



أهلي

تقرير الاستدامة لعام 2024

اضغط  
هنا

Click  
here

SUSTAINABILITY REPORT 2024

أهلي



تقرير  
الاستدامة لعام  
2024

# المحتويات

## 00 مرحبًا بكم

- 2 مرحبًا بكم
- 3 كلمة رئيس مجلس الإدارة
- 5 رسالة الرئيس التنفيذي/المدير العام
- 7 نبذة عن العام

## 01 الازدهار والغرض

- 11 نبذة عن البنك
- 13 الأداء والاستقرار المالي
- 14 الجوائز والشهادات التقديرية

## 02 الاستدامة في البنك الأهلي الأردني

- 17 نهجنا المتبع
- 22 التقدم المحرز مقارنة الأهداف

## 03 المسؤولية البيئية

- 25 أثر المناخ والقدرة على التكيف معه
- 28 الطاقة والإدارة البيئية

## 04 المسؤولية الاجتماعية

- 35 تجربة الموظف
- 39 التنوع وتكافؤ الفرص
- 42 تجربة العملاء
- 44 تنمية المجتمع والاستثمار

## 05 التمويل المستدام

- 57 الإقراض والاستثمار المستدام
- 63 التمكين المالي الشامل
- 65 الابتكار والتحول الرقمي

## 06 الحوكمة والأخلاقيات

- 71 الحوكمة الشفافة والأخلاقية
- 77 إشراك أصحاب المصلحة
- 78 إدارة المخاطر
- 79 خصوصية البيانات والأمن السيبراني
- 80 سلسلة التوريد المستدامة

## 07 التطلعات المستقبلية

- 83 الاستدامة البيئية
- 83 المسؤولية الاجتماعية
- 84 الحوكمة المسؤولة

## 08 البيانات والإفصاحات

- 87 جداول البيانات
- 97 العضويات
- 99 الاختصارات
- 100 فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير
- 109 فهرس محتوى بورصة عمان



# مرحبًا بكم

يشمل نطاق التقرير السنة التقويمية 2024 (1 يناير - 31 ديسمبر 2024)، ويضم الشركات الأربع التابعة للبنك، وهي: الأهلي للتأجير التمويلي، والأهلي للتمويل الأصغر، والأهلي للوساطة المالية، والأهلي للتكنولوجيا المالية (أهلي فنتك) حيثما توافرت البيانات، لكنه يستثني العمليات في فلسطين وقبرص نظرًا لحدودية توافر البيانات والاختلافات التشغيلية التي تحول حاليًا دون التكامل المتسق مع أنظمة التقارير المركزية للبنك الأهلي الأردني. ويجري حاليًا بذل جهود لتعزيز تغطية البيانات ومواءمة عمليات إعداد التقارير في هذه المناطق. ويعتزم البنك الأهلي الأردني إدراج قبرص في دورة إعداد التقارير لعام 2025 وفلسطين في دورة إعداد التقارير لعام 2026.

تعرف على المزيد عن هيكلنا التنظيمي في الصفحة 12.  
لمعرفة المزيد عنا

بصفتنا إحدى المؤسسات المالية الرائدة في الأردن، نؤكد التزامنا بتعزيز التنمية المستدامة في قطاعنا ومنطقتنا.

ويأتي تقرير الاستدامة لعام 2024 انطلاقًا من سعينا إلى توثيق التقدم الذي أحرزناه في الوفاء بالتزاماتنا المتعلقة بالاستدامة والخدمات المصرفية المسؤولة، إذ يتوافق هذا التقرير مع المبادئ الدولية للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة، وقد تم إعداده وفقًا لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. ويُبرز التقرير أيضًا استراتيجية البنك المركزي الأردني للتمويل الأخضر وإرشادات بورصة عمان بشأن إعداد تقارير الاستدامة.

ومن باب المصادقية والشفافية في الإفصاح، فإننا نعرض في هذا التقرير ما مررنا به من إنجازات وتحديات على حد سواء، إذ نواصل دمج الاستدامة والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في أعمالنا وعملياتنا الأساسية؛ لذلك نعد ملاءمة المعلومات ودقتها وإمكانية مقارنتها أمرًا بالغ الأهمية لإعطاء أصحاب المصلحة صورة واسعة ومفصلة في الوقت نفسه عن أدائنا في مجال الاستدامة.

