



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	• رفاهية 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 السبراني		
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

البيان 2-2 | 2-3

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](mailto:info@ahli.com)





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

**سعد نبيل المعشر**

رئيس مجلس إدارة البنك الأهلي الأردني



# كلمة رئيس مجلس الإدارة

المعيار 22-2

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 وبشكل 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 العالي 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

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 ومجتمعاتنا وموظفينا ومساهميننا.

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 سوياً. 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 باقة 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 الحركات 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 الموقعة 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.

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 ومساهميننا 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 الأهلي.

**د. أحمد الحسين**

الرئيس التنفيذي / المدير العام



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 1-2 | المعيار 6-2

## 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 وجوهر 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 يُقاس 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 التخصّص 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 بتراث 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  
المشارك" 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

تعزيز الازدهار المالي وغير المالي للعملاء والمجتمعات التي نخدمها.



## أهدافنا الاستراتيجية

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



## قيمنا

- 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.

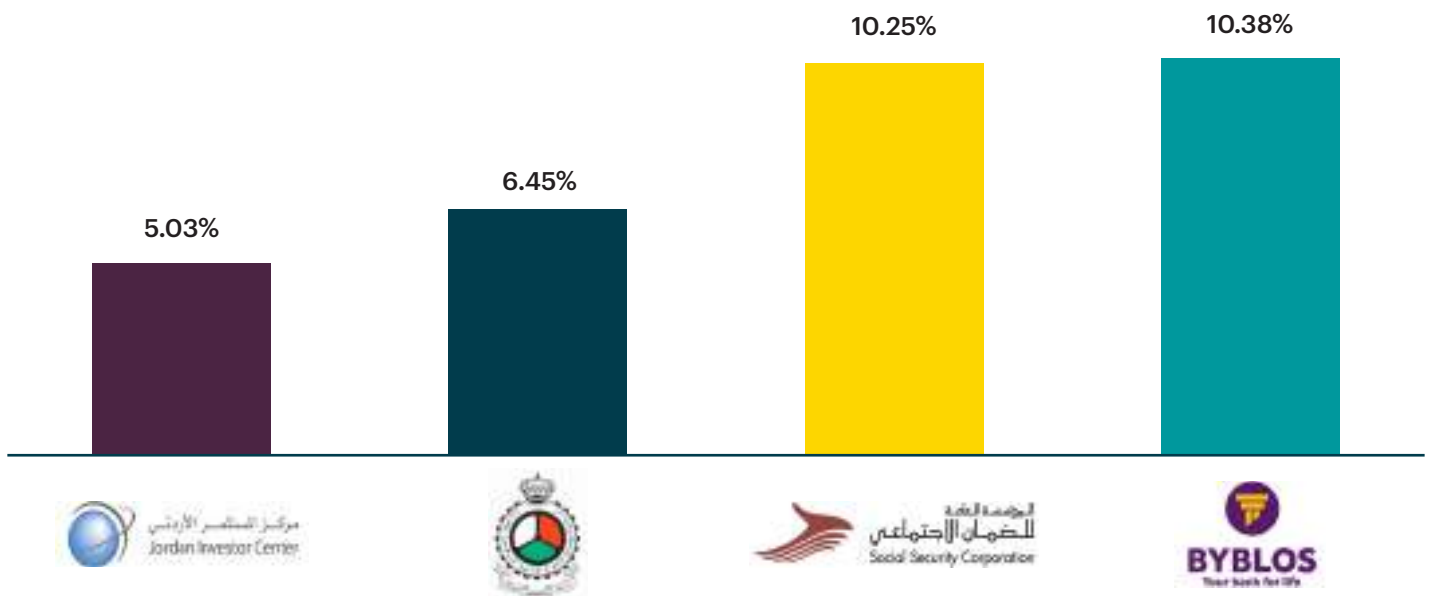


## هيكل الملكية

المعيار 1-2

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 إجمالياً 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



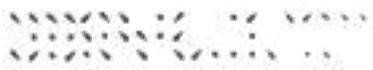
تأسست **شركة الأهلي للتأجير التمويلي** كشركة مملوكة بالكامل للبنك الأهلي في عام 2009، وتهدف الشركة إلى الريادة في تقديم مجموعة شاملة من المنتجات المصرفية وحلول التمويل غير التقليدية والمبتكرة. وسرعان ما تميّزت الشركة كجهة رائدة في خدمات التأجير التمويلي في الأردن، وتطمح إلى توسيع ريادةها في جميع أنحاء 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 والصغيرة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في ربوع المملكة. وقد حازت شركة الأهلي 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 الأهلي للتكنولوجيا المالية)**، تعمل شركة الأهلي 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 الأهلي للوساطة المالية قاعدة عملاء كبيرة تشمل مؤسسات محلية ودولية بارزة. وتسعى 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 الأهلي للتكنولوجيا المالية)

# عضويات البنك الأهلي

المعيار 28-2



## لجنة تكافؤ الفرص - المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص من ذوي الإعاقة

## المجلس الأردني للأبنية الخضراء

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.

المجلس الأردني للأبنية الخضراء (Jordan GBC) هو مؤسسة غير ربحية وغير حكومية تأسست في عام 2009 مسجلة 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.



## مبادئ تمكين المرأة- الأمم المتحدة

تقدم مبادئ تمكين المرأة التي وضعتها هيئة الأمم المتحدة للمرأة بالاشتراك مع الميثاق العالمي للأمم المتحدة التوجيه العملي لدوائر الأعمال فيما يتعلق بتمكين المرأة في أماكن العمل والأسواق والمجتمع المحلي. وتركز 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. وتبني 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.



## إنجاز

تأسست إنجاز في العام 1999 كمشروع ممول من الوكالة الأمريكية للتنمية الدولية (USAID). وفي العام 2001، تمّت إعادة إطلاق هذا المشروع كمؤسسة أردنية مستقلة غير ربحية. وعلى مدار 24 عامًا، رشحت 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 وريادة الأعمال والمهارات الرقمية والريادة المجتمعية، تسعى إنجاز إلى إكساب الشباب الأردني المهارات الشخصية والعملية المطلوبة للنجاح في القطاع الخاص. وتركز في عملها على مشاركة المرأة التي تجاوزت باثنياد 60%، تتعاون إنجاز مع شركاء محليين وإقليميين ودوليين لتقديم برامج فعالة مصممة خصيصًا لتلبية الاحتياجات المحلية.



## غرفة التجارة الدولية

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



## 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. ورشّخت 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 بלבان 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 وتنظيماً. 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 وقصّ 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 بهيكل المؤسسي والموارد البشرية والمعدات وطرق عرض المقتنيات في المتاحف. كما تتيح الجمعية منصةً 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 أيضاً 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، مُشكّلة جزءاً 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 ديوليت

**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%

نسبة عمالة الإنث 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 1-1

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.

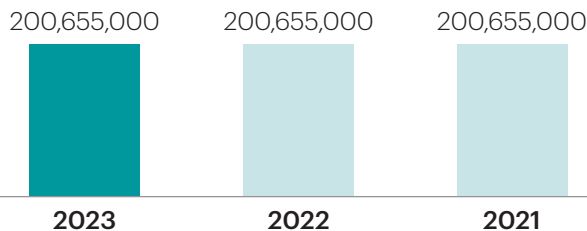


## أبرز النقاط المتعلقة بالإيرادات والربحية

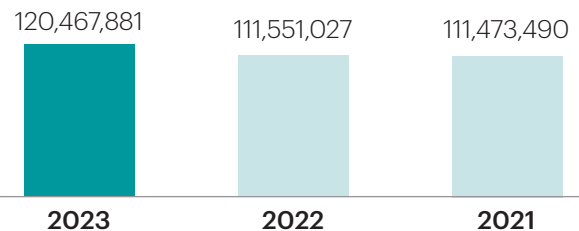
شهدت إيراداتنا زيادة كبيرة تبلغ 8%، بما يصل إلى 120 مليون دينار أردني، وهو ما يُعد مؤشراً على النشاط الاقتصادي الإيجابي واستراتيجيات التوسع في السوق الفعالة. وارتفعت الأرباح التشغيلية قبل الضرائب والمخصصات بنسبة 24% إلى 47.2 مليون دينار أردني، من 38.1 مليون دينار أردني في 2022، وهو ما يعكس الإدارة المالية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



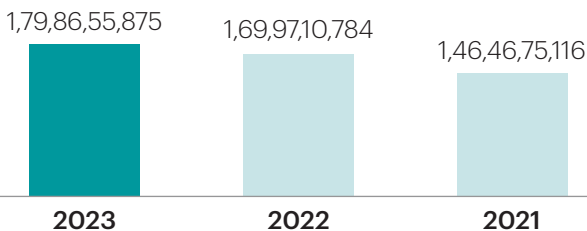
## إجمالي رأس المال (بالدينار الأردني)



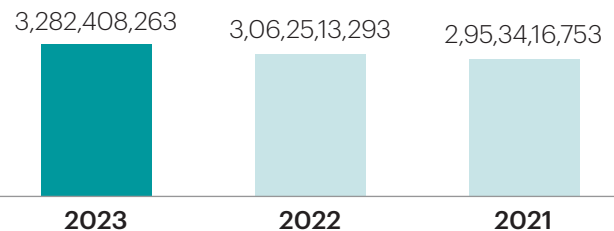
## الإيرادات (بالدينار الأردني)



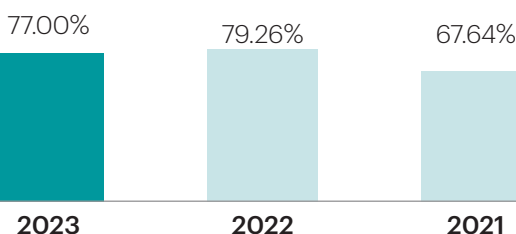
## القروض (بالدينار الأردني)



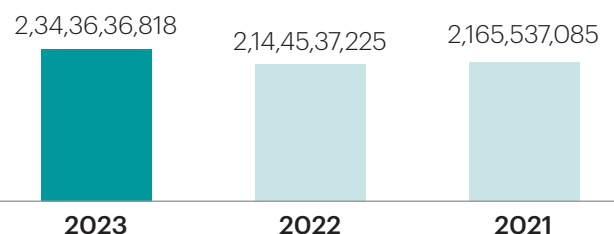
## إجمالي الأصول (بالدينار الأردني)



## نسبة القروض إلى الودائع %



## إجمالي الودائع (بالدينار الأردني)



02

# نبذة عن الاستدامة في البنك

# تعزير أعمال الاستدامة

المعيار 22-2

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 عمليات تسير 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 22-2

## 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 تصبح 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 ثماني 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 سعيينا 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.





GOOD IDEAS  
ARE ALWAYS CRAZY  
UNTIL THEY'RE NOT.

HELLO  
TOMORROW

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

#### على المدى الطويل

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

تحقيق

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

تقليل

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

# دمج الاستدامة في أعمال البنك

البيان 22-2

## 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 يطوع 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، المخصص 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 الملاحظات 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 المبتكرة.

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 29-2

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

لدينا تواجد كبير في العديد من المجتمعات بالملكة، 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 ومتزنة ومناسبة. ويحدد إطار الازدهار المشترك أصحاب المصلحة على النحو الآتي:

## كيف يتعامل البنك الأهلي مع أصحاب المصلحة

## أصحاب المصلحة



### المساهمون

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

- 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، والامتثال)
- مدقق مستقل لمقارنة حوكمة الشركات
- الإفصاحات



### العملاء

تُمثل الأطراف المختلفة التي لها علاقات تعاقدية مع البنك، مثل: العملاء 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.

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

## 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 تنسم 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
- اجتماعات أو المراجعات المنتظمة مع الموردين
- سياسة المشتريات
- العقود الرسمية
- سلسلة التوريد المسؤولة وممارسات المشتريات المستدامة

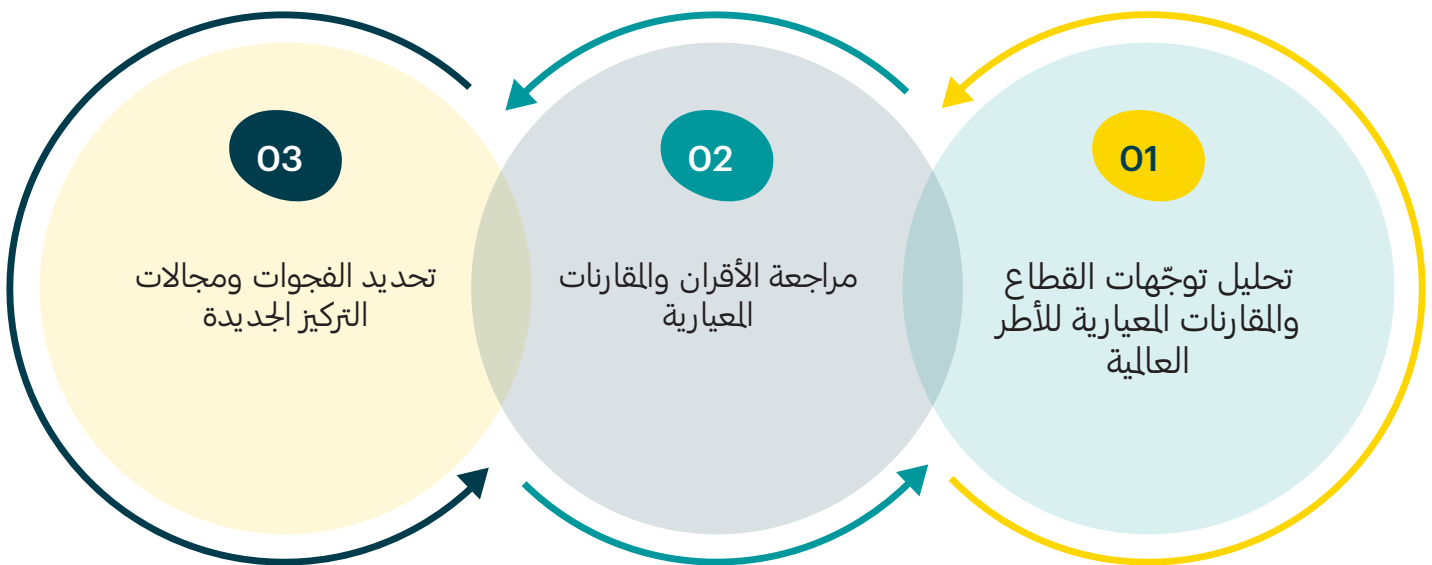
# تقييم الأهمية النسبية

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

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 2-3

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

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:



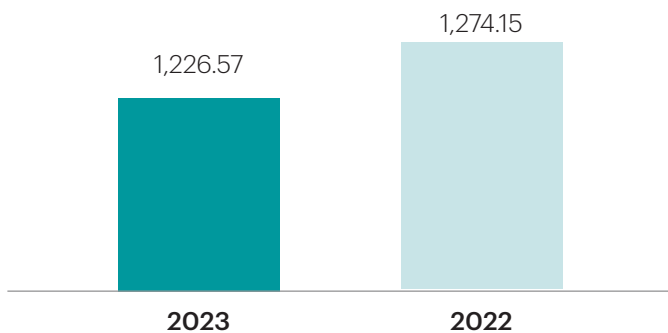
# تقليل استهلاك الطاقة داخل البنك الأهلي

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

## 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)

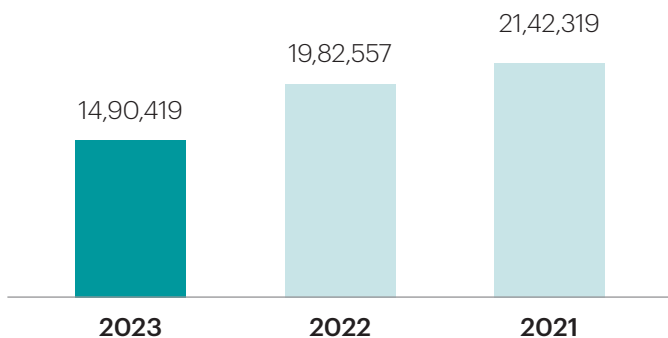


## الطاقة الخضراء في البنك الأهلي

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 أدائها

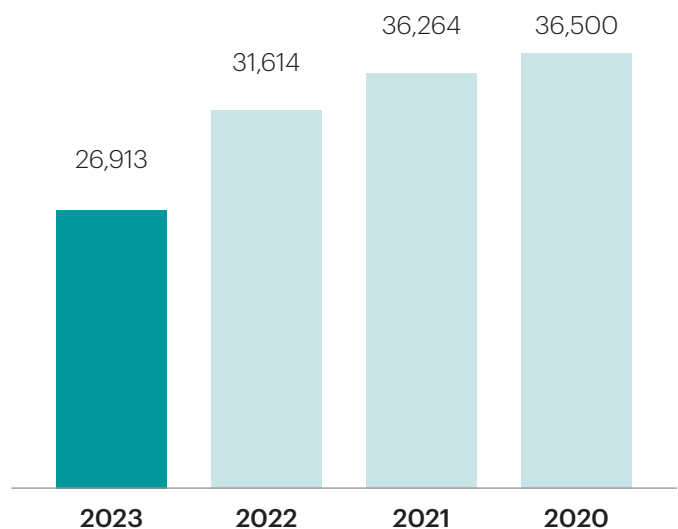
ندرك أن الإدارة الفعالة تبدأ من خلال القياس الدقيق، ونستعين بأدوات واستراتيجيات متنوعة لتتبع ورصد التقدم المنجز. ويشمل ذلك تحليل البصمة الكربونية وأدوات مخزون الغازات الدفينة ونظم إدارة الطاقة ونظم المباني الذكية. علاوة على ذلك، نستخدم أدوات لتحليلات البيانات، ونرجع إلى أطر إعداد التقارير المتبعة بجانب 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



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



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



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

يتضمن التزامنا بالاستدامة البيئية وضع مستهدفات طموحة لتقليل الانبعاثات الكربونية. ونتطلع 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. وتُوزَّع الطاقة المُولَّدة 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 مقارنةً 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 المُولَّدة (بالكيلو واط)	5,387,642	5,216,372
نسبة الإنتاج مقابل الاستهلاك	64%	71%

## 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) الذهبية.

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.



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 القسائم 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 305-5

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

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 الناطق 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.



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 العيشة 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 نساعدهم 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:

## 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 قروضا 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 محدّدة 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:



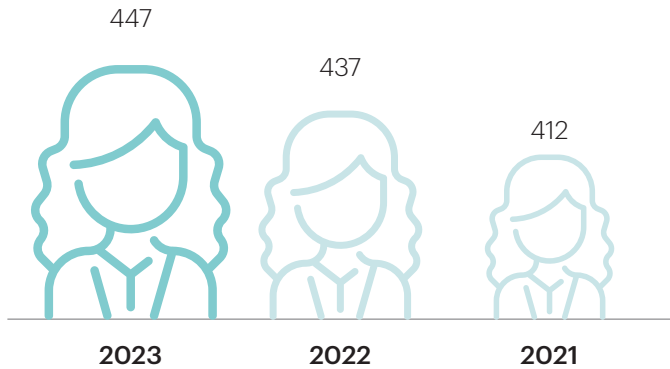
# التنوع وتكافؤ الفرص

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

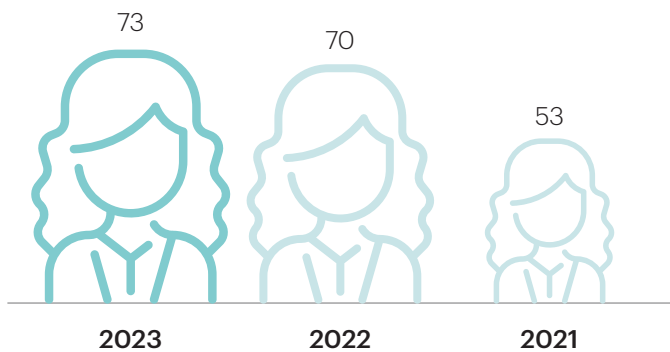
ويُعد احتضان التنوع وتعزيزه أحد الأركان المهمة والأساسية من أجل المعاملة العادلة لجميع الموظفين، كما أنه ركيزة مهمة لضمان نجاح وازدهار عملنا على المدى الطويل.



## عدد الموظفين في الإدارة الوسطى

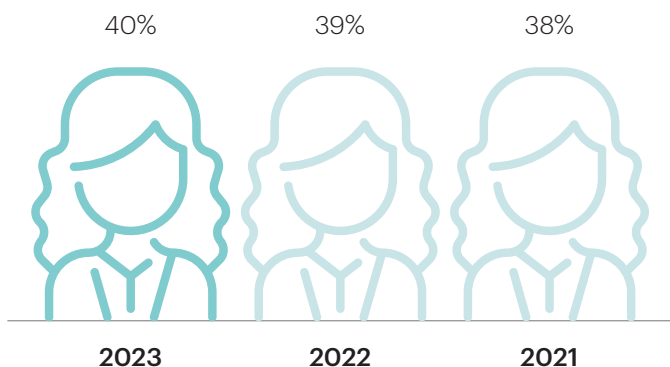
## التنوع بين الجنسين في البنك الأهلي

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.

## نسبة الموظفين في البنك



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

## التنوع في التدريب والتطوير

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. ولهذا 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 لهن الحصول على إجازة أمومة



### عدد الموظفين اللاتي حصلن على إجازة أمومة



### النساء العائدات من إجازة أمومة



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



لتيسير نجاح الأمهات العاملات وضمان عدم اضطرابهن لاتخاذ خيارات صعبة، نفذنا العديد من المبادرات لتمكينهن:

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:



#### اليوم العالمي للمرأة

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



#### عيد الأم

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



#### جلسات التوعية بسرطان الثدي

عقدت مؤسسة الحسين للسرطان جلسة توعية لضمان توعية وتثقيف جميع الموظفات بالبنك بأهمية إجراء الفحوصات الطبية السنوية والحفاظ على صحتهم 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 وقدرتنا 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 "الإقرض" في الفترة المقبلة. كما بدأنا مشاركة تقارير التقدم المحرز بشأن تنفيذ مبادئ تمكين المرأة.

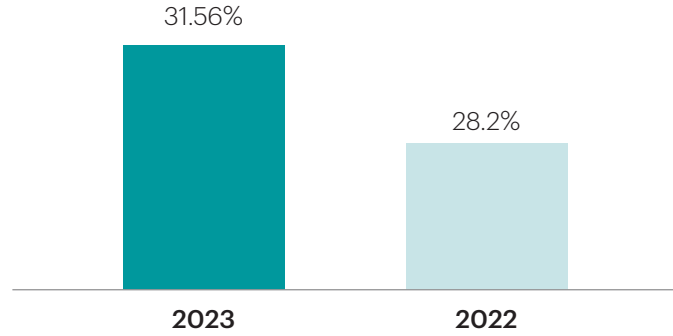
لمزيد من المعلومات، تفضل بزيارة:

البنك الأهلي الأردني | مبادئ تمكين المرأة



## توظيف الشباب

### 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%

## 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 يتيح 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 1-401

تتمحور إجراءات التوظيف لدينا في المبادئ والقيم التالية:

المعيار 7-2 | المعيار 30-2 | المعيار 3-3 | المعيار 1-402 التوظيف ركيزة أساسية في استراتيجية الاستدامة بالبنك. ومن ثم، نؤكد على أهمية تخطيط القوى العاملة وصحة ورفاهية 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 7-2 | المعيار 30-2 | المعيار 3-3 | المعيار 1-402

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

اتفاقيات المفاوضة الجماعية

65%

2022

55%

2023



### 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.

### العاملة العادلة

نتيح لموظفينا فرصًا 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.

علاوة على ذلك، نلتزم بالاشتغال، لا سيما ما يتعلق بالأفراد من أصحاب الهمم، بهدف تمكينهم داخل المجتمع. حيث نضمن تعيين أفرادًا 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، ويحسن 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 التعريف 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 المديرين". 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 توجهات 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 الإمكانات 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. وفضلاً عن ذلك، تتيح البرامج الشاملة لموظفي الخدمة المباشرة فرصة للتعمق في الموضوعات المصرفية، والامتثال باللوائح التنظيمية، وتعزيز مهاراتهم الشخصية ومهارات البيع.

# رفاهية الموظفين والمشاركة الوظيفية

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

## صحة ورفاهية الموظفين

نسعى جاهدين للحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية لجميع موظفينا. وإدراكاً منا بأن موظفينا هم أئمن الأصول التي نمتلكها، فقد عملنا على تطبيق السياسات والإجراءات الفعالة 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 وفرصاً 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، اعتباراً من تاريخ الحدث. وانطلاقاً 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، نمّح جميع الموظفين إمكانية إجراء فحوصات سنوية مجانية. وانطلاقاً 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

تولي إدارة التدريب لدينا اهتماماً خاصاً 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. واستناداً إلى إيماننا الراسخ بأهمية أن يشعر الموظفون بأن آراءهم تؤخذ بعين الاعتبار، نطبق مجموعة من الممارسات التي تُسهم في خلق بيئة عمل داعمة ومحفزة.

## البرامج الثقافية المؤسسية:

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



## 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 والتعقيبات 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.

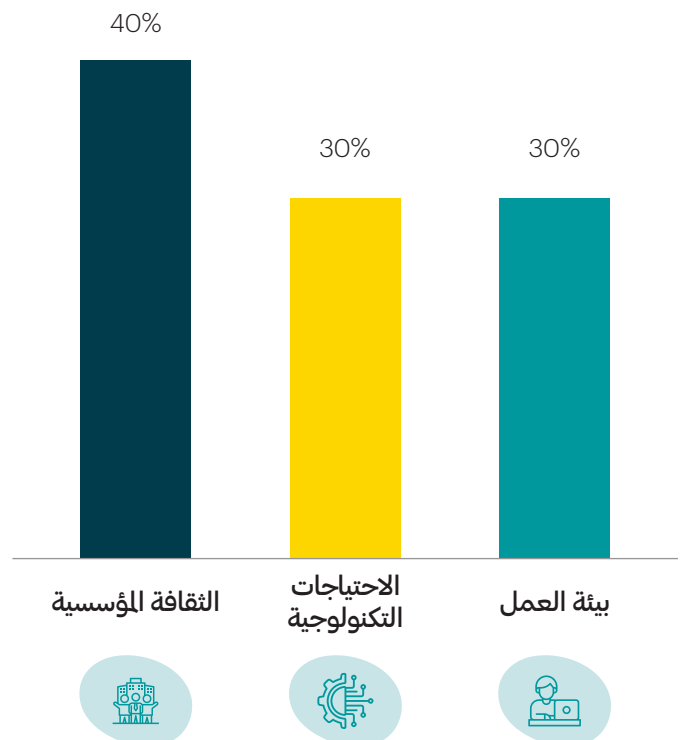
## التزام القيادة بتقدير الموظفين المتفوقين

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 وإنجازاتها، إذ تُسهم 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 تُسهم بشكل ملحوظ في نمو البنك ونجاحه عند تقديرها والإشادة بها. لا يقتصر البنك الأهلي على إظهار الالتزام برقاهية 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 1-417

## تحسين تجربة الخدمات المصرفية: استراتيجيات الشفافية والتواصل

عملنا على تنفيذ العديد من التحسينات والاضافات، وذلك سعيًا 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 تفصيلًا واضحًا 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، وتفاصيل 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 تمامًا مع إرشادات البنك المركزي الأردني، وبناءً عليه، تتوفر إمكانية الوصول إلى هذه المعلومات على موقعنا الإلكتروني ويتم مشاركتها أثناء عملية تأهيل العملاء. كما نحافظ أيضًا على الشفافية فيما يتعلق بإدارة بيانات العملاء وتخزينها واستخدامها.

ونحرص على تقديم معلومات تفصيلية عن منتجاتنا وخدماتنا، بما في ذلك مميزاتها وحدود إمكانياتها. ويسهم 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 لمبادرات تثقيف العملاء، حيث نزودهم بالعارف الأساسية اللازمة لاتخاذ قرارات مالية سليمة، وكيفية الاستفادة من الخدمات، ومعرفة توجّهات القطاع.



### 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 حقيقياً بملاحظاتهم واقتراحاتهم، وذلك إيماناً 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.

### عمليات التواصل الفورية والاستباقية

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

## 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 إدراكاً 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. ونتبنى أيضاً 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 بتوجهات 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 رأي العملاء وتحليلها لتحديد نقاط القوة والمجالات التي تحتاج إلى التحسين.

## تدريب الموظفين

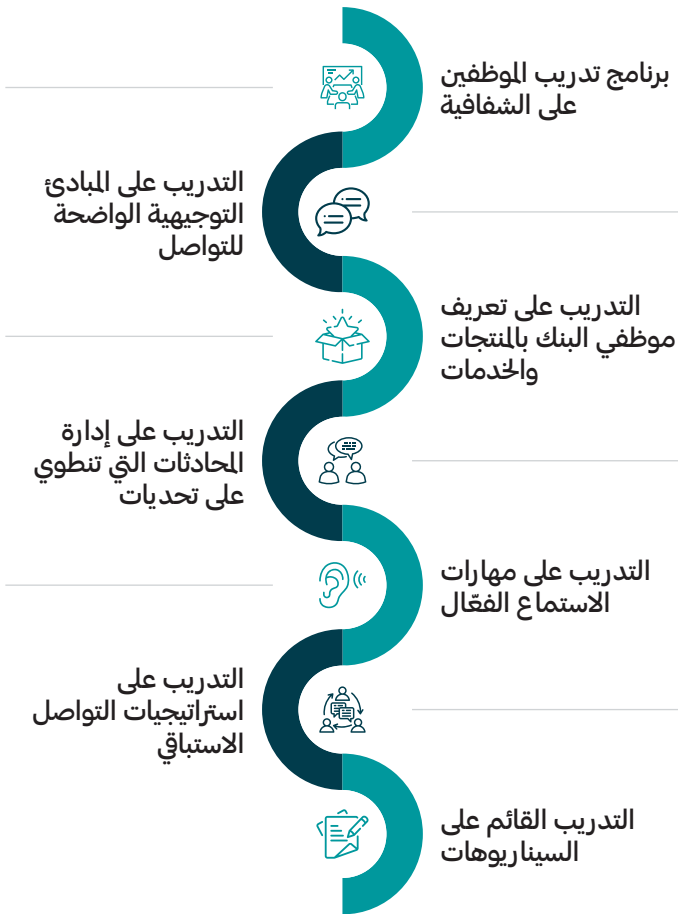
تضطلع الإدارة بمسؤولية ضمان جاهزية موظفي البنك لتقديم خدمة عملاء على أعلى مستوى. ويسعى إلى تحقيق ذلك من خلال مجموعة من البرامج التدريبية المستمرة التي تهدف إلى الارتقاء بمهارات التواصل وحل المشكلات.

## 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 المواءمة 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 تكريرًا لالتزام البنك بالتميز في قطاعات تشغيلية مختلفة.

## تكامّل 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 وتفاصيل معاملاتهم الخاصة، مما يعزز الخدمات الذاتية ويضمن تقديم المعلومات الضرورية للعملاء.

ولإيماننا الراسخ بأهمية رضا العملاء، نعمل على إجراء استبيانات دورية لجمع ملاحظاتهم. ويساعدنا 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 خصيصاً للأطباء المتخصصين في مجالات طبية معينة، ويلبي قرض الطبيب المتخصص احتياجات مالية محددة مقدماً 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 خصيصاً 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 أيضاً ليشمل تعزيز الثقافة المالية بين الجيل الأصغر سناً، 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 عاماً من خلال العديد من المبادرات مثل توزيع كتيبات أنشطة الثقافة المالية، وإنشاء حصص مصنوعة بأنفسهم، ومشاركة مقاطع فيديو تعليمية.

