

أهلي

تقرير
الاستدامة لعام

٢٠٢٣

الازدهار المشترك

جدول المحتويات

3	• نبذة عن هذا التقرير	• 00	المقدمة
5	• كلمة رئيس مجلس الإدارة		
7	• رسالة من الرئيس التنفيذي		
9	• نبذة عن البنك الأهلي الأردني	• 01	نبذة عن البنك الأهلي الأردني
12	• الشركات التابعة: استعراض مرئي		
13	• عضويات البنك الأهلي		
16	• لحظة عن أبرز إنجازاتنا في 2023		
18	• الأداء الاقتصادي		
20	• تعزيز أعمال الاستدامة	• 02	نبذة عن الاستدامة في البنك
21	• إعداد استراتيجية الاستدامة		
23	• دمج الاستدامة في أعمال البنك		
24	• إشراك أصحاب المصلحة		
26	• تقييم الأهمية النسبية		
29	• تقليل استهلاك الطاقة داخل البنك الأهلي	• 03	المسؤولية البيئية
30	• معالجة التأثير المناخي		
31	• الشفافية بشأن الانبعاثات في البنك الأهلي		
32	• التمويل والاستثمار المستدام		
35	• التنوع وتكافؤ الفرص	• 04	المسؤولية الاجتماعية
39	• التوظيف		
41	• برامج التدريب والتطوير		
42	• رفاية الموظفين والمشاركة الوظيفية		
44	• الشفافية والمساءلة في التواصل		
46	• خدمة العملاء وإشراكهم		
48	• الشمول المالي		
50	• المجتمعات المحلية		
56	• ممارسات الشراء المسؤولة		
58	• الابتكار والتحول الرقمي		
62	• الحوكمة المؤسسية	• 05	التميز في الحوكمة التنظيمية للأعمال
69	• إدارة المخاطر		
71	• أخلاقيات العمل والامتثال		
74	• خصوصية البيانات والأمن السيبراني		
75	• الملحق (أ): جداول بيانات الأداء		الملحقات
82	• الملحق (ب): فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير		
88	• الملحق (ج): فهرس محتويات بورصة عمان		
91	• الملحق (د): مبادئ إعداد التقارير		
92	• الملحق (هـ): قائمة بالاختصارات		

نبذة عن هذا التقرير

العبارة 2-2 | 3-2

يُمثل الازدهار والرخاء المشترك جوهر أعمالنا. وإننا ندعوكم لاستكشاف كيف يتولى البنك الأهلي الأردني زمام المبادرة بشأن الاستدامة والتحديات الناشئة ويتعامل معها باعتبارها فرصاً للابتكار مع المساهمة في رسم ملامح مستقبل مزدهر.

في ضوء التأكيد على التزامنا بالمبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة، يسر البنك الأهلي الأردني تقديم تقريره عن الاستدامة لعام 2023. حيث يعرض هذا التقرير التزامنا بمبادئ الاستدامة والممارسات المصرفية المسؤولة، كما نفتخر بمشاركة إنجازاتنا التي حققناها والتحديات التي واجهناها خلال العام الماضي وتطلعاتنا مع مواصلة دمج الاستدامة والمبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة في جوهر أعمالنا وعملياتنا.

يغطي هذا التقرير أنشطة البنك الأهلي الأردني خلال السنة التقويمية 2023 (من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2023).

تم إعداد هذا التقرير بما يتماشى مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) وإطار إعداد تقارير الاستدامة الرائد على مستوى العالم ووفق توجيهات بورصة عمان فيما يتعلق بإعداد تقارير الاستدامة وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة. كما نلتزم بمعايير دقيقة بشأن الملاءمة والدقة وقابلية المقارنة في تقارير الاستدامة الخاصة بنا، كما يضمن هذا الالتزام أن يتلقى أصحاب المصلحة معرفة شاملة عن أداء الاستدامة.



يغطي هذا التقرير أنشطة البنك الأهلي الأردني خلال السنة التقويمية 2023 (من 1 يناير إلى 31 ديسمبر 2023).

نقاط الاتصال لتقديم الملاحظات ومنصات التواصل الاجتماعي

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



كما يسرنا سماع ملاحظاتكم المقدمة من خلال بريدنا الإلكتروني info@ahli.com



واصلنا في العام 2023 بتضمين المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة في جوهر عملياتنا، حيث يمثل نموذج "الازدهار المشترك" نمودجاً فريداً يركز على أصحاب المصلحة ويهدف إلى تقديم قيمة مضافة لهم بطريقة مسؤولة ومتوازنة ومستدامة. ويشمل هذا النموذج المساهمين والعملاء والموظفين والجهات التنظيمية والشركاء والموردين والبيئة والمجتمع

سعد نبيل المعشر

رئيس مجلس إدارة البنك الأهلي الأردني

كلمة رئيس مجلس الإدارة

المعيار 2-22

سعد نبيل المعشر

لذلك. ومع ذلك نحن مستعدون لاستقبال اقتراحاتكم حول كيفية تحسين وتطوير هذا التقرير ليكون أكثر شمولية وليقدم الفائدة المرجوة منه. كما نتطلع إلى مواصلة وتعزيز جهودنا في مجالات الابتكار والتحول الرقمي بهدف التأثير بشكل إيجابي داخلياً وخارجياً وبالتعاون مع كافة الشركاء.

نيابة عن مجلس الإدارة الموقر، نود أن نعرب عن خالص امتناننا لعملائنا وموظفينا ومساهميننا وكافة الهيئات التنظيمية وأعضاء مجلس إدارتنا وداعمينا على ولائهم وتفانيهم الدائم لخدمة البنك، بدأ بيد يمكننا الاستمرار بالتقدم نحو مستقبل واعد وأكثر إشراقاً وإستدامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

سعد نبيل المعشر
رئيس مجلس إدارة البنك الأهلي الأردني

الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية والاستدامة



مبادئ تمكين المرأة



النيابة عن مجلس الإدارة، يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة السادس للبنك الأهلي حيث تم إعداد التقرير وفق المعايير الدقيقة المنصوص عليها في معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) ومنهجية إعداد تقارير المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في بورصة عمان، ويعرض التقرير التقدم الملحوظ الذي تم إنجازه في عام 2023، مع التأكيد على التزامنا الدائم باستراتيجيتنا، "الازدهار المشترك" والخدمات المصرفية المستدامة.

واصلنا في العام 2023 بتضمين المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة في جوهر عملياتنا، حيث يمثل نموذج "الازدهار المشترك" نموذجاً فريداً يركز على أصحاب المصلحة ويهدف إلى تقديم قيمة مضافة لهم بطريقة مسؤولة ومتوازنة ومستدامة. ويشمل هذا النموذج المساهمين والعملاء والموظفين والجهات التنظيمية والشركاء والموردين والبيئة والمجتمع،

نؤمن بأنه ومن خلال الرأسمال المستدام وانسجاماً مع قيمنا المؤسسية، سنتمكن من إنتاج قيمة حقيقية ومضافة لجميع أصحاب المصلحة، حيث يحقق مفهوم "الازدهار المشترك" المصلحة للجميع، كما نؤمن إيماناً مطلقاً بأن تقديم قيمة مضافة عالية لجميع أصحاب المصلحة و بشكل مباشر واستراتيجي ويمكن قياسه، سيعمل أيضاً على تحقيق نتائج مالية مميزة للمساهمين.

كما قمنا أيضاً بإعداد استراتيجية الاستدامة في عام 2023 تماشياً مع أهداف الاستدامة في الأردن والاستراتيجية المالية المستدامة للبنك المركزي ورؤية التحديث الاقتصادي الأردنية وأهداف التنمية المستدامة، ونعزز من خلال هذه الاستراتيجية على إحراز تقدم في أعمال الاستدامة والعمل بمسؤولية وتعزيز الأداء بشكل عام.

وقد إحتفلنا بالعديد من الإنجازات التي حققناها خلال العام 2023، حيث يمثل حصولنا على العضوية البلاينية في المجلس الأردني للأبنية الخضراء دلالة واضحة على التزامنا الذي لا يتزعزع بالممارسات الصديقة للبيئة. وفي هذا العام، قمنا أيضاً بإقرار "مبادئ تمكين المرأة" المنصوص عليها في الميثاق العالمي للأمم المتحدة، وتستعرض هيئة الأمم المتحدة للمرأة تفانينا في السعي للمساواة بين الجنسين وتمكين المرأة في أماكن العمل والأسواق والمجتمع، وتقديراً لجهودنا في تنفيذ الاستدامة خلال عام 2023، حصل البنك الأهلي على "الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية والاستدامة" حيث تبوأ البنك المركز الأول عن فئة الخدمات المالية.

في كل عام، نسعى لتحسين وتطوير تقارير الاستدامة لدينا، حيث إنه لا يمكننا عرض جميع إنجازاتنا المؤثرة والكثيرة التي حققناها خلال العام الماضي بشكل تفصيلي، بل نعمل على تقديم ملخص



تُشكل الاستدامة - في البنك الأهلي - جوهر استراتيجية أعمالنا، وإننا ندرك أن نجاحنا يرتبط ارتباطًا وثيقًا برفاهية وازدهار المجتمعات التي نقدم خدماتنا فيها والبيئة التي نعيش فيها سويًا. ولقد حققنا على مدار العام الماضي خطوات كبيرة في دمج الاستدامة في عملياتنا الأساسية وعمليات اتخاذ القرارات وثقافتنا التنظيمية.

د. أحمد الحسين
الرئيس التنفيذي / المدير العام

رسالة من الرئيس التنفيذي

د. أحمد الحسين

لقد قمنا بتعزيز سياساتنا بشأن الإقراض والاستثمار المسؤول لضمان مساهمة خدماتنا المالية في التنمية المستدامة. إذ تُمكننا عمليات إدارة المخاطر الفعالة لدينا من تحديد المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة والتخفيف من حدتها، وضمان توافق ممارساتنا وأعمالنا مع قيمنا.

وعلى الرغم من أننا نفخر بإنجازاتنا منقطعة النظير، فإننا ندرك أن ثمة الكثير من التحسينات التي يتعين علينا إنجازها، وندرك أيضًا أن التحديات المتمثلة في تغير المناخ، والتفاوت الاجتماعي، والتنمية الاقتصادية تتطلب حلولاً استراتيجية وابداعية. وفي هذا الصدد سنواصل دائمًا التعاون مع أصحاب المصلحة لدينا لتعزيز التغيير الإيجابي وبناء مستقبل أكثر استدامة للجميع.

أود أن أعرب عن خالص امتناني لموظفينا وعملائنا وشركائنا ومساهمينا على دعمهم الثابت وتفانيهم الراسخ في رحلتنا نحو تحقيق الاستدامة. يمكننا من خلال تضافر الجهود بناء مستقبل أكثر مرونة وشمولاً.

نشكركم على ثقتكم في البنك الاهلي.

د. أحمد الحسين

الرئيس التنفيذي / المدير العام

السادة المحترمون، أصحاب المصلحة، تحية طيبة وبعد؛

يسعدني أن أقدم لكم تقرير الاستدامة الخاص بنا للسنة المالية 2023. يؤكد هذا التقرير على التزامنا بالممارسات المستدامة والخدمات المصرفية المسؤولة وتحقيق قيمة طويلة الأجل لعملائنا ومجتمعنا وموظفينا ومساهمينا.

تُشكل الاستدامة - في البنك الأهلي الأردني - جوهر استراتيجية أعمالنا، وإننا ندرك أن نجاحنا يرتبط ارتباطًا وثيقًا برفاهية وازدهار المجتمعات التي نقدم خدماتنا فيها والبيئة التي نعيش فيها سويًا. ولقد حققنا على مدار العام الماضي خطوات كبيرة في دمج الاستدامة في عملياتنا الأساسية وعمليات اتخاذ القرارات وثقافتنا التنظيمية.

يُشكل تغير المناخ خطرًا كبيرًا على الاقتصاد العالمي والمنظومة المالية، وبصفتنا مؤسسة مالية مسؤولة، فإننا ملتزمون بتقليل الأثر البيئي ودعم التحول إلى اقتصاد منخفض الكربون. ففي عام 2023، حققنا انخفاضًا بنسبة 38% في إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة. كما أطلقنا برنامج باقاة الأعمال الخضراء الذي يهدف إلى مساعدة الشركات والأفراد في تبني الممارسات والتقنيات الصديقة للبيئة.

يتجلى التزامنا بالمسؤولية الاجتماعية من خلال جهودنا لتعزيز الشمول المالي وتنمية المجتمع ورفاهية الموظفين. ففي عام 2023، شكلت الشركات الصغيرة والمتوسطة 10.1% من إجمالي تسهيلاتنا، مما يؤكد التزامنا بدعم نمو وتطور هذه المحركات الأساسية لتحقيق التقدم الاقتصادي.

لقد استثمرنا أيضًا في موظفينا، حيث قدمنا أكثر من 4872 ساعة من برامج التدريب والتطوير لضمان حصول موظفينا على المهارات والمعرفة اللازمة للنجاح في عالم سريع التغير. وإنه لمن دواعي سروري أن أبلغكم أن التزامنا بالتنوع والشمول يتضح جليًا في قوتنا العاملة، إذ تُشكل النساء 40% في جميع المستويات الوظيفية و24% في المناصب الإدارية. وبصفتنا إحدى الجهات الوقعة على مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة، فإننا نواصل التزامنا بتعزيز المساواة بين الجنسين وتحقيق الشمول في جميع جوانب عملياتنا.

تُشكل الحوكمة الرشيدة والممارسات الأخلاقية الأساس لجهودنا في مجال الاستدامة، وفي ضوء ذلك قمنا بتعزيز إطار الحوكمة لدينا بهدف ضمان توفير قدر أكبر من الشفافية والمساءلة والرقابة. بالإضافة إلى ذلك، أسسنا لجنة تنفيذية مخصصة للمبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة تتولى مسؤولية الإشراف على تنفيذ استراتيجية الاستدامة لدينا.

01

نبذة عن البنك الأهلي الأردني

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 202 التواجد في السوق 2016

المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201 الأداء الاقتصادي 2016

نبذة عن البنك الأهلي الأردني

المعيار 2-1 | المعيار 2-6

خبرة تربو على ستة عقود في قطاع الخدمات المصرفية

يفخر البنك الأهلي بالاهتمام بعملائه، والتأكيد بشكل خاص على تحقيق أعلى مستويات الاهتمام والرضا، مع تقديم منتجات وخدمات متميزة مُخصّصة لشرائح متنوعة في السوق. ويأتي هذا التفاني في صميم وجوه هوية البنك، ويُعد الركيزة الأبرز في ثقافة البنك المؤسسية.

يعزز البنك رفاهية المجتمع لتحقيق الازدهار والرخاء للأجيال القادمة، وذلك انطلاقاً من إدراك البنك بأن الازدهار المشترك لا يُفاس من الناحية المالية فقط وإنما من خلال تحقيق الاستدامة في المجتمعات. ويسعى البنك من خلال المبادرات التي تعزز المسؤولية الاجتماعية والتمكين الاقتصادي والحفاظ على البيئة إلى بناء مجتمع يتميّز بقدر أعلى من المساواة والمرونة.

وفي الوقت ذاته، يمتد التزام البنك ليتجاوز عملائه وصولاً إلى الموظفين، مما يعزّز ثقافة التخصص المستدامة والنزاهة والاشتمال والتحسين المستمر. وذلك من خلال التفاني والاحترافية والشغف، والذي يدفعنا إلى تحقيق ما نصبو إليه بالرغم من التحديات.

يتمتع البنك الأهلي الأردني بثراث عريق ضارب في أعماق الزمن، حيث يرجع تاريخ تأسيس البنك إلى عام 1955 كأول بنك وطني في الأردن. ويتبوأ البنك مكانة رائدة في مشهد التطور المالي الديناميكي بالمملكة الأردنية الهاشمية، حيث يرسي البنك ملامح قطاع الخدمات المصرفية من خلال رؤيته الطموحة والتزامه الثابت بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية الشاملة والمستدامة.

يمتد إرث البنك، الذي يعتبر جهة رائدة بالقطاع المصرفي المحلي، القائم على الثقة والولاء والتقدم على ما يزيد من ستة عقود، ما أكسبه مكانة متميزة بين أكر المؤسسات المصرفية في المملكة. ويخطو البنك الأهلي الأردني مع عملائه والمجتمعات التي يعمل بها بخطوات ثابتة في رحلته التي لا تضاهيها رحلة نحو مستقبل حافل بالوعود، حيث يضم البنك شبكة من 60 فرعاً و160 جهاز صراف آلي في الأردن وفلسطين، وفي فروع البنك في الاتحاد الأوروبي، في قبرص. ونعلن بفخر في الذكرى السنوية 68 لتأسيس البنك أن تعهدنا لا يزال قائماً لأكثر من "68 عاماً، ونحن معاً، عائلة واحدة".

يتجاوز تفاني البنك في خدمة عملائه فكرة تقديم الخدمات المصرفية فحسب، بل يمتد ليشمل استيعاب نبض المجتمع المحلي. ويتمحور تفاني البنك حول صياغة علاقات هادفة، وسلوك مسارات مزدهرة معاً، واستكشاف المشهد المالي وفق نهج تعاوني. ونسترشد بمزيج سلس من الاهتمام الشخصي والحلول المالية وغير المالية المستدامة المتطورة، علاوة على التواصل الحقيقي الذي يجعل العملاء يشعرون بأنهم جزء من عائلة البنك.

وينبع جوهر الهوية المؤسسية للبنك من الموثوقية والثقة والتطلع نحو المستقبل، وهو ما يعكس نزاهة البنك وشفافيته وتميّزه في كافة الأعمال التي ينفذها. كما يسعى البنك إلى ترسيخ قيم "التركيز على العملاء" و"التميز التشغيلي" و"الإبداع والابتكار" في خدماته ومنتجاته، ويعمل البنك باستمرار على التكيف والتطور للوفاء باحتياجات عملائه المتغيرة باستمرار.



البنك الأهلي الأردني، حيث تمكن القيم المؤسسية والاستدامة والابتكار من تحقيق "الازدهار المشترك" الحقيقي.....



التمحور حول المتعاملين



التميز والتخصص



الابتكار والإبداع

ميثاق البنك الأهلي الأردني

المعيار 2-22



رسالتنا

تقديم خدمات مالية وغير مالية مستدامة تركز على العملاء، وتكون رقمية ومبتكرة.



رؤيتنا

تعزير الازدهار المالي وغير المالي للعملاء والمجتمعات التي نخدمها.



أهدافنا الاستراتيجية

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



قيمتنا

- الاختصاص
- المهنية
- التميز
- الملكية
- المصداقية والإبداع والابتكار



الموضوعات الرئيسية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية

- التركيز على العملاء
- الابتكار والاستدامة
- التميز التشغيلي



طموحاتنا الاستراتيجية

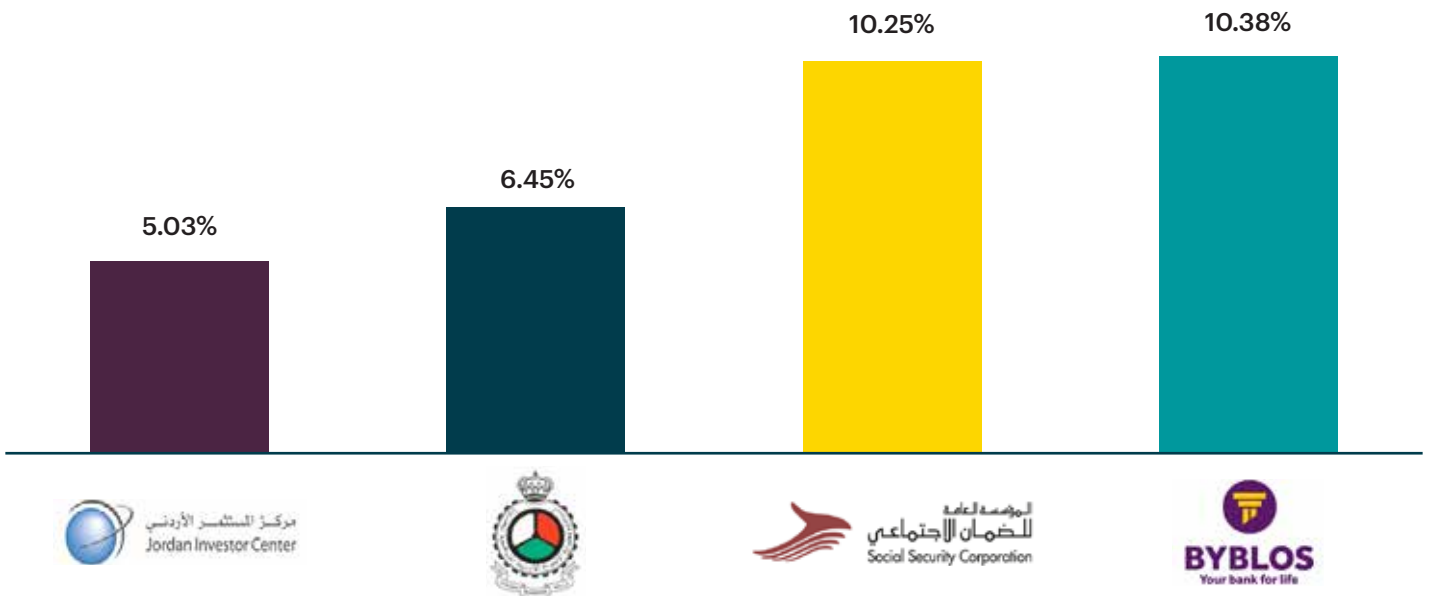
تحسين الأداء الاقتصادي المستدام على المدى الطويل وتعزيز العمليات المرنة من خلال تحويل منتجاتنا وخدماتنا المصرفية إلى حلول رقمية مبتكرة تعالج دوافع وتحديات الأفراد، بهدف تقديم تجربة تميز البنك الأهلي عن غيره وفقا لإطار الازدهار المشترك.

هيكل الملكية

المعيار 2-1

البنك الأهلي الأردني شركة عامة محدودة، ويخضع البنك للإفصاح المالي والتدقيق المنتظم، مما يضمن الشفافية. ويجري تداول أسهم البنك في بورصة عمان، ويمنح البنك الأولوية لكل من القيم التقليدية والحلول المتطورة، ويقدم مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية والاستثمارية.

المساهمون الرئيسيون



أدى سهم البنك الأهلي الأردني دوراً هاماً وحقق أداءً متميزاً في بورصة عمان في عام 2023. وعلى صعيد نشاط التداول، احتل السهم المركز الأكثر تداولاً بين أسهم البنوك المدرجة، بحجم تداول بلغ 19.4 مليون سهم، أي ما نسبته 23% من إجمالي أسهم البنوك المدرجة في بورصة عمان. ولذلك، كان سهم البنك الأهلي الأردني هو أكثر أسهم البنوك سيولة، حيث بلغت نسبة دورانه 9.7%. وكان أيضاً واحداً من أربعة أسهم مصرفية فقط يتم تداولها كل جلسة في عام 2023، مستفيداً من عامل تعويم حر مرتفع يبلغ 62% من إجمالي أسهمه القائمة. ومن ناحية الأداء الاستثماري، حقق سهم البنك الأهلي الأردني عائداً إجماليًا بنسبة 8.4% لعام 2023 مقارنة بـ 0.9% فقط لمؤشر القيمة السوقية الحرة المرجح لبورصة عمان.

الشركات التابعة: استعراض مرئي

المعيار 2-6

أهلي للتأجير التمويلي
ahli financial leasing



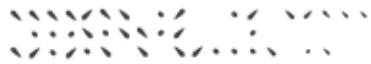
تأسست شركة **أهلي للتأجير التمويلي** كشركة مملوكة بالكامل للبنك الأهلي في عام 2009، وتهدف الشركة إلى الريادة في تقديم مجموعة شاملة من المنتجات المصرفية وحلول التمويل غير التقليدية والمبتكرة. وسرعان ما تميّزت الشركة كجهة رائدة في خدمات التأجير التمويلي في الأردن، وتطمح إلى توسيع ريادةها في جميع أنحاء المنطقة. وتتمثل رؤية الشركة في المساهمة الكبيرة في قطاع التأجير والاقتصاد الأردني من خلال تقديم حلول مبتكرة.

أهلي للتمويل الأصغر
ahli microfinance



أهلي للتمويل الأصغر، أول جهة للتمويل الأصغر في القطاع الخاص في الأردن، أسسها البنك الأهلي الأردني في يوليو من عام 1999. وتهدف إلى تمكين الشركات الصغيرة والصغرى لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في ربيع المملكة. وقد حازت شركة أهلي للتمويل الأصغر على تكريم نظير تميزها، حيث حصلت على جائزة المركز الأول في جائزة الملك عبدالله الثاني للتميز للقطاع الخاص.

AHLI FINTECH



أهلي فنتك (شركة أهلي للتكنولوجيا المالية)، تعمل شركة أهلي للتكنولوجيا المالية (أهلي فنتك) كحاضنة ومسرعة مستقلة للابتكار المالي، وهي مرخصة ترخيصاً كاملاً لابتكار حلول التكنولوجيا المالية، وتدعم الشركة منظومة التكنولوجيا المالية من خلال الأنشطة المتنوعة التي تهدف إلى تطوير المواهب في هذه المنظومة وجعل الأردن مركزاً إقليمياً للابتكار في التكنولوجيا المالية.

أهلي للوساطة المالية
ahli brokerage



أهلي للوساطة المالية، شركة مملوكة بالكامل للبنك الأهلي تأسست في عام 2006، وتخصص في خدمات الوساطة المالية في بورصة عمان. وبفضل شهرة الشركة الكبيرة نظراً لمصداقيتها وحسن أدائها، فقد طورت شركة أهلي للوساطة المالية قاعدة عملاء كبيرة تشمل مؤسسات محلية ودولية بارزة. وتوسع الشركة إلى الريادة والابتكار في قطاع الوساطة المالية، حيث تتكيف باستمرار من أجل تلبية احتياجات العملاء المتغيرة باستخدام التقنيات المتقدمة والخدمات التي تتميز بالكفاءة

الشركات التابعة:

- أهلي للتمويل الأصغر
- أهلي للوساطة المالية
- أهلي للتأجير التمويلي
- أهلي فنتك
(شركة أهلي للتكنولوجيا المالية)

عضويات البنك الأهلي

المعيار 2-28



لجنة تكافؤ الفرص - المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص من ذوي الإعاقة

يعتبر مجلس تكافؤ الفرص إحدى الآليات المتميزة والمنفردة الذي يعمل بمثابة الجهة المعنية بتيسير وتقديم الدعم الفني بين الباحثين عن العمل من ذوي الإعاقة من جهة والموظفين أو أصحاب العمل من جهة أخرى. ويتحقق ذلك من خلال التحقيق في الشكاوى التي يرفعها الأفراد الذين يواجهون التمييز ضدهم أو استبعادهم بسبب الإعاقة من قبل أصحاب العمل من الجهات الحكومية وغير الحكومية.



مبادئ تمكين المرأة - الأمم المتحدة

تقدم مبادئ تمكين المرأة التي وضعتها هيئة الأمم المتحدة للمرأة بالاشتراك مع الاتفاق العالمي للأمم المتحدة التوجيه العملي لدوائر الأعمال فيما يتعلق بتمكين المرأة في أماكن العمل والأسواق والمجتمع المحلي. وترتكز هذه المبادئ التي تنبع من المعايير الدولية للعمل وحقوق الإنسان على مشاركة دوائر الأعمال في تعزيز المساواة بين الجنسين. تعتبر مبادئ تمكين المرأة أداة جوهرية للتدابير التي تتخذها الشركات لتحقيق المساواة بين الجنسين في إطار أهداف خطة التنمية المستدامة للعام 2030 للأمم المتحدة. وبتبني هذه المبادئ، يظهر الرؤساء التنفيذيون التزامهم بهذه الخطة وحرصهم على التعاون في شبكات تضم العديد من الأطراف المعنية للنهوض بتمكين المرأة. تشمل المحاور الرئيسية المساواة في الأجور وسلاسل التوريد المراعية للنوع الاجتماعي وعدم التساهل مع حوادث التحرش الجنسي.



غرفة التجارة الدولية

إن غرفة التجارة الدولية هي الممثل لما يبلغ 45 مليون شركة منتشرة في 170 دولة، وتؤدي دوراً حيوياً في تبسيط عمليات التجارة العالمية. وإدراكاً للأهمية البالغة لشركات القطاع الخاص، تعمل الغرفة بمثابة حلقة وصل تضمن التجاوب مع الآراء المتنوعة للشركات الكبيرة والصغيرة على حدٍ سواء في ميادين صنع القرار الرئيسية في مختلف دول العالم.



المجلس الأردني للأبنية الخضراء

المجلس الأردني للأبنية الخضراء (Jordan GBC) هو مؤسسة غير ربحية وغير حكومية تأسس في عام 2009 مُسجّلة لدى وزارة التنمية الاجتماعية وخاضعة لإشراف وزارة البيئة. وهو عضو راسخ في شبكة عالمية للأبنية الخضراء تحت مظلة المجلس العالمي للأبنية الخضراء (World GBC) منذ عام 2012م وجزء من الشبكة الإقليمية لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التابعة للمجلس العالمي للأبنية الخضراء. في ظل منحه صلاحية تمثيل المجلس العالمي للأبنية الخضراء في الأردن، يهدف المجلس الأردني للأبنية الخضراء إلى توفير بيئة مبنية صحية ومستدامة وموفرة للموارد ومتوائمة مع أهداف التنمية المستدامة. وهو جهة عالمية رائدة في قطاع الأبنية الخضراء، ويساهم بدوره في إعداد سياسات الأبنية الخضراء وتنفيذها في الأردن وحول العالم.



إنجاز

تأسست إنجاز في العام 1999 كمشروع مُمَوَّل من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID). وفي العام 2001، تمّت إعادة إطلاق هذا المشروع كمؤسسة أردنية مستقلة غير ربحية. وعلى مدار 24 عامًا، رشّخت مؤسسة إنجاز مكانتها بمثابة جهة رئيسية في سدّ فجوة المهارات التي تفصل بينها وبين برامج التعليم وسوق العمل. من خلال تقديم العديد من البرامج في مجال المهارات الحياتية ومحو الأمية المالية وزيادة الأعمال والمهارات الرقمية والريادة المجتمعية، تسعى إنجاز إلى إكساب الشباب الأردني المهارات الشخصية والعملية المطلوبة للنجاح في القطاع الخاص. وترتكز في عملها على مشاركة المرأة التي تجاوزت باطراد 60%، تتعاون إنجاز مع شركاء محليين وإقليميين ودوليين لتقديم برامج فعّالة مُصمّمة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المحلية.



الاتحاد الرياضي الأردني للشركات والمؤسسات

تأسس الاتحاد الرياضي الأردني للشركات والمؤسسات في العام 1987 تحت مظلة وزارة الشباب وهو عضو في اللجنة الأولمبية الأردنية. يعمل الاتحاد على تنظيم منافسات كرة القدم للرجال والسيدات والمشاركة في بطولة الاتحاد العربي للشركات والمؤسسات في كرة القدم المصغرة، وهو أول من أضاء الدرب لكرة القدم الشاطئية في الأردن.



جمعية المصدرين الأردنيين

جمعية المصدرين الأردنيين هي منظمة خاصة وغير ربحية تقوم على العضوية التطوعية، تأسست في العام 1989 لمساعدة الشركات الأردنية في سعيها إلى تنمية التجارة الدولية، وعلى وجه الخصوص الترويج للصادرات الأردنية. تمثل الجمعية الشواغل الرئيسية المتعلقة بالتصنيع والخدمات بين أعضائها من مختلف القطاعات في الاقتصاد الأردني. من خلال أنشطتها اليومية ومشاريعها الاستراتيجية، تساهم الجمعية في تمكين المصدرين الأردنيين من استكشاف فرص جديدة لإتاحة الأسواق الدولية أمام منتجاتهم وخدماتهم. ورشّحت جمعية المصدرين الأردنيين مكانتها بوصفها المنظمة الخاصة الوحيدة في الأردن المعنية بالترويج للصادرات وبكونها الصوت المسموع لقطاع التصدير في الحكومة والقطاع الخاص



اتحاد المصارف العربية

اتحاد المصارف العربية هو منظمة غير ربحية تضم عضويته كافة الدول العربية، وتأسس في مارس من العام 1974 وفقاً لاجتماعها الأول للجمعية العمومية المعقود في بيروت بلبنان تحت مظلة المنظمة العربية للتنمية الإدارية. وجاء هذا الجهد من الرغبة في إنشاء اتحاد عربي يعمل في إطار جامعة الدول العربية، ويعمل اتحاد المصارف العربية كاتحاد مستقل مالياً وإدارياً وتنظيمياً. ويعمل كمنظمة شاملة تمثل الأوساط المصرفية والمالية العربية، ويقدم الدعم الرئيس للمصارف العربية والمؤسسات المالية والمنظمات الاقتصادية مع إرساء العلاقات والدعم المتبادل مع العالم العربي.



