



البنك الأهلي الأردني
Jordan Ahli Bank



Sustainability Report 2022

[Click here](#)

اضغط هنا

تقرير الإستدامة 2022

أهلي

تقرير
الاستدامة لعام
2022

الازدهار المشترك

جدول المحتويات

١

٤ المقدمة

٦ كلمة رئيس مجلس الإدارة

٨ نبذة عن هذا التقرير

١٠ أبرز النقاط لعام ٢٠٢٢

١٢ نبذة عن البنك الأهلي

١٨ إدارة الاستدامة

٢

٢٤ الحوكمة

٢٦ الحوكمة المؤسسية

٤٥ خصوصية العملاء

٤٧ الممارسات الأمنية

٣

٤٨ الاقتصاد

٥٠ الأداء الاقتصادي

٥٤ الاشتغال المالي ونمو الشركات الصغرى والمتوسطة

٥٨ الرقمنة

٤

٦٠ المجتمع

٦٢ التنوع وتكافؤ الفرص

٦٤ التدريب والتعليم

٦٦ التوظيف

٧١ حقوق الإنسان

٧٢ المجتمع المحلي

٨٦ ممارسات الشراء

٥

٨٨ البيئة

٩٠ الطاقة

٦

٩٤ الملحق

٩٦ أداؤنا

١٠٨ فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

١١٢ فهرس محتويات بورصة عقان

١١٤ مبادئ إعداد التقارير

١١٦ قائمة الاختصارات

المقدمة

كلمة رئيس مجلس الإدارة

نبذة عن هذا التقرير

أبرز النقاط لعام ٢٠٢٢

نبذة عن البنك الأهلي

إدارة الاستدامة



كلمة رئيس مجلس الإدارة

المعيار ٢٢-٢



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

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

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

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

السيد سعد نبيل المعشر

رئيس مجلس الإدارة

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

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

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

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

نبذة عن هذا التقرير

رسالة تحذيرية

مفهوم تصميم التقرير

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

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

محتوى التقرير

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

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

فترة التقرير وحدوده

المعيار ٢٠٢٢ | ٣٠٢

لقد غطى تقرير الاستدامة السابق أداء الاستدامة للعامين التقويميين ٢٠٢٠ و ٢٠٢١.

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

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

نقاط الاتصال لتقديم الملاحظات ومنصات التواصل الاجتماعي

المعيار ٣٠٢

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



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

أبرز الإنجازات لعام ٢٠٢٢

انضمام
٢٨٠
طالباً إلى برنامج أهلي VVV



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



أتمتة فواتيرنا بالكامل من
خلال منصة
Invoice Q Platform



زيادة عدد
الموظفات
في الإدارة الوسطى



زيادة ساعات العمل التطوعي
بنسبة
٣٦٥%



إنفاق
٩٢%
من النفقات على الموردين المحليين



انخفاض إجمالي انبعاثات
الغازات الدفيئة بنسبة
٢١%



إطلاق
**خدمات القروض
الصديقة للبيئة**



انخفاض استهلاكنا للورق
بنسبة
٨%



انخفاض كثافة الطاقة بنسبة
٣٠%



الانتقال إلى مرحلة تشييد
المبنى الجديد



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



الإنجازات الاجتماعية



الإنجازات البيئية



حصل البنك الأهلي على شهادتي ISO مترامنتين:

ISO 22301
إدارة استمرارية الأعمال

ISO 27001
نظام إدارة أمن المعلومات



٨٠,٥%



معدل رضا العملاء

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



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



معالجة معاملات بقيمة تفوق
٣,٥ ملايين دينار
من خلال برنامج تقسيط



تحديث تطبيق "أهلي موبايل"
وإضافة ميزات جديدة



الحوكمة



الإنجازات الاقتصادية



نبذة عن البنك الأهلي

ميثاقنا

المعيار ٢-٢٢



من خلال المحاور الرئيسية الثلاث:

- التركيز على العملاء
- التميز التشغيلي
- الابداع والاستدامة



إطار العمل

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



قيمتنا

- الاختصاص
- المهنية
- التميز
- الملكية
- المصادقية
- الابداع والابتكار



رؤيتنا

تعزيز الازدهار المالي وغير المالي للعملاء والمجتمعات التي نخدمها



رسالتنا

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



أهدافنا الاستراتيجية

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



المعيار ١-٢ | ٦-٢

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

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

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

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

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

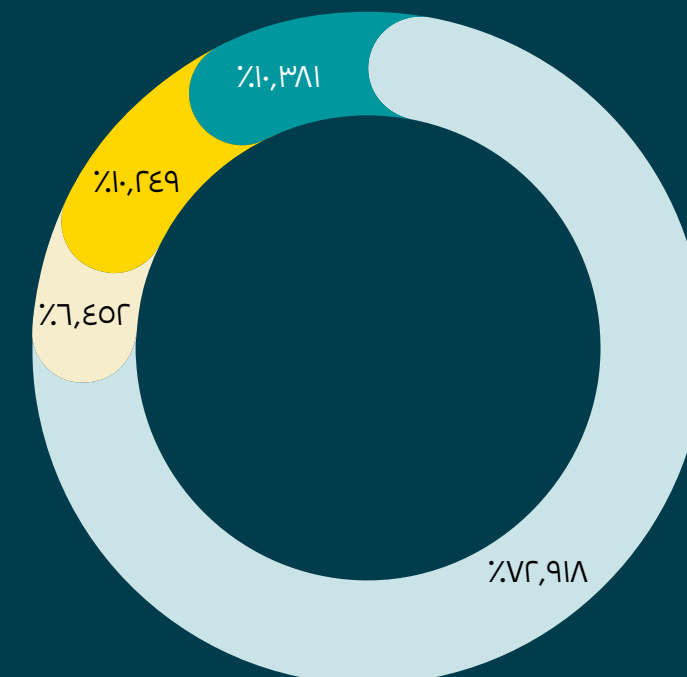
٦٧ عاماً
ونحن معاً، عائلة واحدة

هيكل الملكية

المعيار ١-٢

البنك الأهلي شركة عامة محدودة.

كبار المساهمين

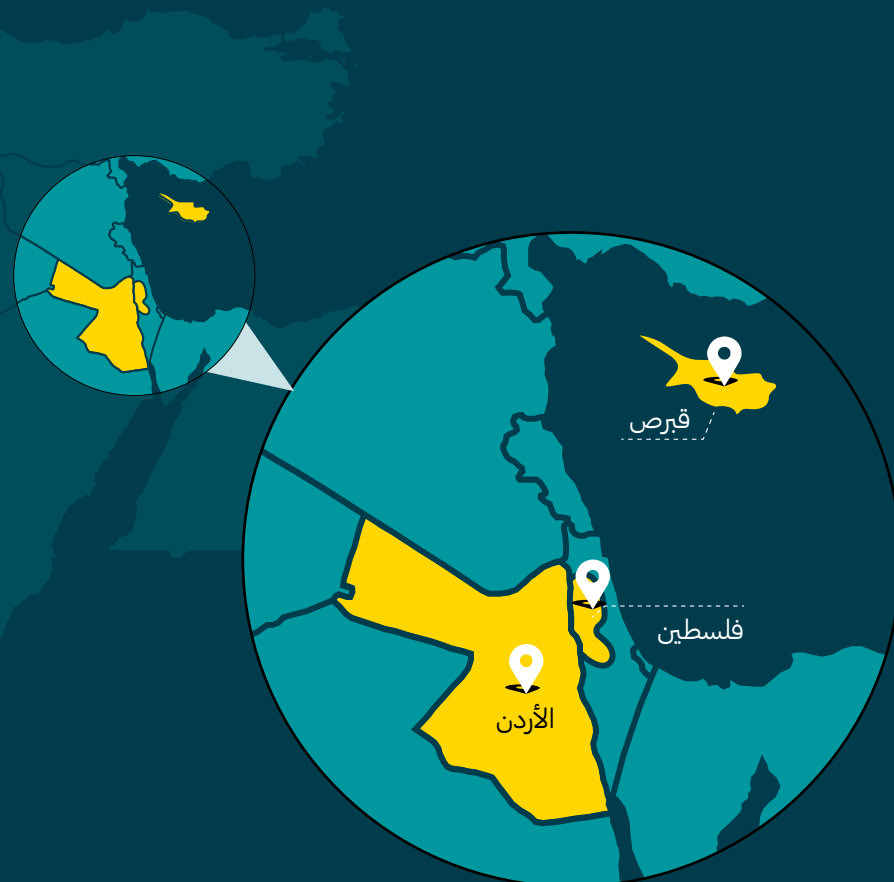


بنك بيبيلوس ■ المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ■ شركة مصانع الأجواخ الأردنية ■ المساهمون الآخرون ■

التواجد في السوق

المعيار ١-٢

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



فروعنا في فلسطين:	فروعنا في الأردن:	فروعنا في قبرص:
جنين	إربد	لیماسول
طولكرم	جرش	
نابلس	عمّان	
رام الله	الزرقاء	
بيت لحم	الفرق	
الخليل	البلقاء	

الشركات التابعة

المعيار ٢-٦



■ أهلي للتأجير التمويلي

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



■ الأهلي للوساطة المالية

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

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

عضويات البنك الأهلي

المعيار ٢-٢٨



■ أهلي للتمويل الأصغر

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

أهلي فنتك

■ الأهلي للتكنولوجيا المالية (أهلي فنتك)

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

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

جمعية الشؤون الدولية	الإتحاد الرياضي الأردني للشركات والمؤسسات	غرفة التجارة الدولية	جمعية المصدرين الأردنيين
شركة المبادرة لدعم الرواد	جمعية المتاحف الأردنية	جمعية سنا لدعم ذوي الاحتياجات الخاصة	الجمعية الوطنية لحماية المستثمر
هيئة الأوراق المالية الأردنية	منتدى الإستراتيجيات الأردني	جمعية البنوك في الأردن	اتحاد المصارف العربية
جمعية المتداولين بالأسواق المالية	نقابة شركات الخدمات المالية	بورصة عمان	مركز إيداع الأوراق المالية

إدارة الاستدامة

إطار عمل الاستدامة

المعيار ٢٢-٢

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

أخلاقيات العمل

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



المصرفية المسؤولة

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



صاحب العمل المفضل

نؤمن بأن موظفينا هم العمود الفقري للمؤسسة، ولذلك نقوم بدعم موظفينا باستمرار، ونحفزهم على تقديم أفضل ما عندهم تجسداً لقيمنا.



التأثير الاجتماعي الإيجابي

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



الحماية البيئية

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



المعيار ٢٢-٢

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

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

إشراك أصحاب المصلحة

المعيار ٢-٢٩

مجموعة أصحاب المصلحة	كيف يتعامل البنك الأهلي مع أصحاب المصلحة
	الموظفون <ul style="list-style-type: none"> • برامج التعليم وتطوير القدرات • مؤشرات الأداء الرئيسية ومراجعات الأداء الدورية • خدمات الموارد البشرية • برامج ومبادرات تجربة الموظف • ميثاق السلوك المهني • الاجتماعات الداخلية • اللجان الداخلية • برامج التطوع • اللحظات الفارقة • برنامج الثقافة المؤسسية
	المجتمع المحلي <ul style="list-style-type: none"> • تقارير سنوية • تقارير الاستدامة • أنشطة المسؤولية المجتمعية • خدمات الاستشارات المالية وغير المالية
	الموردون <ul style="list-style-type: none"> • سياسة المشتريات • دعوات للمزايدات
	المنظمون والوكالات الرسمية <ul style="list-style-type: none"> • تقارير للهيئات التنظيمية • الامتثال للقوانين والأنظمة • المراجعات التنظيمية • معايير ممارسات الحوكمة المؤسسية

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

مجموعة أصحاب المصلحة	كيف يتعامل البنك الأهلي مع أصحاب المصلحة
	العملاء <ul style="list-style-type: none"> • الفروع • الخدمات الإلكترونية للبنك الأهلي • خدمات الأهلي موبايل • الموقع الإلكتروني • وسائل التواصل الاجتماعي (خدمة واتساب للأعمال WhatsApp For Business) • أجهزة الصراف الآلي • مدراء العلاقات • الفعاليات والأنشطة • مراكز الاتصال
	المساهمون <ul style="list-style-type: none"> • شؤون المساهمين • الإفصاحات • التقارير الدورية • اجتماعات الجمعية العمومية • وحدة علاقات المستثمرين • مؤتمرات المستثمرين • تقارير الاستدامة والتقارير السنوية
	البيئة <ul style="list-style-type: none"> • تسهيلات للمشاريع الصديقة للبيئة • دعم المشروعات التي تعزز الإشراف البيئي • محطة توليد طاقة شمسية

تقييم الأهمية النسبية

المعيار ١٤-٢ | ١-٣ | ٢-٣

في عام ٢٠٢٢، أجرينا تقييماً للأهمية النسبية لتحديث قضايانا الجوهرية، ونتيجة لذلك، فقد منحنا الأولوية لقائمة الموضوعات الجوهرية التي تؤثر بشكل كبير على قدرة البنك على تحقيق رؤيته وأهداف الاستدامة.

وقد اشتملت عملية تقييم الأهمية النسبية على أربع خطوات:

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

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

فهم سياق البنك

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

تحديد التأثيرات الفعلية والمحتملة

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

تقييم أهمية التأثيرات

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

إعطاء الأولوية لأهم التأثيرات ذات الصلة بإعداد التقارير

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

الموضوعات الجوهرية

المعيار ٢-٣

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

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

الحوكمة

الحوكمة المؤسسية

خصوصية العملاء

الممارسات الأمنية

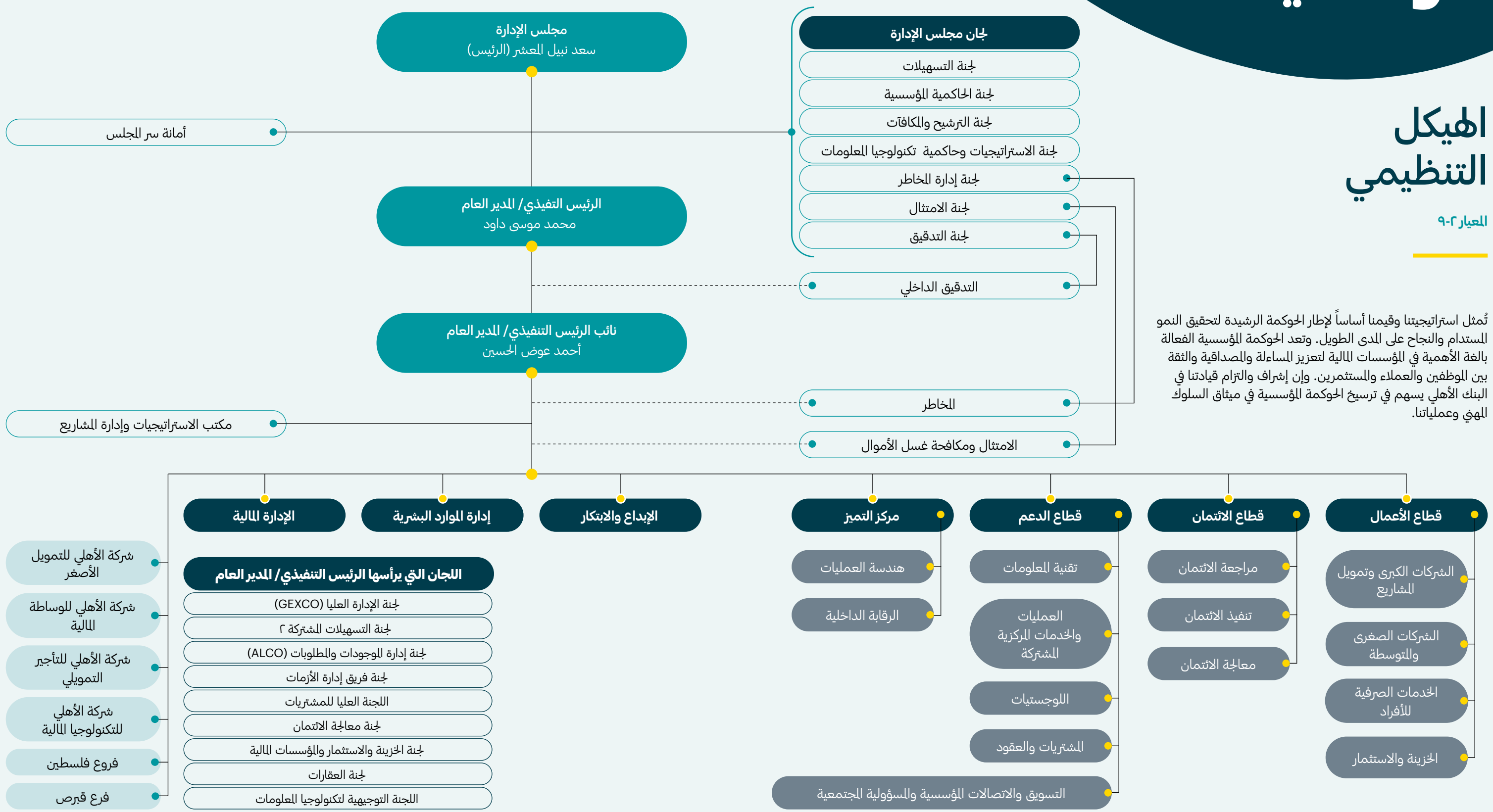


الحوكمة المؤسسية

الهيكل التنظيمي

المعيار ٩-٢

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



مجلس الإدارة

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

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

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

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

دور مجلس الإدارة في قضايا الاستدامة

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

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

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

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

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

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

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

أعضاء مجلس إدارة البنك الأهلي

المعيار ٩-٢ | ١١-٢



معالي الدكتور أمية صلاح طوقان
نائب رئيس مجلس الإدارة



السيد سعد نبيل المعشر
رئيس مجلس الإدارة



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



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



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



السيد نديم يوسف المعشر
عضو مجلس الإدارة



السيد كريم توفيق قعوار
عضو مجلس الإدارة



معالي الدكتور طارق محمد حموري
عضو مجلس الإدارة



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



السيدة رانيا موسى الأعرج
عضو مجلس الإدارة ممثل مؤسسة الضمان الاجتماعي



السيد باسم بن محمود ملحس
عضو مجلس الإدارة



السيد خليل صفوان الساكات
عضو مجلس الإدارة



السيد يزن منذر حدادين
عضو مجلس الإدارة

اللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة

المعيار ٩-٢ | ١٢-٢ | ١٢-٢

لدى البنك ٧ لجان منبثقة عن مجلس الإدارة لكل منها مسؤوليات رئيسية لضمان أعلى المستويات من العدالة والمساءلة والمسؤولية والشفافية والإفصاح، وتقوم جميع هذه اللجان بعقد اجتماعاتها والقيام بمهامها وفق ميثاق لكل لجنة يعتمد عليه مجلس الإدارة لتحديد مهامها وصلاحياتها، وقد تم تعيين أعضاء كل لجنة للفترة ٢٠٢١-٢٠٢٥، إلا أنه يتم إعادة تشكيل اللجان خلال هذه السنوات الأربع لضمان تدوير أعضاء المجلس والاستفادة من خبراتهم.

لجنة الحوكمة المؤسسية

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

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة الحوكمة المؤسسية:

التوجيه والإشراف على إعداد دليل الحوكمة المؤسسية ومراقبة تنفيذه.

نشر وتعزيز ثقافة الحوكمة المؤسسية في البنك.

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

لجنة التدقيق

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

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة التدقيق:

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

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

التحقق من توفر أنظمة ضبط ورقابة داخلية كافية لأنشطة مجموعة البنك وشركاته التابعة والالتزام بها.

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

لجنة الترشيح والمكافآت

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

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة الترشيحات والمكافآت:

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

تحديد ومراجعة المعايير المطبقة على الأعضاء المستقلين سنوياً.

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

لجنة إدارة المخاطر

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

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة إدارة المخاطر:

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

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

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

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

لجنة الامتثال

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

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة الامتثال:

ضمان استقلالية دائرة الامتثال ومكافحة غسل الأموال.

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

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

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

الحوكمة المؤسسية

المعيار ١٠٠-٢ | ١٢-٢ | ١٣-٢ | ١٥-٢ | ١٨-٢ | ٢١-٢ | ٢٣-٢ | ٢٤-٢ | ٣-٣



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

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

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

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

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

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



في عام ٢٠٢٢، عقدنا ورشات
تدريبية حول الحوكمة المؤسسية

بحضور ٩٨٨
موظفاً

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

لجنة الاستراتيجيات وحاكمة تكنولوجيا المعلومات

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

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة الاستراتيجيات وحاكمة تكنولوجيا المعلومات:

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

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

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

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

لجنة التسهيلات

تتألف لجنة التسهيلات من ٥ أعضاء من غير التنفيذيين من بينهم عضو واحد مستقل، ويتم وضع حدود عليا للصلاحيات المناطة بهذه اللجنة والمتعلقة بمنح، أو تعديل، أو تجديد، أو هيكلة التسهيلات الائتمانية وبحيث يكون هناك صلاحيات واضحة للمجلس بهذا الخصوص، كما تنحصر صلاحيات اللجنة باتخاذ القرار المناسب بخصوص التسهيلات التي تمت التوصية بالموافقة عليها من قبل لجنة الإدارة التنفيذية، حيث ترفع اللجنة إلى المجلس بشكل دوري تفاصيل التسهيلات التي تمت الموافقة عليها من قبلها.

فيما يلي بعض المهام الموكلة للجنة تسهيلات المجلس:

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

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

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

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

إدارة المخاطر

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

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

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

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

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



شهادات ISO

حصل البنك على شهادتي ISO، وهي شهادة ISO ٢٧٠١ - نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) و ISO ٢٢٣٠١ - إدارة استمرارية الأعمال (BCM)، إلى جانب المرونة المناسبة للعمليات والإدارة. وتعكس الشهاداتتان نضج إجراءاتنا وخدماتنا ومنتجاتنا وعملياتنا المرنة وتضمن التزامنا بأن نكون أحد البنوك الرائدة من حيث الاستمرارية والتوافر والأمن في المنطقة.

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

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



ميثاق السلوك المهني

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

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



تعارض المصالح

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



أبرز إنجازات إدارة المخاطر لعام ٢٠٢٢



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



المحافظة على نسبة كفاية رأس المال ضمن النسب المستهدفة.



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



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



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



تفعيل منظومة تقارير الإنذار المبكر على المحفظة الائتمانية.



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



إعداد واعتماد الإطار العام لأمن المعلومات والأمن السيرياني في البنك الأهلي الأردني، بالإضافة الى استكمال مشاريع أمن المعلومات والأمن السيرياني وتفعيل دور مركز عمليات المراقبة الأمنية.



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



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



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



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



تفعيل مجموعة من الانظمة لإدارة مخاطر التشغيل ومخاطر أمن المعلومات، وتقييم بيئة الأمن السيرياني.



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

الدورات التدريبية

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

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

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

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

الهندسة الاجتماعية	أمن المعلومات والأمن السيرياني	استمرارية الأعمال	المخاطر التشغيلية
١,٠٦٧	١,٠٠٨	١,٠٤٩	٩٦٦

عدد المتدربين

التدقيق الداخلي

المعيار ٢٣-٢ | ٢٤-٢



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

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

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


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

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

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

في السنوات المقبلة، نهدف إلى الحفاظ على أفضل الممارسات الدولية الراسخة في إدارة المخاطر - ISO ٣١٠٠٠ وإطار إدارة مخاطر المؤسسات ISO ٢٧٠٠ في نظام إدارة أمن المعلومات (ISMS) وإطار الأمن السيبراني للقطاع المالي الأردني وكذلك في إدارة استمرارية الأعمال - ISO ٢٢٣٠١.

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

	نهدف إلى دراسة إمكانية تعديل استراتيجية إدارة المخاطر وخطط عملها، من خلال التركيز بشكل أكبر على ممارسات الاستدامة والتغير المناخي والمخاطر البيئية.
	نهدف إلى دراسة إمكانية تعديل إجراءات الرقابة ضمن ملفات المخاطر ذات الصلة لوحدة ومراكز العمل لدينا لضمان عدم حدوث هذه المخاطر أو التقليل منها.
	سيتم التوصية لإدراج الأمور المتعلقة بالاستدامة وتقليل المخاطر البيئية.
	نخطط لتعديل التقارير الخاصة بالمخاطر والأحداث التشغيلية لتشمل المخاطر البيئية وتحليلها.
	نهدف إلى دراسة إمكانية تعديل تصنيفات المخاطر وإجراءات الرقابة لإضافة بند متعلق بالمخاطر البيئية.
	نهدف إلى عقد ورش عمل تتضمن مقترح إضافة المخاطر البيئية ضمن ملفات المخاطر الخاصة بوحدة ومراكز العمل لدينا.
	سيتم التوصية لإدراج الأمور المتعلقة بالاستدامة وتقليل المخاطر البيئية.
	نهدف إلى دراسة إمكانية تعديل تصنيفات المخاطر وإجراءات الرقابة لإضافة بند متعلق بالمخاطر البيئية.

مكافحة الفساد

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



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

ميثاق السلوك المهني	سياسة الإفصاح والشفافية	سياسة الإبلاغ السري
سياسات وإجراءات مكافحة غسل الأموال والإرهاب	نماذج التبليغ عن الحوادث وشبهة الاحتيال	قواعد إجراءات البنك الأهلي
نماذج الإفصاح عن الموظفين	سياسة ونماذج شكاوى العملاء	سياسة وإجراءات الامتثال

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

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

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

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

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

في عام ٢٠٢٢، تلقى جميع أعضاء مجلس الإدارة تدريباً حول مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الفساد. بالإضافة إلى ذلك، تلقى ما مجموعه ١١٣٢ موظفاً من الإدارة العليا والإدارة الوسطى والموظفين غير الإداريين تدريبات عن الحوكمة المؤسسية والامتثال ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ومكافحة الفساد بما في ذلك الدورات التدريبية المقدمة من خلال تطبيق سلام الإلكتروني.

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



الإدارة العليا

١٤
موظف



الإدارة الوسطى

٢٩٦
موظف



الموظفين غير الإداريين

٨٢٢
موظف

السلوك المناهض للمنافسة

المعيار ٢٣-٢ | ٣-٣ | ١-٢-٦

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

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

الامتثال ومكافحة غسل الأموال

المعيار ٢٣-٢ | ٢٤-٢ | ٢٧-٢

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

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

وحدة الامتثال

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

حالة الامتثال

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

الامتثال في عام ٢٠٢٢

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

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

- اعرف عميلك
- العناية الواجبة تجاه العملاء
- العملاء وفحص المعاملات

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

اختبار التقييم الذاتي للامتثال التنظيمي

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

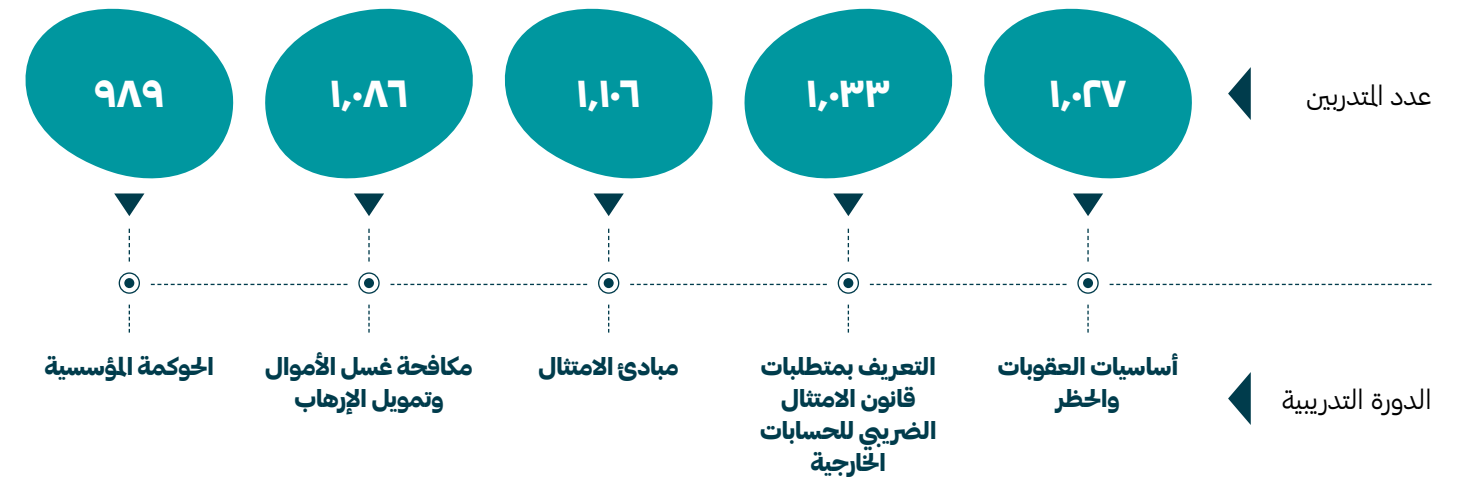
في عام ٢٠٢٣، نهدف لمواصلة تحسين وتطوير برامجنا وأنظمتنا بحيث تلي أحدث المتطلبات في المجال، بالإضافة إلى المحافظة على الامتثال بشكل عام دون تسجيل أي حالات عدم امتثال أو غرامات / عقوبات ناتجة عن تلك الحالات، لا سيما تلك المتعلقة بغسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال التنظيمي، وستحقق إدارة الامتثال ذلك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

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

خصوصية العملاء

الدورات التدريبية في عام ٢٠٢٢

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



المعيار ٣-٣ | ١-٤١٨



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

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

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

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

معدل الاحتفاظ بالعملاء



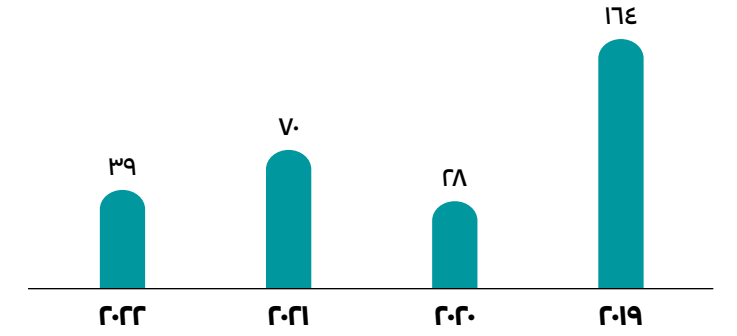
الممارسات الأمنية

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

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

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

الشكاوى الحقيقية التي تعامل معها البنك



المعيار ٣-٣ | ١-٤١٠

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

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

٣ الاقتصاد

الأداء الاقتصادي

الاشتمال المالي ونمو الشركات الصغرى والمتوسطة

الرقمنة



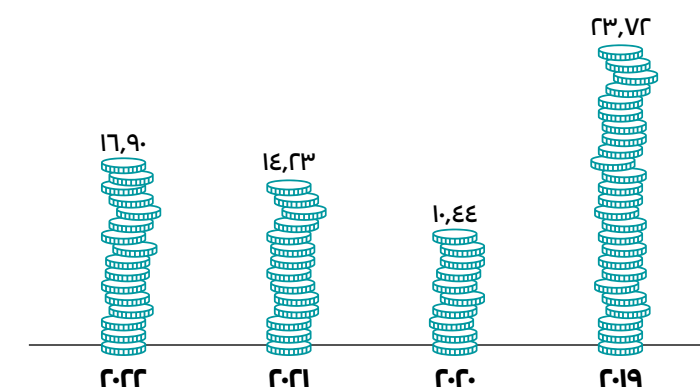
الأداء الاقتصادي

المعيار ٢-٢ | ٣-٣ | ١-٢٠١



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

صافي الربح بعد الضرائب (مليون دينار)

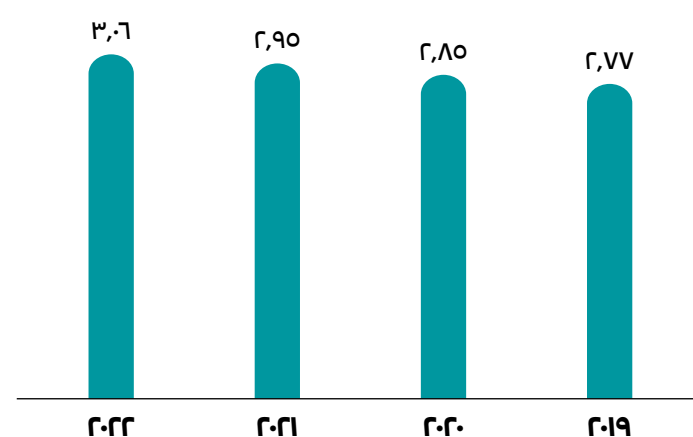


*تضمن التقرير بعض الاستثناءات فيما يتعلق ببيانات الأداء المالي حيث تشمل البيانات المالية الموحدة فروع الأردن وفروع فلسطين وفروع والشركات المملوكة بالكامل (الشركات التابعة) وهي شركة الأهلي للتمويل الأصغر، وشركة الأهلي للتأجير التمويلي، وشركة الأهلي للوساطة، وشركة الأهلي للتكنولوجيا المالية.

