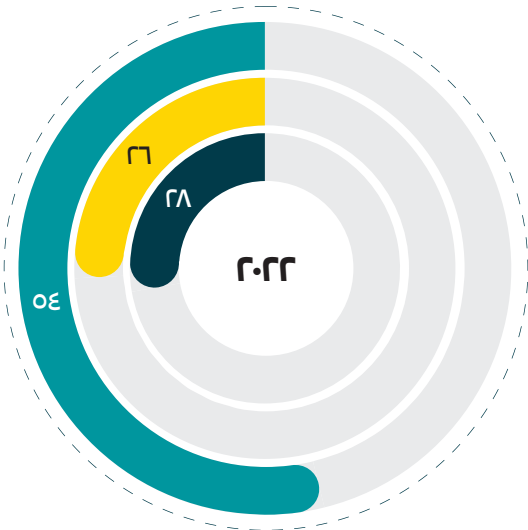
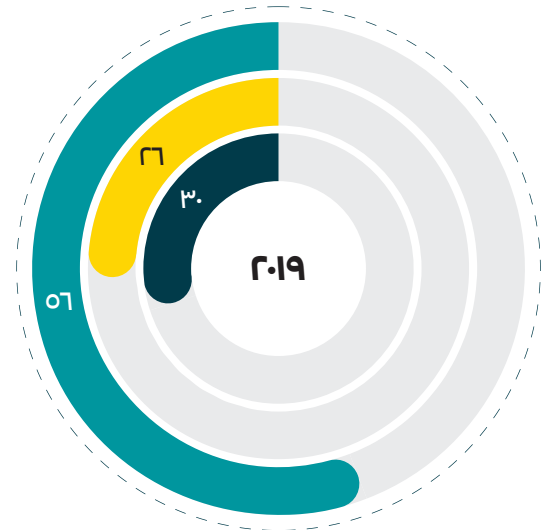
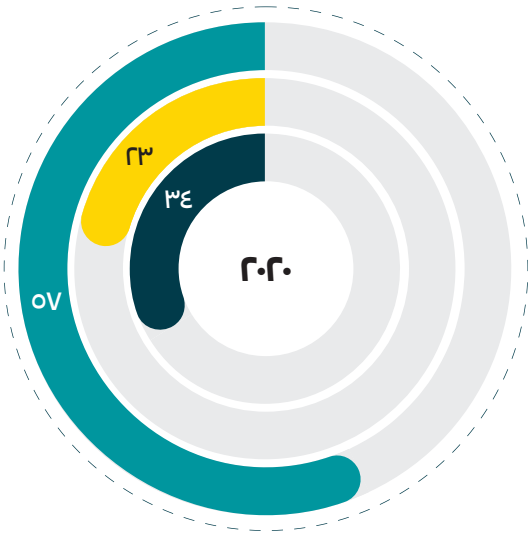
المعيار ٣-٣ | ٣-٤١



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 لرعاية أطفالهم.

ندعم موظفينا في الموازنة بين واجباتهم 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 ■ إناث ■ ذكور

حقوق الإنسان

لم نواجه في عام ٢٠٢٢ أي
حوادث تمييز.

المعيار ٢-٢٣ | ٣-٣ | ١-٤-٦

إننا في البنك الأهلي حريصون على الامتثال للقيم الاجتماعية، بما في ذلك مبادئ حقوق الإنسان عند التعامل مع موظفينا. ورغم عدم وجود سياسة خاصة لهذه القيم، إلا أننا 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 | ١-٢٠٣ | ٢-٢٠٣



بصفتنا بنكاً مسؤولاً اجتماعياً، فإننا ملتزمون بالمساهمة في بناء مجتمع أفضل وأقوى، من خلال استثماراتنا المجتمعية ومبادراتنا المختلفة وشراكتنا 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.

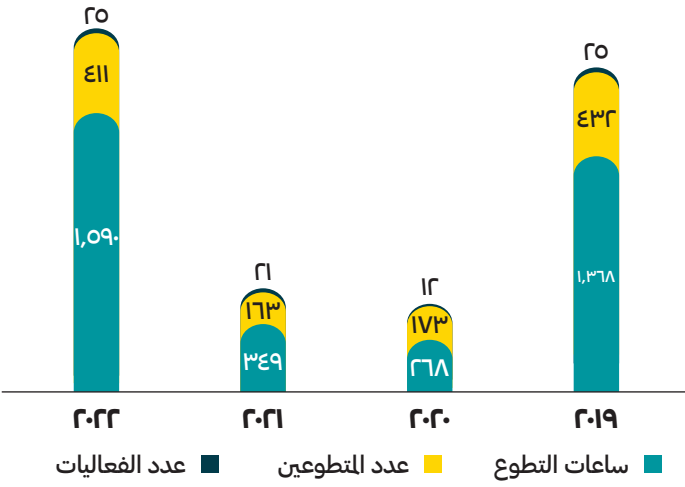


التنمية المجتمعية

المعيار ٣-٣ | ١-٤١٣ | ٢-٤١٣



برنامج التطوع الداخلي

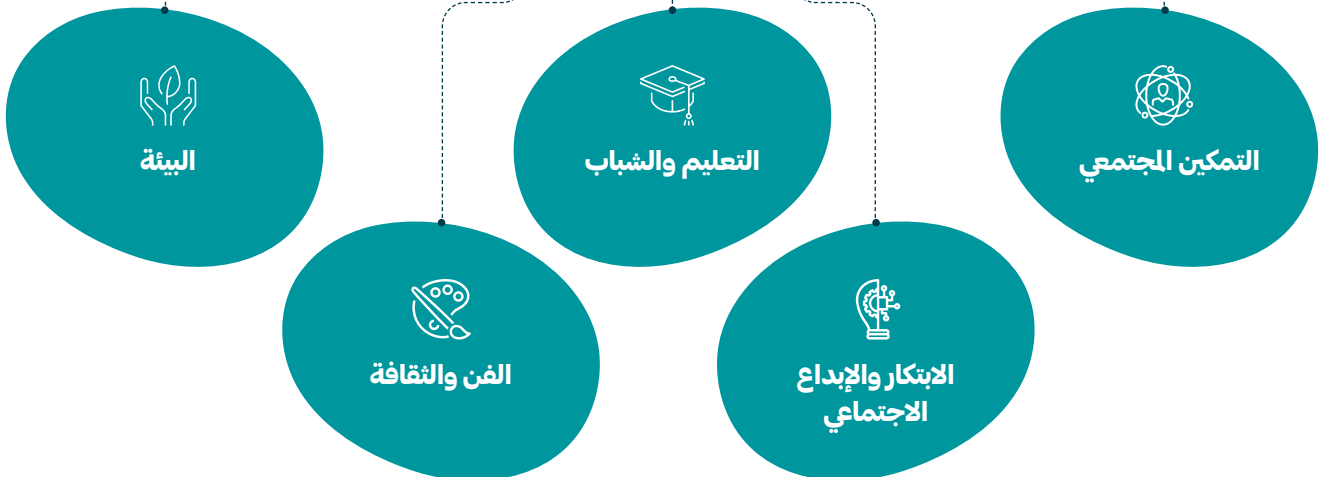


في عام ٢٠٢٣، نهدف إلى إطلاق المزيد من البرامج المخصصة لتمكين الطلاب والنساء والشباب، وكذلك بدء تمكين المجتمع وتطوير منتجات GoGreen الصديقة للبيئة وتعزيز الفن والثقافة، ونهدف أيضاً إلى تطوير منتجات وبرامج أخرى من شأنها معالجة البرامج الأساسية التي تستهدف جميع شرائح المجتمع.