منتدى الإستراتيجيات الأردني

منتدى الإستراتيجيات الأردني هو مركز رائد للفكر التنموي الاقتصادي، تأسس في 30 أغسطس من العام 2021 دعماً لإقامة الحوار البناء بين أصحاب المصلحة في القطاع الخاص الأردني. يضم المنتدى شركات ناشئة وشركات راسخة إضافة إلى المختصين، ويهدف إلى صياغة استراتيجيات اقتصادية مستدامة وتعظيم مساهمة القطاع الخاص في التنمية الاقتصادية الشاملة. وبالتعاون مع صنّاع القرار وإيجاد مساحة فريدة للنقاش حول السياسات الاقتصادية من خلال المؤتمرات والمنشورات ومنصات التواصل الاجتماعي، يسعى المنتدى إلى الارتقاء بالظروف الاقتصادية في الأردن وخلق فرص العمل وتحقيق الازدهار بين كل شرائح المجتمع.



جمعية البنوك في الأردن

تأسست جمعية البنوك في الأردن في عام 1978، وأصبحت مؤسسة بمقتضى أحكام قانون البنوك رقم (28) الصادر في عام 2000، وتضم الجمعية 20 بنكاً عضواً إلزامياً، ما يرشّح مكانتها كجهة حيوية في قطاع البنوك الأردني. تكمن رؤية الجمعية في المحافظة على مكانتها الريادية في المنطقة من حيث تقديم الخدمات مُصمّمة لتناسب مع البنوك الأعضاء لتمكينها من تعظيم مساهماتها في تحقيق التنمية المستدامة في المملكة. تعتبر جمعية البنوك رُكناً أساسياً في قطاع البنوك في الأردن، حيث تسعى إلى الارتقاء بالعمل المصرفي والنهوض به ورعاية مصالح البنوك الأعضاء، وتعزيز التعاون بين أعضائها وأصحاب المصلحة الآخرين وتحقيق أعلى درجات التنسيق فيما بينهم. في ظل التزامها برفع مستوى الخدمات المصرفية بما يتوافق مع أعلى معايير الجودة والكفاءة، تسعى الجمعية جاهدة لتطوير وتحسين طرق تقديم الخدمات المصرفية



الجمعية الوطنية لحماية المستثمر

تأسست الجمعية الوطنية لحماية المستثمر في عام 2002 بمقتضى قانون الجمعيات في الأردن رقم [51] وتعتبر الجمعية الوحيدة في المملكة التي تُعنى بحماية حقوق المستثمرين ومصالحهم. تتولى الجمعية تقديم الدعم للمستثمرين وتوفير المعلومات عن القوانين والأنظمة الأردنية، والمشاركة في الجهود الداعية إلى التصدي لشواغل المستثمرين. كما تنفرد الجمعية بالتمثيل التعاقدية مع "المؤسسة العربية لضمان الاستثمار وائتمان الصادرات" وإدارتها على مركز خاص للتحكيم وقص النزاعات القضائية.



جمعية المتاحف الأردنية

جمعية المتاحف الأردنية هي جمعية غير ربحية أُطلقت بالتزامن مع يوم المتاحف العالمي والذي صادف 18 مايو لعام 2021، وتهدف إلى دعم قطاع المتاحف وتطويره في المملكة، وذلك بالارتقاء بالهيكل المؤسسي والموارد البشرية والمعدّات وطرق عرض المقتنيات في المتاحف. كما تتيح الجمعية منصّةً للمتاحف الأردنية للتواصل من خلالها مع المؤسسات المعنية بالمتاحف على المستويين الإقليمي والدولي



جمعية المتداولين بالأسواق المالية

جمعية المتداولين بالأسواق المالية هي إحدى الجمعيات التجارية العالمية الرائدة التي تُعنى برعاية مصالح الأوساط العاملة في الأسواق المالية. وتركز جمعية المتداولين بالأسواق المالية العالمية التي تأسست في عام 1955 على النهوض بأفضل الممارسات المرتبطة بالأسواق ودعم المتداولين في الأسواق للامتثال لمبادئ السلوك الأخلاقي.



غرفة التجارة والصناعة الأردنية الفرنسية

غرفة التجارة والصناعة الأردنية الفرنسية والمعروفة أيضًا باسم (كافراج)، أنشأت بكونها نادي رجال الأعمال الأردني الفرنسي في أغسطس من العام 1998 قبل الانضمام إلى الشبكة الدولية الفرنسية لغرف التجارة والصناعة في عام 2002، مُشكّلةً جزءًا من شبكة واسعة تضم 126 غرفة فرنسية ثنائية منتشرة في 95 دولة. بصفتها حلقة وصل حيوية بين فرنسا التي تشكّل أضخم مستثمر غير عربي في الأردن ومجتمع رجال الأعمال المحليين، تبيّن الغرفة التعاون الأردني - الفرنسي على الأصعدة التجارية والاقتصادية والاجتماعية. تعمل الغرفة بدأب على دعم الأهداف المهنية لأعضائها مع المساهمة في النهوض بالعلاقات الاقتصادية الثنائية بين فرنسا والأردن، وذلك بنشر المعلومات والمساعدة في توسيع الأنشطة التجارية وإقامة الشراكات والمشاركة في المعارض والمؤتمرات وخلق علاقات عمل راسخة ودائمة والترويج للفرص والمشاركة في المباحثات الرسمية والفعاليات الثقافية.

لمحة عن أبرز إنجازاتنا في 2023



البيئة

110,676 كجم

من الورق تم إعادة تدويره



6.6%

انخفاض استهلاكنا للورق



38%

انخفاض إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة



طرح

برنامج باقة الأعمال الخضراء



الانتقال بنجاح للحصول على

الشهادة البلاتينية من ليد (LEED)



لتصميم المباني الخضراء لمبنى الإدارة العامة الجديد عند إنجاز المشروع



الحوكمة

79.2%

معدل رضا العملاء



2,361

ساعة تدريب تركز على الحوكمة في 2023



إدراج

المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة في ممارسات إدارة المخاطر



تأسيس لجنة تنفيذية في شؤون

المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة



درجة تقييم نضج الحوكمة من ديلويت

4.5 من 5





الأداء الاقتصادي

13.5%

زيادة الربح الصافي قبل الضرائب



9.3%

زيادة في إجمالي الودائع



5.3%

زيادة في التسهيلات الائتمانية المباشرة



مثلت الشركات الكبرى والحكومة والقطاع العام ما نسبته

48.2%

من إجمالي التسهيلات.



مثلت الشركات الصغيرة والمتوسطة

10.1%

من إجمالي التسهيلات.



الأداء الاجتماعي

24%

نسبة النساء في المناصب الإدارية



40%

ارتفاع نسبة عمالة الإناث بنسبة 40% مقارنةً مع 14% على المستوى الوطني



88%

إنفاق 88% من النفقات على الموردين المحليين



حصول الموظفين في المتوسط

على 22 ساعة تدريب



حصول البنك على المركز الأول عن فئة الخدمات المالية

**”جائزة المسؤولية المجتمعية
للمؤسسات العربية”**



التوقيع على

مبادئ تمكين المرأة من الأمم المتحدة



إطلاق

تطبيق كون

أول منصة دفع اجتماعي من نوعه في الأردن والمنصة كخدمة



انضمام 200 طالب

إلى برنامج أهلي 777



إعداد إفطار لنحو

4,580

صائم



الأداء الاقتصادي

المعيار 2-2 | المعيار 3-3 المعيار 201-1

حققنا أداءً مالياً قوياً في عام 2023، حيث حققنا صافي ربح قبل الضرائب يبلغ 32.2 مليون دينار أردني، وهي زيادة تبلغ 13.5% مقارنة بالرقم المسجل في عام 2022 الذي يبلغ 28.3 مليون دينار أردني.

تعزيز القيمة للمساهمين

تحسّن معدل العائد على حقوق الملكية، وهو مقياس رئيسي للربحية فيما يتعلق باستثمارات المساهمين، من 5.1% في عام 2022 إلى 5.6% في عام 2023. ويؤكد هذا الاتجاه التصاعدي على التزامنا بتعزيز القيمة للمساهمين والتركيز الاستراتيجي على النمو المستدام.

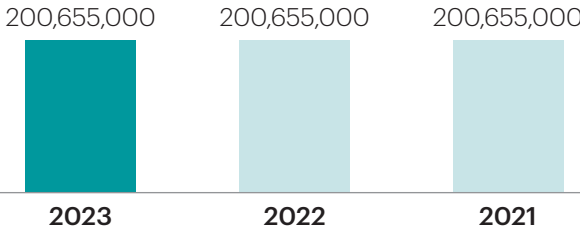


أبرز النقاط المتعلقة بالإيرادات والربحية

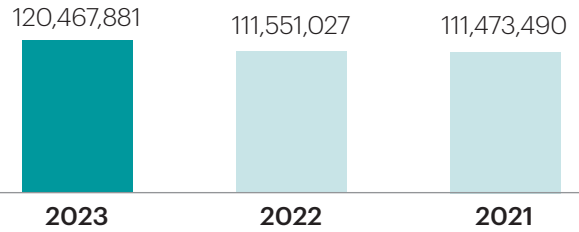
شهدت إيراداتنا زيادة كبيرة تبلغ 8%، بما يصل إلى 120 مليون دينار أردني، وهو ما يُعد مؤشراً على النشاط الاقتصادي الإيجابي واستراتيجيات التوسع في السوق الفعالة. وارتفعت الأرباح التشغيلية قبل الضرائب والمخصصات بنسبة 24% إلى 47.2 مليون دينار أردني، من 38.1 مليون دينار أردني في 2022، وهو ما يعكس الإدارة المالية القوية والحصيفة والكفاءة التشغيلية.



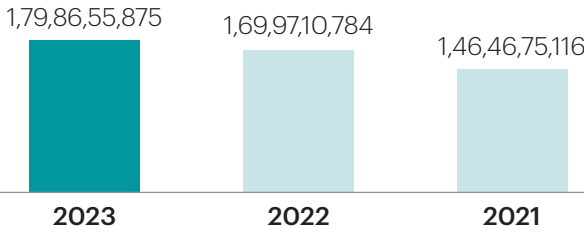
إجمالي رأس المال (بالدينار الأردني)



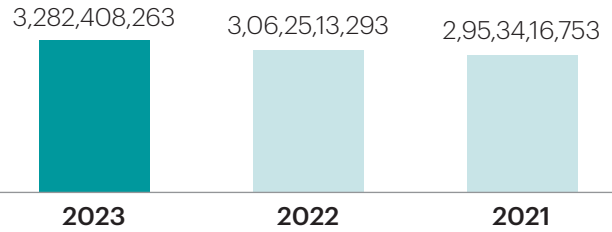
الإيرادات (بالدينار الأردني)



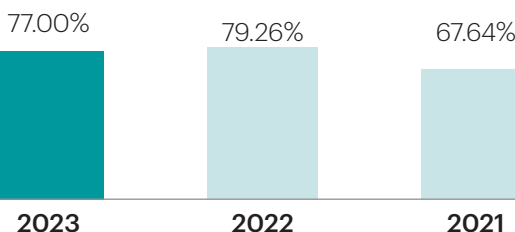
القروض (بالدينار الأردني)



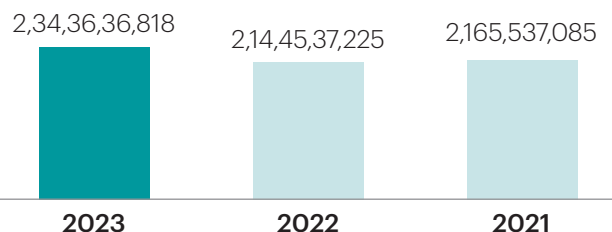
إجمالي الأصول (بالدينار الأردني)



نسبة القروض إلى الودائع %



إجمالي الودائع (بالدينار الأردني)



02

نبذة عن الاستدامة في البنك

تعزير أعمال الاستدامة

المعيار 2-22

تطور نهجنا المتبع بشأن المسؤولية الاجتماعية للشركات بشكل كبير، ما أسهم في تغيير الهوية المؤسسية لإدارة المسؤولية الاجتماعية بالبنك لتصبح إدارة الاستدامة والمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة. ويعكس ذلك وجود نهج أكثر شمولية وتكاملاً لتحقيق الاستدامة، وهو ما يتجاوز المبادرات الخيرية المجتمعية التقليدية. كما نقوم بدراسة كافة عملياتنا من منظور الاستدامة، مع تضمين الاعتبارات البيئية والاجتماعية والحوكمة بها. وقد وضعنا سياسة شاملة للاستدامة لذلك، وعملنا مع أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين حتى نرسي الأساس الاستراتيجي لكافة مبادرات المسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة.

نلتزم بصفقتنا مؤسسية مالية رائدة في الأردن بتحقيق التنمية المستدامة. وإدراكاً منا لأثرنا على الاقتصاد والمساهمة في نمو ريادة الأعمال وإتاحة فرص التوظيف وتقديم المجتمع بوجه عام، فقد جعلنا الاستدامة جزءاً محورياً من عملياتنا لتسيير الأعمال في البنك. ويؤكد ذلك على التزامنا بتحقيق القيمة والنمو على المدى البعيد، مع التركيز على تقديم مزايا قيمة للأردن وللمنطقة على نطاق واسع.



تطور نهجنا المتبع بشأن المسؤولية الاجتماعية للشركات بشكل كبير، ما أسهم في تغيير الهوية المؤسسية لإدارة المسؤولية الاجتماعية بالبنك لتصبح إدارة الاستدامة والمسؤولية البيئية والاجتماعية والحوكمة.



إعداد استراتيجية الاستدامة

المعيار 2-22

رؤية الاستدامة في البنك الأهلي



تحقيق الازدهار المشترك المستدام من خلال الأعمال المصرفية المسؤولة

رسالة الاستدامة في البنك الأهلي



العمل بمسؤولية تجاه جميع أصحاب المصلحة من خلال تقديم تمويل مستدام وتحقيق التميز في العمليات التشغيلية المرتبطة بالقضايا البيئية والاجتماعية

نتجه نحو مستقبل تصبغ فيه الأعمال والمسؤولية متلازمتين، لذلك فقد ابتكرنا إطار استدامة قوي، ليكون بمثابة مخطط لتضمين رعاية البيئة والنزاهة الاجتماعية والتميز في الحوكمة في رحلتنا. وسنتمكن من خلال هذا النهج المنظم من الوفاء بالمعايير العالمية وتجاوزها، وهو ما يبرهن على أن إسهاماتنا في الاستدامة ستتحول إلى نتائج ملموسة.

الركائز الرئيسية للاستدامة في البنك



الحوكمة المسؤولة (الرشيدة) واستدامتها

نلتزم بتضمين القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة في إطار الحوكمة والمبادئ الرئيسية للبنك لتعزيز الممارسات المسؤولة عبر العمليات والإجراءات.



الاستدامة الاجتماعية

نشدد على أهمية الارتقاء بالمجتمع المحلي وتعزيز المسؤولية الاجتماعية لتحقيق أثر تنموي أكبر.



الاستدامة البيئية

نكرس جهودنا لتقليل بصمتنا البيئية من خلال تضمين العديد من الإجراءات المتنوعة.

الركائز الفرعية للاستدامة في البنك



المسؤولية البيئية والاجتماعية

نضطلع بتنفيذ أنشطة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في سياق ثنائي ركائز تشمل، الفقر والبطالة، والصحة والبيئة والتغير المناخي والتعليم والثقافة المالية والفنون والثقافة والابتكار والإبداع الاجتماعي والتطوع.



العمليات المستدامة

نتبنى تطبيق ممارسات شراء مسؤولة واستخدام سلاسل التوريد المستدامة، مع سعينا لتحقيق النزاهة والمساواة بين القوى العاملة بالبنك.



التمويل المستدام والمسؤول

نركز على تمويل المشاريع والمبادرات التي تحقق أثراً إيجابياً على المجتمع والبيئة، حيث يعد ذلك مهماً للغاية بالنسبة لقطاعنا.

HELLO
TOMORROW



GOOD IDEAS
ARE ALWAYS CRAZY
UNTIL THEY'RE NOT.

تماشياً مع التزامنا بتعزيز الاستدامة، حددنا أهدافاً على المدى القصير وعلى المدى الطويل لضمان تعميم الاستدامة في جميع عملياتنا. ونسترشد بهذه الأهداف في عملية اتخاذ القرارات بالبنك خلال السنوات المقبلة:



الأداء الاجتماعي

التنوع والشمول

زيادة نسبة السيدات العاملات في الإدارة إلى

بناءً على العام الأساسي المُحدّد **%30**



الإدارة المالية المستدامة

على المدى القصير

إعداد

إطار عمل الإدارة المالية المستدامة

على المدى الطويل

تطبيق أساليب الفحص المالي المستدامة بنسبة

من الصفقات الجديدة بعد عام 2025 **%100**

تحقيق

محفظة خضراء رائدة **↑ %25**
بحلول عام 2025



المناخ والبيئة

تقليل انبعاثات غازات الدفيئة

على المدى القصير

في 2023 مقابل العام الأساسي؛ عام 2022 **%20**

على المدى الطويل

في عام 2027 مقابل العام الأساسي؛ عام 2022 **%50**

تحقيق

من الطاقة المتجددة في عام 2027 **%90**

تقليل

استخدام الأوراق المكتبية في عام 2025 **%40**

دمج الاستدامة في أعمال البنك

العيار 2-22

الدورات التدريبية على المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة

ندرك الدور الحيوي للقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة في الأعمال التجارية، ونتيجة لذلك، نقر بحاجة القوى العاملة بالبنك إلى التطوير لفهم قضايا البيئة والمجتمع والحوكمة، واحتمالية أن تؤثر على خطوط العمليات بالبنك. حيث نقدم دورات تدريبية متخصصة بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة لفرقنا. ويشمل ذلك التدريب المتعمق على معيار المبادرة العالمية لإعداد التقارير، حيث يطع فريقنا على المعايير العالمية لإعداد تقارير الاستدامة، كما نقدم دورة متقدمة في إعداد التقارير المتعلقة بالقضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة.

إضافة على ذلك، نستضيف تدريباً عن فرص التمويل الأخضر، المعد خصيصاً للعاملين بالقطاع المصرفي لاستيعاب القدرات المتزايدة للتمويل المستدام والاستفادة منها. وعلاوة على ذلك، تتيح ورشة التدريب على القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة لفريقنا رؤى قابلة للتنفيذ عن تطبيق معايير المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة، وأثرها الكبير على القرارات الاستثمارية. كما نلتزم بمواءمة وتحديث دوراتنا التدريبية لدينا لتتماشى مع الديناميكيات المتطورة لإطار الاستدامة.

وتحسباً للاحتياجات المستقبلية، خصصنا بالفعل قائمة بجلسات التدريب القادمة عن المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة في عام 2024. وتشمل هذه الجلسات مجموعة كبيرة من الموضوعات ذات الصلة، بما في ذلك ممارسات الاقتصاد الدائري، ومخاطر المناخ ومخاطر التحول، والتغير المناخي واستراتيجيات تخفيف هذه المخاطر، وذلك من بين جملة أمور أخرى. ونهدف من خلال تقديم هذه الدورات المتخصصة من تزويد موظفي البنك بالمعرفة والمهارات اللازمة للاطلاع والقيادة وفق نهج مستدام ومسؤول، وبما يضمن التزامنا الثابت بمسؤولياتنا المتعلقة بالحوكمة البيئية والاجتماعية.

نعمل على دمج الاستدامة على مستوى مجلس الإدارة وعلى المستوى التنفيذي، حيث تم تشكيل لجنة تنفيذية مختصة بالاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة للإشراف على تنفيذ جهود الاستدامة. ويتولى قسم الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة المختص إدارة دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة بوجه عام في البنك. وأطلقنا أيضاً برنامج "سفراء الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة" لضمان تنفيذ ودمج مسؤوليتنا البيئية المجتمعية والحوكمة المسؤولة في عملياتنا.

يُكلف السفراء من إدارات مختلفة بمسؤوليات متنوعة، تشمل رفع مستوى الوعي بشأن سياسات الاستدامة وضمان تنفيذ هذه السياسات، والتعاون مع إدارة الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة لدمجها في الممارسات وعمليات اتخاذ القرارات، والمساهمة في مبادرات الاستدامة داخل الإدارات المعنية. ونطلب أيضاً للملاحظات والاقتراحات من السفراء لضمان التحسين المتواصل.

إحراز تقدم في مسار الاستدامة

نلتزم بتنفيذ مبادرات الاستدامة المهمة، ونهدف إلى حماية البيئة، واستخدام الطاقة المتجددة، والاستعانة بالتقنيات النظيفة لتقليل الانبعاثات. كما نركز مبادراتنا الاجتماعية على تعزيز المساواة، وتمكين المرأة، وتوفير التعليم لمجتمعنا المحلي.

أما فيما يتعلق بالحوكمة، فنعمل على تعزيز الشفافية والكفاءة من خلال أنظمة المراقبة القوية. حيث نهدف إلى الاستمرار في تنفيذ التحول الرقمي لكافة خدماتنا المصرفية عبر استخدام التقنيات المتقدمة.

ونلتزم بتقديم حلول التمويل المستدام والمسؤول لمعالجة القضايا الاجتماعية والبيئية، وتعزيز التنمية المستدامة والعدالة الاجتماعية. كما تشمل جهودنا تطبيق نهج المشتريات المسؤولة وسلاسل التوريد المستدامة.



خصصنا بالفعل قائمة بجلسات
التدريب القادمة عن المبادئ البيئية
والاجتماعية والحوكمة في عام
2024

إشراك أصحاب المصلحة

المعيار 2-29

لدينا تواجد كبير في العديد من المجتمعات بالمملكة، وندرك أهمية هذه المجتمعات وحاجاتها الفردية فيما يتعلق بالأولويات والأهداف والتطلعات. كما ندرك مهامنا إزاء كافة أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين. وننسق مع مجموعة متنوعة من أصحاب المصلحة ونستعين بعدة طرق للمشاركة حتى نلبي احتياجاتهم المختلفة وأولوياتهم المحددة. واعتمدنا إطار الازدهار المؤسسي المشترك لضمان تحقيق قيمة على المدى البعيد لجميع أصحاب المصلحة بطريقة مسؤولة ومرتزة ومناسبة. ويحدد إطار الازدهار المشترك أصحاب المصلحة على النحو الآتي:

نولي أهمية كبيرة للتواصل الوثوق والشفاف مع كافة أصحاب المصلحة بالبنك. ونحرص على فهم توقعات أصحاب المصلحة وتفاهماتهم بشأن أثرنا وعملياتنا والمهام الاجتماعية. ويساعدنا هذا الفهم في معرفة الآثار الإيجابية والسلبية المحتملة، ووضع استراتيجية لتقييم الأهمية النسبية وفقاً لذلك.

كيف يتعامل البنك الأهلي مع أصحاب المصلحة

أصحاب المصلحة



المساهمون

- اجتماع الهيئة العامة
- التقارير الدورية والسنوية
- وحدة شؤون المساهمين
- حقوق التصويت على قرارات الأعمال المهمة
- وحدة علاقات المستثمرين
- مؤتمرات المستثمرين
- مدقق مستقل لمقارنة وظائف الرقابة في مجلس الإدارة (التدقيق، المخاطر، الامتثال)
- مدقق مستقل لمقارنة حوكمة الشركات
- الإفصاحات

ينفذ مجلس الإدارة تدابير مهمة بهدف حماية حقوق المساهمين وتعزيز معاملتهم العادلة بهدف ترسيخ الحوكمة المؤسسية



العملاء

- التعامل المباشر
- تطبيقات الجوال
- القنوات الإلكترونية لتقديم الطلبات عبر الإنترنت
- وسائل التواصل الاجتماعي
- قنوات خدمة العملاء
- استطلاعات تجربة العملاء
- مركز التواصل

تُمثل الأطراف المختلفة التي لها علاقات تعاقدية مع البنك، مثل: العملاء والموردين والدائنين ركنًا أصيلاً في مؤسستنا. وتتنوع هذه الأطراف وتشمل العملاء من الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة والشركات والمؤسسات المالية، بالإضافة إلى الدائنين، كما ننظم هذه العلاقات من خلال سلسلة من القوانين والسياسات والإجراءات المعتمدة.

أصحاب المصلحة

كيف يتعامل البنك الأهلي مع أصحاب المصلحة



الموظفون

- يؤدي الموظفون أدواراً محورية في تعزيز الازدهار المشترك في البنك.
- ويقود الموظفون بفضل إنتاجيتهم وتفانيهم نجاح البنك ويسهمون في تطورنا، وهو ما يعود بالفائدة على كافة أصحاب المصلحة. وذلك من خلال تبني الابتكار والتعاون الفعال مع الزملاء، ولذلك فإن الموظفين لا يعززون القدرة التنافسية للبنك فحسب، بل يتيحون فرصاً للازدهار الجماعي أيضاً. كما أن التزام الموظفين بتقديم خدمة عملاء متميزة يسهم في بناء الثقة والولاء، وترسيخ أسس النجاح على المدى البعيد. علاوة على ذلك، يضمن الموظفون، من خلال إيلاء الأولوية للتعليم المستمر والسلوك الأخلاقي، بأن يبقى البنك مؤسسة تتسم بالمرونة والقدرة على التكيف في إطار الأعمال الديناميكي. وفي نهاية المطاف، تدفع الجهود والمساهمات الجماعية للموظفين البنك نحو تحقيق الازدهار المشترك.
- الثقافة المؤسسية
- اجتماعات الفريق المنتظمة
- تقييمات الأداء
- المنتديات المفتوحة للمناقشة
- التمكين وبناء القدرات
- التطوير الوظيفي المؤسسي
- تقييمات التواصل الداخلي وتجربة الموظفين
- التقدير والمكافآت
- بيئة العمل السليمة
- الأنشطة والمبادرات



المجتمع والبيئة

- تلزم مجموعة البنك بممارسات أعمال مستدامة تعالج التحديات التي يواجهها المجتمع فيما يتعلق بالمبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع اتخاذ التدابير اللازمة بشكل استباقي بما يخدم مجتمعنا
- المنتجات والخدمات المستدامة والصديقة للبيئة
- الأثر البيئي للعمليات
- الخدمات الاستشارية المالية وغير المالية
- أنشطة التطوع والرعاية



الهيئات التنظيمية والرقابية

- الالتزام الكامل بالقوانين والتعليمات الصادرة عن الهيئات التنظيمية والرقابية الرسمية، وتقديم الإفصاحات الشفافة مع السعي لتطبيق أفضل الممارسات
- الامتثال والشفافية
- إعداد التقارير المالية بانتظام
- ممارسات إدارة المخاطر
- المراجعات التنظيمية
- عمليات تدقيق مستقلة من طرف ثالث



الموردون والشركاء

- مشتريات السلع والخدمات الأساسية من الموردين. وتخضع هذه العلاقة عادةً للاتفاقيات التعاقدية
- التواصل المستمر
- الاجتماعات أو المراجعات المنتظمة مع الموردين
- سياسة المشتريات
- العقود الرسمية
- سلسلة التوريد المسؤولة وممارسات المشتريات المستدامة

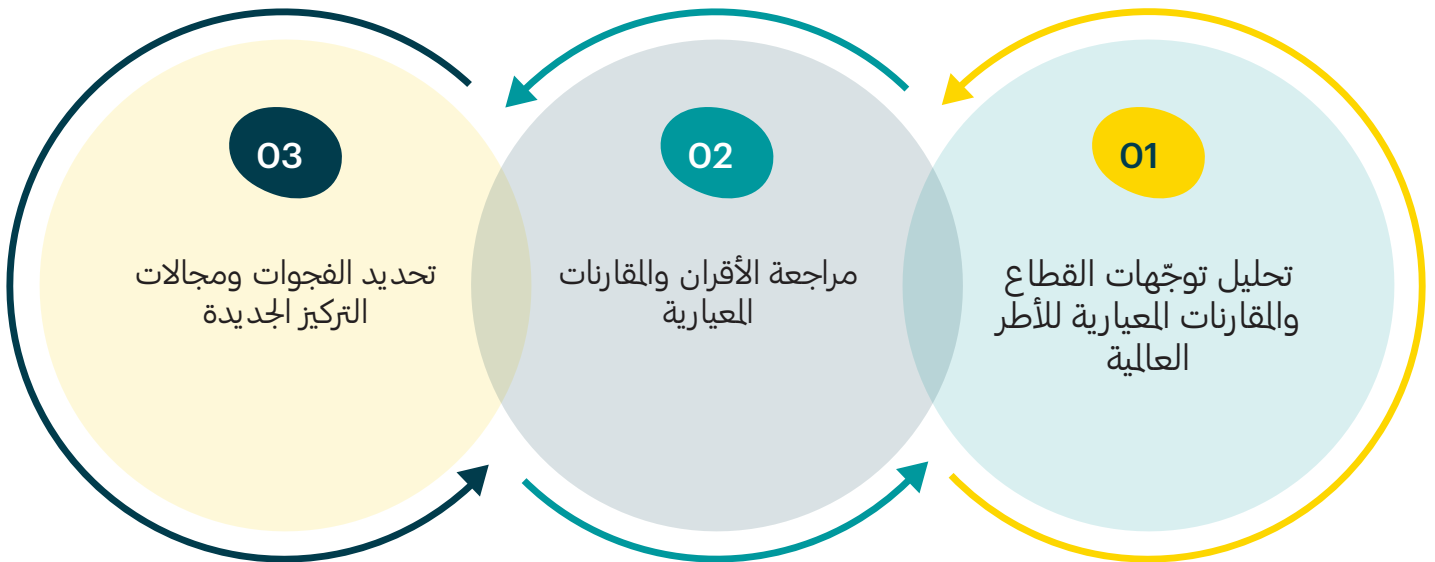
تقييم الأهمية النسبية

المعيار 2-14 | المعيار 3-1 | المعيار 3-2

ونتمكن من خلال مراعاتنا المستمرة للتوجهات ومجالات التركيز المتغيرة بالقطاع من اتباع نهج استباقي واستراتيجي ومتجاوب في ظل إطار الاستدامة الديناميكي، مما يعظم التأثيرات الإيجابية ويحد من الآثار السلبية ويمهد الطريق لنمو الأعمال المستدام.

يمثل تحديد الموضوعات الجوهرية أهمية كبيرة لوضع استراتيجية لتنفيذ جهود التنمية المستدامة. ويشمل ذلك الآثار الإيجابية والسلبية الكبيرة التي يتركها البنك على الموظفين أو أصحاب المصلحة أو الجهات المنافسة أو النظم البيئية والاجتماعية والاقتصادية. كما تنص المبادرة العالمية لإعداد التقارير على إدراج الموضوعات الجوهرية في تقرير الاستدامة، حيث يؤثر ذلك تأثيراً كبيراً على الأداء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي للبنك.

عملية تحديد الأهمية النسبية



الموضوعات الجوهرية

المعيار 3-2

بالتوافق مع نهج تحديد الموضوعات الجوهرية الموضح أعلاه وبناءً على سياسة البنك للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة ومحاور إطار الاستدامة، أجرينا تعديلات طفيفة لواءة الموضوعات الجوهرية بشكل أفضل لينسجم مع أولوياتنا ومشهد الاستدامة سريع التغير.

حددنا وأدرجنا التمويل والاستثمار المستدام كموضوع جوهرية في محور البيئة. كما أضفنا تجربة العملاء كموضوع جوهرية آخر ضمن محور المجتمع. حيث أتاح لنا التحليل تصور هيكل معزز للموضوعات الجوهرية. ونرى أن هذا الهيكل يعكس بشكل أفضل طريقة تصورنا وتعاملنا مع هذه القضايا في البنك الأهلي.

حددنا وأدرجنا التمويل والاستثمار المستدام كموضوع جوهرية في محور البيئة. كما أضفنا تجربة العملاء كموضوع جوهرية آخر ضمن محور المجتمع.