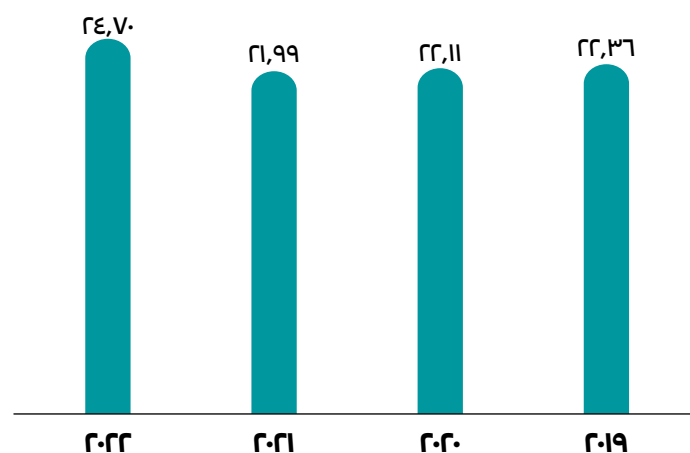
على الرغم من الظروف الاقتصادية السائدة في الأردن على مدى السنوات الماضية، بما في ذلك الآثار الاقتصادية لوباء كوفيد-١٩ في عام ٢٠٢٠، شهد البنك تحسناً في أدائه المالي في العامين ٢٠٢١ و٢٠٢٢. بشكل عام، لقد كان هناك تحسناً مستمراً في هذا النطاق، فقد ارتفع صافي الربح بعد الضرائب في البنك بنسبة ١٨,٧٦٪ في عام ٢٠٢٢ مقارنةً بعام ٢٠٢١.

على غرار السنوات السابقة، واصلنا زيادة إجمالي الأصول في عام ٢٠٢٢ حيث تمكنا من زيادتها بنسبة ٣,٧٪ لتصل إلى ٣,٠٦ مليار دينار أردني مقارنةً بـ ٢,٩٥ مليار دينار في عام ٢٠٢١. بالإضافة إلى ذلك، واصلنا مراقبة وتحسين "المصاريف الأخرى"، وبالرغم من ذلك فقد شهدنا ارتفاعاً بنسبة ١٢,٣٪ في عام ٢٠٢٢ مقارنةً بعام ٢٠٢١، أي من ٢١,٩٩ مليون دينار أردني في عام ٢٠٢١ إلى ٢٤,٧٠ مليون دينار أردني في عام ٢٠٢٢.

إجمالي الأصول (مليار دينار)



المصاريف الأخرى (مليون دينار)



خدماتنا البنكية

المعيار ٣-٣ | ١-٢٠٣ | ٢٠٢٣



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

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

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

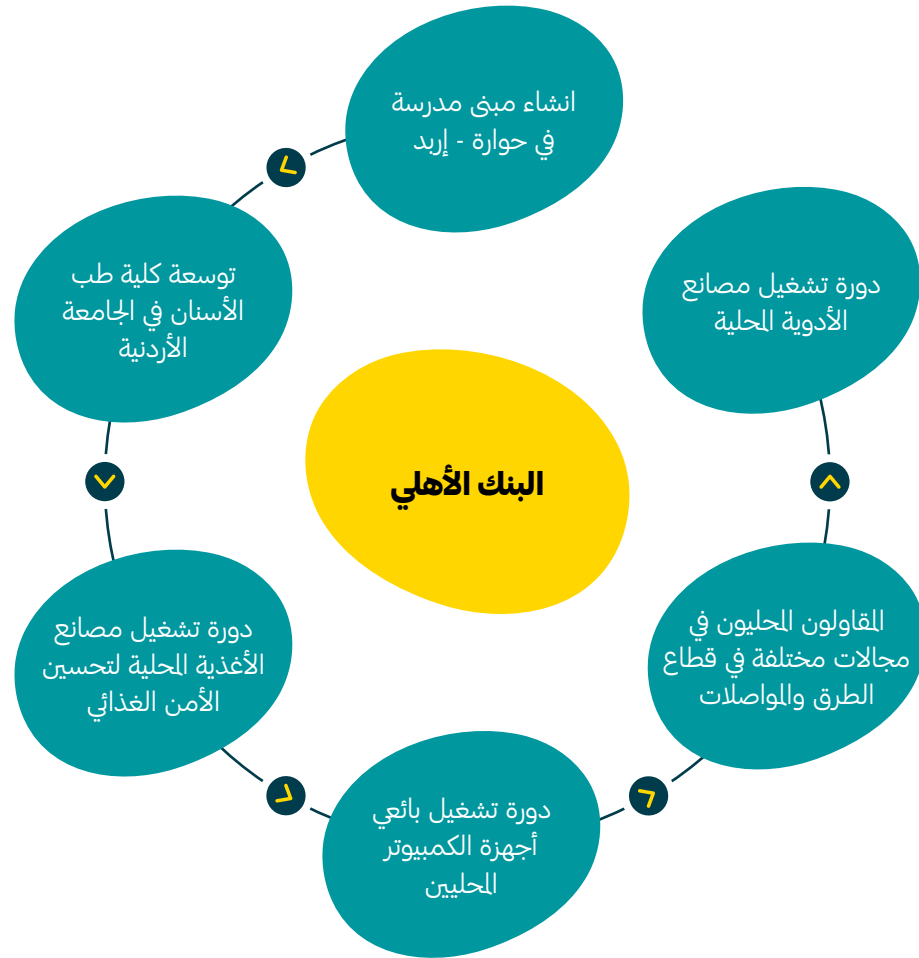
نحن نقوم باستمرار بتقييم أنشطة عملائنا مع مراعاة تأثيرها على البيئة والمجتمع، كما نقوم بإجراء دراسات استقصائية منتظمة لتمكين أصحاب المصلحة من إبداء آرائهم وتقديم ملاحظاتهم بما يساهم في تحسين خدماتنا. نقوم أيضاً بإجراء تقييمات دورية لجميع استثماراتنا ومتابعتها باستمرار، بالإضافة إلى إعداد تقارير حول التصنيفات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

برنامج تقسيط

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

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

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



في عام ٢٠٢٢، التزمنا أيضاً بممارسات مصرفية واستثمارات مسؤولة من خلال ما يلي:

١	تنفيذ تطبيق "أهلي استثمار" من خلال شبكة جي تي إن الشرق الأوسط للخدمات المالية (GTN) والذي يمكن لعملاء البنك استخدامه مباشرة عبر أجهزتهم، ويستخدم لأغراض تجارية لمواكبة التطورات التكنولوجية في السوق.
٢	توسيع تجارتنا في الأسواق الإقليمية لتشمل بعض أسواق دول مجلس التعاون الخليجي
٣	زيادة عملائنا من الحفظ الأمين ووكلاء الدفع ، بالإضافة إلى اتفاقيات إدارة الإصدار
٤	تقديم علاقات المستثمرين لأصحاب المصلحة بالتعاون مع هيئة الأوراق المالية بهدف جذب مستثمرين جدد إلى البنك وتعزيز الحوكمة التي تنعكس بشكل إيجابي على سمعتنا.
٥	إنشاء خط أعمال جديد للعملاء لتداول المعادن الثمينة والعملات الأجنبية والدخل الثابت.
٦	زيادة ملكية البنك في الاستثمارات المسؤولة.
٧	إدارة السيولة بنجاح بتمويل من منتجات مختلفة.

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

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

الاشتغال المالي ونمو الشركات الصغيرة والمتوسطة



المعيار ٣-٣ | ١-٢-٢٣ | ٢-٢-٢٣



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

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

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

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

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

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

برامجنا وخدماتنا

برنامج الأهلي عزوتي



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

برنامج مول احتياجاتك



برنامج يمكن الشركات الصغيرة والمتوسطة وسيدات الأعمال من الحصول على سيولة نقدية من خلال قرض متناقص أو متجدد مخصص لشراء المخزون أو تمويل المبيعات أو المشاريع أو العطاءات والاتفاقيات الخاصة بالشركة، إضافة إلى إمكانية تمويل المصاريف التجارية الأخرى، كما ويوفر البرنامج مجموعة من المزايا حيث أنه يغطي كافة القطاعات، وبسرعة فائدة منافس، إضافة إلى أن نسبة تمويل تصل لغاية ١٠٠٪، وبجدول السداد مرن يتلاءم مع التدفقات النقدية للشركة.

برنامج مشروعي



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

برنامج تقسيط



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

برامج حزم الشركات



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

بطاقات أعمال الائتمانية



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

برنامج أملاي



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

برنامج تمويل نقاط البيع



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

برامج باقات الشركات



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

برنامج سلف البنك المركزي



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

ممارسات استدامة الأعمال

المعيار ٣-٣ | ١-٢٠٣ | ٢-٢٠٣



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

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

فيما يتعلق بخدمات الإقراض، نفتخر دائماً أن لدينا قاعدة ممتازة من عملائنا المتعهدين والموردين والموزعين والتجار المتخصصين بالحلول الصديقة للبيئة والذين تُعتبر المساهمة في تمويلهم من خلال حزمة برامجنا مهمة جداً لما لنشاطهم أثر في رفع نسبة الحلول الخضراء على المستوى الوطني.

إننا حريصون على الالتزام بمعايير الاستدامة في أنشطتنا اليومية أثناء تقديم الخدمات المصرفية للشركات الصغرى والمتوسطة، انطلاقاً من إيماننا بالمسؤولية بزيادة وعي عملائنا حول أهمية أخذ المخاطر البيئية والاجتماعية في الاعتبار ضمن عملياتهم التشغيلية، حيث أن هذه المخاطر تأثيرات كبيرة على المنشأة بشكل خاص وعلى المستوى الوطني بشكل عام، عندما تتبنى شركة ما إجراءات مستدامة لتخفيف هذه المخاطر ضمن عملياتها، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على سمعتها، ويزيد من إيراداتها وحصصها السوقية، فضلاً عن تخفيض مصاريفها والحد من المخاطر القانونية والسوقية المحتملة، كما سيكون لإفصاحات هذه الشركة تأثير على أصحاب المصلحة لديها، وبالتالي زيادة ولائهم وثقتهم.

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

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

الاعتمادات المستندية



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

الكفالات المصرفية



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

الحسابات الجارية والودائع للشركات



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

بوالص التحصيل



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

خدمة تحويل الرواتب للشركات



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

أهلي أون لاين



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

الخدمات الاستشارية ومراكز الأعمال



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

خدمة الحوالات المالية للشركات



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

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

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

الرقمنة



المعيار ٢٧-٢ | ٣-٣ | ١-٢٠٣ | ٢-٢٠٣



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

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

في عام ٢٠٢٣، نخطط لتنفيذ الحلول التالية:

استبدال حل مركز العقود بالحل المتقدم	السحب النقدي والإيداع في أجهزة الصراف الآلي باستخدام كود QR	ولاء العملاء	ترميز بطاقات الخصم والائتمان
إدارة الأصول والالتزامات	حل إدارة التغيير	توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي	إدارة علاقات العملاء على مستوى البنك
حلول طبقة الأمان الجديدة لنظام البنية التحتية الأمنية للبنك	تشغيل أجهزة الكمبيوتر المحمول		

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

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

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

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

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

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

3 المجتمع

التنوع وتكافؤ الفرص

التدريب والتعليم

التوظيف

حقوق الإنسان

المجتمع المحلي

ممارسات الشراء

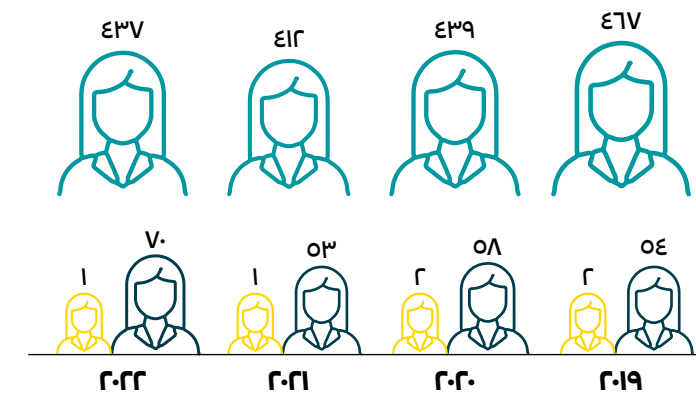


التنوع وتكافؤ الفرص

المعيار ٣-٣ | ١-٢٠٣ | ١-٤٠٥



توظيف الإناث



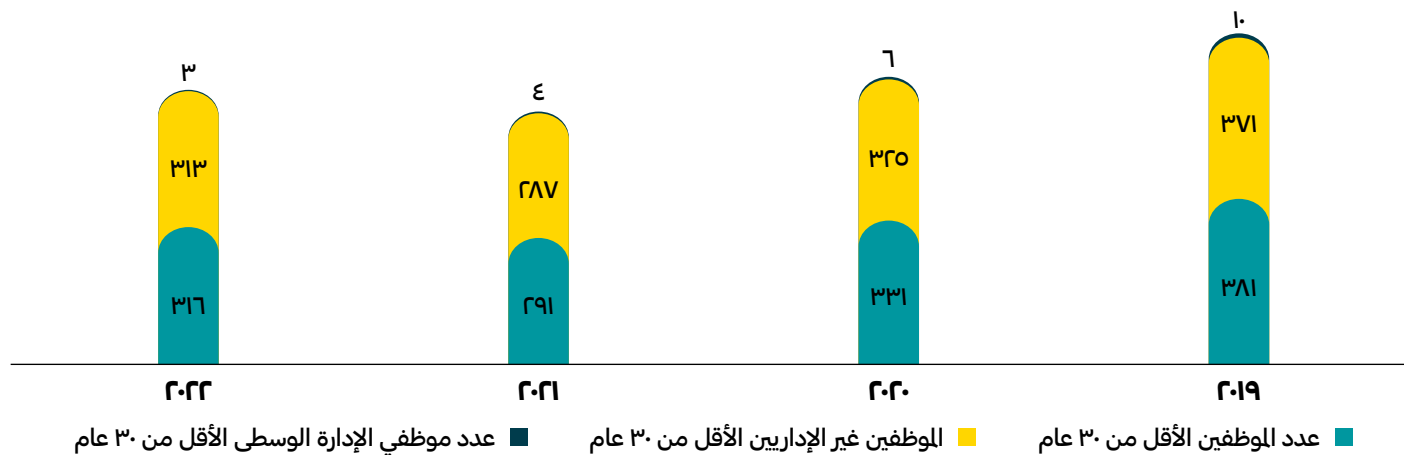
■ إجمالي عدد الموظفات
■ عدد الموظفات في الإدارة الوسطى
■ عدد الموظفات في الإدارة العليا

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

نفخر بأن نعلن أنه في عام ٢٠٢٢، بلغ معدل توظيف الإناث لدينا ٣٩٪، وهو أعلى من متوسط القطاع المصرفي في الأردن البالغ ٣٥٪ وأعلى بكثير من المعدل الوطني البالغ حوالي ١٥٪، كما قمنا بزيادة عدد الموظفات في الإدارة الوسطى بنسبة ٣٢٪ من ٥٣ في عام ٢٠٢١ إلى ٧٠ في عام ٢٠٢٢، بينما لم يرتفع عدد الموظفات في الإدارة العليا، ونحن نتطلع إلى زيادة معدل توظيف الإناث لدينا في المستقبل.

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

توظيف الشباب



■ عدد الموظفين الأقل من ٣٠ عام ■ الموظفين غير الإداريين الأقل من ٣٠ عام ■ عدد موظفي الإدارة الوسطى الأقل من ٣٠ عام

التدريب والتعليم

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



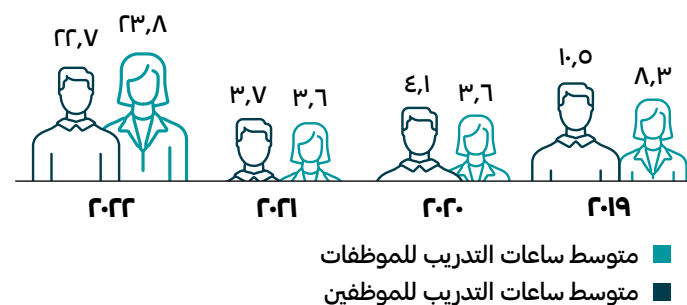
يركز البنك الأهلي على أهمية تزويد موظفينا بأنشطة تدريب وتطوير بشكل مستمر لتمكينهم وتعزيز قدراتهم، كما يدعم البنك نمو الموظفين على الصعيدين، الشخصي والمهني، بتوفير بيئة عمل غنية بالتجارب والفرص من خلال برامج التدريب والتطوير. ومنذ اليوم الأول للموظفين، يقدم لهم البنك هذه البرامج لتعزيز كفاءاتهم ومهاراتهم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

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



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

ساعات التدريب



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

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

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

• البرامج المتخصصة لموظفي الفروع وموظفي المبيعات والخدمات وموظفي إدارة الفروع

• برامج التعريف (Orientation) للموظفين الجدد

• تعريف جميع موظفي البنك بالمنتجات والخدمات (برنامج ثقف نفسك)

• دورات تدريبية حول المخاطر والامتثال والرقابة والتوعية (وجاهياً وعن بُعد)

• دورات تدريبية وظيفية وسلوكية وتقنية

• الشهادات المهنية المتخصصة

• دورات متخصصة في مجال الصحة والسلامة المهنية والتعامل مع أصحاب الهمم

• اشتراكات منصة التعلم "كورسيرا"

• برنامج التوعية المصرفية لأبناء موظفينا

• برنامج قادة الأهلي

• الشراكة مع شركة سلاسل للتعليم الإلكتروني

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

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

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

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

التوظيف

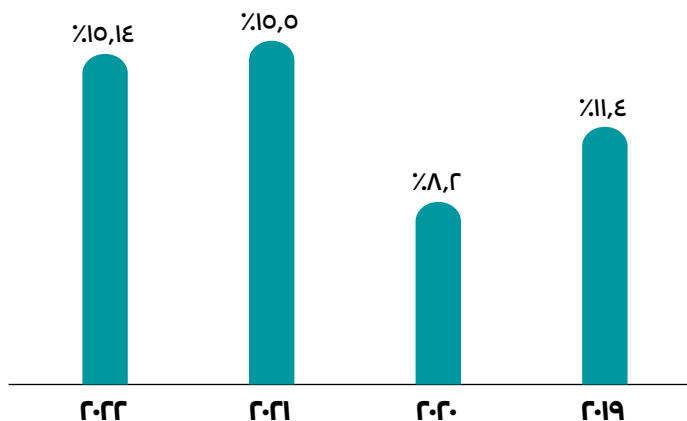
جذب الموظفين واستبقائهم

المعيار ٣-٣ | ١-٤٠١

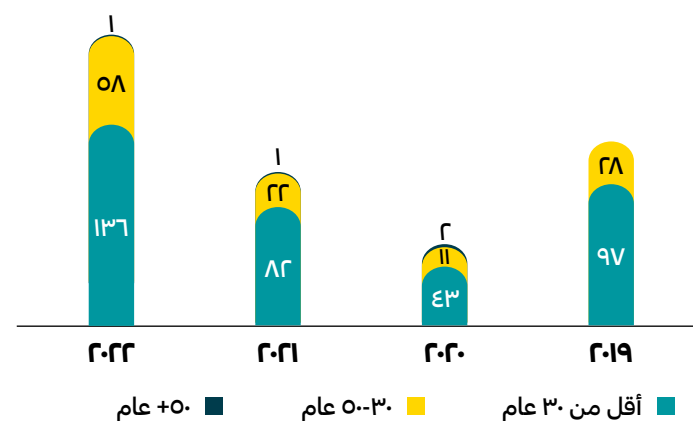


في عام ٢٠٢١، واجهنا زيادة في معدل دوران الموظفين نتيجة لزيادة فرص العمل المتاحة في السوق بعد الإغلاق في عام ٢٠٢٠ نتيجة لوباء كوفيد-١٩، وبالتالي، ازدادت الاستقالات في البنك في ذلك العام. ولقد حافظنا على معدل دوران الموظفين بنحو ١٥٪ في عام ٢٠٢٢ مع انخفاض طفيف مقارنةً بعام ٢٠٢١ نتيجة لاستقرار سوق العمل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

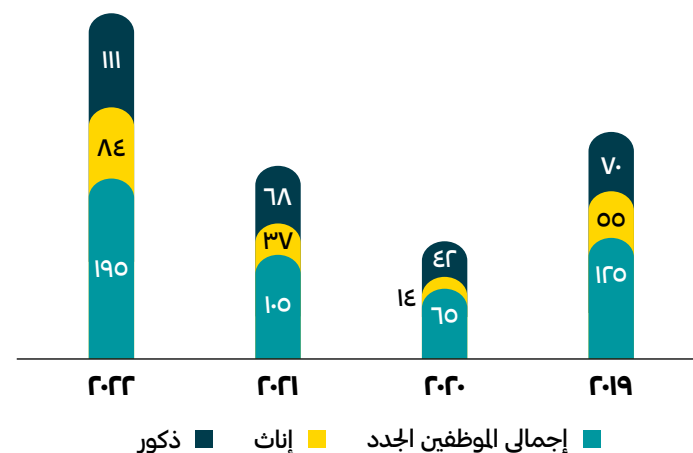
معدل دوران الموظفين



الموظفون الجدد بحسب العمر



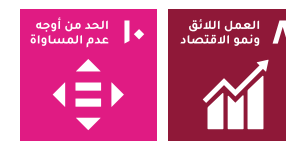
الموظفون الجدد بحسب الجنس



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

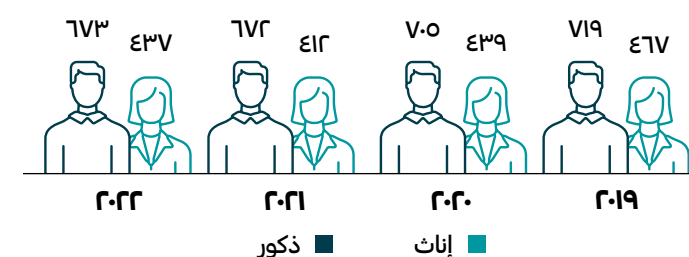
المفاوضة الجماعية

المعيار ٧-٢ | ٣-٣ | ٣-٢ | ١-٤٠٢



ارتفع إجمالي القوى العاملة لدينا بنسبة ٢,٤٪ في عام ٢٠٢٢ حيث بلغ عدد الموظفين ١,١١٠ موظفاً مقارنةً بعام ٢٠٢١ بإجمالي ١,٠٨٤ موظفاً. وعلى غرار السنوات السابقة، يشغل الذكور حوالي ٦١٪ من الوظائف لدينا في عام ٢٠٢٢، وفي عام ٢٠٢١ بلغت نسبة الوظائف التي يشغلها الذكور ٦٢٪.

إجمالي القوى العاملة حسب الجنس



إن أغلبية موظفي البنك الأهلي مشمولون باتفاقيات المفاوضة الجماعية. في عام ٢٠٢٢، شملت اتفاقيات المفاوضة الجماعية ٧١٩ موظفاً مقارنةً بما مجموعه ٨٠٥ من الموظفين في عام ٢٠٢١. ويعود ذلك إلى سياسة البنك الداخلية التي توفر للموظفين خيار الانضمام إلى "النقابة العامة للعاملين في المصارف والتأمين والحاسبة" عند توقيع عقودهم مع البنك الأهلي، وهذا يعكس بشكل فعال تفانيًا في دعم حرية تكوين الجمعيات لموظفينا وقدرتنا على المشاركة في المفاوضة الجماعية.

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

الصحة والسلامة



منافع الموظفين

المعيار ٣-٣ | ٢-٢ | ٢-٤١



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

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

منافع الموظفين



التأمين على الحياة



قروض مدعومة



إجازات رعاية الأطفال
والزواج وحالات الوفاة



خطط الأجور
المتغيرة



مكافأة الأداء



تغطية الإعاقة والعجز
عن العمل



التأمين الصحي

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



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

ونهدف إلى تحديد ومنع المخاطر المحتملة وتقليل الآثار حيثما أمكن وإيجاد حلول فورية لهذه المشاكل، ونقدم دورة شاملة حول السلامة العامة، وهي الإسعافات الأولية ومكافحة الحرائق والإخلاء والإنقاذ، وفقاً لمتطلبات البنك المركزي والدفاع المدني، كما نقوم بتدريب موظفينا بشكل مستمر في جميع المباني الإدارية للبنك، حيث إن بعضهم حصلوا على شهادات في الإشراف على الصحة والسلامة وغيرهم تدربوا على الإخلاء في حالات الطوارئ والاستجابة للحوادث.

لجنة الصحة والسلامة لعام ٢٠٢٢



■ إجمالي الموظفين الممثلين في لجنة الصحة والسلامة ■ آخرون

إجازة رعاية الأطفال

المعيار ٣-٣ | ٣-٤٠١



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

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

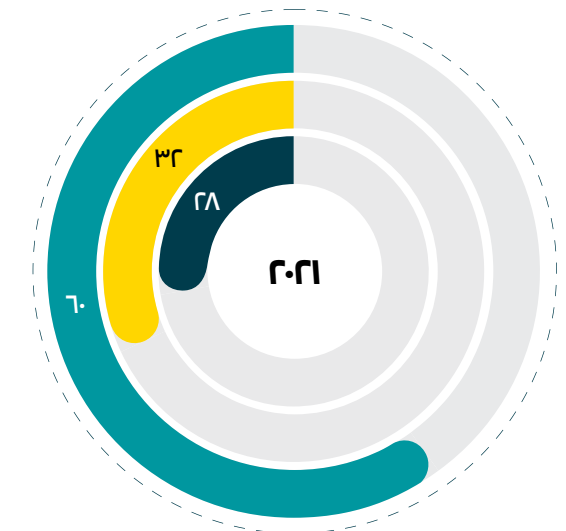
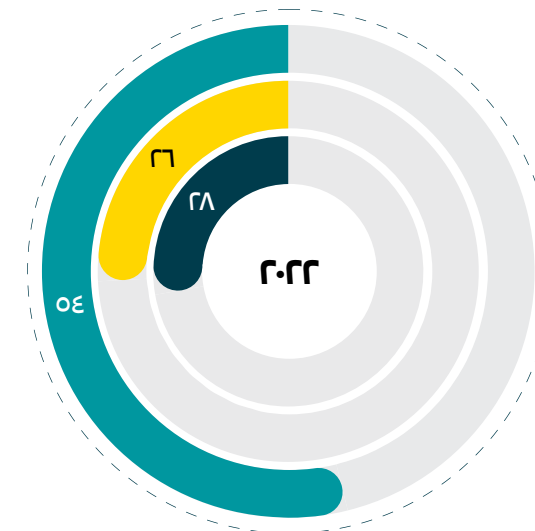
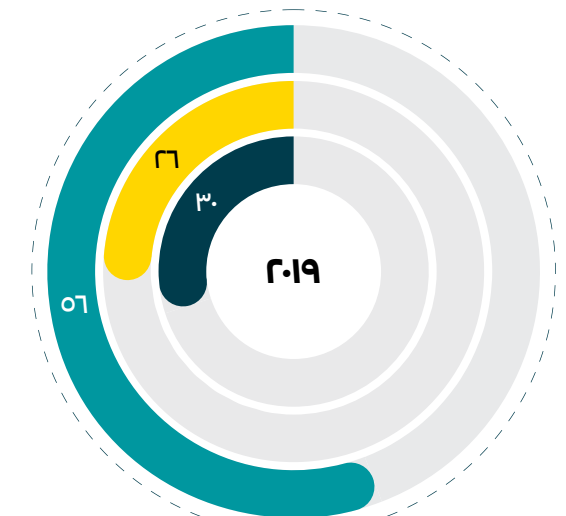
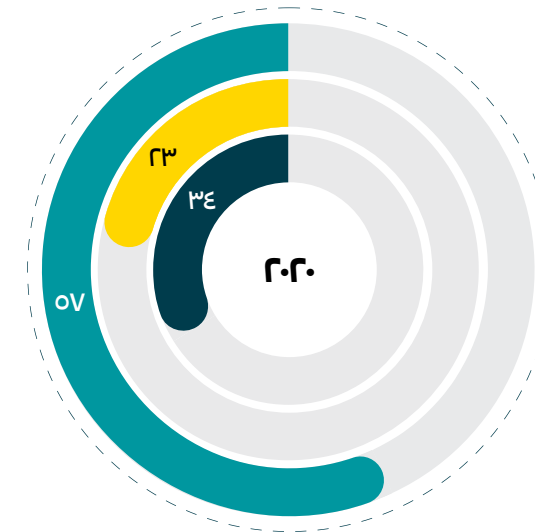
إجازة رعاية الأطفال

المعيار ٢٣-٢ | ٣-٣ | ١-٤٠٦



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

<p>سياسة قروض الموظفين</p>	<p>سياسة مكافحة العنف والتحرش والتمييز في العمل</p>	<p>ميثاق السلوك المهني</p>	<p>سياسة الإفصاح والشفافية</p>
<p>القواعد الإجرائية</p>	<p>معايير الجودة</p>	<p>سياسة المكافآت والحوافز والاحتفاظ بالموظفين</p>	<p>سياسة الإبلاغ السري</p>
<p>سياسة الموارد البشرية</p>	<p>سياسة الإحلال والتدوير الوظيفي</p>	<p>سياسة تقييم أداء الموظف</p>	



الموظفين الذين ذهبوا في إجازة رعاية الأطفال ■ إناث ■ ذكور

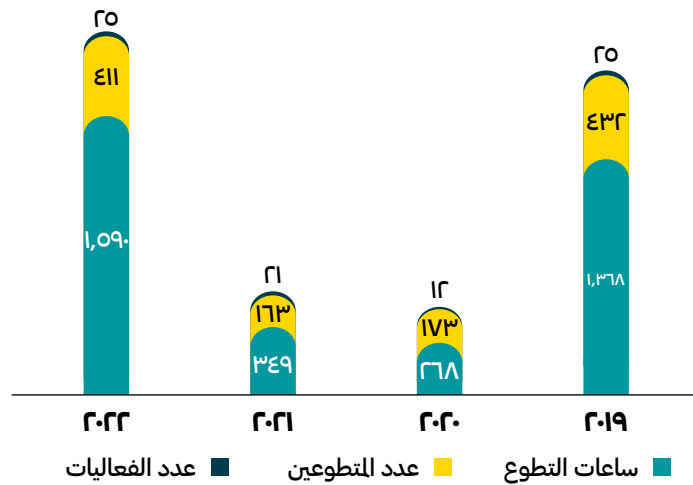
المجتمع المحلي

التنمية المجتمعية

المعيار ٣-٣ | ١-٤١٣ | ٢-٤١٣



برنامج التطوع الداخلي



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

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

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

تتماشى إستراتيجيتنا للمسؤولية الاجتماعية للشركات مع خمس ركائز، وهي:



المعيار ٣-٣ | ١-٢٠٣ | ٢-٢٠٣



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

برنامج طبيب الأهل

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





التمكين المجتمعي

المعيار ٣-٣ | ١-٤١٣ | ٢-٤١٣



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

منصة نوى للتنمية المستدامة

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

وزارة التنمية الاجتماعية

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

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

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

تمكين المرأة

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

الضمان الاجتماعي

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

أهلي يدعم طموحك

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

متجر شركاء الأهلي

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

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



التعليم والشباب

المعيار ٣-٣ | ١-٤١٣ | ٢-٤١٣



مؤسسة الملكة رانيا للتعليم والتنمية

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

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

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

جامعة البلقاء التطبيقية

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

مجلس أمناء شركة إنجاز

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

فعالية ارسم ابتسامة

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

أكاديمية الموسيقى في مركز هيا الثقافي

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

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

مؤسسة الحسين للسرطان (KHCF)

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

أكاديمية يوريكا

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

الحملة الأكاديمية السنوية

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

فعالية خيرية في متحف الأطفال

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



برنامج أهلي المستقبل

المعيار ٨-٣ | ١-٢٠٣ | ٢٠٢٣

AHLI FUTURE
PROGRAM

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

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



برنامج أهلي ٧٧٧

المعيار ٨-٢ | ٣-٣ | ١-٢٠٣ | ٢٠٢٣

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

بعد نجاح البرنامج، الذي تم إطلاقه في بداية عام ٢٠١٨ تم إطلاق أربع نسخ من برنامج أهلي ٧٧٧. في عام ٢٠٢٢، حيث قمنا بزيارة أكثر من ١٠ جامعات للترويج للبرنامج والترحيب بالطلاب والخريجين للانضمام إليه، وخلال النسخة الأخيرة، تقدم للبرنامج أكثر من ١١,٠٠٠ طالب. يقدم هذا البرنامج لطلبة الجامعة وخريجها فرصة خوض رحلة التمكين المهني الشخصية، والتي تتضمن خبرات تعليمية عملية كاملة حول عمليات البنك والقطاع المصرفي، بما في ذلك التعامل مع العملاء في البنك، وهي فرصة مدفوعة من البنك بهدف بناء ثقة الطلبة والخريجين في مكان العمل.