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 اتفاقيتنا المخصصة وعروضنا الخاصة، إضافةً إلى أننا ندعم المؤسسات المحلية والعالمية بالكامل.

في عام ٢٠٢٢، نظم البنك العديد من الأنشطة ضمن برنامجه التطوعي الداخلي، والتي تنوعت 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 مقارنةً بما مجموعه ١٦٣ متطوعاً في عام ٢٠٢١.

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 نوى للتنمية المستدامة

تعاون البنك الأهلي مع منصة نوى للتنمية المستدامة التي أطلقتها مؤسسة ولي العهد، لتنفيذ ستة مشاريع استفاد منها حوالي ٣٠٠ فرد من المجتمع المحلي. وشمل ذلك تعاوننا مع معهد الأميرة تغريد للتدريب المهني (PTI) في مشروع لتمكين الفتيات اللواتي يفتقرن إلى الروابط الأسرية في محافظة العقبة، ومشروع نعمة للحرف، حيث تم إجراء التدريب في أكواخ الإنتاج بهدف إنشاء كوخ زراعة وتجفيف وتعبئة 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 الصراف الآلي الخاصة بنا، 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 المقتطعة من رواتب المتقاعدين لحسابات لشركات 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 لمواجهة التحديات اليومية لإعالة أنفسهم وأسرتهم ودفعهم للانخراط في سوق العمل.

متجر شركاء الأهلي

أطلقنا منصتنا الإلكترونية غير الربحية "متجر شركاء الأهلي" لدعم وتمكين مؤسسات المجتمع المدني، حيث استهدفنا 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 المتجر للموظفين بالمساهمة جزئياً أو كلياً في دعم أفراد المجتمع الأقل حظاً ويشجعهم على استبدال الهدايا المتبادلة في المناسبات المختلفة بهدايا خاصة لها معاني نبيلة وقيمة إنسانية كبيرة، وفقاً لرغباتهم واهتماماتهم بخيارات دفع مريحة.



التعليم والشباب

المعيار ٣-٣ | ١-٤١٣ | ٢-٤١٣



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)

وقعنا مذكرة تفاهم مع مؤسسة الحسين للسرطان (KHCF) لدعم برنامج المنح الجامعية الذي يغطي تكاليف التعليم الجامعي لخريجي 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 المرحلة 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 جي عدن للبنات في منطقة جبل النصر في عمان، وتهدف هذه الحملة التي استمرت ليوم كامل مع الأطفال إلى تعزيز حب التعليم بين الطلاب وتجديد روح النشاط والإيجابية وإعدادهم للالتحاق بالمدسة 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 الأضحي، 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 تقدم التعليم في الأردن من خلال مبادراتها وبرامجها المختلفة، كما قمنا برعاية "متحف الأطفال الأردني" من خلال رعاية "معرض البنك" ومسابقة القراءة للأطفال. علاوةً على ذلك، قمنا بدعم تطوير وإنتاج كتب أنشطة محو الأمية المالية و "حصالة النقود" بما يعكس جهودنا المستمرة في تعزيز الثقافة المالية وتطبيقاتها بين الأطفال. قمنا أيضاً بدعم مبادرة مدرستي لتعزيز البيئة التعليمية في إحدى المدارس الحكومية في مادبا، وقد تم تخصيص الدعم لتجديد مرافق المدرسة ودعم تنفيذ الأنشطة القيّمة التي ستمكّن 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 لمجموعة من الطلاب الذين يواجهون تحديات مالية لتشجيعهم على إكمال تعليمهم.

مجلس أمناء شركة إنجاز

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

فعالية ارسم ابتساماً

قمنا بدعم فعالية "ارسم ابتساماً" 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 لمساعدتهما على تعزيز قدراتهما، حيث قمنا بدعمهم للتسجيل في أكاديمية الموسيقى في مركز هيا الثقافي لمدة عامين دراسيين، حيث خضعوا لتدريب موسيقي وأصبحوا جزءاً من أوركسترا المركز "Haya Community Orchestra"، والتي تعد ثمرة الأكاديمية وتضم موسيقيين موهوبين معتمدين من المجلس المشترك لمدارس الموسيقى الملكية البريطاني (ABRSM).



برنامج أهلي ٧٧٧

المعيار ٨-٢ | ٣-٣ | ١-٢٠٣ | ٢-٢٠٣

كما نشجع طلابنا وخريجينا على الانضمام إلى مبادرات المسؤولية الاجتماعية لدينا والانخراط في المجتمعات المحلية المختلفة في جميع أنحاء المملكة لإرساء أهمية رد الجميل للمجتمع وتنمية شعورهم بالانتماء الوطني، بما يتفق مع علامتنا التجارية الشاملة والموجهة نحو الأسرة.

من خلال هذا البرنامج، يمكن للطلاب تطوير مهاراتهم المهنية والقيادية التي تمكنهم 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 ٧٧٧. في عام ٢٠٢٢، حيث قمنا بزيارة أكثر من ١٠ جامعات للترويج للبرنامج والترحيب بالطلاب والخريجين للانضمام إليه، وخلال النسخة الأخيرة، تقدم للبرنامج أكثر من ١١,٠٠٠ طالب. يقدم هذا البرنامج لطلبة الجامعة وخريجها فرصة خوض رحلة التمكين المهني الشخصية، والتي تتضمن خبرات تعليمية عملية كاملة حول عمليات البنك والقطاع المصرفي، 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 ٧٧٧ حالياً في:



دائرة التسويق والاتصالات المؤسسية والمسؤولية المجتمعية



مركز التدريب



عمليات الموارد البشرية



مركز الاتصال المباشر



تكنولوجيا المعلومات



فروع البنك الأهلي



دائرة العمليات المركزية المشتركة



قسم الإبداع والابتكار



أهلي للتكنولوجيا المالية



برنامج أهلي المستقبل

المعيار ٣-٣ | ١-٢٠٣ | ٢-٢٠٣

AHLI FUTURE
PROGRAM

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

في عام ٢٠٢٢، أطلقنا برنامج "أهلي المستقبل" الذي يهدف إلى تزويد البنك بمجموعة من الخريجين المؤهلين للشواغر المحتملة في المستقبل، إضافةً إلى تزويد طلاب الجامعات بالخبرة العملية، وبعد التشاور مع رؤساء أقسام التكنولوجيا في البنك، تمكّننا من تطوير برنامج يعزز مهارات الطلاب ويمكّنهم من الاندماج والتكيف بشكل أفضل مع الوظائف التكنولوجية ومتطلباتها المتطورة 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 مكانتهم الوظيفية في سوق العمل.





البيئة

المعيار ٣-٣ | ١-٤١٣ | ٢-٤١٣



إننا ندرك ضرورة حماية البيئة وكافة مواردها من خلال استثمارنا 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 منزلاً للعائلات المحتاجة في محافظة الطفيلة.

مؤسسة الأميرة عالية ووزارة التربية والتعليم

جددنا شراكتنا مع مؤسسة الأميرة عالية ووزارة 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 مجاناً.