يتم تنفيذ استراتيجيتنا المعنية بإثراء وتعزيز الثقافة والشمول الماليين من خلال مبادرات وإجراءات ملموسة مصممة خصيصاً لزيادة قاعدة وصولهم 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 فرعاً في الأردن مجهزين بالكامل لخدمة العملاء ذوي الإعاقة.

وتحقيقاً 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 خصيصاً 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 خصيصاً للمعلمين، وهو عبارة عن حل مالي لتلبية مجموعة من الاحتياجات المالية وموائم 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 الصغيرة والمتوسطة التي تأثرت بجائحة كورونا وتعاني من عجز في التدفقات النقدية. ويمكن هذا البرنامج تلك الشركات من الاستمرار في عملياتها التشغيلية وتغطية الأجور من خلال قرض مدعوم من البنك المركزي الأردني والشركة الأردنية لضمان القروض.

### قرض تحفيز الشركات الصغيرة 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 الصغيرة 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 الصغيرة 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 بمتى الأمان والخصوصية.

### الخدمات الاستشارية ومراكز الأعمال

تقدم الخدمات الاستشارية من جانب فريق من الخبراء المتخصصين في إدارة الحسابات المصرفية للشركات الصغيرة 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 الصغيرة والمتوسطة

نفخر بأننا أول بنك في الأردن أسس مجموعة مخصصة ومتخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة، بالاستفادة من خبرتنا الواسعة وتخصصنا في تقديم مجموعة كبيرة من المنتجات والخدمات المدة خصيصاً لتلبي احتياجات هذه الشركات على مستوى الدولة. ونلتزم بتقديم أحدث وأفضل الحلول المصرفية للشركات الصغيرة 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 مئلى لتمويل المشاريع في القطاعات المستهدفة. وهناك مشاريع أخرى من بينها صندوق مُيسر، 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 الصغيرة والمتوسطة ما يلي:

### برنامج تمويل

يقدم هذا البرنامج للشركات الصغيرة 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 1-203 | المعيار 2-203 | المعيار 1-413

## جمعية هدية الحياة الخيرية

توسّعنا 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 الشويفات الدولية للترعات 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 لترعكم ومساهمتمكم في إنقاذ حياة". وتُعدّ 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 كالآتي: 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 لتشجيع 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.

## برنامج المنح الدراسية لمرضى السرطان

بالتعاون مع مركز الحسين للسرطان، جددنا التزامنا بدعم برنامج المنح الدراسية لمرضى السرطان. وتغطي هذه المبادرة المصروفات الدراسية لـ 200 طالب في 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 خيراً 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.

## مشروع تعزيز الثقافة المالية

وظدنا سبل التعاون الاستراتيجي مع مؤسسة الملكة رانيا في خضم دعمنا 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 سنوياً نحو 115,000 طفلاً مع عائلاتهم.

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.

## 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 موظفاً بهدف التحقق من عدم وجود حالات مثل ارتفاع ضغط الدم وعدم انتظام ضربات القلب والرجفان الأذيني.

## الأنشطة الرياضية

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

## الهدف الرابع من أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة التعليم الجيد



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. ودعمنا كذلك مبادرة تغيير جي جبل التاج من خلال تجديد منزل في جي جبل التاج وتجهيزه بالكامل بالتعاون مع طلاب المرحلة الثانوية.



## 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 "قربة 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.

تولّينا 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 وثقافية

انضم موظفو البنك إلى سلسلة من الورش التوعوية والثقافية 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 أعمالهم 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

نفخر برعاية المؤتمر الافتتاحي للزراعة التكنولوجية الذي نظّمته جامعة البلقاء التطبيقية تحت عنوان "الزراعة المبتكرة 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 استضافنا 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 كافيتريا 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 وتسليط 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 قرى الأطفال الأردنية

واصلنا الرعاية خلال عام 2023 لإحدى الأسر في جمعية قرى 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 مواعيد 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 دور 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

تعزيزًا 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 اختتم المشروع بتركيب نظام طاقة شمسية يتوافق مع المعايير البيئية؛ فالنظام الآن يولد 60% من الطلب على الطاقة الاحتياطية ويوفر شهرًا 200 دينار أردني. ونفذنا هذا المشروع بالتعاون مع جمعية أجنحة الأمل والجمعية الملكية لحماية الطبيعة

## مبادرة بصمات خضراء

تجسيدًا لالتزامنا المتواصل بالاستدامة، جددنا اتفاقيتنا 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

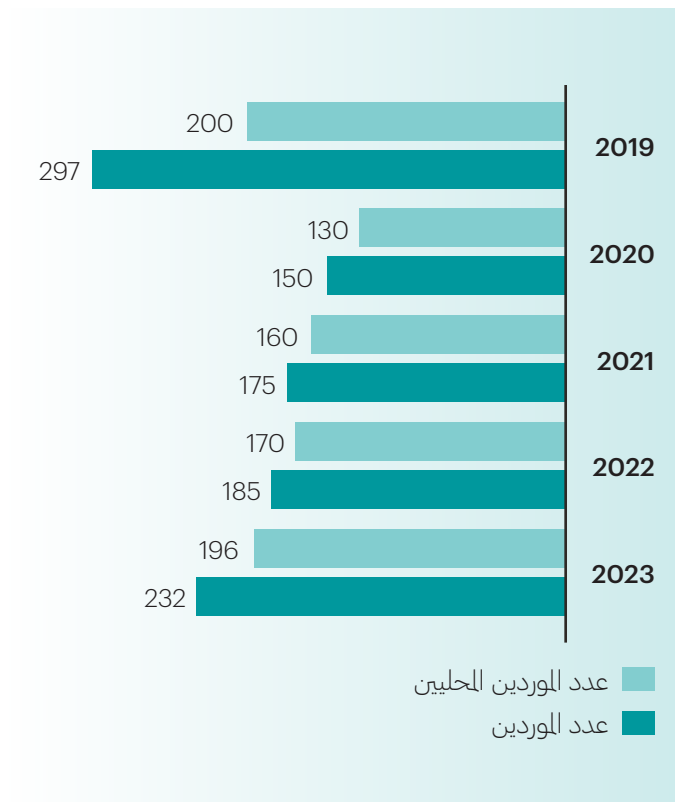
المعيار 3-3 | المعيار 1-204

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 المستدام 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 مورديننا بما يتواءم مع سياسة الشراء المعتمدة لدينا وعن طريق توجيه دعوات لهم لتقديم عروضهم. وتسلط 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 أتاح لنا أتمتة نظام الفوترة لدينا بالكامل.



# الابتكار والتحول الرقمي

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

## أهمية التحول الرقمي

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.

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.

واصلنا إجراء التحول الرقمي لعملياتنا من خلال:

- توفير 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 والقسائم 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.

## استراتيجية الابتكار

تتمحور استراتيجية الابتكار للبنك الأهلي حول ركيزتين أساسيتين:

### 1. الابتكار الداخلي

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

تتضمن المبادرات الرئيسية التي أطلقتها إدارة الابتكار مما يلي:

#### أ. منصة كَوْن "Qawn":

هي منصة مالية اجتماعية تقدم خدماتها لقطاعي تجارة التجزئة والأعمال

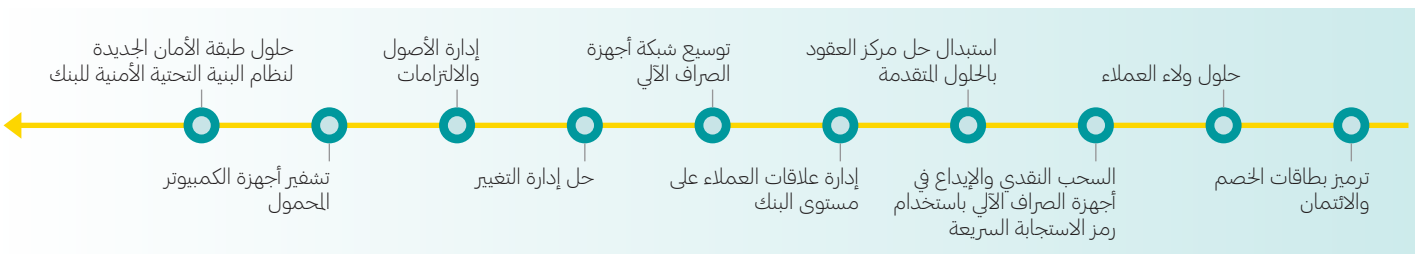
#### ب. الخدمات المصرفية المفتوحة من خلال بوابة المطورين

: أطلق البنك بوابة المطورين ضمن مشروع "كَوْن"، 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 جيدًا الحاجة إلى منتجات مالية مبتكرة في الأردن ونسعى جاهدين لتعزيز الشمول المالي وإتاحة الوصول إلى الخدمات المالية التي تلي 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 مزايا 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 يتيح المنصة خدماتها للفئات المستهدفة بما يشمل الطلاب الجامعيين والمواطنين الذين ليس لديهم حسابات مصرفية.

## أهلي استثمار

هو تطبيق رقمي يتيح للمستثمرين فرصة الاستثمار والتداول عالميًا، كما يحتوي التطبيق على العديد من الميزات المتقدمة، ويمكن المستثمرين 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 تمكن 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 تطويرها.

## 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

بصفقتها 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 التقسيط الميسر

يتيح هذا البرنامج للأشخاص شراء المنتجات وتقسيطها 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، تبسيط عملياتنا وتقليص 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 ريزرو، 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 بصفقتها 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 9-2 | المعيار 10-2 | المعيار 12-2 | المعيار 13-2 | المعيار 14-2 | المعيار 15-2 | المعيار 18-2 | المعيار 23-2 | المعيار 24-2 | المعيار 3-3

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

## إطار الزدهار المشترك

اعتمد البنك الأهلي الأردني إطار الزدهار المشترك الشامل لتحقيق قيمة طويلة الأجل لجميع أصحاب المصالح بشكل مسؤول ومتوازن وملأهم والذي من شأنه تحقيق الزدهار للجميع حيث يمهد مساراً جديداً لتطبيق مبدأ الرأسمالية الواعية التي نؤمن بأنها أصبحت واجباً أخلاقياً إنسانياً في الوقت الحاضر.

يهدف "إطار الزدهار 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 الزدهار المشترك داخل البنك الأهلي الأولوية لأصحاب المصلحة التاليين:

المجتمع والبيئة



الموظفون



العملاء



المساهمون



الموردون والشركاء



الهيئات التنظيمية



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

علاوة على ذلك، تعاقد البنك الأهلي أيضاً 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 تحسّناً كبيراً في مستوى نضج مخاطر التحكم، إذ أحرزت الإدارات في معظم المجالات درجة 4 من أصل 5، وتعود هذه النتائج أساساً إلى تطبيق إطار الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال في البنك الأهلي.

## أبرز إنجازات الحوكمة لعام 2023

في عام 2023 وللسنة الثالثة على التوالي، أجرينا تقييماً 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. فمُنذ أول تدقيق للحوكمة قمنا به في عام 2015، تمثل الهدف في تجاوز أفضل الممارسات العالمية ونشر ثقافة تجسد أفضل مبادئ الحوكمة.

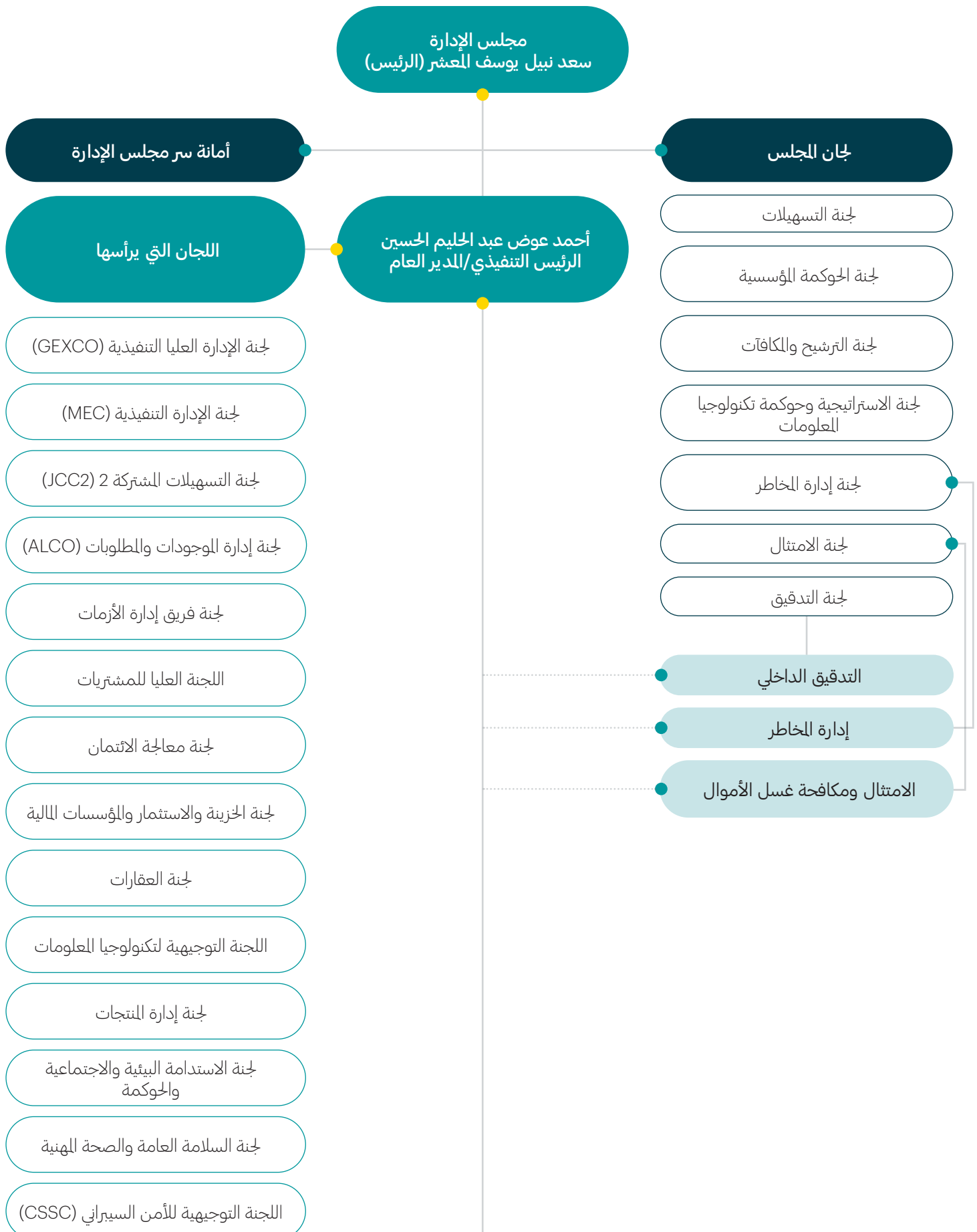
قمنا بتقييم مؤشر نضج الحوكمة المؤسسية لدينا في عامي 2015 و2018 وأجريناه مجدداً في عام 2023. وحددت كل عملية تدقيق للحوكمة فجوات في أفضل الممارسات، وخطة عمل لسد تلك الفجوات وتحسين نتائج الحوكمة. وقد أثبتت الجهود المتراكمة التي بذلها مجلس إدارة البنك وفريق الإدارة التنفيذية نجاحها. واستناداً إلى أحدث تقييم 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

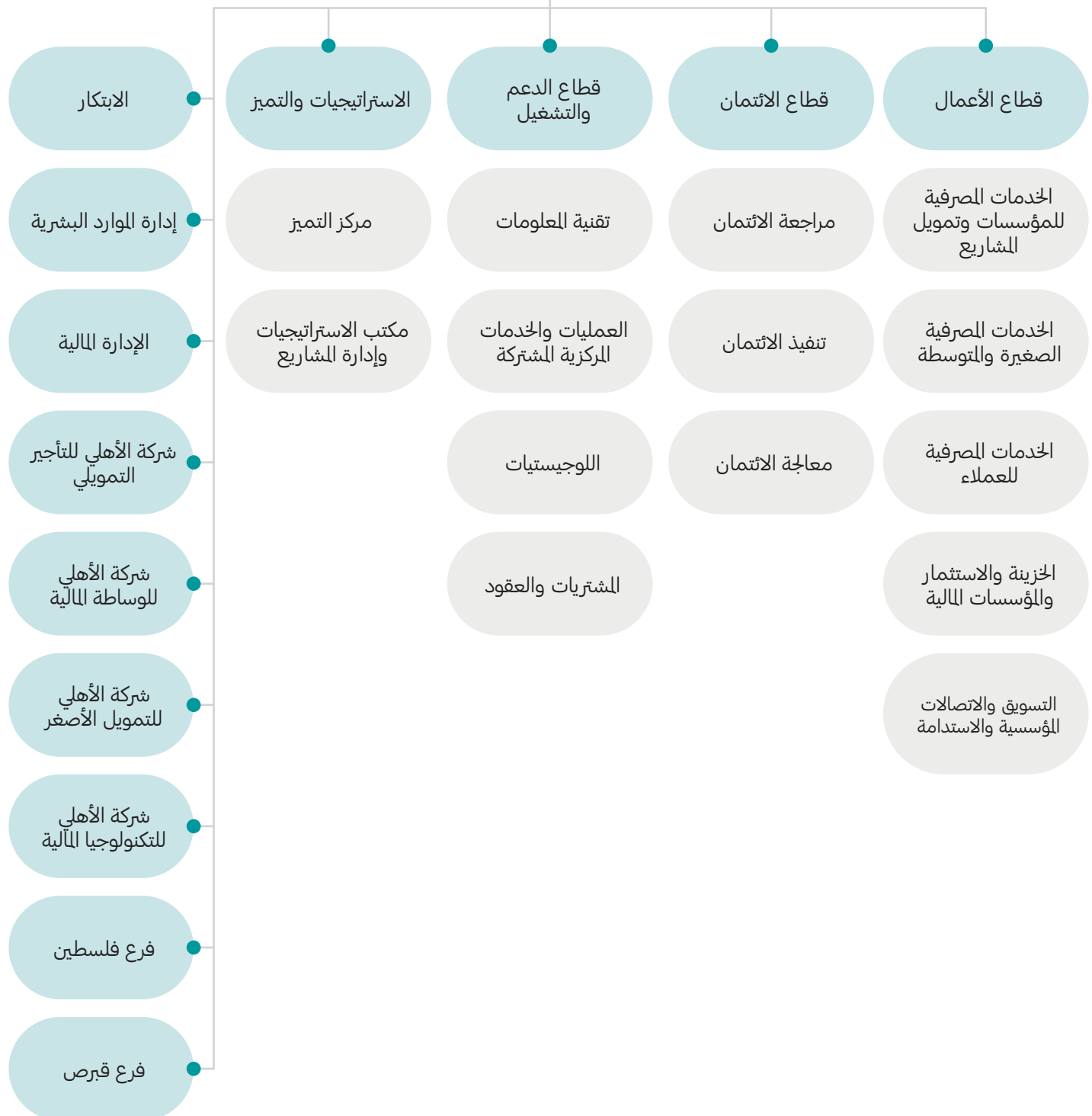
حقّق البنك الأهلي درجة استثنائية بـ 4.5 من أصل 5 في عام 2023، مما يضعه في أعلى تصنيف للحوكمة



## الهيكـل التنظيمي العام في البنك الأهلي



## نائب الرئيس التنفيذي



## مجلس إدارة البنك الأهلي

في دوره كعنصر محوري في إطار الازدهار المشترك، يؤدي مجلس الإدارة دوراً أساسياً في مواءمة اهداف جميع أصحاب المصلحة. ويتبع المجلس نهجاً نسبياً لتحديد المسائل ذات الأهمية البالغة لأصحاب المصلحة والمرتبطة بالقطاع المصرفي ككل وتقييمها. كما يصدق المجلس عبر الاستعانة بالبيانات المالية على مدى فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية لدينا وامثال 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 والمصادقية.

يركّز المجلس على تعزيز هيكل حوكمة البنك سعياً إلى المواءمة الإستراتيجية التي تنطوي على وضع قيم البنك واستراتيجيته العامة وسياساته الرئيسية ومبادئه. 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 العشر**  
عضو مجلس الإدارة



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



**السيد/ سعد نبيل يوسف العشر**



**معالي السيدة/ مجد محمد شويكة**  
ممثل مركز المستثمر الأردني



**السيد/ عماد يوسف العشر**  
ممثل شركة العشر للاستثمار والتجارة



**السيد/ رفيق صالح عيسى العشر**  
ممثل شركة رجائي العشر 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

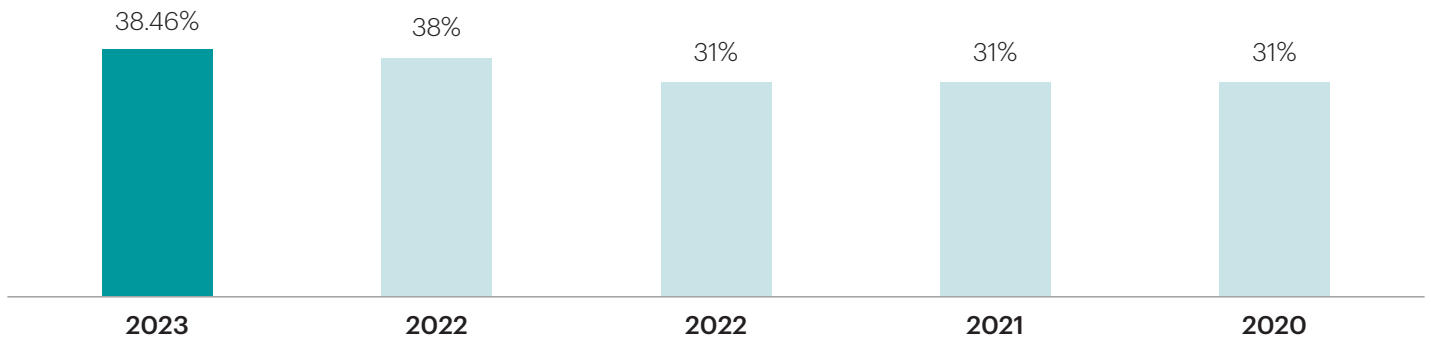


**السيد/ كريم توفيق أمين ققوار**  
عضو مجلس الإدارة



## 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 والفعالة.

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 نزج حوكمة البنك. وتشرف هذه اللجنة على إعداد أدلة الحوكمة وتقاريرها 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 استقلاليته، 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 تحمل 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 الاستراتيجيات وحوكمة تكنولوجيا المعلومات

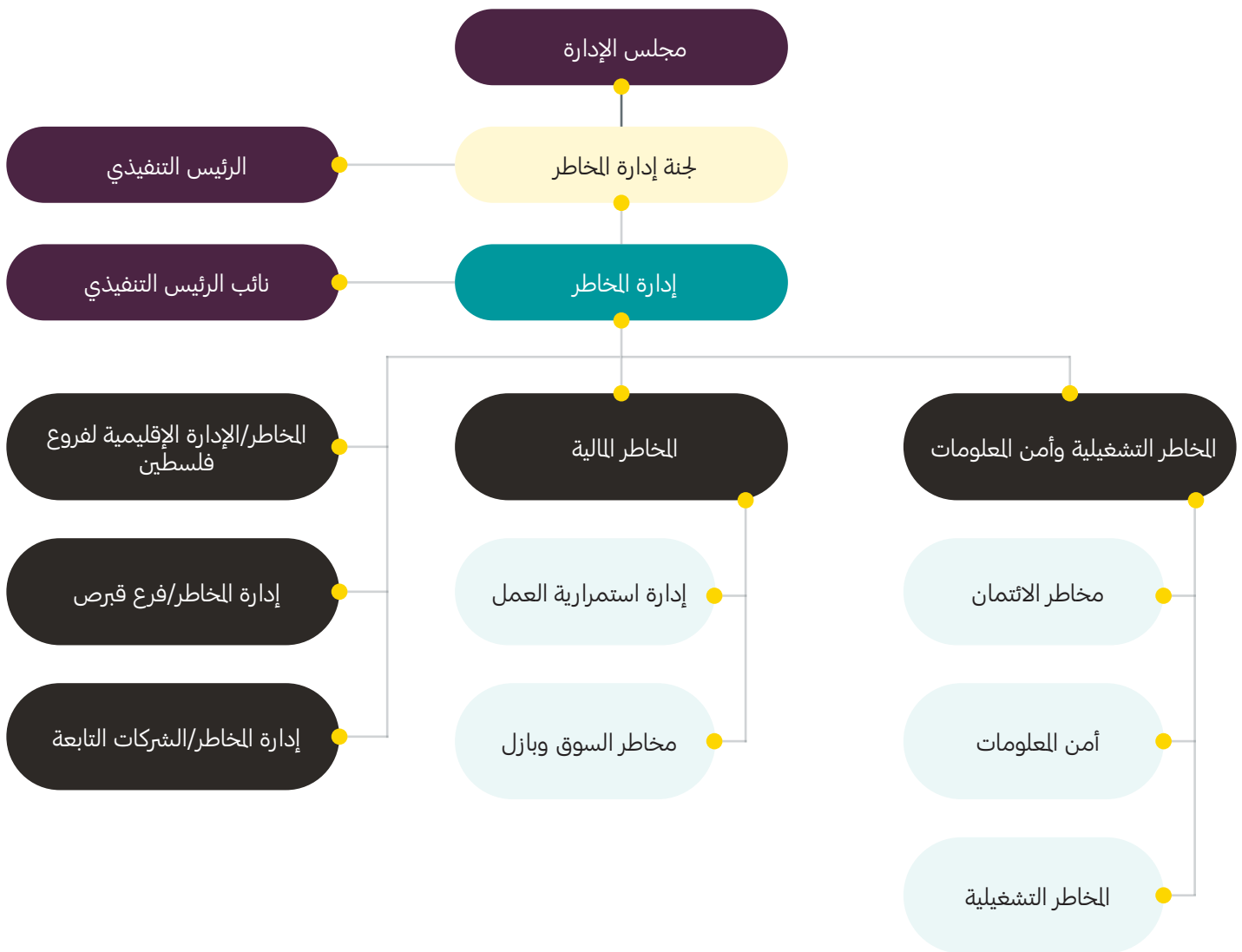
تتألف لجنة الاستراتيجيات وحاكمة تكنولوجيا المعلومات من 7 أعضاء غير تنفيذيين، من بينهم خمسة أعضاء مستقلين وتمثيل للمرأة بمقعد واحد، وتؤدي اللجنة مهاماً رئيسية. وتتضمن تلك المهام اعتماد ميزانية مشاريع تكنولوجيا المعلومات للمواءمة مع الأهداف الاستراتيجية للبنك، والاطلاع على تقارير التدقيق لتكنولوجيا المعلومات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

# إدارة المخاطر

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

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 فعال.

### خط الدفاع الأول

تعمل وحدات العمل بصفتها خط الدفاع الأساسي، وتحمل 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



نمثل 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. ويُنفذ هذا وفقاً لأفضل الممارسات الدولية، مع الأخذ بعين الاعتبار حجم البنك وعملياته وطبيعته 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 والمواقع 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 23-2 | المعيار 24-2 | المعيار 27-2 | المعيار 3-3 | المعيار 1-205 | المعيار 2-205 | المعيار 3-205 | المعيار 1-206

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 تمثل 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 التزاماً راسخاً بنشر وتعزيز السلوك الأخلاقي في جميع عملياتنا، ويبدل جهوداً كبيرة في رصد المخاطر المرتبطة بالأعمال غير الأخلاقية وغير الشريفة وتفاديها.

## ميثاق السلوك المهني

يؤدي ميثاق السلوك المهني بالبنك الأهلي دوراً أساسياً 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. فضلاً عن ذلك، يساهم الامتثال لميثاق السلوك المهني في التقليل من المخاطر المرتبطة بالسلوكيات غير الأخلاقية ما يضمن الالتزام بالمتطلبات القانونية وحماية سمعة البنك.

## تعارض المصالح

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 الازدهار المشترك، من ضمنهم العملاء والمساهمين والموردين والشركاء والمجتمع والموظفين والهيئات التنظيمية.

بالتالي، نؤمن بأنّ اتباع المبادئ العامة الموضحة 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.

مسؤولية الرعاية



مسؤولية الولاء



مسؤولية المصادقية والإفصاح



## 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 خصيصاً لتعميق معرفتهم بسياسات وإجراءات البنك.

تشمل هذه البرامج عدداً 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 جزءاً لا يتجزأ من التزامنا بقواعد النزاهة والشفافية والموثوقية في عملنا بالقطاع المصرفي.

علاوة على ذلك، نلتزم التزاماً صارماً 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 وتجهيزهم لبدء العمل. حيث تقدم هذه الدورة التدريبية شرحاً وافياً للمبادئ الأخلاقية والمعايير المهنية المتوقعة 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. وتمكن هذه السياسة الموظفين من الإبلاغ عن أي أنشطة يشتبه في أنها غير قانونية ومخالفات الاحتيال والتلاعب والتواطؤ. ويمكن 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 أن المخاوف المعرب عنها لا أساس لها من الصحة.

كلفت 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 برنامجاً مُحكماً 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 أبداً 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 اجتماعياً.

## الامتثال في البنك الأهلي

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

تُعَد إدارة الامتثال جزءاً من لجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة ومسؤولة أمامها. كما تخضع هذه الإدارة إلى تبعية إدارية غير مباشرة للإدارة التنفيذية العليا بالبنك، حيث ترفع إلى فريقها نسخاً من تلك التقارير.

تؤدي لجنة الامتثال المنبثقة عن مجلس الإدارة دوراً رئيسياً 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 حالياً 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		الإدارة	
عدد البرامج	7	عدد البرامج	19
عدد فرص التدريب المتاحة	22	عدد فرص التدريب المتاحة	234
عدد الحضور من الموظفين الذكور	13	عدد الحضور من الموظفين الذكور	158
عدد الحضور من الموظفين الإناث	9	عدد الحضور من الموظفين الإناث	76
التوعية		المخاطر	
عدد البرامج	42	عدد البرامج	36
عدد فرص التدريب المتاحة	524	عدد فرص التدريب المتاحة	491
عدد الحضور من الموظفين الذكور	275	عدد الحضور من الموظفين الذكور	277
عدد الحضور من الموظفين الإناث	249	عدد الحضور من الموظفين الإناث	215
الامتثال		الاستدامة والحوكمة	
عدد البرامج	53	عدد البرامج	14
عدد فرص التدريب المتاحة	750	عدد فرص التدريب المتاحة	265
عدد الحضور من الموظفين الذكور	360	عدد الحضور من الموظفين الذكور	189
عدد الحضور من الموظفين الإناث	390	عدد الحضور من الموظفين الإناث	76
الشؤون القانونية			
عدد البرامج	3	عدد البرامج	
عدد فرص التدريب المتاحة	68	عدد فرص التدريب المتاحة	
عدد الحضور من الموظفين الذكور	25	عدد الحضور من الموظفين الذكور	
عدد الحضور من الموظفين الإناث	43	عدد الحضور من الموظفين الإناث	

# خصوصية البيانات والأمن السيبراني

المعيار 3-3 | المعيار 1-410 | المعيار 4-418

## 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 التحديثات 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 تبني 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 شركتنا 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 وشركاتها 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.