يعمل أعضاء فريق أهلي ٧٧٧ حالياً في:

دائرة التسويق والاتصالات المؤسسية والمسؤولية المجتمعية	مركز التدريب	عمليات الموارد البشرية	مركز الاتصال المباشر
تكنولوجيا المعلومات	فروع البنك الأهلي	دائرة العمليات المركزية المشتركة	
قسم الابتكار والابداع	أهلي للتكنولوجيا المالية		



البيئة

المعيار ٣-٣ | ١-٤١٣ | ٢-٤١٣

جمعية ميرا لتطوير أساليب الري والزراعة

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

جمعية أجنحة الأمل

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

الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية

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

الأهلي معكم

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

مؤسسة الأميرة عالية ووزارة التربية والتعليم

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

برنامج القافلة الخضراء

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

شركة SOL للاستشارات البيئية

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





الابتكار الاجتماعي والإبداع

المعيار ٣-٣ | ١-٤١٣ | ٢-٤١٣



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

الحملة السنوية لليوم العالمي للمتبرعين بالدم

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

المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة

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

حملة وسائل التواصل الاجتماعي للأشخاص ذوي الإعاقة

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

مؤسسة الحسين للسرطان (KHCF)

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

قرى الأطفال SOS الأردنية

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

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

مسابقة أكاديمية حكيم السنوية

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

الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية

بالتعاون مع الهيئة الخيرية الأردنية الهاشمية، شاركنا في حافلة جمع الملابس المقدمة من البنك، حيث انطوت المبادرة على جمع التبرعات العينية، واستفاد منها حوالي ٧٠ ألف فرد من جميع أنحاء المملكة.

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

تكية أم علي

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

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

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

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

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



الفن والثقافة

المعيار ٣-٣

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



متحف البنك الأهلي الأردني للتميمات

المعيار ٤١٣-١ | ٤١٣-٢

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

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

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

ممارسات الشراء

المعيار ٣-٣ | ١-٢٠٤



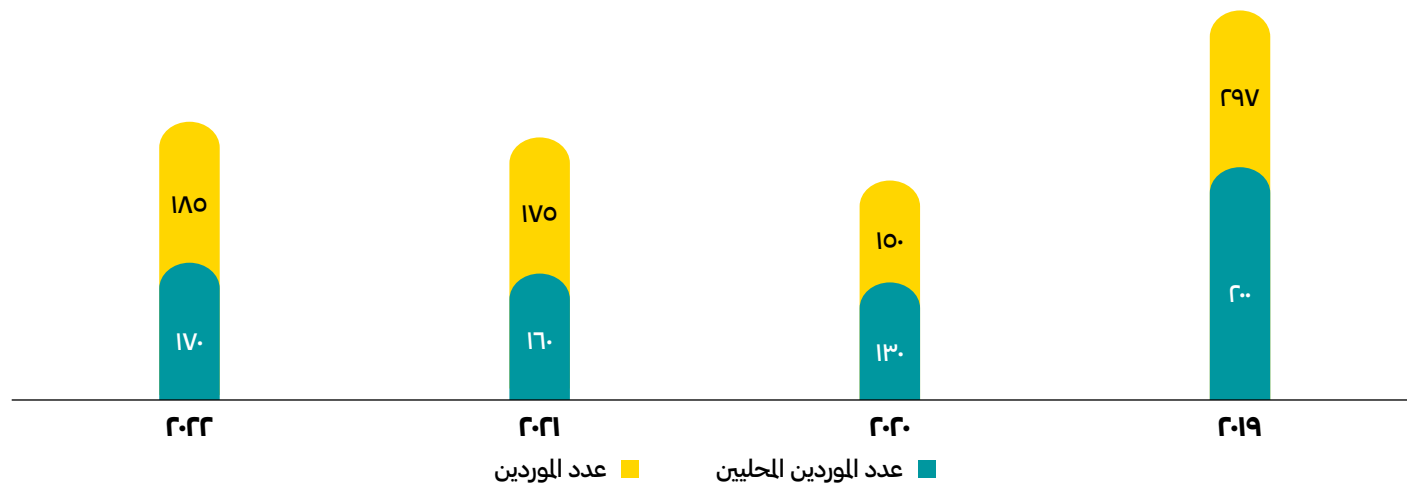
في البنك الأهلي، نلتزم بضمان قيام الموردين والمقاولين بأنشطتهم على أساس المبادئ الأخلاقية والبيئية، كما تعكس سياسة المشتريات لدينا التزامنا بالمساهمة في النمو الاقتصادي للمملكة من خلال التعاون مع الموردين المحليين ودعمهم وإعطائهم الأولوية. نحن نعتقد أن الشفافية والنزاهة في ممارسات الشراء تساهم في تحقيق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

ازداد عدد موردينا بنسبة ٥٪ من ١٧٥ في عام ٢٠٢١ إلى ١٨٥ في عام ٢٠٢٢، حيث شكل الموردون المحليون ما نسبته ٩٣٪. وعلى الرغم من نسبة الزيادة الطفيفة، إلا أننا حافظنا على التزامنا بإعطاء الأولوية للموردين المحليين، حيث قمنا بزيادة عددهم هذا العام من ١٦٠ مورد محلي في عام ٢٠٢١ إلى ١٧٠ في عام ٢٠٢٢. وقمنا بزيادة إجمالي إنفاقنا على المشتريات بشكل كبير من الموردين المحليين حيث بلغت ٣٢ مليون دينار أردني، متجاوزةً بذلك نفقات العام الماضي المرتفعة والبالغة ٢٢ مليون دينار أردني.

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

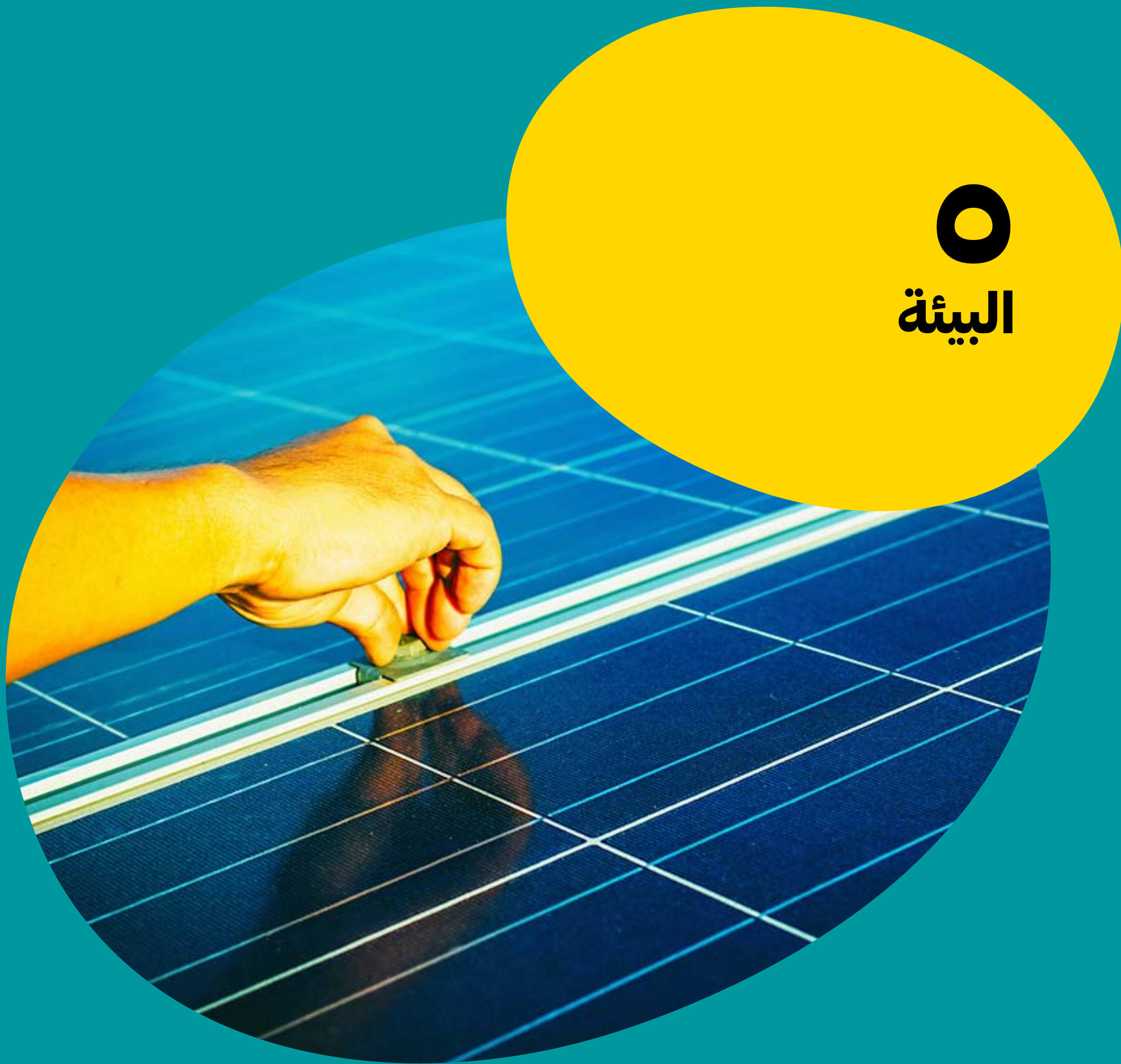


عدد موردي البنك الأهلي والموردين المحليين



○
البيئة

الطاقة



الطاقة

التأثير المناخي

المعيار ٣-٣ | ٤-٣٠٢ | ٥-٣٠٢

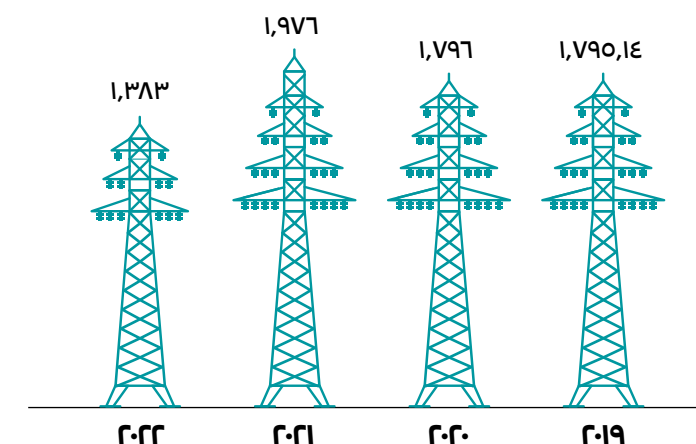


المعيار ٣-٣ | ١-٣٠٢ | ٢-٣٠٢ | ٤-٣٠٢ | ٥-٣٠٢



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

كثافة الطاقة



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

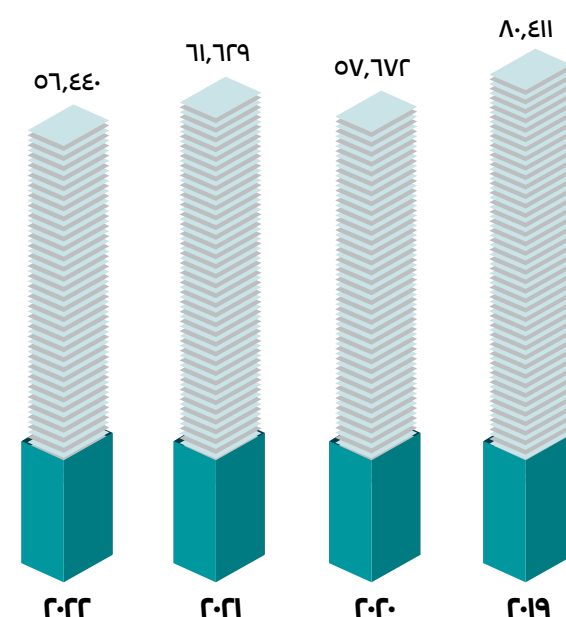
قمنا بتطوير استراتيجية بيئية تتمحور حول أربع ركائز رئيسية، وهي المجال التشغيلي والمجال البشري والموارد الطبيعية والمنتجات والخدمات المالية وغير المالية.

ويبرز دورنا في الحفاظ على البيئة بترشيد استهلاك الطاقة بنسبة ٣٠٪ عام ٢٠٢٢ مقارنةً بعام ٢٠٢١، حيث نفذنا العديد من المبادرات التي ساهمت في ترشيد استهلاكنا للطاقة خلال العام، وفي ذات السياق، تم تقييم تصميم جميع الفروع الجديدة وإجراء تحسينات على النحو المطلوب وفقاً لنموذج الطاقة المتكاملة.

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

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

معدل استهلاك الورق (كيلو غرام)



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

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



القروض صديق البيئة

تعتبر خدمة القروض الصديقة للبيئة الأولى من نوعها في المملكة لتشجيع عملائنا على شراء منتجات صديقة للبيئة، وبالتالي توفير المال وتقليل تأثيرهم السلبي على البيئة، وهي قروض بفائدة ٪٠ بما يؤكد التزامنا بالحفاظ على البيئة.



برامج التمويل

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

المقر الرئيسي الجديد المستدام والأخضر للبنك الأهلي

المعيار ٣-٣ | ٤-٣٠٢ | ٥-٣٠٢



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

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

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

رحلتنا في الاستدامة حتى الآن...

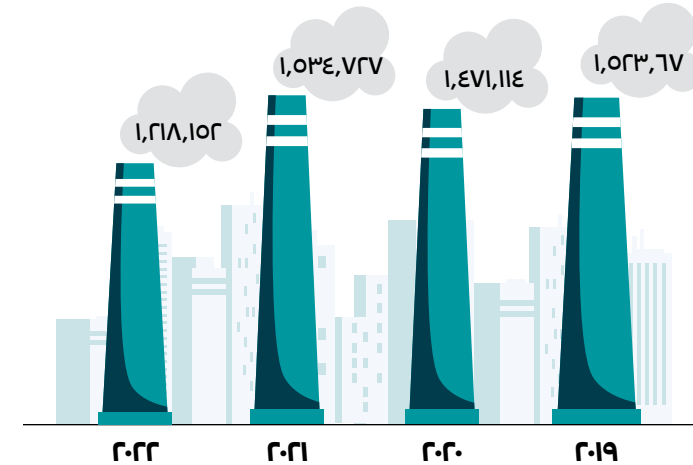
لقد أتممنا جميع الإجراءات الرسمية ومتطلبات التوثيق لمرحلة التصميم لمقرنا الرئيسي الجديد ونحن فخورون بأن نعلن عن أن مراجعة التصميم الرسمية الصادرة عن المجلس الأمريكي للأبنية الخضراء (USGBC) قد منحت تصميمنا ٦٢ نقطة، مما يؤهلنا للحصول على شهادة ليد الذهبية LEED بعد الانتهاء من تنفيذ المشروع.

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

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

إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة - النطاق 1 و 2

(مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



تمكنا أيضاً من تقليل إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة عام ٢٠٢٢ بنسبة ٢١٪ مقارنةً بعام ٢٠٢١، مما ساهم في تعزيز جهودنا للحفاظ على البيئة، ويعود ذلك إلى ترشيد استهلاكنا للكهرباء والطاقة غير المتجددة. منذ عام ٢٠١٨، تؤدي محطة الطاقة الشمسية لدينا دوراً أساسياً في ترشيد استهلاكنا للطاقة غير المتجددة بقدرة توليد إجمالية تبلغ ٢,٥٢ ميغا وات، تغذي إدارات البنك وفروعه، ولا يزال مشروع الطاقة الشمسية الكهروضوئية في فرع إربد الرئيسي يؤدي دوراً رئيسياً في الحد من انبعاثات الغازات الدفيئة بقدرته البالغة ٣٣ كيلو واط حيث يغطي ٦٥٪ من استهلاك الطاقة.

٦ الملحق

أداؤنا

فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير

فهرس محتويات بورصة عمّان

مبادئ إعداد التقارير

قائمة الاختصارات



أداؤنا



الاقتصاد

المعيار ١-٢٠١

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	الأداء المالي (بالدينار)
١١١,٥٥١,٠٢٧	١١١,٤٧٣,٤٩٠	١١١,٥٦٢,٢٥٥	١١٨,٠٧٧,٣٦٩	الإيرادات
٢٠,٦٥٥,٠٠٠	٢٠,٦٥٥,٠٠٠	٢٠,٦٥٥,٠٠٠	٢٠,٦٥٥,٠٠٠	إجمالي رأس المال
٣,٠٦٢,٥١٣,٢٩٣	٢,٩٥٣,٤١٦,٧٥٣	٢,٨٤٥,٩٩٧,٠٤١	٢,٧٦٦,٦٩٧,٣٥٣	مجموع الموجودات
٣٣,٣٤٧,٨٢٨	٣٢٧,٧١٩,٤٩٨	٣٢٢,٣٢٩,٩٦٢	٣١١,٦٨٣,٦٩٤	مجموع حقوق الملكية للمساهمين
٢٤,٧٠٢,٧٨٥	٢١,٩٨٩,٩٣٧	٢٢,١١٢,٢٠٥	٢٢,٣٥٨,٨٤٥	مصرفات أخرى
٣٧,٦٦٤,٠٥٣	٣٥,٥٢٠,٢٧١	٣٧,٤٣١,٤٢٤	٤٠,٢٥٧,٢٥٥	منافع الموظفين
١١,٤٤٩,٥٨٩	١٢,٩٣٦,٣٤٢	٧,٠٦٢,٣٧٤	١٢,٤٨٠,٣٧٠	ضريبة الدخل
١٥,٦٢	١٥,٩٢	١٥,٥٣	١٥,٦٦	نسبة كفاية رأس المال (%)
٥,١٤	٤,٣٨	٣,٣١	٨,٥٥	نسبة العائد على حقوق الملكية (%)
١,٦٩٩,٧١٠,٧٨٤	١,٤٦٤,٦٧٥,١١٦	١,٤٦٩,٥٠٦,٩٣٣	١,٤٦٣,٦٩٣,٥٦٢	القروض
١,٥٩٥,٢٧٢,٦٤٦	١,٣٥٧,٦٨٤,٦٣٩	١,٣٦٩,٦٣٣,٨٣٢	١,٣٦٩,٧٣٧,٥٨٣	صافي القروض والسلفيات
٢,١٤٤,٥٣٧,٢٢٥	٢,١٦٥,٥٣٧,٠٨٥	٢,٠٤٨,٢١٢,٣٥٢	٢,٠١٤,١٦٦,٦٦٦	إجمالي الودائع
٧٩,٢٦	٦٧,٦٤	٧١,٧٥	٧٢,٦٧	نسبة القروض إلى الودائع (%)
١٦,٨٩٩,٨٤٢	١٤,٢٣٠,٤٣٢	١٠,٤٣٩,٧٠٦	٢٣,٧٢٢,٧٧٠	صافي الربح بعد الضرائب

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



الحوكمة

المعيار ٩-٢

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

المعيار ١-٤١٨

٢٠٢٢	٢٠٢١	٢٠٢٠	٢٠١٩	شكاوى من العملاء
٣٩	٧٠	٢٨	١٦٤	شكاوى واردة من جهات خارجية ومثبتة من جانب المنظمة
٢	٩	٣	٢	شكاوى واردة من الهيئات التنظيمية
٠	٠	٠	٠	إجمالي التسريبات أو السرقات أو الخسائر للبيانات المحددة

المجتمع

المعيار ٧-٢



إجمالي القوى العاملة	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
إجمالي عدد الموظفين	١,١٨٦	١,١٤٤	١,٠٨٤	١,١١٠
بحسب عقود التوظيف				
دائمة	١,١٨٤	١,١٤٢	١,٠٧٧	١,١٠١
مؤقتة	٢	٢	٧	٩
بحسب نوع التوظيف				
دوام كامل	١,١٨٦	١,١٤٤	١,٠٨٤	١,١١٠
دوام جزئي	٠	٠	٠	٠
بحسب الجنس				
إناث	٤٦٧	٤٣٩	٤١٢	٤٣٧
ذكور	٧١٩	٧٠٥	٦٧٢	٦٧٣
التوطين				
عدد الموظفين الأردنيين	١,١٨٣	١,١٤١	١,٠٨٠	١,١٠٥
عدد الموظفين غير الأردنيين	٣	٣	٤	٥
إجمالي القوى العاملة حسب الفئة				
الإدارة العليا	١٦	١٦	١٥	١٥
الإدارة الوسطى	٢٠٩	٢١٦	١٩٨	٢٧٩
الموظفين غير الإداريين	٩٦١	٩١٢	٨٧١	٨١٦

المعيار ٧-٢

الموظفين الدائمين	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
إجمالي عدد الموظفين الدائمين	١,١٨٤	١,١٤٢	١,٠٧٧	١,١٠١
بحسب الجنس				
إناث	٤٦٥	٤٣٧	٤٠٦	٤٣١
ذكور	٧١٩	٧٠٥	٦٧١	٦٧٠

المعيار ٧-٢

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

المعيار ٨-٢

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

المعيار ٣٠-٢

الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
إجمالي عدد الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية	٩٧٢	٩٣١	٨٠٥	٧١٩
النسبة المئوية لإجمالي الموظفين المشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية (%)	٨٢	٨١	٧٤	٦٥

المعيار ١-٢٠٤

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

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

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

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

نسبة الأفراد في قيادة المنظمة	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
بحسب العمر				
أقل من ٣٠	٠	٠	٠	٠
بين ٣٠ و٥٠	٠,٨٤	٠,٨٧	٠,٩٢	٠,٨١
+٥٠	٠,٥١	٠,٥٢	٠,٤٦	٠,٥٤
بحسب الجنس				
إناث	٠,١٧	٠,١٧	٠,٠٩	٠,٠٩
ذكور	١,١٨	١,٢٢	١,٢٩	١,٢٦
بحسب الجنسية				
الأردنيين	١,٢٦	١,٣١	١,٢٩	١,٢٦
غير الأردنيين	٠,٠٨	٠,٠٩	٠,٠٩	٠,٠٩

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

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

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

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



الأداء البيئي

المعيار ١-٣٠٢ | ٣-٣٠٢

استهلاك الطاقة	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
استهلاك الكهرباء (كيلو واط بالساعة)	٢,١٢٩,٠٤٦	٢,٠٥٣,٥٢٢	٢,١٤٢,٣١٩	١,٩٨٢,٥٥٧
استهلاك الكهرباء (جيجا جول)	٧,٦٦٤,٥٧	٧,٣٩٢,٦٧٩	٧,٧١٢,٣٥	٧,١٣٧,٢١
استهلاك الطاقة غير المتجددة - ديزل ووقود (لترات)	٣٣,٤٧٥	٢٥,٠٦٢	٣١,٦٧٧	٢٦,٩٥٧
استهلاك الطاقة غير المتجددة - ديزل ووقود (جيجا جول)	١,٢١٧,٧٨	٨٥٩,٠٦	١,٠٧٨,٠٦	١,٢٧٤,١٥
إجمالي استهلاك الحرارة (لترات)	٢٢,١٢٨	٣٦,٥٠٠	٣٦,٢٦٤	٣١,٦١٤
كثافة الطاقة*	١,٧٩٥,١٤	١,٧٩٦	١,٩٧٦	١,٣٨٣

استهلاك الطاقة / إجمالي عدد الموظفين*

انبعاثات الغازات الدفيئة	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق ١) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	٨١,٩٠١	٨٠,٤٩	٨٣,٩٧	٧٢,٦٢
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق ٢) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	١,٤٤١,٧٦٩	١,٣٩٠,٦٢٤	١,٤٥٠,٧٥٧	١,١٤٥,٥٣٢
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة - النطاق ١ و ٢ (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	١٥٢٣,٦٧	١٤٧١,١١٤	١,٥٣٤,٧٢٧	١,٢١٨,١٥٢

الورق	٢٠١٩	٢٠٢٠	٢٠٢١	٢٠٢٢
استهلاك الورق (كيلو غرام)	٨٠,٤١١	٥٧,٦٧٢	٦١,٦٢٩	٥٦,٤٤٠

المعيار ١-٤٠٤

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

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

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

المعيار ٣-٤٠٤

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

المعيار ١-٤١٣

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

فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير



لقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، للفترة من 1 كانون الثاني 2022 إلى 31 كانون الأول 2022، ويقدم الجدول أدناه مرجعية لمحتويات المبادرة في هذا التقرير. بالنسبة لخدمة فهرس المحتويات - الخدمات الأساسية، قامت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI بمراجعة فهرس محتوى معايير المبادرة وأشارت إلى أن فهرس محتوى معايير المبادرة معروض بوضوح وبطريقة تتماشى مع الأقسام المناسبة في محتوى التقرير وأن مراجع الإفصاحات 2-1 إلى و 3-1 و 2-5 و 3-2 تتماشى مع الأقسام المناسبة في محتوى التقرير. وقد تم تنفيذ الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير

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

المعيار ٢: الإفصاحات العامة ٢٠٢١

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

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

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



معايير المبادرة العالمية للتقارير	الإفصاح	رقم (أرقام) الصفحة (الصفحات) و/أو الإجابات المباشرة	أسباب عدم الإفصاح
ممارسات الأمان			
المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١	٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٤٧
المعيار ٤١٠: الممارسات الأمنية	١-٤١٠	أفراد الأمن المدربون على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان	٤٧
الموضوعات الجوهرية			
المجتمع المحلي			
المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١	٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٨٤ ,٨٢ ,٨٠ ,٧٦ ,٧٤ ,٧٣
المعيار ٤١٣: المجتمع المحلي ٢٠١٦	١-٤١٣	العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	١٠٤ ,٨٤ ,٨٢ ,٨٠ ,٧٦ ,٧٤ ,٧٣
	٢-٤١٣	العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	١٠٤ ,٨٤ ,٨٢ ,٨٠ ,٧٦ ,٧٤ ,٧٣
خصوصية العملاء			
المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١	٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٤٥
المعيار ٤١٨: خصوصية العملاء ٢٠١٦	١-٤١٨	شكاوى جوهرية تتعلق بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	٩٦ ,٤٥
الموضوعات الجوهرية			
التأثير المناخي			
المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١	٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٩١
الحوكمة المؤسسية وإدارة المخاطر			
المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١	٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٣٥ ,٣٣
نمو الشركات الصغرى والمتوسطة			
المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١	٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٥٤
التوعية المالية			
المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١	٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٧٦ ,٦٢
الاشتغال المالي			
المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١	٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٥٤ ,٥٢
الرقمنة			
المعيار ٣: الموضوعات الجوهرية ٢٠٢١	٣-٣	إدارة الموضوعات الجوهرية	٥٨

فهرس محتويات بورصة عمان



الأداء الاجتماعي

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



الحوكمة



الأداء البيئي

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



الأداء الاجتماعي

مبادئ إعداد التقارير

قابلية المقارنة

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



الاكتمال

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



سياق الاستدامة

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



التوقيت المناسب

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



قابلية التحقق

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



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

الدقة

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



التوازن

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



الوضوح

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



قائمة بالاختصارات

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

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



ahli

**SUSTAINABILITY
REPORT**
2022
SHARED PROSPERITY

Contents

01

04 Introduction

06	Message from our Chairman
08	About this Report
10	Key Highlights 2022
12	About Jordan Ahli Bank
18	Sustainability Management

02

24 Governance

26	Corporate Governance
45	Customer Privacy
47	Security Practices

03

48 Economic

50	Economic Performance
54	Financial Inclusion and Small and Medium Enterprises (SME) Growth
58	Digitalization

04

60 Social

62	Diversity and Equal Opportunity
64	Training and Education
66	Employment
71	Human Rights
72	Local Communities
86	Procurement Practices

05

88 Environmental

90	Energy
----	--------

06

94 Appendix

96	Our Performance
108	GRI Content Index
112	ASE Content Index
114	Reporting Principles
116	List of Abbreviations

01

INTRODUCTION



Message from our Chairman

About this Report

Key Highlights 2022

About Jordan Ahli Bank

Sustainability Management

MESSAGE FROM OUR CHAIRMAN

GRI 2-22



In 2022, we continued to focus on improving our banking services and operations, with an emphasis on Customer Centricity, Operational Excellence and Innovation.

Welcome to Jordan Ahli Bank's fifth sustainability report. On behalf of the Board of Directors, I am pleased to present you our sustainability performance for 2022, which demonstrates how we have embedded environmental, social, and governance factors within our strategy and operation.