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

تعاوننا 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 مجاناً على المتاجر للتوعية بمخاطر الأكياس البلاستيكية وتحفيز تغيير سلوك المستهلك، وإيجاد بديل 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 ٣-٣ | ١-٤١٣ | ٢-٤١٣



يرعى البنك عدداً من البرامج التي تعزز الثقافة الإيجابية بين موظفينا حيث نشجع دائماً على رد الجميل للمجتمع، ونرى 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 والمستمرة في دعم حملات التبرع بالدم، وجاء ذلك خلال الاحتفال باليوم العالمي للمتبرعين بالدم الذي أقامته مديرية بنك الدم تحت شعار "التبرع بالدم بادرة تضامن... شارك في الجهد وأنقذ الأرواح" تُنظم 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)

نواصل دعم برنامج تأمين رعاية مرضى السرطان (CCI) التابع لمؤسسة الحسين للسرطان بالإضافة إلى البرامج والحملات الأخرى التي تنظمها المؤسسة على مدار العام، والتي يتم تخصيص ريعها لدعم علاج المرضى الأقل حظاً، والتي تشمل بطولة كرة القدم السنوية "بطولة هدف من أجل الحياة"، واليوم 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 يمكن 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 أمهات 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.

الهيئة 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 ٧٠ 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 بالتزامن مع اليوم العالمي للصحة النفسية. استضفنا عدداً من كبار السن الذين تم نقلهم من منازلهم لقضاء يوم مليء بالأنشطة الشيقة في مطبخ نعمة، وهو مشروع تابع لمعهد الأميرة تغريد للتنمية والتدريب. تطوع موظفونا ضمن البرنامج التطوعي "كلنا أهل"، حيث عملوا جنباً إلى جنب مع ضيوفهم المسنين لإعداد الغداء 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 للتميمات في عام ١٩٩٩.



متحف البنك الأهلي الأردني للتميمات

المعيار ١٠-٤١٣ | ٢-٤١٣

إضافة إلى وجود مكتبة متخصصة في علم التميمات تحتوي على كتب ألفها علماء المسكوكات حول العالم وكذلك المجلات العلمية وكتب المزايدات العالمية الخاصة بعلم التميمات، 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 "مسكوكات مدينة عمان في متحف البنك الأهلي الأردني للتميمات" للدكتور حسن الزيود، "للدكتور حسن الزيود، احتفالاً بالذكرى المئوية لتأسيس المملكة الأردنية، ويتضمن الكتاب ١٦٨ صفحة مع مقدمة وأربعة فصول رئيسية توثق مسكوكات مدينة عمان عبر العصور.

التميمات هي دراسة أو جمع المسكوكات المعدنية والأوراق النقدية والميداليات التي تشكل وثائق تاريخية تحتوي على الكثير من المعلومات حول تطور المجتمعات في جميع أنحاء العالم. تم تأسيس وافتتاح متحف البنك الأهلي الأردني للتميمات في بداية عام ١٩٩٩، ويعرض تطور المسكوكات وعمليات التبادل، ويحتوي على أكثر من ٣٥,٠٠٠ قطعة نقدية يزيد عمرها عن ٢,٥٠٠ عاماً، كما يعود تاريخ أقدم مسكوكة إلى ٦٠٠ سنة قبل الميلاد. وإضافة 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 | ١-٢٠٤



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 والنزاهة في ممارسات الشراء تساهم 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.

ازداد عدد موردينا بنسبة ٥٪ من ١٧٥ في عام ٢٠٢١ إلى ١٨٥ في عام ٢٠٢٢، حيث شكل الموردون المحليون ما نسبته ٩٢٪. وعلى الرغم من نسبة الزيادة الطفيفة، إلا أننا 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 ٣٢ مليون دينار أردني، متجاوزةً بذلك نفقات العام الماضي المرتفعة والبالغة ٢٢ مليون دينار أردني.

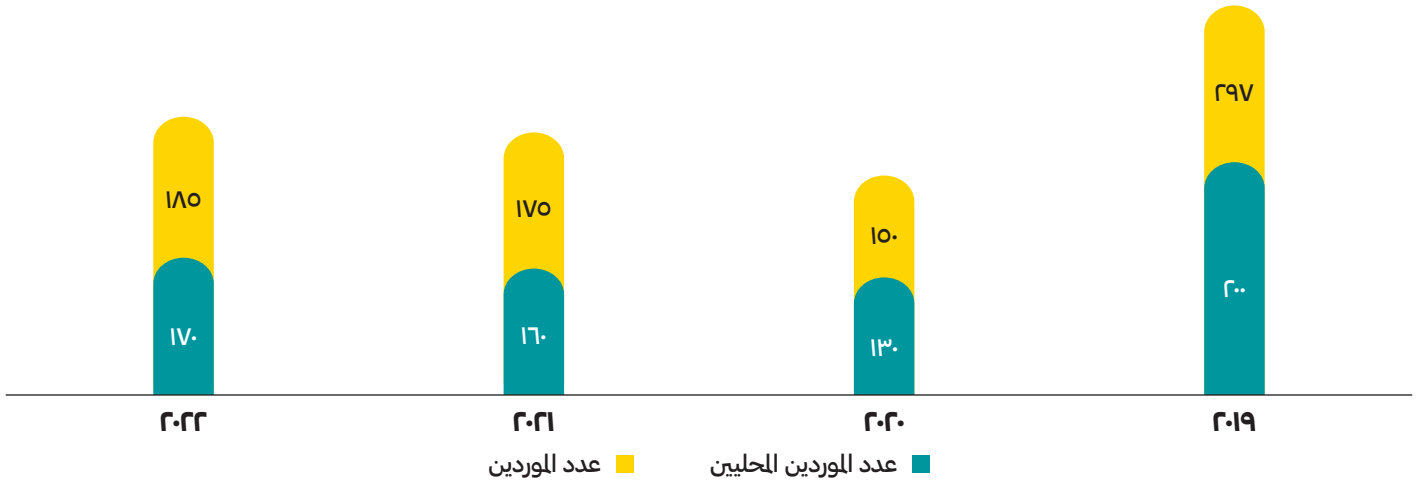
في عام ٢٠٢٣، يهدف قسم المشتريات في البنك الأهلي إلى إطلاق برمجية جديدة لإدارة مستودع المشتريات، وتطبيق برمجية عمليات المشتريات الإلكترونية، حيث سيتم تنفيذ جميع عمليات وأنشطة الشراء من خلال منصة Invoice Q. ونحن أيضاً نهدف إلى أتمتة عملياتنا، وزيادة جودة السلع والخدمات المكتسبة، وتقليل تكاليفنا، لتمكين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



بدأنا أتمتة فواتيرنا
بالكامل من خلال
منصة Invoice Q في
عام ٢٠٢٢.



عدد موردي البنك الأهلي والموردين المحليين





البيئة



الطاقة



الطاقة

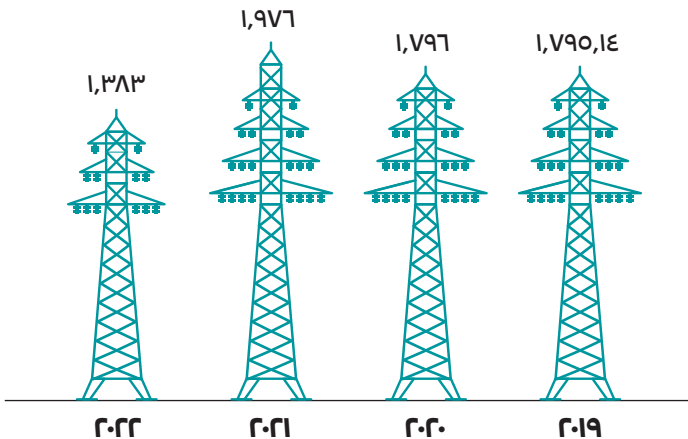


المعيار ٣-٣ | ١-٣-٢ | ٢-٣-٢ | ٤-٣-٢ | ٥-٣-٢



وسنواصل إجراء التقييمات والتحسينات في السنوات القادمة أيضاً، كما ننوي تنفيذ العديد من مبادرات ترشيد استهلاك الطاقة، بما في ذلك مبادرات قطع التيار الكهربائي لتخفيض الاستهلاك ومبادرات معدل مدة الانقطاع المرصدة، وننوي كذلك تطبيق أساليب مبتكرة لتحسين خدماتنا المصرفية الحالية أو استبدالها بخدمات أفضل.