تبني 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



# الملحق (أ): جداول بيانات الأداء

بيانات 2023	بيانات 2022	الأداء البيئي	المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)
		استهلاك الطاقة	المعيار 1-302   3-302
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 1-302   3-302
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 1-302   3-302
52,704.00	56,440.00	استهلاك الورق (كيلو غرام)	
110,676.00	43,888.00	الورق المعاد تدويره (كيلو غرام)	
		إدارة المياه	المعيار 1-303   3-303
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 7-2
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 7-2
1127	1101	إجمالي عدد الموظفين الدائمين	
444	431	بحسب الجنس (إناث)	
683	670	بحسب الجنس (ذكور)	
		الموظفون المؤقتون	المعيار 7-2
4	9	إجمالي عدد الموظفين المؤقتين	
3	6	بحسب الجنس (إناث)	
1	3	بحسب الجنس (ذكور)	
		العاملون الآخرون	المعيار 8-2
435	280	إجمالي عدد العمال غير الموظفين الذين تدير المؤسسة عملهم	

المعيار 30-2			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 1-204			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 1-401			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 1-401			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)	

إجازة رعاية الأطفال			المعيار 3-401
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)	
نسبة الأفراد في قيادة البنك:			المعيار 1-405
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 1-405		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 1-405		توظيف الإناث
447	437	إجمالي عدد الموظفين
1	70	عدد الموظفين في الإدارة العليا
73	1	عدد الموظفين في الإدارة الوسطى
المعيار 2-405		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 1-404   4-2		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 3-404		مراجعة الأداء
100	100	نسبة إجمالي الموظفين الذين تلقوا مراجعة منتظمة للأداء
المعيار 3-404		الصحة والسلامة
40	12	نسبة إجمالي العمالة التي تمثل لجان الصحة والسلامة
المعيار 1-413		برنامج التطوع الداخلي
1385	1,590	ساعات التطوع
363	411	عدد المتطوعين
32	25	عدد الفعاليات

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

# 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

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

## 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 علنًا 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	المعيار 302: الطاقة 2016
75	302-3 كثافة الطاقة	
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)	المعيار 305: الانبعاثات 2016
75 ,31	305-2 انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)	
75	305-4 كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة	
30	305-5 الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة	
31	306-1 تكوين النفايات والتأثيرات الهامة المرتبطة بالنفايات	المعيار 306: النفايات 2020
31	306-2 إدارة التأثيرات الهامة المرتبطة بالنفايات	
31	306-3 النفايات التي تم تكوينها	
31	306-4 النفايات المحولة من المواد المستهلكة	



الموضوعات الجوهرية		
التأثير المناخي		
المعيار 303: المياه والنفايات السائلة 2018	303-5 استهلاك المياه	75
الإقراض والاستثمار المستمر		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	32
التنوع وتكافؤ الفرص		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	35
المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئات الحوكمة والموظفين	35
	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	80
المعيار 406: عدم التمييز 2016	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	72 ,35
معدل رضا الموظفين		
المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	39
المعيار 401: الوظائف 2016	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك العمل	77
المعيار 401: الوظائف 2016	401-2 الجوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدم للموظفين المؤقتين أو الموظفين بدوام جزئي	39
	401-3 إجازة رعاية الأطفال	78 ,36
	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	42
	403-3 خدمات الصحة المهنية	42
	403-4 مشاركة العمال، واستشارتهم، والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	80 ,43 ,42
	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	43 ,42
المعيار 403: الصحة والسلامة المهنية لعام 2018	403-6 الارتقاء بصحة العمال	42
	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	80 , 17
	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	41
المعيار 404: التدريب والتعليم 2016	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات منتظمة عن الأداء والتطوير الوظيفي	77

## الموضوعات الجوهرية

### معدل رضا العملاء

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	46-47
---------------------------------------	------------------------------	-------

### الاشتغال المالي

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	48
---------------------------------------	------------------------------	----

### مشاركة المجتمع المحلي

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	50, 51, 52, 53, 54, 55
---------------------------------------	------------------------------	------------------------

المعيار 413: المجتمع المحلي 2016	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي وتقييمات الأثر وبرامج التنمية	50, 51, 52, 53, 54, 55
-------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------

	413-2 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	50, 51, 52, 53, 54, 55
--	------------------------------------------------------------------------------------	------------------------

### المشتريات المسؤولة

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	56
---------------------------------------	------------------------------	----

المعيار 204: ممارسات الشراء 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	56
-------------------------------------	------------------------------------------	----

### الابتكار والتحول الرقمي

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	58
---------------------------------------	------------------------------	----

### الحوكمة المؤسسية

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	62
---------------------------------------	------------------------------	----

### إدارة المخاطر

المعيار 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	69, 70
---------------------------------------	------------------------------	--------

## 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 سنوياً 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	
نعم		المجتمع (9.2) إذا كانت الإجابة نعم، فهل تشمل سياسة عمالة الأطفال و / أو العمل القسري الموردين والبائعين أيضًا؟ نعم/لا	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
نعم	حقوق الإنسان	المجتمع (10.1) هل تتبع الشركة سياسة تتعلق بحقوق الإنسان؟ نعم/لا	
نعم		المجتمع (10.2) إذا كانت الإجابة نعم، فهل تشمل سياسة حقوق الإنسان أيضًا الموردين والبائعين؟ نعم/لا	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*



## 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	المعيار 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016*
لا ينطبق		الحوكمة (1.2) النسبة المئوية: رئاسة اللجان التي يشغلها الرجال والنساء	
لا	استقلالية مجلس الإدارة	الحوكمة (2.1) هل تمنع الشركة الرئيس التنفيذي من العمل كرئيس لمجلس الإدارة؟ نعم/لا	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
81		الحوكمة (2.2) النسبة المئوية: مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون	
نعم	الأجر التحفيزي	هل يمنح المديرون التنفيذيون 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	المعيار 102: الإفصاحات العامة 2016
لا ينطبق		الحوكمة (6.2) إذا كانت الإجابة نعم، فما النسبة المئوية للعمال بالشركة التي أقرت رسميًا امتثالها للسياسة؟	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
نعم	خصوصية البيانات	الحوكمة (7.1) هل تتبع الشركة سياسة خصوصية البيانات؟ نعم/لا	المعيار 103: نهج الإدارة 2016*
نعم		الحوكمة (7.2) هل بدأت الشركة في اتخاذ خطوات للامتثال للنظام الأوروبي العام لحماية البيانات؟ نعم/لا	
نعم	تقرير الاستدامة	الحوكمة (8.1) هل تنشر الشركة تقرير الاستدامة؟ نعم/لا	
نعم		الحوكمة (8.2) هل بيانات الاستدامة مدرجة في الوثائق التنظيمية الصادرة منها؟ نعم/لا	
نعم	ممارسات الإفصاح	الحوكمة (9.1) هل تقدم الشركة بيانات الاستدامة لأطر إعداد تقارير الاستدامة؟ نعم/لا	
نعم		الحوكمة (9.2) هل تركز الشركة على أهداف محددة من أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)؟ نعم/لا	
نعم		الحوكمة (9.3) هل تعمل الشركة على تحديد مستهدفاتها وإعداد التقارير حول التقدم المحرز في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم/لا	
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 وفقًا 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 المكتبي
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	معيار 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





أهلي

البنك الأهلي الأردني  
تقرير الاستدامة لعام 2023

The background of the cover is a photograph of an olive tree. In the upper right corner, there is a close-up of olive branches with green leaves and several unripe, green olives. The rest of the background is a blurred, out-of-focus view of the olive grove, showing more trees and foliage in shades of green.

ahli

**SUSTAINABILITY**  
**REPORT**  
**2023**  
SHARED PROSPERITY



# Contents

Introduction	00	<ul style="list-style-type: none"><li>About this Report</li><li>Message from the Chairman</li><li>Message from the CEO</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>3</li><li>5</li><li>7</li></ul>
About Jordan Ahli Bank	01	<ul style="list-style-type: none"><li>About Ahli Bank</li><li>Our Subsidiaries: A Visual Overview</li><li>Our Memberships</li><li>A Glance at Our 2023</li><li>Economic Performance</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>9</li><li>12</li><li>13</li><li>16</li><li>18</li></ul>
About Ahli's Sustainability	02	<ul style="list-style-type: none"><li>Driving the Sustainability Agenda</li><li>Establishing The Sustainability Strategy</li><li>Integrating Sustainability within Ahli</li><li>Stakeholder Engagement</li><li>Materiality Assessment</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>20</li><li>21</li><li>23</li><li>24</li><li>26</li></ul>
Environmental Responsibility	03	<ul style="list-style-type: none"><li>Reducing Energy Consumption within Ahli Bank</li><li>Addressing Our Climate Impact</li><li>Ahli's Emission Transparency</li><li>Sustainable Lending &amp; Investing</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>29</li><li>30</li><li>31</li><li>32</li></ul>
Social Responsibility	04	<ul style="list-style-type: none"><li>Diversity &amp; Equal Opportunities</li><li>Employment</li><li>Training &amp; Development</li><li>Employee Well-being &amp; Engagement</li><li>Transparency &amp; Responsible Communication</li><li>Customer Service &amp; Engagement</li><li>Financial Inclusion</li><li>Local Communities</li><li>Responsible Procurement</li><li>Innovation and Digitization</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>35</li><li>39</li><li>41</li><li>42</li><li>44</li><li>46</li><li>48</li><li>50</li><li>56</li><li>58</li></ul>
Excellence in Business Organization	05	<ul style="list-style-type: none"><li>Corporate Governance</li><li>Risk Management</li><li>Business Ethics &amp; Compliance</li><li>Data Privacy and Cybersecurity</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>62</li><li>69</li><li>71</li><li>74</li></ul>
Appendices		<ul style="list-style-type: none"><li>Appendix A: Performance Tables</li><li>Appendix B: GRI Content Index</li><li>Appendix C: ASE Content Index</li><li>Appendix D: Reporting Principles</li><li>Appendix E: List of Abbreviations</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>75</li><li>82</li><li>88</li><li>91</li><li>92</li></ul>



# About this Report

GRI 2-2 | GRI 2-3

Highlighting our dedication to ESG principles, Jordan Ahli Bank is pleased to present its 2023 Sustainability Report. This report demonstrates our commitment to sustainability and responsible banking practices. We are proud to share our achievements, challenges, and aspirations as we continue to integrate sustainability and ESG into the core of our business and operations.

This report reflects Jordan Ahli Bank's activities for the 2023 calendar year (1 January – 31 December 2023).

This report has been prepared in accordance with the Global Reporting Initiative (GRI) Standards, the world's leading framework for sustainability reporting, and aligns with the Amman Stock Exchange (ASE) Guidance on Sustainability Reporting and the UNSDGs. We adhere to rigorous standards for relevance, accuracy, and comparability in our sustainability reporting. This commitment ensures our stakeholders receive a comprehensive understanding of our sustainability performance.

The spirit of shared prosperity is at the core of our business. We invite you to explore how Jordan Ahli Bank is taking the lead in sustainability and embracing challenges as opportunities for innovation, while contributing to a prosperous future.



**This report reflects Jordan Ahli Bank's activities for the 2023 calendar year (1 January – 31 December 2023).**

## Contact Point for Feedback and Social Media Platforms

Stay up-to-date on all our activities by following us on our social media platforms :



We would love to hear your feedback and thoughts at [info@ahli.com](mailto:info@ahli.com).



Our 'Shared Prosperity' framework represents a unique stakeholder-focused strategy that delivers long-term value to all stakeholders in a meaningful, measurable, responsible, and sustainable manner. Our stakeholders include customers, employees, regulatory bodies, partners & suppliers, community & the environment, and shareholders.

**Saad Nabil Mouasher**

Chairman, Jordan Ahli Bank

# Message from the Chairman

GRI 2-22

Saad Nabil Mouasher

On behalf of the Board of Directors, I am pleased to present Jordan Ahli Bank's 6th Sustainability Report. Prepared in accordance with the rigorous standards set forth by the Global Reporting Initiative (GRI) and the Amman Stock Exchange (ASE) ESG reporting requirements, this report showcases the significant progress achieved in 2023 and reaffirms our enduring dedication to 'Shared Prosperity' and sustainable banking.

In 2023, we continued to integrate ESG into the core of our operations. Our 'Shared Prosperity' framework represents a unique stakeholder-focused strategy that delivers long-term value to all stakeholders in a meaningful, measurable, responsible, and sustainable manner. Our stakeholders include customers, employees, regulatory bodies, partners & suppliers, community & the environment, and shareholders.

We believe that with patient capital, and with true alignment with corporate values, that Ahli Bank is accelerating the production of real stakeholder value. Creating a 'shared prosperity' organization does not come at the expense of shareholder value. In fact, we firmly believe that holistic stakeholder as well as shareholder value are mutually reinforcing, enabling a truly positive sum game.

Importantly, we also made sure to align our Sustainability Strategy for 2023 together with the Central Bank's Sustainable Finance Strategy, Jordan's Economic Modernization Vision, and the Sustainable Development Goals (SDGs).

We had much to celebrate together in 2023, including our attainment of Platinum Membership status at the Jordan Green Building Council – a demonstration of our unwavering commitment to environmentally friendly policies and practices. Critically, we also endorsed the "Women's Empowerment Principles" established by the UN Women and the United Nations Global Compact - showcasing our dedication to promoting gender equality and empowering women across workplaces, markets, and society. Ahli Bank also received the 1st place award in the region for the "CSR and Sustainability" category by the Dubai based Arabia CSR & Sustainability awards platform.

Every year, we seek to improve our sustainability reporting. It is a real challenge to showcase all the great things Ahli Bank is doing, and a report can only capture so much. However, we are open to your suggestions on how you also believe we can further improve the depth and breadth of this report to make it more meaningful and engaging to you, our beloved stakeholders. We look forward to continuing to deepen our 'shared prosperity' outcomes by deploying more socially responsible services and products, better governance frameworks, and a bigger environmental impact program. We also aim to do so by investing heavily in our innovation and digitization efforts, in order to scale our impact internally as well as externally with other partners.

On behalf of our esteemed board of directors, please allow me to extend my heartfelt gratitude to our customers, employees, shareholders, regulators, and supporters for their loyalty and dedication to Jordan Ahli Bank. Together, we can continue to advance purposefully and sustainably into a brighter, more just, and more promising future.

Sincerely,



Chairman, Jordan Ahli Bank



**Arabia CSR and Sustainability Award**



**Women's Empowerment Principles**



At Ahli Bank, sustainability is at the heart of our business strategy. We recognize that our success is deeply intertwined with the health and prosperity of the communities we serve and the environment we share. Over the past year, we have made significant strides in embedding sustainability into our core operations, decision-making processes, and culture.

**Dr. Ahmad Al Hussein**

Chief Executive Officer

# Message from the CEO

---

Dr. Ahmad Al Hussein

Dear Stakeholders,

I am delighted to share our Sustainability Report for the fiscal year 2023. This report highlights our dedication to sustainable practices, responsible banking, and generating long-term value for our customers, communities, employees, and shareholders.

At Ahli Bank, sustainability is at the heart of our business strategy. We recognize that our success is deeply intertwined with the health and prosperity of the communities we serve and the environment we share. Over the past year, we have made significant strides in embedding sustainability into our core operations, decision-making processes, and culture.

Climate change poses a significant risk to the global economy and the financial system. As a responsible financial institution, we are committed to reducing our environmental footprint and supporting the transition to a low-carbon economy. In 2023, we achieved a 38% reduction in our total GHG emissions. We also introduced the Green Business Bundle Program which is designed to support businesses and individuals in adopting environmentally friendly practices and technologies.

Our commitment to social responsibility is demonstrated through our efforts to promote financial inclusion, community development, and employee well-being. In 2023, Small and Medium Enterprises (SMEs) represented **10.1%** of our total facilities, underscoring our commitment to supporting the growth and development of these crucial drivers of economic progress.

We have also invested in our people, providing over **4,872 hours** of training and development programs to ensure our employees have the skills and knowledge to thrive in a rapidly changing world. I am proud to report that our commitment to diversity and inclusion is reflected in our workforce, with **40% women** contributing across all levels and **24%** in management positions. As a signatory of the UN Women's Empowerment Principles (WEPs), we continue to champion gender equality and inclusivity in all aspects of our operations.

Strong governance and ethical practices are the foundation of our sustainability efforts. We have enhanced our governance framework to ensure greater transparency, accountability, and oversight. In addition, we have established a dedicated ESG Executive Committee to lead the implementation of our sustainability strategy.

We have enhanced our policies on responsible lending and investment to ensure that our financial services promote sustainable development. Our rigorous risk management processes help us identify and mitigate ESG risks, aligning our business practices with our values.

While we are proud of our progress, we recognize that there is still much work to be done. The challenges of climate change, social inequality, and economic development require bold and strategic solutions. As we move forward, we will continue to collaborate with our stakeholders to drive positive change and create a more sustainable future for all.

I would like to extend my heartfelt gratitude to our employees, customers, partners, and shareholders for their unwavering support and commitment to our sustainability journey. Together, we can build a more resilient and inclusive future.

Thank you for your trust and confidence in Ahli Bank.

---

*Dr. Ahmad Al Hussein*

Chief Executive Officer



01

# About Jordan Ahli Bank

GRI 202 Market Presence 2016

GRI 201 Economic Performance 2016

---



# About Ahli Bank

GRI 2-1 | GRI 2-6

## Boasting Over Six Decades of Banking Expertise

Jordan Ahli Bank traces its illustrious heritage back to its establishment in 1955 as the first national bank in Jordan. At the forefront of the Kingdom's dynamic financial evolution, the bank has shaped the banking industry with an ambitious vision and a steadfast commitment to comprehensive and sustainable economic, social, and environmental development.

As pioneers within the local banking landscape, the bank's legacy of trust, loyalty, and progress spans over six decades, earning it a distinct spot among the Kingdom's foremost banking institutions. With a network of 60 branches and offices, 160 ATMs across Jordan and Palestine, and regional EU banking presence in Cyprus, Jordan Ahli Bank walks alongside its customers and communities on journeys like no other, toward a future brimming with promise. As proudly declared on its 68th anniversary - 'For 68 years, together, one Jordan Ahli Bank family' - the pledge still stands true.

Understanding the heartbeat of the community like no other, Jordan Ahli Bank's dedication to its customers goes beyond the delivery of mere banking services. It is about crafting meaningful relationships, embarking on prosperous paths together, and navigating the financial landscape hand-in-hand. Guided by a seamless blend of personalized attention, cutting-edge sustainable financial and non-financial solutions, and a genuine connection that makes customers feel part of the family.

The bank's brand essence emanates reliability, confidence, warmth, and forward-thinking, reflecting its integrity, transparency, and excellence in everything it does. Striving to embody its values of 'Customer Centricity', 'Operational Excellence', and 'Creativity and Innovation' across its services and products, the bank continuously adapts and evolves to meet the ever-changing needs of its clients.

Jordan Ahli Bank takes pride in caring for its customers, placing special emphasis on achieving the highest levels of care and satisfaction while presenting premium products and services tailored to diverse market segments. This dedication is at the very core of its identity and is the most profound pillar of its company culture.

Recognizing that 'shared prosperity' is not just measured in financial terms but also in the sustainability of communities, Jordan Ahli Bank fosters their well-being to thrive and prosper together for generations to come. Through initiatives that promote social responsibility, economic empowerment, and environmental conservation, the bank strives to shape a more equitable and resilient society.

Meanwhile, the bank's commitment extends beyond its customers to its employees, fostering a sustainable culture of specialization, integrity, inclusivity, and continuous improvement. For it is through their dedication, professionalism, and passion that the bank continues to push boundaries and redefine what's possible.



**Jordan Ahli Bank: where corporate values, sustainability, and innovation enable true 'shared prosperity'...**



**Customer Centricity**



**Excellence and Specialization**



**Creativity and Innovation**

## Jordan Ahli Bank's Charter

GRI 2-22



### Our Vision

To drive the financial and non-financial prosperity of customers and the communities we serve.



### Our Values

- Specialization
- Professionalism
- Excellence
- Ownership
- Honesty
- Creativity
- Innovation



### Our Strategy Ambitions

Increase long-term sustained economic performance & drive agile and lean operations by transforming our products & services into digital innovative solutions to create personalized experiences that differentiate Ahli Bank from the competition in alignment with the shared prosperity framework.



### Our Mission

Offer sustainable financial and non-financial services that are customers centric, digital, and innovative.



### Strategic Objectives

- Increase long-term sustained economic performance
- Digital Transformation
- Offer innovative solutions
- Adopt agile & lean operations
- Enhance data integrity
- Enhance stakeholders experiences (customers, employees, partners, etc.)



### Main Themes for Accomplishing Strategic Objectives

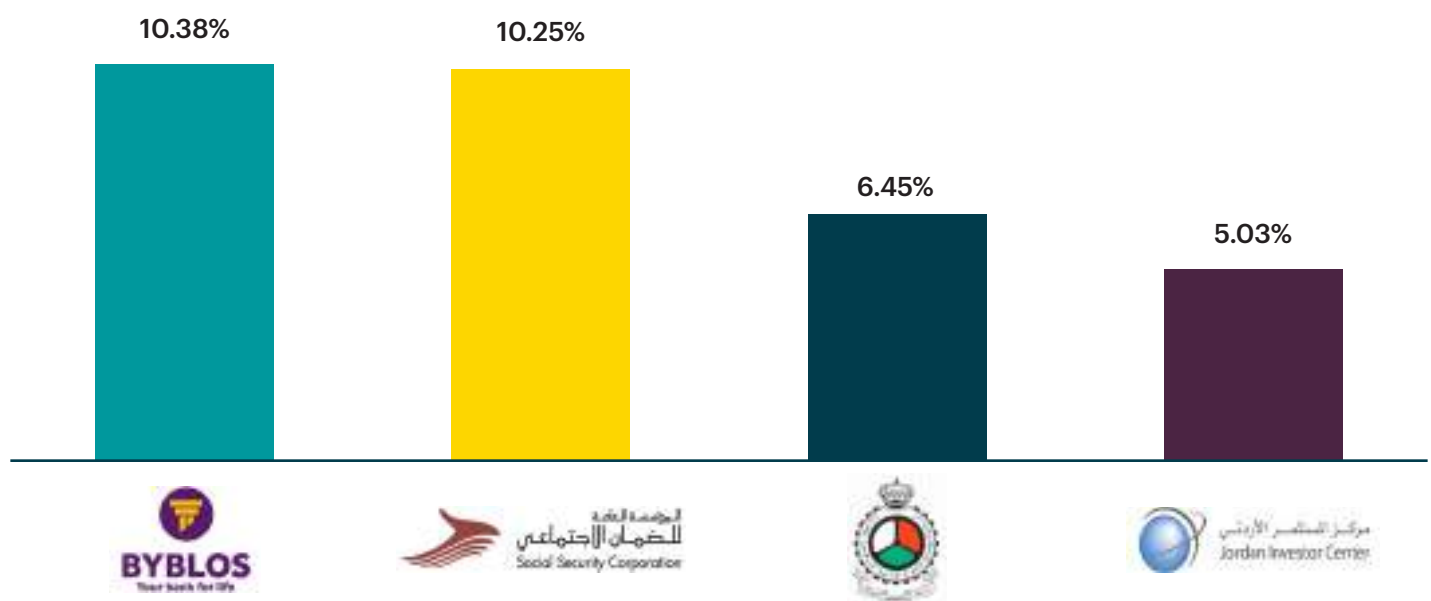
- Customer Centricity
- Innovation & Sustainability
- Operational Excellence

## OWNERSHIP STRUCTURE

GRI 2-1

As a public limited company, Jordan Ahli Bank undergoes regular financial disclosure and auditing, ensuring transparency. Traded on the Amman Stock Exchange, the bank prioritizes both traditional values and cutting-edge solutions, offering a comprehensive suite of banking and investments services

## OUR PRIMARY SHAREHOLDERS



Jordan Ahli Bank stock played superior role and delivered excellent performance in Amman Stock Exchange during 2023. In terms of trading activity, it was the most traded stock among the listed banking stocks with a trading volume of Shares of 19.4 million accounting for 23% of the whole listed banking stocks in Amman Stock Exchange. Therefore, Jordan Ahli Bank stock was the most liquid banking stock as proofed by 9.7% of turnover ratio and among only four banking stocks that had never missed any trading session during 2023 capitalizing on a high free float factor of 62% out of the whole outstanding stocks of the bank's capital. On investment performance side, Jordan Ahli Bank stock delivered a total return of 8.4% for the year 2023 compared to only 0.9% for Amman Stock Exchange free-float market cap weighted general index.

# Our Subsidiaries: A Visual Overview

GRI 2-6



**Ahli Microfinance Company (AMC)**, the first microfinance entity in the private sector in Jordan, was established by Jordan Ahli Bank in July 1999. It aims to empower micro and small businesses towards economic and social development across the Kingdom. AMC has been recognized for its excellence, receiving the first-place prize in the King Abdullah II Award for Excellence for the Private Sector.



**Ahli Brokerage**, fully owned by Jordan Ahli Bank and established in 2006, specializes in financial brokerage services in the Amman Stock Exchange. With a reputation for high credibility and performance, Ahli Brokerage has built an extensive client base, including major local and international institutions. The firm seeks to lead and innovate in the brokerage sector, continuously adapting to meet its clients' evolving needs with advanced technology and efficient services.



**Ahli Financial Leasing** was established in 2009 as a wholly owned entity of Jordan Ahli Bank, aiming to lead in providing comprehensive banking and innovative non-traditional financing solutions. Quickly, it has distinguished itself as a leading company in financial leasing services in Jordan, aspiring to expand its leadership across the Levant region. The vision is to contribute significantly to the leasing sector and Jordanian economy with innovative solutions.



**Ahli Fintech**, operating as an independent financial innovation incubator and accelerator, is fully licensed to innovate in fintech solutions. It supports the fintech ecosystem through diverse activities aimed at developing fintech talent and establishing Jordan as a regional hub for fintech innovation.

## Our Subsidiaries:

- **Ahli Microfinance Company (AMC)**
- **Ahli Brokerage**
- **Ahli Financial Leasing**
- **Ahli Fintech**

# Our Memberships

GRI 2-28



## Jordan GBC

Established in 2009, the Jordan Green Building Council (JordanGBC) is a non-profit, non-governmental association registered under the Ministry of Social Development and supervised by the Ministry of Environment. Since 2012, it has been an "Established Member" of the World Green Building Council (WorldGBC) and is part of the MENA Regional Network for Green Building Councils. With authority to represent the WorldGBC in Jordan, JordanGBC advocates for a resource-efficient built environment aligned with sustainable development goals. It is a global leader in the green building sector, contributing to the development and implementation of green building policies in Jordan and globally.



## Equal Opportunities Committee - The Higher Council for the Rights of Persons with Disabilities

Equal Opportunities Committee, is one of the distinguished and unique mechanisms that acts as a facilitator and technical supporter between job seekers with disabilities on one hand and employees or employers on the other hand. This is done by investigating complaints filed by those facing discrimination or exclusion based on disability by governmental and non-governmental employers.



## United Nations Women's Empowerment Principles

The Women's Empowerment Principles (WEPs), established by UN Women and UN Global Compact, provide guidance to businesses on advancing gender equality and women's empowerment across the workplace, marketplace, and community. Grounded in international labor and human rights standards, they emphasize that businesses have a stake in promoting gender equality. WEPs serve as a vital tool for corporate action on gender equality within the 2030 agenda and the UN Sustainable Development Goals. By endorsing the WEPs, CEOs demonstrate a commitment to this agenda and pledge to collaborate in multi-stakeholder networks to promote women's empowerment. Key areas include equal pay, gender-responsive supply chains, and zero tolerance for workplace sexual harassment.



## Injaz

INJAZ, established in 1999 as a USAID-funded project under Save the Children, transitioned into an independent nonprofit Jordanian organization in 2001. Over 24 years, it has positioned itself as a key player in bridging the skills gap between education and the labor market. Offering programs in Life Skills, Financial Education, Entrepreneurship, Digital Skills, and Social Leadership, INJAZ equips Jordanian youth with the necessary soft and hard skills for success in the private sector. With a focus on female participation, consistently exceeding 60 percent, INJAZ collaborates with local, regional, and international partners to deliver high-impact programs tailored to local needs.



## International Chamber of Commerce

The International Chamber of Commerce, as the representative body for 45 million companies spanning 170 nations, plays a pivotal role in streamlining global trade processes. Recognizing the profound impact of private enterprise, ICC serves as a conduit, ensuring that the diverse voices of businesses, both large and small, resonate in key decision-making arenas worldwide.



## Jordan Sports Federation for Companies

The Federation was founded in 1987 under the umbrella of the Ministry of Youth and is a member of the Jordan Olympic Committee. It organized men's and women's football tournaments and participated in the Arab Union Championship for Companies and Institutions in indoor football. It was the first to start beach football in Jordan.





### Union of Arab Banks

Established in March 1974, the Union of Arab Banks (UAB) is a non-profit Arab-Pan organization formed during its inaugural General Assembly in Beirut, Lebanon, under the Arab Administrative Development Organization (AADO). Born from the aspiration to create an Arab Federation within the League of Arab States framework, the UAB operates autonomously in financial, administrative, and organizational aspects. Serving as a unified body representing the Arab banking and financial sector, it provides crucial support to Arab banks, financial institutions, and economic organizations, fostering connections and mutual assistance within the Arab world.



### Jordan Exporters Association

Jordan Exporters Association JEA, a private, voluntary membership, non-profit organization, was established in 1989 to assist Jordanian business in their quest to develop international trade, especially the promotion of Jordanian exports. JEA represents, amongst its membership structure, leading manufacturing, and service concerns from various sectors of the Jordanian economy. Through its daily activities and strategic projects, JEA has enabled Jordanian exporters to identify new opportunities for their goods and services in international markets. JEA was able to position itself as the only private sector organization in Jordan involved in the promotion of exports and in being the powerful voice of the export sector within the government and the private sector



### Jordan Strategy Forum

Founded on August 30, 2012, the Jordan Strategy Forum (JSF) serves as a prominent economic development think tank, fostering constructive dialogue among various stakeholders in Jordan's private sector. Comprising startups, established companies, and experts, JSF aims to craft sustainable economic strategies and elevate the private sector's role in inclusive growth. By engaging with decision-makers and facilitating discussions on economic policies through conferences, publications, and social media, JSF endeavors to enhance Jordan's economic environment, create jobs, and promote prosperity across society.



### Association of Banks in Jordan

Established in 1978 and institutionalized under Banking Law No. (28) of 2000, the Association of Banks in Jordan (ABJ) boasts 20 mandatory member banks, positioning itself as a pivotal entity in the Jordanian banking landscape. ABJ's vision revolves around maintaining its leadership status within the region, offering tailored services to empower member banks in maximizing their contributions to sustainable development in the Kingdom. Serving as a cornerstone in Jordan's banking sector, ABJ is dedicated to elevating banking practices, safeguarding member interests, fostering collaboration among stakeholders, and ensuring optimal coordination. With a commitment to enhancing banking services to meet the highest standards of quality and efficiency, ABJ relentlessly endeavors to refine service delivery methods



### National Association for Investor Protection

The National Association for Investor Protection, founded in 2002 under Jordan's Association Law No. 51, is the country's only entity dedicated to safeguarding investors' rights and interests. It provides support, disseminates information on Jordanian laws, and engages in advocacy efforts to address investor concerns. Notably, it holds contractual representation with the "Arab Investment and Export Credit Guarantee Corporation" and manages an Advocacy center for arbitration and dispute resolution.