تمثل القائمة التالية الموضوعات التي حددناها مع أصحاب المصلحة على أنها الموضوعات الجوهرية في 2023:

 الحوكمة	 الأداء الاجتماعي	 الأداء البيئي
الحوكمة المؤسسية <ul style="list-style-type: none"> • حوكمة المجلس • حوكمة المبادئ البيئية والاجتماعية والحوكمة 	التنوع وتكافؤ الفرص <ul style="list-style-type: none"> • عدم التمييز 	الطاقة
إدارة المخاطر	تجربة الموظفين <ul style="list-style-type: none"> • التوظيف • رفاه الموظفين وإشراكهم • التدريب والتطوير 	التأثير المناخي
الممارسات الأمنية	تجربة العميل <ul style="list-style-type: none"> • الشفافية والتواصل المسؤول • خدمة العميل وإشراكه 	التمويل والاستثمار المستدام
أخلاقيات العمل والامتثال <ul style="list-style-type: none"> • مكافحة الفساد ومكافحة غسل الأموال • السلوك المناهض للمنافسة • تضارب المصالح 	الشمول المالي <ul style="list-style-type: none"> • الوصول إلى التمويل • التوعية المالية • دعم الشركات الصغرى المتوسطة 	
الأداء الاقتصادي <ul style="list-style-type: none"> • الأداء الاقتصادي • الآثار الاقتصادية غير المباشرة 	المجتمعات المحلية <ul style="list-style-type: none"> • المشاركة مع المجتمعات المحلية • تمكين وتطوير المجتمعات المحلية 	
	ممارسات الشراء المسؤولة	
	الابتكار والتحول الرقمي	

03

المسؤولية البيئية

مجالات تركيزنا الجوهرية:

- معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 302) الطاقة
- معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 305) الانبعاثات
- معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 306) النفايات

المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة:



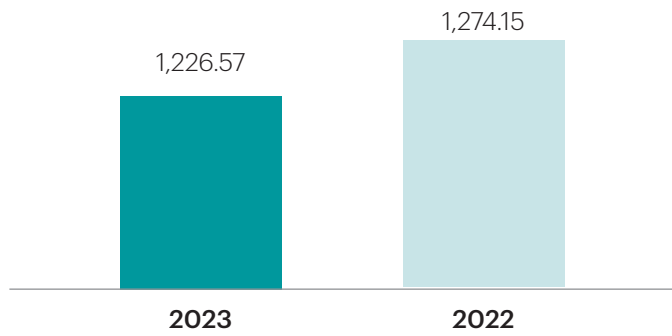
تقليل استهلاك الطاقة داخل البنك الأهلي

المعيار 3-3 | المعيار 302-1 | المعيار 302-3 | المعيار 302-4 | المعيار 302-5

أسطول المركبات الكهربائية لدى البنك الأهلي

أسهم التحول من استخدام المركبات التقليدية التي تعمل بالبنزين والديزل إلى المركبات الكهربائية في انخفاض ملحوظ يصل إلى حوالي 47.58 جيجا جول. ونتطلع الآن إلى استكشاف وتنفيذ تدابير أخرى، بما يضمن الانخفاض التدريجي في التأثير البيئي لأسطولنا.

استهلاك الطاقة - ديزل ووقود (جيجا جول)

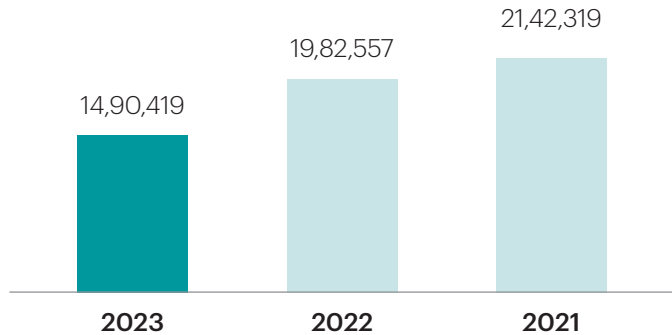


الطاقة الخضراء في البنك الأهلي

أدى تركيب محطتين لتوليد الطاقة الشمسية بموقعين في الأردن إلى انخفاض ملحوظ يتراوح بين 25% إلى 30% من إجمالي استهلاك الكهرباء.

وبالإضافة إلى الألواح الضوئية الشمسية، حقق البنك وفورات أخرى نتيجة التحول إلى تقنية الإضاءة LED.

استهلاك الكهرباء (كيلوواط بالساعة)



نسعى إلى التحسين المستمر في تقليل الآثار البيئية المباشرة ومنع التلوث. تأتي أبرز ملامح نهجنا المتبع لتقليل استهلاك الطاقة في المشاريع الرئيسية المنفذة، مع التركيز على تقليل استهلاك الطاقة، ودمج الطاقة المتجددة وتحسين كفاءة الطاقة في فروع البنك.

تتبع أدائنا

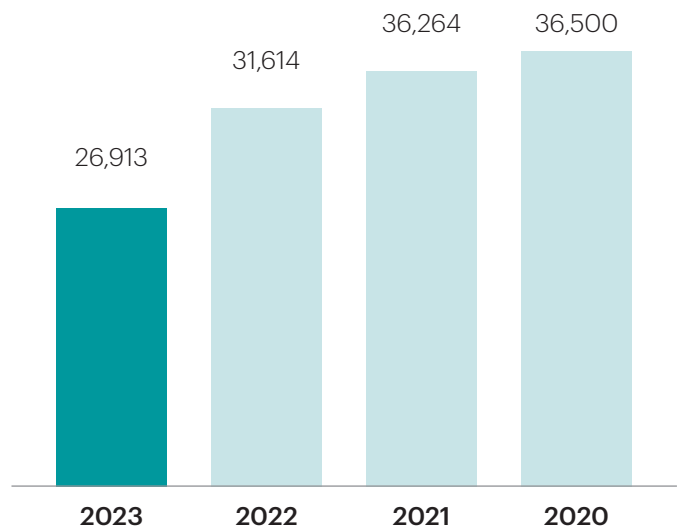
ندرك أن الإدارة الفعالة تبدأ من خلال القياس الدقيق، ونستعين بأدوات واستراتيجيات متنوعة لتتبع ورصد التقدم المنجز. ويشمل ذلك تحليل البصمة الكربونية وأدوات مخزون الغازات الدفيئة ونظم إدارة الطاقة ونظم المباني الذكية. علاوة على ذلك، نستخدم أدوات لتحليلات البيانات، ونرجع إلى أطر إعداد التقارير المتبعة بجانب عمليات التدقيق الخارجي وإجراءات التحقق، لضمان مصداقية جهود الاستدامة بالبنك.

المشاريع الرئيسية لخفض استهلاك الطاقة

تقنية DX:

شهد استهلاك الطاقة لتوليد الحرارة انخفاضاً كبيراً، يصل إلى نحو 15%. ويرجع هذا الإنجاز إلى استخدام تقنية DX المتقدمة بدلاً من الغلايات التقليدية لتوليد الحرارة، وهو ما يتواءم مع التزامنا بتبني ممارسات الاستخدام الفعال للطاقة.

إجمالي استهلاك الحرارة (لترات)



معالجة التأثير المناخي

المعيار 3-3 | المعيار 4-302 | المعيار 5-302



انخفاض في انبعاثات الغازات
الدفينة في 2023 **20%**



انخفاض في انبعاثات الغازات
الدفينة في 2027 **50%**



معدل استخدام الطاقة المتجددة
في 2027 **90%**

المقر الرئيسي الجديد الأخضر للبنك الأهلي

يعتبر مقرنا الرئيسي الجديد في عمان شهادة على التزامنا الثابت بالاستدامة، وهو ما يعكس سعينا الطموح لتحقيق الأهداف البيئية المرجوة. وقد بدأت رؤيتنا لتحقيق الريادة وفق شهادة التصميم البيئي والطاقة (LEED) خلال مرحلة التصميم. ونحن فخورون بأن نعلن عن أن مراجعة التصميم الرسمية الصادرة عن المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء (USGBC) قد منحت تصميمنا 62 نقطة. ويضعنا في نطاق الحصول على شهادة التصميم البيئي والطاقة (LEED).

ووفقاً لرؤية الإدارة العليا بالبنك، فقد وضعنا هدفاً أكبر من حيث الطموح للمباني الخضراء، ونسعى جاهدين للحصول على نقاط إضافية بهدف الحصول على شهادة ليد البلاينية عند إنجاز مرحلة تشييد المبنى بنجاح. ونواصل جهودنا الحثيئة لتحقيق ذلك، مثل تحسين أنظمة الإضاءة وتحسين أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء ومواصلة تنفيذ نظام إدارة المباني. وتواصل خوادم البيانات الالتزام بمعايير كفاءة الطاقة، وحصلت كافة أجهزة الحاسوب والكمبيوتر المحمول داخل البنك على اعتماد نجمة الطاقة.

يتضمن التزامنا بالاستدامة البيئية وضع مستهدفات طموحة لتقليل الانبعاثات الكربونية. وننتقل على المدى القصير إلى تقليل انبعاثات الغازات الدفينة الناجمة عن عملياتنا بنسبة 20% في 2023 مقارنة بعام 2022، وقد نجحنا في تحقيق هذا الهدف وتخطيه. كما وضعنا هدفاً على المدى البعيد بوصول تقليل الانبعاثات إلى 50% بحلول 2027. وفي الوقت ذاته، نعمل على تحقيق إنجاز مهم يتمثل في استخدام الطاقة المتجددة بنسبة 90% بحلول عام 2027.

محطة الطاقة الشمسية

أطلق البنك الأهلي الأردني في مايو من العام 2018 محطة للطاقة الشمسية تتسم بقدرة إنتاجية إجمالية تبلغ 2.52 مليون واط. وتوزع الطاقة المولدة من المحطة على مقرات فروع البنك وإداراته تحت إشراف شركة الكهرباء الأردنية، ونتوقع إنتاج 5,200,000 كيلو واط من الطاقة خلال السنة الأولى من إطلاقها. شهدنا انخفاضاً بنسبة 42% في استهلاكنا من الكهرباء مقارنة بالعام 2017، ويُعزى هذا الانخفاض للموس أساساً إلى إقامة محطة الطاقة الشمسية، فضلاً عن مبادراتنا الأخرى في ترشيد استهلاك الطاقة.

استهلاك الطاقة	2022	2023
إجمالي الطاقة المتجددة المولدة (بالكيلو واط)	5,387,642	5,216,372
نسبة الإنتاج مقابل الاستهلاك	64%	71%



نحن فخورون بأن نعلن عن أن مراجعة التصميم الرسمية الصادرة عن المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء (USGBC) قد منحت تصميمنا 62 نقطة



مبادرات المعاملات غير الورقية

في 2023، جرت إدارة النفايات الناجمة عن العمليات بشكل مسؤول، بما في ذلك التمزيق الآمن وإعادة تدوير 110.676 طن من الوثائق الحساسة، وكذلك متابعتها من خلال نظام تتبع الطباعة الفعال—وهو ما يوضح التقدّم المحرز نحو ممارسات المكتب الأخضر. ونهدف في 2025 إلى استكمال التحول الرقمي، ونستهدف تقليل استهلاك الورق بنسبة 40%.

تقليل استخدام الورق في عام
2025 **40%**

يجري إعادة تدوير النفايات الإلكترونية بشكل مسؤول من خلال الموردين المعتمدين لضمان التخلص الآمن من النفايات. ويتم التعامل مع النفايات الناتجة عن البناء أو التجديد بعناية، مع إعطاء الأولوية لإعادة التدوير في أي وقت.

اعتمدنا نهجاً استباقياً لإدارة النفايات في 2023، مع التأكيد على التحول الرقمي لتقليل النفايات الورقية. وقد كلفنا موظفينا بتعزيز الثقافة الخضراء على مستوى البنك، وجعلنا الشفافية إحدى أهم الأولويات من خلال إعداد تقارير منتظمة عن إحصائيات النفايات.

نظراً لارتفاع معدل استهلاك الورق في فروعنا وعقب إجراء مراجعة شاملة لسياساتنا وإجراءاتنا، حددنا الحالات التي تمت فيها طباعة وثائق زائدة عن الحاجة دون داع، مثل وثائق الشروط والأحكام، إذ يتمثل الهدف في وضع سياسة لطباعة الوثائق التي تتطلب توقيعات العملاء فقط.

كما أدرجنا نظام القوائم الرقمية لأتمتة مسارات العمل. ويقلل هذا التحول الحاجة إلى الورق، حيث أصبحت البدائل الإلكترونية القائمة على البرمجيات بديلاً للطرق التقليدية.

الشفافية بشأن الانبعاثات في البنك الأهلي

المعيار 3-3 | المعيار 305-1 | المعيار 305-2 | المعيار 5-305

إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (مكافئ ثاني أكسيد الكربون) في 2023



- انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة - النطاق 1
(مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
- انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة - النطاق 2
(مكافئ ثاني أكسيد الكربون)

في 2023، قللنا بشكل كبير انبعاثات الغازات الدفيئة من 1,218.15 إلى 755.98 من مكافئ ثاني أكسيد الكربون. ويُعد ذلك انخفاضاً كبيراً يصل إلى نحو 37.91% مقارنة بالانبعاثات المسجلة في 2022، وهو ما يمثل النتائج الفعالة لممارساتنا المستدامة عبر كل من النطاق 1 والنطاق 2.

37.91%

Reduction in GHG emission

755.98

CO2 GHG emission in 2023

التمويل والاستثمار المستدام

المعيار 3-3

أهمية التمويل المستدام

نولي في إدارة الخدمات المصرفية للمؤسسات وتمويل المشاريع، الأولوية للتنفيذ السلس للحلول المالية المبتكرة والمناسبة. وهدفنا هو تمكين الأفراد والشركات من تبني الاستدامة كجانب جوهري في نمط الحياة وممارسات الأعمال التجارية.

كما نعمل بشكل نشط على تشجيع وتيسير المعيشة المستدامة لعملائنا من خلال تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المصممة لتقليل البصمة البيئية. وسواء كان ذلك من خلال خيارات التمويل لمشاريع كفاءة الطاقة، أو فرص الاستثمار الأخضر، أو المنتجات المصرفية الصديقة للبيئة، فإننا نساعد عملائنا لتبني خيارات مستدامة في حياتهم وأعمالهم.

المبادرات المستدامة الداعمة للإقراض

أطلق البنك المركزي الأردني استراتيجية التمويل الأخضر، وهو ما يبرز بداية حقبة جديدة في التمويل الأخضر، وقد شارك البنك الأهلي بفاعلية في تنفيذ نطاق الاستراتيجية وفق الجدول الزمني المحدد. وتشمل جهودنا ما يلي:

علاوة على ذلك، نفذنا العديد من المبادرات لترسيخ التزامنا بالاستدامة:

إعداد دليل مستخدم لتقييم المخاطر البيئية والاجتماعية داخل محفظتنا، بما في ذلك منهجية التقسيم التي تربط سياسات وإجراءات الائتمان.



توجيه جزء من محفظتنا لتمويل الشركات مثل صندوق المرأة، بهدف دعم المشاريع والأفراد المناطق المحرومة والفئات ذات الدخل المنخفض لبدء مشاريع إنتاجية.



تقديم منتجات تمويلية للمركبات الكهربائية والمركبات التجارية الخفيفة، علاوة على البنية التحتية ذات الصلة، بما في ذلك برامج تمويل قروض المركبات وتأسيس البنية التحتية لشحن المركبات الكهربائية.



الخطط المستقبلية

يعكس التزامنا بتمويل مشاريع المباني الخضراء إيماننا بقوة العمل الجماعي لمواجهة التحديات البيئية العالمية. ونحاول جاهدين تعزيز التحول إلى اقتصاد منخفض الأثر الكربوني وإحداث تأثيرات إيجابية دائمة للأجيال الحالية والمستقبلية من خلال الشراكات الاستراتيجية وآليات التمويل المبتكرة والمشاركة المستمرة مع أصحاب المصلحة.

نسعى دائماً إلى التحسين من خلال الاطلاع على التوجهات الناشئة والتقنيات وأفضل الممارسات في مجال التمويل والاستثمار المستدام. قد يشمل ذلك تبني أدوات ومنهجيات جديدة لتحسين أثر جهود الاستدامة.

عقد جلسات تدريب لمديري العلاقات لرفع مستوى الوعي بشأن الاستدامة والتمويل الأخضر.



إطلاق برنامج باقة الأعمال الخضراء، الذي يقدم حزمة شاملة من الخدمات المالية وغير المالية لمساعدة العملاء في التحول نحو الحفاظ على البيئة والاستدامة.





باقة الأعمال الخضراء

برنامج أملاي الأخضر

يعمل برنامج أملاي الأخضر على تيسير تمويل مشاريع العقارات الصديقة للبيئة، وهو ما يشجع الشركات على تبني تدابير الاستدامة. ويدعم المشاريع العقارية التي تدمج تقنيات الطاقة المتجددة وتوفير الطاقة، وتقديم أسعار تنافسية وخيارات تمويل مخصصة للشركات الصغرى والمتوسطة.

برنامج مشروعي الأخضر

يقدم برنامج مشروعي الأخضر حلول تمويل مبتكرة لمساعدة الشركات على الحصول على موجودات صديقة للبيئة وتحسين أدائها التنافسي. ويعمل البرنامج على تعزيز الاستدامة وخفض النفقات التشغيلية من خلال تسهيل الاستثمارات في تقنيات توفير الطاقة، وحلول إعادة التدوير، وأدوات التحول الرقمي، ومعدات السلامة.

برنامج مؤل احتياجاتك الأخضر

يقدم برنامج مؤل احتياجاتك الأخضر حلول تمويل فورية للشركات التي تركز على مبادرات مستدامة بيئياً، سواء في مشاريع الطاقة المتجددة أو إعادة التدوير. ويتيح البرنامج قروضاً مخصصة للمشتريات الصديقة للبيئة في سلسلة التوريد، ويدعم عمليات المناقصات لأنظمة كفاءة الطاقة. ويقدم البرنامج أيضاً خطابات اعتماد وكفالات مخصصة للمشاريع الخضراء.

قرض السيارة الكهربائية

يسهل قرض السيارة الكهربائية من البنك رحلة تملك السيارة، وقد خصصنا هذا القرض لتوفير حل نقل مستدام. ويركز المنتج على جعل هذه العملية سلسلة ومتاحة، مع تقديم مزايا محددة لتعزيز تجربة التملك.

المسؤولية الاجتماعية

مجالات تركيزنا الجوهرية:

- المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 405) التنوع وتكافؤ الفرص 2016
- المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 406) عدم التمييز 2016
- المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 401) التوظيف 2016
- المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 403) الصحة والسلامة المهنية 2018
- المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 404) التدريب والتعليم 2016
- المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 413) المجتمعات المحلية 2016
- معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 204) ممارسات الشراء

المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة:



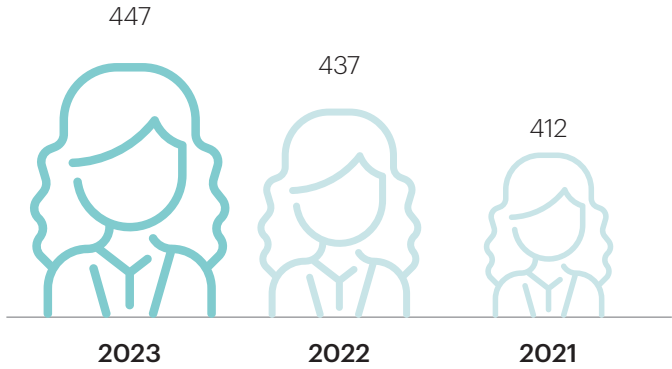
التنوع وتكافؤ الفرص

المعيار 3-3 | المعيار 203-1 | المعيار 203-2 | المعيار 402-2 | المعيار 401-3 | المعيار 1-405

عدد الموظفين في الإدارة العليا

نحن نؤمن بأن لدى كل فرد مجموعة فريدة من المهارات ووجهات النظر، التي يمكن أن تسهم بشكل كبير في نجاح منظمتنا عند تنميتها بشكل صحيح.. ويكمن تفانيها في تعزيز أجواء القبول والاحترام والتعاون والاصغاء حيث يشعر الجميع بالتقدير .

ويُعد احتضان التنوع وتعزيزه أحد الأركان المهمة والأساسية من أجل المعاملة العادلة لجميع الموظفين، كما أنه ركيزة مهمة لضمان نجاح وازدهار عملنا على المدى الطويل.

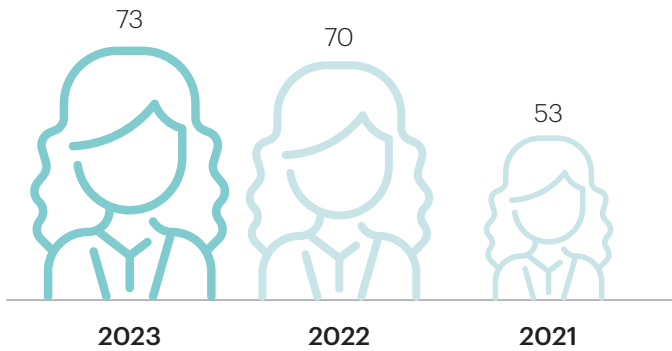


عدد الموظفين في الإدارة الوسطى

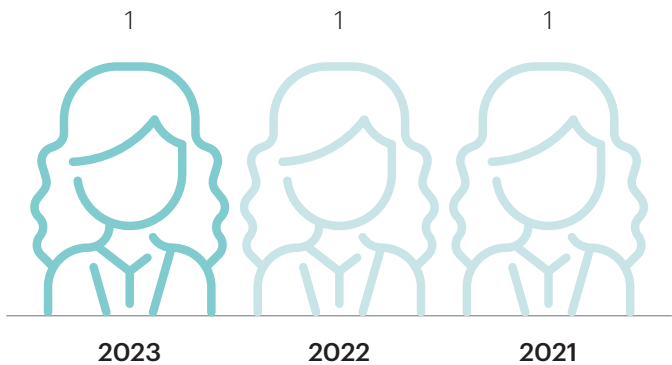
التنوع بين الجنسين في البنك الأهلي

ندرك أهمية تبني التنوع، بما في ذلك المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة للازدهار في مسيرتها المهنية. وبفضل المبادرات الاستباقية والسياسات الداعمة، نسعى جاهدين لخلق بيئة نشجع المرأة على التميز والنمو والقيادة بما يسهم في النجاح الشامل للبنك.

في 2023، بلغ معدل توظيف النساء 40% من القوى العاملة بالبنك. بالإضافة إلى ذلك، نجحنا في توظيف 88 امرأة في العام ذاته.



توظيف الإناث في البنك الأهلي



ندرك أهمية تبني التنوع، بما في ذلك المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة للازدهار في مسيرتها المهنية

التنوع في التدريب والتطوير

لتيسير نجاح الأمهات العاملات وضمان عدم اضطرارهنّ لاتخاذ خيارات صعبة، نفذنا العديد من المبادرات لتمكينهنّ:

نمنح علاوة حضانة شهرية لكل طفل عمره أقل من خمس سنوات، حسب الراتب الإجمالي الشهري للموظف.



العمل عن بعد: نقدم موافقة مخصصة للعمل عن بعد لمساعدة الأمهات العاملات على إدارة أعمالهن والمسؤوليات الشخصية بكفاءة.



الحماية المالية والتغطية التأمينية: تُمنح التغطية التأمينية للموظفات المطلقات والأرامل، من أجل توفير حماية مالية لهن في مواجهة ظروف الحياة الصعبة.



علاوة على ذلك، أطلق البنك الأهلي العديد من المبادرات وجلسات التدريب وبرامج التوعية لإلهام النساء في مكان العمل وتعزيز الشعور بالانتماء، ومن الأمثلة على ذلك ما يلي:

يهدف Ahli Leaders Program إلى إعداد الموظفين والارتقاء بهم لتولي أدوار القيادة الحالية والمستقبلية من خلال تعزيز كفاءات الموظفين. ونجحت المبادرة في تدريب ثماني نساء في عام 2023، وهو ما يعتبر إسهاماً في تنوع وشمولية جهود تطوير القيادة.

علاوة على ذلك، يركز Ahli Skills Program على تجهيز المشاركين بالمهارات الأساسية، وشاركت خمس نساء في التدريب في عام 2023. وتؤكد هذه البرامج على تفانيها في رعاية النمو المهني وتطوير القوى العاملة بالبنك، وتمكينهم للتميز في مناصبهم وتقديم إسهامات مفيدة في نجاح البنك.

ندرك التحديات التي تواجهها الأمهات العاملات حيث يبذلن جهداً كبيراً للموازنة بين المسؤوليات الأسرية والتطلعات المهنية. وهذا السبب، تتمثل إحدى رسائلنا في دعم المرأة العاملة والارتقاء بها، ونوفر لها بيئة عمل آمنة وداعمة تشعر بها بالتمكين والدعم في سبيل تحقيق أهدافها المهنية.

وتلتزم سياستنا بميثاق العمل وقانون الضمان الاجتماعي بشأن إجازة الأمومة. وبالمثل، تُمنح إجازة الأبوة وفق قانون العمل الذي ينص على منح الموظف إجازة لمدة ثلاثة أيام تقويمية عقب تاريخ الميلاد.

عدد الموظفين اللاتي يحق لهنّ الحصول على إجازة أمومة



عدد الموظفين اللاتي حصلنّ على إجازة أمومة



النساء العائدات من إجازة أمومة



النساء العائدات من إجازة أمومة واللاتي ما زلن يعملنّ في البنك منذ 12 شهراً



اليوم العالمي للمرأة

استضفنا جلسة للاحتفال باليوم العالمي للمرأة، ووجهنا الدعوة للسيدة/ رانيا الأعرج، إحدى عضوات مجلس إدارة البنك الأهلي، لمشاركة قصة نجاحها لإلهام الموظفات نحو تحقيق أهدافهنّ في مسيرتهنّ المهنية.



عيد الأم

نحتفل بعيد الأم بتقديم هدايا تقدير بسيطة للموظفات لكونهنّ جزءاً من تطور البنك. الهدايا مصنوعة بأيادي نساء من المجتمع المحلي.



جلسات التوعية بسرطان الثدي

عقدت مؤسسة الحسين للسرطان جلسة توعية لضمان توعية و تثقيف جميع الموظفات بالبنك بأهمية إجراء الفحوصات الطبية السنوية والحفاظ على صحتهنّ العامة. كما نحرص في البنك على تقديم فحوصات الكشف المبكر المجانية للموظفات.

الخطط المستقبلية المتوقعة لعام 2024

تعاون بين "الأهلي" و"مؤسسة التمويل الدولية" لدعم الأمهات العاملات

شاركنا في مشروع "دعم رعاية الأطفال" التابع لمؤسسة التمويل الدولية، عضو مجموعة البنك الدولي. ويهدف مشروع "دعم رعاية الأطفال" إلى تعزيز التزامنا بالتنوع بين الجنسين والشمولية في مكان العمل. ويمثل هذا التعاون خطوة مهمة نحو جهودنا في تهيئة بيئة داعمة لجميع الموظفين، لا سيما الأمهات العاملات. وفي إطار هذا التعاون، سنشارك في مشروع "دعم رعاية الأطفال" التابع لمؤسسة التمويل الدولية، وسيصبح البنك عضواً في منصة التعلم من النظراء الإقليمية لقطاع الأعمال الخاص. وتهدف منصة التعلم من النظراء الإقليمية بمشروع "C" دعم رعاية الأطفال" بالأساس إلى دعم الشركات من خلال تقديم الدعم لتحسين حلول رعاية الأطفال المقدمة للأمهات العاملات. ونعتزم من خلال هذه المبادرة تعميق فهمنا وقدراتنا لتقديم مجموعة من خدمات دعم رعاية الأطفال الآمنة، ومن ثم، تيسير زيادة تمثيل النساء والاحتفاظ بالكوادر النسائية لدينا وضمان سلامة الأطفال.

برنامج الصحة النفسية

نحن بصدد تطوير وإطلاق برنامج شامل للصحة النفسية بهدف دعم الموظفين لتحقيق توازن أكثر انسجاماً بين المسؤوليات المهنية والحياة الشخصية، علاوة على رعاية صحتهم بشكل عام.

التعاون بين البنك الأهلي والمبادئ العالمية لتمكين المرأة

مبادئ تمكين المرأة التابعة للأمم المتحدة

وقّع البنك على "مبادئ تمكين المرأة التابعة للأمم المتحدة" في إطار التأكيد على أهمية المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة في مكان العمل والسوق والمجتمع. يتوافق هذا الالتزام مع هيئة الأمم المتحدة للمرأة والميثاق العالمي للأمم المتحدة، ويهدف إلى تحقيق المساواة بين الجنسين وتكافؤ الفرص وتهيئة بيئة شاملة لتمكين المرأة، وإتاحة الفرص لها لتولي مناصب قيادية واتخاذ قرارات لدعم تنمية المجتمع.

علاوة على ذلك، نفذنا "أداة تحليل الفجوة بين الجنسين"، التي تتيح لنا تقييم التزام البنك بالمساواة بين الجنسين. وتتوافق هذه الأداة حصرياً للأطراف الموقعة على مبادئ تمكين المرأة. وحققنا درجة "الإنجاز"، ونعمل الآن على صياغة خطة عمل حيث نتطلع للحصول على درجة "إلقرض" في الفترة المقبلة. كما بدأنا مشاركة تقارير التقدم المحرز بشأن تنفيذ مبادئ تمكين المرأة.

لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة:

البنك الأهلي الأردني | مبادئ تمكين المرأة



توظيف الشباب

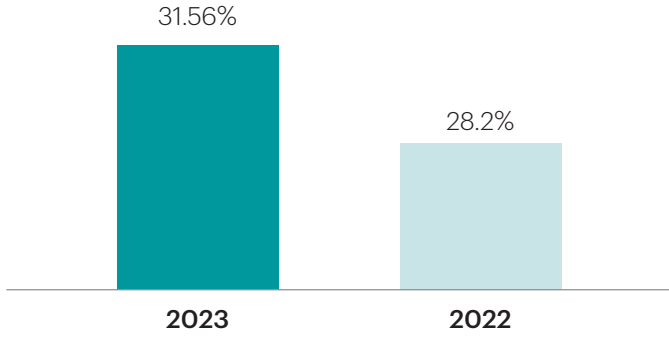
نساهم بنشاط في توظيف الشباب من خلال توفير الفرص لتطوير المهارات والإرشاد والتقدم المهني. ونمكّن الشباب من اكتساب خبرات قيمة وبدء حياتهم المهنية في القطاع المصرفي من خلال تقديم برامج التدريب الداخلي والتدريب المهني ووظائف المبتدئين. كما قدمنا فرص تدريب لـ 104 طالب من المدارس والجامعات في المملكة الأردنية الهاشمية.

↑ 32%

152

تم تعيين 152 موظفاً جديداً تقل أعمارهم عن 30 سنة في 2023
تشكل نسبة الشباب ضمن القوى العاملة في البنك حوالي 32%

توظيف الشباب (%)



برنامج أهلي 777

يهدف برنامج أهلي 777 إلى إتاحة فرص تدريبية وتوظيفية للطلاب والخريجين من الجامعات الأردنية. ويستهدف البرنامج الخريجين الذين يبحثون عن فرص عمل وتخرجوا في عام 2017 أو بعد ذلك. كما يهدف البرنامج إلى تطوير وتحسين المهارات والكفاءات لتمكين وتعزيز جاهزية الخريجين لدخول سوق العمل. وأطلقنا النسخة السابعة من البرنامج في 2023، بقبول 200 عضو جديد في الأردن، ليصل بذلك عدد المستفيدين من البرنامج إلى 427 عضواً.

من المهم تزويد الطلاب والخريجين الأردنيين بالمهارات والخبرات اللازمة لتحقيق النجاح في ظل سوق الوظائف الذي يشهد تنافسية عالية في الوقت الحالي. ويُعد البنك الأهلي أول بنك في الأردن يقدم مثل هذا البرنامج، حيث تتيح فرصة فريدة لكل فرد للحصول على تدريب وخبرة مفيدة مع تعزيز قدراته ومهارات القيادة والمهنية. وقد بلغ حتى الآن العدد الإجمالي للمشاركين والخريجين من برنامج أهلي 777 نحو 700 فرد منذ عام 2018.



أطلقنا النسخة السابعة من البرنامج في 2023، بقبول 200 عضو جديد في الأردن، ليصل بذلك عدد المستفيدين من البرنامج إلى 427 عضواً



التوظيف

GRI 2-7 | GRI 2-30 | GRI 3-3 | GRI 401-1 | GRI 402-1

جذب الموظفين واستبقائهم

المعيار 3-3 | المعيار 401-1

تتمحور إجراءات التوظيف لدينا في المبادئ والقيم التالية:

المعيار 2-7 | المعيار 2-30 | المعيار 3-3 | المعيار 402-1 التوظيف ركيزة أساسية في استراتيجية الاستدامة بالبنك. ومن ثم، نؤكد على أهمية تخطيط القوى العاملة وصحة ورفاهة الموظفين والتخطيط والتطوير الوظيفي لاستقطاب الموظفين والاحتفاظ بهم.

يزداد إجمالي القوى العاملة بالبنك باستمرار

1,131 2023 2022 1,110

447



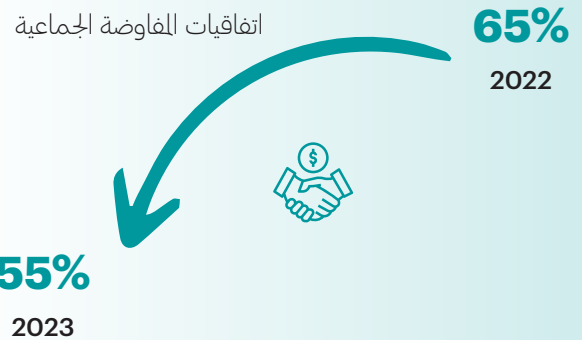
684



المفاوضة الجماعية

المعيار 2-7 | المعيار 2-30 | المعيار 3-3 | المعيار 402-1

في 2023، لاحظنا استمرار وجود الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية. وعلى وجه التحديد، هناك 621 موظفاً مشمولاً بالمفاوضة الجماعية في 2023، مقارنة بـ 719 موظفاً في 2022. وبحسب سياسة البنك الداخلية، يحصل هؤلاء الموظفون على فرصة الانضمام إلى "النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والمحاسبة" عند توقيع عقودهم، وهذا يعكس بشكل فعال التزامنا بتعزيز حرية حريتهم على المشاركة في المفاوضة الجماعية.