كثافة الطاقة



إننا ندرك أهمية حماية البيئة، ولذلك نقوم بتنفيذ جميع أنشطتنا التجارية بمسؤولية تامة تجاهها، حيث نقدم منتجات وخدمات صديقة للبيئة، كما أننا 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.

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

ويبرز دورنا في الحفاظ على البيئة بترشيد استهلاك الطاقة بنسبة ٣٠٪ 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 | ٤-٣٠٢ | ٥-٣٠٢



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، تبيننا ممارسات مختلفة من حيث توفير منتجات وخدمات مستدامة تُمكن عملائنا من اعتماد حلول مستدامة في حياتهم، وبالتالي، دعم الجهود العالمية لمعالجة تغير المناخ ودعم عملية الانتقال إلى اقتصاد منخفض الكربون.

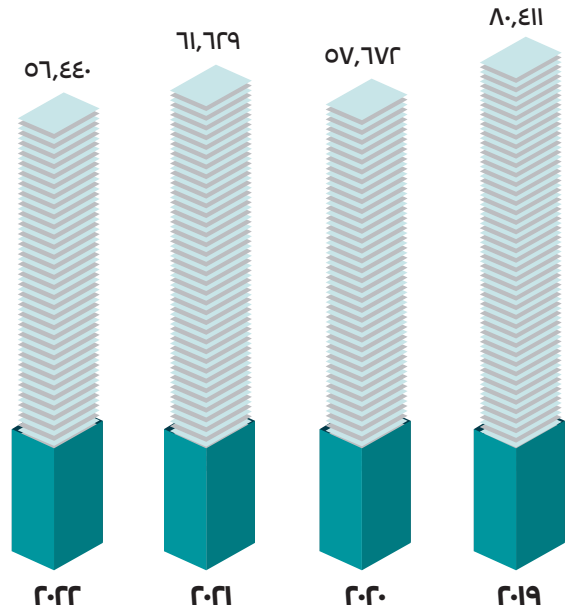
تُمثل رقمنة خدماتنا وعملياتنا جزءاً من مبادراتنا المستدامة التي مكنتنا من تقليل استهلاكنا للورق عام ٢٠٢٢ بنسبة ٨٪ مقارنةً بعام ٢٠٢١، محققين بذلك أدنى معدل لاستهلاك الورق خلال السنوات الأربع الماضية، حيث قمنا في عام ٢٠٢٢ بإعادة تدوير حوالي ٧٨٪ من إجمالي الورق الذي استهلكناه.



القروض 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 ٠٪ بما يؤكد التزامنا بالحفاظ على البيئة.

معدل استهلاك الورق (كيلو غرام)



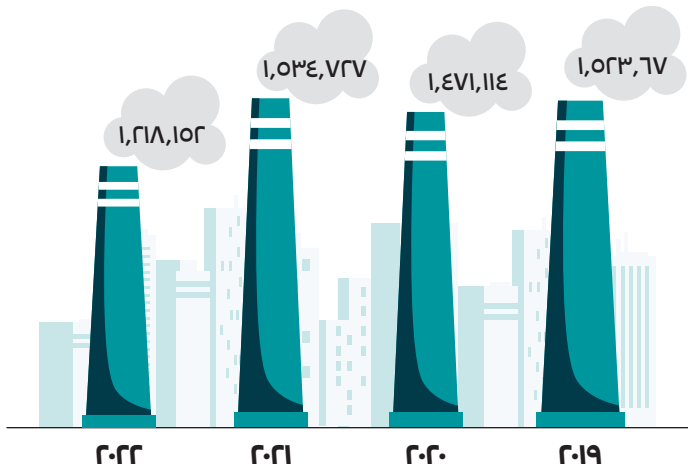
برامج التمويل

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

يوصل 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 تباعد 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)



تمكنا 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 ٢,٥٢ ميغا وات، تغذي 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 ٣-٣ | ٤-٣٠٢ | ٥-٣٠٢



يعكس مبنى المقر الرئيسي الجديد التزامنا باستخدام الموارد بكفاءة والحد من التأثير البيئي أثناء التشييد 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 والازدهار المشترك 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 وليساهم في توفير بيئة 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 ترحيبية للجميع.

بالإضافة إلى التصميم المبتكر والمهم، تتضمن وثائق البناء مواصفات شاملة وتعليمات حول المسؤوليات والأنشطة المتعلقة بشهادة ليد الذهبية LEED والتي يتعين على أطراف المشروع المعنية اتباعها وتنفيذها 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 وابتكارات الاستدامة المستخدمة في
مقرنا الجديد.

٦ الملحق



أداؤنا

فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

فهرس محتويات بورصة عمّان

مبادئ إعداد التقارير

قائمة الاختصارات



أداؤنا



الحوكمة

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 ١-٤١٨

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
٠	٠	٠	٠	إجمالي التسريبات أو السرقات أو الخسائر للبيانات المحددة



الاقتصاد

المعيار ١-٢٠١

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	الأداء المالي (بالدينار)
١١١,٥٥١,٠٢٧	١١١,٤٧٣,٤٩٠	١١١,٥٦٢,٢٥٥	١١٨,٠٧٧,٣٦٩	الإيرادات
٢٠,٦٥٥,٠٠٠	٢٠,٦٥٥,٠٠٠	٢٠,٦٥٥,٠٠٠	٢٠,٦٥٥,٠٠٠	إجمالي رأس المال
٣,٠٦٢,٥١٣,٢٩٣	٢,٩٥٣,٤١٦,٧٥٣	٢,٨٤٥,٩٩٧,٠٤١	٢,٧٦٦,٦٩٧,٣٥٣	مجموع الموجودات
٣٣٠,٣٤٧,٨٢٨	٣٢٧,٧١٩,٤٩٨	٣٢٢,٣٢٩,٩٦٢	٣١١,٦٨٣,٦٩٤	مجموع حقوق الملكية للمساهمين
٢٤,٧٠٢,٧٨٥	٢١,٩٨٩,٩٣٧	٢٢,١١٢,٢٠٥	٢٢,٣٥٨,٨٤٥	مصرفات أخرى
٣٧,٦٦٤,٠٥٣	٣٥,٥٢,٢٧١	٣٧,٤٣١,٤٢٤	٤٠,٢٥٧,٢٥٥	منافع الموظفين
١١,٤٤٩,٥٨٩	١٢,٩٣٦,٣٤٢	٧,٠٦٢,٣٧٤	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 (%)
١,٦٩٩,٧١٠,٧٨٤	١,٤٦٤,٦٧٥,١١٦	١,٤٦٩,٥٠٦,٩٣٣	١,٤٦٣,٦٩٣,٥٦٢	القروض
١,٥٩٥,٢٧٢,٦٤٦	١,٣٥٧,٦٨٤,٦٣٩	١,٣٦٩,٦٣٣,٨٣٢	١,٣٦٩,٧٣٧,٥٨٣	صافي القروض والسلفيات
٢,١٤٤,٥٣٧,٢٢٥	٢,١٦٥,٥٣٧,٠٨٥	٢,٠٤٨,٢١٢,٣٥٢	٢,٠٤٤,١٦٦,٦٦٦	إجمالي الودائع
٧٩,٢٦	٦٧,٦٤	٧١,٧٥	٧٢,٦٧	نسبة القروض إلى الودائع (%)
١٦,٨٩٩,٨٤٢	١٤,٢٣٠,٤٣٢	١٠,٤٣٩,٧٠٦	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.