### The French Chamber of Commerce and Industry in Jordan

The French Chamber of Commerce and Industry in Jordan, also known as CAFRAJ, emerged as a Franco-Jordanian Business Club in August 1998 before affiliating with CCI France International in 2002, forming part of a robust network of 126 French bilateral chambers across 95 countries. Positioned as a vital link between France, the largest non-Arab investor in Jordan, and the local business community, CAFRAJ facilitates Franco-Jordanian commercial, economic, and social cooperation. Through information dissemination, assistance in business expansion and partnerships, participation in fairs and conferences, fostering enduring business relationships, advertising opportunities, and involvement in official discussions and cultural events, CAFRAJ diligently serves its members' professional objectives while contributing to the advancement of bilateral economic ties between France and Jordan.



### Jordanian Museums Association

The Jordanian Museums Association is a non-profit organization launched on the occasion of International Museum Day, which falls on May 18, 2021. Its aim is to support and develop the museum sector in the Kingdom, enhancing institutional structure, human resources, equipment, and museum display methods. The association also provides a platform for Jordanian museums to communicate with museum institutions at regional and global levels.



### Financial Markets Association

The Financial Markets Association is a leading global trade association representing the interests of the professional wholesale financial markets community. Established in 1955, ACI FMA is focused on enhancing best market practice and supporting market participants to adhere to principles of ethical conduct.

# A Glance at Our 2023

## GOVERNANCE



### 79.2%

Customer Satisfaction Rate



### 2,361

hours governance-focused training in 2023



Incorporation of

### ESG factors in risk management

practices



Established a dedicated

### ESG Executive Committee



Deloitte Governance Maturity Assessment RateScore of

### 4.5 out of 5

## ENVIRONMENT



### 110,676 kgs

of paper recycled



### 6.6%

decrease in paper consumption



### 38%

decrease in total GHG emissions



Introduced a

### Green Business Bundle Program



### Green building design successfully progressing towards LEED-Platinum certification Target

upon project completion

## SOCIAL

**24%**

women in management

**40%****female employment ratio** compared with the national ratio of 14%**88%**of expenditures spent on **local suppliers**

On average, employees receive

**22 hours of training**

Awarded 1st place in financial services category for the

**"Arabia CSR and Sustainability Awards"**

Signed the

**United Nations Women's Empowerment Principles**

Launched

**Qawn**

Jordan's first-of-its-kind social payment and BaaS platform

**200 students joined**

our Ahli 777 program



Providing

**4,580**

Ramadan Iftar meals

## ECONOMIC

**13.5%**

increase in net profit before tax

**9.3%**

increase in total deposits

**5.3%**

increase in direct credit facilities



Large Corporates , Government, and Public Sector accounted for

**48.2%**

of total facilities



Small and Medium Enterprises (SMEs) represented

**10.1%**

of total facilities

# Economic Performance

GRI 2-2 | GRI 3-3 | GRI 201-1

We boasted a strong financial performance in 2023, achieving a net profit before tax of **JOD 32.2 million**, an increase of **13.5%** compared to the **JOD 28.3 million** recorded in the 2022.

## Revenue and Profitability Highlights

Our revenue saw a significant boost of **8%**, reaching **JOD 120 million**, indicative of positive economic activity and our effective market expansion strategies. Operating profit before tax and provisions surged by **24%** to **JOD 47.2 million**, up from **JOD 38.1 million** in 2022, reflecting our strong financial management and operational efficiency.



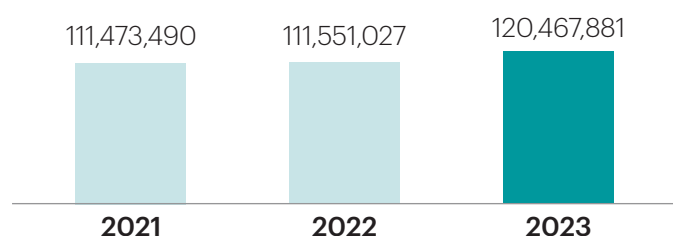
## Enhancing Shareholder Value

The Return on Equity (**ROE**) ratio, a key measure of profitability relative to shareholder investment, improved from **5.1%** in 2022 to **5.6%** in 2023. This upward trend underscores our commitment to enhancing shareholder value and its strategic focus on sustainable growth.



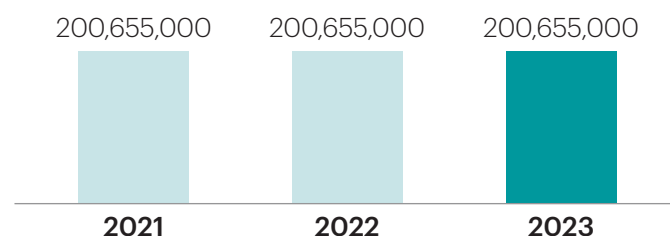
## REVENUES

(In Jordanian Dinar)



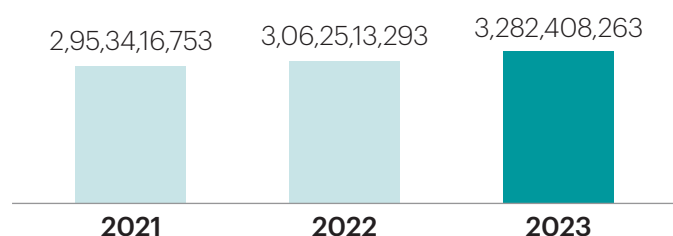
## TOTAL CAPITAL

(In Jordanian Dinar)



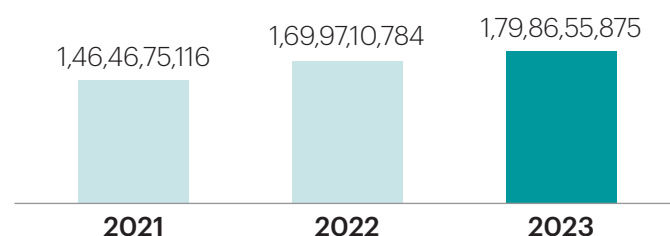
## TOTAL ASSETS

(In Jordanian Dinar)



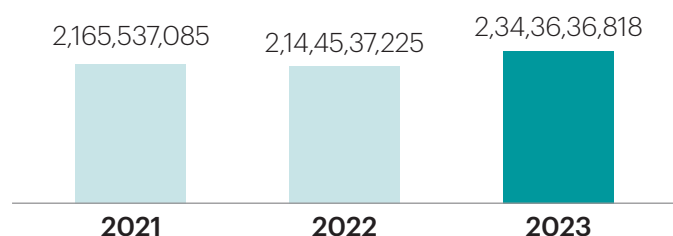
## LOANS

(In Jordanian Dinar)



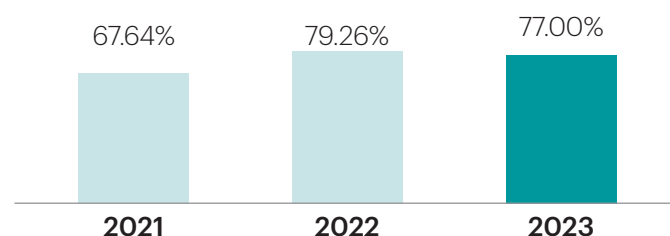
## TOTAL DEPOSITS

(In Jordanian Dinar)



## RATIO OF LOANS TO DEPOSITS

(%)





02

# **About Ahli's Sustainability**





# Driving the Sustainability Agenda

GRI 2-22

As a leading financial institution in Jordan, we are committed to sustainable development. Recognizing our impact on the economy and contribution to entrepreneurial growth, employment opportunities, and overall societal progress, we have prioritized making sustainability an integral part of our entire business operations. This demonstrates our dedication to long-term growth and value creation, with a focus on delivering specific, meaningful benefits to Jordan and the wider region.

Our approach to Corporate Social Responsibility (CSR) has significantly evolved, leading to the rebranding of our CSR department as the Sustainability and ESG Department. This reflects a more comprehensive and integrated approach to sustainability, extending beyond traditional community charity initiatives. We view our operations through a sustainability lens, integrating ESG considerations. We developed a comprehensive sustainability policy and collaborated with relevant internal and external stakeholders, to serve as the strategic foundation for all ESG initiatives.



**Our approach to Corporate Social Responsibility (CSR) has significantly evolved, leading to the rebranding of our CSR department as the Sustainability and ESG Department.**



# Establishing The Sustainability Strategy

GRI 2-22



## Ahli Bank Sustainability Vision

Achieving sustainable shared prosperity through responsible banking



## Ahli Bank Sustainability Mission

To act responsibly towards our stakeholders by providing sustainable finance and implementing operational excellence that addresses environmental and social issues.

As we navigate towards a future where business and responsibility go hand in hand, we have devised a robust sustainability framework — a blueprint for integrating environmental stewardship, social integrity, and governance excellence into our journey. This structured approach enables us to meet and exceed global standards, ensuring that our contribution to sustainability transcends rhetoric and results in tangible outcomes.

### Ahli Bank Sustainability Key Pillars

#### Environmental Sustainability



We are dedicated to reducing our environmental footprint by incorporating various strategic initiatives.

#### Social Sustainability



We emphasize upon uplifting the local community and enhancing social responsibility to achieve greater developmental impact.

#### Responsible Governance and its Sustainability



We are committed to integrating ESG into our governance framework and key principles to promote responsible practices across operations and processes.

### Ahli Bank Sustainability Key Sub-Pillars

#### Sustainable and Responsible Finance



We focus on financing projects and initiatives that positively impact society and the environment.

#### Sustainable Operations



We adopt responsible procurement practices and sustainable supply chains, while also striving for fairness and equality within the workforce.

#### Environmental and Social Responsibility



We undertake social and economic development in the context of eight focus areas including poverty and unemployment, health, environment and climate change, education and financial literacy, art and culture, social innovation and creativity, and volunteering.



GOOD IDEAS  
ARE ALWAYS CRAZY  
UNTIL THEY'RE NOT.

ELON MUSK

HELLO  
TOMORROW

In line with our commitment to driving sustainability, we have established short-term and long-term targets to ensure sustainability is mainstreamed across our operations. These targets will guide our decision-making process over the upcoming years:

## CLIMATE AND ENVIRONMENT



Reduce GHG Emissions

### Short-term

**20%** in 2023  
VS. Baseline year 2022

### Long-term

**50%** in 2027  
VS. Baseline year 2022

Achieve

**90%** Renewable energy  
in 2027

Reduce

**40%** Office paper use  
in 2025

## SOCIAL



Diversity and Inclusion

Increase percentage of women in management to

**30%** based on baseline year

## SUSTAINABLE FINANCE



Short-term

Establish

**Sustainable Finance Framework**

Long-term

Apply sustainable finance screening to

**100%** of new deals post 2025

Achieve

**25%** ↑ Green lending portfolio  
by 2025

# Integrating Sustainability within Ahli

## GRI 2-22

We are integrating sustainability at the level of the board and executive teams. A dedicated Sustainability and ESG Executive Committee has been formed to oversee the implementation of sustainability endeavours. Our Sustainability and ESG department manages the overall ESG programme across the bank. We also launched an ESG Ambassadors Program to ensure streamlined incorporation of environmental protection, social responsibility, and responsible governance throughout our operations.

Ambassadors from different departments are assigned with diverse responsibilities including raising awareness about sustainability policies and ensuring their implementation, collaborating with the Sustainability and ESG department to integrate ESG into their practices and decision-making, and contributing to the sustainability initiatives within their respective departments. Feedback is also sought from the Ambassadors to ensure continuous improvement.

## Progressing on our Path to Sustainability

We are committed to undertake significant sustainability initiatives. We aim to protect the environment, harness renewable energy and utilize clean technologies to reduce emissions. Our social initiatives focus on promoting equality, empowering women, and providing education to our local community.

In terms of governance, we will enhance transparency and efficiency through robust monitoring systems. Our goal is to continue to digitize our banking services through the use of innovative technology.

We are committed to offering responsible sustainable financing solutions that address social and environmental issues, promote sustainable development and social justice. Our efforts also include responsible procurement and sustainable supply chains.

## ESG Training

We recognize the critical role ESG factors play in business and as a result, we acknowledge the need for our workforce to evolve their understanding of ESG issues and how they can potentially affect our lines of operation. We offer dedicated ESG trainings for our teams. This includes the in-depth **GRI Standard training**, where our team is acquainted with globally recognized sustainability reporting standards. We also offer an ESG Reporting Masterclass.

Additionally, we host training on **Green Finance Opportunities**, specifically curated for our banking professionals to comprehend and leverage the growing potential of sustainable financing. Furthermore, our **ESG Training Workshop** equips our team with actionable insights into the application of ESG criteria, and their profound impact on investment decisions. Additionally, we are committed to adapting and refining our training modules to align with the evolving dynamics of the sustainability landscape.

In anticipation of future needs, we have already curated a list of upcoming ESG training sessions scheduled for 2024. These sessions will cover a wide range of pertinent topics, including Circular Economy Practices, Climate Risks and Transition Risks, Climate Change and Mitigation Strategies, among others. By offering these specialized trainings, we aim to equip our employees with the knowledge and skills necessary to navigate and lead in a sustainable and responsible manner, ensuring a steadfast commitment to our environmental, social and governance responsibilities.



**We have already curated a list of upcoming ESG training sessions scheduled for 2024**



# Stakeholder Engagement

GRI 2-29

We place great importance on honest and open communication with all our stakeholders. We are keen to comprehend their expectations and concerns regarding our impact, business operations and societal duties. This understanding helps us to recognize our prospective positive and negative influences and strategize our materiality assessment accordingly.

We have a substantial presence in numerous communities across the country and realize the uniqueness of each one in terms of priorities, goals, and intentions. We also recognize our duties towards

all our internal and external stakeholders. To cater to their respective needs and understand their specific priorities, we liaise with a diverse set of stakeholders and use a range of engagement methods. We adopted The 'Shared Prosperity' framework to ensure the provision of long-term value for all stakeholders in a responsible, balanced, and appropriate manner. The 'Shared Prosperity' framework identifies stakeholders as the following:

Stakeholders	Engagement Methods
<b>Shareholders</b> <p>The Board has implemented significant measures with the intention of safeguarding shareholders' rights and promoting their fair treatment, with the aim of enhancing institutional corporate governance.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• General Assembly</li> <li>• Annual and Periodic reports</li> <li>• Shareholders Affairs Unit</li> <li>• Voting rights on significant business decisions</li> <li>• Investor Relations Unit</li> <li>• Investor Conferences</li> <li>• 3rd party audit and benchmarking of board control functions (Audit, Risk, &amp; Compliance)</li> <li>• 3rd party audit and benchmarking of Corporate Governance</li> <li>• Disclosures</li> </ul>
<b>Customers</b> <p>Our customers are the heart of our organization. They are diverse and include personal, SME, corporate and financial institution customers. Customer relationships are regulated by law as well as through endorsed policies and procedures.</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Face-to-face interaction</li> <li>• Mobile Applications</li> <li>• Electronic Channels</li> <li>• Website</li> <li>• Online applications</li> <li>• Social media channels</li> <li>• Customer Service Channels</li> <li>• Customer Experience (CS) surveys</li> <li>• Contact Center</li> </ul>



## Stakeholders

## Engagement Methods

### Employees



Employees play pivotal roles in fostering shared prosperity within our Bank. Through their productivity and dedication, they drive our bank's success and contribute to our growth, which benefits all stakeholders. By embracing innovation and collaborating effectively with colleagues, employees not only enhance our bank's competitive edge but also create opportunities for collective prosperity. Their commitment to delivering exceptional customer service builds trust and loyalty, further solidifying the foundation for our long-term success. Moreover, by prioritizing continuous learning and ethical conduct, employees ensure that our bank remains resilient and adaptable in a dynamic business landscape. Ultimately, it is the collective efforts and contributions of employees that propel our bank towards shared prosperity.

- Corporate Culture
- Regular team meetings
- Performance evaluations
- Open forums for discussion
- Empowerment & Capacity Building
- Institutional Career Development
- Internal Communication and employee experience (EX) assessments
- Recognition and rewards
- Healthy work environment
- Activities and initiatives

### Community & Environment



Our bank's group is committed to sustainable business practices that undertake the challenges faced by society in terms of environmental, social, and corporate governance, and takes the necessary measures proactively for the benefit of our society.

- Environmentally friendly and sustainable products and services
- Environmental Impact of Operations
- Financial and Non-financial Advisory Services
- Volunteering and sponsorship activities

### Regulatory Bodies



Full compliance with the laws and instructions of the official regulatory authorities, and transparent disclosure while striving to apply best practices

- Compliance and transparency
- Regular financial reporting
- Risk management practices
- Regulatory reviews
- 3rd party independent audits

### Suppliers & Partners



Procurement of essential goods or services from suppliers. This relationship is typically governed by contractual agreements

- Ongoing communication
- Regular meetings or reviews with suppliers
- Procurement policy
- Formalized contracts
- Responsible Supply Chain and Sustainable Procurement Practices



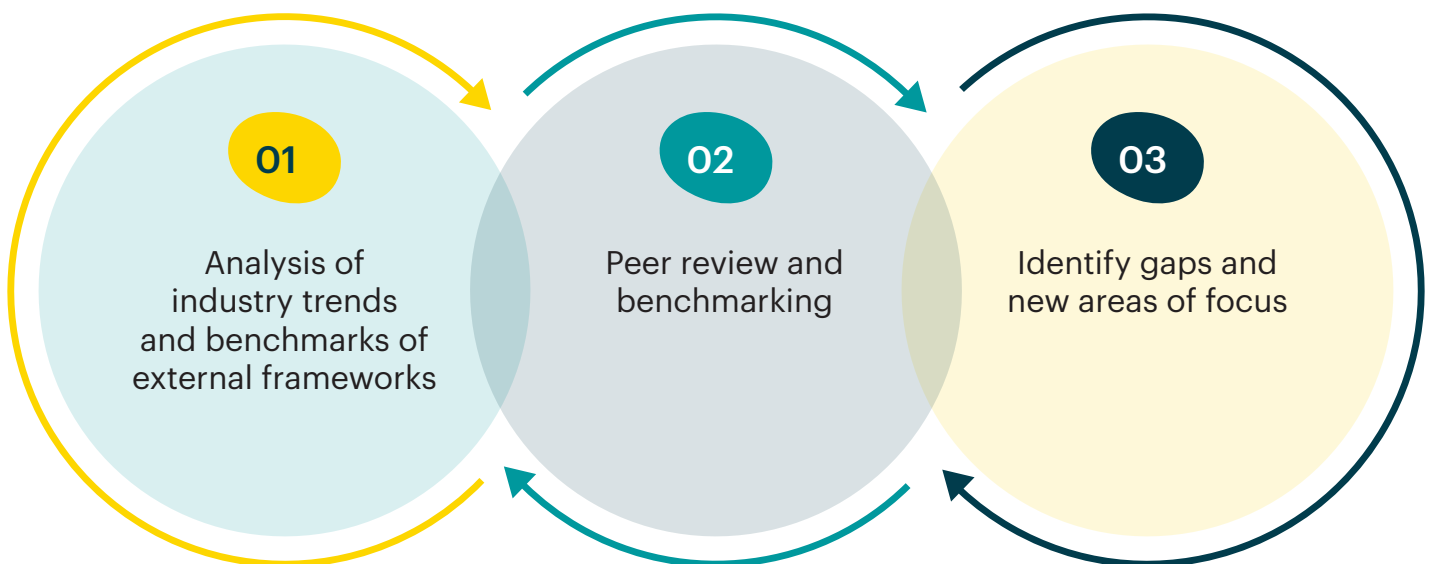
# Materiality Assessment

GRI 2-14 | GRI 3-1 | GRI 3-2

Determination of material topics is crucial to strategize the efforts for sustainable development. They include the significant positive and negative impacts an organization has on its employees, stakeholders, competitors, environmental, and socio-economic systems. The GRI also mandates the inclusion of material topics in a sustainability report, which significantly influence the economic, social, and environmental performance of an organization.

Our constant consideration of trends and shifting industry focus areas enables our business to stay proactive, strategic, and responsive in a dynamic sustainability landscape – maximizing positive impacts, minimizing negative impacts, and paving the way for sustainable business growth.

## Materiality Refresh Process



## Material Topics

GRI 3-2

In tandem with the materiality refresh approach outlined above and based on our bank's ESG Policy and the corresponding framework pillars, minor adjustments were needed to align the material topics more closely with our priorities and the fast-changing ESG landscape.

We identified and embedded **Sustainable Lending and Investing** as a key material issue under our Environmental Pillar. We also added **Customer Experience** as a material topic under our Social Pillar. The analysis we undertook allowed us to envision an enhanced structure for our material topics. This structure, we believe better reflects how we envision and tackle these issues within Jordan Ahli Bank.



We identified and embedded **Sustainable Lending and Investing** under our Environmental Pillar. We also added **Customer Experience** under our Social Pillar.

The following list represents the topics we and our stakeholders identified as material in 2023:

<b>Environmental</b> 	<b>Social</b> 	<b>Governance</b> 
<b>Energy</b>	<b>Diversity and Equal Opportunities</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Non-discrimination</li> </ul>	<b>Corporate Governance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Board Governance</li> <li>• ESG Governance</li> </ul>
<b>Climate Impact</b>	<b>Employee Experience</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Employment</li> <li>• Employee Wellbeing and Engagement</li> <li>• Training and Development</li> </ul>	<b>Risk Management</b>
<b>Sustainable Lending and Investing</b>	<b>Customer Experience</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparency and Responsible Communication</li> <li>• Customer Service and Engagement</li> </ul>	<b>Business Ethics and Compliance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anti-corruption and Anti-Money Laundering</li> <li>• Anti-competitive behavior</li> <li>• Conflict of Interest</li> </ul>
	<b>Financial Inclusion</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Access to Finance</li> <li>• Financial Literacy</li> <li>• SME Support</li> </ul>	<b>Economic Performance</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Economic Performance</li> <li>• Indirect Economic Impacts</li> </ul>
	<b>Local Communities</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Engagement with Local Communities</li> <li>• Empowerment and Development of Local Communities</li> </ul>	
	<b>Responsible Procurement</b>	
	<b>Innovation and Digitization</b>	

03

# Environmental Responsibility

## Our Material Focus Areas:

GRI 302 Energy

GRI 305 Emission

GRI 306 Waste

## SDG Alignment:



# Reducing Energy Consumption within Ahli Bank

GRI 3-3 | GRI 302-1 | GRI 302-3 | GRI 302-4 | GRI 302-5

We strive for ongoing improvement in minimizing our direct environmental impacts and preventing pollution. Our approach to reduce our energy consumption is outlined through key projects executed. focusing on reducing energy consumption, incorporating the procurement of renewable energy and improving energy efficiency across our branches.

## Tracking Our Performance

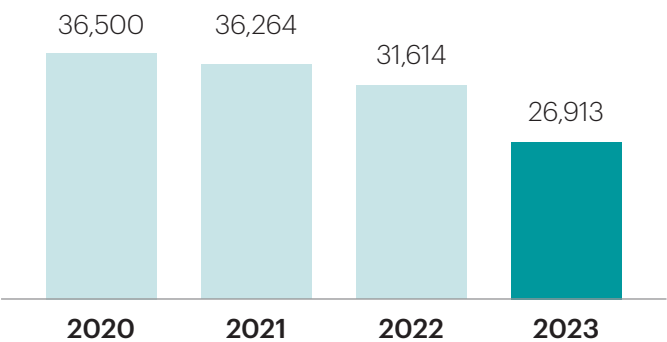
We understand that effective management begins with accurate measurement and are therefore utilizing diverse tools and strategies to track and monitor our progress. This includes Carbon Footprint Analysis and GHG Inventory Tools, Energy Management Systems (EMS), and Smart Building Systems. Additionally, we are employing tools for data analytics, and referring to the recognized reporting frameworks along with external audits and verification processes, to ensure further credibility of our sustainability efforts.

## Key Energy Reduction Projects

### DX TECHNOLOGY

Our energy consumption for heat generation has undergone a notable reduction, reflecting a decrease of approximately 15%. This achievement is attributed to the replacement of traditional boilers with advanced DX technology for heating, aligning with our commitment to adopt energy-efficient practices.

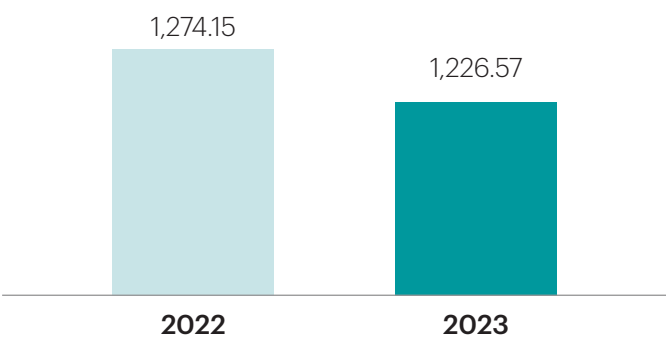
### TOTAL HEAT CONSUMPTION (Liters)



### ELECTRIFYING AHLI BANK'S FLEET

The transition from traditional gasoline and diesel vehicles to electric ones has resulted in a notable decrease, amounting to approximately **47.58 GJ**. We now aim to explore and implement additional measures, ensuring a progressive decrease in the environmental impact of our fleet.

### ENERGY CONSUMPTION - DIESEL & FUEL (GJ)

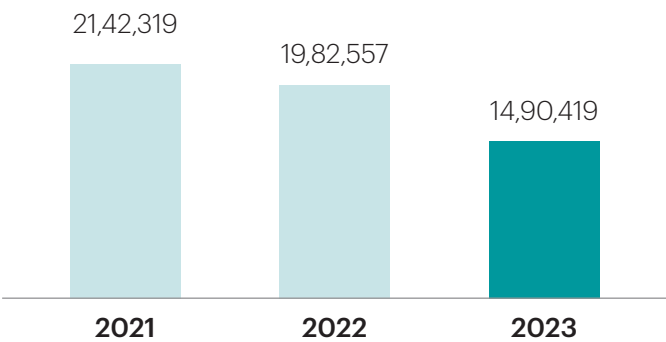


### AHLI BANK'S GREEN POWER

The installation of solar panels across two locations in Jordan has resulted in a notable **25%-30%** reduction in overall electricity consumption.

In addition to solar PV energy, the bank has achieved additional savings by transitioning to LED lighting technology.

### ELECTRICITY CONSUMPTION (KWH)



# Addressing Our Climate Impact

GRI 3-3 | GRI 302-4 | GRI 302-5

Our commitment to environmental sustainability involves ambitious targets to reduce carbon emissions. In the short term, we aimed to reduce the greenhouse gas (GHG) emissions from our operations by 20% in 2023 compared to 2022. This goal was successfully met and exceeded. We also set a long-term goal of 50% reduction by 2027. Simultaneously, we are working towards a significant milestone of achieving 90% renewable energy usage by 2027.

## Solar Power Plant

In May 2018, Jordan Ahli Bank launched a solar power plant with a total generating capacity of **2.52 MW**. The plant fed the branches and departments of the bank within the jurisdiction of the Jordan Electricity Company. During the first year, we expected **5,200,000 kWh** to be generated. We witnessed a **42%** decrease in our electricity consumption compared to 2017. This significant reduction was primarily due to the installation of the solar power plant, in addition to our other energy-saving initiatives.

Energy Consumption	2022	2023
Total Renewable Energy Produced (kWh)	5,387,642	5,216,372
Percentage of Production VS Consumption	64%	71%

**20%** GHG Emission Reduction in 2023



**50%** GHG Emission Reduction in 2027



**90%** Renewable Energy Usage in 2027



## Ahli Bank's New Green Headquarters Building

Our new headquarters in Amman stands as a testament to our unwavering commitment to sustainability, marking our ambitious pursuit of targeted environmental goals. Our vision to achieve Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) certification for the building began during the design stage. We are proud to report that the formal design review issued by the U.S. Green Building Council (USGBC) has awarded our design a score of 62 points, placing us within the range of achieving LEED-Gold certification.

In accordance with the vision of our top management, we have set an even more ambitious target for green building and is striving for additional points with the aim of obtaining the LEED Platinum certification target upon the successful completion of the construction phase. We will pursue further efforts to achieve this, such as optimizing the lighting systems, enhancing HVAC systems, and implementing a Building Management System (BMS). The data servers will continue to adhere to energy-efficient standards, and all laptops and computers within the bank will be Energy Star certified.



We are proud to report that the formal design review issued by the U.S. Green Building Council (USGBC) has awarded our design a score of 62 points.



## Paperless Initiatives

In 2023, we adopted a proactive approach for waste management emphasizing digitization to reduce paper waste. We engaged our employees to foster a company-wide green culture and prioritized transparency by reporting the waste statistics on a regular basis.

Due to the high rate of paper consumption across our branches and after conducting a comprehensive review of our policies and procedures, we have pinpointed instances where superfluous documents, like terms and conditions, were printed needlessly. The objective is to enact a policy to only print documents that necessitate customer signatures.

We have also introduced a digital voucher system to automate our workflow process. This transition eliminates the need for paper, as software-based electronic alternatives replace traditional methods.

In 2023, operational waste was responsibly managed, incorporating the secure shredding and recycling of 110.676 tons of sensitive documents, monitored through an efficient printing tracking system—indicating progress toward green office practices. The goal for 2025 is complete digitalization, targeting a 40% reduction in paper consumption.

**40%** Paper use reduction in 2025

Electronic waste was responsibly recycled through certified vendors to ensure safe disposal. Waste from construction or renovation was thoughtfully handled, with a priority on recycling whenever possible.

# Ahli's Emission Transparency

GRI 3-3 | GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-5

In 2023, we significantly reduced our GHG emissions from 1,218.15 to 755.98 CO<sub>2</sub> equivalent. This represents a significant reduction of approximately 37.91% compared to the emissions recorded in 2022, representing the effective results of our sustainable practices across both Scope 1 and Scope 2.

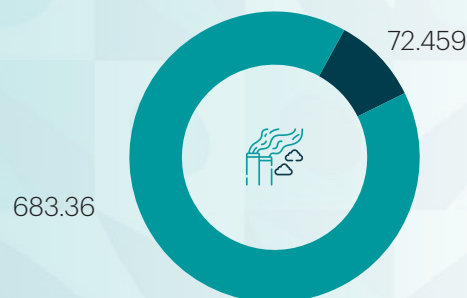
**37.91%**

Reduction in GHG emission

**755.98**

CO<sub>2</sub> GHG emission in 2023

### TOTAL GHG EMISSIONS (tCO<sub>2</sub>e) in 2023



- Direct GHG Emission - Scope 1 (CO<sub>2</sub> Equivalent)
- Indirect GHG Emission - Scope 2 (CO<sub>2</sub> Equivalent)



# Sustainable Lending & Investing

GRI 3-3

## Importance of Sustainable Lending

In our Corporate Banking and Project Finance Department, we prioritize the seamless delivery of innovative, sustainable financial solutions. Our goal is to empower individuals and companies to embrace sustainability as a core aspect of their lifestyle and business practices.

We actively encourage and facilitate sustainable living by offering our clients a diverse range of products and services designed to minimize their environmental footprint. Whether it is through financing options for energy-efficiency projects, green investment opportunities, or eco-friendly banking products, we equip our clients to make sustainable choices in their lives and businesses.

## Initiatives Supporting Sustainable Lending

The Central Bank of Jordan unveiled the **"Green Finance Strategy"**, signaling the dawn of a new era in green financing. Ahli Bank is actively engaged in implementing its scope within a specified timeline. Our efforts include:



Conducting training sessions for relationship managers to enhance awareness regarding sustainability and green financing.



Introducing our Green Business Bundle program, offering a comprehensive package of financial and non-financial services to assist clients in becoming green and sustainable.