تكافؤ الفرص

ندعم عدم التمييز على أساس الجنس أو العرق أو الدين أو الحالة الاجتماعية، لضمان النزاهة في جميع جوانب التوظيف.

الاختيار على أساس الجدارة

نضع الجدارة والتميز التنافسي كأولوية عند اختيار المرشحين للوظائف الشاغرة، مع الالتزام بمبادئ العدل وتكافؤ الفرص.

المعاملة العادلة

نتيح لموظفينا فرصاً متساوية ونحلي بالموضوعية والإنصاف في تقييمهم ومعاملتهم، مع مراعاة حقوق الموظفين وواجباتهم ومسؤولياتهم الوظيفية.

الشفافية والمساءلة

تتميز إجراءات التوظيف بالبنك بالشفافية والموثوقية وإمكانية الوصول من جانب الجمهور، لضمان الشفافية والموضوعية في ممارسات التوظيف لدينا.

علو على ذلك، نلتزم بالاشتمال، لا سيما ما يتعلق بالأفراد من أصحاب الهمم، بهدف تمكينهم داخل المجتمع. حيث نضمن تعيين أفراداً مؤهلين، مع تخصيص 0.4% من القوة العاملة للأفراد ذوي الهمم، مع هدف زيادة هذا الرقم بشكل كبير.

ونلتزم بقوة بتوظيف وتمكين المرأة داخل البنك، ونقر بالدور الحيوي الذي يضطلع به سواء في القوى العاملة بالبنك أو بالمجتمع.

استراتيجية التوظيف والشفافية

تم شغل نحو 38% من الوظائف الشاغرة داخلياً خلال عام 2023. ويحقق إيلاء الأولوية للكفاءات الداخلية عند شغل الوظائف الشاغرة قبل البحث خارجياً منافع عديدة، ويعزز الانسجام والولاء بين الموظفين، ويثري خبراتهم، ويُحسن تناوبهم الوظيفي، ويعزز الثقافة المؤسسية المنشودة، ويرفع مستوى الوعي بين الموظفين بشأن أهمية تطوير المسارات المهنية واغتنام فرص التطوير داخل البنك.

تشكل عملية الاختيار العملية الأهم، وتُنقذ بشفافية وتستند إلى مبادئ تكافؤ الفرص حيث يخضع كافة المرشحين للمراحل ذاتها، وتعتمد عملية الاختيار على كفاءات المرشحين.

تتضمن استراتيجيات التوظيف معايير داخلية وخارجية. على المستوى الخارجي، يتم الحصول على المرشحين من قنوات مختلفة، تشمل الموقع الإلكتروني للبنك وموقع لينكد إن والجامعات ومواقع التواصل المهني ووكالات التوظيف وفريق أهلي 777 ومعارض التوظيف. وعلى المستوى الداخلي، نشجع الموظفين على التقدم لشغل الوظائف الشاغرة من خلال الإعلانات الداخلية على الموقع الإلكتروني للبنك، علاوة على حركات النقل والترقية. وتشمل حركات النقل نقل الموظفين إلى مناصب شاغرة في نفس المستوى الوظيفي لأغراض التطوير المهني.

يحق لأي موظف التقدم لشغل أي وظيفة مُعلن عنها داخلياً بمستوى إداري أعلى من مستوى منصبه الحالي أو بنفس المستوى الإداري داخل أي إدارة. ويجب أن يستوفي جميع المتقدمين معايير الاختيار المعتمدة.



تتضمن استراتيجيات التوظيف معايير داخلية وخارجية. يجب على جميع المتقدمين استيفاء معايير الاختيار المعتمدة



برامج التدريب والتطوير

GRI 2-4 | GRI 3-3 | GRI 404-1 | GRI 404-2 | GRI 404-3



4,782

فرصة تدريب لموظفينا



370

برنامج تدريبي تم تقديمه في 2023

علاوةً على ذلك، يشمل التزامنا ضمان تعريف الموظفين الجدد وإلحاقهم بالعمل من خلال تقديم برامج التعرف والبرامج المصممة خصيصًا لهم. ويتميز هذا البرنامج الشامل بتقديم مقدمة متكاملة عن البنك، تتضمن تاريخنا، والأنظمة التشغيلية عبر الإدارات المختلفة، وتعريفًا بالميثاق المهني، والثقافة المؤسسية، والامتثال للوائح التنظيمية، ويمنح إلمامًا بمجموعة منتجاتنا المصرفية.

وبالإضافة إلى ذلك، نولي أهمية خاصة لتعزيز مجموعة المواهب الداخلية باستمرار من خلال برنامج "تدريب المدربين". وتهدف هذه المبادرة إلى تعزيز مستوى أداء محاضرينا الداخليين، كما أنها تعمل على صقل وتأهيل محاضرين جدد للحفاظ على أعلى معايير التميز التدريبي داخل مؤسستنا.

فرص التدريب والتطوير العادلة والشاملة

بلغ متوسط ساعات التدريب للموظفات 24 ساعة لكل موظفة مدربة، بينما بلغ متوسط ساعات التدريب للموظفين الذكور 20.6 ساعة لكل موظف مدرب. وشهدنا ارتفاعًا في متوسط ساعات التدريب على مستوى الموظفين، حيث بلغ متوسط إجمالي ساعات التدريب 22 ساعة لكل موظف.



24 ساعة
ساعات التدريب
للموظفين الإناث



20.6 ساعة
ساعات التدريب
للموظفين الذكور

استفاد موظفونا خلال عام 2023 من 370 برنامجًا تدريبيًا، وشملت هذه البرامج 4.782 فرصة تدريبية في مجالات متنوعة تشمل الحسابات، والشؤون المالية، والتدقيق، والتوعية، والموارد البشرية، والابتكار، والشؤون القانونية، والإدارة، والمخاطر، والمهارات الشخصية، والتقنية، واللغات، والموضوعات وغيرها.

نعمل من خلال خطة التدريب السنوي على ترسيخ مبدأ التطوير المستمر من خلال تحديد رؤية واضحة لتعزيز قدرات الموظفين، كما نرؤدهم بالأدوات والمعرفة المناسبة التي تمكنهم من مواكبة أحدث توجّهات القطاع وممارساته.

برنامج Ahli Leaders وبرنامج Ahli Skills

نفخر كثيرًا بتنفيذ Ahli Skills و Ahli Leaders Program المصممة خصيصًا لصقل وتعزيز قدرات موظفينا، حيث تم تصميم هذه المبادرات خصيصًا لتنمية وتعزيز قدرات القوى العاملة لدينا، والاستفادة من إمكاناتهم القيادية وتوسيع مجموعات مهاراتهم.

يستهدف البرنامج تنمية مهارات الأفراد الذين يتولون أدوارًا إدارية وقيادية. ويركز منهج البرنامج على مواضيع جوهرية منها "غرس عقلية القيادة"، و"استكشاف المبادئ الأساسية للقيادة"، و"كيف يؤثر نمط تفكيرك على أفعالك"، و"فهم أعضاء فريقك"، و"بناء جسر الثقة"، و"اتخاذ قرارات تراعي المصالح المشتركة".

وعلى نحو مماثل، يستهدف برنامج "Ahli Skills" الموظفين ذوي الإمكانيات المهنية العالية، لاسيما الذين يتولون أدوارًا إشرافية. ويدرس هذا البرنامج مجالات بالغة الأهمية، مثل التواصل الفعال، ونمط التفكير، والتأثير، وتعزيز القدرات القيادية، وانطلاقًا من التزامنا بالمساواة بين الجنسين، فإننا نعمل من خلال هذه المبادرات على تنمية قدرات القيادة والنمو المهني لجميع موظفينا، وتعزيز أماكن عمل أكثر ديناميكية وشمولية.

برامج تدريبية متخصصة

بالإضافة إلى مبادراتنا الأساسية في التدريب، يقدم البنك الأهلي مجموعة من البرامج المتخصصة المصممة لتلبية الاحتياجات المحددة للوظائف المختلفة داخل البنك. وفي هذا الإطار، تستهدف برامج التدريب التي تركز على فروعنا تعزيز المهارات الأساسية لأدوار مهمة مثل خدمة العملاء وأعمال الصرافة. وفضلًا عن ذلك، تتيح البرامج الشاملة لموظفي الخدمة المباشرة فرصةً للتعلم في الموضوعات المصرفية، والامتثال باللوائح التنظيمية، وتعزيز مهاراتهم الشخصية ومهارات البيع.

رفاهية الموظفين والمشاركة الوظيفية

المعيار 3-3 | المعيار 401-2 | المعيار 403-4 | المعيار 403-6

تولي إدارة التدريب لدينا اهتمامًا خاصًا بتنظيم برامج تعليمية متكاملة وندوات توعية تركز على تعزيز صحة الموظفين ورفاهيتهم، بما في ذلك:

جلسات تصفية الذهن



جلسات التوعية بالصيام المثالي



جلسات توعية بمخاطر التدخين



دورة تدريبية إلكترونية للحفاظ على صحة جيدة



دورة الإسعافات الأولية



ندوات التوعية بسرطان الثدي



مشاركة الموظفين

ترتكز ممارساتنا المتمثلة في تعزيز مشاركة الموظفين على تقدير مواردنا البشرية، وكذلك ضمان استرشاد سياساتنا وممارساتنا بآراء واحتياجات موظفينا. واستنادًا إلى إيماننا الراسخ بأهمية أن يشعر الموظفون بأن آراءهم تُؤخذ بعين الاعتبار، نطبق مجموعة من الممارسات التي تُسهم في خلق بيئة عمل داعمة ومحفزة.

البرامج الثقافية المؤسسية:

عقد جلسات توعية منتظمة بالثقافة المؤسسية لضمان مواهمة الموظفين مع قيم ثقافة مؤسستنا. شهد عام 2023 تدريب 131 موظفًا على قيم الثقافة المؤسسية، ليصل إجمالي عدد الموظفين الذين تلقوا تدريبًا رسميًا إلى 647 موظفًا. إلى جانب ذلك، يتم أيضًا تنفيذ مجموعة متنوعة من الأنشطة لتعزيز القيم الثقافية، بما في ذلك بث الاتصالات بشكل دوري، وأنشطة بناء الفريق، وبرامج التقدير والمكافآت.

صحة ورفاهية الموظفين

نسعى جاهدين للحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية لجميع موظفينا. وإدراكًا منا بأن موظفينا هم أئمن الأصول التي نمتلكها، فقد عملنا على تطبيق السياسات والإجراءات الفعّالة التي تهدف إلى الحد من المخاطر وتعزيز الرفاهية وثقافة السلامة في جميع أنحاء مؤسستنا.

يمثل التزامنا الراسخ بالمعايير الصارمة للصحة والسلامة، بالإضافة إلى توفيرنا لحزم مزايا شاملة وفرصًا مستدامة للتطوير المهني، إيماننا الراسخ بحماية رفاهية موظفينا مع المساهمة في تحقيق الممارسات المستدامة في قطاع الخدمات المصرفية.

وعلى صعيد الصحة والرفاهية، تجدر الإشارة إلى أن متوسط أيام الإجازة المرضية السنوية لموظفينا يبلغ 21 يومًا، مقابل 14 يومًا المنصوص عليها في قانون العمل. ونسعى جاهدين لتقديم دعم لموظفينا يتجاوز مجرد توفير إجازات سنوية، حيث نقدم لهم إجازات مدفوعة إضافية في حالات خاصة مثل الزواج أو وفاة قريب من الدرجة الأولى أو الثانية. وتتيح هذه الأحكام الخاصة إجازة لمدة ثلاثة أيام عمل، اعتبارًا من تاريخ الحدث. وانطلاقًا من حرصنا على تقديم الدعم لموظفينا في الحالات الطارئة، نتيح لهم خيار الحصول على إجازات غير مدفوعة الأجر لأسباب غير منصوص عليها صراحةً في قانون العمل.

وفيما يتعلق بالفحوصات الصحية، نمنح جميع الموظفين إمكانية إجراء فحوصات سنوية مجانية. وانطلاقًا من اهتمامنا بمفهوم التعاطف والرعاية، فإننا نحرص على إرسال باقة من الزهور إلى الموظفين الذين يتم نقلهم إلى المستشفى أو الذين يحصلون على إجازات مرضية طويلة، وذلك بمثابة تعبير عن تضامننا وتمنياتنا لهم بالشفاء العاجل.



لقد قمنا بتنفيذ سياسات وإجراءات فعالة تهدف إلى تخفيف المخاطر وتعزيز الرفاهية وتحسين ثقافة السلامة عبر مؤسستنا

استبيانات وملاحظات الموظفين

يركز الاستبيان الآخر، وهو استبيان الثقافة المؤسسية، على جمع ملاحظات موظفينا بشأن تطبيق قيم الثقافة المؤسسية السليمة، مثل اتخاذ القرار، والسلطة، وإدارة النزاعات، والأهداف والمستهدفات، والدعم، والتنسيق والملاحظات والمساءلة. ولقد تحسنت درجاتنا من 21.39% إلى 49.8% على مدى السنوات الخمس الماضية، مما يعكس التقدم الكبير في تنفيذ المبادئ الثقافية السليمة. ونهدف إلى الوصول إلى الدرجة المثلى البالغة 60% خلال السنوات الخمس المقبلة.

ونحرص على مشاركة نتائج الاستبيانات مع موظفينا بكل شفافية، وتجري الاستفادة من الملاحظات والتعليقات المجمعة لتكون بمثابة مُحفِّز لاتخاذ إجراءات تستهدف تحسينات في تجربة الموظفين، والثقافة المؤسسية، والتقنية، وبيئة العمل. ويعتمد مؤشر تجربة الموظفين لدينا على منهجية جاكوب مورغان التي تهدف إلى الحفاظ على مستوى عالٍ من الرضا، وتعزيز الاحتفاظ بالكفاءات، وتحسين عملية التوظيف، وتعزيز الإنتاجية في جميع إدارات البنك.

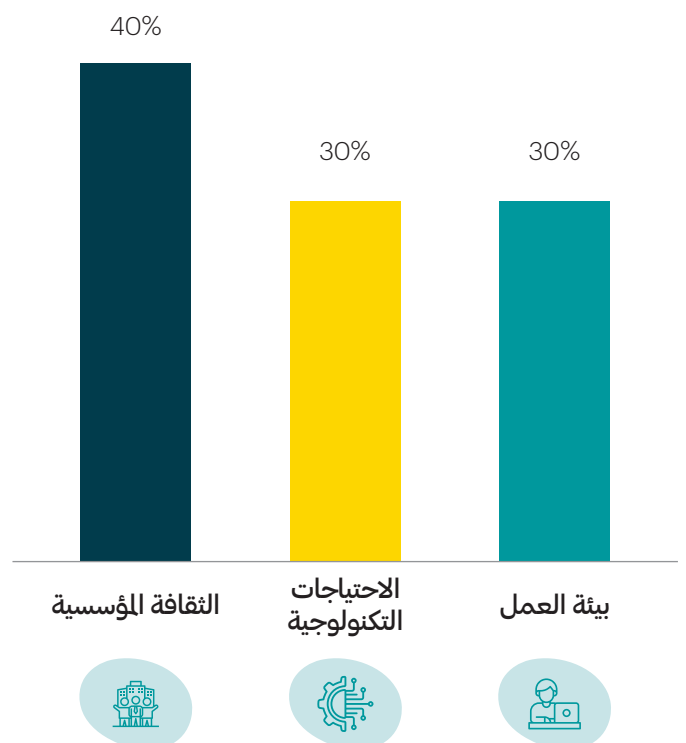
التزام القيادة بتقدير الموظفين المتفوقين

تحرص قيادتنا في البنك الأهلي حرصًا شديدًا على تقدير إنجازات موظفينا والاحتفاء بهم. ومن هذا المنطلق، نحتفي بكل فخر بالأداء المتميز والشهادات التي يحصل عليها موظفونا ونعبر عن تقديرنا من خلال بطاقات تواصل معدة خصيصًا لهم. ولا تقتصر على تقديم رسائل التقدير، بل نحرص أيضًا على الاحتفال بهذه الإنجازات في حفل خاص بحضور الرئيس التنفيذي، وإدارة الموارد البشرية، والإدارة التنفيذية. ويُبرز هذا الأمر ارتباطًا وثيقًا وتقديرًا جليًا من الإدارة العليا. علاوةً على ذلك، يتجلى التزامنا برعاية ثقافة مؤسسية قوية من خلال نشر المعلومات بانتظام عبر البريد الإلكتروني المخصص للثقافة المؤسسية "Culture Email". تتجاوز هذه المبادرة مجرد تعريف الموظفين بقيمتنا وأهدافنا وإنجازتنا، إذ تُساهم بشكل كبير في تعزيز مشاركتهم وتفانيهم لتحقيق النجاح الجماعي.

يؤمن البنك الأهلي إيمانًا راسخًا بأهمية الاستماع إلى آراء وملاحظات موظفيه. إذ يمثل حجر الأساس لتعزيز ثقافة الشمول، والثقة، والابتكار داخل البنك. ويمتلك كل موظف رؤى ثاقبة، وخبرات فريدة، وتجارب متميزة تُساهم بشكل ملحوظ في نمو البنك ونجاحه عند تقديرها والإشادة بها. لا يقتصر البنك الأهلي على إظهار الالتزام برفاهية الموظفين من خلال الاستماع الفعّال إلى آرائهم فحسب، بل يحصل أيضًا على ملاحظات قيمة ضرورية لاتخاذ قرارات مستنيرة وإجراء تغييرات إيجابية. ويعمل هذا النهج على ترسيخ الشعور بالانتماء والتمكين لدى الموظفين، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تعزيز الروح المعنوية والإنتاجية والأداء التنظيمي العام. وفي جوهرها، لا يقتصر التركيز على آراء الموظفين في البنك الأهلي على مجرد الاستماع؛ بل يتعلق الأمر بفهم واحترام الآراء المتنوعة والاستفادة من المواهب والتي تشكل القوة الدافعة وراء تقدم البنك.

ونستمع إلى موظفينا من خلال إجراء استبيانين رئيسيين سنويًا، وهما استبيان تجربة الموظفين الذي يقيس تصوراتهم بشأن تفاعلاتهم داخل المؤسسة لثلاثة ركائز رئيسية وهي: بيئة العمل والاحتياجات التكنولوجية والثقافة المؤسسية. واستنادًا إلى التعليقات الواردة من هذا الاستبيان، قمنا بتحسين سياساتنا وعملياتنا بشكل دقيق مما أدى إلى رفع درجة تجربة الموظف من 67% إلى 81.6% في السنوات الماضية. وقد أدى هذا التحسين إلى تطوير تصنيفنا من مؤسسة ناشئة (مؤسسة بدأت في تصميم تجربة الموظف) إلى مؤسسة ما قبل التجربة (مؤسسة تعمل بتميز في جميع بيئات تجربة الموظف). إذ إننا نهدف إلى أن نصبح منظمة تجريبية في غضون السنوات الثلاث المقبلة.

المحاور الرئيسية للتقييم



الشفافية والمساءلة في التواصل

المعيار 3-3 | المعيار 417-1

تحسين تجربة الخدمات المصرفية: استراتيجيات الشفافية والتواصل

عملنا على تنفيذ العديد من التحسينات والاضافات، وذلك سعياً منا إلى تحسين تجربة الخدمات المصرفية ووضع استراتيجيات التواصل لجميع عملائنا، والتي شملت:

تحديث وثائق المنتجات

عملنا على تحديث وثائق منتجاتنا لتوفير معلومات شاملة وسهلة الفهم، بما في ذلك خصائص المنتجات التفصيلية وشروط الاستخدام والتكاليف المرتبطة.

آلية هياكل التسعير المبسطة

عمل البنك الأهلي على مراجعة وتبسيط هياكل التسعير، حيث يقدم تفصيلاً واضحاً للأسعار والرسوم الإضافية المحتملة، وتتوفر إمكانية الوصول إلى هذه المعلومات بسهولة على موقعنا الإلكتروني وفي موادنا الترويجية.

تطبيق الهاتف الجوال

إنشاء تطبيق للهاتف الجوال يمنح المستخدم نظرة شاملة على المعلومات المتعلقة بالحساب، وتفصيل الحركات، وتحليلات مخصصة. ويمكن التطبيق العملاء من إدارة حساباتهم بفعالية ويعزز الشفافية في معاملاتهم المالية معنا. كما تضمن التحديثات الفورية للحركات، والرصيد المتوفر في الحساب، والرسوم المرتبطة به، إبقاء العملاء على اطلاع دائم، مما يقلل من احتمالية حدوث تجارب غير متوقعة.

آلية معالجة الشكاوى المبسطة

عمل البنك على تبسيط إجراءات معالجة الشكاوى، إلى جانب الحفاظ على تواصل شفاف على مدار الساعة. ويتلقى العملاء تحديثات حول حالة ونتائج شواغلهم. كما أننا نجمع ونحلل ملاحظات العملاء استباقياً لتحديد فرص تعزيز الشفافية والتحسين المستمر للتجربة العامة للعملاء.

تقارير الأداء الدورية

يعمل البنك الأهلي على تقديم تقارير أداء دورية تفصل مؤشرات أداء رئيسية مثل: وقت تشغيل النظام، وأوقات الاستجابة، وتقييمات رضا العملاء. ويعزز هذا المستوى من الشفافية حول أدائنا التشغيلي الثقة مع عملائنا بشكل ملحوظ.

الشفافية ركيزة أساسية لكسب ثقة العملاء وتعزيزها

نؤمن بالتواصل الواضح والصادق مع عملائنا، ونعزز تركيزنا على الشفافية من خلال طلب الملاحظات استباقياً من عملائنا، مما يساعدنا على تحديد مجالات التحسين المحتملة ومعالجة أي استفسارات أو مخاوف محتملة تتعلق بممارسات التواصل. كما تخضع هياكل التسعير، والرسوم، وشروط الخدمة لسياسة الشفافية الصارمة التي نلتزم بها، وتتوافق تماماً مع إرشادات البنك المركزي الأردني، وبناءً عليه، تتوفر إمكانية الوصول إلى هذه المعلومات على موقعنا الإلكتروني ويتم مشاركتها أثناء عملية تأهيل العملاء. كما نحافظ أيضاً على الشفافية فيما يتعلق بإدارة بيانات العملاء وتخزينها واستخدامها.

ونحرص على تقديم معلومات تفصيلية عن منتجاتنا وخدماتنا، بما في ذلك مميزاتها وحدود إمكانياتها. وُسهّم ذلك في اتخاذ العملاء قرارات سليمة ويعزز الثقة في التزامنا برفاهيتهم.



نؤمن بالتواصل الواضح والصادق مع عملائنا

النهج المتبع في الشفافية والتواصل

سياسات الشفافية

يتبنى البنك نهجاً يركز على الشفافية في الأمور المتعلقة بالتسعير، والرسوم، وشروط الخدمة والتحديثات. ونحرص على سهولة وصول عملائنا إلى هذه السياسات ونحتهم بشدة على قراءتها وفهمها تمامًا.

التواصل الواضح

يحدد التزامنا الراسخ بالشفافية أسس كل عمليات التواصل. ونتطلع إلى بناء علاقة ثقة دائمة مع عملائنا منذ البداية، وذلك من خلال إيصال المعلومات بوضوح وصراحة.

الشفافية في معالجة البيانات

نلتزم بالشفافية التامة في الأمور المتعلقة بكيفية معالجة بيانات العملاء وتخزينها واستخدامها. وننشر سياسات الخصوصية الخاصة بنا بوضوح، ونتخذ إجراءات لتأمين معلومات العملاء، مما يعزز التزامنا بالشفافية والأمن فيما يخص البيانات.

مبادرات تثقيف العملاء

نولي اهتمامًا كبيرًا للمبادرات تثقيف العملاء، حيث نزودهم بالعارف الأساسية اللازمة لاتخاذ قرارات مالية سليمة، وكيفية الاستفادة من الخدمات، ومعرفة توجّهات القطاع.



عمليات التواصل الفورية والاستباقية

نلتزم بالتواصل الفوري والاستباقي في حال حدوث أي تغييرات أو تعطيلات محتملة تؤثر على عملائنا.

خدمة العملاء الشاملة

نضمن تقديم مساعدة فورية واستباقية لعملائنا الكرام من خلال فريق خدمة عملاء متاح على مدار الساعة للرد على استفساراتهم ومعالجة أي مشكلات قد تواجههم.

آليات الملاحظات والاستماع

نشجع عملاءنا على تقديم الملاحظات بشكل فعال ونولي اهتمامًا حقيقيًا بملاحظاتهم واقتراحاتهم، وذلك إيمانًا منا بأهمية التحسين المستمر.

الشفافية تجاه المنتجات والخدمات

يتبنى نهجاً يركز على الشفافية الكاملة من خلال مشاركة معلومات تفصيلية حول خدماتنا، تتضمن مزاياها وأي قيود محتملة. ويساعد هذا النهج العملاء على اتخاذ قرارات صحيحة ويعزز ثقتهم باهتمامنا الدائم بمصالحهم.

تدريب الموظفين على الشفافية

أطلقنا برنامج تدريب شامل على الشفافية لتعزيز الصدق والشفافية في جميع أوجه تفاعل العملاء مع فريق خدمة العملاء لدينا. وتركز هذه المبادرة على إعداد مبادئ توجيهية واضحة للتواصل، وذلك باستخدام لغة بسيطة لضمان فهم العملاء دون تعقيد.

يخضع فريق خدمة العملاء لدينا لبرنامج تدريبي مكثف على منتجاتنا وخدماتنا، وذلك لتعزيز التواصل الشفاف. ويضمن هذا التدريب قدرتهم على تقديم معلومات دقيقة عند الحاجة وإدارة المحادثات التي تنطوي على بعض التحديات بكفاءة، بما في ذلك معالجة الشكاوى وشرح المسائل المعقدة.

نضع أولوية تنمية مهارات الاستماع الفعال في برامج التدريب التي نقدمها، وذلك إدراكًا منا بأن التواصل الشفاف يركز على الاستماع الفعال. ويخضع أعضاء الفريق لبرامج تدريبية لتعزيز مهاراتهم في الاستماع الفعال لمخاوف العملاء، وطلب التوضيحات عند الحاجة.

وإظهار التعاطف لهم. وتتبنى أيضًا استراتيجية استباقية في التواصل، حيث نحرص على إطلاع العملاء على المعلومات ذات الصلة قبل أن يقوموا بطلب الاستفسار.

ويشتمل برنامج التدريب أيضاً عقد جلسات قائمة على السيناريوهات لمحاكاة التجارب الواقعية للعملاء، مما يجعل فريقنا قادراً بالتعامل بفاعلية مع الاستفسارات المختلفة والمتنوعة.

يعمل البنك على توفير فرص التعليم المستمر مثل عقد جلسات التدريب التفاعلية، وورش العمل، والتحديثات المتعلقة بتوجّهات القطاع، وذلك حرصاً على مواكبة أحدث ممارسات التواصل الشفاف المتطورة.

خدمة العملاء وإشراكهم

المعيار 3-3

وتضطلع إدارة تجربة العملاء في البنك بدور محوري في ضمان حصول عملائنا على خدمات عالية المستوى، وهو الأمر الذي يؤثر بشكل مباشر على إنجازات البنك الشاملة وقدرته التنافسية. وهنا نستعرض الأدوار والمسؤوليات الرئيسية المتعلقة بتجربة العملاء عبر الإدارات المختلفة في البنك الأهلي:

نقدم خدمات مصرفية مفيدة، وسهلة الاستخدام، ومصممة خصيصًا لتلبي احتياجات كل فرد، وذلك حرصًا منا على ضمان القيمة الدائمة لعملائنا. حيث نسعى جاهدين للحفاظ على التواصل الوثيق مع كل عميل من خلال مجموعة من القنوات لتقديم تجربة عميل استثنائية. يرجى الاطلاع أدناه على الأساليب المختلفة التي نستخدمها للتفاعل مع عملائنا.

التركيز على احتياجات العميل

تضطلع إدارة تجربة العملاء بدور محوري في تعزيز بيئة مصرفية تركز على العملاء، حيث تسعى لفهم احتياجاتهم المتنوعة وتلبيتها.

البريد الإلكتروني



منصات التواصل الاجتماعي



الفعاليات والأنشطة



مراكز الاتصال



فروع البنك



الموقع الإلكتروني



تطبيق أهلي موبايل



مدراء العلاقات



ضمان تأكيد جودة الخدمات

تضطلع الإدارة بالإشراف على تنفيذ الاستراتيجية وبدء العمليات لتعزيز والحفاظ على جودة خدمات البنك، بما في ذلك إجراء تقييم دوري للخدمات وتطبيق عمليات إبداء الملاحظات، ومبادرات التحسين المستمرة.

تحديد رحلة العميل

تضطلع الإدارة بتحديد جميع أوجه تفاعل العملاء مع البنك، إلى جانب تحديد فرص التحسين لضمان استمرار تجربة إيجابية وسلسلة.

الملاحظات والاستبيانات

يُعد التعامل مع ملاحظات العملاء واستبياناتهم من الركائز الأساسية لنجاح البنك، ويتضمن ذلك جمع رؤي العملاء وتحليلها لتحديد نقاط القوة والمجالات التي تحتاج إلى التحسين.

تدريب الموظفين

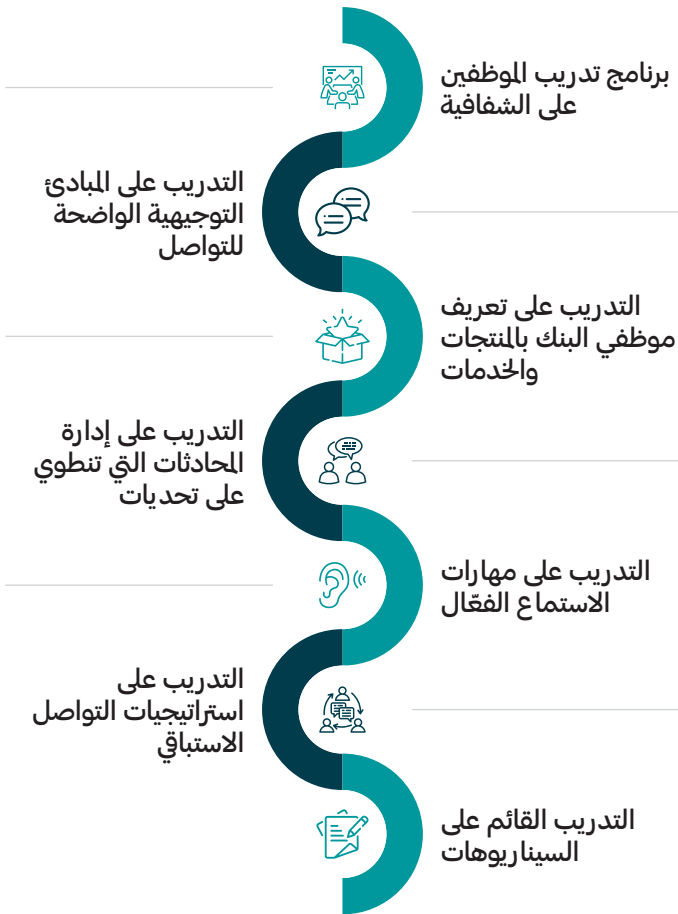
تضطلع الإدارة بمسؤولية ضمان جاهزية موظفي البنك لتقديم خدمة عملاء على أعلى مستوى. ويسعى إلى تحقيق ذلك من خلال مجموعة من البرامج التدريبية المستمرة التي تهدف إلى الارتقاء بمهارات التواصل وحل المشكلات.

تحسين إجراءات العمل

تضطلع الإدارة وبالتعاون الوثيق مع قطاعات الأعمال الأخرى، بمراجعة الإجراءات الداخلية وتحسينها لضمان تلبية متطلبات العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

ومن خلال الاستفادة من أساليب التواصل المتعددة، يمكننا إطلاع عملائنا باستمرار على كافة التحديثات المتعلقة بالمنتجات والخدمات، بما في ذلك التعديلات والتحسينات وأي تغييرات قد تؤثر عليهم. ونتيجة لذلك، عمل البنك على تشكيل لجنة يُطلق عليها (لجنة رواد تجربة العملاء) في ضوء مبادراتنا لتحسين رضا العملاء وتجربتهم وتحسين النتائج العامة لإدارة تجربة العملاء الحالية لدينا.

تشمل برامج تدريب خدمة العملاء لدينا ما يلي:



وضمنًا لتحقيق الشفافية، نعمل على تمكين فريقنا من مواصلة المواصلة والتطور للارتقاء بمستوى رضا العملاء؛ إذ نولي أهمية لدمج تعليقات العملاء في برامجنا التدريبية، وبالتالي استخلاص أبرز الرؤى من التفاعلات والاستبيانات وغيرها من القنوات بهدف تحديد مواطن التحسين. وعليه، نضمن بذلك التحسين المستمر لمهاراتنا في التواصل، بما يتشام مع هدفنا بتحقيق أقصى مستوى لرضا العملاء.