## تواصل معنا

www.linkedin.com/company/jordan-ahli-bank  
jordanahlibank@  
www.youtube.com/jordanahlibank  
jordanahlibank@  
www.facebook.com/JordanAhliBank

نرحب بجميع الأفكار والملاحظات حول هذا التقرير ونهجننا الأوسع نطاقاً.

البريد الإلكتروني: info@ahli.com

## البيانات الاستشرافية

قد يتضمن هذا التقرير بيانات ومعلومات استشرافية عن البنك الأهلي الأردني والشركات التابعة له. وقد تشمل هذه البيانات الخطط والأهداف والغايات المتعلقة بخطط البنك الأهلي الأردني والشركات التابعة له ونواياه وتطلعاته وأهدافه، بالإضافة إلى بيانات استشرافية حول المنتجات والخدمات والعمليات التشغيلية والأداء في المستقبل. وفي حين يؤمن البنك الأهلي الأردني بأن هذه البيانات تتسم بالعقولية، فإن جميع البيانات والمعلومات الاستشرافية تستند إلى الافتراضات الحالية فيما يتعلق بالتكلفة والموارد اللازمة لتحقيق المستهدفات المستقبلية، ما يشير إلى أن هذه البيانات قد تظل عرضة للمخاطر والتقلبات التي قد تكون خارجة عن سيطرة البنك أو يصعب التنبؤ بها. ويمكن تحديد البيانات الاستشرافية من خلال إدراج مصطلحات مثل "يخطط"، و"يتوقع"، و"يهدف"، و"سوف"، و"الاستراتيجية"، و"الهدف"، و"التطلع" وغيرها من الكلمات أو العبارات المشابهة.

# كلمة رئيس مجلس الإدارة



سيداتى سادى،

أرحب بكم أجمل ترحيب، وأضع بين أيديكم تقرير الاستدامة الخاص في البنك الأهلي الأردني لعام 2024.

وفي هذا العام الذي نحتفل فيه بالذكرى السبعين لتأسيس البنك، أغتنم هذه الفرصة لأستحضر بعضاً من إرث البنك المستدام، في الوقت الذي نسعى فيه إلى المشاركة الفاعلة مع القطاعين العام والخاص للمساهمة في رفعة اقتصاد بلدنا العزيز وازدهار مجتمعنا.

وكما يوضح **سجلنا الحافل بالإنجازات**، فإننا ثبت باستمرار أن العوائد المالية يمكن بل ومن الضروري أن تسير جنباً إلى جنب مع تحقيق القيمة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية. على سبيل المثال، لا يقتصر دورنا في تنمية محفظة التمويل المستدام على بناء اقتصادات قادرة على التكيف مع المناخ فحسب، بل

نعزز أيضاً قدرتنا على تحقيق النمو المستدام. وبالمثل، فإن الاستثمار في المهارات المتنوعة والمواهب المحلية هو التصرف الصائب، وهو كذلك يطوّر من قدرتنا على الابتكار وخدمة عملائنا وتحسين أدائنا المالي.

وفي الحديث عن جهودنا في الاستدامة خلال العام 2024، لا بد لنا من التطرق إلى الإنجاز الذي جسّد فيه البنك قصة نجاح ائتمانية واستثمارية، أكدت مكانته الريادية وحضوره في القطاعات المسؤولة بيئياً واجتماعياً محلياً وإقليمياً وعالمياً، والمتمثل بكوننا أول بنك أردني يقدم أداة مالية مستحدثة لسوق رأس المال المحلي بإصداره لأول سند استدامة في المملكة بقيمة 50 مليون دولار بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية IFC لتمويل مشاريع خضراء واجتماعية

تحدث فرقاً حقيقياً في المجتمع. وشملت هذه المشاريع دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة الخضر، وتلك التي تقودها النساء، إيماناً بقدراتهنّ ودورهنّ المحوري في تحقيق التنمية المستدامة.