Furthermore, we have undertaken several initiatives to strengthen our commitment to sustainability:



Developing a user guide to assess environmental and social risks within our portfolio, including the segmentation methodology linking credit policies and procedures.



Directing a portion of our portfolio to finance companies like the Women's Fund, which aims to support projects and individuals in disadvantaged areas and low-income groups to establish productive ventures.



Introducing financing products for Electric Vehicles (EV) and Light Commercial Vehicles (LCV), alongside associated infrastructure, including vehicle loan financing programs and EV charging infrastructure deployment.

## Future Plans

Our commitment to financing green building projects reflects our belief in the power of collective action to address global environmental challenges. Through strategic partnerships, innovative financing mechanisms, and ongoing engagement with stakeholders, we strive to advance the transition to a low-carbon economy and create lasting positive impacts for current and future generations.

We continually strive for improvement by staying updated on emerging trends, technologies, and best practices in sustainable lending and investing. This may involve adopting new tools and methodologies to enhance the impact of our sustainability efforts.

## Green Business Bundle



### MY GREEN PROPERTY PROGRAM

My Green Property Program facilitates financing for environment-friendly property projects, encouraging businesses to adopt sustainability measures. It supports real estate ventures incorporating renewable energy and energy-saving technologies, offering competitive rates and tailored financing options for SMEs.

### MY GREEN PROJECT PROGRAM

My Green Project Program offers an innovative financing solution to help businesses acquire environment-friendly assets and improve their competitive performance. It promotes sustainability and reduces operational expenses by facilitating investments in energy-saving technologies, recycling solutions, digital transformation tools, and safety equipment.

### FINANCE YOUR GREEN NEEDS PROGRAM

Finance Your Green Needs Program offers immediate financing solutions for businesses focused on environmentally sustainable initiatives, from renewable energy to recycling projects. It provides specialized loans for eco-friendly purchases in the supply chain and supports tender processes for energy efficiency systems. The program also offers letters of credit and guarantees tailored for green projects.

### ELECTRIC CAR LOAN

The Electric Car Loan facilitates the journey towards car ownership, tailored to offer sustainable transportation solutions. Our product focuses on making the process seamless and accessible, while providing specific benefits to enhance the ownership experience.

# 04

# Social Responsibility

## Our Material Focus Areas:

- GRI 405 Diversity and Equal Opportunity 2016
- GRI 406 Non-discrimination 2016
- GRI 401 Employment 2016
- GRI 403 Occupational Health and Safety 2018
- GRI 404 Training and Education 2016
- GRI 413 Local Communities GRI 2016
- GRI 204 Procurement Practices 2016

## SDG Alignment:



# Diversity & Equal Opportunities

GRI 3-3 | GRI 203-1 | GRI 203-2 | GRI 401-2 | GRI 401-3 | GRI 405-1

We believe that every individual brings a unique set of skills and perspectives, which, when nurtured correctly, can significantly contribute to the overall success of our organization. Our dedication lies in fostering an atmosphere of acceptance, respect, and cooperation where everybody feels valued and heard.

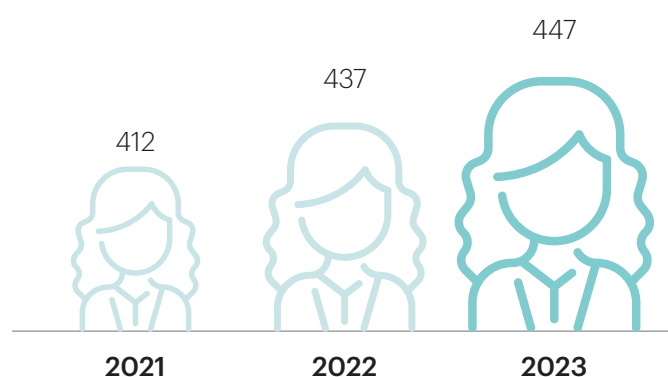
Embracing and promoting diversity is a vital asset, essential for the equitable treatment of all employees and crucial for ensuring the long-term success and prosperity of our business.

## Gender Diversity at Ahli Bank

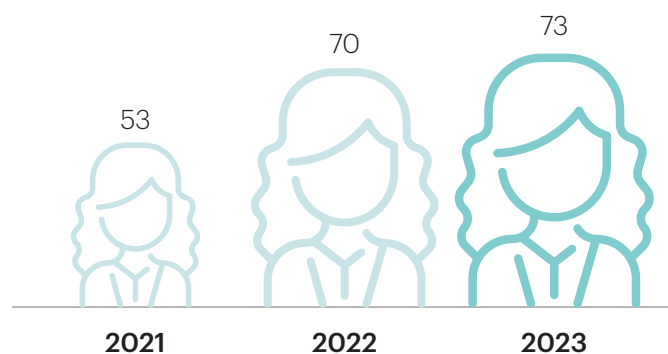
We recognize the importance of embracing diversity, including gender equality, and empowering women to thrive in their professional journeys. Through proactive initiatives and supportive policies, we strive to create an environment where women are encouraged to excel, grow, and lead, contributing to the overall success of the bank.

In 2023, women represented 40% of our workforce. Additionally, we successfully hired 88 women in the same year.

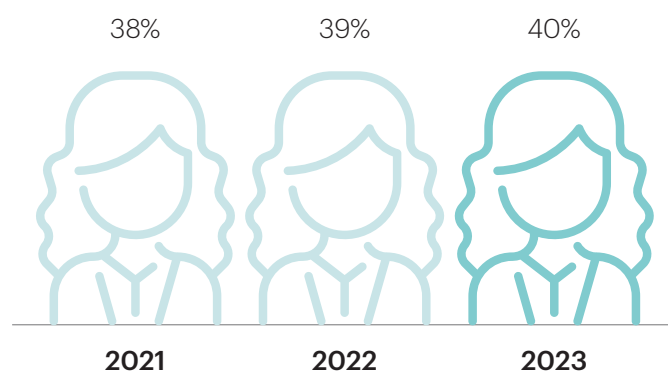
### WOMEN AT AHLI BANK



### WOMEN IN MIDDLE MANAGEMENT



### WOMEN IN AHLI WORKFORCE



We recognize the importance of embracing diversity, including gender equality, and empowering women to thrive in their professional journeys.

## Diversity in Training and Development

**The Ahli Leaders Program** aims to elevate and prepare employees for current and prospective leadership roles by enhancing their competency. This initiative has successfully trained eight women in 2023, contributing to the diversification and inclusivity of leadership development efforts.

Additionally, the **Ahli Skills Program** focuses on equipping participants with essential skills, with five women undergoing training in 2023. These programs underscore our dedication to nurturing the professional growth and development of our workforce, empowering them to excel in their respective positions and make meaningful contributions to the organization's success.

We understand the challenges working mothers face as they strive to balance their familial responsibilities with their professional aspirations. For this reason, one of our missions is to stand behind and uplift working mothers, offering them a nurturing and secure workspace where they can feel empowered and supported in pursuing their career goals.

Our policy complies with the Labor Code and the Social Security Act regarding Maternity Leave. Similarly, Paternity Leave is granted according to the Labor Law which stipulates three calendar days off to the male employee following the date of birth.

### Number of women employees who are entitled to parental leave



### Number of women employees who took parental leave



### Women returnees from parental leave



### Women returnees from parental leave who were still working at the bank 12 months later



To facilitate the success of our working mothers and ensure they do not need to make difficult choices, we have implemented several initiatives to empower them:



We offer a monthly nursery allowance for each child below the age of five, depending on the employee's monthly gross salary.



**Work-from-Home:** We introduced a tailored work-from-home approval to assist working mothers in managing their work and personal responsibilities effectively.



**Financial protection and insurance coverage:** Insurance coverage will be provided for divorced and widowed female employees, offering financial protection during challenging life circumstances.

Moreover, Ahli Bank has introduced numerous initiatives, training sessions, and awareness programs to inspire women in the workplace and foster a sense of belonging such as:

### INTERNATIONAL WOMEN'S DAY



We hosted a session celebrating International Women's Day and invited Mrs. Rania Al Araj, one of Ahli Banks female board members, to share her success story to inspire employees with their goals in their career path.

### MOTHER'S DAY



We celebrated Mother's Day by gifting our female employee's small appreciation gifts for being a part of the bank's development. The gifts were made by local Jordanian women.

### BREAST CANCER AWARENESS SESSIONS



King Hussein Cancer Foundation held an awareness session to ensure that all our beloved female employees are aware and well educated about the importance of having annual check-ups and maintaining their general health. We at the bank also made sure to provide our female employees with free early detection examinations.



## Ahli Bank & WEPS Collaboration

### UN WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES (WEPS)

Emphasizing the importance of gender equality and women's empowerment in the workplace, market, and society, the bank signed the "United Nations Women's Empowerment Principles." This commitment aligns with the UN Women and UN Global Compact and aims to achieve gender equality, equal opportunities, and a comprehensive environment to empower women, allowing them to hold leadership positions and make decisions in support of community development.

Additionally, we undertook the "Gender Gap Assessment Tool", which enabled us to evaluate our bank's commitment to gender-responsive. This tool is solely available to WEPS signatories. We achieved an achieve score and are now formulating a detailed action plan to aspire for the lender rank in the upcoming period. We have also initiated sharing our progress reports on the implementation of WEPS.

For more information, please visit:

[Jordan Ahli Bank | WEPS](#)

## Anticipated Future Plans for 2024

### JORDAN AHLI BANK COLLABORATES WITH IFC TO EMPOWER WORKING MOTHERS

We participated in the International Finance Corporation's (IFC) "Care Arabia Project", a member of the World Bank Group. "Care Arabia" project aims to bolster our commitment to gender diversity and inclusivity in the workplace. This collaboration marked a significant step forward in our efforts of creating a supportive environment for all employees, especially working mothers. As part of this collaboration, we will be participating in IFC's "Care Arabia" project, joining as a member of the private sector Regional Peer Learning Platform (PLP). The primary objective of Care Arabia's PLP is to provide support to companies so they can better support their employees by enhancing the safe childcare solutions offered. Through this initiative, we aim to deepen our understanding and capacity to offer a range of safe childcare support services, thereby facilitating the increased representation and retention of women within our organization and ensuring the safety of children.

### MENTAL WELLBEING PROGRAM

With the aim of supporting our female employees in attaining a more harmonious equilibrium between their professional responsibilities and personal lives, as well as nurturing their overall well-being, we are in the process of developing and launching a comprehensive mental well-being program.





## Youth Employment

We actively contribute to youth employment by providing opportunities for skill development, mentorship, and career advancement. By offering internships, apprenticeships, and entry-level positions. We empower young individuals to gain valuable experiences and kickstart their career in the banking industry. We also provided training opportunities for 104 students from schools and universities across the Hashemite Kingdom of Jordan.

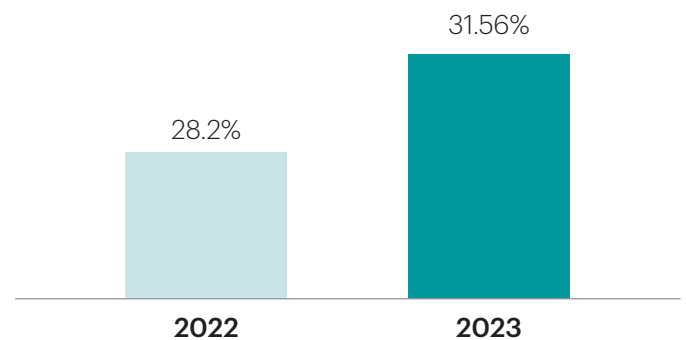
# 152

In 2023, new employees under the age of **30** were hired

# 32% ↑

Youth in our workforce

### YOUTH EMPLOYMENT (%)



## Ahli 777 Program

Ahli 777 aims to offer opportunities to Jordanian universities undergraduates and graduates. The program targets graduates who are seeking job opportunities and who have graduated in 2017 or later. The program aims to develop and refine skills and competencies to enable and bolster graduate readiness for the labor market. In 2023, we have launched the seventh wave of the program, accepting **200 new members** across Jordan, currently bringing the number of participants from the program to **427 members**.

In today's highly competitive job market, it is important to equip Jordanian undergraduates and graduates with the necessary skills and experience to succeed. As the first bank in Jordan to offer such a program, we provide a unique opportunity for each individual to gain a valuable training experience while enhancing their abilities, leadership, and professional skills. To date, the overall number of participants and graduates from Ahli 777 program reached **700 individuals** since 2018.



In 2023, we have launched the seventh wave of the program, accepting 200 new members across Jordan, currently bringing the number of participants from the program to 427 members.

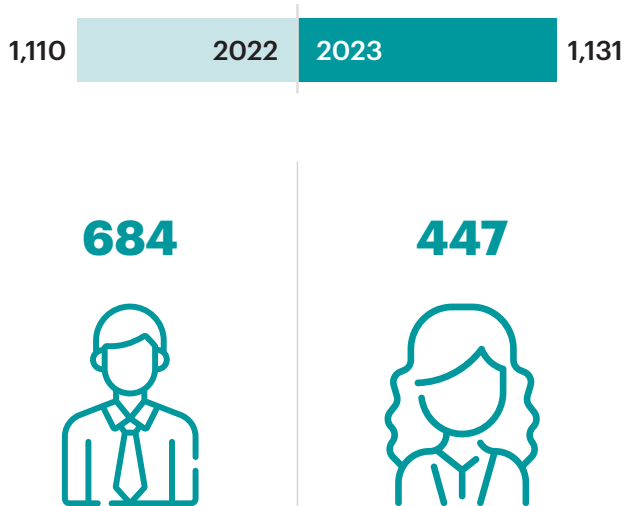


# Employment

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

Employment is a key pillar of our sustainability strategy. As such, we emphasize workforce planning, health, well-being, career planning and development to attract and retain employees.

## Our total workforce continues to increase

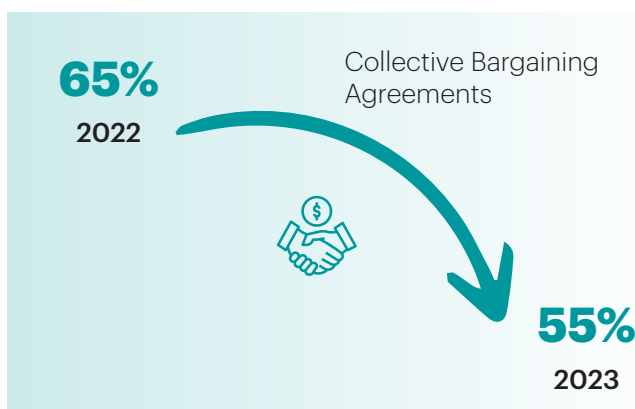


## Collective Bargaining

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

In 2023, we observed a continued presence of employees under collective bargaining agreements. Specifically, there are 621 covered employees in 2023, down from 719 in 2022. As per our internal policy, these employees are afforded the opportunity to join the "General Trade Union of the Banks, Insurance and Auditing Employees" upon contract signing, showcasing our commitment to fostering their freedom of association and participation in collective bargaining.

This demonstrates our commitment to safeguarding our employees' right to freedom of association and collective bargaining.



## Employee Attraction and Retention

GRI 3-3 | GRI 401-1

Our recruitment procedures are grounded in the following principles and values:

### Equal Opportunities



We uphold non-discrimination based on sex, race, religion, or marital status, ensuring fairness in all aspects of recruitment.

### Merit-Based Selection



We prioritize merit and competitive excellence when selecting candidates for vacancies, adhering to principles of justice and equal opportunities.

### Fair Treatment



We provide our employees with equal opportunities, and assess and treat them with objectivity and fairness, respecting their rights, duties, and job responsibilities.

### Transparency and Accountability



Our recruitment processes are transparent, documented, and publicly accessible, ensuring transparency and objectivity in our recruitment practices.

Furthermore, we are dedicated to inclusivity, particularly regarding individuals with disabilities, aiming to empower them within society. We ensure the appointment of qualified individuals, with 0.4% of our workforce comprising people with disabilities, with an objective to substantially increase this figure.

We are also strongly committed to the recruitment and empowerment of women within our organization, recognizing the vital role they play in both our workforce and society at large.

## Recruitment Strategy and Transparency

The recruitment strategies encompass both external and internal approaches. Externally, candidates are sourced through various channels including the bank's website, LinkedIn, universities, professional networking sites, recruitment agencies, Ahli777 team, and career fairs. Internally, employees are encouraged to apply for vacancies through internal announcements on the bank's website, as well as through promotions and transfers. Transfers involve moving employees to vacant positions at the same level for career development purposes.

Any employee is entitled to apply for any internally advertised vacancy at a higher administrative level than their current position or at the same administrative level within any department. All applicants are required to meet the approved selection criteria.

During 2023, almost 38% of our vacancies were filled internally. Prioritizing internal competencies when filling vacancies before looking externally has numerous benefits. It fosters cohesion and loyalty among employees, enriches their experience, improves their career rotation, reinforces the desired corporate culture, and promotes their awareness regarding the significance of advancing their career trajectories and seizing development opportunities within the bank.

The selection process is the most important process and is carried out transparently and is based on the principles of equal opportunities as all candidates go through the same stages and the selection process is based on the candidate's competency.



**The recruitment strategies encompass both external and internal approaches. All applicants are required to meet the approved selection criteria.**





# Training & Development

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

A total of **370 training programs** were offered during 2023, constituting **4,782 training opportunities** for our employees covering an extensive range of topics, including Accounting & Finance, Audit, Awareness, HR, Innovation, Legal, Management, Risk, Soft Skills, Technical, and Language subjects as well as others.

Through our annual training plan, we foster continuous development by charting a comprehensive vision for employee enhancement and we provide our workforce with the tools and knowledge necessary to remain abreast of evolving industry trends and practices.

## Ahli Leaders and Ahli Skills program

We take great pride in implementing the Ahli Leaders and Ahli Skills programs, tailored to benefit both our male and female employees. These initiatives are specifically designed to cultivate and enhance the capabilities of our workforce, tapping into their leadership potential and expanding their skill sets.

The Ahli Leaders program targets individuals occupying managerial and leadership roles. The program's curriculum is thoughtfully crafted to cover essential topics such as "How to Build the Leadership Mindset", "Understanding the Leadership Core Principles", "How Your Thinking Shapes Your Actions", "Understanding Your Teams", "Building Trust", and "Making No-Lose Decisions".

Similarly, the Ahli Skills program caters to high potential employees at the professional level, particularly those with supervisory responsibilities. This program delves into crucial areas like effective communication, mindset, influence, and developing leadership potential. Through these initiatives, we are committed to nurturing the leadership capabilities and professional growth of all our employees, irrespective of gender, to foster a more dynamic and inclusive workplace culture.

## Specialized Training Programs

In addition to our core training initiatives, our bank offers a range of specialized programs tailored to meet the unique needs of various roles within the organization. Specifically, our branch-focused training programs cater to essential functions such as customer service and teller roles. These comprehensive programs delve into banking-related topics, regulatory compliance, and the development of personal and sales skills crucial for frontline staff.



# 370

training programs  
offered in 2023



# 4,782

training opportunities  
for our employees

Moreover, our commitment to ensure proper employee onboarding extends to our comprehensive orientation program designed for new hires. This immersive program offers a holistic introduction to the bank, covering our history, operational dynamics across different departments, understanding of the professional charter, corporate culture, regulatory compliance, and familiarity with our suite of bank products.

Furthermore, we prioritize the continual enhancement of our internal talent pool through our Train the Trainer (TOT) program. This initiative is specifically designed to elevate the performance of our internal lecturers while also grooming and preparing new lecturers to uphold the highest standards of training excellence within our organization.

## Fair and Inclusive Training & Development Opportunities

The average training hours clocked per employee for females is at 24 hour /trained employee whereas for males it is 20.6 hour/ trained employee. We have seen an increase in average training hours for staff level whereby the overall average of training hours is 22 hours/ employee.



# 20.6

 hr/  
trained employee


# 24

 hr/  
trained employee

# Employee Well-being & Engagement

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

## Health & Well-being

We aim to maintain a secure and healthy work environment for all our staff. Recognizing that our employees are our most valuable asset, we have implemented robust policies and procedures aimed at mitigating risks, promoting well-being, and fostering a culture of safety across our organization.

From stringent adherence to health and safety regulations to comprehensive benefits packages and ongoing training opportunities, we are dedicated to safeguarding the welfare of our workforce while driving sustainable practices within the banking industry.

Within the domain of health and welfare, it is notable that our annual employee sick leave numbers tally to 21 days, compared to the 14 days as stipulated by labour law. We strive to go above and beyond in providing our employees with additional paid leaves that surpass their designated annual leave in scenarios such as marriages or in the unfortunate event of a death of a first or second-degree relative. These special provisions grant a three-working-day leave, effective from the date of the event. In more pressing circumstances, we also demonstrate flexibility by permitting leaves without pay for reasons not expressly covered under the labour law.

With respect to health check-ups, we grant all employees access to yearly check-ups free of charge. As an organization that emphasizes compassion and empathy, we ensure to send a bouquet of flowers to employees admitted to the hospitals or who have been granted long sick leaves, symbolizing our concern and well wishes for their swift recovery.



**We have implemented robust policies and procedures aimed at mitigating risks, promoting well-being, and fostering a culture of safety across our organization.**

Our Training Department organizes comprehensive educational programs and awareness seminars focused on enhancing the health and well-being of employees, including:



**Mindfulness Sessions**



**The Optimal Fasting Sessions**



**Awareness sessions on the harms of smoking**



**Maintaining good health Online Course**



**First Aid Course**



**Breast Cancer Awareness Sessions**

## Employee Engagement

Our employee engagement practices focus on appreciating our workforce and ensuring that our policies and practices are informed by the opinions and needs of our people. To ensure our workforce feels heard, we implement a set of practices that enable a safe and nurturing working environment.

## Programs and Culture Focus

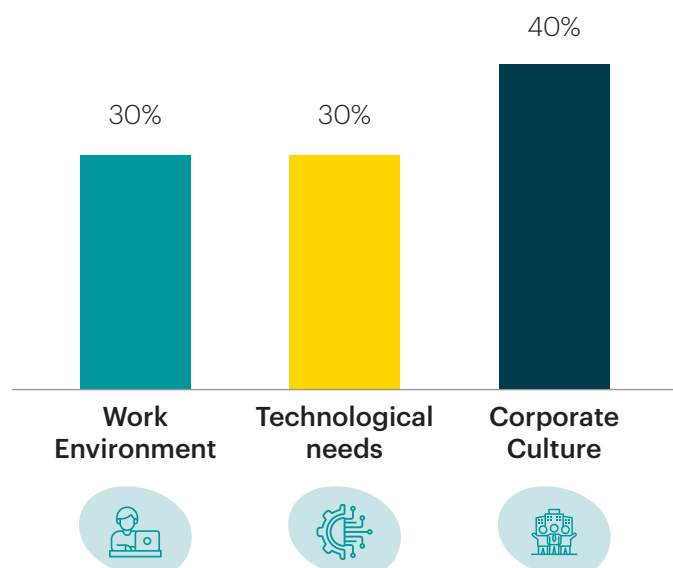
Culture Awareness sessions are regularly held to ensure employee alignment with our corporate culture values. During 2023, 131 employees were trained on the corporate culture values, increasing the total number of formally trained employees to 647 employees. Multiple activities are also conducted to foster and embed cultural values, such as periodical communication broadcasts, Team building activities, recognition and reward programs.

## Surveys and Employee Feedback

At Ahli Bank, recognizing the significance of hearing our employees' voices is paramount. It serves as a cornerstone for fostering a culture of inclusivity, trust, and innovation within the organization. Every employee possesses unique insights, experiences, and perspectives that, when acknowledged and valued, contribute to the bank's growth and success. By actively listening to their voices, Ahli Bank not only demonstrates a commitment to employee well-being but also gains invaluable feedback crucial for making informed decisions and implementing positive changes. This practice cultivates a sense of belonging and empowerment among the workforce, ultimately enhancing morale, productivity, and overall organizational performance. In essence, prioritizing the voices of employees at Ahli Bank is not just about hearing; it's about understanding, respecting, and leveraging the diverse talents and perspectives that drive the bank forward.

We hear our employees by conducting two main surveys annually. The Employee Experience Survey, which measures their perceptions concerning their interactions within the organization on three main pillars: the physical environment, the technological environment, and the culture aspect. Based on the feedback from this survey, we have rigorously improved our policies and processes raising our EX score from **67% to 81.6%** in the past years. This improvement has advanced our classification from an Emergent Organization (one that is beginning to design employee experience) to a Pre-experiential organization (one that does well on all the employee experience environments). We aim to become an experiential organization within the next 3 years.

### KEY AXES OF ASSESSMENT



Our other survey, the Corporate Culture Survey, gathers feedback from our employees on the level of implementing our sound corporate culture values, namely: decision-making, authority, conflict management, goals & objectives, advocacy, coordination, feedback, and accountability. Our scores have improved from **21.39%** to become **49.8%** in the past five years, reflecting significant progress in implementing sound culture principles. We aim to reach the optimal score of 60% within the next five years.

Survey results are shared transparently with our employees, and the feedback gathered becomes a catalyst to drive action targeting enhancements in employee experience, corporate culture, technology, and work environment. Our employee experience index is based on the Jacob Morgan Method which aims to maintain high level of satisfaction, enhanced retention, better recruitment, and higher productivity across the bank's functions.

## Leadership Commitment to Recognizing Employee Excellence

Our leadership at Ahli Bank is deeply committed to recognizing and celebrating the excellence of our employees. We proudly acknowledge outstanding performances and certifications with personalized communication cards. In addition to recognition letters, we also ensure that these achievements are celebrated in ceremonies alongside our CEO, HR and executive management. This demonstrates a direct connection and acknowledgment from upper management. Furthermore, our dedication to fostering a strong corporate culture is evident through our regular dissemination of information via a dedicated 'Culture Email'. This initiative not only familiarizes employees with our values, objectives, and accomplishments but also amplifies their engagement and dedication to our collective success.



# Transparency & Responsible Communication

GRI 3-3 | GRI 417-1

## Transparency as a key priority to earn and sustain customer trust

We believe in clear and honest communication with our customers. Our transparency focus is bolstered though proactively seeking feedback from our customers, which assists us in identifying potential areas for improvement and addressing any possible concerns related to our communication practices. Our pricing structures, fees, and terms of service are subject to our rigorous transparency policy and are fully aligned with CBJ guidelines. All related information is readily accessible on our website and shared during our customer onboarding process. We also maintain transparency concerning the management, storage, and utilization of customer data.

With regards to our products and services, we provide detailed information, including their features and limitations. This helps our customers make informed decisions and fosters trust in our commitment to their well-being.



**We believe in clear and honest communication with our customers.**

## Enhancing Banking Experience: Transparency and Communication Strategies

To enhance the banking experience for all our customers through transparency and communication strategies, we have made several improvements:

### Revamped Product Documentation

We have updated our product documentation to provide comprehensive and easy-to-understand information, including detailed features, terms of use, and associated costs.

### Simplified Pricing Structures

Our organization has revised and simplified pricing structures, offering clear breakdowns of costs, fees, and potential additional charges. This information is readily accessible on our website and promotional materials.

### Mobile Application

We have introduced a mobile application that offers a centralized view of relevant account information, transaction history, and personalized insights. This empowers customers to actively monitor their accounts and promotes transparency in their financial interactions with us. Real-time updates on transactions, account balances, and associated fees ensure customers are promptly informed, reducing the likelihood of surprises.

### Streamlined Complaint Resolution Process

We have streamlined our complaint resolution process, maintaining transparent communication throughout. Customers receive updates on the status and outcomes of their concerns. We proactively gather and analyze customer feedback to identify opportunities for enhancing transparency and continuously improving the overall customer experience.

### Regular Performance Reports

Our organization provides regular performance reports detailing key metrics such as system uptime, response times, and customer satisfaction scores. This transparency regarding our operational performance significantly contributes to fostering trust with our customers.

## Approach to Transparency and Communication

### Transparent Policies

We uphold transparent policies concerning pricing, fees, service terms, and updates.

We ensure easy accessibility of these policies and strongly advocate for our customers to acquaint themselves with the same, promoting complete comprehension.

### Customer Education Initiatives

We place substantial emphasis on customer education initiatives, arming our customers with crucial knowledge regarding financial decisions, product usage, and industry trends.

### Feedback and Listening Mechanisms

Endeavoring for constant improvement, we actively encourage customer feedback, genuinely valuing their concerns.

### Transparency in Data Handling

We are transparent about how customer data is handled, stored, and used. Our privacy policies are clearly communicated, and we take measures to secure customer information, reinforcing our commitment to data transparency and security.



### Clear communication

Our steadfast commitment to transparency underpins every communication. By conveying information lucidly and candidly, we aspire to foster an enduring bond of trust with our customers from the onset.

### Accessible Customer Support

With our customer support team readily at hand to resolve queries and issues, we ensure unimpeded, responsive assistance for our valued customers.

### Openness About Products and Services

We share comprehensive information about our offerings, encompassing their features as well as any limitations. Such open disclosure aids customers in making well-informed decisions, reinforcing their trust in our dedication to their best interests.

### Timely and Proactive Communication

We commit to prompt and proactive communication in case of any potential changes or disruptions impacting our customers.

## Transparency Training for Our Workforce

We have implemented a comprehensive Transparency Training Program to foster honesty and openness in all customer interactions within our customer service team. This initiative emphasizes clear communication guidelines, using simple language to ensure customer comprehension without jargon.

To promote transparent communication, our customer service team undergoes extensive training on our products and services. This training ensures they can provide precise information when needed and handle challenging conversations effectively, including addressing complaints and explaining complex issues.

Recognizing that transparent communication begins with active listening, we prioritize effective listening skills during our training programs. Team members are trained to attentively listen to customer concerns,

ask for clarifications, and show empathy. We also emphasize proactive communication strategies, keeping customers informed about relevant information before they inquire.

Our training program includes scenario-based sessions to simulate real-world customer interactions, preparing our team to respond effectively to various queries.

To stay updated on evolving transparent communication practices, we provide continuous learning opportunities such as interactive training sessions, workshops, and industry trend updates.

# Customer Service & Engagement

GRI 3-3

To ensure lasting value for our customers, we provide banking services that are tailored, meaningful, and user-friendly, addressing individual needs and preferences. We strive to maintain close communication with each customer through a range of channels to deliver an exceptional experience. See below for the different methods we employ to engage with our customers.



Email



Social Media Platforms



Events and Activities



Contact Center



Branches



Website



Mobile Application



Relationship Manager

Leveraging multiple engagement methods enables us to consistently update our customers about product adjustments, enhancements in services, and any modifications that might affect them in any way. As a result, we have initiated a committee known as the (CX Champions Committee) as part of our initiatives to improve customer satisfaction and experience and improve the overall results of our current Customer Experience Department.

The role of the Customer Experience Department within our bank is vital to guarantee that our clients receive top-tier services, directly impacting our bank's overall accomplishments and competitiveness. Some of the primary duties and responsibilities related to customer experience across Ahli Bank's various departments are outlined below:

## Customer-Centric Focus

The Customer Experience Department's main aim is to promote a client-focused bank environment that understands and meets varying customer needs.

## Service Quality Assurance

The department oversees strategy execution and process initiation to uphold and improve the bank's service quality, including periodic evaluations, feedback systems, and ongoing enhancement initiatives.

## Customer Journey Mapping

The department outlines all customer interactions with the bank, pinpointing areas for enhancement to guarantee a smooth and positive experience throughout.

## Feedback and Surveys

Responsible for Handling customer feedback and surveys are essential tasks. This includes gathering and scrutinizing customer insights to determine strong points and areas needing improvement.