وبالنظر إلى المستقبل، نظل ملتزمين بزيادة مستوى رضا العملاء وتعزيز ثقتهم، وسنصل إلى ذلك من خلال تحقيق الشفافية في جميع المشاريع والاستفادة من لجنة تجربة العملاء المخصصة لمراقبة مستويات الرضا. ويضمن ذلك أن عملياتنا تبقى متوائمة مع رؤيتنا ورسالتنا التنظيمية.

مبادرات تميز الأعمال

تتجاوز مسؤوليات هذه الإدارة مجرد التركيز على تجربة العملاء ليشمل قيادة المبادرات الرامية إلى تحقيق الريادة الشاملة للأعمال. ويمكن أن يتضمن ذلك الحصول على شهادات أو جوائز أو تقديرات تكريمًا لالتزام البنك بالتميز في قطاعات تشغيلية مختلفة.

تكمال التقنية

تضطلع هذه الإدارة بدور رئيسي في ضمان مواكبة البنك الأهلي لأحدث التطورات التقنية وابتكار حلول متطورة لتعزيز تجربة العملاء بشكل استثنائي. وقد يتضمن ذلك إطلاق منصات رقمية وخيارات خدمة ذاتية وتحليلات معقدة.

وإيمانًا منا بأهمية توفير الراحة لعملائنا، عملنا على استثمار مواردنا في إنشاء تطبيق موبايل سهل الاستخدام، يمنحهم وصولًا فوريًا إلى تفاصيل حساباتهم وتفصيل معاملاتهم الخاصة، مما يعزز الخدمات الذاتية ويضمن تقديم المعلومات الضرورية للعملاء.

ولإيماننا الراسخ بأهمية رضا العملاء، نعمل على إجراء استبيانات دورية لجمع ملاحظاتهم. وبمساعدة ذلك على تحديد مجالات التحسين ومعالجة أي تحديات تواجه التواصل. ويعكس التزامنا الصارم بالشفافية ورضا العملاء، تفانيًا في تقديم تجربة عملاء استثنائية. ونستخدم الاستبيانات لمراقبة معدل رضا العملاء (مؤشر تجربة العميل)، حيث تُجرى التقييمات كل ستة أشهر في شهري أبريل وأكتوبر. ويُشار إلى أنه في عام 2023، حققنا درجة 79.2% في مؤشر تجربة العميل، مما يدل على جهودنا المتواصلة لتعزيز جودة تجربة العملاء.

ترتكز استراتيجيتنا للحفاظ على معدل رضا العملاء (مؤشر تجربة العميل) بشكل كبير على التدريب المستمر لفريق خدمة العملاء لدينا. ونعمل على تشجيع موظفينا وتزويدهم بالمهارات اللازمة للتفاعل مع العملاء على نحو شفاف ومسؤول.

يُشار إلى أنه في عام 2023، حققنا درجة 79.2% في مؤشر تجربة العميل، مما يدل على جهودنا المتواصلة لتعزيز جودة تجربة العملاء

الشمول المالي

المعيار 3-3 | المعيار 203-1 | المعيار 203-2

برنامج الدكتور الجامعي

صممنا برنامجنا للدكتور الجامعي لتقديم المساعدة المالية لأعضاء الهيئة التدريسية من حملة شهادة الدكتوراة لتلبية احتياجاتهم المتنوعة، بما يشمل المصروفات الشخصية، والتطوير المهني، والمشتريات العقارية، مما يمكنهم من التفوق في مساعيهم الأكاديمية.

برنامج الطبيب العام

صممنا هذا البرنامج لتلبية احتياجات محددة للأطباء، ويقدم قرض الطبيب العام المساعدة المالية في تحقيق أغراض مختلفة ذات صلة بتمويلات الممارسة والتمويلات الشخصية مما يضمن حصول هؤلاء الأطباء على الدعم اللازم للازدهار.

برنامج الطبيب المتخصص

صممنا هذا البرنامج خصيصًا للأطباء المتخصصين في مجالات طبية معينة، ويلبي قرض الطبيب المتخصص احتياجات مالية محددة مقدمًا وتقديم دعم مخصص لمساعدتهم في ممارستهم المتخصصة.

منصة كون

أطلق البنك الأهلي أول منصة اجتماعية للدفع الإلكتروني، تسمى كون، في عام 2023. وقد تم تصميمها خصيصًا للطلاب، حيث تمكن الطلاب في جميع أنحاء المملكة من الانضمام عن بُعد في أقل من خمس دقائق. كما أنها تُعالج احتياجات الطلاب المحددة للمدفوعات الاجتماعية، مما يزيد بشكل كبير من الشمول المالي لتلك الشريحة العملاء.

يمتد التزامنا أيضًا ليشمل تعزيز الثقافة المالية بين الجيل الأصغر سنًا، إذ نؤكد على أهمية شمول الثقافة المالية في تعليم الشباب من خلال إلقاء محاضرة بمدرسة كنجستون الدولية وشراكتنا المستمرة مع مؤسسة الملكة رانيا حول مشروع "تعزيز الثقافة المالية" في متحف الأطفال. ويهدف هذا المعرض الذي حظي بقبول واسع إلى تعليم الأطفال تحت سن 12 عامًا من خلال العديد من المبادرات مثل توزيع كتيبات أنشطة الثقافة المالية، وإنشاء حصلات مصنوعة بأنفسهم، ومشاركة مقاطع فيديو تعليمية.

يتم تنفيذ استراتيجيتنا المعنية بإثراء وتعزيز الثقافة والشمول الماليين من خلال مبادرات وإجراءات ملموسة مصممة خصيصًا لزيادة قاعدة وصولها وأثرهما. سيرز الجدول التالي الطرق المتنوعة لتعزيزهما.

نولي أهمية كبرى للشمول المالي ونركز على وضع حلول مخصصة تتناول الاحتياجات المختلفة لكل فرد في مجتمعنا المحلي. ويركز الشمول المالي على جهود البنك في تعزيز الوصول إلى حلول الخدمات المصرفية بين فئات المجتمع التي لا تحصل على الخدمات المصرفية، كما نؤكد على أهمية تعزيز التوعية المالية ولا سيما فيما بين الشباب والأطفال.

لدينا رؤية تتعلق بزيادة دورنا في تعزيز الشمول المالي. ونعمل في الوقت الحالي على إعداد مجموعة من المنتجات التي يُخصص كل منتج منها لتلبية احتياجات معينة لمجموعة متنوعة من الفئات داخل المجتمع.

يُعد "قرض الأشخاص ذوي الإعاقة" أحد الحلول المطروحة، والذي يلبي احتياجات محددة للأفراد ذوي الإعاقة من خلال تقديم قروض للإسكان والسيارات والقروض الشخصية المصممة حسب ظروفهم. علاوةً على ذلك، قدمنا خطة تقسيط لتسهيل المدفوعات بمعدل فائدة 0% على مشتريات المعدات الطبية، مثل الكراسي المتحركة، والتي تهدف إلى تخفيف الضغط المالي على أولئك الذين لديهم بعض المتطلبات الطبية.

إن التأكد من توفير تجربة إيجابية للعملاء ذوي الإعاقة البصرية والسمعية والحركية يمثل أولوية قصوى بالنسبة لنا، فقد وضعنا إجراءات لضمان التفاعلات الفعالة والمناسبة معهم، ولدينا اليوم 16 فرعًا في الأردن مجهزين بالكامل لخدمة العملاء ذوي الإعاقة.

وتحقيقًا لذلك، طبقنا بروتوكولات تضمن من خلالها تحقيق تفاعلات فعالة ومخصصة، وتتضمن هذه التفاعلات توفير أجهزة لوحية لخدمة العملاء عن طريق لغة الإشارة، وتوزيع كتيبات بطريقة برايل في جميع منافذنا، إلى جانب إثراء موقعنا الإلكتروني بخصائص لغة الإشارة وتحويل النص إلى كلام. وبالتالي، نسعى جاهدين إلى توفير جميع خدماتنا إلى جميع العملاء بصرف النظر عن قدراتهم الفعلية.

قرض الصيادلة

قرض موجه خصيصًا للصيادلة لتلبية احتياجاتهم الشخصية، حيث يقدم قرض الصيادلة شروط مواتية تهدف إلى تمكين الأفراد في مهنة الصيدلة من السعي لتحقيق أهدافهم من خلال الحصول على تمويل شخصي.

قرض المعلمين

برنامج مصمم خصيصًا للمعلمين، وهو عبارة عن حل مالي لتلبية مجموعة من الاحتياجات المالية وموائمة مع ظروف هياكل الدخل الفريدة للمعلمين مما يوفر لهم الدعم الذي يحتاجونه.

التعاون مع المجتمعات

نشكّل تحالفات استراتيجية مع الجهات المجتمعية لإشراك الشريحة السكانية الأقل حظاً من خلال تقديم برامج مخصصة لهم حول الثقافة المالية.

تدريب متخصص للموظفين

نؤكد على أهمية امتلاك موظفين أكفاء ومؤهلين جيداً لمساعدة العملاء في فهم المنتجات المالية والتسهيل عليهم في عملية اتخاذ قرارات صحيحة.

المعلومات التي يمكن الوصول إليها

نمنح الأولوية لتوفير معلومات دقيقة وسهلة حول منتجاتنا وخدماتنا المالية من خلال جميع قنوات التواصل مع العملاء.

البرامج التعليمية

نستضيف ورش عمل وندوات، ونقدم موارد عبر الإنترنت لتعزيز معرفة عملائنا بالمنتجات المالية.

المنصات الرقمية

نُسخر التكنولوجيا الحديثة في ابتكار منصات رقمية تتمركز حول المستخدم وتعزز من الثقافة المالية وتساعد العملاء في إدارة شؤونهم المالية بسهولة ودون عناء.



برنامج أهلي عزوتي

يُعد هذا البرنامج حلاً للشركات الصغرى والمتوسطة التي تأثرت بجائحة كورونا وتعاني من عجز في التدفقات النقدية. ويمكن هذا البرنامج تلك الشركات من الاستمرار في عملياتها التشغيلية وتغطية الأجر من خلال قرض مدعوم من البنك المركزي الأردني والشركة الأردنية لضمان القروض.

قرض تحفيز الشركات الصغرى والمتوسطة

صممنا هذا البرنامج للتجار الذين يستخدمون أجهزة نقاط البيع من خلال منحهم قرض يوفر السيولة المطلوبة مع العديد من المزايا.

خدمة تحويل الرواتب

يمكن هذا المنتج الشركات الصغرى والمتوسطة من تحويل رواتب الموظفين بسهولة، كما يمكن لمالكي الشركة والمساهمين فيها وموظفيها الاستفادة من مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات بطلب للحصول على قروض شخصية، فضلاً عن الخدمات المصرفية الأخرى التي تلي احتياجاتهم.

خدمة الحوالات المالية

يمكن هذا المنتج الشركات الصغرى والمتوسطة من تنفيذ المعاملات 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.

الخدمات الاستشارية ومراكز الأعمال

تُقدم الخدمات الاستشارية من جانب فريق من الخبراء المتخصصين في إدارة الحسابات المصرفية للشركات الصغرى والمتوسطة بما يضمن تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والجودة في الخدمة. ويتنشر هؤلاء الخبراء في مراكز الأعمال على مستوى المملكة، ونعمل على تعزيز مهاراتهم المهنية والفنية باستمرار.

دعم الشركات الصغرى والمتوسطة

نفخر بأننا أول بنك في الأردن أسس مجموعة مخصصة ومتخصصة للشركات الصغرى والمتوسطة، بالاستفادة من خبرتنا الواسعة وتخصصنا في تقديم مجموعة كبيرة من المنتجات والخدمات المعدة خصيصاً لتلبي احتياجات هذه الشركات على مستوى الدولة. وملتزم بتقديم أحدث وأفضل الحلول المصرفية للشركات الصغرى والمتوسطة في جميع الفئات الاقتصادية في جميع مراكز أعمالنا وفي القنوات الرقمية.

أسهمنا في مشاريع كبرى بقيادة البنك المركزي الأردني، مثل صندوق البنك الدولي للتنمية الزراعية (إيفاد) وهو صندوق مميز يدعمه البنك المركزي الأردني في القطاع الريفي/الزراعي وسلاسل القيمة الغذائية، وصندوق القروض المدعومة من البنك المركزي الأردني، الذي يقدم أسعار تفضيلية وشروط وأحكام مُمثلى لتمويل المشاريع في القطاعات المستهدفة. وهناك مشاريع أخرى من بينها صندوق مُبتمر، يمثل تعاوناً بين البنك المركزي الأردني والصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي والبنك الدولي.

تتوافق دومًا عروضنا من المنتجات مع احتياجات عملائنا. فنحن نقدم مجموعة من المنتجات المتوافقة مع جميع الفئات الاقتصادية، بما يشمل الشركات القائمة داخل عمان وخارجها، مع التركيز على الشركات المملوكة للسيدات.

تشمل بعض منتجاتنا الموجهة للشركات الصغرى والمتوسطة ما يلي:

برنامج تمويل

يقدم هذا البرنامج للشركات الصغرى والمتوسطة سيولة فورية من خلال قرض متجدد أو متناقص لتغطية احتياجاتها، بما يشمل شراء المخزون وتمويل المبيعات والمشاريع والعقود والاتفاقيات وتغطية النفقات المالية.

المجتمعات المحلية

المعيار 3-3 | المعيار 203-1 | المعيار 203-2 | المعيار 413-1

جمعية هدية الحياة الخيرية

توشعنا في تقديم الدعم ليشمل جمعية هدية الحياة الخيرية التي تجري عمليات "القلب المفتوح" الجراحية وتدخلات القسطرة للأطفال ممن وُلدوا بعيوب خلقية في القلب لأسر فقيرة.

مبادرة الجبال السبعة

ندعم "مبادرة الجبال السبعة" الهادفة إلى جمع طلاب المرحلة الثانوية في مدرسة الشويكات الدولية للترعرات لدعم علاج مرضى مركز الحسين للسرطان.

حملة تنظمها شركة هارلي ديفيدسون

في شهر التوعية العالمي بسرطان الثدي، قدمنا الدعم لحملة تنظمها شركة هارلي ديفيدسون التي اشتملت على معرض خيري بهدف جمع التبرعات من خلاله لدعم حملات الكشف المبكر، ومساعدة مرضى السرطان، وزيادة التوعية بشأن هذا المرض.

مركز الحسين للسرطان

بالتعاون مع مركز الحسين للسرطان، تم عقد جلسة توعية حول مرض سرطان الثدي للموظفات بالبنك تحت عنوان "خطوات من أجل الحياة". واشتملت الجلسة على مادة تعليمية، وفحوصات سريرية مجانية، وإلقاء خطاب مُلهم لإحدى الناجيات أمام الموظفات.

جمعية مؤسسة الملاذ للرعاية التلطيفية

شاركنا في دعم فعالية خيرية تنظمها جمعية مؤسسة الملاذ للرعاية التلطيفية لزيادة الوعي حول الرعاية التلطيفية المقدمة مجاناً للمرضى ولأسرهم، والتي تؤكد على أنهم يحيون حياة بكرامة وراحة إلى حين انتهاء رحلتهم الحياتية.

حملة سنوية للتبرع بالدم

أطلقنا حملتنا السنوية للتبرع بالدم بالتعاون مع بنك الدم تحت شعار "شكراً لترعركم ومساهمتمكم في إنقاذ حياة". وتُعد الحملة في المقر الرئيسي للبنك، وكان هناك مشاركة ملحوظة من موظفي البنك وزائريه.

بصفتنا بنكاً مسؤولاً اجتماعياً، فإننا ملتزمون بالمساهمة في بناء مجتمع أفضل وأقوى، ونسعى بفعالية لأداء مسؤوليتنا البيئية والمجتمعية من خلال مبادراتنا المختلفة الهادفة سعياً منا لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية على مستوى ثماني محاور رئيسية، وهي كالاتي: تمكين المجتمع، ولا سيما تمكين المرأة، ومكافحة الفقر والبطالة، والصحة، والبيئة والتغير المناخي، والتعليم والشمول المالي، والفن والثقافة، والابتكار والإبداع المجتمعي، والتطوع. وتُساهم مبادراتنا في تحقيق العديد من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة بما يعكس نهج شامل تجاه التنمية المجتمعية وتمكين المجتمع.

الهدف الأول من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة القضاء على الفقر



ساهم موظفونا مساهمةً كبيرة في دعم مطعم عزوتي، الذي يضمن مواصلة تقديم وجبات مجانية للمحتاجين.

وبالمواءمة مع شراكتنا الاستراتيجية مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، نوفر حافلة لتيسير عمل مبادرة جمع الملابس في دورتها السابعة. وقامت الحافلة بدور مهم في جمع التبرعات والتي بلغت 17,232 حقيبة إجمالاً في النصف الأول من عام 2023. وقد استفاد من هذه التبرعات مباشرة ما يقارب 86,160 فرداً على مستوى المملكة.

علاوةً على ذلك، تم توزيع صناديق جمع الملابس في فروعنا للتشجيع على مزيد من التبرعات ودعم المبادرة.

الهدف الثالث من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة الصحة الجيدة والرفاه



مركز التكنولوجيا المتطور للحلول السمعية "شركة 3DP4ME"

حظي خمسة أطفال ذوي المشكلات السمعية من محافظات مختلفة من المملكة بأجهزة تقوية السمع في هذا التعاون.

مستودع البرقان للأدوية

بالتعاون مع مستودع البرقان للأدوية، نسقنا فعالية موجهة للصحة تحت عنوان "لأن صحتك تمهنا - احم نفسك في 5 دقائق". وتنطوي هذه المبادرة على فحوصات ضغط الدم الاستباقية لعدد 242 موظفًا بهدف التحقق من عدم وجود حالات مثل ارتفاع ضغط الدم وعدم انتظام ضربات القلب والرجفان الأذيني.

برنامج المنح الدراسية لمرضى السرطان

بالتعاون مع مركز الحسين للسرطان، جددنا التزامنا بدعم برنامج المنح الدراسية لمرضى السرطان. وتغطي هذه المبادرة المصروفات الدراسية لخريجي المرحلة الثانوية المقبولين بالجامعة ممن خضعوا لعلاج السرطان بالمركز، وقد استفاد من هذه المبادرة 20 مستفيد إجمالاً.

جامعة الحسين التقنية:

احتفالاً بزفاف ولي العهد الأمير حسين بن عبدالله، قدمنا تبرعاً خيريًا قيمته 100,000 دينار أردني إلى جامعة الحسين التقنية. وتهدف هذه المساهمة إلى توسعة نطاق الفرص التعليمية للطلاب المتميزين غير القادرين مادياً. علاوةً على ذلك، قدمنا المزيد من الدعم لبرنامج المنح الدراسية للطلاب بالجامعة، حيث قدمنا منحة دراسية واحدة لطلبة من غير القادرين اقتصادياً والتي حققت إنجازاً أكاديمياً متميزاً. وصممنا هذه المنحة الدراسية لتغطي مصروفاتها الدراسية بما يعكس التزامنا بتعزيز الفرص المتساوية والتماسك الاجتماعي وتمكين المرأة.

الأنشطة الرياضية

استمرراً لالتزامنا تجاه الشباب والرياضة، نقدم دعماً إلى نادي السلط الرياضي لتشجيع المشاركة في الرياضات المختلفة، وإضافة إلى ذلك، يمتد دعماً إلى الدوري الأردني للمحترفين لكرة القدم والدوري الأردني لكرة اليد.

الهدف الرابع من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة التعليم الجيد



مشروع تعزيز الثقافة المالية

وطلدنا سبل التعاون الاستراتيجي مع مؤسسة الملكة رانيا في خضم دعماً الفعلي لتنفيذ مشروع "تعزيز الثقافة المالية" بالشراكة مع متحف الأطفال؛ فهي مبادرة ترمي إلى تعزيز الثقافة المالية عند الأطفال دون 12 عاماً. ويُعد جناح بنكنا في المتحف من أكثر الأجنحة جذباً للجمهور، حيث يستقطب سنويًا نحو 115,000 طفلاً مع عائلاتهم.

بالتعاون مع تكية أم علي، شاركنا في حملة "حقائب مدرسية" ووزعنا 100 حقيبة مدرسية ولوازم مدرسية ضرورية للأطفال المحتاجين. علاوةً على ذلك، شاركنا في حملة "العودة للمدارس" التي نظمتها مؤسسة ولي العهد، بتوزيع أكثر من 250 حقيبة مدرسية في مدرسة سوف الأساسية المختلطة ومدرسة بورما الأساسية المختلطة في مدينة جرش. ودعماً كذلك مبادرة تغيير جي جبل التاج من خلال تجديد منزل في جي جبل التاج وتجهيزه بالكامل بالتعاون مع طلاب المرحلة الثانوية.

وأثمرت هذه الشراكة عن وضع وتنفيذ العديد من المبادرات الأخرى في مجال الثقافة المالية التي تستهدف الأطفال خارج إطار المتحف. وكان من ضمن هذه الجهود، إعداد كتيبات أنشطة حول الثقافة المالية وتوزيعها، وتصميم حصصات نقود يمكن للطفل أن يصنعها بنفسه، وإنتاج فيديوهات ثقافية ونشرها على منصات التواصل الاجتماعي.



الهدف الخامس من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة المساواة بين الجنسين



أطلقنا العديد من المبادرات في عام 2023 بالشراكة مع مؤسسة الملكة تغريد للتطوير والتدريب، بما في ذلك معرض "قبة إيوا التسويقية"، وتكفلنا في هذا السياق برعاية مشروعين يركزان على تمكين المرأة العاملة في قطاعي صناعة صابون زيت الزيتون والحفر على الخشب في محافظتي الزرقاء والمفرق، وتمثل الغرض من هذين المشروعين في تعزيز دور المرأة في هذه المناطق على وجه الخصوص، وخلق فرص لصقل مهاراتها.

تولينا رعاية مؤتمر تحت عنوان "نساء على خطوط المواجهة"، وذلك تماشيًا مع التزام البنك في دعم المرأة وتمكينها، لا سيما في الأدوار القيادية. وكان هذا المؤتمر بمنزلة منصة تضم النساء الطموحات من مجالات متنوعة للقيادة والتغيير والاستدامة، فهو يُنظم لهنّ منتدى يسلط الضوء على التجارب الفريدة التي خاضتها النساء المتفوقات في المبادرات والأدوار القيادية والإعلام والمجالات ذات الصلة.

وفي إطار برنامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية للمجتمعات المحلية، أقيمت ورش حرفية في منطقة ديبين بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية الطبيعة وجمعية أجنحة الأمل، حيث كان لهذه الورش دور في توفير فرص عمل لسبع نساء من المجتمع المحلي من خلال تجهيز الورش بالألات الكهربائية المصممة لزيادة حجم الإنتاج وسرعته، ولم يقتصر دورنا على تمكين هؤلاء النساء فحسب، وإنما عمل على توسيع الآفاق المالية لدى أفراد المجتمع أيضًا.



تكفلنا في هذا السياق برعاية مشروعين يركزان على تمكين المرأة العاملة في قطاعي صناعة صابون زيت الزيتون والحفر على الخشب في محافظتي الزرقاء والمفرق

مشروع "اقرأ"

من دواعي الفخر لدينا رعاية مشروع "اقرأ" من خلال تمكين المكتبات المدرسية في المدارس الحكومية وتزويدها بالكتب المناسبة لأعمار الأطفال، كونه مشروعًا مضمّنًا خصيصًا لتعزيز ثقافة القراءة في الأردن. ويتمثل الهدف الاستراتيجي من هذه المبادرة في الارتقاء بكفاءة المدرسين والإداريين، مما يساهم في الوقت ذاته في إثراء شغف القراءة في نفوس الطلاب.

دعم مبادرة "الكتاب خير صديق"

قدمنا دعمنا بالتعاون مع الجامعة الأردنية لمبادرة "الكتاب خير صديق" من خلال إنشاء مكاتب في مراكز الأيتام، إثراء لشغف القراءة عند اليتيم وإنماءً لفكره.

مركز التدريب المصرفي والمالي والعمالي

نواصل تقديم الدعم السنوي للموظفين في النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والحاسبة لمساندة مركز التدريب المصرفي والمالي والعمالي، مما يقود إلى ترسيخ التطوير المهني على مستوى القطاع.

ورش توعوية وتثقيفية

انضم موظفو البنك إلى سلسلة من الورش التوعوية والتثقيفية في العديد من المدارس، وكان من ضمن هذه المبادرات محاضرة تثقيفية أُلقيت في مدرسة كينجستون تحت عنوان "يوم الشمول المالي"، إلى جانب العديد من العروض التقديمية بعنوان "كيف ننظم أنفسنا" التي أُلقيت في المدرسة الأهلية للبنات ومدرسة المطران للبنين. وتأتي هذه الجهود تجسيدًا لالتزامنا في نشر الثقافة المالية وتمكين الطلاب بالمعرفة الأساسية والمهارات التي تخدم أعمارهم في المستقبل.

بالإضافة إلى ذلك، تم تنظيم مسابقة قراءة تشمل 60 طفلًا، مما أسفر عن إنجاز جماعي ملفت للانتباه حيث تمت قراءة أكثر من 24,000 صفحة. تؤكد هذه النهج المتعدد الجوانب التزامنا بتعزيز الوعي المالي وتمكين الجيل الشاب بالمهارات الحياتية الأساسية.

الهدف التاسع من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية



ندعم بكل فعالية مجموعة برامج محفزة على الابتكار والبحث العلمي وريادة الأعمال في قطاعات مختلفة، ونتيح من خلال تعاوننا البناء مع المدارس والجامعات وفرصة الانضمام إلى دورات تدريبية في مجال التكنولوجيا المتقدمة والذكاء الاصطناعي، فهي دورات تهدف إلى صقل المهارات الأساسية لدى الطلاب في المستقبل. بالإضافة إلى دعمنا للمشروعات الرائدة والشركات الناشئة التي تركز على التنمية المستدامة عبر التقدم التكنولوجي.

مشروع التعليم في أكاديمية يوريكا - المرحلة الثالثة

يتمثل دعمنا لهذا المشروع في تدريب 1000 طالب وطالبة من 100 مدرسة حكومية تدريباً شاملاً على تخصصات مختلفة في مجال التكنولوجيا، ومن ضمنها الذكاء الاصطناعي والبرمجة وأمن المعلومات.

مسابقة أكاديمية حكيم السنوية الثامنة في مجال الابتكار والإبداع

نواصل دعمنا لمسابقة أكاديمية حكيم للابتكار والإبداع للسنة الثامنة على التوالي، كونها مسابقة تحفز مشروعات الابتكار في مجال الرعاية الصحية من خلال توظيف الأدوات التكنولوجية، مما يجذب الطلاب من جامعات متنوعة في المملكة الأردنية الهاشمية.

المؤتمر الأول للزراعة التكنولوجية

نفتخر برعاية المؤتمر الافتتاحي للزراعة التكنولوجية الذي نظّمته جامعة البلقاء التطبيقية تحت عنوان "الزراعة المتكيفة لتحقيق الأمن الغذائي"، ويُعد فعالية كبيرة نتيجة تطرقه لموضوعات مختلفة، منها الإنتاج الحيواني والنباتي ووقاية النباتات والتغير المناخي والاستخدام المستدام للمياه والإنتاج الغذائي وتقنيات التصنيع.

الهدف الثامن من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة العمل اللائق ونمو الاقتصاد



Ahli Hub

منطقة المعرفة الخاصة بالبنك الأهلي الأردني والتي تتيح لك الفرصة للاطلاع على أحدث المعلومات والنصائح والنقاشات لخدمة احتياجات مجتمع البنك الأهلي الأوسع

وتتمثل رؤيتنا في أن نشكل نقطة محورية لمجتمع الأعمال والاستثمار والابتكار في الأردن من خلال تعزيز تبادل الآراء والمعرفة ومواكبة التسارع في التكنولوجيا المالية المقدمة والاستفادة منها. وقد استضفنا في عام 2023 نحو 11 جلسة أهلي هوب (Ahli Hub)، وقد نالت إعجاب أكثر من 1000 من الحضور في البوليغارد وحصدت أكثر من 300000 مشاهدة فيديو عبر منصات التواصل الاجتماعي المختلفة، حيث شملت المواضيع التالية:

- الصحة العقلية والجسدية هي مفتاح النجاح
- الصعود إلى القمة
- معرفة نقاط قوتك
- رحلة رائد أعمال من الأردن إلى وادي السيليكون
- الاقتصادات المستدامة وأهميتها للاقتصاد الأردني
- إطلاق الإمكانيات: استكشاف الفرص المتاحة للشباب الأردني في صناعة ألعاب الفيديو المزدهرة.
- الحقيقة وراء نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة!
- ابتكارات التسويق الرقمي في صناعة الألعاب المحمولة
- الذكاء الاصطناعي في هذه الآونة وما بعده: استكشاف أحدث الابتكارات في مجال الذكاء الاصطناعي
- بناء انطباع مميز على منصة لينكد إن

التعاون مع مؤسسة ولي العهد ورايو بليس

أسهمنا بالتعاون مع مؤسسة ولي العهد ورايو بليس في ترميم مدرسة العين الابتدائية في منطقة ماحص، وضم مشروع الترميم الشامل ترميم صفوف المدرسة وتركيب مظلات في باحات المدرسة وإنشاء مرافق لمياه الشرب العذبة وتركيب عوازل لأسقف الصفوف لمنع تسرب مياه الأمطار وإنشاء كافتيريا مزودة بمعدات جيدة من أجل تلبية احتياجات الطلاب.

التعاون مع جمعية "نحن من أجلكم"

نظمنا في إطار التعاون مع جمعية "نحن من أجلكم" فعالية "ملابس العيد" احتفالاً بمناسبة عيد الفطر، وكان هذا الاحتفال فرصةً بالنسبة لليتامى كي يختاروا ملابس العيد بأنفسهم، وهذا بفضل دعم موظفي البنك.

المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

دعماً "المسابقة الإعلامية: تناولوا موضوعي بشكل موضوعي" في نسختها الثالثة التي نظمها المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة، فهي مسابقة تهتم في حقوق الأشخاص ذوي الإعاقة وتسلب الضوء على قضاياهم من خلال تقديم مواد إعلامية مهنية تتناول حقوقهم وحررياتهم الخاصة والمشكلات التي يواجهونها بسبب الإعاقة بطرق مبتكرة وزاخرة بالمعلومات.

الهدف الثالث عشر من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة العمل المناخي



القافلة الخضراء في الأردن

أطلق هذا البرنامج بالشراكة مع المجموعة العربية لحماية الطبيعة، حيث يرمي إلى توسيع الرقع الخضراء ومكافحة التصحر والجفاف وتعزيز أهمية الزراعة إلى جانب تزويد صغار المزارعين بالدعم. وزرع في إطار هذه المبادرة 500 شجرة في محافظة جرش وحدها من أجل الارتقاء بمستوى الوعي بشأن الحفاظ على الموارد المائية والإدارة الفعالة والحماية البيئية.

الهدف العاشر من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة الحد من أوجه عدم المساواة



جمعية قري الأطفال الأردنية

واصلنا الرعاية خلال عام 2023 لإحدى الأسر في جمعية قري الأطفال الأردنية، حيث اشتملت الرعاية على جميع الاحتياجات السنوية، مثل الأمن الغذائي والسكن والتعليم والرعاية الصحية والصحة النفسية والحماية والتكامل الاجتماعي.

متخصصو التربية الخاصة

قدمنا الرعاية لأحد المشروعات التي تقوم على تدريب وتوظيف مئة متخصص في التربية الخاصة، وذلك في إطار التعاون مع مؤسسة الأميرة تغريد للتطوير والتدريب. ولهذا المشروع غرض يتمثل في توثيق التلاحم الاجتماعي للأفراد ذوي الإعاقة، وفي تسهيل سبل اندماجهم في المجتمع.

فعالية اليوم المفتوح

تكفلنا برعاية فعالية "اليوم المفتوح" بالتعاون مع "جمعية أنا هنا" ومركز سيدة السلام" بهدف تعزيز اندماج الأطفال ذوي الإعاقة في المجتمع؛ فهي فعالية تقدم العديد من الأنشطة التوعوية والترفيهية لإدخال السرور لقلوب الأطفال السليمين والأطفال ذوي الإعاقة.

التعاون مع مؤسسة ولي العهد ومركز هيا الثقافي ومتحف الأطفال والهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية

نظمنا بفضل هذا التعاون القيم العديد من موائد الإفطار الرمضانية المخصصة لليتامى وذوي الاحتياجات الخاصة، وتضمنت أيضاً أنشطة ترفيهية وثقافية وتوزيعاً للهدايا بفضل جهود موظفينا المخلصين. الأمر الذي نال إعجاب نحو 4,580 فرداً ممن يواظبون على الصيام.



الهدف السابع عشر من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة عقد الشراكات لتحقيق الأهداف



العمل التطوعي

دائمًا ما نحث موظفينا على المشاركة في المبادرات التي تتولى تنسيقها دائرة الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة في البنك، لأن العمل التطوعي يعزز من مهارات موظفينا، ويزيد من الوعي والمسؤولية الاجتماعية لديهم، وله دورٌ أيضًا في تحقيق أهداف البنك والتنمية المستدامة.