For more than sixty-seven years of ahli bank's long history, we have been steadfast in upholding our values and commitments to stakeholders, by delivering transformative, meaningful, and measurable initiatives in line with our vision of "shared prosperity", as well as through attracting diverse and uniquely talented people and evolving an inclusive, innovative, and agile corporate culture.

Despite the challenge of economic recovery after the pandemic and the ever-changing market conditions, the past year has proven our resilience. In 2022, we continued to focus on improving our banking services and operations, with an emphasis on Customer Centricity, Operational Excellence and Innovation. We have made progress on several ESG initiatives that allowed us to make positive impact on our customers, the economy, shareholders, local communities, people and the environment. We also tackled important issues such as climate change, human rights and poverty issues.

With the recent advancements in digital technologies, we have implemented various products and services using remote digital platforms such as the ahli online, ahli mobile, ahli invest, as well as the SME & Corporate Loan Origination System (LOS) with new advanced features that allow our customers to conduct their transactions anytime and anywhere with greater user experience and convenience. Our journey towards a full digital environment has also offered ground-breaking opportunities to contribute towards environmental protection and sustainability. These solutions have enabled us to reduce our paper consumption, energy consumption and total GHG emissions.

We are proud to have launched our Green Loan Services, a first-of-its-kind in the Kingdom, to help our customers save expenses and minimize their environmental footprint. We have demonstrated that the use of these digital technologies enables our customers and stakeholders to connect, communicate and collaborate in ways that were never possible before, especially in the banking sector; showing our commitment towards building greater environmental awareness, influencing customer behavior and accelerating the reform of traditional processes and systems.

Our belief in Shared Prosperity is directly linked to the prosperity of our customers, stakeholders, families and local communities. With this in mind, we are proud to report that we have increased our volunteering hours and have continued to actively participate in various social programs relating to community empowerment, nurturing the youth through education and opportunity creation as well as social innovation and creativity.

We have focused on improving gender equity and inclusion with a female employment ratio substantially higher than the average national ratio, and with an objective to continue to increase female labor force participation at all levels across our organization.

To support the economy and our local partners, we have also prioritized local procurement this year compared to previous years.

ahli bank continues to remain focused on the commercial banking fundamentals and best practices with an emphasis on sustainable and holistic growth. Our success is achieved through the continuous support of our stakeholders; we want to thank all of our customers, employees, shareholders, regulators, partners and our board members for their loyalty and perpetual dedication to ahli bank.

Mr. Saad Nabil Mouasher

Chairman of the Board of Directors

ABOUT THIS REPORT

Report Content

This report is the fifth sustainability report of Jordan Ahli bank ("ahli bank" or "the bank"). This report highlights the bank's activities and presents its environmental, social, economic and corporate governance performance. It focuses on the sustainability matters that are critical to the bank and its stakeholder groups.

This report has been prepared taking into consideration national and international sustainability frameworks including the GRI Standards, the Amman Stock Exchange (ASE) Guidance on Sustainability Reporting and the United Nations Sustainable Development Goals (UN SDGs).

Reporting Boundary and Period

GRI 2-2 | GRI 2-3

Our previous sustainability report covered the sustainability performance for two calendar years 2020 and 2021.

This annual sustainability report covers the bank's activities and sustainability performance in the Hashemite Kingdom of Jordan, which mainly consists of our headquarter in Amman and our nine branches in the Kingdom. Where there is a deviation from this reporting boundary, specifically in the financial performance data, we highlighted it on the page where this specific data is reported.

**Jordan Ahli Bank
has reported in
accordance with the
GRI Standards for the
period from 1 January 2022
to 31 December 2022.**

Cautionary Message

This report contains statements that may be deemed as "forward-looking statements" that express the way in which Jordan Ahli Bank intends to conduct its activities. Forward statements can be identified by the use of forward-looking terminology such as "plans", "aims", "assumes", "continues", "believes", or any variations of such words that certain actions, events or results "may", "could", "should", "might", "will", or "would" be taken or be achieved. Jordan Ahli Bank has made every effort to ensure the report is as accurate and truthful as possible. However, by their nature, forward-looking statements are qualified to inherent risks and uncertainties surrounding future expectations that could cause actual results to differ materially from these projected or implied statements. Such statements are subject to risks that are beyond Jordan Ahli Bank's ability to control and therefore do not represent a guarantee that events implied in these forward-looking statements will actually occur.

Design Concept

Due to the importance of the olive tree in the Kingdom of Jordan and its symbolic importance for us as the ahli bank, we adopted the olive tree for our 2022 sustainability report as well in line with our previous report. The olive tree, a symbol of richness and peace, has been our symbol for the past 67 years, inspiring us to achieve socio-economic development across our communities in the Kingdom of Jordan.

Contact Point for Feedback and Social Media Platforms

GRI 2-3

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

KEY PERFORMANCE HIGHLIGHTS IN 2022



Governance



ahli bank acquired two concurrent ISO certifications:

ISO 27001
Information Security Management System (ISMS)

ISO 22301
Business Continuity Management (BCM)



80.5%
Customer Satisfaction Rate



Updated our new Customer Complaints System with an added **SMS notification** feature



Launch of the **ahli Online Corporate banking** and **Ahli Invest Application**



More than **3.5mn JOD** worth of transactions processed through our Taqseet Program



Updated the **ahli Mobile Application** with new added features



Social



Higher female employment ratio of **39%** compared with the national ratio of 15%



Increased the number of **female employees** in the middle management



92% of expenditures spent on local suppliers



280 students joined our **ahli777 program**



Full automation of our invoices through the **Invoice Q Platform**



356% increase in volunteering hours



Launch of the **Green Loan Services**



21% decrease in total GHG emissions



30% reduction in energy intensity



8% decrease in our paper consumption



The USGBC has awarded the design of our new headquarter a score of **62 points** towards the LEED-Gold certification



Transitioned into the construction phase of our **new building**



Economic



Environmental

ABOUT JORDAN AHLI BANK



GRI 2-1 | GRI 2-6

Jordan Ahli Bank is one of the Kingdom's leading banking institutions. It has a rich national heritage and identity with a significant local, regional and international presence and a banking experience of over 65 years. The bank was established in 1955 as the first national bank in East Jordan and it played a pivotal role in the growth and evolution of the Kingdom's financial sector, employing its ambitious vision to drive the banking industry forward.

**67 years,
together
one Ahli Bank
Family**

The bank strives to serve as a role model for the banking sector, leading by example through high-quality products and services and a commitment to comprehensive and

sustainable economic development. It has been working since the beginning on developing strategies and action plans that focus on promoting sustainable growth to achieve the bank's vision and at the same time keeping pace with the rapid developments happening in the Kingdom and worldwide.

The bank caters to numerous segments of the market, meeting a diverse range of banking needs and requirements through a wide array of specialized products and services. We focus on offering services that deliver added value and efficiency to achieve the highest level of customer care and satisfaction across our Retail, Small and Medium-sized Enterprises (SMEs) and corporate clients.

The bank's services include loans, debit and credit cards, inbound and outbound transfers, currency exchange and more comprehensive services to serve customers from all segments in addition to a variety of non-banking solutions, services and products.

Over the years, ahli bank has continuously enhanced its products and services, improving efficiency, advancing its technological capabilities, updating its institutional infrastructure and expanding its presence.

Our Charter

GRI 2-22



Our Values

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



Our Vision

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



Our Mission

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



Framework

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



Through the three main themes:

- Customer Centricity
- Operational Excellence
- Innovation and Sustainability



Strategy Ambitions

Increase long-term sustained economic performance and drive agile and lean operations, by transforming our bank products and services into digital innovative solutions that address our personas' motivations and challenges, to create personalized experiences that differentiates ahli bank from the competition in alignment with the shared prosperity framework.



Strategic Objectives

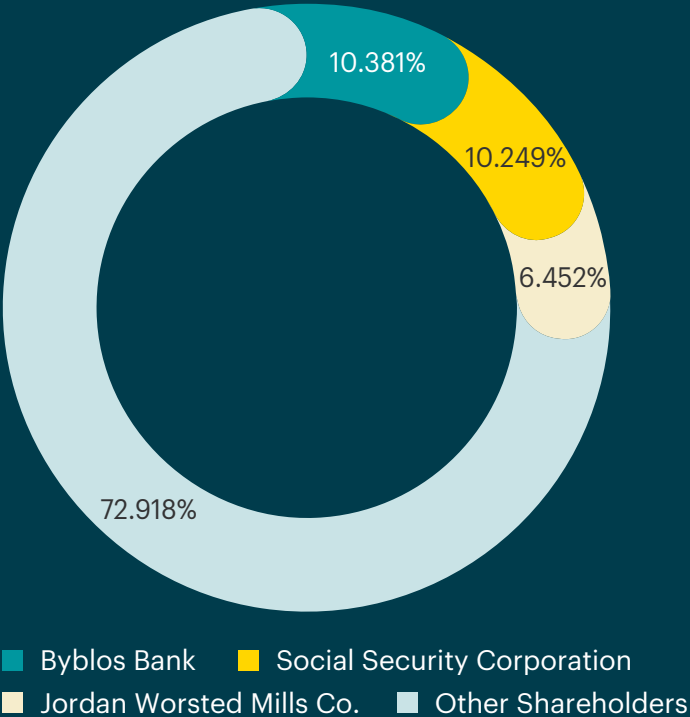
- Increase long-term sustained economic performance
- Grow stakeholders' base
- Transform into digital
- Offer innovative solutions
- Adopt agile and lean operations
- Enhance data integrity
- Enhance people's experiences

Our Ownership Structure

GRI 2-1

Jordan Ahli Bank is a Public Limited Company (PLC).

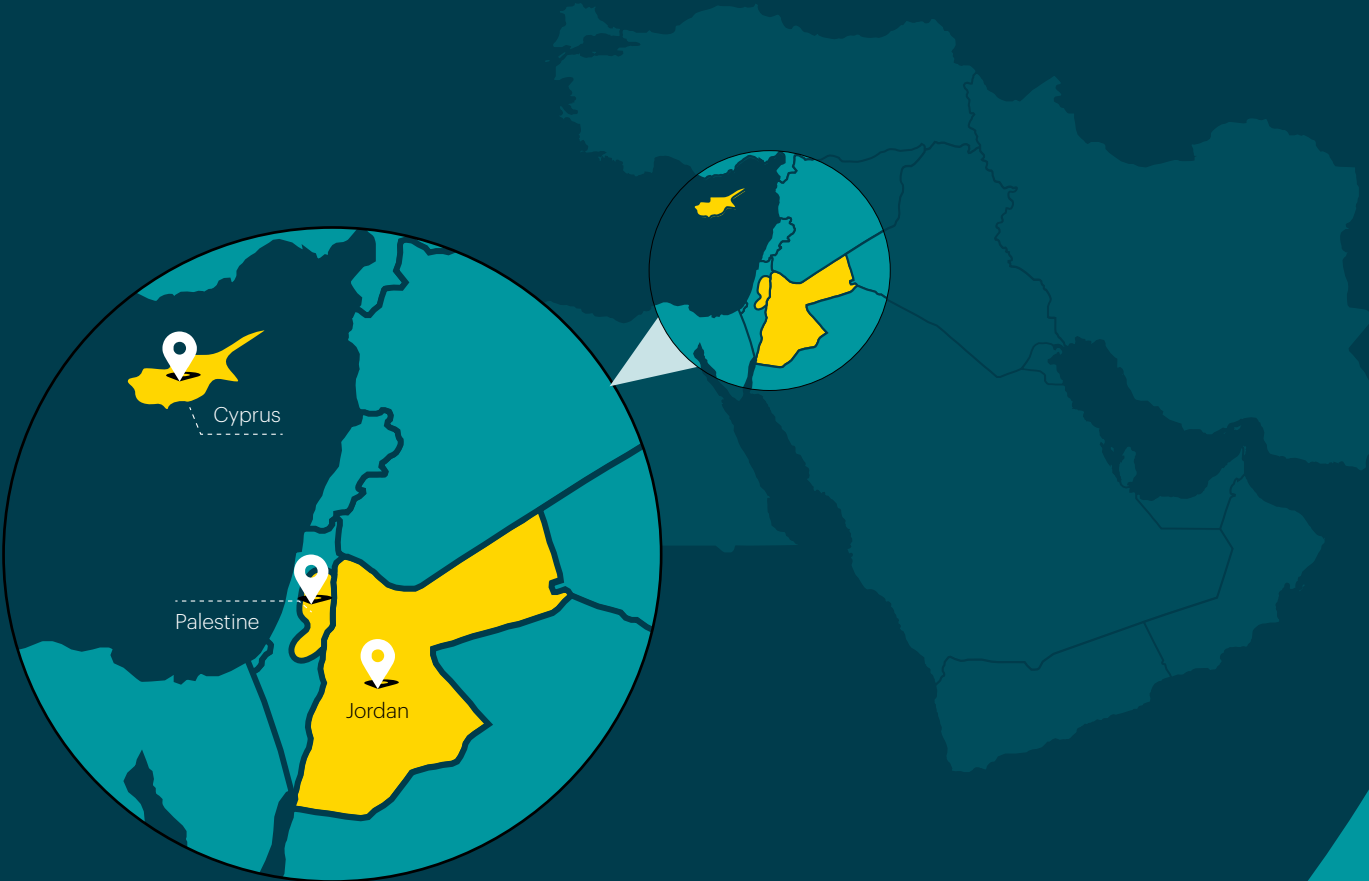
Major Shareholders



Our Market Presence

GRI 2-1

Jordan Ahli Bank is proud to be present in Jordan, Palestine and Cyprus. Our headquarter is in Amman and we currently operate 50 branches (including Corporate Branch) in Jordan, 10 branches, one office and one head office in Palestine as well as one office in Cyprus. We have installed 132 ATMs in Jordan and 17 ATMs in Palestine.



Locations in Palestine	Locations in Jordan		Location in Cyprus
Jineen	Irbid	Madaba	Limassol
Tulkram	Jarash	Ma'an	
Nablus	Amman	Al Karak	
Ramallah	Al Zaraqa	Al Tafilah	
Bethlehem	Al Mafrq	Aqaba	
Hebron	Al Balqa		

Our Subsidiaries

GRI 2-6



■ ahli Financial Leasing

ahli Financial Leasing company was established as an independent company fully owned by ahli bank in 2009. It is one of the most distinguished and leading companies to offer financial leasing services. The company caters to the various needs of individual and corporate clients by providing a wide range of banking products and non-traditional alternative financing solutions.



■ ahli Microfinance

ahli Microfinance company was established in 1999 and it is owned by the ahli bank to create a better economic, social and educational environment for the members of the local community. One of the main goals of this company is to provide financial services that meet the needs of its clients, owners of micro and small businesses with limited income, thus, supporting them to start their business and create self-employment opportunities.

The company's mission is to provide responsible and innovative financial and non-fianncial services to individuals to help and empower them to grow their own businesses and achieve a better quality of life.



■ ahli Brokerage

ahli Brokerage company was established in 2006 and it is wholly owned by the ahli bank. It offers financial brokerage services , trading all types of financial securities (Equity and Debt) in Amman Stock Exchange (ASE) .



■ ahli fintech

Ahli fintech is the first fintech company fully owned by a bank in Jordan, the ahli bank. It 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.

Our Memberships

GRI 2-28

 <p>Jordan Exporters Association (JEA)</p>	 <p>International Chamber of Commerce (ICC)</p>	 <p>Jordan Sport Federation for Companies and Establishments</p>	 <p>World Affairs Council</p>
 <p>National Association for Investor Protection (NAIP)</p>	 <p>Sana for Special Individuals</p>	 <p>Jordanian Museums Association</p>	 <p>Endeavor Jordan</p>
 <p>Union of Arab Banks (UAB)</p>	 <p>Association of Banks in Jordan (ABJ)</p>	 <p>Jordan Strategy Forum (JSF)</p>	 <p>Jordan Securities Commission (JSC)</p>
 <p>Securities Depository Center (SDC)</p>	 <p>Amman Stock Exchange (ASE)</p>	 <p>Financial Services Companies Association</p>	 <p>ACI Financial Markets Association (ACI FMA)</p>

SUSTAINABILITY MANAGEMENT



GRI 2-22

The department of Corporate Social Responsibility (CSR) & Sustainability Programs is responsible for the integration of sustainability into our business strategy and across our banking operations. We are committed to sustainability and the transparent communication of our sustainability performance. Steadfast on this commitment, we have been publishing our annual sustainability performance report since 2017.

We are committed to creating a positive impact in our local communities and reducing our negative impact on the surrounding environment through our activities and operations. Our ultimate sustainability goal is to create a better future for our customers and communities through our continuous contribution to the advancement of the society, environment and the economy.

Our Sustainability Framework

GRI 2-22

We developed our sustainability framework in line with the UN SDGs and with focus on five main pillars.



Business Ethic

We are committed to implementing an exemplary enterprise risk management and compliance system, ensuring transparency and accountability to stakeholders.



Responsible Banking

Our mission is to provide excellent and responsible banking services to our clients, ensuring that we conduct business responsibly and up to the highest standards.



Employer of Choice

We truly believe that our workforce is the bank's most valuable asset, which is why we continually support our employees, motivating them to give their best embodying our values.



Positive Social Impact

We are committed to playing a key role in strengthening the community and supporting efforts to identifying and contributing to social challenges.



Environmental Protection




We are committed to conducting our operations and business activities responsibly, using technology to help reduce our impact on the environment.

Stakeholder Engagement

GRI 2-29

We aim to maintain transparency, create a positive impact in our community and ultimately achieve a better future for our stakeholders. We believe this can be achieved only through transparent communication and engagement with our stakeholders and through continuous disclosure of the environmental, social and economic impacts caused by our banking operations and activities.

We continuously engage with our stakeholder groups and strive for their involvement in our banking operations and activities as well as our sustainability journey. This helps us build strong, effective and trustful relationships with all our stakeholder groups through which we are able to identify their needs and expectations.

Stakeholder Group	How ahli bank engages with stakeholders
	Customers <ul style="list-style-type: none"> • Branches • ahli online • ahli mobile • Website • Social Media Channels (including WhatsApp for Business) • ATMs • Relationship Managers • Events and Activities • Contact Center
	Shareholders <ul style="list-style-type: none"> • Shareholders Affairs Department • Disclosures • Periodic Reports • General Assembly Meetings • Investor Relations Unit • Investor Conferences • Annual and Sustainability Reports
	Environment <ul style="list-style-type: none"> • Facilities for Environmentally Friendly Projects • Supporting Projects that promote Environmental Stewardship • Solar Energy Farm

Stakeholder Group	How ahli bank engages with stakeholders
	Employees <ul style="list-style-type: none"> • Learning and Capacity Development Programs • Clear Key Performance Indicators (KPIs) and Periodic Performance Reviews • Human Resources Services • Employee Experience Programs and Initiatives • Code of Conduct • Internal Meetings • Internal Committees • Volunteering Program • Moments that Matter • Organizational Culture Project
	Local Community <ul style="list-style-type: none"> • Annual Reports • Sustainability Reports • CSR Activities • Financial and Non-financial Advisory Services
	Suppliers <ul style="list-style-type: none"> • Procurement Policy • Invitations to Biddings
	Regulators and Official Agencies <ul style="list-style-type: none"> • Reports to Organizational and Regulatory Bodies • Compliance with Laws and Regulations • Regulatory Reviews • Best Practice Corporate Governance Standards

Materiality Refresh

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

In 2022, we conducted a materiality refresh exercise to update our material topics. As a result of this exercise, we prioritized the list of material topics that significantly impact the bank’s ability to achieve its vision and sustainability objectives.

The materiality refresh process followed a four-step approach:

Understand the bank’s context

In this step, using internal and external perspectives to understand sustainability context, we created an initial high-level overview of our activities and business relationships, the sustainability context in which these occur and an overview of our stakeholders.

To reflect internal perspectives, we reviewed our business performance and priorities. We also reviewed trends that were affecting our business, our 2020-2021 sustainability report and the material topics identified in the report.

For external perspective, we assessed topics that were growing in significance in the region and globally.

We also assessed topics of importance through national and global framework and reporting indices including Global Reporting Initiative (GRI), MSCI, Sustainability Accounting Standards Board (SASB) and ASE.

Identify actual and potential impacts

In this step, we identified impacts on the economy, environment and people including impacts on human rights, across the bank’s activities and business relationships. We engaged with relevant internal stakeholders to create a list of impacts.

Assess the significance of the impacts

In this step, we conducted an internal stakeholder consultation to assess the significance of these impacts to ahli Bank. We also engaged with these stakeholders to identify changes in impacts in comparison to our 2020-2021 material topics.

Prioritize the most significant impacts for reporting

In this step, we prioritized the impacts based on our consultations. As a result, we identified a list of 20 topics consisting of our 2020-2021 material topics in addition to five new proposed topics covering different sustainability aspects. These 20 topics were then consolidated under 12 overarching headings in order to limit the total number of material topics.

Finally, the results of the materiality refresh exercise were validated and approved by ahli bank’s Chairman and CEO.

Material Topics

GRI 3-2

The below 12 headings constitute the 2022 material topics for ahli bank as a result of the materiality refresh exercise.

Environmental	Social	Economic and/or Governance
Energy <ul style="list-style-type: none">EnergyClimate Impact	Diversity and Equal Opportunity <ul style="list-style-type: none">Diversity and Equal OpportunityNon-discrimination	Corporate Governance <ul style="list-style-type: none">Corporate Governance and Risk ManagementAnti-corruptionAnti-competitive Behavior
	Training and Education	Financial Inclusion & Capacity Building <ul style="list-style-type: none">SME GrowthFinancial LiteracyFinancial Inclusion
	Employment <ul style="list-style-type: none">EmploymentLabor Management Relations	Customer Privacy
	Local Communities	Security Practices
	Procurement Practices	Economic Performance <ul style="list-style-type: none">Economic PerformanceIndirect Economic Impacts
		Digitalization

02

GOVERNANCE



Corporate Governance

Customer Privacy

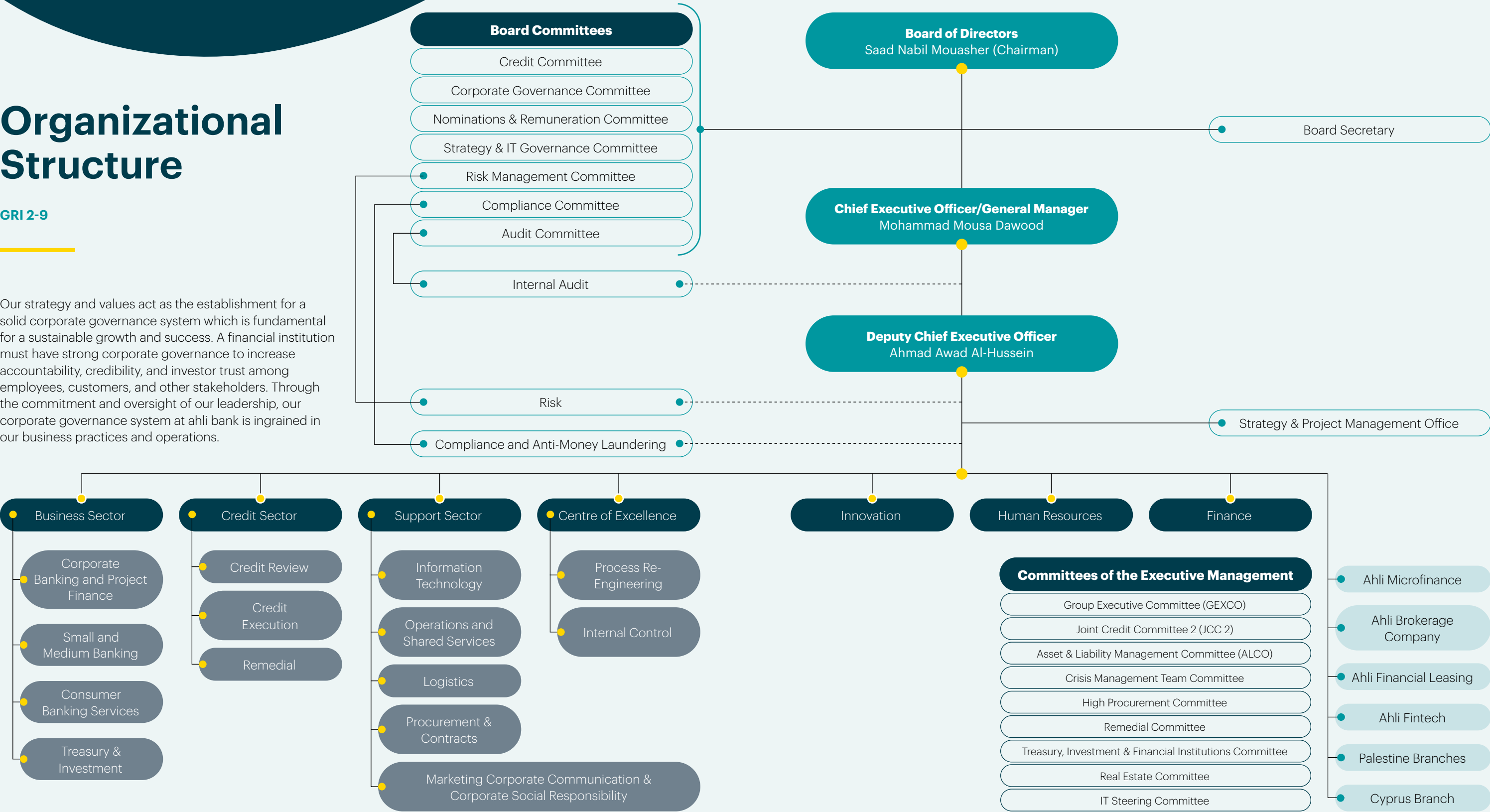
Security Practices

CORPORATE GOVERNANCE

Organizational Structure

GRI 2-9

Our strategy and values act as the establishment for a solid corporate governance system which is fundamental for a sustainable growth and success. A financial institution must have strong corporate governance to increase accountability, credibility, and investor trust among employees, customers, and other stakeholders. Through the commitment and oversight of our leadership, our corporate governance system at ahli bank is ingrained in our business practices and operations.



Board of Directors

GRI 2-9 | GRI 2-10 | GRI 2-11 | GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-14 | GRI 2-16 | GRI 2-17 | GRI 2-21



Our Board of Directors is the highest governance body and it is responsible for the implementation of sound corporate governance. Our Board’s responsibilities are focused on strengthening the basic pillars of governance, at the utmost, the required strategic alignment through setting our bank’s values, strategy and key policies, along with pursuing and maintaining our bank’s long-term success. This is accomplished by providing entrepreneurial leadership, sound strategies and risk management oversight to ensure that risks are assessed and properly managed.

Our Board’s roles include setting the bank’s long-term strategic objectives and overseeing the overall performance of the senior executive management in executing strategies to achieve these objectives. It further certifies that our bank’s activities comply with the laws and relevant legislation in jurisdictions in which the bank operates and that our internal control systems are effective.

In addition to that, it is the responsibility of our Board to ensure that the interests of all our stakeholders under the Shared Prosperity Framework are met. Our Board is also responsible for establishing clear plans to ensure

accountable and responsible organizational behavior and monitoring control frameworks implemented in the bank. The legislation in place requires 4 members of the Board of Directors to be independent. Having said that, we have increased the number of independent members to become 5 as it evolves our bank’s governance maturity which in turn will create great value to all our stakeholders, most notably our shareholders.

The Board of Directors, all of whom are shareholders, are elected by the General Assembly in its ordinary meeting for a term of four years, provided that they meet the fit and proper criteria prior to the election day. The fit and proper criteria include the gender, age and expertise matrix required for the Board taking into account their qualifications in the fields of accounting, finance, banking sector, business, economic, investment, technology, law, risk and other competencies and experience. As such, our Board has a diverse knowledge base and balanced skill set that give the bank a distinctive edge.

Currently, 13 non-executive members comprise the Board and 5 of them are independent members. The members of the Board were elected for the term 2021-2025.

ROLE OF THE BOARD OF DIRECTORS IN SUSTAINABILITY MATTERS

In line with international best practice, we are committed to communicate our sustainability performance and impacts to our stakeholders on an annual basis, focusing on our material sustainability issues, through our sustainability reports that we develop in line with GRI Standards along with the periodic disclosures and our general annual report. Our Board is responsible for reviewing and approving the reported information including the material topics which are part of our sustainable shared prosperity framework and strategic priorities. Our Board considers a materiality process in which it identifies and assesses the items important to our stakeholders and significant to the sector. It enables us to identify the significant matters that shall be disclosed promptly, trace and track our responses to these issues and matters and regularly review our methods of engagement.

For instance, in 2022, more than 10 material sustainability issues were addressed such as cyber security and data

privacy, digitalization and innovation and economic performance.

Additionally, our Board understands that climate change is one of the most pressing issues nowadays and that it is a national priority. Our Board also believes the importance of supporting the transition to a low-carbon economy. As a result, several projects were approved and provided by our bank including the “virtual environment” technology, solar power plants, green headquarter building and green loans.

Our Board and our Board Corporate Governance Committee are both responsible for accrediting the policies related to sustainability, governance, climate change and further overseeing the executives’ performance towards the same in addition to the number of initiatives and programs considered during the year.

ahli bank Board Members

GRI 2-9 | GRI 2-11



Mr. Saad Nabil Mouasher
Chairman



H.E. Dr. Umayya Salah Toukan
Vice Chairman



Mr. Nadim Yousef Muasher
Board Member



Mr. Rafik Saleh Muasher
Board Member Rep. Rajai Muasher & Brothers Co.



Mr. Emad Yousef Muasher
Board Member Rep. Mouasher Investment & Trading Co.



H.E. Ms. Majd Mohammad Shwaikeh
Board Member Rep. Jordan Investor Center



Mrs. Ranya Moosa Alaraj
Board Member Rep. Social Security Corporation



Mr. Alan Fuad Wanna
Board Member Rep. Byblos Bank S.A.L/Lebanon



H.E. Dr. Tareq Mohammad Hammouri
Board Member



Mr. Karim Tawfiq Kawar
Board Member



Mr. Yazan Munther Haddadin
Board Member



Mr. Khalil Safwan Saket
Board Member



Mr. Basem Mahmoud Malhas
Board Member

Board Committees

GRI 2-9 | GRI 2-12 | GRI 2-13



We have 7 committees emanating from the Board with each having key responsibilities to ensure high standards of integrity, accountability, responsibility, transparency and disclosures. All committees hold its meetings and duties according to a charter adopted by the Board of Directors to set its duties, authority and responsibilities. The members of each committee were elected for the term 2021-2025, where rotation of members applies for all committees during these 4 years.

Board Corporate Governance Committee (BCG)

The Board Corporate Governance Committee comprises of 5 non-executive male members and 3 of them are independent. The BCG reviews ahli bank's progress on the governance maturity which we believe it can impact the environmental transparency and performance.

The BCG has several duties, including, but not limited to the following:

- Provide guidance and supervision in preparing the Corporate Governance Guide as well as monitor its implementation.
- Spread and strengthen the culture of Corporate Governance in the bank.
- Responsible for all matters related to the governance topics whereas the Board, Board Secretary and its emanated Governance Affairs, Risk, Compliance and auditors are responsible for maintaining robust governance structures at the bank.

Board Audit Committee (BAC)

The Board Audit Committee comprises of 3 non-executive male members and 2 of them are independent including the Chairperson. The BAC performs under the supervision of the Board of Directors and submits its reports, recommendations and findings to the Board. The BAC has direct supervision over the Internal Audit Department. The BAC exercises its role in accordance with the banking laws, the Corporate Governance Instructions and other relevant legislation. The BAC shall meet at least four times a year, in addition to another separate meeting with the presence of the bank's external auditor, internal auditor and compliance officer, without the presence of the Senior Executive Management.