## Employee Training

The department's duty is to warrant that bank staff are proficient in customer service. This involves continuous training programs to boost communication and problem-solving abilities.

## Business Process Optimization

The department works in tandem with other business sectors to refine internal procedures, ensuring they meet customer requirements and bolster operational efficiency.

## Business Excellence Initiatives

Besides customer experience, this department spearheads initiatives tied to overall business superiority. This can encompass certifications, accolades, or recognition for the bank's dedication to excellence in diverse operational segments.

## Technology Integration

This department ensures that the business is staying up to date with technological advancements and incorporating innovative solutions for superior customer experience is vital. This may involve launching digital platforms, self-service alternatives, and sophisticated analytics.

We have invested resources in developing a user-friendly mobile application, providing customers with instant access to their account details and transaction history. This promotes self-service and ensures our customers stay informed with necessary information.

In our continuous pursuit of customer satisfaction, we conduct periodic surveys to gather feedback. This helps us identify areas for improvement and address any communication-related issues. Our steadfast dedication to transparency and customer satisfaction is evident in our commitment to delivering an unparalleled customer experience. We utilize surveys to monitor our Customer Satisfaction Rate (CX Index), with evaluations conducted biannually in April and October. Notably, in 2023, we achieved a CX index of 79.2%, highlighting our ongoing efforts to enhance the quality of customer experience.

Our strategy to sustain a Customer Satisfaction Rate (CX Index) hinges significantly on the continuous training of our customer service team. We encourage and equip them to engage with customers in a transparent and responsible manner.

**In 2023, we achieved a CX index of 79.2%, highlighting our ongoing efforts to enhance the quality of customer experience.**

Our customer service training programs include:



To ensure transparency, we empower our team to adapt and evolve continuously to enhance customer satisfaction. We prioritize incorporating customer feedback into our training programs, drawing insights from interactions, surveys, and other feedback channels to identify areas for improvement. This ensures ongoing enhancement of our communication skills, aligning with our goal of superior customer satisfaction.

Looking ahead, we remain committed to elevating customer satisfaction and fostering trust. We will achieve this by maintaining transparency in all engagements and leveraging our dedicated CX committee to monitor satisfaction levels. This ensures that our operations remain aligned with our organizational vision and mission.

# Financial Inclusion

GRI 3-3 | GRI 203-1 | GRI 203-2

We attach great importance to financial inclusion and are dedicated to crafting bespoke solutions that address the diverse needs of each individual within our local community. Financial inclusion focuses on the bank's efforts in fostering access to banking solutions among underbanked segments of society. We acknowledge the importance of promoting financial literacy, particularly among youth and kids.

We have a vision to increase our role in promoting financial inclusion. Currently, we're working on creating a range of products, each customized to cater to the specific needs of various segments within the community.

Among these solutions is the People with Disabilities Loan, which caters to the specific needs of individuals with disabilities by offering housing, car, and personal loans tailored to their circumstances. Additionally, we introduced an Easy Payment Installment plan with a 0% interest rate on purchases of medical equipment, such as wheelchairs, aimed at alleviating financial strain for those with medical requirements.

Ensuring a positive experience for visually impaired, hearing-impaired, and physically disabled customers is a top priority for us. We have established procedures to guarantee effective and suitable interactions. Now 16 branches in Jordan are fully equipped to serve customers with disabilities.

To this end, we have implemented protocols, ensuring effective and tailor-made interactions. This includes the provision of tablets for customer service via sign language, distribution of Braille brochures at all our outlets, along with enriching our website with a sign language and text-to-speech converter feature. Thus, we endeavor to make our services accessible to all customers, irrespective of their physical abilities.

## Pharmacy Loan

Tailored specifically for pharmacists to meet their personal needs, our pharmacist loan offers favorable terms aimed at empowering individuals in the pharmaceutical profession to pursue their goals through accessible personal financing.

## Teachers Loan

Crafted with educators in mind, our teacher's loan is a financial solution designed to address a range of financial needs, tailored to accommodate the unique circumstances and income structures of teachers, providing them with the support they require.

## University Professor Program

Our PhD program is structured to provide educators with financial assistance for various needs, including personal expenses, professional development, home purchases, and other significant expenditures, enabling them to excel in their academic pursuits.

## General Practice Doctor Program

Designed to meet the distinct needs of medical professionals, our general doctor loan offers financial assistance for various purposes related to their practice and personal finances, ensuring they have the support they need to thrive.

## Specialist Doctor Program

Tailored specifically for medical professionals specializing in particular fields of medicine, our specialist doctor loan addresses their specific financial needs, providing customized support to help them succeed in their specialized practice.

## Qawn

Ahli Bank released their own IP and neobank platform, Qawn, in 2023. Qawn was designed precisely for the student persona, and allows students across the kingdom to onboard remotely and in less than 5 minutes. It also addresses the precise needs of students when it comes to social payments and has dramatically increased financial inclusion of this segment of customers.

Our commitment also extends to fostering financial literacy among the younger generation. We emphasized the importance of including financial literacy in the education of young people through a lecture at Kingston International School and our continuous partnership with the Queen Rania Foundation on the 'Financial Literacy Enhancement' project at the Children's Museum. This widely embraced exhibit aims to educate children under 12 through various initiatives such as distributing financial literacy activity booklets, creating do-it-yourself piggy banks, and sharing educational videos.

Our strategy for nurturing and advancing financial inclusion and literacy is executed through concrete measures and initiatives, specifically tailored to amplify their reach and impact. The table below will highlight our various methods to foster it.



## Collaboration with Communities

We form strategic alliances with community entities to engage underserved demographics, offering them customized financial literacy programs.

## Specialized Training for Staff

We emphasize the importance of having competent and well-prepared staff members to aid customers in comprehending financial products and facilitating informed decision-making.

## Accessible Information

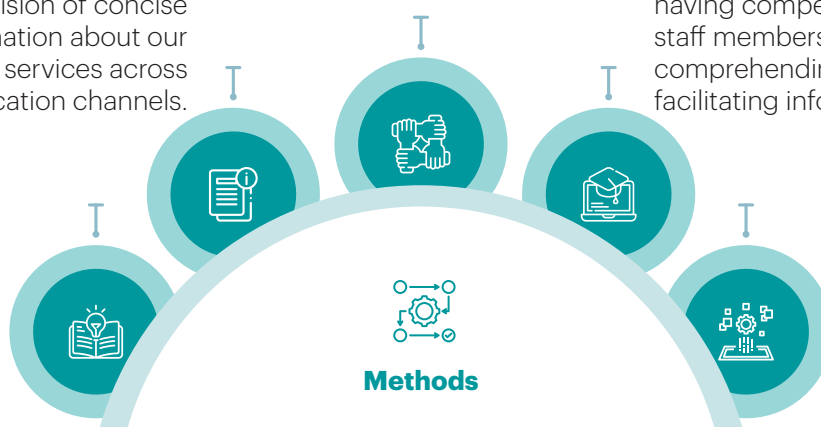
We prioritize the provision of concise and user-friendly information about our financial products and services across all customer communication channels.

## Educational Programs

We host workshops, seminars, and provide online resources to bolster our customers' financial product knowledge.

## Digital Platforms

We prioritize the provision of concise and user-friendly information about our financial products and services across all customer communication channels.



## Fostering SME Support

We are proud that our bank is considered the first bank in Jordan that established a dedicated and specialized group for Small and Medium Enterprises (SMEs), providing a long cumulative experience and specialty in offering a wide range of specialized products and services that match SMEs needs across the country. We are committed to providing the latest and best banking solutions for SMEs in all economic segments throughout our business centers and digital channels.

We have contributed to significant projects spearheaded by the Central Bank of Jordan, such as the IFAD Fund, a unique fund subsidized by CBJ for the rural/agricultural sector and food value chains, and the CBJ Subsidized Loans Fund, which provides preferential rates and optimal terms and conditions for financing projects in targeted sectors. Other projects include the Muyassar Fund, a collaboration between CBJ, the Arab Fund for Economic and Social Development, and the World Bank.

Our product offerings always align with our clients' needs. We provide a range of products that cater to all economic segments, including businesses based both in and outside of Amman, with a focus on women-owned businesses.

## Some of our SME products are:

### My Finance Program

This program offers SMEs instant liquidity through either a revolving or a reducing loan to cover their needs, including buying inventory, financing sales, projects, contracts, agreements and covering business expenses.

### Ahli Ezwati Program

This program is a solution for SMEs that were affected by the pandemic and had shortage in cashflows. It enables them to maintain operations and cover salaries through a loan supported by CBJ and JLGC.

### Energizing SMEs Loan

This program is designed for merchants who use Point of Sales machines by offering them a loan that provides the liquidity needed with many benefits and features.

### Salary Transfer Service

This product enables SMEs to transfer salaries of employees easily, where the owners, shareholders and employees can benefit from a wide range of products with possibility to apply for personal loans, as well as other banking services that cater to their needs.

### Money Transfer Service

This product enables SMEs to perform their transactions easily by Ahli network across the Kingdom, along with our expert staff that is ready to serve them to complete the transfers securely and privately.

### Consulting Services and Business Centers

Consulting activities are provided by a team of experts specialized in managing SME bank accounts to ensure efficient, high-quality services. These experts are available in the business centers throughout the Kingdom, and we continuously enhance their technical and professional skills.

# Local Communities

GRI 3-3 | GRI 203-1 | GRI 203-2 | GRI 413-1

As a socially responsible bank, we are committed to contributing to building a better and stronger society. We actively pursue environmental and social responsibility through purposeful initiatives, striving for social and economic development across eight key focus areas: community empowerment (particularly women's empowerment), poverty and unemployment, health, environment and climate change, education and financial inclusion, art and culture, social innovation and creativity, and volunteering. Our initiatives contribute to multiple UNSDGs, reflecting a holistic approach towards community development and empowerment.



## UNSDG 1 No Poverty

- Our employees generously contributed to supporting the Ezwatti Restaurant, ensuring that free meals continue to be provided to those in need.
- In alignment with our strategic partnership with the Jordanian Hashemite Charity Organization, we provided a bus to facilitate the clothing collection initiative, now in its seventh year of operation. The bus played a crucial role in collecting donations, totaling 17,232 bags in the first half of 2023. These donations directly benefited approximately 86,160 individuals across the kingdom.
- Furthermore, clothing collection boxes were distributed in our branches to further encourage donations and support the cause.



## UNSDG 3 Good Health and Well-being

- Advanced Technology Center for Auditory Solutions "3DP4ME"**  
In this collaboration, five children with hearing problems, from various governorates in the Kingdom, were provided with hearing aids to enhance their technical and professional skills.

### Gift of Life Charitable Association

We extended our support to Gift of Life Charitable Association which conducts open-heart surgeries and catheter interventions for children born with congenital heart defects from underprivileged families.

### Seven Mountains Initiative

We support the **"Seven Mountains initiative"**, which aims to collect donations by high school students at The International School of Choueifat to support the treatment of patients at the King Hussein Cancer Center.

### Campaign organized by Harley-Davidson Company

On the International Breast Cancer Awareness Month, support was given to a campaign organized by Harley-Davidson Company, which included a charity bazaar with the goal of raising donations to support early detection campaigns, assist cancer patients, and raise awareness about cancer.

### King Hussein Cancer Center

In collaboration with the King Hussein Cancer Center, an awareness session about breast cancer was held for the female employees of our bank under the title **"Step Towards Life"**. The session included educational material, free clinical examinations, and a survivor inspirational speech for the female employees.

### Al-Malath Foundation for Palliative Care

We participated in supporting a charity event organized by the Al-Malath Foundation for Palliative Care to raise awareness about palliative care provided free of charge to patients and their families, ensuring that they live with dignity and comfort until the end of their journey in life.

### Annual blood donation campaign

We launched our annual blood donation campaign under the slogan **"Thank You for Donating and Contributing to Saving Lives,"** in collaboration with the Blood Bank. The campaign took place in the bank's headquarters and there was a significant participation from bank employees and visitors.

### ● Al-Barqan Pharmaceuticals Warehouse

In collaboration with Al-Barqan Pharmaceuticals Warehouse, we orchestrated a health-oriented event titled **"Because Your Health Matters - Protect Yourself in 5 Minutes."** This initiative entailed proactive blood pressure screenings for **242 employees**, with the objective of verifying the absence of conditions such as high blood pressure, irregular heartbeats, and atrial fibrillation.

### ● Sports Activities

Continuing our commitment to youth and sports, we support the Al-Salt Sports Club to encourage sports engagement. Additionally, we extend our support to the Jordan Professional Football League and the Jordanian Handball League.



## UNSDG 4

### Quality Education

- In collaboration with Tkiyet Um Ali, we participated in a **"School Bag"** campaign and distributed **100 school bags** and essential school supplies to underprivileged children. Furthermore, we participated in the **"Back to School"** campaign organized by the Crown Prince Foundation, distributing more than **250 school bags** to Suf Mixed Primary School and Burma Mixed Primary School in Jerash. We also supported the Change for Jabal Al Taj initiative by rehabilitating a house in Jabal Al Taj district and fully furnishing it in cooperation with high school students.

### ● Scholarship Program for Cancer Patients

In collaboration with the King Hussein Cancer Center, we have renewed our commitment to support the Scholarship Program for Cancer Patients. This initiative covers the educational expenses of university-bound high school graduates who have undergone treatment at the center, benefiting a total of **20 deserving recipients**.

### ● Al-Hussein Technical University

In celebration of the wedding of Crown Prince Hussein bin Abdullah, we made a charitable donation of **100,000 Jordanian dinars** to Al-Hussein Technical University. This contribution aims to broaden educational opportunities for outstanding yet underprivileged students. Additionally, we have extended support to the university's student scholarship program, awarding a single undergraduate scholarship to a female student from economically disadvantaged backgrounds who has demonstrated exceptional academic achievement. This scholarship is designed to cover her educational expenses, reflecting our commitment to promoting equal opportunities, social cohesion, and women's empowerment.

### ● Financial Literacy Enhancement Project

We sustained our strategic collaboration with the Queen Rania Foundation by actively supporting the **"Financial Literacy Enhancement"** project in partnership with the Children's Museum. This initiative is geared towards enhancing financial literacy among children aged under **12 years old**. At the museum, our bank's exhibit stands as one of the most frequented attractions, drawing in approximately **115,000 children** and their families annually.

Furthermore, this partnership has spurred the creation and implementation of various other financial literacy initiatives targeted at children beyond the museum's premises. These endeavours encompass the development and distribution of activity booklets on financial literacy, the design of engaging do-it-yourself piggy banks, and the production and dissemination of educational videos via social media platforms.



### ● "Read" Project

We proudly sponsored the **"Read" project**, dedicated to fostering a culture of reading in Jordan by empowering school libraries in public schools and furnishing them with age-appropriate books. This initiative is strategically crafted to enhance the effectiveness of schoolteachers and administrators while nurturing a passion for reading among students.

### ● Support for "AlKitab Khair Alsadeeq"

In collaboration with the University of Jordan, we provided assistance to the **"AlKitab Khair Alsadeeq"** initiative. This endeavor aims to establish a library within an orphan center, fostering a love for reading along orphans and nurturing their intellectual growth.

### ● Financial and Labor Banking Training Center

We continued our annual support for the Trade Union of Workers in Banks, Accounting, and Insurance employees to bolster the Financial and Labor Banking Training Center, reinforcing professional development within the industry.

### ● Awareness and educational workshops

Bank employees actively engaged in conducting a series of awareness and educational workshops across several schools. Among these initiatives was an enlightening lecture on **"Financial Inclusion Day"** delivered at Kingston School. Additionally, presentations titled **"How to Organize Ourselves"** were conducted at both Al-Ahliyya School for Girls and Mutran School for Boys. These efforts signify our commitment to spreading financial literacy and empowering students with essential knowledge and skills for their future endeavours.

Moreover, a reading competition involving **60 children** was organized, resulting in an impressive collective accomplishment of over **24,000 pages read**. This multifaceted approach underscores our commitment to fostering financial literacy and empowering the younger generation with essential life skills.



## UNSDG 5 Gender Equality

- In 2023, numerous initiatives were launched in partnership with the Princess Taghreed Foundation for Development and Training, including the **"EWA Village"**. We sponsored two projects focused on empowering women who work in the production of olive oil soap and wood carving in the Zarqa and Mafraq governorates. These endeavors aimed to enhance women's roles, particularly in these regions, and create opportunities for their development.
- In alignment with the bank's dedication to support and empower women, particularly in leadership roles, we sponsored a conference titled **"Women on the Front Lines"**. This conference serves as a platform to bring together inspirational women from diverse fields of leadership, change, and sustainability, providing them a forum to highlight the unique experiences of accomplished women in initiatives, leadership, media, and related domains.

In partnership with the Royal Society for the Conservation of Nature and the Wings of Hope Association, craft workshops were established in the Dibbeen area as a key component of the Social and Economic Development Program for Local Communities. These workshops have created employment opportunities for seven women from the local community. By furnishing the workshops with electric machines designed to enhance production efficiency and speed, we have not only empowered these women but also amplified the financial prospects of community members.



**We sponsored two projects focused on empowering women who work in the production of olive oil soap and wood carving in the Zarqa and Mafraq governorates.**





## UNSDG 8

### Decent Work and Economic Growth

#### Ahli Hub

AhliHub serves as Ahli Bank's knowledge hub, offering a platform to delve into topics of interest and access the latest information, tips, and discussions to serve the needs of the wider Ahli Bank community. Our vision is to serve as a central hub for Jordan's business, investment, family, and innovation communities, fostering the exchange of information and ideas. We have hosted 11 AhliHub sessions in 2023, drawing the attendance of over 1000 individuals at the boulevard and accumulating more than 300,000 video views across diverse social media platforms. included the following themes:

- Mental and physical health is the key to success
- On the top of the world
- Knowing your strength
- An entrepreneur's journey from Jordan to Silicon Valley
- Sustainable Economies and Their Importance to the Jordanian Economy
- Unlocking the Potential: Exploring Opportunities for Jordanian Youth in the Booming Video Gaming Industry.
- The truth behind the growth of SMEs!
- Innovations of Digital Marketing in mobile gaming industry
- AI Now and Beyond: Navigating the Latest Innovations in Artificial Intelligence
- Building a distinctive impression on LinkedIn

#### Collaboration with the Crown Prince Foundation and Radio Bliss

Through collaboration with the Crown Prince Foundation and Radio Bliss, we contributed to the renovation of Al-Ayn Elementary School in the Mahis district. This comprehensive project encompassed refurbishing school classrooms, installing sunshades in the schoolyards, providing clean drinking water facilities, insulating classrooms to prevent rainwater leakage, and establishing a well-equipped cafeteria to cater to the needs of the students.



## UNSDG 9

### Industry, Innovation, and Infrastructure

- We actively support a multitude of programs fostering innovation, scientific research, and entrepreneurship across diverse sectors. Collaborating closely with schools and universities, we provide access to advanced technology and artificial intelligence courses, empowering students with essential skills for the future. Moreover, we champion projects and startups focused on sectoral development through technological advancements.

#### Eureka Academy Education Project - Phase Three

Our backing of this project aims to equip **1,000 male and female students** from **100 public schools** with comprehensive training in various technology-related disciplines, including artificial intelligence, programming, and information security.

#### 8th Annual Hakim Innovation and Creativity Competition

For the eighth consecutive year, we continue our support for the Hakim Innovation and Creativity Competition. This competition fosters innovative ventures in healthcare utilizing technology, attracting participation from students across various universities in the Kingdom.

#### First Conference on Technological Agriculture

We proudly sponsored the inaugural Conference on Technological Agriculture, themed "**Innovative Agriculture for Food Security**," organized by Al-Balqa Applied University. This significant event covered diverse topics such as animal and plant production, plant protection, climate change, sustainable water usage, and food production and manufacturing technologies.





## UNSDG 10

### Reduced Inequalities

#### ● SOS Children's Villages Jordan

Through 2023, we continued our sponsorship of a family in SOS Villages, encompassing their annual needs such as food security, housing, education, healthcare, mental well-being, protection, and community integration.

#### ● Special education specialists

In collaboration with the Princess Taghreed Foundation for Development and Training, we sponsored a project to train and employ one hundred special education specialists. The purpose of the project is to enhance social cohesion for individuals with disabilities, and to facilitate their seamless integration within the community.

#### ● Open Day

We sponsored an "Open Day" in collaboration with the "**Ana Hona Association**" and the "**Our Lady of Peace Center**," with the objective of fostering the integration of children with disabilities. This event incorporates various awareness and entertainment activities designed to bring joy to both non-disabled and disabled children.

#### ● Collaboration with the Crown Prince Foundation, Haya Cultural Center, Children's Museum, and the Jordanian Hashemite Charity Organization

Through this partnership, we orchestrated numerous Ramadan iftar gatherings catered to orphaned children and those with special needs, featuring both entertainment and educational activities. Our dedicated employees also contributed by distributing gifts, enriching the experience for approximately **4,580 individuals** observing the fast.

#### ● Collaboration with the "We4You" association

In collaboration with the "We4You" association, we facilitated an "**Eid Clothing**" event in celebration of Eid al-Fitr. Orphaned children had the opportunity to select their own Eid attire, guided by the support of our bank employees.

#### ● The Higher Council for the Rights of Persons with Disabilities

In 2023, we supported the "**Media Competition: 'Deal with My Topic Objectively'**" in its third edition, organized by the Higher Council for the Rights of Persons with Disabilities. This competition serves to promote the rights and issues concerning individuals with disabilities through the creation of professional media materials addressing specific rights, freedoms, or disability-related matters in innovative and informative ways. community integration.



## UNSDG 13

### Climate Action

#### ● The Green Caravan in Jordan

This program was launched in partnership with the Arab Group for the Protection of Nature, aimed at expanding green spaces, combating desertification and drought, and promoting the significance of agriculture while extending support to small-scale farmers. In the Jerash governorate, **500 trees were planted** as part of this initiative to raise awareness about water resource conservation, effective management, and environmental protection.



### Handicraft Workshops Project and Solar Power System Installation

To reduce electricity expenses and energy consumption, we initiated a project within the Dibbeen Nature Reserve. This effort was complemented by the installation of a solar power system adhering to environmental standards. The system now **generates 60% of the reserve's power demand**, resulting in a monthly **saving of 200 Dinars**. With a repayment period of **24 months**, this project was conducted in collaboration with the Wings of Hope Association and the Royal Society for the Conservation of Nature, management, and environmental protection.

### Green Prints Initiative

Continuing our commitment to sustainability, we have renewed our agreement to replace damaged paper, recycle it, and support government schools. Through this philanthropic initiative, damaged paper is recycled and replaced with new paper, which is then distributed to government schools. This initiative, in collaboration with the Princess Alia Foundation and the Ministry of Education, also involves recycling plastic to raise awareness about environmental concerns and climate change.

### Sustainable water farming project

We collaborated with **Dar Abu Abdullah, Tkiyet Um Ali**, to execute a sustainable aquaculture initiative targeting economically disadvantaged youth **aged 18-24**. This endeavor not only creates income avenues for these vulnerable individuals but also enriches the community. The goods yielded from these ventures are procured at rates and volumes that increase the monthly earnings of families by approximately **250 to 300 Jordanian Dinars**.



**500 trees** were planted as part of this initiative to raise awareness about water resource conservation, effective management, and environmental protection.



## UNSDG 17

### Partnerships for the Goals

#### Volunteering

We consistently encourage our employees to engage in initiatives coordinated by the bank's Sustainability and ESG Department. Volunteering serves to develop the skills of our employees, increase their awareness and social responsibility, and contribute to achieving the bank's goals and sustainable development.

We have organized **32 different events** in collaboration with our partners, with our employees participating as volunteers. This has resulted in **363 volunteers** and more than **6,496 beneficiaries**, particularly from less privileged segments of society.

#### Amman International Film Festival

We proudly sponsored a short documentary film created by university students to participate in the Amman International Film Festival, aiming to raise awareness on important social issues.

#### Jordan Media Institute

In furtherance of our dedication to journalism education, we sponsored a fundraising dinner hosted by the Jordan Media Institute to support their student scholarship program. This initiative seeks to underscore the importance of journalism education and nurture talented students to positively influence the media industry.

#### Support for significant projects spearheaded by the Central Bank of Jordan and Association of Banks in Jordan

to support the National Aid Fund by launching an initiative from the banking sector to allocate a sum of JOD 2 million dinars to support the National Aid Fund within the banks' social responsibility.

# Responsible Procurement

GRI 3-3 | GRI 204-1

We recognize the profound impact our supply chain decisions have on the environment, society, and our stakeholders. Through rigorous evaluation and selection processes, we prioritize suppliers who demonstrate ethical business practices, environmental stewardship, and social responsibility. By engaging with suppliers who share our values, we mitigate risks, ensure compliance with regulatory standards, and contribute to the advancement of sustainable development goals.

The supply chain department at our organization advocates for several specific practices to uphold ethical and social responsibility, including:

- Collaborating with reputable and reliable suppliers.
- Instituting Jordan Ahli Bank Supplier's Sustainability Code of Conduct as a mutual code of conduct to guide the behavior of the buyer (Ahli Bank) and the suppliers to ensure responsible and sustainable business practices throughout the supply chain.
- Developing criteria and key performance indicators (KPIs) to assess supplier adherence.

These initiatives assist our Procurement and Contracting Department in reinforcing corporate social responsibility and advancing sustainable procurement practices.

## Our Commitment to Local Suppliers

We engage with our suppliers through our procurement policy and through Invitation for Bid (IFB). Our procurement policy reflects our commitment to contributing to the Kingdom's economic growth by investing in, supporting, and prioritizing local suppliers. We believe that the transparency and integrity in our procurement practices contribute to the achievement of Jordan's economic and environmental objectives. As such, we involve our stakeholders in our procurement process which is monitored by consistent feedback and follow-up communications from them.

The Bank's procurement operations are exposed to various risks such as geopolitical instability, natural calamities, cyber threats, and many others. In response to these risks, we implement the following measures:

- Mapping, monitoring, and measuring bank's exposure to geopolitical events across all supply chain links and access points
- Diversifying our supplier network
- Establishing direct line of communication with more partners

To support the economy and local suppliers, Ahli Bank has deepened local procurement in 2023 compared to the previous year.

As of end of 2023, local suppliers made up 84.5% (196 out of 232) of total accredited suppliers in the procurement network. We aim to increase this percentage by the end of 2024. Historically, we have maintained an upward trend with local suppliers and have increased their number from 170 in 2022 to 196 in 2023.





## International Suppliers

In parallel to the increase in local suppliers, we added innovative services to our portfolio of products and services by purchasing them from well-known global companies. These services are spread across the bank departments. This increased expenditure on global technology providers reduced our spending on local suppliers to JOD 23.8 in 2023 compared to JD 32 million in 2022.

## Automating Our Procurement Processes

In 2023, we continued to utilize the InvoiceQ platform (an Ahli Fintech accelerator startup and investment), which has allowed us to fully automate our invoicing system.

## InvoiceQ Platform

InvoiceQ, a Jordan-based fintech company, is a comprehensive digital invoicing platform developed to simplify and optimize the entire invoice lifecycle for businesses across the MENA region. Through its intuitive interface and robust features, InvoiceQ streamlines the process of invoice issuance, receipt, collection, and payment. The platform offers three standard subscription tiers tailored to meet the needs of freelancers, startups, SMEs, and large enterprises, with the flexibility to customize the experience based on specific business requirements.

The platform's highly adaptive workflow designer tool enables businesses to establish authority matrices and streamline communication channels between buyers and sellers directly within the platform. This centralized communication mechanism eliminates the fragmentation typically associated with traditional invoicing methods, enhancing transparency, efficiency, and collaboration across the invoicing process. Through its innovative approach and user-centric design, InvoiceQ empowers businesses to navigate the complexities of invoicing with ease, ultimately driving operational efficiency and accelerating business growth in the digital age.



# Innovation and Digitization

GRI 3-3 | GRI 204-1

## Importance of Digitization

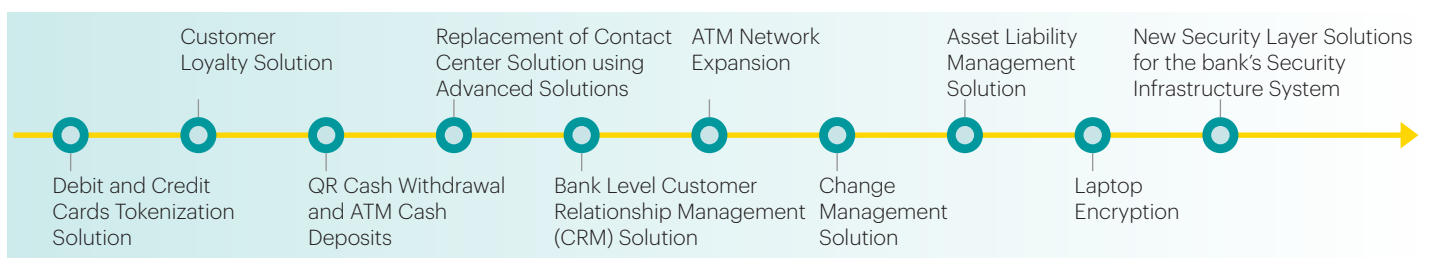
Ahli Bank strives to create a digital environment that encompasses the entire customer journey, from onboarding to complicated financial transactions. We are committed to integrating environmental sustainability standards by constantly striving to automate our operations and updating devices and equipment with the aim of reducing paper consumption and carbon emissions.

The bank has implemented various products and services using remote digital platforms such as ahli online, ahli mobile, ahli invest, and the SME & Corporate Loan Origination System (LOS) with advanced features. These digital solutions allow customers to conduct their transactions anytime and anywhere, providing greater user experience and convenience.

We continued to digitize our operations through:

- Recruiting fresh IT graduates, and prioritizing the contracting of local IT vendors;
- Adopting paperless transaction solutions that positively impact the environment and the economy;
- Expanding services to e-channels and online banking applications to achieve sustainability goals;
- Introducing Virtual cards and Mobile Near-Field Communication (NFC) payment in the near future;
- Encouraging digital payments and digital vouchers which are better alternatives to cash payments and paper transactions;
- Replace traditional infrastructure by implementing and expanding "Hyperconverged Technology". We implemented end-point backup solution Network Detection and Response (NDR) Solutions, Desktop Laptop Option (DLO) - End Point Backup Solutions, and Data Classification Solutions.

Below is the Bank's 2023 roadmap of digital products and services:



## Innovation Strategy

Ahli Bank's innovation strategy is based on two primary pillars:

### 1. INTERNAL INNOVATION

Ahli Bank is committed to set a culture of internally driven and motivated innovation practices through digitally transforming our bank products and services.

Key initiatives by the Innovation Department include:

#### A. QAWN

A social financial platform that caters to both retail and business sectors.

#### B. Open banking with Developer portal

The bank introduced a Developer Portal within Qawn that facilitates the implementation of Open Banking capabilities. The Open Banking initiative helps foster a more integrated financial service environment. The Bank will leverage Fintech Galaxy's FINX platform to become Open Banking compliant with international and local standards. Leveraging Fintech Galaxy's FINX platform, Jordan Ahli Bank will ensure the utmost security and protection for customer data, empowering them to safely connect their accounts to Third-Party Providers (TPP) apps and have a comprehensive view of their transactions.

#### C. Ahli Future Program

This initiative, in collaboration with Jordanian universities, aims to provide specialized training to computer science students and related majors.



## D. AI-Driven Customer Service

The bank integrated AI functionalities into their chat services using LLM to address client queries in Arabic and English.