المجتمع

المعيار ٧-٢

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	إجمالي القوى العاملة
١,١١٠	١,٠٨٤	١,١٤٤	١,١٨٦	إجمالي عدد الموظفين
بحسب عقود التوظيف				
١,١١١	١,٠٧٧	١,١٤٢	١,١٨٤	دائمة
٩	٧	٢	٢	مؤقتة
بحسب نوع التوظيف				
١,١١٠	١,٠٨٤	١,١٤٤	١,١٨٦	دوام كامل
٠	٠	٠	٠	دوام جزئي
بحسب الجنس				
٤٣٧	٤١٢	٤٣٩	٤٦٧	إناث
٦٧٣	٦٧٢	٧٠٥	٧١٩	ذكور
التوطين				
١,١٠٥	١,٠٨٠	١,١٤١	١,١٨٣	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	٢٠٩	الإدارة الوسطى
٨١٦	٨٧١	٩١٢	٩٦١	للموظفين غير الإداريين

المعيار ٧-٢

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	الموظفين الدائمين
١,١١١	١,٠٧٧	١,١٤٢	١,١٨٤	إجمالي عدد الموظفين الدائمين
بحسب الجنس				
٤٣١	٤٠٦	٤٣٧	٤٦٥	إناث
٦٧٠	٦٧١	٧٠٥	٧١٩	ذكور

المعيار ٧-٢

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	الموظفين المؤقتين
٩	٧	٢	٢	إجمالي عدد الموظفين المؤقتين
بحسب الجنس				
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	٨٠٥	٩٣١	٩٧٢	إجمالي عدد الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية
٦٥	٧٤	٨١	٨٢	النسبة المئوية لإجمالي الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية (%)

المعيار ١-٢٠٤

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 ١-٤٠١

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	التعيينات الجديدة
١٩٥	١٠٥	٥٦	١٢٥	إجمالي عدد التعيينات الجديدة
بحسب الجنس				
٨٤	٣٧	١٤	٥٥	إناث
١١١	٦٨	٤٢	٧٠	ذكور
بحسب العمر				
١٢٦	٨٢	٤٣	٩٧	أقل من ٣٠
٥٨	٢٢	١١	٢٨	بين ٣٠ و٥٠
١	١	٢	٠	+٥٠

المعيار ١-٤٠١

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	دوران الموظفين
١٥,١٤	١٥,٥	٨,٢	١١,٤	معدّل دوران الموظّفين (%)
١٦٨	١٦٨	٩٤	١٣٥	إجمالي دوران الموظفين
بحسب الجنس				
٥٨	٦٤	٣٩	٦١	إناث
١١٠	١٠٤	٥٥	٧٤	ذكور
بحسب العمر				
٦٨	٥٩	٣١	٥٨	أقل من ٣٠
٩٠	٩٥	٥٤	٧٠	بين ٣٠ و٥٠
١٠	١٤	٩	٧	+٥٠

المعيار ٣-٤٠١

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	إجازة رعاية الأطفال
عدد الموظفين المستحقين لإجازة رعاية الأطفال				
٤٣٧	٤١٢	٤٣٩	٤٦٧	إناث
٦٧٣	٦٧٢	٧٠٥	٧١٩	ذكور
عدد الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال				
٢٦	٣٢	٢٣	٢٦	إناث
٢٨	٢٨	٣٤	٣٠	ذكور
العائدين من إجازة رعاية الأطفال				
٢٥	٢٧	٢٣	٢٦	إناث
٢٨	٢٨	٢٩	٣٠	ذكور
العائدين من إجازة رعاية الأطفال واستمروا بالعمل لدى البنك مدة ١٢ شهراً بعد ذلك				
٢٤	٣١	٢١	٢٦	إناث
٢٨	٢٧	٢٩	٣٠	ذكور

المعيار ١-٤٠٥

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	نسبة الأفراد في قيادة المنظمة
بحسب العمر				
.	.	.	.	أقل من ٣٠
٠,٨١	٠,٩٢	٠,٨٧	٠,٨٤	بين ٣٠ و ٥٠
٠,٥٤	٠,٤٦	٠,٥٢	٠,٥١	+٥٠
بحسب الجنس				
٠,٠٩	٠,٠٩	٠,١٧	٠,١٧	إناث
١,٢٦	١,٢٩	١,٢٢	١,١٨	ذكور
بحسب الجنسية				
١,٢٦	١,٢٩	١,٣١	١,٢٦	الأردنيين
٠,٠٩	٠,٠٩	٠,٠٩	٠,٠٨	غير الأردنيين

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	نسبة الموظفين بحسب الفئات التالية
بحسب العمر				
أقل من ٣٠				
.	.	.	.	الإدارة العليا
٠,٢٧	٠,٣٧	٠,٥٢	٠,٨٤	الإدارة الوسطى
٢٨,٢٠	٢٦,٤٨	٢٨,٤١	٣١,٣٢	الموظفين غير الإداريين
بين ٣٠ و٥٠				
٠,٨١١	٠,٩٢	٠,٨٧	٠,٨٤	الإدارة العليا
٢٣,٢٤	١٦,٧	١٧,٠٥	١٥,٦	الإدارة الوسطى
٤٣,٦٩	٥٢,٢١	٤٩,٣٠	٤٧,٨١	الموظفين غير الإداريين
٥٠+				
٠,٥٤	٠,٤٦	٠,٥٢	٠,٥١	الإدارة العليا
١,٦٢	١,٢	١,٣١	١,١٨	الإدارة الوسطى
١,٦٢	١,٦٦	٢,٠١	٢,٠٢	الموظفين غير الإداريين
بحسب الجنس				
إناث				
٠,٠٩	٠,٠٩	٠,١٧	٠,١٧	الإدارة العليا
٦,٣١	٤,٨٩	٥,٠٧	٤,٥٥	الإدارة الوسطى
٣٢,٩٧	٣٣,٠٣	٣٣,١٣	٣٤,٦٥	الموظفين غير الإداريين
ذكور				
١,٢٦	١,٢٩	١,٢٢	١,١٨	الإدارة العليا
١٨,٨٣	١٣,٣٨	١٣,٨١	١٣,٠٧	الإدارة الوسطى
٤٠,٥٤	٤٢,٦٢	٤٦,٥٩	٤٦,٣٧	الموظفين غير الإداريين