The BAC has several duties , including, but not limited to the following:

- Submit recommendations to the Board regarding the external auditor's appointment/termination of appointment, remuneration and other terms of engagement in addition to assessing the independence of the external auditor.
- Assess the effectiveness and adequacy of the control systems in addition to their role in the financial reporting, provided by the internal and external auditors. Monitor and review the procedures that enable any employee to report any error in financial reports or any other matters confidentially.
- Ensure the availability of adequate internal controls at the Bank's Group and its Subsidiaries and that such controls are being adhered to.
- Ensure the availability of sufficient resources and qualified cadres for managing the Internal Audit Department and evaluate the performance of the Internal Audit Department manager and employees and determine their remuneration.

Board Nominations and Remuneration Committee (BNRC)

The Board Nominations and Remuneration Committee comprises of 5 non-executive members and 3 of them are independent.

The BNRC has several duties, including, but not limited to the following:

- Recommend qualified candidates for the membership of the Board and recommend to the Board qualified candidates for appointment to Senior Executive Management jobs.
- Define and annually review the criteria applicable to independent members.
- Ensure that Board members attend workshops or seminars related to banking topics with particular emphasis on risk management, corporate governance and other topics covering the latest developments in the banking industry.

Board Risk Committee (BRC)

The committee comprises of 7 members, 5 non-executive members in which 2 of them are female members and 1 of them is independent. The Board Risk Committee permits membership of the senior executive management. As such, this committee comprises of 3 executive male members which are the Chief Executive Officer (CEO), the Deputy Chief Executive Officer (DCEO) and the Chief Risk Officer (CRO).

The BRC has several duties, including, but not limited to the following:

- Review the risk management framework and recommend its adoption in the bank to the Board.
- Review the bank's risk management strategy, recommend it to the Board and constantly evaluate its effectiveness.

- Ensure the availability of automated systems that assist in the process of managing and measuring risks.
- Approve any expansion of the bank's activities based on the risks ensuing and the capabilities and qualifications of the Risk Management Department staff.

Board Compliance Committee (BCMC)

The Board Compliance Committee comprises of 3 non-executive male members and 2 of them are independent.

The BCMC has several duties, including, but not limited to the following:

- Ensure the independence of the Compliance and Anti-Money Laundering (AML) Department.
- Verify the compliance of the bank and its subsidiaries with all banking legislation and the bank's policies regarding relevant compliance control, AML and terrorist financing operations, international sanctions regimes and the Foreign Account Tax Compliance Act (FATCA).
- Ensure that the Compliance and AML and Terrorist Financing Department is provided with sufficient and trained cadres.
- Ensure the adequacy and effectiveness of compliance control, anti-money laundering and complaints systems and submit periodic reports to the Board.

Board Credit Committee (BCC)

The Board Credit Committee comprises of 5 non-executive male members and 1 of them is independent.

Limits are set for the authority of the BCC in terms of granting, amending, renewing or setting the structure of credit facilities so that the Board has a clear understanding of prerogatives in this regard. The BCC’s powers are limited to making suitable decisions concerning the facilities recommended by the Executive Management for approval. It regularly reports to the Board about details of the facilities it approved.

The BCC has several duties, including, but not limited to the following:

- Ensure that the Credit Policy is applied, recommend it and oversee the performance of the credit portfolio.
- Direct the executive management to prepare policies and plans relating to credit matters as well as raise and recommend the same to the Board.
- Ensure that the executive management/credit departments take the necessary care to make correct credit decisions based on objective criteria.
- Ensure that the authority matrix of the bank aligns with the credit authorities granted by the Board.

Board Strategy and Information Technology Governance Committee (BSITGC)

The Board Strategy and Information Technology Committee comprises of 7 non-executive members, in which 1 of them is a female and 5 of them are independent.

The BSITGC has several duties, including, but not limited to:

- Recommend to the Board the general strategic objectives of the bank, including those related to information technology as well as direct the executive management to prepare the strategic plan.
- Adopt the enterprise and alignment goals and further supervise and follow-up on IT operations, resources and projects and follow up on their efficiency.
- Review Information Technology (IT) audit reports and take the necessary measures to remedy any problems and recommend to the Board in that regard.
- Approve the budget for IT projects and resources in line with the bank’s strategic objectives.

Corporate Governance

GRI 2-10 | GRI 2-12 | GRI 2-13 | GRI 2-15 | GRI 2-18 | GRI 2-21 | GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 3-3



ahli bank believes that a well-developed corporate governance structure and practices facilitate achieving its strategic positioning and objectives. ahli bank is also keen to maintain a robust corporate governance framework and improve its practices to world class levels of governance maturity. ahli bank is also committed to gender diversity and inclusion of youth in its highest governance body to improve its performance and transparency. As such, we continue to advance the corporate governance through our Board composition, our relationship with stakeholders and our continuous response to the evolving governance regulatory landscape.

In 2022, we provided a training on corporate governance and it was attended by 988 employees.

The Board of Directors adopts the Corporate Governance Guide for the Group (Jordan, foreign branches of Cyprus and Palestine and the wholly owned/subsidiaries) which has considered the enforced instructions issued by the Central Bank of Jordan (CBJ), Jordan Securities Commission Instructions, the Banking Law and its amendments and international best practices as detailed in the Basel Committee recommendations on corporate governance. The Guide is in line with the requirements of the regulatory authorities in other countries that host the bank’s branches. Moreover, the Board is committed to implement the Guide in accordance with the Jordanian banking sector norms and the legislative and legal framework governing the bank.

With the Guide in place, we aim to offer all stakeholders with the highest levels of fairness and transparency, with accurate disclosure with regards to our administrative and financial standing. Through the implementation of clear separation of responsibilities and authority delegation, the Guide also emphasizes the principles of accountability between the Executives and the Board, as well as between the Board on one hand and our shareholders and other stakeholders on the other.

As for performance evaluation of the governance body at ahli bank, an annual evaluation is held for the Board of Directors and a semi-annual evaluation for the Executives. The relevant legislation in Jordan requires to assume Board evaluation CEO’s performance evaluation responsibilities assigned to the BNRC as well as the ratification of the senior/ executive management. Thus, it is the responsibility of the BRC to evaluate the Chief Risk Officer’s performance, the BCMC to evaluate the Chief Compliance Officer’s performance, the BAC to evaluate the Audit.

Based on the evaluation results conducted, the Board’s duties include bringing an objective view in the evaluation and therefore, certain decisions might take place such as rotating members of the Board Committees, holding one-to-one meetings with specific Board member and considering certain actions to develop the performance of the executive management.

The Board Corporate Governance Committee is responsible for the decision-making of the governance topics whereas the Board, Board Secretary and its emanated Governance Affairs unit, Risk, Compliance and Auditors are responsible for maintaining robust governance structures at the bank. The Board and the Executive Management at the bank are responsible to cooperate together and integrate their efforts to achieve the desired results, complete the recommendations set by a third-party assessment and achieve ahli bank’s strategic goals and objectives.

Our chairperson plays a crucial role in this, ensuring that Board evaluation has legitimacy and that it is being undertaken with authority and fairness along with a clear balanced scorecard for the management.


Our corporate governance structure supports our business strategy that focuses on achieving high levels of integrity, responsibility, accountability and transparency; thus, ensuring sustainable and trustworthy operations as well as fairness and strong relationships with our stakeholders. With the supervisory role of the Board and with our effective governance framework, we continue our efforts towards achieving a sustainable shared prosperity in a dynamically changing business environment.

In line with the recommendation of the third-party consultancy, we maintain our effective efforts and commitment to apply and comply with international standards of corporate governance. In addition to that, we continue to develop the relationship structure through our authority matrix that connects control departments with subsidiaries, foreign branches and the bank in addition to the authority matrix of the executives and the board. Also, the fit and proper criteria in the selection of the Board members is essential in creating a balanced relationship. To that end, board fit and proper matrix focuses on expertise, age and gender diversity in line with our commitments.



Conflict of Interest

The Conflict-of-Interest Policy is in place within the bank to preserve our integrity. It addresses any conflicts of interests, controls the movement between departments and requires disclosure of any identified conflicts of interests.



Code of Conduct

Our employees are guided by our Code of Conduct which serves as the basis of our activities and responsible business practices, and it reflects our work ethics, values, and controls. The Code is aligned with the bank's activities, in accordance with our stakeholders' expectations, and it is signed-off by all our employees.

Topics covered in the Code of Conduct include anti-corruption, privacy of information and improper practices that may result in a conflict of interest. It also includes a set of procedures that regulates interactions with stakeholders.



Risk Management

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

ahli bank Risk Management Department intends to flourish in the coming years by delivering fresh insights on the imperatives of enhancing institutional resilience, scanning the horizon, developing scenarios, anticipating probable effects and assessing resources.

Risk Management is an integrative process at ahli bank where the Board of Directors, Executive Management, all departments and regulatory units are involved and governed by a range of policies and procedures. The BCG, BRC, BCMC and BAC are the committees involved in this process.

The Risk Management Department is responsible for identifying, measuring, controlling and mitigating the impact of potential risks that may affect the bank's activities. We identified several potential risks relevant to our activities including Credit Risk, Basel, Operational Risk, Business Continuity Management and Information Security and Cyber Risk and Market Risk.

We continue to adopt a progressive approach to establish the integrative risk management culture, which we encourage through trainings, workshop materials and awareness sessions that include any future occurrences or difficulties. Our executive management continues to encourage employees to disclose potential risks so that they can be incorporated into or risk culture terms.



ISO Certifications

The bank acquired two ISO certifications, ISO 27001 – Information Security Management System (ISMS) and ISO 22301 – Business Continuity Management (BCM), along with proper resilience of operations and management.

The two certifications reflect the process maturity of our procedures, services, products and resilient operations and ensure our commitment towards being one of the leading banks in terms of continuity, availability and security in the region.

Risk Management Main Accomplishments in 2022



Entrenching the governance framework for risk management by incorporating the bank's overall risk management strategy, Risk Appetite and methodologies.



Maintaining the Bank Capital Adequacy Ratio within the Targeted Ratios.



Preparing a set of stress testing scenarios in order to simulate the impact of post COVID- 19 consequences over the Bank. in addition, conducting Stress Scenarios for Risk of climate change and geopolitical tensions.



Develop and enhance Market Risk and Interest Risk Reporting.



Supervising, developing and updating the ECL system, and implementing a set of scenarios that simulate changes in economic indicators and changes in the structure of the credit portfolio.



Activating the Early warning reports on credit portfolio segments.



Implementation of Risk Management possesses related to Control Objective for Information and Related Technology (COBIT 2019).



Initiating and approving the information security and cyber security framework, completing information security and cyber security projects and activating the role of the Security Control Operations Center.



Completing the independent Validation assessment of Models & Methodologies for expected credit losses in accordance with IFRS 9 requirements with the independent advisory body.



Activating and testing the business continuity plan in addition to the Business Alternative Site (BAS) and Disaster Recovery Sites (DRS).



Adopting best practices regarding protection of personal data EU-GDPR, as Jordan Ahli Bank.



Enhancing operational Risk Management across the bank through preparing risk profile for the bank entities as per the approved plan.



Activating and reinforcing measures and controls to mitigate operational risk and information security risk in addition to reinforcing oversight and assessment of the cyber security environment.



Promoting a risk management culture and conducting training sessions, workshops and educational session.

Training Courses

An external Training Course was provided to the Board of Directors through an external expertise in respect of the Cyber Security Matters during the year 2022.

In addition, a training course on Information Security and Cyber Security was attended by a total of 1,006 employees. We also provided training courses on various types of identified risks and professional certifications targeting a

number of employees across the ahli bank. The orientation for our new joiners also covers various relevant topics such as Risk Management, Operational Risk Management, Business Continuity Management and Information Security and Cyber Security. A selected list of these trainings is represented below.

Name of Training Opportunity	Number of Training Hours	Number of Attendees
Certified In Risk and Information System Control (CRISC)	32	1
Certified Operational Risk Executive (CORE 1)	34	2
Cyber Security Awareness	4	50
Operational Risk Measurement and Management	15	3
Specialized Professional Risk Management Diploma (Risk Management Officer)	120	1
Professional Certificate – Certified Manager in Operational Risk Management (CORM)	25	1
Qualification for staff in the field of Cyber Security – Information Security Systems Professional	20	2
Information Security and Operational Risks	1	87
International Cyber Security Summit	18	5

Furthermore in 2022, our employees received training through e-learning platform on social Engineering, Information Security and Cyber Security, Business Continuity and Operational Risk. The below represents the number of attendees for each training.

Social Engineering	Information Security and Cyber Security	Business Continuity	Operational Risk
1,067	1,008	1,048	966

■ Number of attendees

In 2023, we aim to implement a new risk management framework that incorporates the entire updated banking strategy and to maintain the bank's ISO certifications. Additionally, we aim to complete the Operational Risk profiles by running Risk and Control Self-Assessment (RCSA) workshops in Jordan and Palestine.

In the coming years, we aim to achieve continuous maintenance of established international best practices in Risk Management – ISO 31000 and Enterprise Risk Management Framework, in Information Security Management System (ISMS) – ISO 27001 and Cybersecurity Framework for Jordan Financial Sector as well as in Business Continuity Management – ISO 22301. We intend to maintain our adoption of established international best practices in Risk Management (ISO 31000 and Enterprise Risk

Management Framework), Information Security (ISO 27001 and Cybersecurity Framework for Jordan Financial Sector), and Business Continuity Management (ISO 22301) through the coming future.

We will also review and update the governance framework for risk management and further develop its oversight, control procedures and reporting processes. We will develop and upgrade to the latest version the Internal Rating Model, the Credit Lens System, as well as upgrade the Capital Allocation Process and the risk associated with it to be able to measure the Market and Liquidity Risk in order to be always aligned with best practices and the Basel Committee requirements. We will also continue to instill risk management culture across the bank through our training and awareness programs.

Additionally, we have several future outlooks and plans with the aim to achieve harmony between risk management and the strategic approach to sustainability and environmental risk reduction.

 <div>The continuous adoption of established international best practices in Risk Management, ISO31000 and Enterprise Risk Management Framework.</div>	 <div>Testing the Bank Business Continuity plans, Business alternative site (BAS) and Disaster Recovery site (DRS).</div>
 <div>The continuous adoption of established international best practices in Information Security ISO 27001, Cybersecurity Framework for Jordan Financial Sector, NIST...etc.</div>	 <div>Supervise the implementation of the Cybersecurity framework for Jordan Financial Sector that's approved by the Central Bank of Jordan.</div>
 <div>The continuous adoption of established international best practices in Business Continuity Management ISO 22301</div>	 <div>Developing and Upgrading the Internal Rating Model (Credit Lens system) current version to the latest Version.</div>
 <div>Continue to implement risk management strategy to achieve the Bank objectives.</div>	 <div>Developing and Upgrading Capital allocation process and the risk associated with it.</div>
 <div>Reviewing and updating the governance framework for risk management and further develop its oversight and control procedures in addition to reporting processes.</div>	 <div>Developing tools toward measuring market and liquidity risk in order to be always aligned with best practices and Basel Committee requirements.</div>
 <div>Completion of operational risk profiles through running Risk and Control Self-Assessment (RCSA) workshops in Jordan and Palestine.</div>	 <div>Instilling Risk Management culture across the Bank through the Training and Awareness programs.</div>
 <div>Continuous review and update of the incidents database defining its source and categorizing the same according to the type of risks.</div>	 <div>Adopting the Bank corporate culture practices.</div>
 <div>To continue the Developing and Implementing of the Information security and cyber security Strategy and programs based Central Bank of Jordan requirements and the international standards and best practices i.e., ISO, COBIT, NIST, ...etc.</div>	

Internal Audit

GRI 2-23 | GRI 2-24

Internal Audit is an independent function that reports to the Board Audit Committee, provides assurance and consulting activity in accordance with International Professional Practices Framework (IPPF), International Standards for the Professional Practice of Internal Auditing, and Internal Audit Charter and Internal Audit Policies and Procedures. The function also builds and executes a risk-based strategy, methodology, and an audit plan aiming to achieve the concept of “adding value” to the bank and improve its operations through objective and independent opinions, conclusions, recommendations, and disseminating the results to the concerned parties to help them take decisions.

Also, Internal Audit provides assurance and consulting services on the effectiveness of the organizational governance based essentially on (Environment, Society and

Economy), and makes assessments on the environmental supporting activities, enhancing the sustainability developments and the ethical and professional adherence concerning that. It also participates in providing the respective “adding value” recommendations intended for managing the risks dynamically related to our society and environment, and adoption of “adding value initiatives” to assist these elements. In addition, the function the bank’s commitment to applying the good practices around these elements, in accordance with related laws and regulations.

Internal Audit is keen to adhere and apply a quality assurance and improvement program to assess the efficiency and effectiveness of internal audit activities and determine the potential development (if any) on an ongoing basis.



Anti-Fraud

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



ahli bank is committed to prevent fraudulent and corruption practices which may hinder sustainable growth and development. We aim to adopt best practices policies to manage and prevent corruption-related risks. The anti-

corruption terms, guidelines and rules in our policies, procedures and disclosure forms assist us in preventing and minimizing corruption practices within our bank.

 Whistle Blowing Policy	 Disclosure and Transparency Policy	 Code of Conduct
 Ahli Bank's Policies and Procedures	 Anti-fraud Policy	 Anti-money Laundering (AML) and Counter-terrorism Policies and Procedures
 Regulatory Compliance Policy and Procedure	 Customer Complaints Policy and Forms	 Employee Disclosure Forms

We publish our policies internally and they are accessible by all our employees and the Board (the governance body members) through clear communication channels. As for the forms and disclosures, some of them require regular sign-off from all our staff at the bank. These policies are frequently reviewed and updated when needed to ensure our adherence with national and international laws and regulations.

Our Corporate Governance Guide and framework is designed to provide diligence against any form of financial crime such as bribery, corruption and money laundering as we enforced a mechanism to identify possible allied risks so that these can be effectively managed and attenuated. As such, to assist our customers with bribery, corruption and fraud awareness, we regularly maintain contact with them through communication, media, social media and flyers.

We also hold regular training sessions for our board members and employees through e-learning method or short sessions, which highlights the major key points as updated regularly.

We also monitor the risks associated with dealing in matters, such as third-parties engagement, related parties, government relations, procurement, finance, employee hiring and political contributions by adopting certain controls and ensuring their existence in place, including, but not limited to the following:

- Disclosures in respect of any related parties' relations (for the Board and employees)
- Conflict of Interest Principles for Board members
- Code of Conduct and Code of Ethics alongside the section related to the gifts acceptance and Whistleblowing Policy
- Orientation Programs, Corporate Culture Sessions and the Continuous Awareness Sessions and Trainings
- Politically Exposed Persons (PEPs) Disclosure, if any
- AML policies and procedures (with relevant sections)
- An effective control system and role of the control departments (Risk, Compliance and Audit) in their relevant scope

The Code of Conduct includes awareness regarding corruption activities. All employees are trained and informed of the articles of the Code of Conduct and as a preventive measurement against corruption, all employees are required to sign a copy of the Code. On the other hand, the AML unit conducts trainings that include awareness against corruption and reporting of incidents of corruption that may be related to money laundering and/or terrorism activities. These trainings are reviewed and updated when needed to reflect the lessons learned from the day-to-day work processes. Additionally, the Complaints unit plays an active role in discovering cases that might be related to fraud and reassigning them to the relevant specialized departments as well as promoting the proper receipt of complaints.

In 2022, all Board Members received a training on Anti-Money Laundry and anti- fraud. Additionally, a total of 1,132 employees from senior management, middle management and staff received training on corporate governance, compliance and anti-fraud including trainings provided through e-learning platform.

We also provided a training on the basics of anti-fraud which was attended by 317 employees from the bank. Additionally, we are in process of adopting and fully deploying a Financial Fraud Detection and Prevention solution to ensure our commitment towards combating any fraudulent practices.



Anti-competitive Behavior

GRI 2-23 | GRI 3-3 | GRI 206-1



Through our banking services and operations, we aim to maintain high transparency standards and incorporate ethical and accountability values. Our Code of Conduct and policies address anti-competitive behavior, anti-trust in our efforts to achieve our goals. In addition, we interact with our stakeholders to guarantee their involvement in our banking services and operations to establish credibility and trust with them.

In 2022, we had no penalties against any kind of anti-competitive behavior, anti-trust and monopoly practices as we had no cases in which our bank has been identified as a participant.



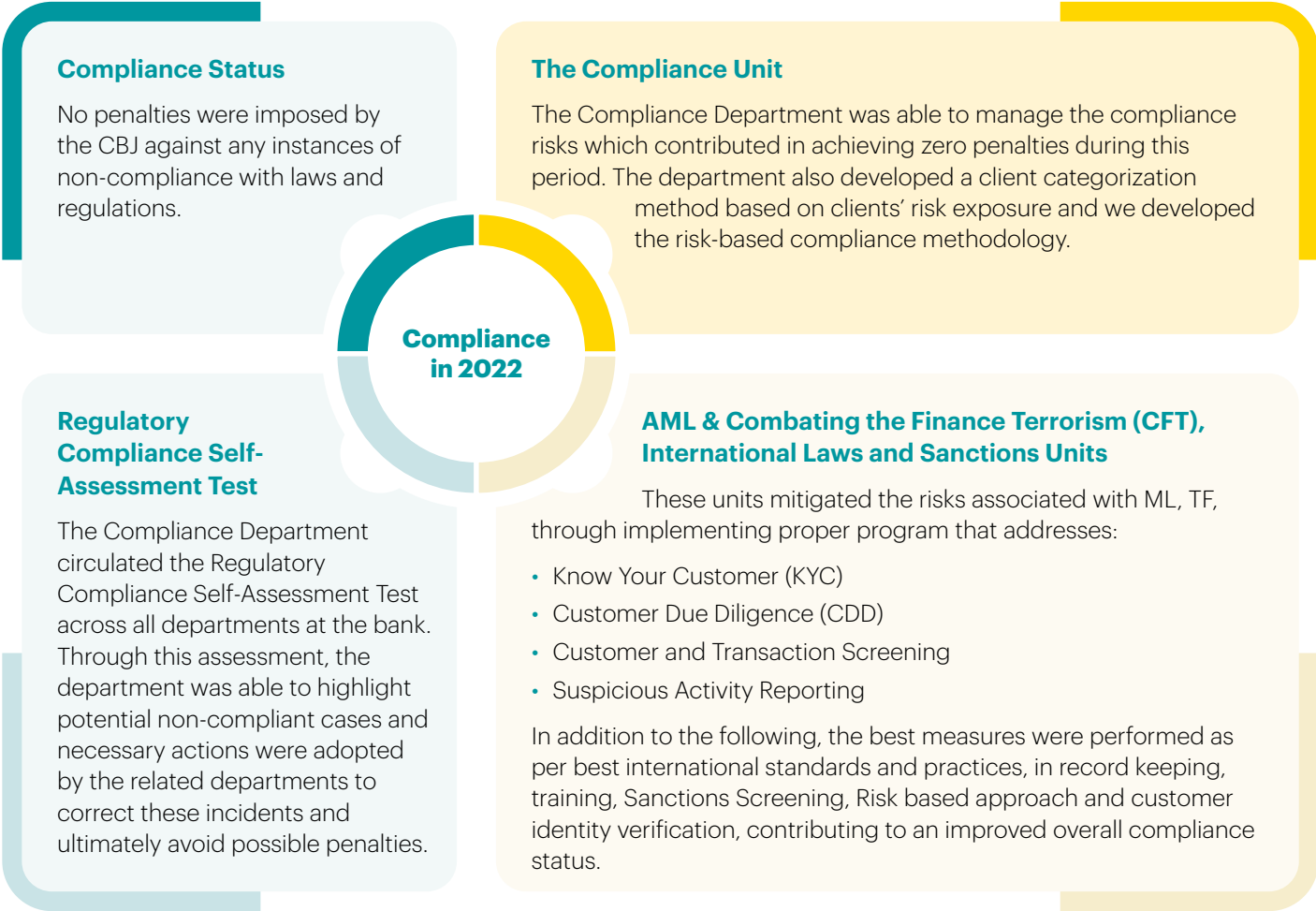
Compliance and Anti-Money Laundering

GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 2-27



The Compliance department ensures the bank operates with integrity and adheres to applicable laws, regulations and internal policies. The compliance function mitigates risks related to non-compliance with effective laws and regulations.

Together with the other control function in the bank, the Internal Audit department and the Risk department, the compliance department provides vital assurance to the bank's Board of Directors and senior management as to the quality of the bank's internal control system. In doing so, the function helps reduce the reputational risks.



In 2023, we aim at continuing to upgrade and develop our programs and systems in the manner that responds to the latest requirements in the field in addition to maintaining the overall compliance status without any breaches, penalties of non-compliance cases, particularly those related to ML, TF and regulatory compliance.

The compliance department will achieve the mentioned through transparently presenting reports to the Compliance Committee and Upper Management so that non-compliance incidents are amended. The department also aims to satisfy regulatory bodies by meeting their requests in a timely manner and to ensure that the bank isn't dealing with listed entities and individuals.

CUSTOMER PRIVACY

Training Courses

In 2022, we organized various AML, corruption and compliance-related courses for our employees to raise awareness and improve knowledge regarding different topics such as AML and Terrorist Financing, Sanctions, the requirements of the FATCA and applying the principle of Dual-Monitoring Care.



We also provided training courses targeting a number of employees across the ahli bank. A selected list of these trainings is represented below.

Number of Training Hours	Name of Training Opportunity	Number of Attendees
18	AML Specialist (AMLS) – Arabic	2
42	Certified AMLS (CAMS) – English	2
42	Certified AMLS (CAMS)– Arabic	1
30	Certified Compliance Manager (CCM)	3
3	Compliance, Money Laundering and Customer Complaints for New Employees	82
3	Compliance, AML/CFT and International Laws and Sanctions	105
60	Professional Diploma Program in Compliance and AML – AML and Compliance Officer	1

GRI 3-3 | GRI 418-1

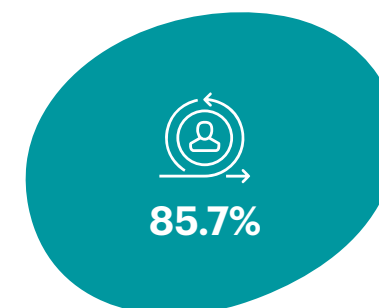


ahli bank practices high standards in the protection of customer privacy to ensure that all required measurements are adopted by all our departments and employees in compliance with pertinent rules and regulations related to banking secrecy requirements.

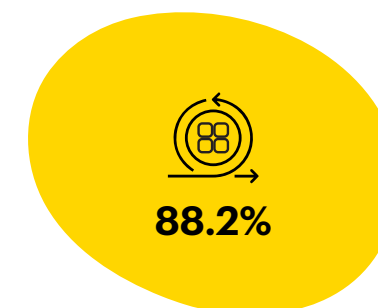
ahli bank is in compliance with the General Data Protection Regulation (GDPR) rules notwithstanding that there is no local law governing data protection. After digitalizing our operations and transforming to online transactions it became crucial and important for us to maintain the customer information secured in order to eliminate the risk of any data leakage or breach.

Protecting customer privacy is one of the main elements that affect the satisfaction of our customers, hence, we track and monitor this annually through our Customer Satisfaction Rate (CX Index) calculations to mid-year in April and end-year in October. In comparison to 2021 CX Index, we were able to increase slightly our CX Index from 79.4% in 2021 to 80.5% in 2022.

Customer Retention Rate (CRR)



CRR per Customer



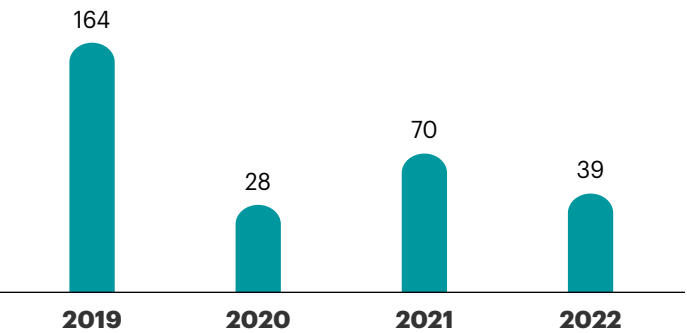
CRR per Asset



CRR in Average

We treat our customer complaints with absolute confidentiality. In 2022, we have continued our commitment to customer privacy and our compliance with all effective laws and regulations with very few number of cases of breaches reported during this period. After a significant increase in the number of genuine complaints from outside parties in 2021, this number decreased in 2022 by 44% in comparison to 2021.

Genuine complaints handled by the organization



We have a special unit focusing on handling customers' complaints. The key responsibilities of this unit include preparing detailed monthly reports focusing on the nature of complaints received, classifying them, and proposing recommendations to help reduce the number of repeated complaints.

Training programs were also provided to customer service representatives and the designated units' employees dealing with customer complaints. We have also adopted a Data Classification Solution and Desktop Laptop Option (DLO) – End Point Backup Solution that protects our customer's private and sensitive data to demonstrate our continued commitment to customer privacy and data protection. Additionally, a Zero Trust Protection Solution was also adopted to ensure that our operations and services are secure on any device for each of our customer. We are working on updating our customer complaints' system, where SMS notifications are sent to the customers that the bank has successfully received their complaints.



SECURITY PRACTICES

GRI 3-3 | GRI 410-1



During the pandemic, we had an obligation to ensure the defense orders issued are implemented with regard to visitors to the bank's departmental buildings and branches. As a result, we sought the support of a security company to protect our assets, employees, and customers with the support of Al Rowad Security Company.

We installed alarms and cameras to monitor our locations and sites. Additionally, we link our security practices with the Public Security Directorate of the Ministry of Interior with the emergency no 911 and we implemented monitoring at all entrances and exits.



03

ECONOMIC



Economic Performance

Financial Inclusion and Small and Medium Enterprises (SME) Growth

Digitalization

ECONOMIC PERFORMANCE

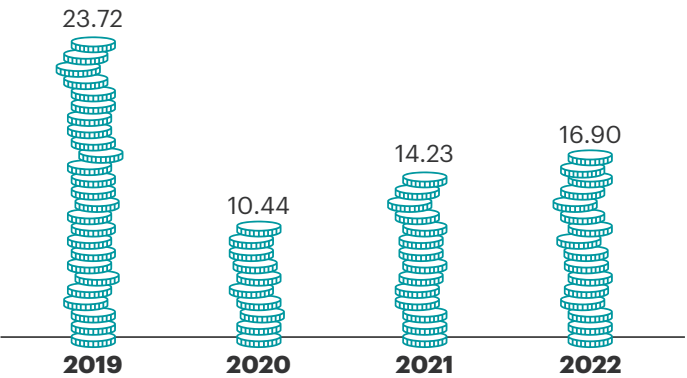


GRI 2-2 | GRI 3-3 | GRI 201-1



At ahli bank, we strive to achieve economic growth by increasing our net profit and assets and decreasing our expenses. Our ultimate goal is to positively contribute to the economic growth and prosperity of the communities we operate in.