ونظمنا بالتعاون مع شركائنا وبمشاركة موظفينا الذين قاموا بالتطوع 32 فعالية مختلفة، وبمشاركة حوالي 363 متطوعًا وما يزيد على 6,496 مستفيدًا، لا سيما من الشرائح الفقيرة في المجتمع.

مهرجان عمان السينمائي الدولي

قمنا برعاية فلم وثائقي قصير من إنتاج طلاب الجامعة كي يشاركوا من خلاله في مهرجان عمان السينمائي الدولي، وذلك في سبيل زيادة مستوى الوعي حول القضايا الاجتماعية ذات الصلة.

معهد الإعلام الأردني

تعزيرًا لالتزامنا في تعليم الصحافة، كنا الراعي الرسمي لعشاء جمع التبرعات الذي استضافه معهد الإعلام الأردني من أجل دعم برنامج المنح الدراسية للطلاب، حيث تأتي هذه المبادرة للتأكيد على أهمية تعليم الصحافة والاهتمام بالطلاب ذوي المواهب حتى يكون لهم بصمة إيجابية في قطاع الإعلام.

دعم المشاريع المهمة التي يقودها البنك المركزي الأردني وجمعية البنوك الأردنية لدعم صندوق المعونة الوطنية من خلال إطلاق مبادرة من القطاع المصرفي لتخصيص مبلغ 2 مليون دينار أردني لدعم الصندوق ضمن جهود المسؤولية الاجتماعية للبنوك.

مشروع الحرف اليدوية وتركيب نظام الطاقة الشمسية

انطلاقًا من تقليل النفقات الكهربائية واستهلاك الطاقة، بدأنا بتنفيذ مشروع في محمية غابات دبين، إذ أختتم المشروع بتركيب نظام طاقة شمسية يتوافق مع المعايير البيئية؛ فالنظام الآن يولد 60% من الطلب على الطاقة الاحتياطية ويوفر شهريًا 200 دينار أردني. ونفدنا هذا المشروع بالتعاون مع جمعية أجنحة الأمل والجمعية الملكية لحماية الطبيعة

مبادرة بصمات خضراء

تجسيدًا لالتزامنا المتواصل بالاستدامة، جددنا اتفاقياتنا التي تنص على استبدال الورق النالف وإعادة تدويره وتقديمه للمدارس. وبفضل هذه المبادرة، يخضع الورق النالف لعملية إعادة تدوير واستبداله بورق جديد ومن ثم توزيعه على المدارس الحكومية؛ ومن ضمن هذه المبادرة أيضًا إعادة تدوير البلاستيك كي يزداد الوعي حول القضايا البيئية والتغير المناخي، وذلك بالتعاون مع مؤسسة الملكة علياء ووزارة التربية والتعليم.

مشروع الزراعة المائية المستدام

أقمنا علاقات تعاونية مع جمعية دار أبو عبدالله وتكية أم علي في سبيل تنفيذ مبادرة للزراعة المائية المستدامة تستهدف فئة الشباب الفقيرة الذي تتراوح أعمارهم من 18 إلى 24 عامًا؛ وستسهم هذه المبادرة في إثراء المجتمع بدلًا من أن تقتصر على توفير مصادر دخل للفئات الضعيفة فقط. وتشتري السلع الناتجة عن هذه المشاريع بأسعار وكميات تكفل تحقيق زيادة في الدخل الشهري للأسر من 250 إلى 300 دينار تقريبًا.



تم في إطار هذه المبادرة زراعة 500 شجرة في محافظة جرش وحدها من أجل الارتقاء بمستوى الوعي بشأن الحفاظ على الموارد المائية والإدارة الفعالة والحماية البيئية

ممارسات الشراء المسؤولة

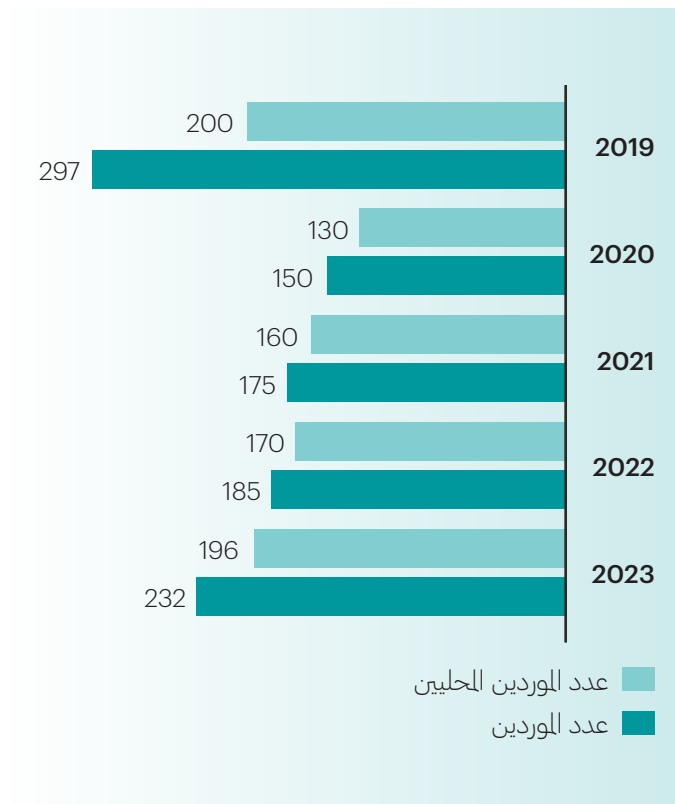
المعيار 3-3 | المعيار 204-1

تتعرض عمليات الشراء إلى العديد من المخاطر مثل عدم الاستقرار الجيوسياسي، والكوارث الطبيعية، والتهديدات السيبرانية، وغيرها الكثير. ولواجهة هذه المخاطر، شرعنا في تنفيذ التدابير التالية:

- تحديد احتمالية تعرض البنك للمخاطر الجيوسياسية ومراقبتها وقياسها على مستوى مراحل سلسلة التوريد والمنافذ.
- تنوع شبكة الموردين.
- إنشاء خط تواصل مباشر مع العديد من الشركاء.

في ضوء السعي لتنمية الاقتصاد ودعم الموردين المحليين، قام البنك الأهلي في عام 2023 بزيادة معدل الإنفاق على المشتريات المحلية متجاوزة بذلك النفقات في العام الماضي.

وفي نهاية عام 2023، بلغت نسبة الموردين المحليين في الوقت الحالي 84.5% (196 من أصل 232) من إجمالي عدد الموردين المعتمدين في شبكة المشتريات. ونسعى إلى الحفاظ على هذه النسبة وزيادتها بنهاية عام 2024. وعلى مدار الأعوام السابقة، حافظنا على التزامنا بإعطاء الأولوية للموردين المحليين، حيث تعاقدنا مع عدد كبير من الموردين المحليين ليزداد عددهم من 170 مورد في عام 2022 إلى 196 مورد محلي في عام 2023.



ندرك في البنك الأهلي الأثر البالغ الذي تخلفه قرارات سلسلة التوريد على البيئة والمجتمع وأصحاب المصلحة لدينا. لذا نلتزم بإجراء عمليات تقييم واختيار صارمة، ونعطي الأولوية للموردين الذين يلتزمون بممارسات الأعمال الأخلاقية، وسياسات الحوكمة البيئية والمسؤولية المجتمعية. من خلال التعاون مع الموردين الذين يتبنون قيم مماثلة لقيمنا، يمكننا الحد من المخاطر، وضمان الامتثال للمعايير التنظيمية، والمشاركة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

تسعى إدارة سلسلة التوريد لدينا إلى تطبيق عدة ممارسات محددة لضمان الوفاء بالمسؤولية الأخلاقية والمجتمعية، بما يشمل ما يلي:

- التعاون مع موردين موثوقين وذوي سمعة حسنة.
- إعداد ميثاق السلوك المستخدم لموردي البنك الأهلي الأردني لتوجيه سلوك المشتري (البنك الأهلي) والموردين لضمان تطبيق ممارسات تجارية مسؤولة ومستدامة على مستوى مراحل سلسلة التوريد.
- إعداد معايير ومؤشرات الأداء الرئيسية لتقييم مستوى امتثال الموردين.

تساعد هذه المبادرات إدارة المشتريات والعقود على تعزيز المسؤولية الاجتماعية للشركات وتحسين ممارسات الشراء المستدامة.

التزامنا تجاه الموردين المحليين

نتعامل مع موردينا بما يتواءم مع سياسة الشراء المعتمدة لدينا وعن طريق توجيه دعوات لهم لتقديم عروضهم. وتسليط سياسة الشراء لدينا الضوء على التزامنا بالمشاركة في تحقيق النمو الاقتصادي للمملكة من خلال التعاون مع الموردين المحليين ودعمهم وترتيبهم حسب الأولوية. ونعتقد أن الشفافية والنزاهة في ممارسات الشراء تساهم في تحقيق الأهداف الاقتصادية والبيئية للمملكة. وعلى هذا النحو، فإننا نشرك أصحاب المصلحة في عملية الشراء التي تخضع للمراقبة من خلال جمع الملاحظات المتسقة واتصالات المتابعة منهم.

Invoice Q منصة إنفويس كيو

إنفويس كيو "Invoice Q"، هي شركة تكنولوجيا مالية يقع مقرها في الأردن، وهي منصة فوترة رقمية شاملة تم تطويرها لتبسيط وتحسين عملية دفع وتحصيل الفواتير بالكامل للشركات في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وتساعد منصة إنفويس كيو من خلال واجهتها سهلة الاستخدام ومزاياها الفريدة على تبسيط عملية إصدار الفواتير واستلامها وتحصيلها ودفعها. وتقدم المنصة ثلاث باقات قياسية مصممة خصيصًا لتلبية احتياجات أصحاب العمل الحر، والشركات الناشئة، والشركات الصغرى والمتوسطة، والشركات الكبيرة، كما توفر قدر كبير من المرونة لاختيار الخدمات المخصصة وفقًا لمتطلبات العمل المحددة.

تتيح أداة تصميم مخطط سير العمل عالية المرونة بالمنصة للشركات إنشاء مصفوفات الصلاحيات وتبسيط عمليات التواصل المباشرة بين المشترين والبائعين داخل المنصة. وتعمل آلية الاتصال المركزية على التخلص من التجزئة المرتبطة عادةً بطرق الفوترة التقليدية، مما يعزز الشفافية والكفاءة وسبل التعاون عبر عمليات الفوترة. وتمكّن منصة إنفويس كيو الشركات من خلال النهج المبتكر للمنصة وتصميمها الذي يتمحور حول المستخدم من التعامل مع تعقيدات عملية الفوترة وحلها بسهولة، مما يؤدي في النهاية إلى رفع زيادة كفاءتها التشغيلية وتسريع نمو الأعمال في عالمنا الرقمي.

الموردون الدوليون

أضفنا بالتزامن مع زيادة الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين مجموعة خدمات رقمية إلى محفظة منتجاتنا وخدماتنا من شركات عالمية مرموقة. وتم إطلاق هذه الخدمات على مستوى إدارات البنك. وقد أدى هذا الإنفاق المتزايد على مزودي التكنولوجيا العالميين إلى خفض معدل الإنفاق على المشتريات من الموردين المحليين إلى 23.8 مليون دينار أردني في عام 2023 مقارنة بـ 32 مليون دينار أردني في عام 2022.

أتمتة عمليات الشراء

خلال عام 2023، واصلنا استخدام منصة إنفويس كيو (وهي شركة ناشئة واستثمارية في شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية (أهلي فنتك)) والتي أتاحت لنا أتمتة نظام الفوترة لدينا بالكامل.



الابتكار والتحول الرقمي

المعيار 2-27 | المعيار 3-3 | المعيار 203-1 | المعيار 203-2

استراتيجية الابتكار

أهمية التحول الرقمي

تتمحور استراتيجية الابتكار للبنك الأهلي حول ركيزتين أساسيتين:

يسعى البنك الأهلي جاهداً لإنشاء بيئة رقمية تشمل رحلة العميل بأكملها بدءاً من مرحلة معالجة معاملات العملاء وحتى تيسير إجراء المعاملات المالية المعقدة. فنحن ملتزمون بمراعاة معايير الاستدامة البيئية من خلال السعي المستمر لأتمتة العديد من عملياتنا، وتحديث الأجهزة والمعدات باستمرار لتقليل معدل استهلاك الورق وانبعاثات الكربون.

1. الابتكار الداخلي

يلتزم البنك الأهلي بتسيخ ثقافة الابتكار الذاتي وتشجيع العقلية الإبداعية من خلال تحويل منتجاتنا وخدماتنا إلى منتجات وخدمات رقمية.

أطلق البنك العديد من المنتجات والخدمات من خلال استخدام المنصات الرقمية الافتراضية مثل أهلي أونلاين، وأهلي موبايل، وأهلي استثمار، ونظام القروض للشركات الصغرى والمتوسطة إلى جانب العديد من المزايا المتقدمة. وتتيح هذه الحلول الرقمية للعملاء إجراء معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان، ليحظوا بتجربة أكثر راحة وسهولة.

تتضمن المبادرات الرئيسية التي أطلقتها إدارة الابتكار مما يلي:

واصلنا إجراء التحول الرقمي لعملياتنا من خلال:

أ. منصة كَوْن "Qawn":

هي منصة مالية اجتماعية تقدم خدماتها لقطاعي تجارة التجزئة والأعمال

● توظيف خريجي تخصصات تكنولوجيا المعلومات الجدد وإعطاء الأولوية للتعاقد مع موردي أجهزة وأنظمة تكنولوجيا المعلومات المحليين؛

● اعتماد المعاملات غير الورقية لما لها من تأثير إيجابي على البيئة والاقتصاد؛

● توسيع نطاق الخدمات لتشمل القنوات الإلكترونية وتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتحقيق أهداف الاستدامة؛

● إطلاق البطاقات الافتراضية وخدمة المدفوعات عبر تقنية الاتصال قريب المدى خلال الفترة المقبلة؛

● تشجيع المدفوعات الرقمية والقوائم الرقمية والتي تعد البديل المثالي للمدفوعات النقدية والمعاملات الورقية؛

● استبدال البنية التحتية التقليدية من خلال تنفيذ وتوسيع "تكنولوجيا التخزين الذي". كما قمنا بتنفيذ حلول النسخ الاحتياطي لنقاط النهاية، وحلول اكتشاف الشبكة والاستجابة لها، وخيار الكمبيوتر المحمول، وحلول النسخ الاحتياطي لنقاط النهاية، وحلول تصنيف البيانات.

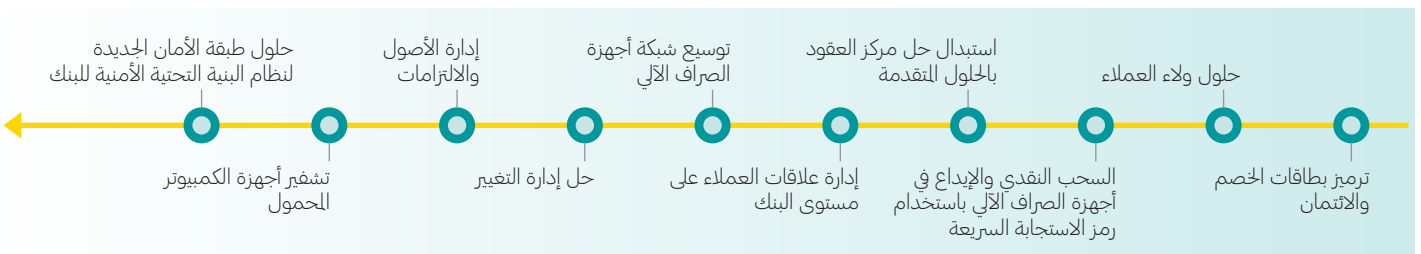
ب. الخدمات المصرفية المفتوحة من خلال بوابة المطورين

: أطلق البنك بوابة المطورين ضمن مشروع "كُون"، والتي سهلت تنفيذ العمليات المصرفية المفتوحة. وساهمت مبادرة الخدمات المصرفية المفتوحة في تعزيز إنشاء منظومة متكاملة للخدمات المالية. ويسعى البنك إلى الاستفادة من منصة "فينكس" التابعة لشركة فتنك جالكسي لتحقيق الامتثال لمعايير البنوك المفتوحة على الصعيدين الدولي والمحلي. وسيضمن البنك الأهلي من خلال استخدام المنصة أقصى درجات الأمان والحماية لبيانات العملاء، مما يمكنهم من ربط حساباتهم بتطبيقات مقدمي خدمة الطرف الثالث بشكل آمن والحصول على حلول شاملة حول معاملاتهم.

ج. برنامج "Ahli Future"

أطلقنا هذه المبادرة بالتعاون مع جامعات أردنية مرموقة تهدف إلى توفير تدريب متخصص لطلاب علوم الحاسوب والتخصصات ذات الصلة.

يرد أدناه خريطة طريق البنك الأهلي للمنتجات والخدمات الرقمية لعام 2023:



تطبيق "كون"

ندرك جيداً الحاجة إلى منتجات مالية مبتكرة في الأردن ونسعى جاهدين لتعزيز الشمول المالي وإتاحة الوصول إلى الخدمات المالية التي تلبي احتياجات الشباب. لذلك، أطلق البنك الأهلي تطبيق "كون"، وهو أول تطبيق دفع اجتماعي والذي أحدث ثورة نوعية في طريقة إرسال المستخدمين للأموال واستلامها من خلال مزايَا التفاعل الاجتماعي.

يتيح تطبيق "كون" للمستخدمين إرسال الأموال واستلامها وطلب المدفوعات من خلال التفاعل الاجتماعي أو مسح رمز الاستجابة السريع كما يتيح للتجار قبول الدفعات بتكلفة منخفضة ويوفر للمواطنين الأردنيين إمكانية فتح حساب مصرفي عن بُعد من أي مكان وفي أي وقت، دون الحاجة لزيارة الفرع.

كما تتيح المنصة خدماتها للفئات المستهدفة بما يشمل الطلاب الجامعيين والمواطنين الذين ليس لديهم حسابات مصرفية.

أهلي استثمار

هو تطبيق رقمي يتيح للمستثمرين فرصة الاستثمار والتداول عالمياً، كما يحتوي التطبيق على العديد من الميزات المتقدمة، ويمكن للمستثمرين من إجراء تحليل المحفظة، ومراقبة التقلبات، وإجراء الأبحاث، بالإضافة إلى مجموعة من المزايا والخدمات ذات القيمة المضافة.

أهلي أونلاين

هي منصة للخدمات المصرفية الرقمية عبر الإنترنت تمكّن المستخدمين من إدارة حساباتهم والاستفسار عنها على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. وتتيح الخدمة المزايا التالية:

- إمكانية فتح حساب جاري أو حساب توفير بالعملات الرئيسية (الدينار الأردني، الدولار الأمريكي، اليورو، والجنيه الإسترليني)
- إمكانية دفع الفواتير من خلال خدمة "إي فواتيركم" بالإضافة إلى خدمة دفع الفواتير المجمعة
- تتوفر هذه الخدمة باللغتين العربية والإنجليزية.

إضافةً إلى هذه المزايا، يوفر التطبيق مزايا خاصة بالبطاقات، والقروض، والتحويل، والشيكات، والودائع ضمن العديد من الميزات الأخرى.

د. خدمة العملاء مدعومة بتقنيات الذكاء الاصطناعي

دمجنا وظائف الذكاء الاصطناعي باستخدام تكنولوجيا نماذج اللغات الكبيرة (LLM) في خدمات الدردشة الخاصة بخدمة العملاء، لتساعد هذه التكنولوجيا في التعامل مع استفسارات العملاء بكفاءة وباللغتين العربية والإنجليزية.

ه. الانتقال إلى حلول الحوسبة السحابية

اعتمدت الإدارة عدة تقنيات مستندة إلى الحوسبة السحابية لتبسيط العمليات المصرفية والتحول نحو اعتماد نموذج عمليتي مستدام وغير وري.

2. الابتكار الخارجي

من خلال التعاون مع شركة أهلي للتكنولوجيا المالية "أهلي فنتك"، وهي شركة تابعة للبنك الأهلي، حيث تستثمر شركة "أهلي فنتك" في الشركات الناشئة العالمية في مجال التكنولوجيا المالية وتعمل على تسريع تطورها.

المنتجات/البرامج الرقمية

نفذنا العديد من المبادرات الرئيسية لتطوير خدماتنا الرقمية والارتقاء بها. وتم تفعيل برنامج تقسيط في إدارة الابتكار بالتعاون مع مؤسسة الضمان الاجتماعي. كما تزود المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي المتقاعدين بخدمة دفع ثمن مشترياتهم بلا فائدة وبلا عمولات لدى التجار المشاركين، فقط باستخدام البطاقة الشخصية. ويمكن للمتقاعدين من خلال منصة تقسيط الخاصة بالبنك الأهلي إجراء عمليات الشراء بالتقسيط على أساس معاشاتهم التقاعدية. وبالإضافة إلى برنامج تقسيط، هناك العديد من المبادرات الرقمية الأخرى مثل الخدمات المصرفية المفتوحة، وأتمتة العمليات الآلية (معالجة المعاملات وإدخال البيانات) ومبادرة تقليص استهلاك الورق.



إن إستراتيجية الابتكار ثنائية الجوانب لدينا مدفوعة بالابتكار الداخلي والخارجي

أهلي موبايل

هو تطبيق رقمي على الهاتف المحمول يتيح مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء وأطلق البنك مزايا جديدة إضافية عليه مثل:

- التطبيق متاح باللغتين العربية والانجليزية.
- إمكانية التحويل من خلال خدمة أوامر الدفع.
- تأجيل سداد أقساط القروض من خلال التطبيق.
- التسجيل بالخدمات الإلكترونية من خلال استخدام بطاقة الصراف الآلي أو دون الحاجة إليها.
- فتح حساب جاري أو توفير أو ودیعة بمختلف العملات الرئيسية دون الحاجة لزيارة الفرع.
- تفعيل خدمة الصراف الآلي بدون بطاقة الخصم المباشر.

أتمتة العمليات الآلية

بصفتها شريكاً لـ UiPath™، قامت شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية بدعم إدارة الابتكار في البنك الأهلي و تطوير حلول أتمتة العمليات الآلية لأكثر من 32 عملية رئيسية بالتعاون مع البنك.

أهلي GPT

قام البنك الأهلي بإطلاق نظام الذكاء الاصطناعي "ahliGPT" ليصبح بذلك أول بنك في الشرق الأوسط يتبنى الذكاء الاصطناعي في خدمة عملائه.

ويتيح نظام "ahliGPT" الجديد الفرصة للعملاء للحصول على إجابات سريعة ودقيقة على استفساراتهم وتسؤلاتهم المتعلقة بالخدمات المصرفية والمالية ما يساهم في توفير وقت وجهد الموظفين والعملاء على حد سواء.

برنامج التفسيط الميسر

يتيح هذا البرنامج للأشخاص شراء المنتجات وتقسيتها بدون فائدة في منافذ محددة مع أقساط تخضع للشروط والأحكام.

القنوات الإلكترونية المتعددة "Omni Channel"

الابتكار الرقمي - يواصل البنك الأهلي إطلاق مبادرات الابتكار لتعزيز جهوده الرامية إلى الارتقاء بالخدمات المصرفية الرقمية. ونهدف إلى إطلاق القنوات الإلكترونية المتعددة (Omni Channel) لتحسين تجربة العملاء وتيسير إقامة العلاقات على نحو أفضل مع عملائنا من خلال دمج قنوات الاتصال المختلفة بما يشمل الفروع، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وأجهزة الصراف الآلي. ونسعى إلى أتمتة عملياتنا الإدارية من خلال اعتماد تقنيات حديثة، لتبسيط عملياتنا وتقليل استهلاك الورق.

الأهلي للتكنولوجيا المالية (أهلي فنتك)

تعد شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية الشركة الأولى في هذا المجال المملوكة بالكامل من قبل بنك في المملكة الأردنية الهاشمية، وهي شركة مستقلة للابتكار المالي وإنشاء الحلول، وتستثمر في مجال التكنولوجيا المالية، وهي حاضنة ومسرعة للأعمال في هذا المجال، كما أنها تعمل كمزود لبرمجيات التقنيات المالية والأجهزة والخدمات المهنية. وتتمثل رؤيتها في تعزيز منظومة التكنولوجيا المالية وترسيخ مكانة المملكة الأردنية كمركز إقليمي للابتكار في مجال التكنولوجيا المالية. والشركة مرخصة بالكامل لممارسة أنشطة إنشاء حلول تكنولوجيا المالية والمشاركة في إنشائها وترخيصها وبيعها والاستثمار فيها. وقد تم إنشاؤها لتطوير المواهب في مجال التكنولوجيا المالية من خلال تقديم الأنشطة والبرامج المتنوعة مثل الفعاليات والأحداث، والمؤتمرات، وورش العمل، والدورات التدريبية ذات الصلة بمجال التكنولوجيا المالية.

ضخ البنك الأهلي خلال عام 2022 استثمارات في فنتك جالكسي، أول مزود لخدمات التمويل المفتوح مرخص من قبل البنك المركزي في المنطقة، ومرخص من قبل مصرف البحرين المركزي. كما قام البنك بالاستثمار في شركة ريزو، وهي منصة أتمتة إدارة فرق المبيعات وعمليات البيع، بالإضافة إلى منصة إنفويس كيو "InvoiceQ"، وهي منصة شاملة للفوترة الإلكترونية، مرخصة من قبل هيئة الزكاة والضريبة والجمارك في المملكة العربية السعودية بصفتها مقدم خدمات الفوترة الإلكترونية.



نهدف إلى إطلاق القنوات الإلكترونية المتعددة (Omni Channel) لتحسين تجربة العملاء وتيسير إقامة العلاقات على نحو أفضل مع عملائنا من خلال دمج قنوات الاتصال المختلفة

05

التميز في الحوكمة التنظيمية للأعمال

محاوَر تركيز التقرير:

- معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 410): الممارسات الأمنية 2016
- معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 418): خصوصية العملاء 2016
- معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 205): مكافحة الفساد 2016
- معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI 206): السلوك المناهض للمنافسة 2016

المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة:



الحوكمة المؤسسية

المعيار 2-9 | المعيار 2-10 | المعيار 2-12 | المعيار 2-13 | المعيار 2-14 | المعيار 2-15 | المعيار 2-18 | المعيار 2-23 | المعيار 2-24 | المعيار 3-3

تعدّ مبادئ الحوكمة المؤسسية الفعّالة مثل العدالة والشفافية والمساءلة والمسؤولية جزءًا لا يتجزأ من عملياتنا. ونحن ملتزمون بتحقيق رؤية الازدهار المشترك، مما أتاح لنا صياغة استراتيجية مُستدامة طويلة الأجل وتنفيذها، والتي تسهم في تحقيق قيمة ملموسة لجميع أصحاب المصالح.

إطار الازدهار المشترك

اعتمد البنك الأهلي الأردني إطار الازدهار المشترك الشامل لتحقيق قيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصالح بشكل مسؤول ومتوازن وملائم والذي من شأنه تحقيق الازدهار للجميع حيث يمهد مسارًا جديدًا لتطبيق مبدأ الرأسمالية الواعية التي نؤمن بأنها أصبحت واجبًا أخلاقيًا إنسانيًا في الوقت الحاضر.

يهدف "إطار الازدهار المشترك" إلى إشراك جميع أصحاب المصلحة، مثل المساهمين والعملاء والموظفين والهيئات التنظيمية والشركاء والموردين والبيئة والمجتمع المحلي في العمل بفاعلية من أجل تحقيق الهدف المتمثل في خلق قيمة مشتركة. نحن نعتقد أنه من خلال رأس المال الصبور، يمكن لكل من المساهمين وجميع أصحاب المصلحة الآخرين المشاركة في أدوار ذات محصلة إيجابية تعود بالنفع على الجميع، مما يحقق قيمة هائلة لجميع المشاركين.

يمنح إطار الازدهار المشترك داخل البنك الأهلي الأولوية لأصحاب المصلحة التاليين:

المجتمع والبيئة



الموظفون



العملاء



المورّدون والشركاء



المورّدون والشركاء



الهيئات التنظيمية



التقييم تحسُّنًا ملحوظًا في درجة النضج، إذ أحرزت الإدارات في معظم المجالات درجة 4 من أصل 5. وتعود هذه النتائج أساسًا إلى تطبيق إطار الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال.

علاوة على ذلك، تعاقّد البنك الأهلي أيضًا مع شركة ديلويت لإجراء تقييمات مفصلة لمراقبة الجودة في جميع الإدارات الرئيسية، بما يشمل إدارة التدقيق وإدارة المخاطر وإدارة الامتثال. يتمثل الهدف من ذلك في إجراء مقارنة معيارية للسياسات والأنظمة والإجراءات الخاصة بإدارات المراقبة لدينا مقابل أفضل الممارسات العالمية. وقد أجريت عملية التدقيق الأولى من هذا النوع في عام 2019، تلتها عملية تدقيق أخرى في عام 2023، مما يُظهر تحسُّنًا كبيرًا في مستوى نضج مخاطر التحكم، إذ أحرزت الإدارات في معظم المجالات درجة 4 من أصل 5، وتعود هذه النتائج أساسًا إلى تطبيق إطار الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال في البنك الأهلي.

أبرز إنجازات الحوكمة لعام 2023

في عام 2023 وللسنة الثالثة على التوالي، أجرينا تقييمًا لمستوى نضج حوكمة البنك عبر الاستعانة بشركة ديلويت. وقد تمثل الهدف من هذا التقييم في مقارنة سياسات وممارسات الحوكمة في مجلس إدارة البنك الأهلي وفق أفضل الممارسات العالمية. فمنذ أول تدقيق للحوكمة قمنا به في عام 2015، تمثل الهدف في تجاوز أفضل الممارسات العالمية ونشر ثقافة تجسد أفضل مبادئ الحوكمة.

قمنا بتقييم مؤشر نضج الحوكمة المؤسسية لدينا في عامي 2015 و2018 وأجريناه مجددًا في عام 2023. وحددت كل عملية تدقيق للحوكمة فجوات في أفضل الممارسات، وخطة عمل لسد تلك الفجوات وتحسين نتائج الحوكمة. وقد أثبتت الجهود المتراكمة التي بذلها مجلس إدارة البنك وفريق الإدارة التنفيذية نجاحها. واستنادًا إلى أحدث تقييم لشركة ديلويت لعام 2023، حقّق البنك الأهلي درجة استثنائية بـ 4.5 من أصل 5 في عام 2023، مما يضعه في أعلى تصنيف للحوكمة. وإننا نشعر بالفخر بهذا الإنجاز.

فضلاً عن ذلك، نجح البنك الأهلي في زيادة مستوى نضج مراقبة الجودة في الإدارات الرئيسية (إدارة التدقيق وإدارة المخاطر وإدارة الامتثال) منذ تقييمها السابق في عام 2019، حيث أظهر هذا

حقّق البنك الأهلي درجة استثنائية بـ 4.5 من أصل 5 في عام 2023، مما يضعه في أعلى تصنيف للحوكمة



الهيكلة التنظيمية العام في البنك الأهلي



نائب الرئيس التنفيذي



مجلس إدارة البنك الأهلي

في دوره كعنصر محوري في إطار الازدهار المشترك، يؤدي مجلس الإدارة دورًا أساسيًا في موازنة أهداف جميع أصحاب المصلحة. ويتبع المجلس نهجًا نسبيًا لتحديد المسائل ذات الأهمية البالغة لأصحاب المصلحة والمرتبطة بالقطاع المصرفي ككل وتقييمها. كما يصدّق المجلس عبر الاستعانة بالبيانات المالية على مدى فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية لدينا وامتثال أنشطة البنك للأنظمة المعمول بها في البلدان التي نقدم خدماتنا فيها.

يلتزم مجلس الإدارة بالامتثال لأفضل المعايير المهنية في البنك بأكمله. ويتولى أعضاء المجلس الإشراف على تنفيذ الحوكمة المؤسسية المتينة لضمان تشغيل العمليات بشكل مسؤول وأخلاقي وفعال بالاسترشاد بالمبادئ الأساسية بأداء الواجب المتمثل في توكي العناية والولاء والمصداقية.

يركّز المجلس على تعزيز هيكل حوكمة البنك سعياً إلى الموازنة الإستراتيجية التي تنطوي على وضع قيم البنك واستراتيجيته العامة وسياساته الرئيسية وموآثيقه. كما يعمل المجلس على الارتقاء بأداء البنك على المدى الطويل واستدامته من خلال القيادة الريادية وصياغة استراتيجية فعالة والإدارة الجيدة للمخاطر. وهذا يضمن رصد المخاطر وتقييمها وإدارتها على النحو اللائق.