يُعدّ التحوّل إلى "بنك مرّن" قائم على التكنولوجيا الرقمية عاملاً حاسماً في كيفية تحقيق الازدهار المشترك، لذلك فإنّ سعينا إلى تسخير أتمتة العمليات والذكاء الاصطناعي بطرق مسؤولة يساهم في تعزيز تقديم تجربة أفضل لعملائنا. ولكن الأهم من ذلك هو أننا نصل إلى الفئات غير المخدومة مالياً؛ أي تمكين المزيد من الأشخاص من الحصول على الخدمات المالية. فعلى صعيد عمليات البنك الداخلية، مكّنا الانتقال إلى بيئة عمل غير ورقية واستخدام تحليلات البيانات من توفير الوقت والتكلفة والموارد الطبيعية. أمّا التزامنا في الابتكار فيتجلّى في بناء مقرنا الرئيسي الجديد في عمّان، والذي نسعى أن يحصل على شهادة الريادة في تصميم الطاقة والتصميم البيئي LEED - المستوى البلاتيني بفضل ميزات تصميمه المستدامة.

لقد أشرف على تحقيق إنجازات الاستدامة حتى الآن مجلس إدارة وفريق تنفيذي، محققين بمهارة توازن بين الازدهار وتحقيق الأهداف، والقيمة المالية وغير المالية، وذلك بالرجوع دائماً إلى رؤيتنا ورسالتنا وقيمنا. ويشهد هذا التقرير وتقاريرنا السابقة على التزامنا بالشفافية والنزاهة؛ إذ إنها تطبق أعلى معايير الإفصاح التي وضعتها المبادرة العالمية لإعداد التقارير وبورصة عمّان.

تتطلب منا الحوكمة الرشيدة تضمين مبادئ الاستدامة في مختلف وحداتنا وأقسامنا ومجالات عملنا ومواقعنا. ففي عام 2024، ضاعفنا فرص التدريب في مجال الاستدامة/ الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، وأدخلنا المعايير ذات الصلة في بطاقات الأداء التنفيذية وعمليات صنع القرار. في نهاية عام 2024، تم تأسيس لجنة الاستدامة المعنية بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) على مستوى مجلس الإدارة، بهدف تعزيز الإشراف الاستراتيجي وضمان المساءلة عن التزاماتنا في مجال الاستدامة.

وفي الوقت الذي تتطلع فيه الاقتصادات حول العالم إلى المؤسسات المالية للحصول على التوجيه والقيادة خلال هذه الأوضاع الجيوسياسية الصعبة، يبقى البنك الأهلي الأردني بمثابة القوة الداعمة للاستقرار والمكرسة للعمل المصرفي المسؤول والتمكين الاقتصادي والإشراف البيئي، وبناء مجتمع أكثر مرونة وإنصافاً للأجيال القادمة.

ختاماً، أسأل الله أن يديم على وطننا الغالي استقراره وازدهاره، وأن يُنعم على أمتنا بالخير والأمن والسلام، وأن يحفظ سيد البلاد جلالة الملك عبد الله الثاني ابن الحسين المعظم، وسمو ولي عهده الأمين الأمير الحسين بن عبد الله الثاني.

*Saad Nabil Mourasher*

**سعد نبيل المعشر**  
رئيس مجلس الإدارة



# رسالة الرئيس التنفيذي/المدير العام



السيدات والسادة الأفاضل،

يسعدني أن أرحب بكم جميعاً، وأقدم لكم أبرز إنجازات البنك الأهلي الأردني في مجال الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة خلال العام 2024. كما يطيب لي أن أتقدم بخالص التهنية لمجلس الإدارة والمساهمين والإداريين وجميع الموظفين في مؤسستنا المصرفية العريقة "البنك الأهلي الأردني" بمناسبة مرور سبعين سنةً على تأسيسه على يد المرحومين السيد يوسف المعشر والسيد سليمان باشا السكر.

في عام 2024، برزت المسارات التصاعدية في صافي الأرباح وحقوق المساهمين وإجمالي الأصول والمؤشرات المالية الأخرى من خلال التقدم القوي في الاستدامة البيئية والمسؤولية الاجتماعية والتمويل المستدام ومؤشرات الحوكمة.

ومن التطورات المهمة إصدار أول سند استدامة في الأردن، تبلغ قيمته 50 مليون دولار أمريكي، وهو يدعم رؤية المملكة للتحديث الاقتصادي ومبادئ السندات الخضراء. كما أنه يتماشى مع مبادئ السندات الخضراء والاجتماعية لرابطة أسواق المال الدولية والبنك المركزي الأردني. وستدعم العائدات برامج التنمية المستدامة الموثوقة، بما في ذلك المبادرات المتعلقة بتمكين المرأة والأمن الغذائي.