Net profit after taxes (million JOD)

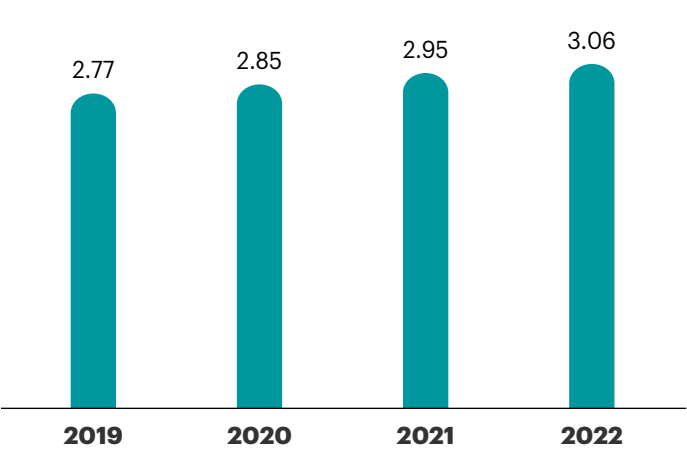


**There is a deviation in the reporting boundary regarding the financial performance data as the consolidated financials include Jordan branches, Palestine branches, Cyprus and the fully owned companies (subsidiaries) which are Ahli Microfinance Company, Ahli Financial Leasing Company, Ahli Brokerage Company and Ahli Fintech Company.*

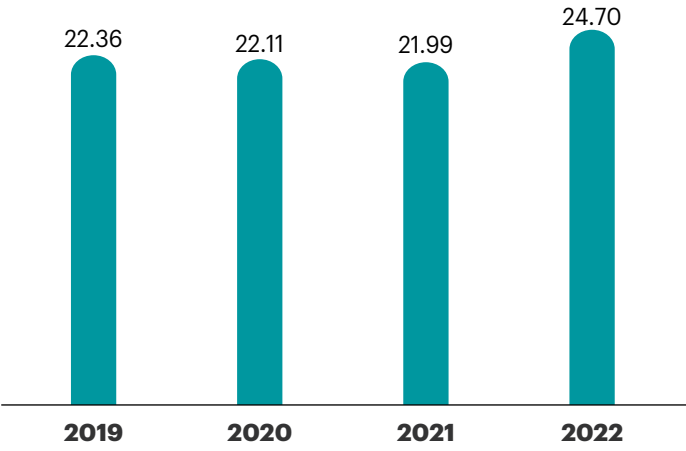
Despite the economic conditions that has prevailed in Jordan over the past years, including the economic impacts of Covid-19 in 2020, ahli bank has seen an improvement in its financial performance* in 2021 and 2022. There has been continuous general improvement in this aspect, our net profit after taxes increased by 18.76% in 2022 compared to 2021.

As previous years, we continued increasing our total assets in 2022 as we were able to increase our total assets by 3.7% to reach 3.06 billion Jordanian Dinar (JOD) compared to 2.95 billion JOD in 2021. Additionally, we continued to monitor and optimize our “other expenses”, nonetheless there was a rise by 12.3% in 2022 compared to that of 2021, that is from 21.99 million JOD in 2021 to 24.70 million JOD in 2022.

Total Assets (billion JOD)



Other Expenses (million JOD)



Our Banking Services

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

Our banking activities and operations directly contribute to our goals, vision, and strategic objectives, enabling us to achieve financial inclusion and create positive impact in various economic sectors through providing innovative banking solutions, responsible investments, and job creation. Thus, contributing to managing unpredictable environmental, economic and political conditions.

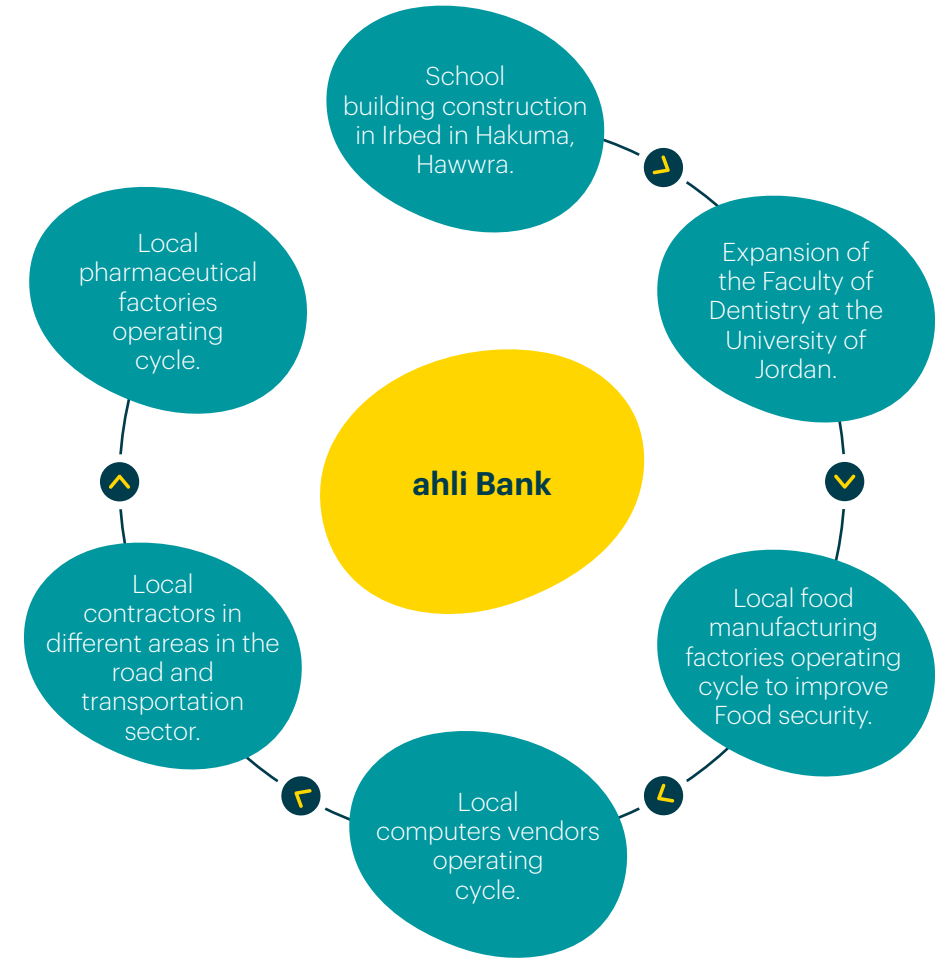
We offer solutions that suit the needs of our clients, increase their competitiveness and enable them to expand their business and finance their activities, thereby enhancing their role in stimulating economic growth, leading in the improvement of people, environment and human rights. These include launching of the first batch of advanced integrated e-banking services (Ahli online corporate banking) that provides various features and services for banking ease of access and contribute to the banks' performance and national economy. The Ahli Invest Application also facilitated the lessening of our clients' administrative burdens and contributed to our environmental goals. Further, our introduction of the investment ratio also contributed to increasing transparency, self-disclosure, and improving stakeholder relationships.

We also cooperated with Al-Balqa' Applied University (BAU) across all its locations in Jordan to provide a smart university card that allows students to use it as a tool to enter the university in addition to completing all financial transactions through local and international purchases, as well as payment of fees, by applying the visions of the Central Bank of Jordan (CBJ) for financial inclusion.

We regularly assess our clients' activities by taking into consideration their impacts on the environment and society. We also conduct regular multi-surveys among our stakeholders to seek feedback for our improvement. In all of our investments, the bank also practices periodic assessments and continuous follow ups and reports on credit ratings and compliances, as well as inhouse metrics to ensure that we are compliant with all of our investment policies. Furthermore, investments are subject to due diligence and analyzed prior to initiation. We take preventive procedures if any negative impacts are identified and select only highly rated investment partners.



In 2022, we provided financing solutions for our clients in various sectors, including provision of financing for the following:



In 2022, we also maintained responsible banking practices and responsible investments through the following:

- 1 Implemented the Ahli Invest application through the Global Trading Network (GTN) which was used by ahli bank's clients directly from their own devices and was used for trading purposes to keep up with technological advancements in the market.
- 2 Expanded our trade in regional markets to include some of Gulf Cooperation Council (GCC) markets.
- 3 Increased our Custodian and paying agent clients, in addition to Issuance Manager deals.
- 4 Introduced Investment Relations (IR) to our stakeholders, in collaboration with Jordan Securities Commission (JSC), to attract new investors to our bank and enhance governance which ultimately reflects positively on our bank's reputation.
- 5 Established a new business line for clients to trade with precious metals, foreign exchange and fixed income.
- 6 Increased our bank ownership in Responsible Investments.
- 7 Managed successfully the liquidity, funded from different products.

In 2023, we plan to expand to contractors involved in school and university buildings and local pharmaceutical factories. Additionally, we aim to enhance the credit process quality, develop, and enforce relations with our existing customers, and build relationships with new corporate clients. We also aim to seize the expected economic growth in the tourism, fertilizer, and other sectors by launching new specialized financing programs supported by our advanced e-services package.

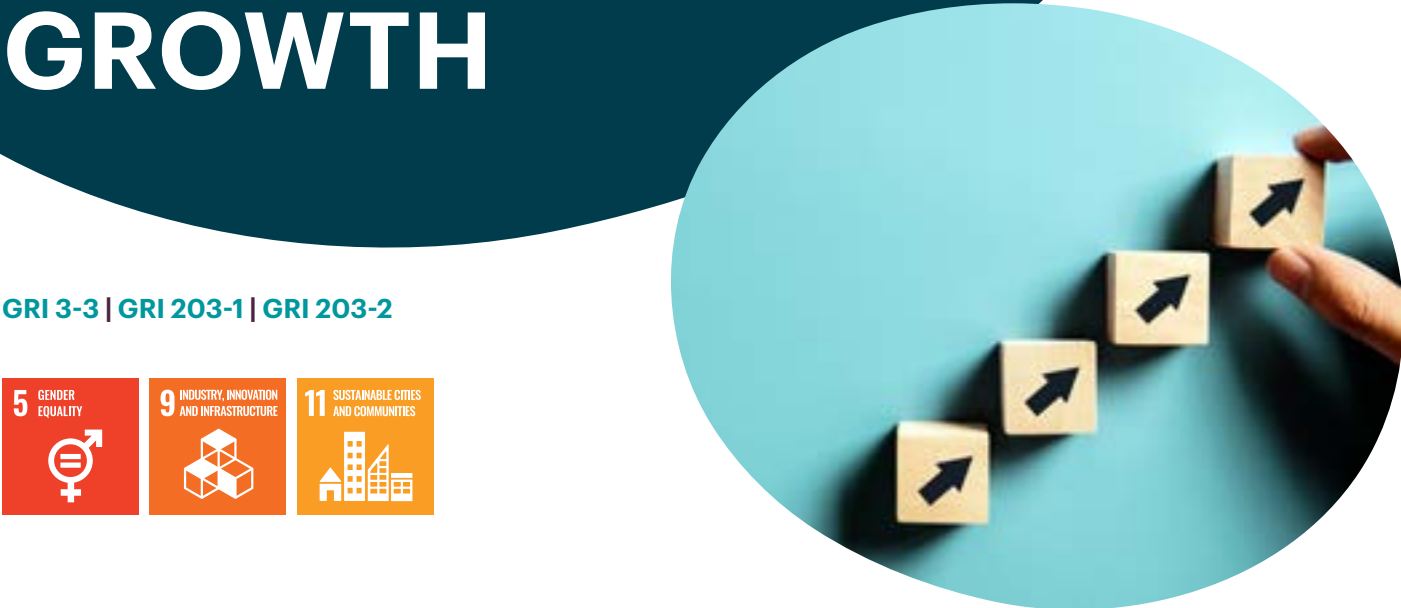
In the coming year, we aim to expand trades in regional markets to include more GCC and Palestine markets, expand FX trades spreads to increase profitability, expand the bank's research reports on social media terminals and implement ahli bank share promotion. Our future plans for the coming years also include integrating IR with ahli bank's application or launching a new IR application. We also aim to balance assets and manage liabilities and obtain sustainable returns by recapping the market yield.

TAQSEET PROGRAM

The main purpose of our Taqseet Program is to help merchants increase their sales as most of the people are trying to cut some of their expenses due to the current financial situation in the country. So, this program was launched to solve this problem and help retiree buy from merchants without any interests.

More than 3.5 million JOD worth of transactions have been processed through the system, supporting more than 60 merchants in 4 months.

FINANCIAL INCLUSION AND SMALL AND MEDIUM ENTERPRISES (SME) GROWTH



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



We believe that developing the SME sector in the Kingdom is essential in contributing to financial inclusion, fostering an entrepreneurship culture as well as achieving economic prosperity and growth. Back in 2006, we were the first bank in the Kingdom to establish a dedicated and specialized group and team for SMEs aiming to providing the latest and most advanced banking solutions to startups, entrepreneurs and small and medium enterprises acting in different sectors.

We continue to focus on SMEs by increasing our market share, participating in national initiatives that support SMEs and maximizing financial inclusion percentage, and we were able to capture a very good market share in the last years capitalizing our extensive knowledge and experience.

We also continue to provide unique, digital and innovative solutions that focus on efficiency, client centricity and service excellence through our business centers, e-channels and branches. In addition to offering wide range of accounts services. We provide multiple financing solution programs, package programs, bundles and trade finance solutions that match our clients' needs.

Additionally, we continue maintaining our key strategic partnership with CBJ to help our clients meet different requirements by offering subsidized loans under targeted segments with flexible terms and interest rates. Moreover, the Jordan Loan Guarantee Corporation (JLGC) provides excellent coverage of our clients who don't have collaterals in place.

In 2022, we announced two new products dedicated to providing financing to merchants that use Point of Sale machines in addition to a new instant product that is specialized to discount the merchants proceeds from the Social Security agreement. We also invested in our advisory services throughout our experts in our business centers; thus, we are always enhancing their technical and professional skills to offer the best of non-financial services provided to our SME clients.

Furthermore, we launched a new online banking service, that is dedicated for SMEs and provides an exceptional experience for our clients. Our e-services are comprehensive, flexible, user friendly, fast, secured and available 24/7 for our clients.

Our Programs and Services



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.



My Business Credit Cards

The "World for Business Credit Card" and "Executive Credit Card" help SMEs to control expenses and enjoy a range of features, discounts and rewards programs.



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.



My Property Program

This program offers SMEs the liquidity needed by a reducing loan dedicated to finance acquiring a building of the factory, with the ability to expand the existing factory's location.



My Project Program

This program offers SMEs the liquidity needed to grow the business through financing movable assets, such as vehicles, machines, equipment, etc. It also covers renewable energy solutions to minimize energy spending.



Energizing SME's 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.



Taqseet Program

This program offers SME merchants with instant liquidity through discounting their proceeds from social security with special terms and features.



Bundles Program

This program is designed for SMEs so that they can pick the bundle that best suits their needs, whether through the banking products or advisory services. The Bundles Program includes: "My Entrepreneurs' Solution", "My Enterprise Solution" and "My Business Solution".



Packages Program

This program is designed with a pre-defined term so that the company will be eligible to receive certain facilities with special discounts. The Packages Program includes: "Exclusive Package", "Leaders Package", "SME-Upper Mass Package", "SME-Mass Package" and "Start-Ups Package".



Central Bank Loans Program

This program is in collaboration with the central bank where it provides facilities at reasonable rates and flexible repayment periods to meet the SME needs and expectations.



Bank Guarantees

This Includes various trade finance solutions like payment guarantees, bidding guarantees, performance guarantees and maintenance Guarantees.



Documentary Credits

These products allow importers and exporters to ease doing their trade activities inside and outside the Kingdom.



Collection Bills

These products allow importers and exporters to make their transactions easily through a network of correspondent banks located in most countries.



Current Accounts and Deposits

This program provides companies and businesswomen with various service packages through current accounts cheque books, debit cards, and other e-banking services to enable 24/7 withdrawal, deposits and all kinds of transactions.



AI Ahli Online Service

This product enables SMEs to manage their accounts anytime, whenever and wherever they are, in addition to many features offered, such as paying and managing bills, requesting the issuance of cheque books, salaries transfers, transfer between accounts and more 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.

In 2023, we are applying the loan origination system that is dedicated mainly to automate our lending process and we will announce our green bundle program and continue focusing on the environmental and social impacts in our daily transactions.

In the coming years, we aim to increase our market share of SME client base and volume. We will continue providing innovative solutions to our SME clients as well as expanding our market share throughout our SME business centers that are distributed all over the Kingdom.

Additionally, we will consolidate our work methodology, policies and procedures with solutions that take into consideration environmental and social risk.

We will also continue building human capital and technology capacities in order to adapt to the market, futuristic demand and the changing market norms. We aim to capitalize on strategic relationships as well with the alliances to streamline the proposition with latest added value to our clients.

Sustainable Business Practices

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



In SME banking, we always engage sustainability in our daily practices as we believe in our responsibility to raise awareness of our SME clients on the importance of taking ESG risks into consideration in their daily operations as they have significant effects on both company and country levels. When a company leads sustainable procedures that mitigate such risks in its profile and operations, this will be positively reflected on its reputation, increases revenues and market shares as well as reduces expenses with reducing potential legal and market risks. Additionally, the quality of disclosures of this company will have a good impact on its shareholders and ultimately increase their loyalty and confidence.

We encourage our SME clients to integrate ESG indicators and apply best business practices and environmental sustainability standards through our financing solutions including our loans that aim to finance goods, contracts, agreements, fixed assets or expansion transactions directed towards the green transformation of businesses.

Within our portfolio, we are always keen to have acceptable concentration on sectors that have significant environmental risks. We are also keen to explore the plan of these clients regarding the mitigation of potential risks and minimization of their effects on the environment. Also, we try to avoid financing special projects that have high environmental risks with improper licenses or with absence of a plan regarding the elimination of such risks.

In SMEs group, we are committed to integrate ESG goals in our operations in line with ahli bank's vision and mission with respect to sustainability. We are moving step by step toward digitalizing and automating our processes and eliminating paper consumption.

At lending side, we are proud to have good market share for SMEs contractors, suppliers, distributors of green products like renewable energy and energy efficiency solutions as we always try to provide them with facilities that enable them to perform their green operations at the county level.

DIGITALIZATION



GRI 2-27 | GRI 3-3 | GRI 203-1 | GRI 203-2



ahli bank envisions a full digital environment in the future, from customer onboarding to complicated financial transactions. Digitalization is one of the priorities that we are considering in our strategy as we attempt to increase our long-term sustained economic performance and drive agile and lean operations. We continue to transform our banking products and services into digital innovative solutions, addressing the bank's personas' motivations and challenges to create a personalized experience that differentiates our bank from the competition and in line with our shared prosperity framework.

We continue to put our customer needs at the forefront of our priorities. Thus, we offer a wide range of innovative financial products and services to our customers. We are also committed to offer sustainable, innovative and digitalized services and operations to achieve a positive impact on the environment, society and economy.

ahli bank is committed to observing environmental sustainability standards in our operations in line with our vision of sustainability. As a result, we continue to transform many of our operational works through automations,

constant updating of devices and equipment, and automated work systems to reduce paper consumption and carbon emissions, and implementation of strategic plans aimed at establishing an integrated digital infrastructure within the corporate identity through our modernized branches.

In 2022, we continued to support the economy through job creation, recruiting fresh IT graduates, and prioritizing the contracting of local IT vendors. In line with this, we continued to adopt paperless transaction solutions that have a positive impact on the environment and economy.

We also expanded our services to e-channels and online banking applications to achieve our sustainability goals and facilitate ease of access using fast, smooth, and high-quality transactions and processes. Our debit cards and various electronic cards also help our customers lessen their carbon footprints. In addition, contactless payments have been adopted through contactless cards, smart stickers and wearables. Virtual cards and Mobile Near-Field Communication (NFC) payments will be released in the near future.

Additionally, we updated our ahli Mobile application and facilitated the hastening of the processes for better services by adopting various technologies such as Camunda and HubSpot.

Our high-end security infrastructure and compliance with global and local IT standards and regulations have remained one of our top objectives. Some of our offerings include instant payments and digital vouchers, which was proven to be an attractive alternative to cash payments and paper transactions. With this, we realized an increased customer trust and maintained business continuity, hence expanding our customer database. We also monitored product and service performance through a feedback process for both public and internal bank process enhancement products.

In 2022, we continued replacing traditional infrastructure by implementing and expanding "Hyperconverged Technology". We also implemented end-point backup solutions, Network Detection and Response (NDR) Solutions, Desktop Laptop Option (DLO) - End Point Backup Solutions, and Data Classification Solutions. We were also able to implement Disaster Recovery Site Drills, our digital vouchers that enabled our paperless transactions, and other various solutions such as our Corporate and SME Loan Origination solutions, and IT Service management solutions that enhanced our IT services to IT stakeholders.

Further, we achieved the required capability and maturity levels of COBIT 2019 for the processes related to Risk and Information Security.



ahli bank was compliant with all regulatory requirements such as Payment Card Industry Data Security Standard (PCI-DSS), SWIFT Customer Security Program (CSP), Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT) 2019, and International Organization for Standardization (ISO) 27001 for this year.

In 2023, we plan to implement the following:

 <p>Debit and Credit Cards Tokenization Solution</p>	 <p>Customer Loyalty Solution</p>	 <p>QR Cash Withdrawal and ATM Cash Deposits</p>	 <p>Replacement of Contract Center Solution using Advanced Solutions</p>
 <p>Bank Level Customer Relationship Management (CRM) Solution</p>	 <p>ATM Network Expansion</p>	 <p>Change Management Solution</p>	 <p>Asset Liability Management Solution</p>
 <p>Laptop Encryption</p>	 <p>New Security Layer Solutions for the bank's Security Infrastructure System</p>		

04

SOCIAL



Diversity and Equal Opportunity

Training and Education

Employment

Human Rights

Local Communities

Procurement Practices

DIVERSITY AND EQUAL OPPORTUNITY

GRI 3-3 | GRI 405-1



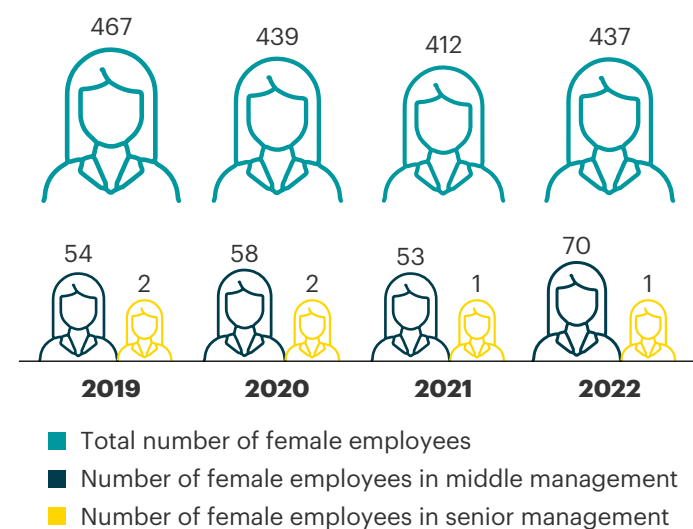
Ahli Bank believes that having a diverse workforce with people from various backgrounds and perceptions helps in improving our operations and performance, driving innovation, and attracting top talents. We seek an environment that is dynamic and respectful in order to embrace diversity and inclusion at all levels. We consider all applicants for employment at the bank regardless of race, gender, age, disability or religion.

We are proud to report that in 2022, our female employment rate stood at 39%, which was higher than the banking sector average in Jordan of 35% and was also significantly higher than the national average of about 15%. We also increased the number of female employees in the middle management by 32% from 53 in 2021 to 70 in 2022, while the number of female employees in the senior management has not increased. We look forward to increasing our female employment rate in the future.

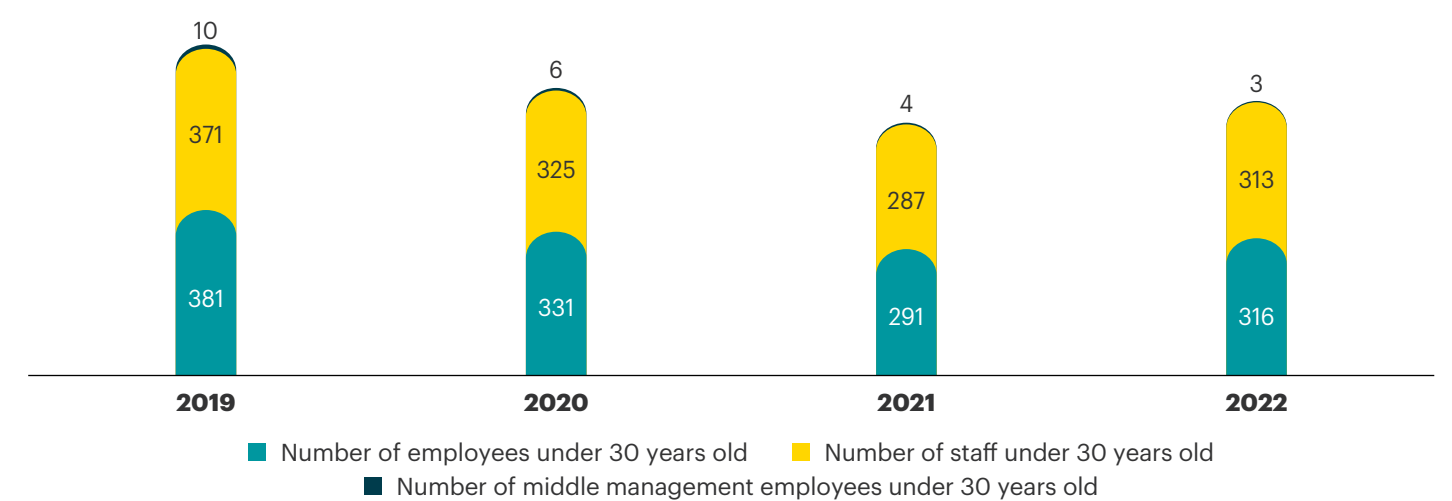
We encourage youth to explore the financial and banking sector through our financial literacy programs and we aim to stimulate the presence of talented and motivated young individuals at Ahli Bank. Our youth employment rate was 28.47% of the total workforce in 2022 in comparison

to 26.85% of the total workforce in 2021. Additionally, 70% of our total new hires were under the age of 30 and the remaining new hires were between the age of 30 and 50 in addition to only one new hire above the age of 50.

Female Employment



Youth Employment



TRAINING AND EDUCATION

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

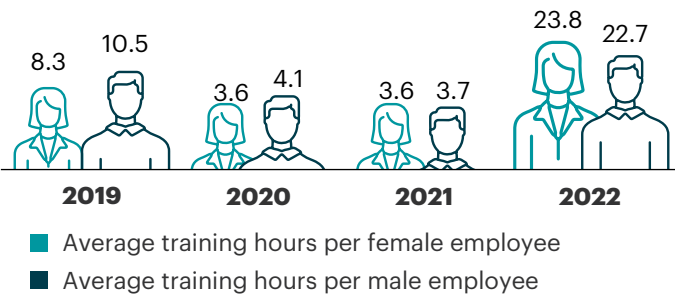


We emphasize on the importance of continuously providing our employees with trainings and development activities to empower them and enhance their abilities. We support their personal and professional growth by providing an enriching work environment through our training and development programs. From the day they join us, we offer them these programs to enhance their competence, technical and behavioral skills; thus, enabling them to grow within the bank and contribute to the achievement of Ahli Bank’s vision, mission and goals.

In 2022, we conducted performance review mid-year and end-year for all of our employees based on standardized KPIs.

Due to the pandemic, most of our training programs were offered remotely with a significant decrease in the training hours. After the pandemic, in 2022, we returned to offering face-to-face courses and we were able to meet the training needs across the whole bank.

Training Hours



**The training data excludes the courses taken by employees through the e-learning platform.*

In the previous years, the average hours of training per employee was calculated by dividing the total number of training hours by the number of training opportunities. The 2022 data was calculated in line with the GRI requirement by dividing the total number of training hours by the total number of employees.

- We continue to develop and expand our current training programs by adding new programs to enhance and upgrade our employee skills. In 2022, we provided the following programs and courses:
- Specialized Programs for branches employees, sales and services and branches management staff
 - Orientation programs for new employees
 - Product and Service Knowledge for all bank’s employees (Educate Yourself)
 - Risk, Compliance and Control Training and awareness sessions (face-to-face and through the e-learning platform)
 - Functional, Behavioral and Technical Training Courses
 - Specialized Professional Certificates
 - Specialized Courses in occupational health and safety and dealing with people with disabilities
 - Coursera Learning Platform Subscriptions
 - Banking Awareness Program for the children of our employees
 - Ahli Leaders Program
 - Partnership with Salalem E-Learning Platform

The orientation for new joiners included an introduction about the bank, its departments and the code of conduct. A total of seven groups representing 128 employees attended this orientation with an average of 31 hours of training.

Additionally, we provided banking awareness programs for our employees where 12 employees attended 22 hours of training on corporate governance and 94 employees attended a 3-hour training on the legal aspects of banking operations. The banking awareness programs also

included a 6 to 9-hour training on the detection banking counterfeiting which was attended by 85 of our employees.

We continue to offer the career transition program as well which aims to support our employees who are no longer part of our workforce due to retirement or termination of employment through consensual resignation. This program offers them the ability to attend any course, program or certificate and compensate for 90% of its value having the maximum limit JOD 1,500.

EMPLOYMENT

Our employees are our main assets at the bank with their knowledge and expertise. We put our people first and we continuously strive to foster a work environment where they are happy, passionate, growing and aware of their full potential.

Collective Bargaining

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

The majority of our employees are covered by the collective bargaining agreements. In 2022, 719 employees were covered by the collective bargaining agreements, compared to 2021 with 805 employees. Under our internal policy mandate, they have the option of joining the “General Union of Employees in Banks, Insurance and Accounting”

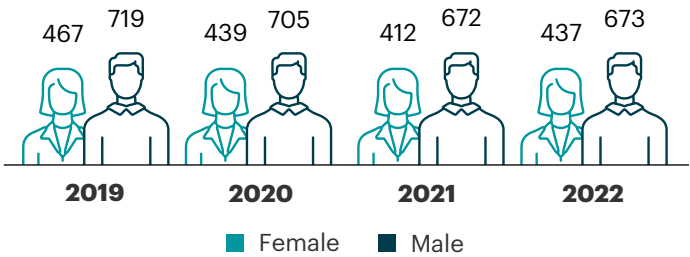
In 2022, 65% of our employees were covered by the collective bargaining agreements in comparison to 74% of our employees covered in 2021.



once they sign a contract with us. This effectively reflects our dedication to upholding our employees’ freedom of association and ability to engage in collective bargaining.

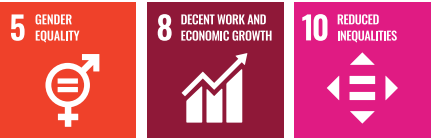
Our total workforce increased by 2.4% in 2022 with 1,110 employees compared to that of 2021 with a total of 1,084 employees. The majority of our employees is also males same as previous years with about 61% in 2022 in comparison to 62% in 2021.