السيد/ نديم يوسف عيسى المعشر
عضو مجلس الإدارة



السيد/ محمد موسى داود
(محمد عيسى)
نائب رئيس مجلس الإدارة



السيد/ سعد نبيل يوسف المعشر



معالي السيدة/ مجد محمد شويكة
ممثل مركز المستثمر الأردني



السيد/ عماد يوسف المعشر
ممثل شركة المعشر للاستثمار والتجارة



السيد/ رفيق صالح عيسى المعشر
ممثل شركة رجائي المعشر وإخوانه



معالي الدكتور/ طارق محمد خليل حمور
عضو مجلس الإدارة



السيد/ مؤنس عمر سليم عبد العال
ممثل المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي



السيد/ آلان فؤاد طانيوس ونا
ممثل بنك بيبيلوس (لبنان)



السيد/ باسم محمود زهدي
ملحس
عضو مجلس الإدارة



السيد/ يزن منذر حدادين
عضو مجلس الإدارة



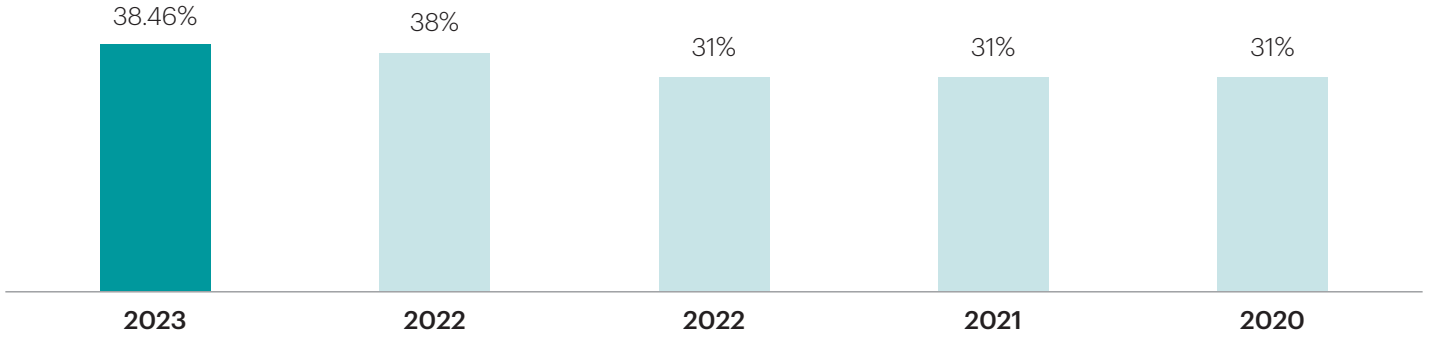
السيد/ خليل صفوان الساكت
عضو مجلس الإدارة



السيد/ كريم توفيق أمين قعوار
عضو مجلس الإدارة

أداء الأهلي - الحوكمة

نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين



مجموع عدد أعضاء مجلس الإدارة



* تضمّن مجلس الإدارة عضوين من الإناث حتى حلول الربع الثالث من العام حين قيام المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بتعيين ممثل جديد، مما استدعى التغيير في العضوية.

لجان الحوكمة

لجان المجلس

لجنة التسهيلات

لجنة الحوكمة المؤسسية

لجنة الترشيح والمكافآت

لجنة الاستراتيجيات وحوكمة تكنولوجيا المعلومات

لجنة إدارة المخاطر

لجنة الامتثال

لجنة التدقيق

لدى البنك 7 لجان منبثقة عن مجلس الإدارة، وقد تمّ تعيين أعضاء من المجلس لكل لجنة للاضطلاع بالمسؤوليات الموضحة في دليل الحوكمة المؤسسية ووفق الموائيق الخاصة بكل لجنة. ويجب القيام بهذه المهام استناداً إلى المبادئ التوجيهية المدرجة بإطار الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال، حيث ينطوي هذا النهج الذي تتبعه مجموعة البنك الأهلي على المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة التي تُعدّ جميعها هامة لجميع أصحاب المصالح. وتتواءم هذه الإجراءات مع سياستنا للاستدامة والعوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة، مما يظهر التزامنا بتطبيق الحوكمة المسؤولة والفعّالة.

تؤدي لجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة دوراً رئيسياً في تعزيز الحوكمة المؤسسية والقيام بمهامها وفق إطار الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال الذي تتبعه مجموعة البنك الأهلي.

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

لجنة الحوكمة المؤسسية

تتألف لجنة الحوكمة المؤسسية المنبثقة عن مجلس الإدارة من 5 أعضاء غير تنفيذيين بما في ذلك الرئيس، وتركز أساسًا على تعزيز مستوى نضج حوكمة البنك. وتشرف هذه اللجنة على إعداد أدلة الحوكمة وتقريرها والسياسات المرتبطة بها، وتعمل على تعزيز المتطلبات المتعلقة بالشفافية. كما تتولى نشر وتعزيز ثقافة الحوكمة المؤسسية المتينة والتأكد من الحفاظ على هياكل متينة للحوكمة في البنك بأكمله، وبالتحديد في المهام الرقابية. تقوم اللجنة بتفويض مهام تنسيق المسائل المتعلقة بمواضيع الحوكمة إلى أمانة المجلس.

لجنة التدقيق

تتألف لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة من 3 أعضاء غير تنفيذيين، اثنان منهم مستقلان بما في ذلك الرئيس، وتؤدي اللجنة دورًا رئيسيًا في التأكد من تطبيق الحوكمة المؤسسية ضمن إطار الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال في المجموعة. وتتضمن مهامها الأساسية مراجعة الإجراءات الداخلية والخارجية للتدقيق، والتدقيق في المسائل المحاسبية التي تؤثر بشكل رئيسي على التقارير المالية للبنك، وإدارة نظام الرقابة الداخلية. تقوم اللجنة أيضًا بالإشراف على استقلالية المدقق الخارجي وتقديم التوصيات للمجلس بخصوص تعيينه. وتتأكد اللجنة من امتثال إدارة التدقيق الداخلي لمعايير التدقيق العالمية، وتشرف على المدققين الخارجيين لضمان الجودة.

لجنة الترشيح والمكافآت

تتألف لجنة الترشيح والمكافآت المنبثقة عن مجلس الإدارة من 5 أعضاء غير تنفيذيين من بينهم الرئيس، وتعمل اللجنة على تعزيز الحوكمة المؤسسية والاستدامة. وتستعين اللجنة بالرؤى المستمدة من الثقافة المؤسسية، واستطلاعات الرأي الموجهة للموظفين وغيرها من المصادر لتشغيل العمليات في بيئة فعالة. وتتضمن المهام الرئيسية الموكلة للجنة: وضع معايير التقييم لمجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه والرئيس التنفيذي للبنك، وتقديم توصية بالمرشحين المؤهلين للمجلس مع التأكد من استقلاليتهم، وإعداد سياسة تقييم الأداء ومنح المكافآت للموظفين الإداريين، بما فيه ذلك المدير العام وفريق الإدارة التنفيذية.

لجنة إدارة المخاطر

تتكون لجنة إدارة المخاطر من 5 أعضاء غير تنفيذيين من بينهم الرئيس، وتؤدي اللجنة دورًا مهمًا في تعزيز الحوكمة المؤسسية وفق إطار الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال التابع للمجموعة. وتتضمن المهام الرئيسية الموكلة للجنة: تنفيذ والالتزام باستراتيجية شاملة لإدارة المخاطر، وتحديد مستويات الخطر المقبولة لجميع أنشطة البنك، والتوصية للمجلس بإطار تحمّل المخاطرة، والتأكد من توافر نظام متين لإدارة المخاطر. وتمّ تكليف هذا النظام برصد المخاطر وقياسها وتحليلها وتقييمها ومراقبتها بدقة، بالإضافة إلى تقييم الخسائر المحتملة والحفاظ على كفاية رأس المال.

لجنة الامتثال

تتألف لجنة الامتثال من 4 أعضاء غير تنفيذيين، من بينهم عضو واحد مستقل. وتتولى هذه اللجنة الإشراف على إدارة الامتثال ومكافحة غسل الأموال، والتأكد من الامتثال لجميع الأنظمة واللوائح والمعايير الدولية ذات الصلة. وهي مسؤولة عن تنفيذ سياسة الامتثال وتقييم أدائها السنوي في إدارة مخاطر عدم الامتثال. كما تعمل اللجنة على مراجعة التقارير الواردة من إدارة الامتثال ومكافحة غسل الأموال، وتطبيق التوصيات والإجراءات التصحيحية للتقليل من احتمالية تعرّض البنك للمخاطر القانونية والتنظيمية والمالية.

لجنة التسهيلات

تتألف لجنة التسهيلات من 5 أعضاء غير تنفيذيين من بينهم عضو واحد مستقل، وتتولى اللجنة اتخاذ القرارات الهامة بخصوص التسهيلات التي تمت التوصية بها من قبل الإدارة التنفيذية. وتخضع هذه اللجنة لقيود مُحدّدة مسبقاً لمنح التسهيلات الائتمانية أو تعديلها أو تجديدها أو هيكلتها والرفع إلى المجلس بشأن تفاصيل التسهيلات بانتظام. وتقدّم اللجنة أيضاً التوصيات للمجلس بخصوص سياسات الائتمان، بما في ذلك تقييمات العملاء لتقييم المخاطر بناءً على ميثاق الحوكمة الخاص باللجنة، ولا يجوز لعضو من لجنة التدقيق الانضمام إلى هذه اللجنة.

لجنة الاستراتيجية وحوكمة تكنولوجيا المعلومات

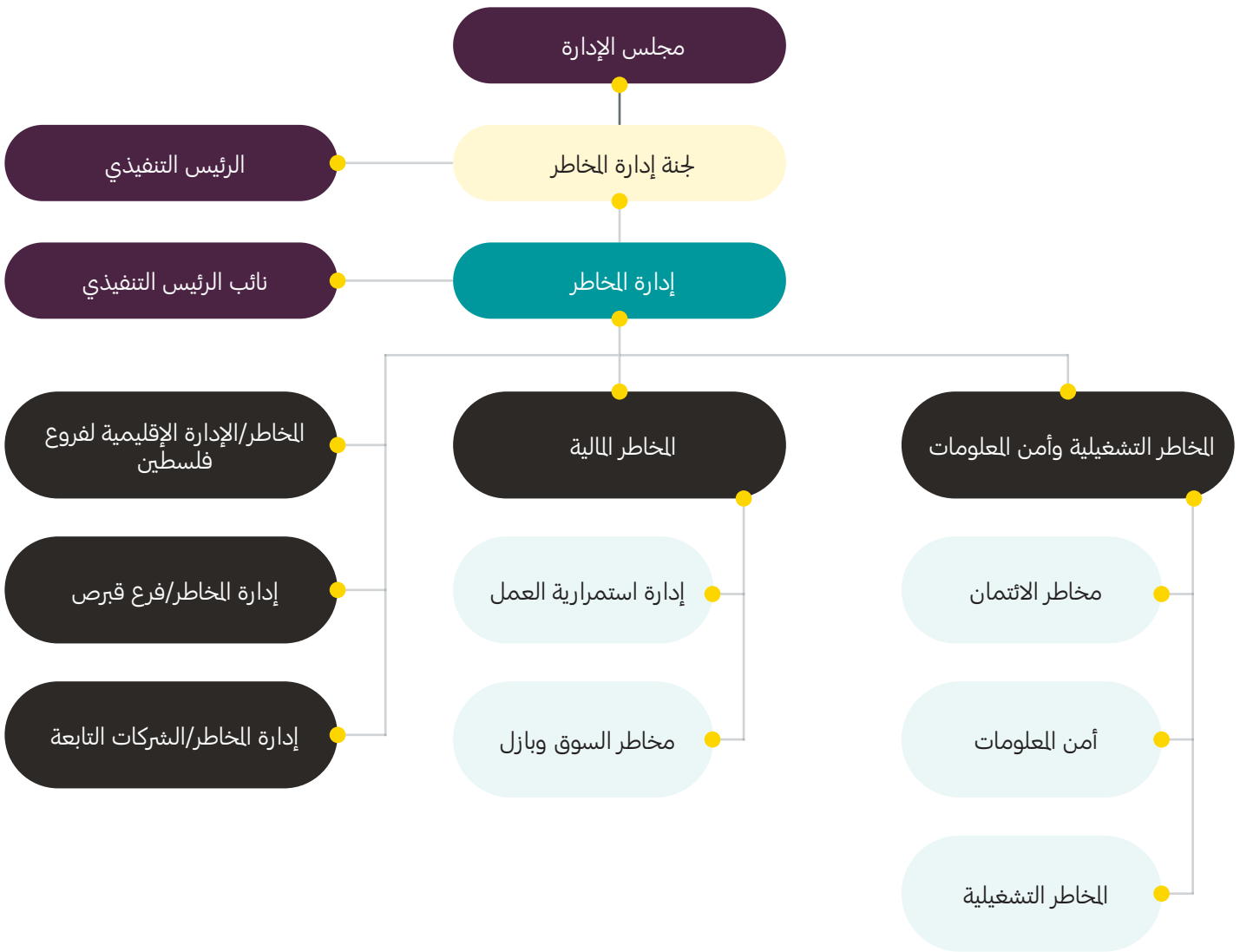
تتألف لجنة الاستراتيجية وحاكمة تكنولوجيا المعلومات من 7 أعضاء غير تنفيذيين، من بينهم خمسة أعضاء مستقلين وتمثيل للمرأة بمقعد واحد، وتؤدي اللجنة مهاماً رئيسية. وتتضمن تلك المهام اعتماد ميزانية مشاريع تكنولوجيا المعلومات للمواءمة مع الأهداف الاستراتيجية للبنك، والاطلاع على تقارير التدقيق لتكنولوجيا المعلومات والتصدي للمشكلات الناشئة، وتوجيه الإدارة التنفيذية لإعداد الخطة الاستراتيجية. وتقوم اللجنة أيضاً بالتوصية لمجلس الإدارة بالأهداف الاستراتيجية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.

إدارة المخاطر

المعيار 2-16 | المعيار 2-23 | المعيار 2-24 | المعيار 2-25 | المعيار 2-26 | المعيار 3-3 | المعيار 402-1

يتضمن هيكل إدارة المخاطر في البنك جميع العناصر الأساسية اللازمة لحوكمة المخاطر بصورة شاملة، حيث يتناول الإطار إدارة المخاطر المؤسسية، وإدارة مخاطر الائتمان، وإدارة المخاطر المالية وغير المالية، والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والإبلاغ عن المخاطر. وتتيح هذه العناصر نظرة شاملة عن التهديدات المحتملة وتساهم في ضمان الشفافية.

هيكل إدارة المخاطر في البنك الأهلي:



علاوة على ذلك، اعتمد البنك إطارًا تنظيميًا يتكوّن من مستويات رقابية مختلفة ويُمكن إيجازها على النحو التالي:

خط الدفاع الثالث

تعمل إدارة التدقيق الداخلي بصفتها خط الدفاع الثالث، ومهمتها الاضطلاع بمراجعة مستقلة لضمان الإدارة المتينة للمخاطر.

خط الدفاع الثاني

تعمل دوائر إدارة المخاطر والامتثال ومكافحة غسل الأموال بمثابة خط الدفاع الثاني. وينطوي دورها على تنسيق تدابير إدارة المخاطر والامتثال. وتقوم تلك الإدارات بالتأكد من امتثال البنك لجميع الأنظمة واللوائح والتعليمات ذات الصلة بإدارة المخاطر بشكلٍ فعّال.

خط الدفاع الأول

تعمل وحدات العمل بصفتها خط الدفاع الأساسي، وتحتمل المسؤولية المباشرة عن إدارة المخاطر وتقييم الإجراءات الإشرافية المرتبطة بها.

أصدر البنك المركزي الأردني الدليل الإرشادي لمكافحة الاحتيال المالي في نظام المدفوعات الوطني في شهر مايو من العام 2023. وتلبية تلك المتطلبات، قمنا بإنشاء دائرة مخاطر الاحتيال التابعة لإدارة المخاطر التشغيلية ومخاطر الاحتيال واستمرارية الأعمال، ومن المتوقع أن تبدأ العمليات في الربع الأول من العام 2024.

تضمنت التغييرات المدخلة في هيكل دائرة إدارة المخاطر ما يلي:

تتبع إدارة أمن المعلومات والمخاطر السيبرانية حالياً مباشرة لرئيس إدارة المخاطر، بدلاً من إدارة مخاطر التشغيل والمعلومات والمخاطر السيبرانية.



تم إنشاء دائرة إدارة مخاطر الاحتيال التابعة لإدارة المخاطر التشغيلية ومخاطر الاحتيال واستمرارية الأعمال.



تم إعادة تسمية دائرة إدارة المخاطر التشغيلية ومخاطر المعلومات ومخاطر الأمن السيبراني إلى إدارة المخاطر التشغيلية ومخاطر الاحتيال واستمرارية الأعمال.



إدراج العوامل البيئية والاجتماعية والحوكمة في ممارسات إدارة المخاطر المتبعة في البنك الأهلي

قامت إدارة المخاطر بتضمين القضايا البيئية والاجتماعية والمتعلقة بالحوكمة في سياساتها وإجراءاتها ومنهجياتها من خلال:

منهجية تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية والحوكمة



عملية تقييم نسب كفاية رأس المال الداخلية



سيناريوهات اختبارات الجاهزية



نتمثل لمتطلبات المبادئ الأساسية الصادرة عن لجنة بازل للرقابة المصرفية والحوكمة المؤسسية والمعايير العالمية الأخرى لإدارة المخاطر بكفاءة لكونها توفر إطار عمل متين لتعزيز قدرتنا على رفع مستوى امتثالنا وإدارة المخاطر المختلفة من ضمنها مخاطر التشغيل والسوق والائتمان.

قمنا بإنشاء وحدات مخصصة لإدارة تلك المخاطر المختلفة. وتتولى تلك الوحدات رصد المخاطر المتنوعة وقياسها ومراقبتها والتخفيف من حدتها وتقييم مستوى امتثال البنك للأنظمة واللوائح والمعايير والمتطلبات المحلية والدولية ذات الصلة التي تفرضها الهيئات التنظيمية المختلفة. ويتخذ هذا وفقاً لأفضل الممارسات الدولية، مع الأخذ بعين الاعتبار حجم البنك وعملياته وطبيعة المخاطر التي يواجهها.

أبرز إنجازات إدارة المخاطر لعام 2023 في البنك الأهلي:

1. تضمين استراتيجية إدارة المخاطر العامة في إطار الحوكمة..
2. المحافظة على نسبة كفاية رأس المال ضمن النسب المستهدفة.
3. إجراء اختبارات مخاطر تغير المناخ والتوترات الجيوسياسية.
4. إطلاق منظومة تقارير الإنذار المبكر على المحفظة الائتمانية.
5. تحديث نظام الحسائر الائتمانية المتوقعة.
6. تحسين إدارة المخاطر التشغيلية من خلال إعداد ملفات للمخاطر في جهات البنك.
7. التخفيف من حدة المخاطر التشغيلية ومخاطر أمن المعلومات، وتعزيز الرقابة على الأمن السيبراني.
8. تطبيق إطار حاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها (COBIT) لعام 2019 المتعلقة بإدارة المخاطر.
9. الحصول على شهادتي ISO، وهما شهادة ISO 27001 - نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) وشهادة ISO 22301 - إدارة استمرارية الأعمال.
10. تبني أفضل الممارسات فيما يتعلق بحماية البيانات الشخصية (EUGDPR).
11. اعتماد الإطار العام لأمن المعلومات والأمن السيبراني وتفعيل دور مركز عمليات المراقبة الأمنية.
12. اختبار خطة استمرارية العمل والموافق ذات الصلة.
13. نشر ثقافة إدارة المخاطر من خلال عقد الدورات التدريبية ونشرات التوعية.
14. ترقية نموذج التصنيف الائتماني الداخلي (نظام مخاطر الائتمان) إلى أحدث إصدار.

أخلاقيات العمل والامتثال

المعيار 2-23 | المعيار 2-24 | المعيار 2-27 | المعيار 3-3 | المعيار 205-1 | المعيار 205-2 | المعيار 205-3 | المعيار 206-1

تحدّد سياسة تعارض المصالح مجموعة من القواعد والأدوات الرقابية للتأكد من تفادي تعارض المصالح. وتهدف هذه السياسة إلى تعزيز الشفافية في عملية اتخاذ القرار وتوضيح الإفصاح عن المعلومات (المالية وغير المالية) الذي يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على قرارات البنك أو إجراءاته. هذا يتضمن المعلومات ذات الصلة بالتعاملات الخاصة بالأطراف القريبة والقرابة بين الموظفين/الأطراف الثالثة والأنشطة ذات الصلة بهم، سواء كانت مالية أو تجارية أو غيرها.

من أجل الحفاظ على ثقة العملاء والشركاء، نضمن بأنّ إجراءاتنا وقراراتنا تمتثل لأعلى المعايير الأخلاقية، وحيث أننا جزء من مجتمع أوسع يضم مختلف أصحاب المصالح، ندرك بأنّ جميع قراراتنا تؤثر على الموظفين والعملاء وشركاء العمل والمجتمع بوجه عام. ويلتزم البنك الأهلي التزامًا راسخًا بنشر وتعزيز السلوك الأخلاقي في جميع عملياتنا، ويبدل جهودًا كبيرة في رصد المخاطر المرتبطة بالأعمال غير الأخلاقية وغير الشريفة وتفاديها.

ميثاق السلوك المهني

يؤدي ميثاق السلوك المهني بالبنك الأهلي دورًا أساسيًا في توجيه سلوك الموظفين وقراراتهم. ويوقع جميع الموظفين على الميثاق ما يؤكد امتثالهم والتزامهم بتطبيق هذه المعايير الأخلاقية، حيث تساهم في نشر وتعزيز النزاهة والأمانة والعدالة في جميع جوانب العمليات. ومن خلال الامتثال للميثاق، يُبدي الموظفون التزامهم بهذه المبادئ ما يعزز الثقة والطمأنينة لدى أصحاب المصلحة. فضلًا عن ذلك، يساهم الامتثال لميثاق السلوك المهني في التقليل من المخاطر المرتبطة بالسلوكيات غير الأخلاقية ما يضمن الالتزام بالمتطلبات القانونية وحماية سمعة البنك.

يعمل مجلس الإدارة، الذي انتخب المساهمون جميع أعضائه، على حماية حقوق المساهمين عبر الاضطلاع بالمهام والمسؤوليات المناطة بالمجلس بطريقة تحترم قيم النزاهة والولاء والحرص ورعاية مصالح البنك على حساب المصالح الشخصية. إضافةً إلى ذلك، فإنّ علاقة مجلس الإدارة بالبنك موضوعية ومهنية. نوّكد بأنّ الإفصاح عن أيّ معلومات جوهرية يكون عبر الامتثال للأنظمة. وبالأخص، نظرًا لأنّ مجلس الإدارة مسؤول عن مراعاة حقوق المساهمين وجميع أصحاب المصالح، ولأنّ البنك يشغّل عملياته ضمن إطار إشرافي يتناول الضوابط التشغيلية التي تُطبّق دائمًا عند تنفيذ أنشطة البنك، من بينها الأنشطة الموكلة للأطراف الثالثة من خلال إطار الحوكمة الذي يحدّد العلاقة بين مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، وعلاقة الإدارة التنفيذية والموظفين مع أصحاب المصالح الآخرين على النحو التالي:

مسؤولية الرعاية



مسؤولية الولاء



مسؤولية المصادقية والإفصاح



نسعى إلى اتباع نهج ثابت يساهم في إيجاد بيئة عمل تتسم بالفاعلية والشفافية والتعاون. ويهدف هذا النهج إلى مواءمة مصالح البنك مع مصالح أصحاب المصلحة وفق إطار الزدهار المشترك، من ضمنهم العملاء والمساهمين والموردين والشركاء والمجتمع والموظفين والهيئات التنظيمية.

بالتالي، نؤمن بأنّ اتباع المبادئ العامة الموضّحة في سياسة تعارض المصالح والإفصاح تتوافق مع أعلى معايير الحوكمة الجيدة. تركز الحوكمة الجيدة على أرفع مستويات الدراية المهنية والنزاهة في العمل والمصادقية والمساءلة والشفافية. ويتفادى البنك من خلال الامتثال لهذه المبادئ حالات تعارض المصالح الشخصية أو المؤسسية، وفي نهاية المطاف دعم مصالحه في جميع القرارات.

تعارض المصالح

البرامج التدريبية حول الامتثال وإدارة المخاطر

يعتبر الاهتمام بالتدريب في مجالات الامتثال وإدارة المخاطر من العوامل الرئيسية في ضمان الالتزام بالمعايير التنظيمية وإدارة المخاطر المتأصلة في العمليات المصرفية؛ حيث يتمكن موظفو البنك من استيعاب المتطلبات التنظيمية المرتبطة بأدوارهم الوظيفية من خلال مشاركتهم في البرامج التدريبية الشاملة المصممة خصيصًا لتعميق معرفتهم بسياسات وإجراءات البنك.

تشمل هذه البرامج عددًا من المجالات الأساسية مثل مكافحة غسل الأموال، وبروتوكولات اعرف أهم المعلومات حول عميلك، وقوانين حماية البيانات، وآليات الكشف عن ممارسات الاحتيال. ويكتسب موظفونا من خلال المعرفة التامة بالقواعد الإرشادية للامتثال ومواكبتها القدرات اللازمة لتحديد المخاطر المحتملة واتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجتها بكفاءة وفعالية، مع ضمان نزاهة المعاملات المالية وحماية سمعة البنك.

من ناحية أخرى، تسهم الدورات التدريبية في مجال الامتثال في إرساء ثقافة المساءلة والسلوكيات الأخلاقية بين الموظفين، كما تؤكد على أهمية الالتزام بالأطر التنظيمية للحفاظ على ثقة العملاء وأصحاب المصلحة. ويعتبر تصميم دورات تدريبية قوية في المقام الأول في مجالات الامتثال وإدارة المخاطر في البنك الأهلي جزءًا لا يتجزأ من التزامنا بقواعد النزاهة والشفافية والموثوقية في عملنا بالقطاع المصرفي.

علاوة على ذلك، نلتزم التزامًا صارمًا بقواعد "ميثاق السلوك المهني" الذي يضم مجموعة من الفصول الأساسية، حيث تتولى إدارة الموارد البشرية والتعلم من بين مسؤولياتها الرئيسية التأكد من استيعاب الموظفين لقواعد الميثاق والالتزام بها.

وللاضطلاع بهذه المهمة، نهتم بتوضيح "ميثاق السلوك المهني" للموظفين الجدد خلال مشاركتهم في برنامج التعريف التمهيدي الذي يعد من الإجراءات الأساسية لاستقبالهم وتهيئتهم لبدء العمل. حيث تقدم هذه الدورة التدريبية شرحًا وافيًا للمبادئ الأخلاقية والمعايير المهنية المتوقع أن يلتزم بها الموظفون الجدد في أداء مهامهم الوظيفية. وإننا على ثقة بمدى أهمية دور هذه الدورة التدريبية في إرساء إطار عمل منضبط يلتزم به الموظفون الجدد خلال فترة عملهم معنا، كما يضمن تمسكهم بقيم البنك الأساسية من النزاهة والمهنية والشفافية منذ بداية مسيرتهم المهنية في البنك.

الإبلاغ عن المخالفات (سياسة الإبلاغ السري)

قام البنك بتطبيق سياسة الإبلاغ عن المخالفات تتضمن المبادئ التوجيهية للإبلاغ بطريقة سرية. وتمكّن هذه السياسة الموظفين من الإبلاغ عن أي أنشطة يشتبه في أنها غير قانونية ومخالفات الاحتيال والتلاعب والتواطؤ. ويُمكن للموظفين التواصل مباشرة مع الإدارة التنفيذية العليا - لجنة التدقيق للتعبير عن أي مخاوف عن مخالفات أو حالات احتيال محتملة. وسنحرص على إجراء تحقيق مستقل بناءً على تلك المخاوف. كما سيضمن البنك حماية الموظفين من تعريضهم لأي تهديدات أو أعمال انتقامية محتملة، حتى في حال تبين أنّ المخاوف المعرب عنها لا أساس لها من الصحة.

كُلفت لجنة التدقيق بالإشراف على إجراءات الإبلاغ عن المخالفات وتقييمها مما يتيح الإبلاغ بطريقة سرية عن أي أخطاء في التقارير المالية للبنك أو أي مشكلات أخرى.

مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

أنشأ البنك برنامجًا مُحكمًا لمكافحة غسل الأموال الذي صُمم بالامتثال للأنظمة المحلية والدولية. ويتناول هذا البرنامج المبادئ التوجيهية التي حددها البنك المركزي الأردني والأنظمة المختلفة المعمول بها حول العالم.

لا يتساهل البنك الأهلي أبدًا فيما يتعلق بسياسة مكافحة غسل الأموال لديه، ويحرص على الاحترام التام لمبادئ الشفافية والمساءلة والامتثال للقوانين. ونتعهد بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وهو التزام يعزز سمعتنا كمؤسسة مالية جديرة بالثقة ومسؤولة اجتماعيًا.

الامتثال في البنك الأهلي

الامتثال هو إدارة مستقلة تهدف إلى التأكد من امتثال البنك لسياساته وأنظمتها ولوائحها وأدلتها الإرشادية وقراراته وقواعد السلوك الأخلاقي والمعايير والتدابير الأمنية الداخلية التي حدّدتها الهيئات التنظيمية المحلية والعالمية.

تُعَدُّ إدارة الامتثال جزءًا من لجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة ومسؤولة أمامها. كما تخضع هذه الإدارة إلى تسمية إدارية غير مباشرة للإدارة التنفيذية العليا بالبنك، حيث ترفع إلى فريقها نسخًا من تلك التقارير.

تؤدي لجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة دورًا رئيسيًا في تعزيز ممارسات الحوكمة المؤسسية ضمن إطار الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال الذي تتبعه مجموعة البنك الأهلي.

أبرز الإنجازات المستقبلية المتوقعة: تعمل إدارة الامتثال في البنك الأهلي حاليًا على وضع سياسة مستقلة لمكافحة الفساد والتي من المقرر إصدارها في العام 2024.

الدورات التدريبية في مجال الحوكمة لعام 2023

قدمنا مجموعة من الدورات التدريبية في عام 2023 التي تشمل العديد من الموضوعات في مجالات الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر. واستهدفت هذه البرامج التعليمية صقل مهارات الموظفين وتعميق فهمهم لهذه الموضوعات مع التركيز على عرض أحدث وأفضل الممارسات في هذه المجالات الرئيسية، بالإضافة إلى التغيرات في اللوائح المنظمة لها.

قدمت الدورات التدريبية في مجال الحوكمة عددًا من الرؤى الأساسية المتعلقة بمبادئ الحوكمة الفعالة والأدوار والمسؤوليات المناطة بجميع أصحاب المصلحة في هذا الصدد؛ كما استهدفت في المقام الأول دعم تطوير أطر الإدارة القوية وتمكين عمليات الأعمال المستدامة.

يعرض الجدول التالي الدورات التدريبية التي قدمها البنك لموظفيه في مجالات الحوكمة والامتثال وإدارة المخاطر خلال عام 2023:

التدقيق	عدد البرامج	عدد فرص التدريب المتاحة	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
7	عدد البرامج	22	عدد فرص التدريب المتاحة	عدد الحضور من الموظفين الذكور
13	عدد البرامج	9	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
التوعية	عدد البرامج	524	عدد فرص التدريب المتاحة	عدد الحضور من الموظفين الذكور
42	عدد البرامج	249	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
275	عدد البرامج	249	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
الامتثال	عدد البرامج	750	عدد فرص التدريب المتاحة	عدد الحضور من الموظفين الذكور
53	عدد البرامج	390	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
360	عدد البرامج	390	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
الشؤون القانونية	عدد البرامج	68	عدد فرص التدريب المتاحة	عدد الحضور من الموظفين الذكور
3	عدد البرامج	43	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
25	عدد البرامج	43	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
الإدارة	عدد البرامج	19	عدد فرص التدريب المتاحة	عدد الحضور من الموظفين الذكور
158	عدد البرامج	19	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
المخاطر	عدد البرامج	491	عدد فرص التدريب المتاحة	عدد الحضور من الموظفين الذكور
36	عدد البرامج	215	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
277	عدد البرامج	215	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
الاستدامة والحوكمة	عدد البرامج	265	عدد فرص التدريب المتاحة	عدد الحضور من الموظفين الذكور
14	عدد البرامج	76	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث
189	عدد البرامج	76	عدد الحضور من الموظفين الذكور	عدد الحضور من الموظفين الإناث

خصوصية البيانات والأمن السيبراني

المعيار 3-3 | المعيار 410-1 | المعيار 418-1

سياسة حماية البيانات

تهدف سياسة حماية البيانات بصورة رئيسية إلى ضمان حماية بيانات البنك الأهلي المحفوظة في البنية التحتية الأساسية للبنك أو أحد المواقع الخارجية أو من خلال الخدمات الإلكترونية أو خدمات السحابة.

علاوة على ذلك، تهدف السياسة إلى ضمان الامتثال لمتطلبات الأمن السيبراني في التشريعات واللوائح ذات الصلة.