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	نسبة الموظفين بحسب الفئات التالية
بحسب الجنسية				
الأردنيين				
١,٢٦	١,٢٩	١,٣١	١,٢٦	الإدارة العليا
٢٥,٠٥	١٨,١٧	١٨,٧٩	١٧,٥٤	الإدارة الوسطى
٧٣,٢٤	٨٠,١٧	٧٩,٦٣	٨٠,٩٤	الموظفين غير الإداريين
غير الأردنيين				
٠,٠٩	٠,٠٩	٠,٠٩	٠,٠٨	الإدارة العليا
٠,٠٩	٠,٠٩	٠,٠٩	٠,٠٨	الإدارة الوسطى
٠,٢٧	٠,١٨	٠,٠٩	٠,٠٨	الموظفين غير الإداريين

المعيار ١-٤-٥

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	توظيف الإناث
٤٣٧	٤١٢	٤٣٩	٤٦٧	إجمالي عدد الموظفين
٧٠	٥٣	٥٨	٥٤	عدد الموظفين في الإدارة الوسطى
١	١	٢	٢	عدد الموظفين في الإدارة العليا

المعيار ٢-٤-٥

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال
٠,٠٣	٠,٠٣	٠,١	٠,١	الإدارة العليا
٠,٢٩	٠,٣	٠,٣	٠,٢٧	الإدارة الوسطى
٠,٧٦	٠,٧	٠,٦٥	٠,٦٧	الموظفين غير الإداريين

المعيار ١-٤٠٤

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	التدريب
٢٣,٢	٣,٦	٣,٩	٩,٥	متوسط ساعات التدريب لكل موظف
بحسب الجنس				
٢٣,٨	٣,٦	٣,٦	٨,٣	إناث
٢٢,٧	٣,٧	٤,١	١٠,٥	ذكور
إجمالي القوى العاملة حسب الفئة				
٣٤,٥	٣,٢	٣,٥	١٣,٥	الإدارة العليا
٢٣,٩	٣,١	٤,٢	١٠,٧	الإدارة الوسطى
٢٢,٨	٤,٤	٣,٧	٧,٤	الموظفين غير الإداريين

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

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

المعيار ٣-٤٠٤

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

المعيار ١-٤١٣

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	برنامج التطوع الداخلي
١,٥٩٠	٣٤٩	٢٦٨	١,٣٦٨	ساعات التطوع
٤١١	١٦٣	١٧٣	٤٣٢	عدد المتطوعين
٢٥	٢١	١٢	٢٥	عدد الفعاليات



الأداء البيئي

المعيار ١-٣٠٢ | ٣-٣٠٢

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	استهلاك الطاقة
١,٩٨٢,٥٥٧	٢,١٤٢,٣١٩	٢,٠٥٣,٥٢٢	٢,١٢٩,٠٤٦	استهلاك الكهرباء (كيلو وات بالساعة)
٧,١٣٧,٢١	٧,٧١٢,٣٥	٧,٣٩٢,٦٧٩	٧,٦٦٤,٥٧	استهلاك الكهرباء (جيجا جول)
٢٦,٩٥٧	٣١,٦٧٧	٢٥,٠٦٢	٣٣,٤٧٥	استهلاك الطاقة غير المتجددة - ديزل ووقود (لترات)
١,٢٧٤,١٥	١,٠٧٨,٠٦	٨٥٩,٠٦	١,٢١٧,٧٨	استهلاك الطاقة غير المتجددة - ديزل ووقود (جيجا جول)
٣١,٦١٤	٣٦,٢٦٤	٣٦,٥٠٠	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
٧٢,٦٢	٨٣,٩٧	٨٠,٤٩	٨١,٩٠١	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق ١) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
١,١٤٥,٥٣٢	١,٤٥٠,٧٥٧	١,٣٩٠,٦٢٤	١,٤٤١,٧٦٩	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق ٢) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
١,٢١٨,١٥٢	١,٥٣٤,٧٢٧	١٤٧١,١١٤	١٥٢٣,٦٧	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة - النطاق ١ و ٢ (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	الورق
٥٦,٤٤٠	٦١,٦٢٩	٥٧,٦٧٢	٨٠,٤١١	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 ١ كانون الثاني ٢٠٢٢ إلى ٣١ كانون الأول ٢٠٢٢، ويقدم الجدول أدناه مرجعية لمحتويات المبادرة في هذا التقرير. بالنسبة لخدمة فهرس المحتويات - الخدمات الأساسية، قامت خدمات المبادرة العالمية لإعداد 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 ١-٣ و ٢-٣ تتماشى مع الأقسام المناسبة في محتوى التقرير. وقد تم تنفيذ الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير.

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية للتقارير
		لا يتضمن المعيار ١ أي إفصاحات	المعيار ١: أساسيات ٢٠٢١
			الإفصاحات العامة
	١٥, ١٤, ١٢	التفاصيل التنظيمية	١-٢
	٨	الكيانات المدرجة في تقرير الاستدامة	٢-٢
	٩, ٨	الفترة المشمولة بالتقرير وتكرارها ونقطة الاتصال	٣-٢
	١٠٤, ٦٤	إعادة صياغة المعلومات	٤-٢
	لم يتم التحقق من هذا التقرير من جانب أطراف خارجية، حيث لا يستلزم البنك الأهلي إجراء تحقق خارجي لتقارير الاستدامة الخاصة به.	التحقق الخارجي	٥-٢
	١٦, ١٢	الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	٦-٢
	٩٩, ٩٨, ٦٦	الموظفين	٧-٢
	٩٩, ٧٨	العاملين الآخرين	٨-٢
	٩٦, ٣٠, ٢٩, ٢٨, ٢٦	هيكل الحوكمة وتكوينها	٩-٢

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
	٣٣, ٢٨	١٠-٢ ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	المعيار ٢: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
	٢٩, ٢٨	١١-٢ رئيس أعلى هيئة حوكمة	
	٣٣, ٣٠, ٢٨	١٢-٢ دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على التأثيرات الإدارية	
	٣٣, ٣٠, ٢٨	١٣-٢ تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	
	٢٨, ٢٢	١٤-٢ دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقرير الاستدامة	
	٣٣	١٥-٢ تضارب المصالح	
	٣٥, ٢٨	١٦-٢ التواصل بشأن الموضوعات والمخاوف الرئيسية	
	٢٨	١٧-٢ المعرفة المشتركة لدى أعلى هيئة حوكمة	
الإفصاحات العامة			
	٣٣	١٨-٢ تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	المعيار ٢: الإفصاحات العامة ٢٠٢١
	٦٩	١٩-٢ سياسات الأجور	
	٦٩	٢٠-٢ عملية تحديد الأجور	
	٢٨, ٣٣	٢١-٢ نسبة التعويضات الإجمالية السنوية	
	١٩, ١٨, ١٣, ٦	٢٢-٢ بيان حول استراتيجية التنمية المستدامة	
	٧١, ٤٣, ٤٢, ٤٠, ٣٩, ٣٥, ٣٣	٢٣-٢ التزامات السياسة	
	٤٣, ٤٠, ٣٩, ٣٥, ٣٣	٢٤-٢ تضمين التزامات السياسة	
	٣٥	٢٥-٢ العمليات الرامية إلى معالجة التأثيرات السلبية	
	٣٥	٢٦-٢ آليات طلب المشورة وإثارة المخاوف	
	٥٨, ٤٣	٢٧-٢ الامتثال للقوانين والأنظمة	
	١٧	٢٨-٢ جمعيات العضوية	
	٢٠	٢٩-٢ منهج إشراك أصحاب المصلحة	
	٩٩, ٦٦	٣٠-٢ اتفاقيات المفاوضة الجماعية	
الموضوعات الجوهرية			
	٢٢	١-٣ عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	٢٣, ٢٢	٢-٣ قائمة الموضوعات الجوهرية	
الأداء الاقتصادي			
	٥٠	٣-٣ إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٢٠١: الأداء الاقتصادي ٢٠١٦
	٩٧, ٥٠	١-٢١ توليد القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها	