Total Workforce by Gender



Employee Attraction and Retention

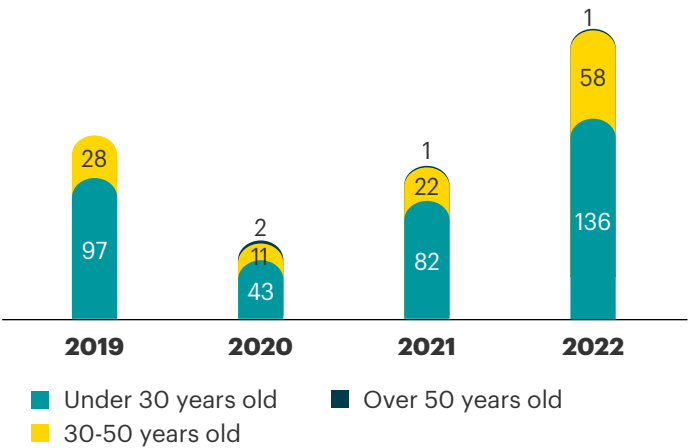
GRI 3-3 | GRI 401-1



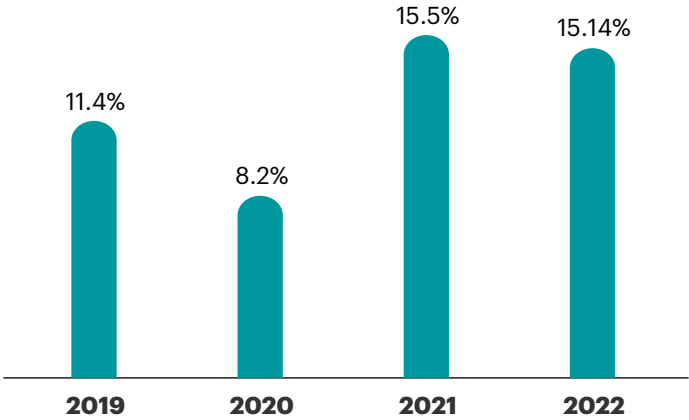
In 2022, we welcomed 195 new employees to the bank with a majority of young employees under the age of 30 representing 70% of the new hires. Similarly, despite having more new male hires than female as previous years, we managed to achieve a good balance between female and male hires with 43% and 57% of the total new hires, respectively. This difference in male and female new hires is due to the fact that most of our open job opportunities were in the IT department which requires working for different shifts and this requirement decreases the female applicants; thus, causing a decrease in our female new hires.

In 2021, we faced an increase in our turnover rate due to the surge of available job opportunities in the market following the lockdown in 2020 as a result of the COVID-19 pandemic, hence, more resignations occurred that year at the bank. We maintained our turnover rate of around 15% in 2022 with a slight decrease in comparison to 2021 as a result of the stabilization of the job market across the Kingdom and worldwide.

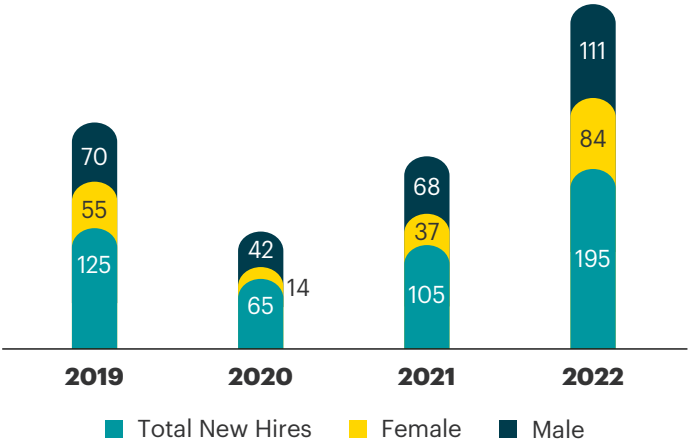
New Hires by Age



Turnover Rate



New Hires by Gender



Health and Safety



We aim to meet health and safety standards wherever we operate and we recognize the importance of protecting our employees, our most valuable assets. Injuries and the ill-health of our employees may lead to the loss of working days or business opportunities, and a safe and healthy workplace contributes to healthy employee morale and improved productivity. Therefore, maintaining a safe and healthy workplace is a good investment with promising returns.

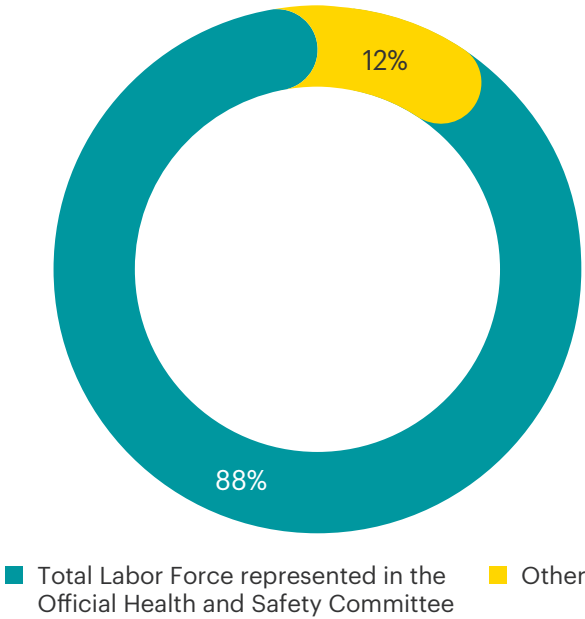
We are working on updating our evacuation and emergency plans, where 90 employees of the administration buildings will form the Crisis Management Team and will be trained on evacuation, first-aid and firefighting in the first quarter of 2023. We aim to train additional number from our employees.

We aim to identify and prevent potential hazards, minimize the effects where applicable and find immediate solutions to these problems. We provide a comprehensive course on public safety, namely first-aid, firefighting, evacuation and rescue, according to requirements from the Central Bank of Jordan (CBJ) and the Jordanian Civil Defense. We continuously train our staff in all administrative buildings of the bank, some of whom are certified in supervising health and safety and others trained in emergency evacuation and incident response.

We take several measures to ensure the health and safety of our workforce. All our branches are equipped and designed according to the specifications and approvals assigned by the Jordanian Civil Defense and all equipment has been placed for the process of passive and active protection to avoid accidents. The technical specialists are responsible for inspecting the administrative buildings on a monthly basis in addition to inspecting, examining and ensuring the readiness of all equipment. Moreover, we connect all of our branches and management buildings to the control room which receives a notification in case of malfunction events. These notifications are checked on a daily basis and monitored continuously throughout the day where a specialist is sent immediately and as needed to fix the raised issues.

As part of our commitment to provide a safe and a healthy workplace, especially during the pandemic and to prevent any epidemic, we increased the number of employees represented in our health and safety committee in 2022, where it consisted of 90 trained employees in comparison to 82 employees in 2021. In 2023 , we will provide trainings to our new employees through an accredited academy and each trainee will be provided with an accredited certificate.

2022 Health and Safety Committee



Employee Benefits



GRI 3-3 | GRI 2-19 | GRI 2-20 | GRI 401-2

Besides parental, marriage, and bereavement leaves, we provide our employees with competitive benefits to motivate them to perform to the best of their abilities and position us as an employer of choice. We have a remuneration policy in place which is endorsed by the Board, specifically the board members who are appointed based on Nomination of General Assembly. They are

responsible for overseeing the process to determine remuneration across Ahli bank. We also offer 16 months basic salary rather than 12 for our permanent employees to encourage them to join our bank. Moreover, we continue to offer various benefits to our employees in addition to supporting them in 2022 through our Champion Challenger program.

Employee benefits

<p>Parental, marriage, and bereavement leaves</p>	<p>Subsidized Loans</p>	<p>Life Insurance</p>
<p>Coverage of Disability and Inability to work</p>	<p>Performance Bonuses</p>	<p>Variable Pay Plans</p>
	<p>Health Insurance</p>	

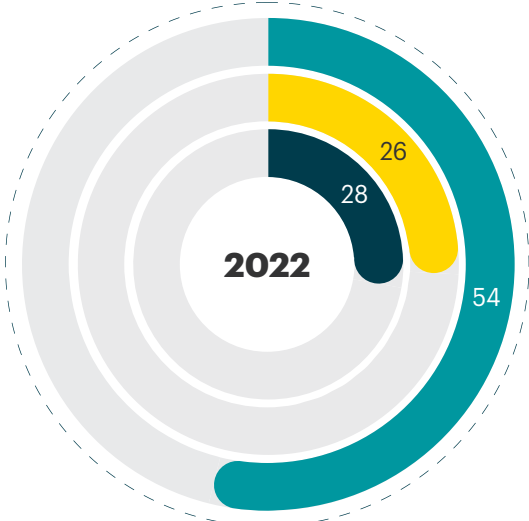
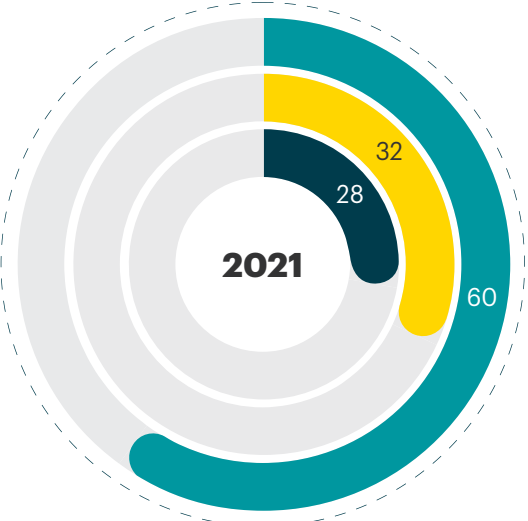
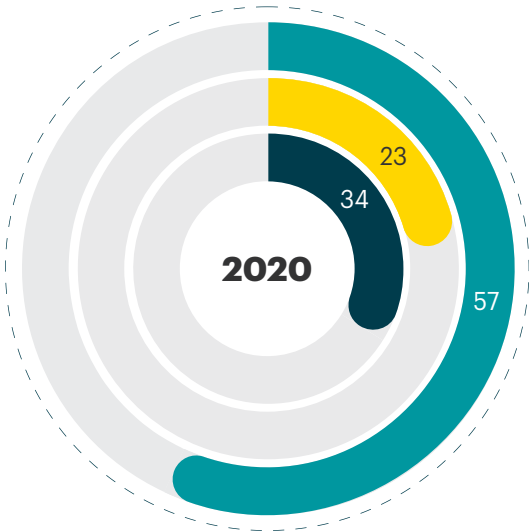
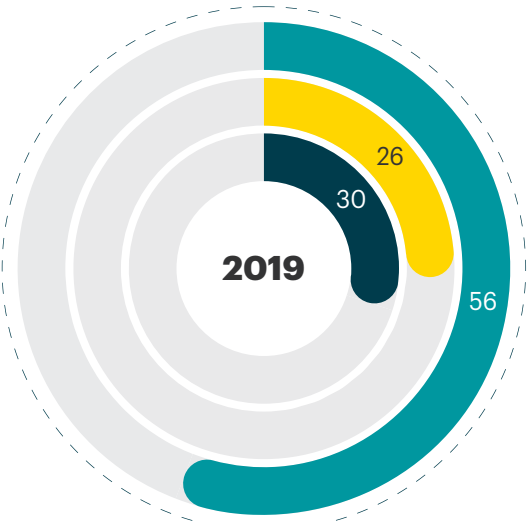
Parental Leave

GRI 3-3 | GRI 401-3

We support our employees in balancing their parental duties and their careers through our parental leave policy, to which they are all entitled. Our policy includes three days of paternity leave in addition to up to ten weeks of paid maternity leave that includes all benefits, bonuses,

and allowances. Once they return to work, we extend our daily assistance to new mothers by providing a year of paid maternity leave. The employee is also permitted to take up to one additional year of unpaid absence in order to care for their children.

Parental Leave



■ Employees who took Parental Leave ■ Female ■ Male



HUMAN RIGHTS

In 2022, we did not face any incidents of discrimination.

GRI 2-23 | GRI 3-3 | GRI 406-1



We ensure our compliance with social values at ahli bank, including human rights principles when dealing with our employees. We do not have a standalone policy that covers these values, but we embedded these values into our employee rights through the below listed policies and procedures.

<p>Employee Disclosure and Transparency Policy</p>	<p>Code of Conduct</p>	<p>Protection against Violence, Harassment and Discrimination at Work Policy</p>	<p>Employee Loan Policy</p>
<p>Whistle Blowing Policy</p>	<p>Total Remuneration and Retention Policy</p>	<p>Competency Framework</p>	<p>Rules of Procedures</p>
<p>Employee Performance Evaluation Policy</p>	<p>Succession and Rotation Policy</p>	<p>Human Resource Policy</p>	

LOCAL COMMUNITIES

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



As a socially responsible bank, we are committed to contributing to building a better and stronger society, through our community investments, various initiatives, and partnerships with many civil society institutions in line with our strategic pillars, and in a manner that supports the national development goals of the Hashemite Kingdom of Jordan and addresses the social, environmental and economic needs of the community.



DOCTORS PROGRAM

In 2022, we launched the Doctors Program, which was very successful and supported an important segment. As a result, ahli bank went into the direction of creating assisting programs which are tailored to specific segments in our community, including youth and students, to better serve their needs and to have a higher positive impact than the individual products.

Community Development

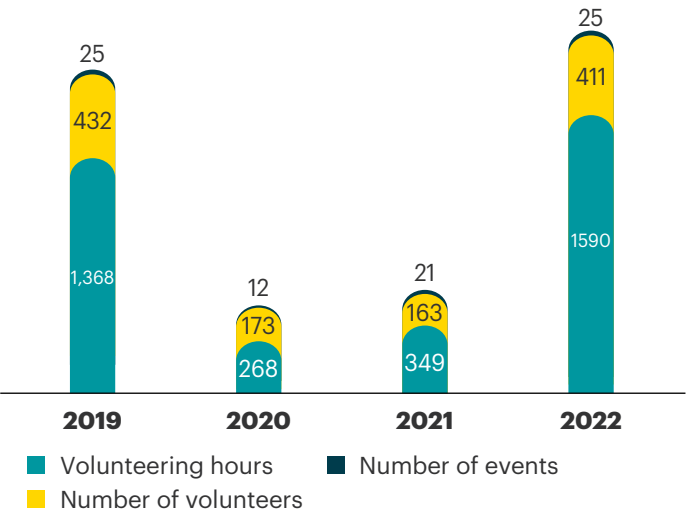
GRI 3-3 | GRI 413-1 | GRI 413-2



Following a well-established Corporate Social Responsibility (CSR) strategy, the Department of CSR and Sustainability Programs focuses on addressing social challenges and its underlying problems that impact the society. Aside from our internal volunteering programs, we launch and sponsor various initiatives and events to achieve the bank's objectives and support the Kingdom's national development objectives. We are committed to supporting educational and non-profit organizations (NGOs) through our tailored agreements and special offers and fully supporting human local and global institutions.

In 2022, the bank organized many activities within its internal volunteering program, which were diverse to meet the various interests of employees, such as: agricultural activities, packing and packaging food parcels and distributing them to beneficiaries, holding workshops in cooperation with many foundations. During this year, we participated in 25 volunteering activities, which shows a slight increase from 2021 with 21 volunteering activities. Our volunteering hours also increased significantly by 356% from 349 volunteering hours in 2021 to 1,590 hours in 2022. More volunteers within the bank also participated in these activities with an increase from 163 volunteers in 2021 to 411 volunteers in 2022.

Internal Volunteering Program



In 2023, we aim to launch more programs dedicated to empowering students, women and youth as well as initiate community empowerment, develop GoGreen products and promote art and culture. We also aim to develop other products and programs that would address our society's underlying programs across all segments of the community.





Community Empowerment

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



At Ahli bank, we are committed to empowering the local communities in Jordan, and we particularly focus on their strategic needs, as well as promoting the role of women in the labor force.

NAUA for Sustainable Development

We cooperated with NAUA for Sustainable Development, an initiative of Crown Prince Foundation, to implement six projects that benefitted nearly 300 members of the local community. These include our collaboration with Princess Taghrid Institute (PTI) on a project to empower girls who lacked family bonds in Aqaba Governorate, and the Ne'meh project for crafts, in which training in production huts was conducted with the aim of establishing a hut for planting, drying and packing aromatic plants in the Ajloun Governorate.

Ministry of Social Development

We supported the campaign of the Ministry of Social Development, in addition to the Public Security Directorate, to help chaste families in the various governorates of the Kingdom.

World Food Programme (WFP) and United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East (UNRWA)

We supported international organizations such as the WFP and the UNRWA by providing remittance reception tools to refugees through payment and use of solutions within the points of sale and our ATM network. We also supported them through the management of the cash flow process of the supporting institutions.

Women Empowerment

We sponsored the "Women on the Front Lines" conference, which includes inspiring women in leadership, change and sustainability within their fields of specialization, with the aim of highlighting unique experiences of women entrepreneurs, leaders, media professionals and others.



Social Security

We signed a cooperation agreement with the Social Security to provide services for an installment program to facilitate the transfer of the monthly installments deducted from the salaries of the retired beneficiaries of the installment program to the companies approved in the program.

For this, we provided a monthly installment system that controls the relationship between the institution and the companies through the bank.

Ahli Supports Your Ambition

During the holy month of Ramadan, we launched the "Ahli Supports Your Ambition" initiative, with the aim of supporting and empowering local community youth who are at the beginning of their careers to face the daily challenges to support themselves and their families and lead them to engage in the labor market.

Ahli Partners' Store

We launched our non-profit electronic platform, "Ahli Partners' Store" to support and empower civil society institutions. We aimed at achieving social solidarity, consolidating the principle of equality among members of society, instilling giving values and raising awareness of the necessity to making a positive difference in the lives of many, particularly in light of the difficult economic conditions.

This platform presents to employees a variety of programs, products, and services belonging to our strategic partners in their different fields including craft, education, culture, agriculture and food. It allows employees to contribute partially or entirely in supporting the less fortunate members of society and encourages them to replace the gifts exchanged on various occasions with special gifts that have noble meanings and great human value, according to their desires and interests with convenient payment options.



Education and Youth

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



We believe in the importance of education and nurturing the youth to foster an empowered and strong community, that contributes to a sustainable national development. Empowering the youth in Jordan is essential to achieving a better future, as it underpins the solutions to addressing poverty and improving the standard of living.

King Hussein Cancer Foundation (KHCF)

We signed a Memorandum of Understanding (MOU) with KHCF to support its University Scholarship Program which covers university education costs for high school graduates who had received medical treatment at the King Hussein Cancer Center (KHCC).

We also continued supporting KHCF's Cancer Care Insurance (CCI) program.

Eureka Academy

We provided our support for the third phase of the national technological project organized by Eureka Academy, which aims to qualify and train 500 students from public schools from different governorates of the Kingdom on advanced courses in technology, including information security, artificial intelligence and programming, in cooperation with a number of Jordanian universities.

Annual Academic Campaign

We launched our annual campaign in the Aden neighborhood school for girls in Jabal Al-Nasr area in Amman.

This full-day event with the children aimed to enhance the love of education among students, renewing the spirit of activism and positivity, prepare them for school attendance and maintain their enthusiasm for a distinguished academic year full of success and achievements.

We provided a variety of educational and artistic activities, in addition to a puppet show, to provide many general tips and guidance at schools in an entertaining and interesting manner, appropriate for the students.

Charity Event at the Children's Museum

During Eid Al-Adha, we sponsored a charity lunch at the Children's Museum, in which we hosted 100 children from care homes and orphanages.

Queen Rania Foundation for Education and Development

We continued to support the Queen Rania Foundation for Education and Development, to assist in achieving its goals and mission and promote the progress of education in Jordan through its various initiatives and programs.

We sponsored the "Children's Museum of Jordan" through sponsoring the "bank exhibit" and the reading competition for children. Further, we also supported in the development and production of financial literacy activities booklet and a 'piggy bank,' to reflect our continuous efforts to promote financial literacy and its applications among children.

We also supported the Madrasati Initiative to enhance the educational environment in one of the public schools in Madaba. The funds have been allocated to renovate the school's premises and support the implementation of value-based activities that will empower the students with life skills.

Al-Balqa Applied University

We renewed our cooperation with Al-Balqa Applied University by providing financial support for the "Poor Student Fund" at the university. We provided scholarships to a group of financially challenged students to encourage them to complete their education.

Board of Trustees of the Injaz Company

We announced joining the Board of Trustees of the Injaz Company for the year 2023-2024. We aim to support its mission through the specifically designed programs and opportunities created for the Jordanian youth.

Draw a Smile Event

We supported the "Draw a Smile" event, which was organized by the Jubilee School, to host 40 children along with our volunteers.

The Music Academy of the Haya Cultural Center

We supported two talented children in the field of art for the second consecutive year to help them prepare and build their abilities.

We supported in their enrollment in the Music Academy of the Haya Cultural Center for two academic years, in which they undergo musical training and eventually be part of the Haya Community Orchestra, which is an outgrowth of the Academy and includes talented musicians certified from the Associated Board of the Royal Schools of Music (ABRSM).

ahli777 Program

GRI 2-8 | GRI 3-3 | GRI 203-1 | GRI 203-2



Following the success of the program which was initially launched in 2018, the ahli777 program continues to make its mark. In 2022, after visiting 10 universities to promote the ahli777 program, a total of four waves of new recruits were onboard. Over 11,000 students applied to the ahli777 program in our most recent wave of applications. The program offers both university students and graduates the opportunity to undergo empowering and personalized career journeys that expose them to the banking sector. Program participants are exposed to practical work experience including banking operations and customer interaction and management while simultaneously receiving income for their time spent gaining work experience. Ultimately, ahli777 alumni leave the program having both built their confidence and gained valuable experience.

In 2022, we observed a decrease in the number of students and graduates who joined the program. Currently, 16 ahli777 team members have joined our bank as full-time employees, working in a range of departments such as the Call Center, Marketing, Branches and Human Resources. Furthermore, the bank has continued to encourage its ahli777 students and graduates to join social responsibility initiatives as well as engage in a range of local communities across the Kingdom of Jordan to instill the importance of giving back to the community and to aid them in further developing their sense of national belonging, all that while aligning the ahli777 program with the bank's holistic and family-oriented theme and brand essence. All in all, ahli777 participants develop their professional and leadership skills, so that they are better prepared to face the workforce, having been equipped with skills that could not normally be acquired in the classroom.

ahli 777 employees worked in:



Call Center



HR Operations



Training Center



Marketing, Corporate Communications & Corporate Social Responsibility



Loan Operations



Branches



IT Department



Ahli Fintech



Innovation

Ahli Future Program

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



In 2022, we launched the Ahli Future Program, aimed at providing ahli bank with a repository of qualified graduates for potential future hires while simultaneously providing university students with practical experiential knowledge. After deliberating with technology leaders within the bank, we were able to construct a program that upskills students' competencies enabling them to better onboard and adapt to technology-related jobs and their continuously evolving demands, ultimately empowering students to bridge the gap between academia and the real world.

The new competencies gained by Ahli-Future Alumni serve as a boost to their knowledge and experience, which aids them in adapting to ever changing technological requirements, while adding value to their standpoint within the market with their acquired practical and theoretical knowledge.

Thus far, Jordan Ahli Bank was able to successfully train 20 students in the second floor of the Al Balqa branch, which was recently renovated and turned into a world-class working space and computer laboratory. 23 other students are currently being trained in the same space and are covering a wide range of relevant coding-related topics.





The Environment

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



We recognize the need for environmental protection and all of its resources through our social investments.

Al-Ahli Ma'akom

We launched the “Al-Ahli Ma’akom” initiative to enhance our performance in achieving sustainable development by encouraging the adoption of sustainable and environmentally friendly solutions. The aim was to install solar heaters for 20 homes for families in need in Tafileh Governorate.

Princess Alia Foundation and the Ministry of Education

We renewed our partnership with the Princess Alia Foundation and the Ministry of Education under the auspices of the Association of Banks in Jordan to embody our commitment to preserving the environment and empowering the education sector in the Kingdom, for the fifth consecutive year. This aims to support the “Green Footprints” initiative to recycle paper and provide government schools with their needs for free.

Green Caravan Program

We continued our support to the Green Caravan program of the Arab Group for the Protection of Nature, which aims to address environmental, as well as economic, and social needs in local communities by planting fruit bearing trees on lands owned by families from our community so that they can benefit from trees as a source of food and income.

SOL for Environmental Consulting Company

We cooperated with the SOL for Environmental Consulting Company to promote sustainable purchasing by replacing plastic bags with multi-use paper bags from groceries. The aim is to contribute to improving both the local communities and environmental realities, producing biodegradable paper bags, and distributing them free of charge to shops to raise awareness of the dangers of plastic bags, stimulate change in consumer behavior, and find a sustainable and environmentally friendly alternative.

Mira Association for the Development of Irrigation and Agriculture Techniques

We supported the Best Motivational Video Contest for Water Saving, which was organized by the Mira Association for the Development of Irrigation and Agriculture Techniques, at Rehab Comprehensive Secondary School for Girls in Mafraq Governorate to promote awareness on water-related issues among students.

Wings of Hope Association

We implemented sustainable solutions by supporting the Wings of Hope Association to finance the installation of a solar energy system at Al-Haydan Visitor Center.

Jordanian Hashemite Fund for Human Development

We continued our cooperation with the Jordanian Hashemite Fund for Human Development to support the annual Goodwill Campaign and the Queen Alia Competition for Social Responsibility where in 2022 the theme chosen was “Restoring Ecosystems”.





Social Innovation & Creativity

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



We sponsor several programs aimed at fostering a positive culture among our employees and encouraging them to give back to the community. We also sponsor a number of programs that foster innovation, scientific research, entrepreneurship across many sectors.

Annual World Blood Donor Day Campaign

We were honored by the Minister of Health, H.E. Dr. Feras Hawari, for our effective and continuous contributions to supporting blood donation campaigns. This took place during the celebration of the World Blood Donor Day, which was held by National Blood Bank Directorate and under the slogan “Donating blood is an act of solidarity... Join the effort and save lives.

We annually organize this campaign in collaboration with the National Blood Bank and under its supervision, to provide sustainable blood services and ensure the health of the community and consequently strengthening the health system in the Kingdom. In 2022, the campaign contributed to saving the lives of approximately 220 people.

The Higher Council for the Rights of Persons with Disabilities

We sponsored the media competition launched by The Higher Council for the Rights of Persons with Disabilities entitled “Deal with my topic... Objectively” for the second consecutive year, to encourage media professionals of different categories to present creative works and substantive information materials that address disability from a perspective that is free from stereotypes.

King Hussein Cancer Foundation (KHCF)

We continue to support KHCF’s Cancer Care Insurance (CCI) program in addition to other programs and campaigns organized by the Foundation throughout the year, the proceeds of which are allocated to support the treatment of less fortunate patients, which includes the annual football tournament “Goal for Life”, World Cancer Day and the International Breast Cancer Awareness Month.

Through this, we aim to spread awareness among the Jordanian community on the importance of adopting a healthy lifestyle to prevent diseases.

Social Media Campaign for Persons with Disabilities

We launched a comprehensive awareness video through various social media platforms to enhance awareness among customers with disabilities about the products and services offered by the bank.



SOS Children’s Villages Jordan

We continue to support the SOS Children’s Villages Jordan to provide a decent life for ten families by providing annual expenses to cover their basic needs. The expense provision includes care, food security, housing, education, health and psychological care, empowerment, economic security, protection, and community inclusion. This enables the association to continue providing a comprehensive alternative family care services in an exemplary and pioneering manner.

In addition to that, we supported these families by celebrating Mother’s Day with the mothers and children of Irbid village.

Annual Hakeem Academy Competition

For the sixth consecutive year, we renewed our support for the seventh annual Hakeem Academy competition for creativity and innovation organized by the Electronic Health Solutions, with the aim of promoting projects and pioneering works concerned with developing health care through technology, and in turn, develop the National E-Health program in the Kingdom and raise its efficiency.

The Jordan Hashemite Charity Organization

In cooperation with the Jordan Hashemite Charity Organization, we participated in the clothes collection bus, granted by the bank, by collecting in-kind donations, in which around 70,000 individuals from all over Jordan benefited.

We also provided indirect support to families in the Kingdom through cash donation boxes located in a number of our branches, as well as cash fundraising boxes for King Hussein Cancer Foundation, and the Al-Aman Fund for the Future of Orphans.

Tkiyet Um Ali

We continue to sponsor 100 families in various governorates of the Kingdom throughout the year within the Tkiyet Um Ali sustainable food aid programs, in addition to sponsoring one day for distributing hot meals during the holy month of Ramadan.

Al-Ahli Ahlkum

We launched a new initiative entitled “Al-Ahli Ahlkum”, in which we participated in the world’s celebrations on the occasion of the International Day for the Elderly and in conjunction with the World Mental Health Day.

We hosted a number of elderlies who were taken from their home to spend a day rich in exciting activities at Ne’meh kitchen, a project of The Princess Taghrid Institute for Development and Training.

Our employees volunteered within the volunteer program “Kulna Ahl”, in which they worked hand in hand with their elderly guests to prepare lunch and exchange interesting conversations together.

The aim was to raise awareness of societal issues related to the elderlies and highlight the need to improve their lives, including the communities in which they live.



Art and Culture

GRI 3-3

By supporting cultural and artistic programs, we aim to enhance the cultural heritage in Jordan and deliver art across different segments of the society. In 1999, we established the Numismatic Museum.

ahli bank’s Numismatic Museum

GRI 413-1 | GRI 413-2

Numismatics: is the study or collection of coins, banknotes and medals which are historical documents that contain a wealth of information about the development of societies across the world. ahli bank’s Numismatic Museum was established and inaugurated in early 1999—the first of its kind in the country. It displays the evolution of currency and exchanges, including a collection of more than 35,000 coins that span over 2,500 years. The earliest coin dates back to 600 B.C. It also houses the greatest copper coin collections in the world from the Umayyad Dynasty. It also has library containing numismatics periodicals and a collection of books written by international numismatics. With this, we believe that this museum produces a cultural and educational legacy in the Kingdom. The museum is

located in the same building as the bank’s headquarter in Shmeisani and it is open to the public, free of charge from Sunday through Thursday from 8:00 am to 3:30 pm.

In April 2022, a book entitled “The Coinage of Amman – in the Jordan Ahli Bank Numismatic Museum” by Dr. Hassan Al-Zyoud, was published in celebration of the centenary establishment of the Kingdom of Jordan. The book includes 168 pages with an introduction and four main chapters documenting the coins of Amman city throughout the ages.



PROCUREMENT PRACTICES



GRI 3-3 | GRI 204-1



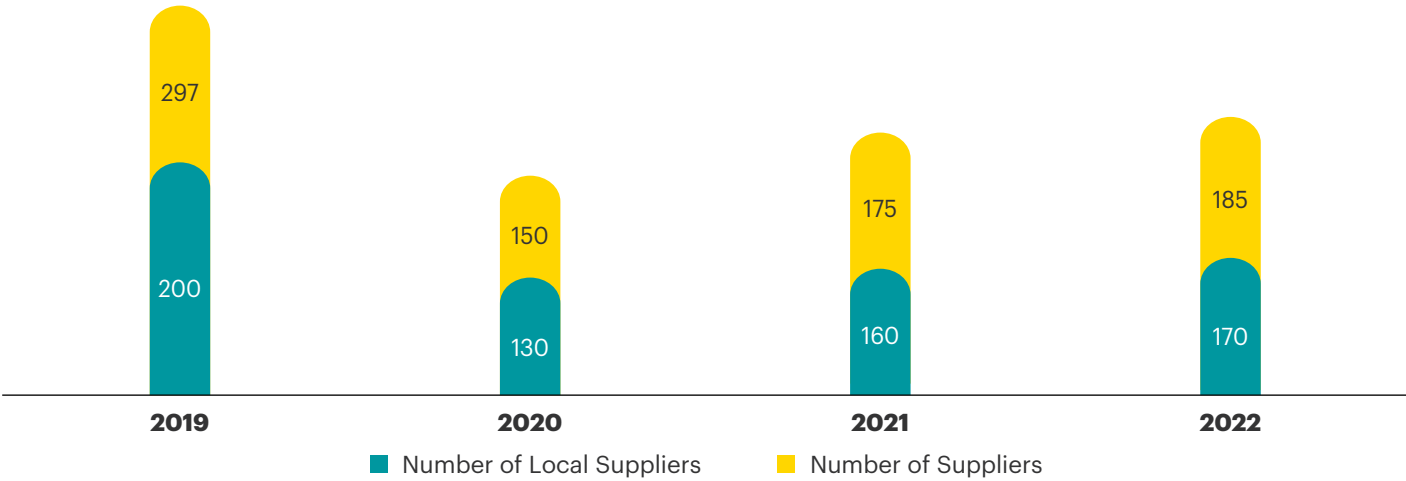
At ahli bank, we guarantee that our suppliers and contractors conduct their activities in accordance with our moral and environmental standards. Our procurement policy reflects our commitment to contributing to the Kingdom’s economic growth by investing in, supporting, and prioritizing local suppliers. 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.