وفي الوقت ذاته، فإنه ولدى تصنيف محفظة التسهيلات في البنك الأهلي الأردني فإن ما نسبته 9% من هذه المحفظة موجه للتمويل الأخضر، و42% للتمويل المجتمعي كما في العام 2024. كما وتم تطوير إطار التمويل المستدام لترسيخ مكانتنا الريادية في هذا المجال، ويشمل ذلك دمج إدارة المخاطر

البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض، وتعزيز استراتيجيتنا وإطار عملنا الحائز على جوائز في مجال الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة.

وفيما يتعلق بالأثر البيئي، تمكنا من تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة بنسبة 8.7%. ويرجع الفضل في ذلك في المقام الأول إلى انخفاض استهلاك الديزل والوقود بنسبة تقارب 10% مع انتقالنا إلى السيارات الهجينة وأنظمة إدارة المباني الذكية، التي حرصنا أيضاً على تطويرها في مقرنا الرئيسي الجديد وفروعنا. ولقد استمر استهلاك الورق في الانخفاض بنسبة 13% في عام 2024 مع استمرارنا في رقمنة العمليات. ولا يزال هناك الكثير مما يجب القيام به في الوقت الذي نبحت فيه عن المزيد من الكفاءات في مجال الطاقة، وتسخير الطاقة المتجددة والانتقال الكامل إلى الأنظمة الإلكترونية. وإلى جانب ذلك، فإننا نسعى بشكل حثيث للحصول على شهادة الأيزو 14001 لأنظمة الإدارة البيئية وممارسات المراقبة في الأشهر القادمة.

كما نواصل منح الأولوية لمسؤولياتنا الاجتماعية، حيث استثمرنا أكثر من 930,000 دينار أردني لدعم مشاريع في تمكين المجتمع (خاصة تمكين المرأة)، والفقر والبطالة، والصحة، والبيئة وتغير المناخ، والتعليم والإدماج المالي، والفن والثقافة، والابتكار والإبداع الاجتماعي، والعمل التطوعي.

داخل البنك، تساهم شراكاتنا مع مؤسسة التمويل الدولية وشركائنا الآخرين في تمكين المرأة، إلى جانب تحسين استراتيجيات التوظيف الشاملة للجنسين، مما يؤدي إلى تحويل مسارنا بثبات نحو تعزيز وجود المرأة في البنك على كافة المستويات. ففي عام 2024، بلغت نسبة الموظفين من النساء 40.6%، وكانت هناك زيادة في عدد النساء في المناصب الإدارية على مدار السنوات الثلاث الماضية. وشُعدنا بنيل البنك شهادة أفضل أماكن العمل لعام 2024.

ورغم التقلبات الاقتصادية المستمرة التي شهدها العالم في عام 2024، فقد حقق البنك أداءً قوياً وفقاً للمؤشرات المالية وغير المالية. ومع ذلك، فإننا نظل حذرين من ظروف السوق والتحديات الهائلة التي يمثلها تغير المناخ وتحديات المساواة الاجتماعية والتنمية الاقتصادية.

ختاماً، أتقدم بخالص الشكر والتقدير لرئيس مجلس الإدارة السيد سعد المعشر ولكافة أعضاء مجلس الإدارة على ثقتهم ودعمهم المستمر، ولفريق عمل البنك الأهلي الأردني في كافة مواقعهم. كما وأتقدم بخالص الشكر والتقدير للمؤسسات الرسمية والجهات الرقابية، وأخص بالذكر البنك المركزي الأردني على دعمه المتواصل لتعزيز أداء ومثانة القطاع المصرفي الأردني. وسنظل نسعى جميعاً، تحت ظل القيادة الحكيمة لسيد البلاد جلالة الملك عبد الله الثاني بن الحسين المعظم، وسمو ولي عهده الأمين الأمير الحسين بن عبد الله الثاني، حفظهما الله ورعاهما، لتحقيق المزيد من الإنجازات والنجاحات.