أهم التحديات في إدارة مخاطر المعلومات والأمن السيبراني:

لضمان الالتزام الفعال بواجبات أمن المعلومات والأمن السيبراني، اتخذ البنك مجموعة من تدابير إعادة الهيكلة الجوهرية، بما يشمل إضافة دور إداري جديد إلى المستوى التنفيذي يتولى وظيفة الأمن السيبراني، وترجع التبعية الإدارية لهذا المنصب مباشرة إلى مجلس الإدارة، دون أي تعارض مع المناصب الأخرى. كما حرصنا في البنك على إعادة هيكلة إدارة المخاطر من خلال نقل "إدارة أمن المعلومات والأمن السيبراني" من "إدارة المخاطر التشغيلية ومخاطر المعلومات والمخاطر السيبرانية". وترجع التبعية المباشرة لهذه الإدارة في الوقت الحالي إلى مدير إدارة المخاطر.

الأمن السيبراني

يضع البنك الأهلي أمن المعلومات في مقدمة أولوياته ويحدد البنك مهام أمن المعلومات بناءً على استراتيجيات البنك ونتائج عمليات تقييم المخاطر، والمتطلبات القانونية والتنظيمية، وأهداف الأعمال وتحليل التكاليف والمزايا.

وقد تبنى البنك مجموعة من سياسات حماية خصوصية البيانات والمعلومات لضمان الالتزام بمبادئ سرية المعلومات وتكاملها وتوفرها؛ بالمواءمة مع المتطلبات التنظيمية للبنك المركزي الأردني، والتشريعات واللوائح التنظيمية النافذة.

تمثل شركائنا التابعة بجميع التعليمات والقوانين واللوائح الصادرة من الجهات التنظيمية المختصة في المنطقة التي نعمل بها. كما نلتزم بتطبيق أحكام الأمن السيبراني في إطار العقود المبرمة مع العملاء، والامتثال للمعايير القطاعية مثل معيار أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع (DSS-PCI)، وبرنامج أمن العملاء (CSP) (SWIFT)، ومعايير نظام إدارة أمن المعلومات الصادرة من المنظمة الدولية للمعايير (ISO 27001).

سياسة البنك الأهلي للأمن السيبراني وأمن المعلومات

تمثل سياستنا للأمن السيبراني وأمن المعلومات الدليل الإرشادي الشامل لتطبيق نهج الحياد التكنولوجي والانفتاح على جميع التوجهات التكنولوجية الناشئة. وتسري هذه السياسة على جميع الأقسام بمجموعة البنك الأهلي بما في ذلك المقر الرئيسي للمجموعة وفروعها الأجنبية وشركائها التابعة. وقد التزمت جميع الإدارات في البنك بمواءمة سياساتها وإجراءاتها مع سياسة الأمن السيبراني وأمن المعلومات بما فيها إدارات تكنولوجيا المعلومات، والأعمال، ووحدات الرقابة؛ بما يضمن الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية وأسس الصناعة وأفضل الممارسات.



تبنى البنك مجموعة من سياسات حماية خصوصية البيانات والمعلومات لضمان الالتزام بمبادئ سرية المعلومات وتكاملها وتوفرها



الملحقات

- الملحق (أ): جداول بيانات الأداء
- الملحق (ب): فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير
- الملحق (ج): فهرس محتويات بورصة عمان
- الملحق (د): مبادئ إعداد التقارير
- الملحق (هـ): قائمة بالاختصارات

الملاحق (أ): جداول بيانات الأداء

بيانات 2023	بيانات 2022	الأداء البيئي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
		استهلاك الطاقة	المعيار 302-1 302-3
1,490,419	1,982,557	استهلاك الكهرباء (كيلو واط بالساعة)	
5,365.51	7,137.21	استهلاك الكهرباء (جيجا جول)	
35,576	36,957	استهلاك الطاقة غير المتجددة - ديزل ووقود (لترات)	
1,226.57	1,274.15	استهلاك الطاقة غير المتجددة - ديزل ووقود (جيجا جول)	
1.04	1.22	إجمالي استهلاك الحرارة (جيجا جول)	
18,778.90	19,395.54	الطاقة المتجددة (جيجا جول)	
25,372.02	27,808.12	إجمالي الاستهلاك (جيجا جول)	
22.43	25.05	كثافة الطاقة (جيجا جول / فترة الدوام الكامل)	
الوقود والديزل	الوقود والديزل	تحديد مصدر الطاقة المستخدم غالبًا بشكل مباشر	
		انبعاثات الغازات الدفيئة	المعيار 302-1 302-3
72.459	72.62	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة - النطاق 1 (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	
683.36	1,145.53	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة - النطاق 2 (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	
755.98	1,218.15	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة - النطاق 1 و2 (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	
0.67	1.10	كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	
		الورق	المعيار 302-1 302-3
52,704.00	56,440.00	استهلاك الورق (كيلو غرام)	
110,676.00	43,888.00	الورق المعاد تدويره (كيلو غرام)	
		إدارة المياه	المعيار 303-1 303-3
14,500 مترًا مكعبًا	18,400 مترًا مكعبًا	إجمالي كمية المياه المستهلكة أو المعاد تدويرها أو المعالجة (متر مكعب)	

بيانات 2023	بيانات 2022	الأداء البيئي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
		إجمالي القوى العاملة	المعيار 2-7
1131	1110	إجمالي عدد الموظفين	
1127	1101	بحسب عقود التوظيف (دائمة)	
4	9	بحسب عقود التوظيف (مؤقتة)	
1131	1110	بحسب نوع التوظيف (دوام كامل)	
0	0	بحسب نوع التوظيف (دوام جزئي)	
447	437	بحسب الجنس (إناث)	
684	673	بحسب الجنس (ذكور)	
1126	1105	عدد الموظفين الأردنيين	
5	5	عدد الموظفين غير الأردنيين	
14	15	بحسب الفئة الوظيفية (الإدارة العليا)	
290	279	بحسب الفئة الوظيفية (الإدارة الوسطى)	
827	816	بحسب الفئة الوظيفية (الموظفين غير الإداريين)	
		الموظفون الدائمون	المعيار 2-7
1127	1101	إجمالي عدد الموظفين الدائمين	
444	431	بحسب الجنس (إناث)	
683	670	بحسب الجنس (ذكور)	
		الموظفون المؤقتون	المعيار 2-7
4	9	إجمالي عدد الموظفين المؤقتين	
3	6	بحسب الجنس (إناث)	
1	3	بحسب الجنس (ذكور)	
		العاملون الآخرون	المعيار 2-8
435	280	إجمالي عدد العمال غير الموظفين الذين تدير المؤسسة عملهم	

المعيار 2-30			الموظفون المشمولون باتفاقيات المفاوضة الجماعية
621	719	إجمالي عدد الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية	
54.91	64.77	النسبة المئوية لإجمالي عدد الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية (%)	
المعيار 204-1			المشتريات
232	185	عدد الموردين	
196	170	عدد الموردين المحليين	
27	35	إجمالي المشتريات (مليون دينار أردني)	
23.8	32	إجمالي المشتريات من الموردين المحليين (مليون دينار أردني)	
88	91	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	
المعيار 401-1			التعيينات الجديدة
211	195	إجمالي عدد التعيينات الجديدة	
88	84	بحسب الجنس (إناث)	
123	111	بحسب الجنس (ذكور)	
152	140	بحسب العمر (أقل من 30)	
59	54	بحسب العمر (بين 30 و50)	
0	1	بحسب العمر (أكثر من 50)	
المعيار 401-1			دوران الموظفين
16.53	15.14	معدل دوران الموظفين (%)	
187	168	إجمالي دوران الموظفين	
78	58	بحسب الجنس (إناث)	
109	110	بحسب الجنس (ذكور)	
75	68	بحسب العمر (أقل من 30)	
103	90	بحسب العمر (بين 30 و50)	
9	10	بحسب العمر (أكثر من 50)	

المعيار 3-401		إجازة رعاية الأطفال
447	437	عدد الموظفين المستحقين لإجازة رعاية الأطفال: بحسب الجنس (إناث)
684	673	عدد الموظفين المستحقين لإجازة رعاية الأطفال: بحسب الجنس (ذكور)
23	26	عدد الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: بحسب الجنس (إناث)
39	28	عدد الموظفين الحاصلين على إجازة رعاية الأطفال: بحسب الجنس (ذكور)
23	25	العائدون من إجازة رعاية الأطفال بحسب الجنس (إناث)
39	28	العائدون من إجازة رعاية الأطفال بحسب الجنس (ذكور)
21	24	العائدون من إجازة رعاية الأطفال واستمروا بالعمل لدى البنك لمدة 12 شهرًا بعد ذلك بحسب الجنس (إناث)
34	28	العائدون من إجازة رعاية الأطفال واستمروا بالعمل لدى البنك لمدة 12 شهرًا بعد ذلك بحسب الجنس (ذكور)
المعيار 1-405		نسبة الأفراد في قيادة البنك:
0.09	0.09	بحسب الجنس (إناث)
1.15	1.26	بحسب الجنس (ذكور)
0	0	بحسب العمر (أقل من 30)
0.8	0.81	بحسب العمر (بين 30 و50)
0.44	0.54	بحسب العمر (أكثر من 50)
1.15	1.26	بحسب الجنسية (الموظفين الأردنيين)
0.09	0.09	بحسب الجنسية (الموظفين غير الأردنيين)

المعيار 405-1			نسبة الموظفين بحسب الفئات التالية
0	0	الإدارة العليا أقل من 30	
0.27	0.27	الإدارة الوسطى أقل من 30	
31.56	28.2	الموظفون غير الإداريين أقل من 30 سنة	
0.8	0.811	الإدارة العليا بين 30 و50	
23.52	23.24	الإدارة الوسطى بين 30 و50	
39.88	43.69	الموظفون غير الإداريين بين 30 و50	
0.44	0.54	الإدارة العليا أكثر من 50	
1.86	1.62	الإدارة الوسطى أكثر من 50	
1.68	1.62	الموظفون غير الإداريين أكثر من 50	
0.09	0.09	الإدارة العليا (إناث)	
6.45	6.31	الإدارة الوسطى (إناث)	
32.98	32.97	الموظفون غير الإداريين (إناث)	
1.15	1.26	الإدارة العليا (ذكور)	
19.19	18.83	الإدارة الوسطى (ذكور)	
40.14	40.54	الموظفون غير الإداريين (ذكور)	
1.15	1.26	الإدارة العليا (الأردنيين)	
25.38	25.05	الإدارة الوسطى (الأردنيين)	
73.03	73.24	الموظفون غير الإداريين (الأردنيين)	
0.09	0.09	الإدارة العليا (غير الأردنيين)	
0.27	0.09	الإدارة الوسطى (غير الأردنيين)	
0.09	0.27	الموظفون غير الإداريين (غير الأردنيين)	

المعيار 405-1			توظيف الإناث
447	437	إجمالي عدد الموظفين	
1	1	عدد الموظفين في الإدارة العليا	
73	70	عدد الموظفين في الإدارة الوسطى	
المعيار 405-2			نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال
0.04	0.03	بحسب الفئة الوظيفية (الإدارة العليا)	
0.28	0.29	بحسب الفئة الوظيفية (الإدارة الوسطى)	
0.78	0.76	بحسب الفئة الوظيفية (الموظفين غير الإداريين)	
المعيار 404-1 2-4			التدريب
22	23.2	متوسط ساعات التدريب لكل موظف	
24	23.8	بحسب الجنس (إناث)	
20.6	22.7	بحسب الجنس (ذكور)	
12.7	34.5	بحسب الفئة الوظيفية (الإدارة العليا)	
17.5	23.9	بحسب الفئة الوظيفية (الإدارة الوسطى)	
23.7	22.8	بحسب الفئة الوظيفية (الموظفين غير الإداريين)	
المعيار 404-3			مراجعة الأداء
100	100	نسبة إجمالي الموظفين الذين تلقوا مراجعة منتظمة للأداء	
المعيار 404-3			الصحة والسلامة
40	12	نسبة إجمالي العمالة التي تمثل لجان الصحة والسلامة	
المعيار 413-1			برنامج التطوع الداخلي
1385	1,590	ساعات التطوع	
363	411	عدد المتطوعين	
32	25	عدد الفعاليات	

بيانات 2023		بيانات 2022		الحكومة	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
				مجلس الإدارة	المعيار 2-9
38.40%	38%	نسبة أعضاء مجلس الإدارة المستقلين في المجلس			
13	13	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة			
12	11	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة (ذكور)			
1	2	إجمالي عدد أعضاء مجلس الإدارة (إناث)			
				شكاوى من العملاء	المعيار 418-1
30	39	شكاوى واردة من جهات خارجية ومثبته من جانب البنك			
1	2	شكاوى واردة من الجهات التنظيمية			
0	0	إجمالي عدد التسريبات أو السرقات أو الخسائر للبيانات المحددة			
بيانات 2023		بيانات 2022		الاقتصاد	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
				الأداء المالي (بالدينار)	المعيار 201-1
120,467,881	111,551,027	الإيرادات			
200,655,000	200,655,000	إجمالي رأس المال			
3,282,408,263	3,062,513,293	مجموع الموجودات			
333,847,186	330,347,828	مجموع حقوق الملكية للمساهمين			
26,061,077	25,184,129	مصرفات أخرى			
37,149,347	37,664,053	منافع الموظفين			
13,579,632	11,449,589	ضريبة الدخل			
15.11	15.62	نسبة كفاية رأس المال (%)			
5.60	5.14	نسبة العائد على حقوق الملكية (%)			
1,798,655,875	1,699,710,784	القروض			
1,680,782,737	1,595,272,646	صافي القروض والسلفيات			
2,343,636,818	2,144,537,225	إجمالي الودائع			
77	79	نسبة القروض إلى الودائع (%)			
18,592,484	16,899,842	صافي الربح بعد الضرائب			

الملاحق (ب): فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير



بالنسبة لفهرس المحتوى - خدمة الأساسيات، تحققت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير من أن فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير يتوافق مع متطلبات إعداد التقارير التي حددتها معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وأن المعلومات الموجودة في الفهرس معروضة بوضوح ويمكن لأصحاب المصلحة الوصول إليها بسهولة. وقد تم إجراء هذه الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير.

بيان الاستخدام	أعد البنك الأهلي الأردني هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير للفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023.
المعيار 1 (مستخدم)	المعيار 1: أساسيات 2021
المعيار/المعايير القطاعية المطبقة	لا ينطبق

الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر
إفصاحات عامة		
9,11	2-1 التفاصيل التنظيمية	المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021
5	2-2 الكيانات المدرجة في تقرير الاستدامة الخاص بالبنك	
5	2-3 الفترة المشمولة في التقرير وتكرارها ونقطة الاتصال	
40	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
لم تتحقق أطراف خارجية من هذا التقرير، حيث لا يستلزم البنك الأهلي إجراء تحقيق خارجي لتقارير الاستدامة الخاصة به.	2-5 التحقق الخارجي	
12, 9	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة والعلاقات التجارية الأخرى	
76,77, 35-39	2-7 الموظفون	
76, 38	2-8 العاملون الآخرون	
63-66	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	
65	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة حوكمة	
65	2-11 رئيس أعلى هيئة حوكمة	

إفصاحات عامة

المعيار 2: الإفصاحات العامة 2021	2-12 دور أعلى هيئة حوكمة في الإشراف على التأثيرات الإدارية	62, 65-67
	2-13 تفويض المسؤولية لإدارة التأثيرات	62, 63, 64, 65, 66, 67, 68
	2-14 دور أعلى هيئة حوكمة في إعداد تقارير الاستدامة	23, 65
	2-15 تضارب المصالح	71
	2-16 التواصل بشأن الموضوعات والمخاوف الرئيسية	65, 69
	2-17 المعرفة المشتركة لدى أعلى هيئة حوكمة	قسم الحوكمة المؤسسية في التقرير السنوي صفحة 248
	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة حوكمة	62
	2-19 سياسات الأجور	التقرير السنوي 2023، الحوكمة المؤسسية صفحة 248
	2-20 عملية تحديد الأجور	التقرير السنوي 2023، الحوكمة المؤسسية صفحة 114 و115
	2-21 نسبة التعويضات الإجمالية السنوية	يتم الإبلاغ عن التعويضات السنوية للإدارة العليا في التقرير السنوي للبنك لعام 2023، قسم حوكمة الحوكمة المؤسسية صفحة 101. تخضع المعلومات المتعلقة بنسبة التعويضات السنوية لقيود السرية حيث لا يتم الكشف عن رواتب الموظفين علناً وتظل سرية وخاصة، حتى داخل البنك. ويخطط البنك لتحديد عملية لتتبع نسب التعويضات باستخدام البيانات المجمعة
	2-22 بيان حول إستراتيجية التنمية المستدامة	7, 10, 20, 21, 22, 23
	2-23 التزامات السياسة	21, 71, 72, 74
	2-24 تضمين التزامات السياسة	21, 71, 72, 74
	2-25 آليات العمليات الرامية إلى معالجة التأثيرات السلبية	69
	2-26 آليات طلب المشورة ومناقشة المخاوف	69
	2-27 الامتثال للقوانين والأنظمة	71
	2-28 جمعيات العضوية	13
	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	24
	2-30 اتفاقيات المفاوضة الجماعية	39

الموقع	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر
الموضوعات الجوهرية		
26	3-1 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
27	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية	
الأداء الاقتصادي		
18	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
81, 18	201-1 توليد القيمة الاقتصادية المباشرة وتوزيعها	المعيار 201: الأداء الاقتصادي 2016
59, 48-56, 33	203-1 استثمارات وخدمات البنية التحتية المدعومة	المعيار 203: التأثير الاقتصادي غير المباشر 2016
59, 48-56, 33	203-2 التأثير الاقتصادي الكبير غير المباشر	
الطاقة		
29	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
30, 29	302-1 استهلاك الطاقة داخل المؤسسة	
75	302-3 كثافة الطاقة	المعيار 302: الطاقة 2016
29	302-4 الحد من استهلاك الطاقة	
التأثير المناخي		
30	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
75, 31	305-1 انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	
75, 31	305-2 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)	المعيار 305: الانبعاثات 2016
75	305-4 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	
30	305-5 الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	
31	306-1 تكوين النفايات والتأثيرات الهامة المرتبطة بالنفايات	
31	306-2 إدارة التأثيرات الهامة المرتبطة بالنفايات	المعيار 306: النفايات 2020
31	306-3 النفايات التي تم تكويتها	
31	306-4 النفايات المحولة من المواد المستهلكة	

الموضوعات الجوهرية

التأثير المناخي

75	303-5 استهلاك المياه	المعيار 303: المياه والنفايات السائلة 2018
----	----------------------	---

الإقراض والاستثمار المستمر

32	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
----	------------------------------	---------------------------------------

التنوع وتكافؤ الفرص

35	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
----	------------------------------	---------------------------------------

35	405-1 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
----	------------------------------------	--

80	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	
----	--	--

72, 35	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	المعيار 406: عدم التمييز 2016
--------	--	-------------------------------

معدل رضا الموظفين

39	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
----	------------------------------	---------------------------------------

77	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك العمل	المعيار 401: الوظائف 2016
----	--	---------------------------

39	401-2 الجوائز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	
----	---	--

78, 36	401-3 إجازة رعاية الأطفال	المعيار 401: الوظائف 2016
--------	---------------------------	---------------------------

42	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	
----	---	--

42	403-3 خدمات الصحة المهنية	
----	---------------------------	--

80, 43, 42	403-4 مشاركة العمال، واستشارتهم، والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	
------------	--	--

43, 42	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	المعيار 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018
--------	---	--

42	403-6 الارتقاء بصحة العمال	
----	----------------------------	--

80, 17	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	
--------	---	--

41	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	المعيار 404: التدريب والتعليم 2016
----	--	---------------------------------------

77	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة عن الأداء والتطوير الوظيفي	
----	--	--

الموضوعات الجوهرية

معدل رضا العملاء

46-47

3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية
2021

الاشتمال المالي

48

3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية
2021

مشاركة المجتمع المحلي

55, 54, 53, 52, 51, 50

3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية
2021

55, 54, 53, 52, 51, 50

413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر
وبرامج التنمية

المعيار 413: المجتمع المحلي
2016

55, 54, 53, 52, 51, 50

413-2 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على
المجتمعات المحلية

المشتريات المسؤولة

56

3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية
2021

56

204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين

المعيار 204: ممارسات الشراء
2016

الابتكار والتحول الرقمي

58

3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية
2021

الحوكمة المؤسسية

62

3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية
2021

إدارة المخاطر

70, 69

3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية
2021

الموضوعات الجوهرية

ممارسات الأمان

74	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
81	418-1 شكاوى جوهرية تتعلق بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بياناته	المعيار 418: خصوصية العملاء 2016

الأخلاقيات المهنية والامتثال

71	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021
71	205-1 العمليات التي خضعت للتقييم على أساس المخاطر المتعلقة بالفساد	المعيار 205: مكافحة الفساد 2016
73	205-2 التواصل والتأهيل حول سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	
71	205-3 حوادث الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	
71	206-1 الإجراءات القانونية للسلوك المناهض للمنافسة وممارسات الاحتكار	المعيار 206: السلوك المناهض للمنافسة 2016

الملاحق (ج): فهرس محتويات بورصة عمان



الأداء البيئي

الموقع	المؤشرات	القياس	معايير مبادرة إعداد التقارير العالمية
75, 31		البيئة (1.1) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون، في النطاق 1 (إن وجد)	المعيار 305: الانبعاثات 2016
75, 31	انبعاثات غازات الدفيئة	البيئة (1.2) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون النطاق 2 (إن وجد)	
لا ينطبق		البيئة (1.3) إجمالي كمية مكافئ ثاني أكسيد الكربون في النطاق 3 (إن وجد)	
لا ينطبق	كثافة الانبعاثات	البيئة (2.1) إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة حسب معامل قياس المخرجات	المعيار 305: الانبعاثات 2016
لا ينطبق		البيئة (2.2) إجمالي انبعاثات المصادر الأخرى بخلاف غازات الدفيئة حسب معامل قياس المخرجات	
75	استخدام الطاقة	البيئة (3.1) إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل مباشر	المعيار 302: الطاقة 2016
75		البيئة (3.2) إجمالي كمية الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر	
لا ينطبق	كثافة الطاقة	إجمالي استخدام الطاقة المباشر حسب معامل قياس المخرجات	المعيار 302: الطاقة 2016
75	مزيج الطاقة	النسبة المئوية: استخدام الطاقة حسب نوع المصدر	المعيار 302: الطاقة 2016
75	استخدام المياه	البيئة (6.1) إجمالي كمية المياه المستهلكة	المعيار 303: المياه والنفايات السائلة 2018
لا ينطبق		البيئة (6.2) إجمالي كمية المياه المعالجة	
نعم	العمليات البيئية	البيئة (7.1) هل تتبع الشركة سياسة بيئية رسمية؟ نعم/لا	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
نعم		البيئة (7.2) هل تتبع الشركة سياسات محددة لإعادة تدوير النفايات أو المياه أو الطاقة أو جميعها؟ نعم/لا	
نعم		البيئة (7.3) هل تستخدم الشركة نظام معتمد لإدارة الطاقة؟ نعم/لا	
نعم	الإشراف البيئي	هل يتولى مجلس الإدارة / فريق الإدارة الإشراف على المخاطر المناخية أو إدارتها أو كليهما؟ نعم/لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
نعم	الإشراف البيئي	هل يتولى مجلس الإدارة / فريق الإدارة الإشراف على معالجة أمور الاستدامة الأخرى أو معالجتها أو كليهما؟ نعم/لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
لا ينطبق	التخفيف من المخاطر المناخية	إجمالي المبلغ المستثمر سنويًا في البنية التحتية المناخية، والصمود، وتطوير المنتجات؟	

المجتمع



الموقع	المؤشرات	القياس	معايير مبادرة إعداد التقارير العالمية
سري	نسبة رواتب الرئيس التنفيذي	المجتمع (1.1) النسبة: إجمالي راتب الرئيس التنفيذي إلى متوسط إجمالي راتب موظفي الدوام الكامل	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
نعم		المجتمع (1.2) هل تُقدم الشركة التقارير عن هذا المقياس في الوثائق التنظيمية الصادرة منها؟ نعم/لا	
76	نسبة الأجور حسب الجنس	النسبة: نسبة متوسط رواتب الذكور إلى متوسط رواتب الإناث	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
77		المجتمع (3.1) النسبة المئوية: التغير السنوي للموظفين بدوام كامل	
لا ينطبق	دوران الموظفين	المجتمع (3.2) النسبة المئوية: التغير السنوي للموظفين بدوام جزئي	المعيار 401: الوظائف 2016
لا ينطبق		المجتمع (3.3) النسبة المئوية: التغير السنوي للمقاولين و/أو الاستشاريين	
79		المجتمع (4.2) النسبة المئوية: نسبة المناصب التي يشغلها الرجال والنساء في المستوى المبتدئ والمتوسط	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
79		المجتمع (4.3) النسبة المئوية: نسبة المناصب العليا والتنفيذية التي يشغلها الرجال والنساء	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016
76	نسبة العمالة المؤقتة	المجتمع (5.1) النسبة المئوية: إجمالي عدد موظفي الشركة بدوام جزئي	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
76		المجتمع (5.2) النسبة المئوية: إجمالي عدد موظفي الشركة لدى المقاولين و / أو الاستشاريين	
نعم	عدم التمييز	هل تتبع الشركة سياسة ضد التحرش الجنسي و / أو سياسة عدم التمييز؟ نعم/لا	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
لا ينطبق	معدل الإصابات	النسبة المئوية: معدل تكرار أحداث الإصابة بالتناسب مع إجمالي وقت القوى العاملة مدفوع وغير مدفوع الأجر	المعيار 403: الصحة والسلامة المهنية 2018
نعم	الصحة والسلامة العالمية	هل تتبع الشركة سياسة مخصصة للصحة المهنية و / أو سياسة الصحة والسلامة العالمية؟ نعم/لا	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
نعم	عمالة الأطفال والعمل القسري	المجتمع (9.1) هل تتبع الشركة سياسة ضد عمالة الأطفال و / أو العمل القسري؟ نعم/لا	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
نعم		المجتمع (9.2) إذا كانت الإجابة نعم، فهل تشمل سياسة عمالة الأطفال و / أو العمل القسري الموردين والبائعين أيضًا؟ نعم/لا	
نعم	حقوق الإنسان	المجتمع (10.1) هل تتبع الشركة سياسة تتعلق بحقوق الإنسان؟ نعم/لا	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
نعم		المجتمع (10.2) إذا كانت الإجابة نعم، فهل تشمل سياسة حقوق الإنسان أيضًا الموردين والبائعين؟ نعم/لا	

الحوكمة



الموقع	المؤشرات	القياس	معايير مبادرة إعداد التقارير العالمية
81	التنوع في مجلس الإدارة	الحوكمة (1.1) النسبة المئوية: مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال والنساء الحوكمة (1.2) النسبة المئوية: رئاسة اللجان التي يشغلها الرجال والنساء	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016*
لا ينطبق			
لا	استقلالية مجلس الإدارة	الحوكمة (2.1) هل تمنع الشركة الرئيس التنفيذي من العمل كرئيس لمجلس الإدارة؟ نعم/لا الحوكمة (2.2) النسبة المئوية: مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
81			
نعم	الأجر التحفيزي	هل يمنح المديرين التنفيذيين حوافز رسميًا لقاء العمل في مجال الاستدامة؟ نعم/لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
77	المفاوضة الجماعية	النسبة المئوية: إجمالي عدد موظفي الشركة المشمولين في اتفاقية (اتفاقيات) المفاوضة الجماعية	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
نعم	مدونة قواعد السلوك للموردين	الحوكمة (5.1) هل يتعين على البائعين أو الموردين التابعين للشركة اتباع ميثاق قواعد السلوك؟ نعم / لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
لا ينطبق		الحوكمة (5.2) إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية للموردين الذين اعتمدوا رسميًا امتثالهم للمدونة؟	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
نعم	الأخلاق ومكافحة الفساد	الحوكمة (6.1) هل تتبع الشركة سياسة الأخلاق و / أو مكافحة الفساد؟ نعم/لا الحوكمة (6.2) إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية للعمال بالشركة التي أقرت رسميًا امتثالها للسياسة؟	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016 المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
لا ينطبق			
نعم	خصوصية البيانات	الحوكمة (7.1) هل تتبع الشركة سياسة خصوصية البيانات؟ نعم/لا الحوكمة (7.2) هل بدأت الشركة في اتخاذ خطوات للامتثال للنظام الأوروبي العام لحماية البيانات؟ نعم/لا	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
نعم		الحوكمة (8.1) هل تنشر الشركة تقرير الاستدامة؟ نعم/لا	
نعم	تقرير الاستدامة	الحوكمة (8.2) هل بيانات الاستدامة مدرجة في الوثائق التنظيمية الصادرة منها؟ نعم/لا	
نعم		الحوكمة (9.1) هل تقدم الشركة بيانات الاستدامة لأطر إعداد تقارير الاستدامة؟ نعم/لا	
نعم	ممارسات الإفصاح	الحوكمة (9.2) هل تركز الشركة على أهداف محددة من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)؟ نعم/لا الحوكمة (9.3) هل تعمل الشركة على تحديد مستهدفاتها وإعداد التقارير حول التقدم المحرز في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم/لا	
نعم			
لا	التحقق الخارجي	هل إفصاحات الاستدامة محققة أو معتمدة من جانب طرف خارجي؟ نعم/لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016

الملحق (د): مبادئ إعداد التقارير

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

الدقة

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

التوازن

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

الوضوح

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

قابلية المقارنة

يمثل التقرير بيانات الفترة الحالية لعام 2023 بالإضافة إلى بيانات العام السابق 2022، حيثما ينطبق.

الاكتمال

حاول البنك الأهلي استكمال هذا التقرير قدر الإمكان بالمعلومات ذات الصلة، حيث يغطي التقرير أنشطة البنك وأحداثه وتأثيراته خلال فترة التقرير للعام 2023.

سياق الاستدامة

تم إعداد التقرير بما يتماشى مع أطر الاستدامة الوطنية والدولية بما في ذلك معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير 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، ويمثل هذا التقرير أداء الاستدامة السنوي للبنك للفترة من 1 يناير 2023 إلى 31 ديسمبر 2023.

قابلية التحقق

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



الملاحق (هـ): قائمة بالاختصارات

الاختصار	شرح الاختصار
AMC	شركة أهلي للتمويل الأصغر
AML	مكافحة غسل الأموال
ASE	بورصة عمان
BAC	لجنة التدقيق
BCC	لجنة التسهيلات
BCG	لجنة الحوكمة المؤسسية
BCMC	لجنة الامتثال
BMS	نظام إدارة المباني
BNRC	لجنة الترشيحات والمكافآت
BOD	مجلس الإدارة
BRC	لجنة إدارة المخاطر
BSITGC	لجنة الاستراتيجيات وحاكمة تكنولوجيا المعلومات
CBJ	البنك المركزي الأردني
CEO	الرئيس التنفيذي
CO2	ثاني أكسيد الكربون
COBIT	الأهداف الرقابية للمعلومات والتقنيات ذات الصلة
CRM	إدارة علاقات العملاء
CSP	برنامج أمن العملاء
CSR	المسؤولية الاجتماعية للشركة
CX	معدل رضا العملاء
DLO	خيار الكمبيوتر المحمول المكتني
ECL	خسائر الائتمان المتوقعة
EMS	نظام إدارة الطاقة
ESG	الموارد البيئية والاجتماعية والحوكمة
EV	المركبات الكهربائية
GHG	الغازات الدفيئة
GRC	الحوكمة والمخاطر والامتثال

الاختصار	شرح الاختصار
GRI	المبادرة العالمية لإعداد التقارير
HR	الموارد البشرية
ICAAP	عملية التقييم الداخلي لكفاية رأس المال
IPPF	إطار الممارسات المهنية الدولية
IFC	مؤسسة التمويل الدولية
ISMS	نظام إدارة أمن المعلومات
ISO	المنظمة الدولية لتوحيد المقاييس - الأيزو
JOD	دينار أردني
Kg	كيلو غرام
KPIs	مؤشرات الأداء الرئيسية
KWh	كيلو وات - بالساعة
KYC	اعرف أهم المعلومات حول عميلك
LCV	المركبات التجارية الخفيفة
LEED	القيادة في مجال الطاقة والتصميم البيئي
LOS	نظام القروض
NDR	اكتشاف الشبكة والاستجابة لها
NFC	الاتصالات القريبة من الميدان
PCI-DSS	معيان أمان بيانات صناعة بطاقات الدفع
PLP	منصة التعلم من الزملاء
RPA	أتمتة العمليات باستخدام الروبوتات
SMEs	الشركات الصغرى والمتوسطة
SSC	مؤسسة الضمان الاجتماعي
TOT	تدريب المدربين
TPP	مقدمي الخدمات الخارجيين
UN SDGs	أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة
USGBC	المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء
WEPS	مبادئ الأمم المتحدة لتمكين المرأة



البنك الأهلي الأردني
تقرير الاستدامة لعام 2023