## E. Transition to Cloud-based Solutions

The department has adopted various cloud-based technologies that helps in streamlining process and advancing towards a more sustainable, paperless operational model.

## 2. EXTERNAL INNOVATION

External Innovation through Ahli Fintech, a subsidiary of Ahli Bank. Ahli Fintech invests in and accelerates the development of global fintech startups.

## Digital Products/Programs

We undertook key initiatives to advance and enhance our digital services. TAQSEET program has been implemented at the innovation department with the Social Security Commission (SSC). The SSC offers a service that allows retirees to pay for their purchases over time at 0% interest and without commissions at participating merchants, using only their personal identification card. With Ahli Bank's Taqseet platform, retirees can buy with installments by using their retirement salaries. In addition to TAQSEET, there are many other digital initiatives such as Open Banking, implementing Robotic Process Automations (RPA) (Data Entry-Transaction processing) and paperless initiative.



**Our dual-sided innovation strategy is driven by internal and external innovation.**

## Qawn

We acknowledge the need for innovative financial products in Jordan and strive to foster financial inclusion and provide access to financial services catering to a younger population. As a result, Ahli Bank launched Qawn, Jordan's first-of-its-kind social payment IP and platform, revolutionizing the way users send and receive money through built-in chat capabilities.

Qawn allows users to send, receive and request payments via chatting or QR code scanning. In addition, Qawn provides the opportunity for merchants to accept payments at a low cost and provides all Jordanians with the opportunity to open a bank account remotely and at any time without the need to visit a branch.

The targeted persona are university students and the unbanked across Jordan.

## Ahli Invest

Ahli Invest is a digital application that gives investors the opportunity to invest and trade globally. The application has many advanced features, and enables investors to conduct portfolio analysis, monitor volatility, conduct research, as well as other value-added features and functions.

## Ahli Online

Ahli Online is a digital online banking platform which enables users to manage accounts and inquire about them 24/7. It provides features such as:

- Opening a current or savings account in the following currencies (Jordanian Dinar, US Dollar, Euro, and British Pound)
- Paying bills via the "E-fawateercom" service in addition to the bulk-bill payments
- This service is available in both Arabic and English

Apart from these features, the platform also provides card-related, loan-related, transfer-related, cheques-related, deposits-related features, amongst many others.

## Ahli Mobile

Ahli Mobile is a mobile-enabled digital platform that caters to all customer banking requirements. The bank has added new features such as:

- Content in Arabic and English
- Money voucher service
- Loan instalment postponement through the app
- Self-registration to digital channels with or without using your debit card
- Open accounts (current, savings, deposits) in major currencies without visiting the branch
- Activate Card less ATM access

## RPA

As a UiPath™ partner, AHLI FINTECH supported the Ahli Bank innovation department in developing Robotic Process Automation (RPA) solutions for over 32 key processes with the bank.

## AhliGPT

Jordan Ahli Bank launched a new artificial intelligence system "ahliGPT", becoming the first bank in the Middle East to embrace artificial intelligence in customer service.

AhliGPT provides customers with the opportunity to get quick and accurate answers to their queries and problems related to banking and financial services, saving time and effort for both, employees, and customers.

## Facilitated Installment Program

This program lets people make purchases and pay back at 0% interest at select outlets with installments subject to terms and conditions.

## Omni Channel

Digital Innovation – Jordan Ahli Bank will continue to launch innovative initiatives to enhance our efforts towards promoting digital banking. We aim to implement Omni-channels to enhance customer experience and have better relationships with our clients through integrating different communication channels including branches, mobile banking, online banking, and ATMs. We seek to automate our back-office operations through deploying Robotics Process Automation Technology, thus, streamlining our processes and eliminating the need and use of paper.

## Ahli Fintech

Ahli Fintech, the first fintech company fully owned by a bank in Jordan, is an independent financial innovation venture and solution building, fintech investor, incubator and accelerator, and financial technologies software, hardware, and professional services provider. Its vision is to promote the fintech ecosystem and establish Jordan as a regional hub for fintech innovation. The company is fully licensed to create, co-create, license, sell and invest in fintech solutions. It is designed to develop fintech talent through diverse activities and programs, including FinTech events, conferences, workshops, and training sessions.

During 2022, we invested in Fintech Galaxy, the first central bank licensed Open-Finance service provider in the region, licensed by Central Bank of Bahrain, as well as in Repzo, a sales and field-force management automation platform, and re-invested in InvoiceQ, an end-to-end e-invoicing platform, authorized by ZATCA in Saudi Arabia as an e-invoice service provider.



**We aim to implement Omni-channels to enhance customer experience and have better relationships with our clients through integrating different communication channels**

05

# Excellence in Business Organization

## Our Material Focus Areas:

GRI 410 Security Practices  
GRI 418 Customer Privacy  
GRI 205 Anti-corruption  
GRI 206 Anti-competitive Behavior

## SDG Alignment:



# Corporate Governance

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

The principles of good governance such as fairness, transparency, accountability, and responsibility are deeply rooted in our operations. We are committed towards the vision of 'shared prosperity', which has empowered us to craft and execute a sustainable long-term strategy that delivers significant value to all our stakeholders.

## THE CORPORATE SHARED PROSPERITY FRAMEWORK

Ahli Bank's 'Shared Prosperity' Framework was developed to deliver long term value to all stakeholders in a responsible, balanced, and suitable manner that achieves prosperity for all, and conscious stakeholder capitalism – a moral socioeconomic imperative.

The 'Shared Prosperity' framework aims to engage with all relevant parties, such as shareholders, customers, employees, regulators, partners, suppliers, the environment, and the local community, to create shared value. We believe that with patient capital, both shareholders as well as all other stakeholders can engage in a positive sum game that produces tremendous value to everyone.

The Shared Prosperity Framework within Ahli Bank has prioritized the following stakeholders:



## 2023 Governance Highlights

In 2023, we undertook our third consecutive evaluation of the bank's governance maturity level with the assistance of Deloitte. The objective of this evaluation was to benchmark Ahli Bank's board governance policies and practices to global best practice. Ever since our first governance audit in 2015, the target was always to exceed global best practices and to engender a culture that embodies the best governance principles.

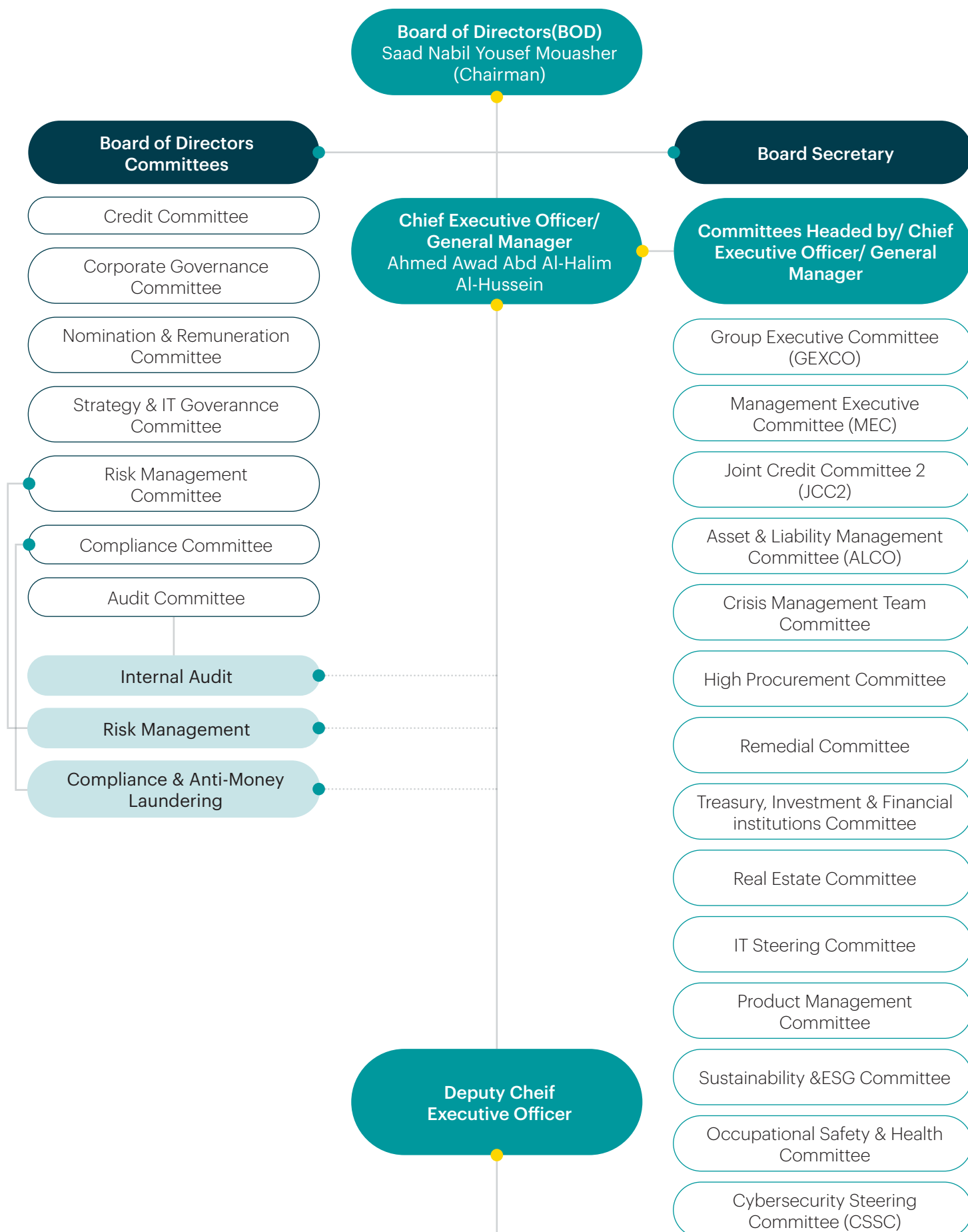
We assessed our corporate governance maturity index in 2015, 2018, and again in 2023. Each governance audit identified gaps to best practices, and a work plan to bridge those gaps and improve governance outcomes. The cumulative efforts of the bank's Board of Directors and Executive Management team have proven fruitful. Based on the latest Deloitte assessment in 2023, the bank has achieved a remarkable score of 4.5 out of 5 in 2023, placing Ahli Bank in the highest caliber governance classification. We are especially proud of this achievement.

Furthermore, Ahli Bank has also contracted Deloitte to conduct detailed quality control assessments for all board control functions, including audit, risk and compliance. The objective here is to also benchmark the policies, systems and procedures of our control functions against global best practices. The first such audit was conducted in 2019, followed by another one in 2023, demonstrating a significant improvement in control risk maturity and function, with most areas scoring 4/5. These outcomes stemmed from the implementation of the Ahli Bank's Governance, Risk, and Compliance (GRC) framework.



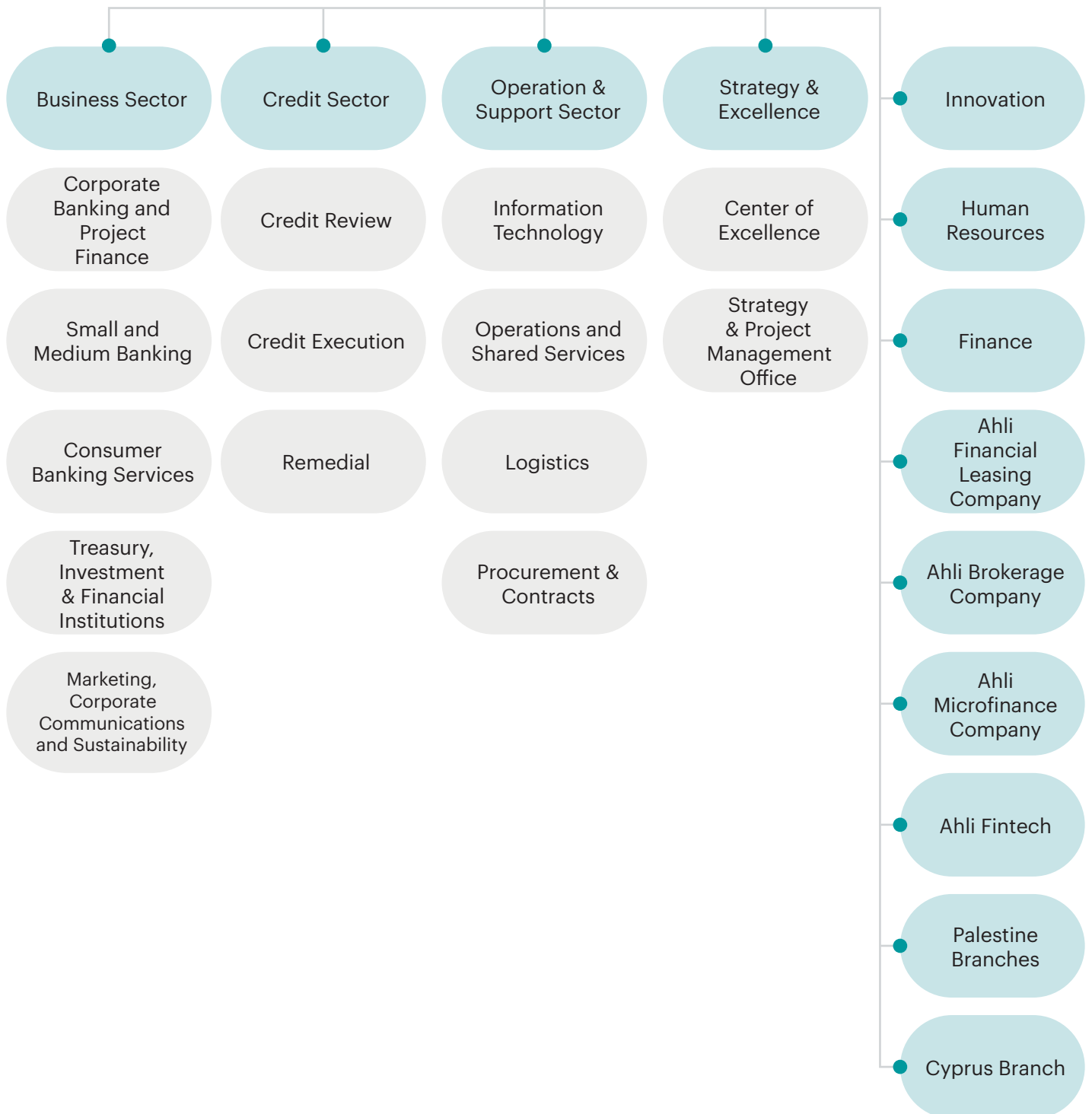
**The bank has achieved a remarkable score of 4.5 out of 5 in 2023, placing Ahli Bank in the highest caliber governance classification.**

## Ahli Bank Organizational Structure





## Deputy Chief Executive Officer



## Ahli Bank Board of Directors

Our Board of Directors is committed to maintaining the highest professional standards across the organization. They primarily oversee the implementation of robust corporate governance to ensure responsible, ethical, and efficient bank operations, guided by the core principles of duty of care, loyalty, and candor.

The Board focuses on bolstering the organization's governance structure, striving for strategic alignment that includes developing our bank's values, overall strategy, key policies, and charters. They also work towards enhancing and sustaining the bank's long-term performance through entrepreneurial leadership, effective strategy formulation, and diligent risk management. This ensures risks are properly identified, evaluated, and managed.

As part of the Shared Prosperity Framework, our Board has the crucial role of aligning the interests of all our stakeholders. They adopt a materiality approach to identify and assess matters that hold significant importance to our stakeholders and are relevant to the banking sector. The Board also certifies via disclosures that our internal control systems are effective and the bank's activities adhere to the legislation applicable in the jurisdictions in which we operate.



**Mr. Saad Nabil Yousef Mouasher**



**Mr. Moh'd Mousa Dawood**

(Moh'd Issa)  
Vice Chairman



**Mr. Nadim Yousef Issa Muasher**

Board Member



**Mr. Rafik Saleh Issa Muasher**

Rajai Muasher & Brothers Co. Representative



**Mr. Imad Yousef Mouasher**

Mouasher Investment & Trading Co.  
Representative



**H.E. Mrs. Majd Mohammad Shwaikheh**

Jordan Investor Center Representative



**Mr. Alan Fouad Tanios Wanna**

Byblos Bank Representative



**Mr. Mo'nes Omar Saleem Abdel All**

Social Security Corporation Representative



**H.E. Dr. Tareq Mohammad Khaleel Hammouri**

Board Member



**Mr. Karim Tawfiq Amin Kawar**

Board Member



**Mr. Khalil Safwan Khalil Saket**

Board Member



**Mr. Yazan Munther Jeries Haddadin**

Board Member

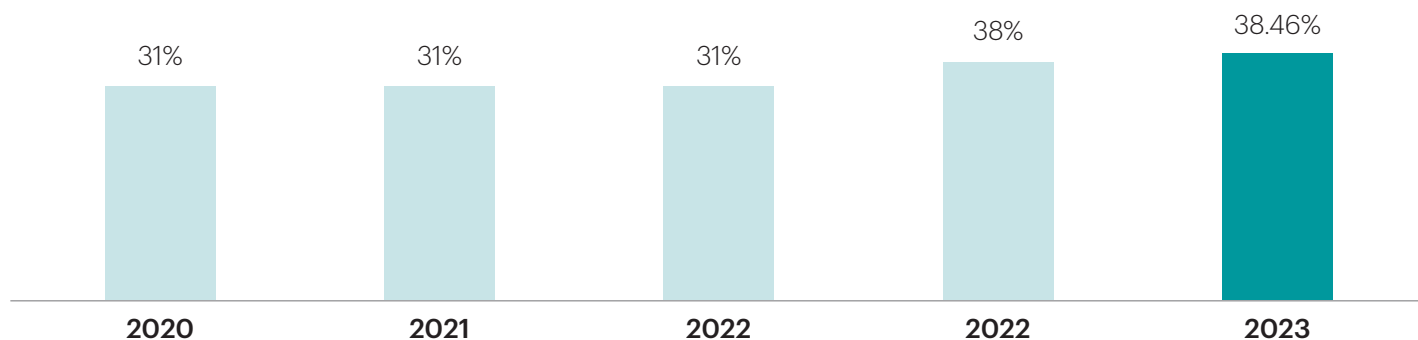


**Mr. Basim Mahmoud Zuhdi Malhas**

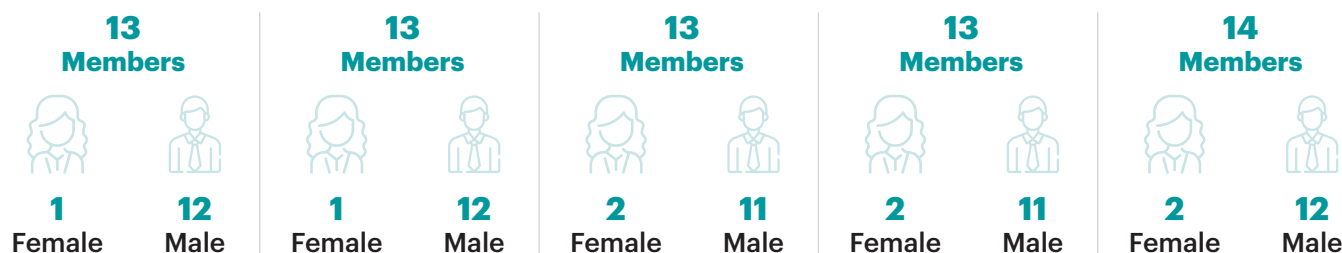
Board Member

## Our Performance – Governance

% of independent directors in the board



Total members of the board



\* Until Q3, the board of directors had two female members until SSC changed their representative, necessitating our need for a change.

## Governance Committees

The Board of Directors has established seven committees, appointed from its own members, to undertake the responsibilities outlined in the Corporate Governance Guide and their charters. These duties are carried out within the guidelines of the Governance, Risk Management, and Compliance (GRC) Framework. This approach, followed by the Ahli Bank Group, addresses environmental, social, and governance standards which are of importance to all stakeholders. These actions align with our sustainability and ESG policy, reinforcing our commitment to responsible and effective governance.

The board compliance committee has a major role in enhancing corporate governance and carrying out its tasks within the governance, risk, and compliance framework (GRC) that is followed by the Ahli Bank Group.

### Board of Directors Committees

Credit Committee

Corporate Governance Committee

Nomination & Remuneration Committee

Strategy & IT Governance Committee

Risk Management Committee

Compliance Committee

Audit Committee

## Committees emanating from the Board

### BOARD CORPORATE GOVERNANCE COMMITTEE (BCG)

The BCG Committee, made up of five non-executive members including the Chairman, is primarily focused on enhancing the Group's governance maturity level. This committee oversees the creation of governance guides, reports, and related policies, and enforces transparency requirements. It also cultivates a strong Corporate Governance culture and ensures appropriate governance structures are maintained across the bank, particularly in control functions. The Committee delegates governance liaisons duties to the board secretary

### BOARD AUDIT COMMITTEE (BAC)

The BAC, comprising three non-executive members with two independent members including the chairperson, plays a key role in ensuring corporate governance within the GRC framework of the Group. Its core functions include reviewing the internal and external audit processes, scrutinizing accounting matters that majorly influence the bank's financial statements, and managing the internal control system. The committee also oversees the external auditor's independence, while making recommendations regarding their appointment. It ensures that the internal audit department adheres to global auditing standards, and supervises external audits for quality assurance

### BOARD NOMINATIONS AND REMUNERATION COMMITTEE (BNRC)

The BNRC, composed of five non-executive members including the chairperson, works towards enhancing corporate governance and sustainability. It uses insights from corporate culture, employee surveys, and more to operate within the functional environment. Its key responsibilities include establishing evaluation standards for the Board, its committees, and the CEO, recommending suitable candidates for the board while ensuring their independence, and formulating a performance evaluation and remuneration policy for administrators, including the General Manager and executive management team

### BOARD RISK MANAGEMENT COMMITTEE (BRC)

The BRC, comprising of five non-executive members including the chairperson, has a significant role in enhancing corporate governance within the Group's GRC framework. The committee's primary responsibilities include implementing and maintaining a thorough risk management strategy, defining acceptable risk levels for all bank activities, recommending the Risk Appetite Framework to the Board, and ensuring a robust risk management system. This system is tasked with accurately identifying, measuring, analyzing, evaluating, and monitoring risks, as well as assessing potential losses and maintaining capital adequacy

### BOARD COMPLIANCE COMMITTEE (BCMC)

The BCMC, is composed of four non-executive members, including an independent member. This committee oversees the Compliance and Anti-Money Laundering (AML) Department, ensuring adherence to all relevant laws, regulations, and international standards. It's responsible for implementing a compliance policy and assessing its annual performance to manage non-compliance risks. The committee also reviews reports from the Compliance and AML Departments, adopting recommendations and corrective actions to minimize the bank's exposure to legal, regulatory, and financial risks

## BOARD CREDIT COMMITTEE (BCC)

The BCC, with five non-executive members and one independent member, makes critical decisions regarding facilities recommended by Executive Management. This committee has predetermined limits to grant, amend, renew, or structure credit facilities and regularly reports facility details to the Board. It also suggests adopting credit policies to the Board, including client evaluations to assess risk based on their governance decree. An Audit Committee member cannot serve on this committee

## BOARD STRATEGY AND INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE COMMITTEE (BSITGC)

The BSITGC, composed of seven non-executive members including a woman and five independent members, holds key responsibilities. These consist of approving the IT projects budget to align with the bank's strategic goals, reviewing IT audit reports and addressing arising issues, and guiding the executive management in preparing the strategic plan. The committee also proposes strategic IT objectives to the Board

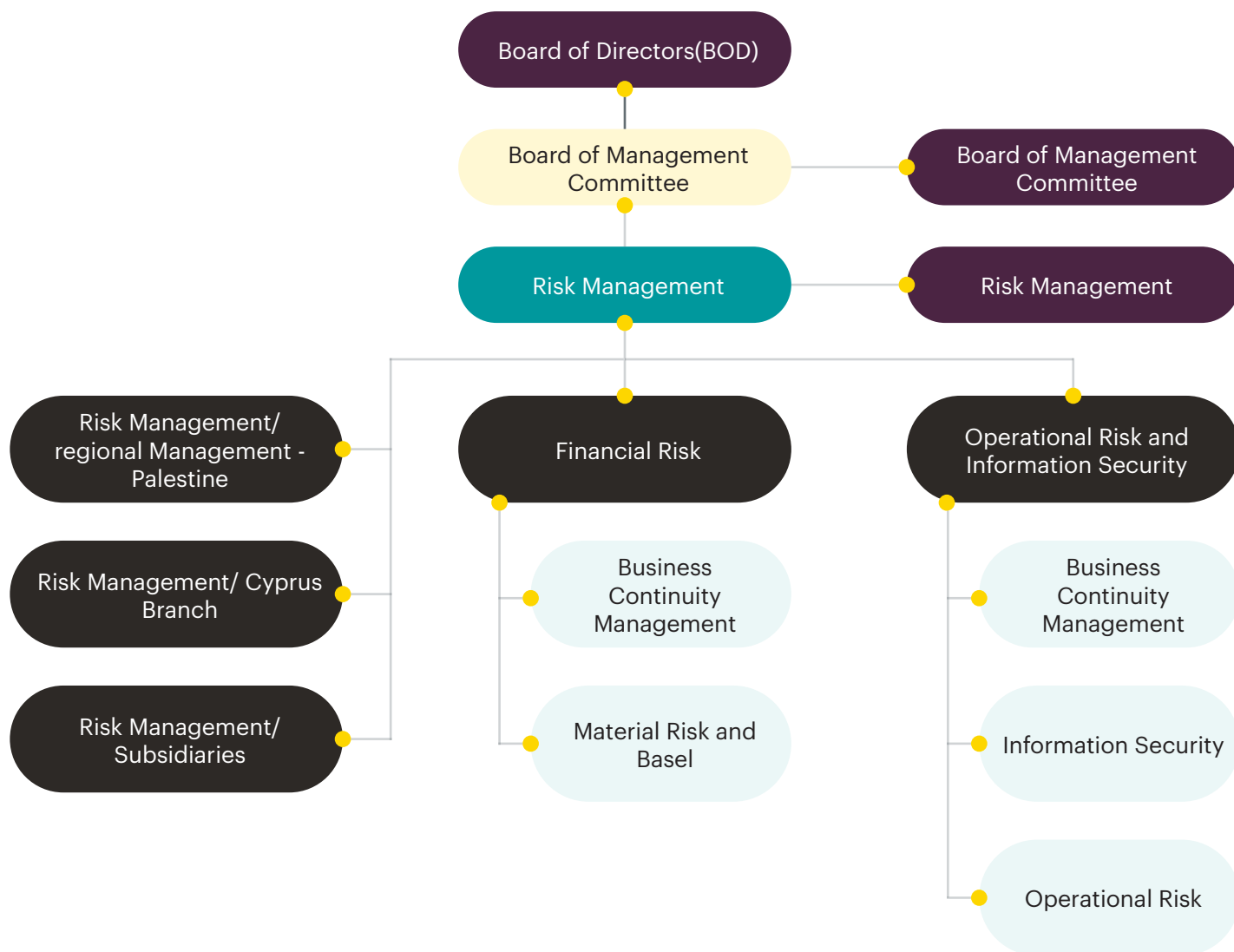


# Risk Management

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

Our risk management structure encompasses all the vital elements needed for thorough risk governance. It includes corporate risk management, credit risk management, financial and non-financial risk management, IT infrastructure, and risk reporting. These elements provide a comprehensive overview of potential threats and ensures transparency.

## Ahli Bank Risk Management Structure:



Additionally, the Bank has adopted a regulatory framework that consists of different layers of oversight and can be outlined as follows:

### FIRST LINE OF DEFENSE

Serving as the third line of defense, the Internal Audit Department is tasked with carrying out an independent review to ensure robust risk management

### SECOND LINE OF DEFENSE

The Risk, Compliance, and Anti-Money Laundering Departments act as the second line of defense. Their role involves orchestrating risk management and compliance measures. They ensure the bank adheres to all pertinent laws, regulations, and directives to effectively manage risk

### THIRD LINE OF DEFENSE

Business divisions serve as the primary line of defense, bearing direct responsibility for managing risks and assessing the supervisory procedures related to them

- We adhere to the requirements of Basel principles, corporate governance, and other global standards for proficient risk management as they provide a robust framework to enhance our ability to improve our compliance and manage various risks including operational, market, and credit risks.

We have set up dedicated units to manage these distinct risks. The responsibility of these units is to observe, measure, control, and mitigate various risks and evaluate the level of the Bank's compliance with relevant local and international laws, regulations, standards, and demands imposed by different regulatory bodies. This is done in accordance with best international best practices, while considering the Bank's scale, operations, and nature of the risks it encounters.

## Ahli Bank's 2023 Risk Management highlights and accomplished milestones:

1. Incorporating overall risk strategy into governance framework.
2. Ensuring Capital Adequacy Ratio stays within target.
3. Stress testing for climate change and geopolitical risks.
4. Launching early warning reports on credit portfolio.
5. Updating Expected Credit Loss (ECL) system.
6. Enhancing operational risk management through bank entities' risk profiling.
7. Mitigating operational and information security risks, strengthening cyber security oversight.
8. Implementing COBIT 2019 Risk Management.
9. Securing ISO 27001 (ISMS) and ISO 22301 certificates.
10. Adopting EU-GDPR best practices for personal data protection.
11. Approving information security and cyber security framework and activating Security Operations Center.
12. Testing business continuity plan and related sites.
13. Promoting risk management culture through training and education.
14. Upgrading the Internal Rating Model (Credit Lens system) to the latest version

The Central Bank of Jordan (CBJ) issued guidelines on combating financial fraud in the National Payment System in May 2023. To cater to these requirements, we have established the Fraud Risk Department under the Operational Risk, Fraud Risk, and Business Continuity Department, with operations expected to commence in Q1 2024.

Changes to the Risk Management Department's structure include:



The Information Security and Cyber Risk Department now reports directly to the Chief Risk Officer, instead of the Operational & Information & Cyber Risk Department.



The Fraud Risk Department was created under the Operational Risk, Fraud Risk, and Business Continuity Department.



The Operational & Information & Cyber Risk Department was rebranded to Operational Risk, Fraud Risk, and Business Continuity Department

## Incorporation of ESG factors in Jordan Ahli Bank's risk management practices

The risk management department has incorporated sustainability, environmental, social, and governance matters into its policies, procedures, and methodologies through:



**ESG risk assessment methodology**



**The Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP)**



**Scenarios for stress testing**

# Business Ethics & Compliance

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

To maintain the trust of our customers and partners, we ensure that our actions and decisions adhere to the highest ethical standards. Recognizing that we are part of a larger community with diverse stakeholders, we understand that all our decisions affect employees, customers, business partners, and the wider society. Ahli Bank has a longstanding commitment to promoting ethical behavior across all our operations, putting in significant effort in identifying and preventing risks associated with unethical and dishonest actions.

## Code of Conduct

Our Code of Conduct plays a pivotal role in guiding employee behavior and decisions. All employees sign off on the Code, affirming their compliance and commitment to upholding these ethical standards. It promotes integrity, honesty, and fairness in all aspects of operations. Through adherence to the code, employees demonstrate their commitment to these principles, fostering trust and confidence among stakeholders. Additionally, adhering to the code of conduct helps mitigate risks associated with unethical behavior, ensures compliance with legal requirements, and protects the bank's reputation.

## Conflict of Interest

We strive to ensure a consistent approach that fosters an effective, transparent, and collaborative work environment. This approach aims to align the bank's interests with those of its stakeholders within the Shared Prosperity Framework. These stakeholders include customers, shareholders, suppliers, partners, society, employees, and regulatory authorities.