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
الموضوعات الجوهرية			
التأثير الاقتصادي غير المباشر			
٧٩ , ٧٨ , ٧٢ , ٥٨ , ٥٧ , ٥٤ , ٥٢	إدارة الموضوعات الجوهرية	٣-٣	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
٧٩ , ٧٨ , ٧٢ , ٥٨ , ٥٧ , ٥٤ , ٥٢	استثمارات وخدمات البنية التحتية المدعومة	١-٢٠٣	المعيار ٢٠٣: التأثير الاقتصادي غير المباشر ٢٠١٦
٧٩ , ٧٨ , ٧٢ , 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	١-٢٠٦	المعيار ٢٠٤: ممارسات الشراء ٢٠١٦
مكافحة الفساد			
٤٠	إدارة الموضوعات الجوهرية	٣-٣	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
٤٠	العمليات التي خضعت للتقييم على أساس المخاطر المتعلقة بالفساد	١-٢٠٥	المعيار ٢٠٥: مكافحة الفساد ٢٠١٦
٤٠	التواصل والتأهيل حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	٢-٢٠٥	
٤٠	حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	٣-٢٠٥	
السلوك المناهض للمنافسة			
٤٢	إدارة الموضوعات الجوهرية	٣-٣	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
٤٢	الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات الاحتكار	١-٢٠٦	المعيار ٢٠٦: السلوك المناهض للمنافسة ٢٠١٦
الطاقة			
٩٠	إدارة الموضوعات الجوهرية	٣-٣	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
١٠٥ , ٩٠	استهلاك الطاقة داخل المنظمة	١-٣٠٢	المعيار ٣٠٢: الطاقة ٢٠١٦
١٠٥ , ٩٠	كثافة الطاقة	٣-٣٠٢	
٩٣ , ٩١ , ٩٠	الحد من استهلاك الطاقة	٤-٣٠٢	
٩٣ , ٩١ , ٩٠	تخفيضات متطلبات الطاقة من المنتجات والخدمات	٥-٣٠٢	

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
الموضوعات الجوهرية			
الوظائف			
	٧٠, ٦٩, ٦٧	٣-٣ إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	١٠٠, ٦٧	١-٤٠١ تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك العمل	المعيار ٤٠١: الوظائف ٢٠١٦
	٦٩	٢-٤٠١ الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
	١٠١, ٧٠	٣-٤٠١ إجازة رعاية الطفل	
العلاقة بين العمال والإدارة			
	٦٦, ٣٥	٣-٣ إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	٦٦, ٣٥	١-٤٠٢ الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	المعيار ٤٠٢: العلاقة بين العمال والإدارة ٢٠١٦
التدريب والتعليم			
	٦٤	٣-٣ إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	١٠٤, ٦٤	١-٤٠٤ متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	المعيار ٤٠٤: التدريب والتعليم ٢٠١٦
	٦٤	٢-٤٠٤ برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
	١٠٤, ٦٤	٣-٤٠٤ النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة عن الأداء والتطوير الوظيفي	
التنوع وتكافؤ الفرص			
	٦٢	٣-٣ إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	١٠٣, ١٠٢, ١٠١, ٦٢	١-٤٠٥ تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	المعيار ٤٠٥: التنوع وتكافؤ الفرص ٢٠١٦
	١٠٣	٢-٤٠٥ نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	
عدم التمييز			
	٧١	٣-٣ إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	٧١	١-٤٠٦ حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	المعيار ٤٠٦: عدم التمييز ٢٠١٦

أسباب عدم الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	الإفصاح	معياري المبادرة العالمية للتقارير
ممارسات الأمان			
	٤٧	إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	٤٧	أفراد الأمن المدربون على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان	المعيار ٤١٠: الممارسات الأمنية
الموضوعات الجوهرية			
المجتمع المحلي			
	٨٤ , ٨٢ , ٨٠ , ٧٦ , ٧٤ , ٧٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	١٠٤ , ٨٤ , ٨٢ , ٨٠ , ٧٦ , ٧٤ , ٧٣	العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	المعيار ٤١٣: المجتمع المحلي ٢٠١٦
	١٠٤ , ٨٤ , ٨٢ , ٨٠ , ٧٦ , ٧٤ , ٧٣	العمليات ذات الأثر السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	
خصوصية العملاء			
	٤٥	إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
	٩٦ , ٤٥	شكاوى جوهرية تتعلق بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	المعيار ٤١٨: خصوصية العملاء ٢٠١٦
الموضوعات الجوهرية			
التأثير المناخي			
	٩١	إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر			
	٣٥ , ٣٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
نمو الشركات الصغرى والمتوسطة			
	٥٤	إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
التوعية المالية			
	٧٦ , ٦٢	إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
الاشتمال المالي			
	٥٤ , ٥٢	إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١
الرقمنة			
	٥٨	إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١



فهرس محتويات بورصة عمان

رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/ أو الإجابات المباشرة	القياس	المؤشرات	الأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة
١٠٥	المبلغ الإجمالي (كيلو جول)	استهلاك الطاقة المباشر وغير المباشر	 الأداء البيئي
١٠٥, ٩٠	استهلاك الطاقة المباشرة لكل متر مكعب من المساحة خلال فترة الدوام الكامل	كثافة الطاقة	
الوقود والديزل	تحديد مصدر الطاقة المستخدم غالباً بشكل مباشر	مصادر الطاقة الرئيسية	
استهلاك المياه = ١٨,٤٠٠ متر مكعب	إجمالي كمية المياه المستهلكة أو المعاد تدويرها أو المستصلحة	إدارة المياه	
الورق المستهلك = ٥٦,٤٤٠ كيلو غرام الورق المعاد تدويره = ٤٣,٨٨٨ كيلو غرام	إجمالي كمية النفايات المتولدة أو المعاد تدويرها أو المستصلحة	إدارة النفايات	
لا	هل تنشر الشركة وتتبع سياسة بيئية معينة؟	السياسة البيئية	 الأداء الاجتماعي
لا	هل تتحمل 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	
١٠٣	نسبة متوسط راتب الذكور إلى متوسط راتب الإناث	نسبة الرواتب بحسب الجنس	 الأداء الاجتماعي
١٠٠, ٦٧	نسبة التغير للموظفين بدوام كامل والمقاولين والاستشاريين	معدل دوران الموظفين	
١٠٣, ١٠٠, ٩٩, ٦٢	نسبة المناصب التي تشغلها النساء بدوام كامل والمتعاقدين والمستشاريين	التنوع بين الجنسين	