Dr. Ahmad Al Hussein

د. أحمد الحسين

الرئيس التنفيذي/المدير العام

## نبذة عن العام

الاستدامة البيئية	المسؤولية الاجتماعية	التمويل المستدام	الحوكمة والأخلاقيات
<p>الانضمام إلى مبادرة "الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون" لتعزيز أدوات قياس الانبعاثات.</p> <p>حصول المقر الرئيسي الجديد في عمّان على <b>62 نقطة</b> في درجات الريادة في تصميم الطاقة والتصميم البيئي (LEED) مما يشير إلى إحراز تقدم نحو تحقيق أكثر من 80 نقطة المطلوبة للحصول على شهادة LEED البلاتينية</p> <p><b>انخفاض</b> استهلاك الديزل والوقود <b>بنسبة 9.5%</b></p> <p><b>انخفاض</b> انبعاثات غازات الدفيئة من النطاق 1 <b>بنسبة 8.7%</b> مقارنة بعام 2023</p> <p>التوسع في برامج حزم الأعمال الخضراء</p> <p>نظام إدارة المباني لمبنى المقر الرئيسي الجديد والفروع الجديدة</p> <p><b>انخفاض</b> استهلاك الورق <b>بنسبة 13%</b> مقارنة بعام 2023</p>	<p><b>أكثر من 930,000 دينار أردني</b> في الاستثمارات المجتمعية</p> <p><b>زيادة بنسبة 15%</b> في ساعات العمل التطوعي للموظفين</p> <p><b>25% نسبة النساء</b> التي تشغل مناصب إدارية</p> <p>بلوغ متوسط ساعات التدريب للقوى العاملة <b>23.9 ساعة سنوياً</b></p> <p><b>46 ساعة تدريبية</b> متعلقة بالاستدامة مقدمة للموظفين</p> <p>توظيف الإناث بمعدل <b>41%</b></p> <p><b>87%</b> من الموردين محليين</p>	<p>وضع إطار تمويل مستدام</p> <p>إصدار أول سند استدامة في الأردن بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية بقيمة (50 مليون دولار أمريكي).</p> <p>شكلت المنشآت الصغيرة والمتوسطة ما نسبته <b>10% من إجمالي محفظة الإقراض</b></p> <p>تخصيص <b>9% من محفظة إقراض المنشآت الصغيرة والمتوسطة</b> للتمويل الأخضر في 2024</p> <p>تخصيص <b>42% من محفظة إقراض المنشآت الصغيرة والمتوسطة</b> للتمويل المجتمعي في عام 2024</p>	<p>بلوغ معدل رضا العملاء <b>80%</b></p> <p>تقديم أكثر من <b>600 فرصة تدريبية</b> في مجال الاستدامة والحوكمة، أي أكثر من ضعف إجمالي عدد فرص التدريب في العام الماضي.</p> <p><b>جائزة أفضل الخدمات المصرفية للشركات</b> لعام 2024</p> <p>تضمن مؤشرات الأداء الرئيسية للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة في بطاقات الأداء التنفيذية وعمليات صنع القرار</p>

01

# الازدهار والغرض

الموضوع الجوهري



الأداء والاستقرار الماليان



## نبذة عن البنك

يمتد إرث البنك الأهلي الأردني ("البنك الأهلي") من الثقة والولاء لأكثر من سبعة عقود، ما أكسبنا التميز بكوننا إحدى المؤسسات المصرفية الرائدة في المملكة.



### قيمنا

التخصص والاحترافية  
والتميز والمسؤولية والأمانة  
والإبداع والابتكار.



### رسالتنا

تقديم خدمات مالية وغير  
مالية مستدامة تتمحور  
حول العميل وتتسم  
بالرقمية والابتكار.



### رؤيتنا

تحقيق الازدهار المالي وغير  
المالي للعملاء والمجتمعات  
التي نخدمها.

لعرفة المزيد عنا

يمكنك الاطلاع على ميثاق الازدهار المشترك في الصفحة 74.

## الهيكل المؤسسي

يمتلك البنك شبكة تضم 59 فرعاً ومكتباً و160 جهاز صراف آلي في الأردن وفلسطين، بالإضافة إلى تواجده الإقليمي في قبرص<sup>1</sup>، وهو ما يؤكد التزامه الدائم بخدمة عملائه ومجتمعه.