We started fully automating our invoices through the Invoice Q platform in 2022.

The number of our suppliers increased by 5% from 175 in 2021 to 185 in 2022, and 92% of them were local suppliers. Despite the small percentage of increase, we maintained our commitment to prioritizing local suppliers, in which we have increased them this year – from 160 local suppliers in 2021 to 170 in 2022. We also significantly increased our total expenditure on purchases from local suppliers with JOD 32 million, surpassing last year’s already high expenditure of JOD 22 million.

In 2023, the Procurement department at ahli bank aims to launch a new warehousing, or an “e-procurement” application, in which all procurement processes and activities will also be done through the Invoice Q platform. We also aim to automate our processes, increase the quality of acquired goods and services, and decrease our costs, to enable fast, efficient, and low-cost operations, which would in turn, improve our procurement performance to benefit all our stakeholders.

Number of ahli bank Suppliers and Local Suppliers



05

ENVIRONMENTAL

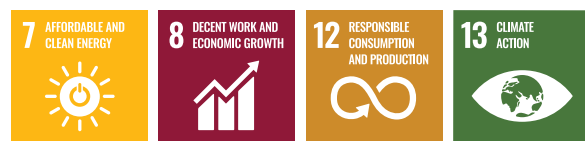


Energy

ENERGY



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

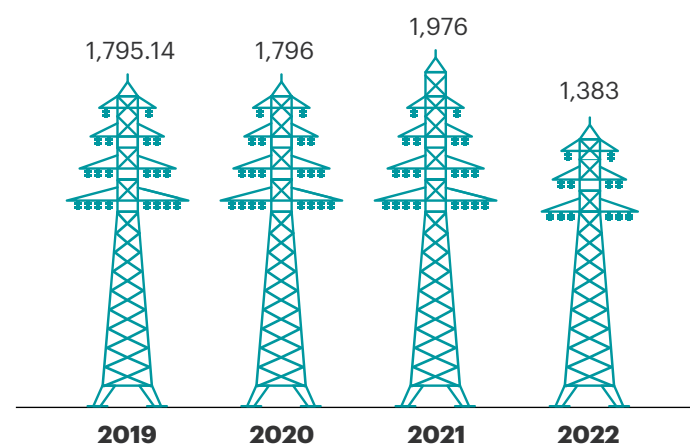


We are committed to protecting our environment and conducting our business activities responsibly. We aim to reduce our environmental impact by continuously offering eco-friendly products and services with minimal environmental footprint. We are keen to manage our resource consumption and rationalize consumption usage across our operations. We also strive to improve our energy efficiency and raise awareness across our employees about the importance of preserving the environment and their contributions to achieve this.

We have an environmental strategy in place, focusing on four main pillars, including Operational Field, Human Field, Natural Resources, and Financial and Non-Financial Products and Services.

Our commitment to reduce our environmental impact can be observed through our energy intensity which decreased by 30% in 2022 in comparison with 2021. We had several initiatives that affected our energy consumption, and thus decreasing our energy intensity. In 2022, we continue to comprehensively evaluate the design of all new branches and thereafter enhance them as necessary through integrated energy modeling.

Energy Intensity



In the coming years, we will continue this evaluation and enhancement process and we will have power cuts and average duration initiatives to reduce our energy consumption. Additionally, we will apply innovative methods to upgrade or replace our existing banking operations and services.

Climate Impact

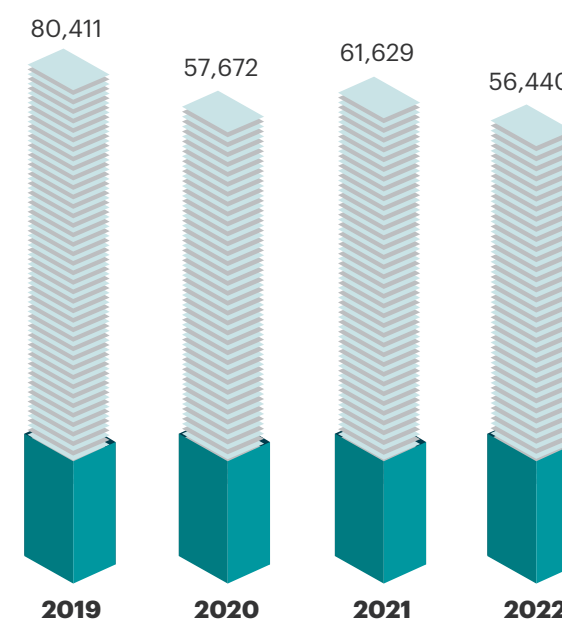
GRI 3-3 | GRI 302-4 | GRI 302-5



Climate change is one of the most important issues of our time and as one of the leading financial institutions we adopted different practices in terms of providing sustainable products and services that enable our customers to adopt sustainable solutions in their lives and thus, contribute to the global efforts to address climate change and support the transition to a low-carbon economy.

Digitalization of our services and operations is part of our sustainable initiatives which enabled us to decrease our paper consumption in 2022 by 8% in comparison to 2021, reaching the lowest paper consumption within the past four years. In 2022, we recycled around 78% of the total paper we consumed.

Paper Consumption in kg



Our IT Department continues replacing traditional infrastructure by implementing and expanding the Hyperconverged Technology, a software defined technology, where Cloud Services are utilized at infrastructure layer, "virtual environment", and by implementing the Software-Defined-WAN (SDWAN) Technology at network layer.

These technologies help us in reducing our environmental impact in terms of saving heat dissipation, power consumption, operations management and reducing datacenter spacing in addition to reducing our impact in regarding to decommissioning and disposal of hardware.

In addition to digitalization of our services and operations and replacement of traditional infrastructure, we offer sustainable loan service and financing programs.



Green Loan Service

The Green Loan Service is the first of its kind in the Kingdom to help our customers save expenses and minimize their environmental footprint when buying eco-friendly products. It is a 0% interest loan that emphasizes our commitment to environmental protection.



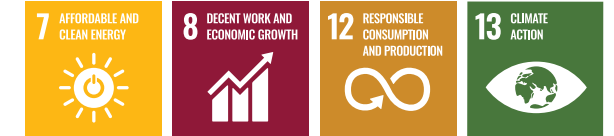
Financing Programs

Provision of environmentally friendly products by supporting individuals to obtain financing for solar cells to produce environmentally friendly electrical energy, as well as providing programs for financing environmentally friendly vehicles.



ahli bank's New Sustainable and Green Headquarters Building

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



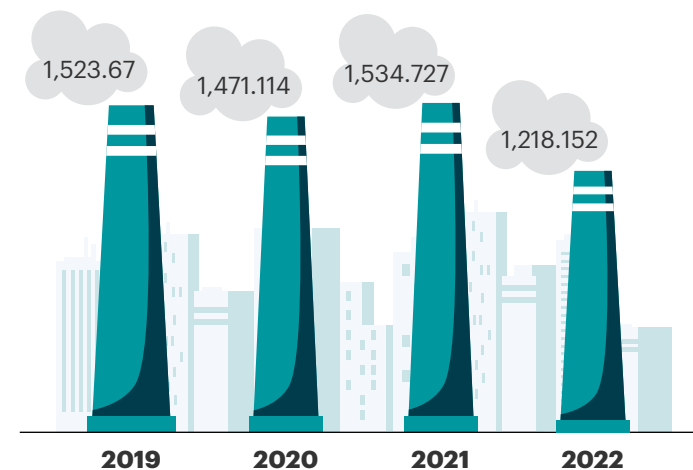
During the design stage, and in line with our shared prosperity and innovation ethos, we actively participated in shaping the concept of the project and the pursuit of a Leadership in Energy and Environmental Design (LEED)-Gold certified new headquarters building that is a symbol of sustainability, efficiency and unity, inspiring a flexible, dynamic, smart and user-friendly environment for optimal employee and customer experiences. Our aesthetically beautiful new home is designed to promote health, wellbeing, comfort, collaboration and a welcoming space for all.

In addition to such inspiring design provisions, the project's construction documents entail comprehensive

specifications and instructions on LEED-related responsibilities and activities that the concerned project parties are required to carry out during the construction phase.

Our new headquarters building reflects our commitment to use resources responsibly and minimize our environmental impact during construction and operations. The building has been economically designed, easy to maintain and planned to operate as intended for decades after completion.

Total GHG Emissions - Scope 1 and Scope 2
(CO2 equivalent)



We were also able to reduce our total GHG emissions in 2022 by 21% in comparison to 2021, reducing our climate impact. This was caused by the decrease in our electricity and non-renewable energy consumption. Since 2018, our solar power plant has been playing an essential role in the decrease of our non-renewable energy consumption with its total generating capacity of 2.52 MW and continuous feeding of our departments and branches within the jurisdiction of the Jordan Electric Power Company . The Photovoltaic (PV) Solar project at Irbid main branch continues to play a key role in reducing GHG emissions with its 33-kW capacity as it covers 65% if electricity consumption as per the existing roof area.

Our journey thus far...

We have concluded all official procedures and documentation requirements for the **design stage** of our new Headquarters and we are proud to report that **the formal design review issued by the US Green Building Council (USGBC) has awarded our design a score of 62 points, placing us within the range of achieving the LEED-Gold certification upon the successful completion of the construction phase.**

As such, it is with great pride we announce that ahli bank **has transitioned into the construction phase** of its new sustainable and green building with a **target completion in year 2025.**

We encourage you to visit <https://ahli.com/greeninnovation> to view the full report on green buildings and sustainability innovations used in our new headquarters project.



06

APPENDIX



[Our Performance](#)

[GRI Content Index](#)

[ASE Content Index](#)

[Reporting Principles](#)

[List of Abbreviations](#)

OUR PERFORMANCE



Governance

GRI 2-9



Board of Directors	2019	2020	2021	2022
Percentage of independent directors in the Board	31%	31%	31%	38%
Total members of the Board	13	13	13	13
Female	1	1	2	2
Male	12	12	11	11

GRI 418-1

Customer Complaints	2019	2020	2021	2022
Genuine complaints received from outside parties and substantiated by the organization	164	28	70	39
Genuine complaints from regulatory bodies	2	3	9	2
Total number of identified leaks, thefts, or losses of identified data	0	0	0	0

Economic

GRI 201-1



Financial Performance (JOD)*	2019	2020	2021	2022
Revenues	118,077,369	111,562,255	111,473,490	111,551,027
Total capital	200,655,000	200,655,000	200,655,000	200,655,000
Total assets	2,766,697,353	2,845,997,041	2,953,416,753	3,062,513,293
Total shareholders' equity	311,683,694	322,329,962	327,719,498	330,347,828
Other Expenses	22,358,845	22,112,205	21,989,937	24,702,785
Employee Benefits	40,257,255	37,431,424	35,520,271	37,664,053
Income tax	12,480,370	7,062,374	12,936,342	11,449,589
Capital adequacy ratio (%)	15.66	15.53	15.92	15.62
Return on equity ratio (%)	8.55	3.31	4.38	5.14
Loans	1,463,693,562	1,469,506,933	1,464,675,116	1,699,710,784
Net loans and advances	1,369,737,583	1,369,633,832	1,357,684,639	1,595,272,646
Total deposits	2,014,166,666	2,048,212,352	2,165,537,085	2,144,537,225
Ratio of loans to deposits (%)	72.67	71.75	67.64	79.26
Net profit after taxes	23,722,770	10,439,706	14,230,432	16,899,842

*The consolidated financials include Jordan branches, Palestine branches, Cyprus and the fully owned companies (subsidiaries) which are Ahli Microfinance Company, Ahli Financial Leasing Company, Ahli Brokerage Company and Ahli Fintech Company.

Social

GRI 2-7



Total Workforce	2019	2020	2021	2022
Total number of employees	1,186	1,144	1,084	1,110
By employment contract				
Permanent	1,184	1,142	1,077	1,101
Temporary	2	2	7	9
By employment type				
Full-time	1,186	1,144	1,084	1,110
Part-time	0	0	0	0
By gender				
Female	467	439	412	437
Male	719	705	672	673
Nationalization				
Number of Jordanian employees	1,183	1,141	1,080	1,105
Number of non-Jordanian employees	3	3	4	5
By job category				
Senior management	16	16	15	15
Middle management	209	216	198	279
Staff	961	912	871	816

GRI 2-7

Permanent Employees	2019	2020	2021	2022
Total number of permanent employees	1,184	1,142	1,077	1,101
By gender				
Female	465	437	406	431
Male	719	705	671	670

GRI 2-7

Temporary Employees	2019	2020	2021	2022
Total number of temporary employees	2	2	7	9
By gender				
Female	2	2	6	6
Male	0	0	1	3

GRI 2-8

Workers who are not employees (ahli777 employees)	2021	2022
Total number of workers who are not employees and whose work is controlled by the organization	362	280

GRI 2-30

Employees covered by collective bargaining agreements	2019	2020	2021	2022
Total number of employees covered by collective bargaining agreements	972	931	805	719
Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements (%)	82	81	74	65

GRI 204-1

Procurement	2019	2020	2021	2022
Number of suppliers	297	150	175	185
Number of local suppliers	200	130	160	170
Total purchases (millions JOD)	25	16	28	35
Total expenditure on purchases from local suppliers (millions JOD)	20	12	22	32
Percentage of expenditure on local suppliers	80	75	80	91

GRI 401-1

New Hires	2019	2020	2021	2022
Total number of new hires	125	56	105	195
By gender				
Female	55	14	37	84
Male	70	42	68	111
By age				
Under 30	97	43	82	126
Between 30 and 50	28	11	22	58
50+	0	2	1	1

GRI 401-1

Turnover	2019	2020	2021	2022
Turnover rate (%)	11.4	8.2	15.5	15.14
Total turnover	135	94	168	168
By gender				
Female	61	39	64	58
Male	74	55	104	110
By age				
Under 30	58	31	59	68
Between 30 and 50	70	54	95	90
50+	7	9	14	10

GRI 401-3

Parental Leave	2019	2020	2021	2022
Number of employees who are entitled to parental leave				
Female	467	439	412	437
Male	719	705	672	673
Number of employees who took parental leave				
Female	26	23	32	26
Male	30	34	28	28
Returnees from parental leave				
Female	26	23	27	25
Male	30	29	28	28
Returnees from parental leave who were still working for the bank 12 months later				
Female	26	21	31	24
Male	30	29	27	28

GRI 405-1

Percentage of Individuals within the Organization's Leadership	2019	2020	2021	2022
By age				
Under 30	0	0	0	0
Between 30 and 50	0.84	0.87	0.92	0.81
50+	0.51	0.52	0.46	0.54
By gender				
Female	0.17	0.17	0.09	0.09
Male	1.18	1.22	1.29	1.26
By nationality				
Jordanian	1.26	1.31	1.29	1.26
Non-Jordanian	0.08	0.09	0.09	0.09

GRI 405-1

Percentage of Employees per Employee Category in each of the following Diversity Categories	2019	2020	2021	2022
By age				
Under 30				
Senior management	0	0	0	0
Middle management	0.84	0.52	0.37	0.27
Staff	31.32	28.41	26.48	28.20
Between 30 and 50				
Senior management	0.84	0.87	0.92	0.811
Middle management	15.6	17.05	16.7	23.24
Staff	47.81	49.30	52.21	43.69
50+				
Senior management	0.51	0.52	0.46	0.54
Middle management	1.18	1.31	1.2	1.62
Staff	2.02	2.01	1.66	1.62
By gender				
Female				
Senior management	0.17	0.17	0.09	0.09
Middle management	4.55	5.07	4.89	6.31
Staff	34.65	33.13	33.03	32.97
Male				
Senior management	1.18	1.22	1.29	1.26
Middle management	13.07	13.81	13.38	18.83
Staff	46.37	46.59	42.62	40.54

Percentage of Employees per Employee Category in each of the following Diversity Categories	2019	2020	2021	2022
By nationality				
Jordanian				
Senior management	1.26	1.31	1.29	1.26
Middle management	17.54	18.79	18.17	25.05
Staff	80.94	79.63	80.17	73.24
Non-Jordanian				
Senior management	0.08	0.09	0.09	0.09
Middle management	0.08	0.09	0.09	0.09
Staff	0.08	0.09	0.18	0.27

GRI 405-1

Female Employment	2019	2020	2021	2022
Total number of female employees	467	439	412	437
Number of female employees in middle Management	54	58	53	70
Number of female employees in senior Management	2	2	1	1

GRI 405-2

Ratio of Basic Salary and Remuneration of Women to Men	2019	2020	2021	2022
Senior management	0.1	0.1	0.03	0.03
Middle management	0.27	0.3	0.3	0.29
Staff	0.67	0.65	0.7	0.76

GRI 404-1 | GRI 2-4

Training*	2019	2020	2021	2022
Average hours of training per employee**	9.5	3.9	3.6	23.2
By gender				
Female	8.3	3.6	3.6	23.8
Male	10.5	4.1	3.7	22.7
By job category				
Senior management	13.5	3.5	3.2	34.5
Middle management	10.7	4.2	3.1	23.9
Staff	7.4	3.7	4.4	22.8

*The training data excludes the courses taken by employees through the e-learning platform.

**In the previous years, the average hours of training (total, by gender and by job category) was calculated by dividing the total number of training hours by the number of training opportunities. The 2022 data was calculated in line with the GRI requirement by dividing the total number of training hours by the total number of employees.

GRI 404-3

Performance Review	2019	2020	2021	2022
Percentage of total staff who received regular review of performance	100	100	100	100
Health and Safety				
Percentage of total labor force represented in official health and safety committees	3	7	7	12

GRI 413-1

Internal Volunteering Program	2019	2020	2021	2022
Volunteering hours	1,368	268	349	1,590
Number of volunteers	432	173	163	411
Number of events	25	12	21	25

Environmental



GRI 302-1 | GRI 302-3

Energy Consumption	2019	2020	2021	2022
Electricity Consumption (kWh)	2,129,046	2,053,522	2,142,319	1,982,557
Electricity Consumption (GJ)	7,664.57	7,392.679	7,712.35	7,137.21
Non-renewable Energy Consumption – Diesel and Fuel (Liters)	33,475	25,062	31,677	36,957
Non-renewable Energy Consumption – Diesel and Fuel (GJ)	1,217.78	859.06	1,078.06	1,274.15
Total Heat Consumption (Liters)	22,128	36,500	36,264	31,614
Energy Intensity*	1,795.14	1,796	1,976	1,383

*Energy Consumption/Total Number of Employees

GHG Emissions	2019	2020	2021	2022
Direct GHG Emissions – Scope 1 (CO ₂ equivalent)	81.901	80.49	83.97	72.62
Indirect GHG Emissions – Scope 2 (CO ₂ equivalent)	1,441.769	1,390.624	1,450.757	1,145.532
Total GHG Emissions – Scope 1 and Scope 2 (CO ₂ equivalent)	1,523.67	1,471.114	1,534.727	1,218.152

Paper	2019	2020	2021	2022
Paper Consumption (kg)	80,411	57,672	61,629	56,440

GRI CONTENT INDEX



Jordan Ahli Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period from 1 January 2022 to 31 December 2022. The table below provides a reference for GRI content in the report. For the Content Index - Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index is clearly presented, in a manner consistent with the Standards, and that the references for disclosures 2-1 to 2-5, 3-1 and 3-2 are aligned with the appropriate sections in the body of the report. The service was performed on the English version of the report.

GRI Standard	Disclosure	Page Number(s) and/or Direct Answer	Omission
GRI 1: Foundation 2021	GRI 1 does not include any disclosures		
General disclosures			
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1	Organizational details	12, 14, 15,
	2-2	Entities included in the organization's sustainability reporting	8
	2-3	Reporting period, frequency and contact point	8, 9
	2-4	Restatements of information	64, 104
	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	12, 16,
	2-7	Employees	66, 98, 99
	2-8	Workers who are not employees	78, 99
	2-9	Governance structure and composition	26, 28, 29, 30, 96

GRI Standard	Disclosure	Page Number(s) and/or Direct Answer	Omission
GRI 2: General Disclosures 2021	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	28, 33	
	2-11 Chair of the highest governance body	28, 29	
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management impacts	28, 30, 33	
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	28, 30, 33	
	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	22, 28	
	2-15 Conflicts of interest	33	
	2-16 Communication of critical concerns	28, 35	
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	28	
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	33	
	2-19 Remuneration policies	69	
	2-20 Process to determine remuneration	69	
	2-21 Annual total compensation ratio	28, 33	
	2-22 Statement on sustainable development strategy	6, 13, 18, 19	
	2-23 Policy commitments	33, 35, 39, 40, 42, 43, 71	
	2-24 Embedding policy commitments	33, 35, 39, 40, 43	
	2-25 Processes to remediate negative impacts	35	
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	35	
	2-27 Compliance with laws and regulations	43, 58	
	2-28 Membership associations	17	
	2-29 Approach to stakeholder engagement	20	
	2-30 Collective bargaining agreements	66, 99	
Material topics			
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	22	
	3-2 List of material topics	22, 23	
Economic Performance			
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	50	
GRI 201: Economic Performance 2016	201-1 Direct economic value generated and distributed	50, 97	



GRI Standard	Disclosure		Page Number(s) and/or Direct Answer	Omission
Indirect Economic Impacts				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	52, 54, 57, 58, 72, 78, 79	
GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016	203-1	Infrastructure investments and services supported	52, 54, 57, 58, 72, 78, 79	
	203-2	Significant indirect economic impacts	52, 54, 57, 58, 72, 78, 79	
Procurement Practices				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	86	
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1	Proportion of spending on local suppliers	86, 99	
Anti-corruption				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	40	
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1	Operations assessed for risks related to corruption	40	
	205-2	Communication and training about anti-corruption policies and procedures	40	
	205-3	Confirmed incidents of corruption and actions taken	40	
Anti-competitive Behavior				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	42	
GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016	206-1	Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	42	
Energy				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	90	
GRI 302: Energy 2016	302-1	Energy consumption within the organization	90, 105	
	302-3	Energy intensity	90, 105	
	302-4	Reduction of energy consumption	90, 91, 93	
	302-5	Reductions in energy requirements of products and services	90, 91, 93	

GRI Standard	Disclosure		Page Number(s) and/or Direct Answer	Omission
Employment				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	67, 69, 70	
GRI 401: Employment 2016	401-1	New employee hires and employee turnover	67, 100	
	401-2	Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	69	
	401-3	Parental leave	70, 101	
Labor/Management Relations				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	35, 66	
GRI 402: Labor/Management Relations 2016	402-1	Minimum notice periods regarding operational changes	35, 66	
Training and Education				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	64	
GRI 404: Training and Education 2016	404-1	Average hours of training per year per employee	64, 104	
	404-2	Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	64	
	404-3	Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	64, 104	
Diversity and Equal Opportunity				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	62	
GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016	405-1	Diversity of governance bodies and employees	62, 101, 102, 103	
	405-2	Ratio of basic salary and remuneration of women to men	103	
Non-discrimination				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	71	
GRI 406: Non-discrimination 2016	406-1	Incidents of discrimination and corrective actions taken	71	

GRI Standard		Disclosure	Page Number(s) and/or Direct Answer	Omission
Security Practices				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	47	
GRI 410: Security Practices 2016	410-1	Security personnel trained in human rights policies or procedures	47	
Local Communities				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	73, 74, 76, 80, 82, 84	
GRI 413: Local Communities 2016	413-1	Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	73, 74, 76, 80, 82, 84, 104	
	413-2	Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	73, 74, 76, 80, 82, 84, 104	
Customer Privacy				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	45	
GRI 418: Customer Privacy 2016	418-1	Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	45, 96	
Climate Impact				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	91	
Corporate Governance and Risk Management				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	33, 35	
SME Growth				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	54	
Financial Literacy				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	62, 76	
Financial Inclusion				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	52, 54	
Digitalization				
GRI 3: Material Topics 2021	3-3	Management of material topics	58	



ASE CONTENT INDEX

ESG	Indicators	Measurement	Page Number (s) and/or Direct Answer
 Environmental	Direct and Indirect Energy Consumption	Total amount Kilojoule (KJ)	105
	Energy Intensity	Amount of direct energy used per m3 of space and per FTE	90, 105
	Primary Energy Source	Cite specific energy type in majority of direct usage	Fuel and Diesel
	Water Management	Total amount of water consumed, recycled, or reclaimed	Water Consumption = 18,400 m ³
	Waste Management	Total amount of waste generated, recycled, or reclaimed	Paper Consumed = 56,440 kg Paper Recycled = 43,888 kg
	Environmental Policy (EP)	Does your company publish and follow an EP?	No
	Environmental Impacts	Did your company bear any legal/regulatory responsibility for an environmental impact?	No
 Social	CEO Pay Ratio	Ratio: CEO salary and bonus to median FTE salary	NA
	Gender Pay Ratio	Ratio: Median male salary to median female salary	103
	Employee Turnover Rate	Percentage of change for FTEs, contractors and consultants	67, 100
	Gender Diversity	Percentage of FTE, contractor, and consultant positions held by women	62, 99, 100, 103



Social



Governance

Non-discrimination	Does your company publish and follow a non-discrimination policy?	Yes
Injury Rate	Total number of injuries and fatalities relative to workforce	NA
Child labor	Does your company prohibit child labor?	Yes
Human Rights Policy	Does your company publish a Human Rights policy or statement?	Yes
Board – Diversity	Percentage of Board Seats filled by Independents and Women	28, 29, 96
Donations	Total amount of donations and grants paid by the company	NA
Employee Qualification	Number of training programs attended by companies’ employees	33, 37, 41, 44, 64, 65, 68, 104
Community Work	Number of community initiatives launched by the company	72-84, 104
Health	Does your company offer health insurance for the employees?	Yes
Board – Separation of Powers	Does your company allow the CEO to sit on the board, act as chairman, or lead committees?	No
Confidential Voting	Are your board votes (individually or collectively) made public?	Subject to the matter discussed. For example, voting for electing the Chairman is made with high secrecy and individually by virtue of law. For transparency, the decision is made in public as it is required by the relevant legislation.
Incentivized Pay	Are company executives formally incentivized to perform on ESG?	No
Fair Labor Practice	Does your company (or supply chain) inhibit workers from organizing?	No
Supplier Code (SC) of Conduct	Does your company publish and follow a SC?	86
Ethics Code (EC) of Conduct	Does your company publish and EC?	34
Bribery/Anti-Corruption Code	Does your company publish and follow Bribery/Anti-Corruption Code	40, 41
Tax Transparency	Does your company publish and follow a tax policy that is overseen by the Board?	Yes

REPORTING PRINCIPLES

Jordan Ahli Bank has reported its sustainability performance 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.



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.



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.



Comparability

The report represents the data of the current reporting period, 2022, in addition to that of the previous 3 years, 2019, 2020 and 2021. Throughout the report, comparisons are made against these three years, with emphasis on comparing the 2021 performance to that of the current reporting year.



Completeness

The report presents sufficient information covering the bank’s activities, events and impacts for the reporting period, 2022. ahli bank attempted to make this report as complete as possible with the relevant information.



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.



Timeliness

The report represents the annual sustainability performance of ahli bank for the period 1 January 2022 to 31 December 2022. ahli bank ensures publishing a sustainability report on a yearly basis.



Verifiability

The report presents sufficient information related to ahli bank’s sustainability performance with reliable evidence.

LIST OF ABBREVIATIONS

Abbreviation	Long Form
ABJ	Association of Banks in Jordan
ABRSM	Associated Board of the Royal Schools of Music
ACI FMA	ACI Financial Markets Association
AML	Anti-Money Laundering
AMLS	AML Specialist
ASE	Amman Stock Exchange
BAC	Board Audit Committee
BAS	Business Alternative Site
BAU	Al-Balqa' Applied University
BCC	Board Credit Committee
BCG	Board Corporate Governance Committee
BCM	Business Continuity Management
BCMC	Board Compliance Committee
BNRC	Board Nominations and Remuneration Committee
BRC	Board Risk Committee
BSITGC	Board Strategy and Information Technology Governance Committee

Abbreviation	Long Form
CAMS	Certified AMLS
CBJ	Central Bank of Jordan
CCI	Cancer Care Insurance
CCM	Certified Compliance Manager
CDD	Customer Due Diligence
CEO	Chief Executive Officer
CFT	Combating the Finance Terrorism
CO2	Carbon Dioxide
COBIT	Control Objective for Information and Related Technology
CORE	Certified Operational Risk Executive
CORM	Certified Manager in Operational Risk Mangement
CRISC	Certified In Risk and Information System Control
CRM	Customer Relationship Management
CRO	Chief Risk Officer
CRR	Customer Retention Rate
CSP	Customer Security Program

Abbreviation	Long Form
CSR	Corporate Social Responsibility
CX	Customer Satisfaction Rate
DCEO	Deputy Chief Executive Officer
DLO	Desktop Laptop Option
DRS	Disaster Recovery Sites
EC	Ethics Code
EP	Environmental Policy
FATCA	Foreign Account Tax Compliance Act
GCC	Gulf Cooperation Council
GDPR	General Data Protection Regulation
GHG	Greenhouse Gas
GRI	Global Reporting Initiative
GTN	Global Trading Network
ICC	International Chamber of Commerce
IIA	Institute of Internal Auditors
IPPF	International Professional Practices Framework
IR	Investment Relations
ISMS	Information Security Management System
ISO	International Organization for Standardization
IT	Information Technology
JEA	Jordan Exporters Association
JLGC	Jordan Loan Guarantee Cooperation
JOD	Jordanian Dinar
JSC	Jordan Securities Commission
JSF	Jordan Strategy Forum
kg	kilogram
KHCC	King Hussein Cancer Center
KHCF	King Hussein Cancer Foundation

Abbreviation	Long Form
KJ	Kilo-joules
KPIs	Key Performance Indicators
kWh	Kilowatt-hour
KYC	Know Your Customer
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
LOS	Loan Origination System
MOU	Memorandum of Understanding
NAIP	National Association for Investor Protection
NDR	Network Detection and Response
NFC	Near-Field Communication
NGO	Non-profit Organization
PCI-DSS	Payment Card Industry Data Security Standard
PEPs	Politically Exposed Persons
PLC	Public Limited Company
PTI	Princess Taghrid Institute
PV	Photovoltaic
RCSA	Risk and Control Self-Assessment
SASB	Sustainability Accounting Standards Board
SC	Supplier Code
SDC	Securities Depository Center
SDWAN	Software-Defined-WAN
SME	Small and Medium Enterprises
UAB	Union of Arab Banks
UN SDGs	United Nations Sustainable Development Goals
UNRWA	United Nations Relief and Works Agency for Palestine Refugees in the Near East
USGBC	US Green Building Council
WFP	World Food Programme