Therefore, we believe that adopting the general principles outlined in the Conflict of Interest and Disclosure Policy aligns with the highest standards of good governance. Good governance emphasizes high levels of professional knowledge, business integrity, truthfulness, accountability, and transparency. By adhering to these principles, the Bank avoids personal or organizational conflicts of interest, ultimately favoring its interests in all decisions.

The Conflict-of-Interest policy establishes a set of rules and oversight tools to ensure the avoidance of conflicts of interest. It aims to increase transparency in decision-making and clarify the disclosure of information (financial and non-financial) that directly or indirectly affects the Bank's decisions or course of action. This includes information related to related-party transactions and the kinship between employees/third parties and their related activities, whether financial, commercial, or otherwise.

The Board of Directors, elected by all shareholders, protects shareholder rights by carrying out its responsibilities and duties in a way that upholds the values of integrity, loyalty, diligence, and consideration for the bank's interests over personal ones. Additionally, the Board of Directors members' relationship with the Bank is objective and professional. We ensure to disclose any material information in compliance with regulations. In particular, since the Board is responsible for considering the rights of shareholders and all stakeholders, and since the bank is run under a supervisory framework with operational controls that are always in place for the activities of the bank, including those that are delegated to third parties through the governance framework that defines the relationship between the Board of Directors and the Executive Management, the Executive Management and employees with the other stakeholders, as follows:



**Duty of Care**



**Duty of Loyalty**



**Duty of Candor and Disclosure**

## Whistleblowing (Confidential Reporting Policy)

The Bank has deployed a whistleblowing policy with guidelines for confidential reporting. This policy will facilitate employees in reporting suspected illegal activities, fraud, manipulation, and collusion. Employees can directly reach out to the Senior Executive Management - Audit Committee to voice any worries about potential violations or fraud. We ensure that an independent investigation is initiated based on these concerns. The bank will also guarantee protection for employees against potential threats or retaliations, even if the voiced concerns turn out to be unfounded.

The Audit Committee is tasked with overseeing and evaluating the whistleblowing procedures that allow confidential reporting of any inaccuracies in the bank's financial reports or any other issues.

## Anti-Money Laundering & Counter Terrorism Financing

The bank has implemented a robust anti-money laundering program designed in compliance with local and international regulations. It covers the guidelines set forth by the Central Bank of Jordan and various laws applicable worldwide.

Ahli Bank makes no compromise on its anti-money laundering policy, adhering strictly to the principles of transparency, accountability, and legal compliance. We remain committed to combating money laundering and terrorism financing — a commitment that reinforces our reputation as a trustworthy and socially responsible financial institution.

## Compliance at Jordan Ahli Bank

Compliance is an autonomous function aiming to ensure the Bank's compliance with its internal policies, laws, regulations, guidelines, decisions, ethical codes, standards, and secure procedures introduced by local and global regulatory bodies.

The Compliance Department is a component of, and reports to, the Board Compliance Committee. It also maintains a dotted line to the Bank's Senior Executive Management, sharing copies of these reports with them.

The Board Compliance Committee has a major role in enhancing corporate governance practices within the governance, risk, and compliance framework (GRC) that is followed by the Ahli Bank Group.

Expected future highlights: The Compliance Department of Ahli Bank is presently crafting an independent anti-corruption policy that is set to be unveiled in 2024.

## Compliance and Risk Training

Compliance & Risk training at Ahli Bank is crucial for upholding regulatory standards and managing risks inherent in banking operations. Through comprehensive training programs tailored to the bank's specific policies and procedures, our employees gain a deep understanding of regulatory requirements pertinent to their roles.

These programs cover essential areas such as anti-money laundering (AML), know your customer (KYC) protocols, data protection laws, and fraud detection mechanisms. By staying abreast of compliance guidelines, Ahli Bank employees are equipped to identify and address potential risks effectively, ensuring the integrity of financial transactions and safeguarding the bank's reputation.

Moreover, compliance training instills a culture of accountability and ethical behavior among staff, emphasizing the importance of adherence to regulatory frameworks in maintaining trust with customers and stakeholders. In essence, robust compliance and risk training at Ahli Bank is integral to our commitment to operating with integrity, transparency, and reliability in the banking sector.

We also uphold a stringent adherence to a comprehensive 'Code of Professional Conduct' consisting of several essential chapters. A fundamental responsibility of the HR & Learning Department is to guarantee that every employee comprehends and adheres to this code.

To fulfil this duty, we conduct an introductory orientation for new hires, during which we acquaint them with the Code of Professional Conduct as an integral component of their onboarding process. This session entails a thorough explanation of the ethical principles and professional benchmarks expected of them in the performance of their duties. We firmly believe that this foundational training session establishes the framework for their tenure with us, ensuring their commitment to upholding the bank's core values of integrity, professionalism, and transparency right from the outset of their career journey.

## 2023 Governance Trainings

In 2023, we offered trainings covering a wide range of topics in the fields of governance, compliance, and risk management. These educational programs aimed to improve skills and foster in-depth understanding of the topics, with special focus on contemporary practices, evolving regulations, and best practices in these key areas.

The governance training provided essential insights into the principles of effective governance and the roles and responsibilities of all stakeholders. It was primarily meant to assist in the development of robust management frameworks and to enable sustainable business operations.

### Compliance


**53**

# of Programs

**750**

# of Training Opportunities

**360**

Male Attendees


**390**

Female Attendees



### Legal


**3**

# of Programs

**68**

# of Training Opportunities

**25**

Male Attendees


**43**

Female Attendees



### Management


**19**

# of Programs

**234**

# of Training Opportunities

**158**

Male Attendees


**76**

Female Attendees



### Audit


**7**

# of Programs

**22**

# of Training Opportunities

**13**

Male Attendees


**9**

Female Attendees



### Risk


**36**

# of Programs

**491**

# of Training Opportunities

**277**

Male Attendees


**215**

Female Attendees



### Awareness


**42**

# of Programs

**524**

# of Training Opportunities

**275**

Male Attendees


**249**

Female Attendees



### Sustainability & Governance


**14**

# of Programs

**265**

# of Training Opportunities

**189**

Male Attendees


**76**

Female Attendees





# Data Privacy and Cybersecurity

GRI 3-3 | GRI 418-1 | GRI 410-1

## Cyber Security

Ahli Bank considers information security our highest priority. The mandates for information security are determined based on the bank's strategies, risk assessments, legal and regulatory requirements, business objectives, and cost-benefit analysis.

We have adopted policies concerning data privacy and information security to ensure confidentiality, integrity, and availability of information. This is in alignment with regulatory requirements of Central Bank of Jordan, as well as applicable laws and regulations.

Our subsidiaries comply with all the instructions, laws and regulations of relevant regulatory bodies in the operating region. The cyber security provisions are also regulated by the conditions stipulated in customer contracts, compliance with industry standards like PCI-DSS and SWIFT CSP, and ISO\IEC 27000 Information Security system (ISMS) standards.

## Ahli Bank Cyber and Information Security Policy

Our policy on Cyber and Information Security is a high-level guide employing a tech-agnostic approach. The policy applies to all sections of the Ahli Bank Group including headquarters, foreign branches, and subsidiaries. Various departments in the Bank, including IT, business, and control units, have aligned their policies and procedures with the Cyber and Information Security Policy, to ensure compliance with legal and regulatory requirements, industry mandates and best practices.

## Data Protection Policy

The main objective of the data protection policy is to secure and safeguard Ahli Bank's data stored within the bank's core infrastructure, an offsite location, or an online/cloud service.

Additionally, the policy aims to ensure compliance with cybersecurity requirements in accordance with relevant legislation and regulations.

## Significant updates in the Information security and Cyber Risk Department

To ensure effective adherence to Information Security and Cyber Security mandates, the bank has taken some significant restructuring measures. These include creating a management role with executive-level privileges, accountable for the cybersecurity function. This position will report directly to the Board of Directors and will not conflict with other positions. We have also restructured the Risk Management Department by moving the "Information Security and Cyber Risk Department" from the "Operational & Information & Cyber Risk Department." This department now reports directly to the Chief Risk Officer.




**We have adopted policies concerning data privacy and information security to ensure confidentiality, integrity, and availability of information.**





# Appendices

Appendix A: Our Performance  
Appendix B: GRI Content Index  
Appendix C: ASE Content Index  
Appendix D: Reporting Principles  
Appendix E: List of Abbreviations



# Appendix A: Our Performance

GRI	Environment	2022	2023
<b>GRI 302-1   GRI 302-3</b>	<b>Energy Consumption</b>		
	Electricity Consumption (kWh)	1,982,557	1,490,419
	Electricity Consumption (GJ)	7,137.21	5,365.51
	Non-renewable Energy Consumption – Diesel and Fuel (Liters)	36,957	35,576
	Non-renewable Energy Consumption – Diesel and Fuel (GJ)	1,274.15	1,226.57
	Total Heat Consumption (Liters)	31,614	26,913
	Direct and Indirect Energy Consumption - Total amount (GJ)	8,412.58	6,593.12
	Energy Intensity (GJ/FTE)	7.6	5.8
	Cite specific energy type in majority of direct usage	Fuel and Diesel	Fuel and Diesel
<b>GRI 302-1   GRI 302-3</b>	<b>GHG Emissions</b>		
	Direct GHG Emissions – Scope 1 (CO2 equivalent)	72.62	72.459
	Indirect GHG Emissions – Scope 2 (CO2 equivalent)	1,145.53	683.36
	Total GHG Emissions – Scope 1 and Scope 2 (CO2 equivalent)	1,218.15	755.98
	Non-renewable Energy Consumption – Diesel and Fuel (GJ)	1.10	0.67
<b>GRI 302-1   GRI 302-3</b>	<b>Paper</b>		
	Paper Consumption (kg)	56,440.00	52,704.00
	Paper Recycled (kg)	43,888.00	110,676.00
<b>GRI 303-1   303-3</b>	<b>Water management</b>		
	Total amount of water consumed, recycled, or reclaimed, M3.	18,400 m3	14.500 m3

GRI	Social	2022	2023
<b>GRI 2-7</b>	<b>Total Workforce</b>		
	Total number of employees	1110	1131
	By employment contract (Permanent)	1101	1127
	By employment contract (Temporary)	9	4
	By employment type (Full-time)	1110	1131
	By employment type (Part-time)	0	0
	By gender (Females)	437	447
	By gender (Males)	673	684
	Number of Jordanian employees	1105	1126
	Number of non-Jordanian employees	5	5
	By job category (Senior management)	15	14
	By job category (Middle management)	279	290
	By job category (Staff)	816	827
<b>GRI 2-7</b>	<b>Permanent Employees</b>		
	Total number of permanent employees	1101	1127
	by gender (Females)	431	444
	by gender (Males)	670	683
<b>GRI 2-7</b>	<b>Temporary Employees</b>		
	Total number of Temporary employees	9	4
	by gender (Females)	6	3
	by gender (Males)	3	1
<b>GRI 2-8</b>	<b>Workers who are not employees</b>		
	Total number of workers who are not employees and whose work is controlled by the organization	280	435

<b>GRI 2-30</b>	<b>Employees covered by collective bargaining agreements</b>		
	Total number of employees covered by collective bargaining agreements	719	621
	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements (%)	64.77	54.91
<b>GRI 204-1</b>	<b>Procurement</b>		
	Number of suppliers	185	232
	Number of local suppliers	170	196
	Total purchases (millions JOD)	35	27
	Total expenditure on purchases from local suppliers (millions JOD)	32	23.8
	Percentage of expenditure on local suppliers	91	88
<b>GRI 401-1</b>	<b>New Hires</b>		
	Total number of new hires	195	211
	By gender (Females)	84	88
	By gender (Males)	111	123
	By age (Under 30)	140	152
	By age (Between 30 and 50)	54	59
	By age (50+)	1	0
<b>GRI 401-1</b>	<b>Turnover</b>		
	Turnover rate (%)	15.14	16.53
	Total turnover	168	187
	By gender (Females)	58	78
	By gender (Males)	110	109
	By age (Under 30)	68	75
	By age (Between 30 and 50)	90	103
	By age (50+)	10	9



GRI 401-3	Parental Leave
	<div>Number of employees who are entitled to parental leave: By Gender (Females)</div> <div>437447</div>
	<div>Number of employees who are entitled to parental leave: By Gender (Males)</div> <div>673684</div>
	<div>Number of employees who took parental leave: By Gender (Females)</div> <div>2623</div>
	<div>Number of employees who took parental leave: By Gender (Males)</div> <div>2839</div>
	<div>Returnees from parental leave: By Gender (Females)</div> <div>2523</div>
	<div>Returnees from parental leave: By Gender (Males)</div> <div>2839</div>
	<div>Returnees from parental leave who were still working for the bank 12 months later: By Gender (Females)</div> <div>2421</div>
	<div>Returnees from parental leave who were still working for the bank 12 months later: By Gender (Males)</div> <div>2834</div>
GRI 405-1	Percentage of Individuals within the Organization's Leadership:
	<div>By gender (Females)</div> <div>0.090.09</div>
	<div>By gender (Males)</div> <div>1.261.15</div>
	<div>By age (Under 30)</div> <div>00</div>
	<div>By age (Between 30 and 50)</div> <div>0.810.8</div>
	<div>By age (50+)</div> <div>0.540.44</div>
	<div>By Nationality (Jordanian employees)</div> <div>1.261.15</div>
	<div>By Nationality (non-Jordanian employees)</div> <div>0.090.09</div>

GRI 405-1	Percentage of Employees per Employee Category in each of the following Diversity Categories		
	under 30 Senior management	0	0
	under 30 Middle management	0.27	0.27
	under 30 staff	28.2	31.56
	Between 30-50 Senior management	0.811	0.8
	Between 30-50 Middle management	23.24	23.52
	Between 30-50 staff	43.69	39.88
	50+ Senior management	0.54	0.44
	50+ Middle management	1.62	1.86
	50+ staff	1.62	1.68
	Female Senior management	0.09	0.09
	Female Middle management	6.31	6.45
	Female staff	32.97	32.98
	Male Senior management	1.26	1.15
	Male Middle management	18.83	19.19
	Male staff	40.54	40.14
	Jordanian Senior management	1.26	1.15
	Jordanian Middle management	25.05	25.38
	Jordanian staff	73.24	73.03
	Non- Jordanian Senior management	0.09	0.09
	Non- Jordanian Middle management	0.09	0.27
	Non- Jordanian staff	0.27	0.09

GRI 405-1		Female Employment	
	Total number of female employees	437	447
	Number of female employees in Senior management	70	1
	Number of female employees in Middle management	1	73
GRI 405-2		Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women to Men	
	By job category ( Senior management)	0.03	0.04
	By job category (Middle management)	0.29	0.28
	By job category (staff)	0.76	0.78
GRI 404-1   GRI 2-4		Training	
	Average hours of training per employee	23.2	22
	By gender (Females)	23.8	24
	By gender (Males)	22.7	20.6
	By job category (Senior management)	34.5	12.7
	By job category (Middle management)	23.9	17.5
	By job category (staff)	22.8	23.7
GRI 404-3		Performance Review	
	Performance Review Percentage of total staff who received regular review of performance	100	100
GRI 404-3		Health and Safety	
	Percentage of total labor force represented in official health and safety committees	12	40
GRI 413-1		Internal Volunteering Program	
	Volunteering hours	1,590	1385
	Number of volunteers	411	363
	Number of events	25	32

GRI	Governance	2022 Data	2023 Data
<b>GRI 2-9</b>	<b>Board of Directors</b>		
	Percentage of independent directors in the Board	38%	38.40%
	Total members of the Board	13	13
	Total members of the Board (males)	11	12
	Total members of the Board (Females)	2	1
<b>GRI 418-1</b>	<b>Customer Complaints</b>		
	Genuine complaints received from outside parties and substantiated by the organization	39	30
	Genuine complaints from regulatory bodies	2	1
	Total number of identified leaks, thefts, or losses of identified data	0	0
GRI	Economic	2022 Data	2023 Data
<b>GRI 201-1</b>	<b>Financial Performance (JOD)</b>		
	Revenues	111,551,027	120,467,881
	Total capital	200,655,000	200,655,000
	Total assets	3,062,513,293	3,282,408,263
	Total shareholders' equity	330,347,828	333,847,186
	Other Expenses	25,184,129	26,061,077
	Employee Benefits	37,664,053	37,149,347
	Income tax	11,449,589	13,579,632
	Capital adequacy ratio (%)	15.62	15.11
	Return on equity ratio (%)	5.14	5.60
	Loans	1,699,710,784	1,798,655,875
	Net loans and advances	1,595,272,646	1,680,782,737
	Total deposits	2,144,537,225	2,343,636,818
	Ratio of loans to deposits (%)	79	77
	Net profit after taxes	16,899,842	18,592,484

# Appendix B: GRI Content Index

For the Content Index – Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index has been presented in a way consistent with the requirements for reporting in accordance with the GRI Standards, and that the information in the index is clearly presented and accessible to the stakeholders. The service was performed on the English version of the report.



<b>Statement of use</b>	Jordan Ahli Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period 1 January 2023 to 31 December 2023
<b>GRI 1 used</b>	GRI 1: Foundation 2021
<b>Applicable GRI Sector Standard(s)</b>	Not applicable

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION
<b>General disclosures</b>		
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	9,11
	2-2 Entities included in the organization's sustainability reporting	5
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	5
	2-4 Restatements of information	40
	2-5 External assurance	This report has not been externally assured. Jordan Ahli Bank does not require external assurance for its sustainability reports.
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	9, 12
	2-7 Employees	35-39, 76,77
	2-8 Workers who are not employees	38, 76
	2-9 Governance structure and composition	63-66
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	65
	2-11 Chair of the highest governance body	65



## General disclosures

GRI 2: General Disclosures 2021	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	62, 65-67
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	62, 63, 64, 65, 66, 67, 68
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	23, 65
	2-15 Conflicts of interest	71
	2-16 Communication of critical concerns	65, 69
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	Annual Report Corporate Governance section p. 248
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	62
	2-19 Remuneration policies	Annual Report 2023 Corporate Governance p. 114 – 115
	2-20 Process to determine remuneration	Annual Report 2023 Corporate Governance page 248
	2-21 Annual total compensation ratio	Annual compensation for senior management is reported in the Bank's Annual Report 2023 Corporate Governance section p. 101. Information on the annual compensation ratio is subject to confidentiality constraints as employee salaries are not publicly disclosed and kept confidential and private, even internally within the Bank. The Bank plans to define a process to track the compensation ratios using aggregate data
	2-22 Statement on sustainable development strategy	7, 10, 20, 21, 22, 23
	2-23 Policy commitments	21, 71, 72, 74
	2-24 Embedding policy commitments	21, 71, 72, 74
	2-25 Processes to remediate negative impacts	69
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	69
	2-27 Compliance with laws and regulations	71
	2-28 Membership associations	13
	2-29 Approach to stakeholder engagement	24
	2-30 Collective bargaining agreements	39

GRI STANDARD/ OTHER SOURCE	DISCLOSURE	LOCATION
<b>Material topics</b>		
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	26
	3-2 List of material topics	27
<b>ECONOMIC PERFORMANCE</b>		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	18
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	18, 81
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1 Infrastructure investments and services supported	33, 48-56, 59
	203-2 Significant indirect economic impacts	33, 48-56, 59
<b>ENERGY</b>		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	29
GRI 302: Energy 2016	302-1 Energy consumption within the organization	29, 30
	302-3 Energy intensity	75
	302-4 Reduction of energy consumption	29
<b>CLIMATE IMPACT</b>		
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	30
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	31, 75
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	31, 75
	305-4 GHG emissions intensity	75
	305-5 Reduction of GHG emissions	30
GRI 306: Waste 2020	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	31
	306-2 Management of significant waste-related impacts	31
	306-3 Waste generated	31
	306-4 Waste diverted from disposal	31

**Material topics****CLIMATE IMPACT**

GRI 303: Water and Effluents 2018	303-5 Water consumption	75
-----------------------------------	-------------------------	----

**SUSTAINABLE LENDING & INVESTING**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	32
-----------------------------	-----------------------------------	----

**DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	35
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1 Diversity of governance bodies and employees	35
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	80
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	35, 72

**EMPLOYEE EXPERIENCE**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	39
GRI 3: Material Topics 2021	401-1 New employee hires and employee turnover	77
GRI 401: Employment 2016	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	39
	401-3 Parental leave	36, 78
	403-1 Occupational health and safety management system	42
	403-3 Occupational health services	42
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	42, 43, 80
GRI 403: Occupational Health and Safety 2018	403-5 Worker training on occupational health and safety	42, 43
	403-6 Promotion of worker health	42
	404-1 Average hours of training per year per employee	17, 80
GRI 404: Training and Education 2016	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	41
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	77

**Material topics****CUSTOMER EXPERIENCE**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	46-47
-----------------------------	-----------------------------------	-------

**FINANCIAL INCLUSION**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	48
-----------------------------	-----------------------------------	----

**ENGAGEMENT WITH LOCAL COMMUNITIES**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	50, 51, 52, 53, 54, 55
-----------------------------	-----------------------------------	------------------------

GRI 413: Local Communities 2016	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	50, 51, 52, 53, 54, 55
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	50, 51, 52, 53, 54, 55

**RESPONSIBLE PROCUREMENT**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	56
-----------------------------	-----------------------------------	----

GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	56
-------------------------------------	-------------------------------------------------	----

**INNOVATION AND DIGITIZATION**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	58
-----------------------------	-----------------------------------	----

**CORPORATE GOVERNANCE**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	62
-----------------------------	-----------------------------------	----

**RISK MANAGEMENT**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	69, 70
-----------------------------	-----------------------------------	--------

**Material topics****SECURITY PRACTICES**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	74
-----------------------------	-----------------------------------	----

GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	81
--------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------	----

**BUSINESS ETHICS & COMPLIANCE**

GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	71
-----------------------------	-----------------------------------	----

	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	71
--	-----------------------------------------------------------	----

GRI 205: Anti-corruption 2016	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	73
-------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------	----

	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	71
--	-----------------------------------------------------------	----

GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	71
-----------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	----



# Appendix C: ASE Content Index

## ENVIRONMENT



GRI Standards	Measurement	Indicators	Location
GRI 305: EMISSIONS 2016	<b>E1.1)</b> Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 1 (if applicable)	GHG Emissions	31, 75
	<b>E1.2)</b> Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 2 (if applicable)		31, 75
	<b>E1.3)</b> Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 3 (if applicable)		NA
GRI 305: EMISSIONS 2016	<b>E2.1)</b> Total GHG emissions per output scaling factor	Emissions Intensity	NA
	<b>E2.2)</b> Total non-GHG emissions per output scaling factor		NA
GRI 302: ENERGY 2016	<b>E3.1)</b> Total amount of energy directly consumed	Energy Usage	75
	<b>E3.2)</b> Total amount of energy indirectly consumed		75
GRI 302: ENERGY 2016	Total direct energy usage per output scaling factor	Energy Intensity	NA
GRI 302: ENERGY 2016	<b>Percentage:</b> Energy usage by generation type	Energy Mix	75
GRI 303: WATER AND EFFLUENTS 2018	<b>E6.1)</b> Total amount of water consumed	Water Usage	75
	<b>E6.2)</b> Total amount of water reclaimed		NA
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016*	<b>E7.1)</b> Does your company follow a formal Environmental Policy? Yes/No	Environmental Operations	YES
	<b>E7.2)</b> Does your company follow specific waste, water, energy, and/or recycling policies? Yes/No		YES
	<b>E7.3)</b> Does your company use a recognized energy management system? Yes/No		YES
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	Does your Board/Management Team oversee and/or manage climate-related risks? Yes/No	Environmental Oversight	YES
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	Does your Board/Management Team oversee and/or manage other sustainability issues? Yes/No	Environmental Oversight	YES
	Total amount invested, annually, in climate-related infrastructure, resilience, and product development?	Climate Risk Mitigation	NA

## SOCIAL



GRI Standards	Measurement	Indicators	Location
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	<b>S1.1) Ratio:</b> CEO total compensation to median FTE total compensation	CEO Pay Ratio	Confidential
	<b>S1.2)</b> Does your company report this metric in regulatory filings? Yes/No		YES
GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016	<b>Ratio:</b> Median male compensation to median female compensation	Gender Pay Ratio	76
GRI 401: EMPLOYMENT 2016	<b>S3.1)</b> Percentage: Year-over-year change for full-time employees	Employee Turnover	77
	<b>S3.2)</b> Percentage: Year-over-year change for part-time employees		NA
	<b>S3.3)</b> Percentage: Year-over-year change for contractors and/or consultants		NA
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016 GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 2016	<b>S4.2)</b> Percentage: Entry- and mid-level positions held by men and women		79
	<b>S4.3)</b> Percentage: Senior- and executive-level positions held by men and women		79
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	<b>S5.1)</b> Percentage: Total enterprise headcount held by part-time employees	Temporary Worker Ratio	76
	<b>S5.2)</b> Percentage: Total enterprise headcount held by contractors and/or consultants		76
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016*	Does your company follow a sexual harassment and/or non-discrimination policy? Yes/No	Non-Discrimination	YES
GRI 403: OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY 2018	<b>Percentage:</b> Frequency of injury events relative to total workforce time	Injury Rate	NA
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016*	Does your company follow an occupational health and/or global health & safety policy? Yes/No	Global Health & Safety	YES
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016*	<b>S9.1)</b> Does your company follow a child and/or forced labor policy? Yes/No	Child & Forced Labor	YES
	<b>S9.2)</b> If yes, does your child and/or forced labor policy also cover suppliers and vendors? Yes/No		YES
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016*	<b>S10.1)</b> Does your company follow a human rights policy? Yes/No	Human Rights	YES
	<b>S10.2)</b> If yes, does your human rights policy also cover suppliers and vendors? Yes/No		YES

## GOVERNANCE



GRI Standards	Measurement	Indicators	Location
GRI 405: DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY 201	<b>G1.1) Percentage:</b> Total board seats occupied by men and women	Board Diversity	81
	<b>G1.2) Percentage:</b> Committee chairs occupied by men and women		NA
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	<b>G2.1)</b> Does company prohibit CEO from serving as board chair? Yes/No	Board Independence	NO
	<b>G2.2) Percentage:</b> Total board seats occupied by independents		81
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	Are executives formally incentivized to perform on sustainability? Yes/No	Incentivized Pay	YES
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	<b>Percentage:</b> Total enterprise headcount covered by collective bargaining agreement(s)	Collective Bargaining	77
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	<b>G5.1)</b> Are your vendors or suppliers required to follow a Code of Conduct? Yes/ No	Supplier Code of Conduct	YES
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016*	<b>G5.2)</b> If yes, what percentage of your suppliers have formally certified their compliance with the code?		NA
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	<b>G6.1)</b> Does your company follow an Ethics and/ or Anti-Corruption policy? Yes/No	Ethics & Anti-Corruption	YES
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016*	<b>G6.2)</b> If yes, what percentage of your workforce has formally certified its compliance with the policy?		NA
GRI 103: MANAGEMENT APPROACH 2016*	<b>G7.1)</b> Does your company follow a Data Privacy policy? Yes/No	Data Privacy	YES
	<b>G7.2)</b> Has your company taken steps to comply with GDPR rules? Yes/No		YES
	<b>G8.1)</b> Does your company publish a sustainability report? Yes/No	Sustainability Reporting	YES
	<b>G8.2)</b> Is sustainability data included in your regulatory filings? Yes/No		YES
	<b>G9.1)</b> Does your company provide sustainability data to sustainability reporting frameworks? Yes/No	Disclosure Practices	YES
	<b>G9.2)</b> Does your company focus on specific UN Sustainable Development Goals (SDGs)? Yes/ No		YES
	<b>G9.3)</b> Does your company set targets and report progress on the UN SDGs? Yes/No		YES
GRI 102: GENERAL DISCLOSURES 2016	Are your sustainability disclosures assured or validated by a third party? Yes/No	External Assurance	NO

# Appendix D: Reporting Principles

Jordan Ahli Bank has prepared this sustainability report in accordance with the GRI Standards. The below table provides the reporting principles with a brief description of Ahli Bank's application of these principles.

## ACCURACY

The report presents accurate information, to the best of Ahli Bank's abilities and with available evidence. The report represents the best data available to the bank and its stakeholders.

## COMPLETENESS

The report presents sufficient information covering the bank's activities, events and impacts for the reporting period, 2023. Ahli Bank attempted to make this report as complete as possible with the relevant information.

## BALANCE

The report presents transparently the negative and positive impacts in a balanced way, neither overemphasizing the bank's positive impacts nor omitting the bank's negative impacts.

## SUSTAINABILITY CONTEXT

The report has been prepared in line with national and international sustainability frameworks including the GRI Standards, the ASE Guidance on Sustainability Reporting and the UN SDGs. Ahli Bank has also considered regional trends in sustainability that affect the bank's activities.

## CLARITY

The report presents accessible and understandable information for the bank's wide audience that has varying level of knowledge in banking and finance. The information is concise and clear, supported by graphics, graphs and consolidated data tables of our performance.

## TIMELINESS

The report represents the annual sustainability performance of ahli bank for the period 1 January 2023 to 31 December 2023. Ahli Bank ensures publishing a sustainability report on a yearly basis.

## COMPARABILITY

The report represents the data of the current reporting period, 2023, in addition to that of the previous year 2022, where applicable.

## VERIFIABILITY

The report presents sufficient information related to Ahli Bank's sustainability performance with reliable evidence.



# Appendix E: List of Abbreviations

Abbreviation	Long Form
AMC	Ahli Microfinance Company
AML	Anti-money Laundering
ASE	Amman Stock Exchange
BAC	Board Audit Committee
BCC	Board Credit Committee
BCG	Board Corporate Governance Committee
BCMC	Board Compliance Committee
BMS	Building Management System
BNRC	Board Nominations and Remuneration Committee
BOD	Board of Directors
BRC	Board Risk Management Committee
BSITGC	Board Strategy and Information Technology Governance Committee
CBJ	Central Bank of Jordan
CEO	Chief Executive Officer
CO <sub>2</sub>	Carbon Dioxide
COBIT	Control Objective for Information and Related Technology
CRM	Customer Relation Manager
CSP	Customer Security Program
CSR	Corporate Social Responsibility
CX	Customer Experience
DLO	Desktop Laptop Option
ECL	Expected Credit Loss
EMS	Energy Management System
ESG	Environmental, Social and Governance
EV	Electric Vehicles
GHG	Greenhouse Gas
GRC	Governance, Risk, and Compliance

Abbreviation	Long Form
GRI	Global Reporting Initiative
HR	Human Resources
ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process
IPPF	International Professional Practices Framework
IFC	International Finance Corporation
ISMS	Information Security Management System
ISO	International Organization for Standardization
JOD	Jordanian Dinar
Kg	Kilogram
KPIs	Key Performance Indicators
KWh	Kilowatt - Hour
KYC	Know Your Customer
LCV	Light Commercial Vehicles
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
LOS	Loan Origination System
NDR	Network Detection and Response
NFC	Near-Field Communication
PCI-DSS	Payment Card Industry Data Security Standard
PLP	Peer Learning Platform
RPA	Robotic Process Automations
SMEs	Small and Medium Enterprises
SSC	Social Security Corporation
TOT	Train the Trainer
TPP	Third-Party Providers
UN SDGs	United Nations Sustainable Development Goals
USGBC	U.S. Green Building Council
WEPS	UN Women's Empowerment Principles





**ahli**

**Jordan Ahli Bank**  
Sustainability Report 2023