تضم قائمة المساهمين الرئيسيين بنك بيبلس (10.38٪)، والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي (10.38٪)، وشركة مصانع الأجواخ الأردنية (6.45٪)، ومركز المستثمر الأردني (5.03٪).

تعرف على المزيد عن مساهمينا في الصفحة 67 من تقريرنا السنوي.

انظر هيكل الحوكمة.

<sup>1</sup> لا يشمل نطاق هذا التقرير فلسطين وقبرص

## الشركات التابعة

### أهلي للتمويل الأصغر ahli microfinance



#### شركة الأهلي للتمويل الأصغر ش.م.م:

أول شركة قطاع خاص هادفة للربح تعمل في مجال التمويل الأصغر في الأردن، حيث تأسست عام 1999.

### أهلي للتأجير التمويلي ahli financial leasing



#### شركة الأهلي للتأجير التمويلي (شركة خاصة محدودة مساهمة):

توفر خدمات التأجير التمويلي الشاملة وحلول الإقراض غير التقليدية لمجتمع واسع النطاق، بما في ذلك العملاء من الأفراد والشركات.

### AHLI FINTECH



#### شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية ش.م.م:

ابتكار حلول التكنولوجيا المالية والمشاركة في ابتكارها وترخيصها وبيعها والاستثمار فيها، بهدف تعزيز منظومة التكنولوجيا المالية وترسيخ مكانة الأردن باعتباره مركزاً إقليمياً للابتكار. وتزاول الشركة أعمالها من خلال برامجها الرئيسية الثلاثة، وهي: أهلي فنتك وهاكاثون، وحاضنة أهلي فنتك، ومسرعة أهلي فنتك.

### أهلي للوساطة المالية ahli brokerage



#### شركة الأهلي للوساطة المالية ش.م.م:

تقدم خدمات الوساطة المالية وتداول جميع أنواع الأوراق المالية في بورصة عمان.

تعرف على المزيد عن الشركات التابعة.

انظر التقرير السنوي الصفحات من 31-39.

## الجوائز والشهادات التقديرية



شهادة الريادة في تصميم  
الطاقة والتصميم البيئي  
LEED - المستوى الذهبي،  
الابتكار

الجلس الأمريكي للأبنية الخضراء



التميز في الكفاءة التشغيلية  
في المعاملات الدولية

البنك التجاري الألماني



شركة معتمدة كأفضل  
مكان للعمل

©Great Place to Work



أفضل استراتيجية وإطار  
عمل للاستدامة البيئية  
والاجتماعية والحوكمة في  
القطاع المصرفي في الأردن

مجلة إنترناشيونال فاينانس



أفضل خدمات مصرفية  
للشركات في الأردن

مجلة وورلد بيزنس



أفضل بنك لخدمة العملاء  
في الأردن

Global Brand Awards

## الأداء والاستقرار المالي

على الرغم من ظروف السوق الصعبة، فقد حققنا نتائج مالية إيجابية في عام 2024، بما في ذلك نمو بنسبة 7.4% في الأصول، متجاوزة 3.5 مليار دينار أردني بنهاية العام. ويُجسّد هذا الأداء ثمرة إدارتنا الرشيدة لحفظة الأصول والخصوم، فضلاً عن تحسين السيولة وضبط المخاطر.

معدل النمو	العام 2023	العام 2024	المبالغ لأقرب مليون دينار
7.4%	3,282	3,525	الموجودات
7.4%	2,192	2,255	ودائع العملاء
1%	1,799	1,816	القروض والتسهيلات بالإجمالي
25.6%	334	*419	حقوق الملكية*
(6.5%)	32.2	30.1	صافي الأرباح قبل الضريبة

انظر التقرير السنوي الصفحة 18.

\* خال العام 2024 تم إصدار السندات الدائمة بمبلغ 120 مليون دولار أمريكي أي ما يعادل تقريباً 85.1 مليون دينار.

02

# الاستدامة في البنك الأهلي الأردني



## نهجنا المتبع

يمتد التزامنا بالازدهار المشترك إلى ما هو أبعد من الأداء المالي ليشمل رفاهية مجتمعاتنا وسلامة بيئتنا ووعودنا بمستقبل أفضل.