عدم التمييز	هل تنشر الشركة وتتبع سياسة عدم التمييز؟ نعم
معدل الإصابات	إجمالي عدد الإصابات والوفيات بالنسبة للقوى العاملة لا ينطبق
عمالة الأطفال	هل تحظر الشركة عمالة الأطفال؟ نعم
سياسة حقوق الإنسان	هل تنشر الشركة سياسة أو بياناً يتعلق بحقوق الإنسان؟ نعم
مجلس الإدارة - التنوع	نسبة مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون ونساء ٢٨, ٢٩, ٩٦
ترعات	إجمالي التبرعات والمنح التي تدفعها الشركة لا ينطبق
مؤهلات الموظفين	عدد البرامج التدريبية التي حضرها موظفو الشركة ٣٣, ٣٧, ٤١, ٦٤, ٦٥, ٦٨, ١٠٤
العمل الاجتماعي	عدد المبادرات المجتمعية التي أطلقتها الشركة ٧٨-٨٤, ١٠٤
الصحة	هل تمنح الشركة تأمين صحي للموظفين؟ نعم
مجلس الإدارة - فصل السلطات	هل تسمح الشركة للمدير التنفيذي بأن يكون عضواً في مجلس الإدارة أو العمل كرئيس أو قيادة اللجان؟ لا
التصويت السري	هل تم الإعلان عن تصويتات مجلس الإدارة (بشكل فردي أو جماعي)؟ يتم مراعاة موضوع المناقشة، فعلى سبيل المثال، يتم التصويت لانتخاب الرئيس بسرية عالية وبشكل فردي بموجب القانون. ومن أجل الشفافية، يتم اتخاذ القرار علناً كما هو مطلوب بموجب التشريعات ذات الصلة.
أجور الخوافز	هل يتم دعوة المدراء التنفيذيين في الشركة رسمياً للقيام بالأداء البيئي والاجتماعي والحوكمة؟ لا
ممارسات العمل العادلة	هل تمنع الشركة (أو سلسلة التوريد) العمال من التنظيم؟ لا
قواعد السلوك الخاصة بالموردين	هل تقوم الشركة بنشر واتباع قواعد السلوك الخاصة بالموردين؟ ٨٦
مدونة قواعد الأخلاق	هل تقوم الشركة بنشر مدونة قواعد الأخلاق؟ ٣٤
قانون الرشوة / مكافحة الفساد	هل تقوم الشركة بنشر واتباع قانون الرشوة / مكافحة الفساد؟ نعم/ لا ٤٠, ٤١
الشفافية الضريبية	هل تقوم الشركة بنشر واتباع سياسة ضريبية يشرف عليها مجلس الإدارة؟ نعم



الأداء الاجتماعي



الحوكمة

مبادئ إعداد التقارير

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

الدقة

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



التوازن

يُوضح التقرير إلى شفافية 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 العملاء حول الخدمات التمويلية والمصرفية. لذلك، سعى البنك الأهلي لضمان فهم جميع القراء المتوقعين لهذا التقرير من خلال صياغته بطريقة موجزة وواضحة وتضمينه بالجدول 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.



الامتثال

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

يحرص 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 مدعومةً بأدلة موثوقة.



قائمة بالاختصارات

الاختصار	شرح الاختصار
CAMS	أخصائي مكافحة غسل الأموال المعتمد
CBJ	البنك المركزي الأردني
CCI	تأمين رعاية مرضى السرطان
CCM	مدير الامتثال المعتمد
CDD	العناية الواجبة تجاه العميل
CEO	الرئيس التنفيذي
CFT	مكافحة تمويل الإرهاب
ثاني أكسيد الكربون	مركب ثاني أكسيد الكربون
COBIT	الأهداف الرقابية للمعلومات والتقنيات ذات الصلة
CORE	المسؤول التنفيذي المعتمد للمخاطر التشغيلية
CORM	المدير المعتمد لإدارة المخاطر التشغيلية
CRISC	المسؤول المعتمد لإدارة المخاطر ونظم المعلومات
CRM	إدارة علاقات العملاء
CRO	كبير مسؤولي المخاطر
CRR	معدل الاحتفاظ بالعملاء
CSP	برنامج أمن العملاء

الاختصار	شرح الاختصار
ABJ	جمعية البنوك في الأردن
ABRSM	الجلس المشترك لمدارس الموسيقى الملكية البريطانية
ACI FMA	جمعية المتداولين بالأسواق المالية
AML	مكافحة غسل الأموال
AMLS	أخصائي مكافحة غسل الأموال
ASE	بورصة عمان
BAC	لجنة التدقيق
BAS	الموقع البديل للأعمال
BAU	جامعة البلقاء التطبيقية
BCC	لجنة التسهيلات
BCG	لجنة الحوكمة المؤسسية
BCM	إدارة استمرارية المشروع
BCMC	لجنة الامتثال
BNRC	لجنة الترشيحات و المكافآت
BRC	لجنة إدارة المخاطر
BSITGC	لجنة الاستراتيجيات وحاكمة تكنولوجيا المعلومات

الاختصار	شرح الاختصار
CSR	المسؤولية الاجتماعية للشركة
CX	معدل رضا العملاء
DCEO	نائب الرئيس التنفيذي
DLO	خيار الكمبيوتر المحمول المكتبي
DRS	مواقع التعافي من الكوارث
EC	مدونة الأخلاق
EP	السياسة البيئية المتبعة
FATCA	قانون الامتثال الضريبي للحسابات الخارجية
GCC	مجلس التعاون الخليجي
CDPR	اللوائح العامة لحماية البيانات
GHG	الغازات الدفيئة
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير
GTN	شبكة جي تي إن الشرق الأوسط للخدمات المالية
ICC	غرفة التجارة الدولية
IIA	معهد المدققين الداخليين
IPPF	إطار الممارسات المهنية الدولية
IR	علاقات الاستثمار
ISMS	نظام إدارة أمن المعلومات
ISO	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس - الأيزو
IT	تكنولوجيا المعلومات
JEA	جمعية المصدرين الأردنيين
JLGC	الشركة الأردنية لضمان القروض
الدينار	دينار أردني
JSC	هيئة الأوراق المالية الأردنية
JSF	منتدى الإستراتيجيات الأردني
كغم	كيلو غرام
KHCC	مركز الحسين للسرطان
KHCF	مؤسسة الحسين للسرطان

الاختصار	شرح الاختصار
ك.ج	كيلو جول
KPIs	مؤشر الأداء الرئيسية
ك.و.س	كيلو واط لكل ساعة
KYC	اعرف أهم المعلومات حول عميلك
LEED	الريادة في تصميمات الطاقة والبيئة
LOS	نظام القروض
MOU	مذكرة تفاهم
NAIP	الجمعية الوطنية لحماية المستثمر
NDR	اكتشاف الشبكة والاستجابة لها
NFC	الاتصالات القريبة من الميدان
NGO	المنظمات غير الهادفة للربح
PCI-DSS	معييار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع
PEPs	الأشخاص المكشوفون سياسياً
PLC	الشركات المحدودة التابعة للقطاع العام
PTI	مؤسسة الأميرة تغريد للتنمية والتدريب
PV	الخلايا الكهروضوئية
RCSA	التقييم الذاتي للمخاطر والرقابة
SASB	مجلس معايير المحاسبة المستدامة
SC	الرمز الخاص بالورد
SDC	مركز إيداع الأوراق المالية
SDWAN	الشبكة المنطقة الواسعة
SME	الشركات الصغيرة ومتوسطة الحجم
UAB	اتحاد المصارف العربية
UN SDGs	أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة
الأونروا	وكالة الأمم المتحدة لإغاثة وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين في الشرق الأدنى
USGBC	المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء
WFP	برنامج الأغذية العالمي للأمم المتحدة

أهلي

البنك الأهلي الأردني
تقرير الاستدامة لعام ٢٠٢٢