وسنظل ملتزمين بالعمل المصرفي المسؤول، والتمكين الاقتصادي، والإشراف البيئي، وبناء مجتمع أكثر مرونة وإنصافاً للأجيال القادمة.




## الاستدامة وإطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

تتركز استراتيجيتنا وإطار الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة على الحفاظ على أداء بيئي قوي، والتمسك بالمسؤولية الاجتماعية، والالتزام بمعايير الحوكمة الرشيدة. كما أنه يؤكد التزامنا الشامل بالاستثمار المستدام طويل الأجل من خلال ربطه بأهداف التنمية المستدامة.

بصفتنا عضوًا في **الميثاق العالمي للأمم المتحدة**، وهي أكبر مبادرة عالمية تشجع الشركات في جميع أنحاء العالم على تبني الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية، فإننا ندمج المبادئ العشرة في استراتيجياتنا وسياساتنا وإجراءاتنا التجارية. وهي تشمل المبادئ المتعلقة بحقوق الإنسان والعمل والبيئة ومكافحة الفساد.

### الركائز الرئيسية للاستدامة في البنك

 <p><b>الحوكمة المسؤولة (الرشيدة) واستدامتها</b></p> <p>نلزم بتضمين القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة في إطار الحوكمة والمبادئ الرئيسية للبنك لتعزيز الممارسات المسؤولة عبر العمليات والإجراءات.</p>	 <p><b>الاستدامة الاجتماعية</b></p> <p>شدد على أهمية الارتقاء بالمجتمع المحلي وتعزيز المسؤولية الاجتماعية لتحقيق أثر تنموي أكبر.</p>	 <p><b>الاستدامة البيئية</b></p> <p>نكرس جهودنا لتقليل بصمتنا البيئية من خلال تضمين العديد من الإجراءات المتنوعة.</p>
--	---	--

### الموضوعات الجوهرية ذات الصلة

<ul style="list-style-type: none"> <li>الحوكمة الشفافة والأخلاقية</li> <li>خصوصية البيانات والأمن السيبراني</li> <li>الإقراض والاستثمار المستدام</li> <li>الأداء والاستقرار الماليان</li> <li>إدارة المخاطر</li> <li>سلسلة التوريد المستدامة</li> <li>الابتكار والتحول الرقمي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>التنوع والإنصاف والشمول</li> <li>التمكين المالي الشامل</li> <li>تجربة العميل</li> <li>تجربة الموظف</li> <li>تنمية المجتمع والاستثمار</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>أثر المناخ والقدرة على التكيف معه</li> <li>الطاقة والإدارة البيئية</li> </ul>
--	--	--

### أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة

     	     	    
---	---	---



### رسالة الاستدامة

التصرف بمسؤولية تجاه أصحاب المصلحة لدينا من خلال توفير التمويل المستدام وتنفيذ التميز التشغيلي الذي يعالج القضايا البيئية والاجتماعية



### رؤية الاستدامة

تحقيق الازدهار المشترك المستدام من خلال الخدمات المصرفية المسؤولة

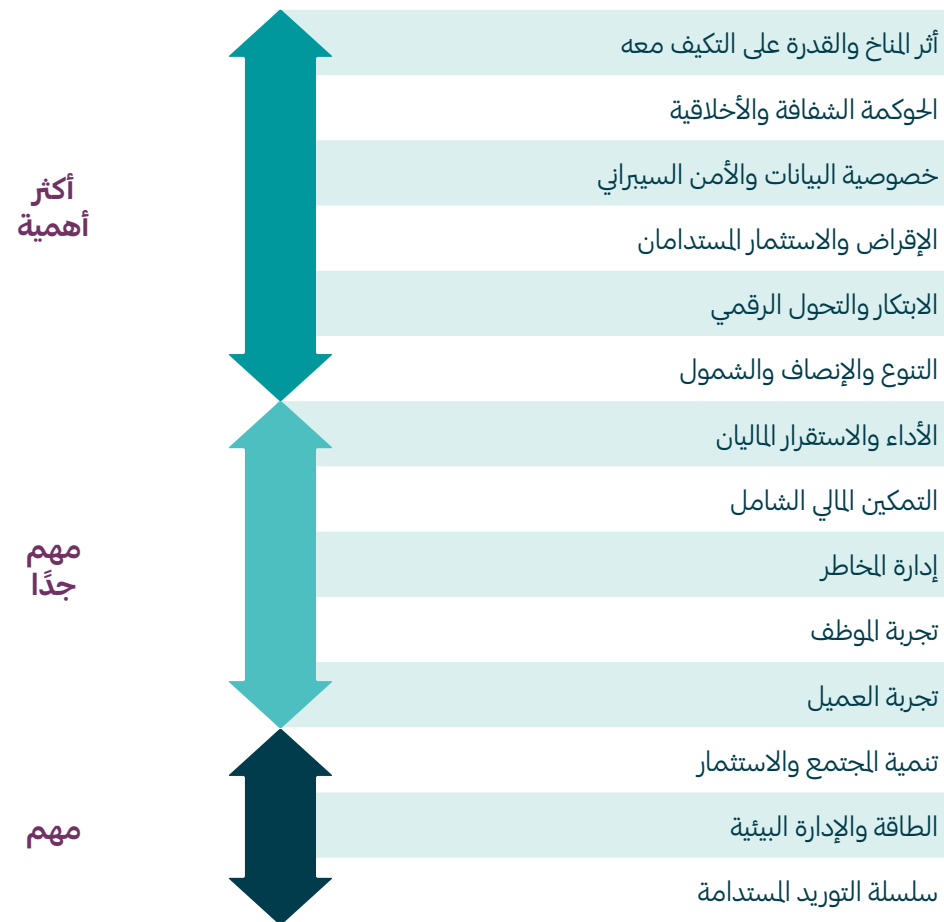
## تقييم الأهمية النسبية

وإدراكاً منا للتطور السريع لتوقعات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، فقد أعدنا في عام 2024 النظر في موضوعاتنا الجوهرية للتحقق من توافقها مع أولويات أصحاب المصلحة، والاتجاهات الناشئة في القطاع، وأفضل الممارسات العالمية. وتضمنت هذه العملية مراجعة معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة الحالية وتحليل احتياجات أصحاب المصلحة المتغيرة.

“الشمول المالي” ليصبح “التمكين المالي الشامل”. وفي الوقت نفسه، تم توسيع نطاق الموضوعات الاقتصادية والمشتريات لتسليط الضوء على الاستقرار والاستدامة.

بالإضافة إلى ذلك، تم توحيد أخلاقيات العمل والامتثال تحت عنوان “الحوكمة الشفافة والأخلاقية” لتبسيط مجالات التركيز وتحسين المواءمة مع الأطر المتطورة للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة.

تمت إعادة تسمية العديد من الموضوعات وتوسيع نطاقها من أجل توضيحها ومواءمتها مع المعايير الدولية. وتشمل التغييرات الملحوظة توسيع نطاق “الطاقة إلى إدارة الطاقة والبيئة” لتغطية تأثيرات إضافية مثل المياه والنفايات، وإعادة صياغة “أثر المناخ” ليصبح “أثر المناخ والتكيف معه” لدمج التكيف والمخاطر المالية. كما تم تحديث الموضوعات الاجتماعية من أجل تحقيق الشمولية. على سبيل المثال، “التنوع وتكافؤ الفرص” أصبح “التنوع والإنصاف والشمول”، وأعيد تعريف



## أفضل استراتيجية وإطار عمل للمعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة في القطاع المصرفي في الأردن لعام 2024







## الاستدامة المتكاملة

تعتبر استراتيجية الاستدامة والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية البنك الشاملة ورويته وقيمه وركائزه الأساسية التي تهدف إلى تلبية تطلعات وتوقعات جميع أصحاب المصلحة.

بينما تعمل مبادرات التدريب المستمرة، بما في ذلك الدورات المتخصصة في نظام الإدارة البيئية والاجتماعية والمؤسسية ومعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير للمخاطر المناخية، على تزويد أكثر من 600 موظف بالمعرفة اللازمة لدعم الاستدامة.

وفي إطار التزامنا بالمواءمة بين الاستدامة والأداء المؤسسي، قمنا بدمج مقاييس الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ذات الصلة في سياسات المكافآت. سيتم ربط تحقيق أهداف الاستدامة المحددة والتقدم المحرز في مبادرات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ربطاً مباشراً بالأجور التنفيذية، ما يضمن استمرار تركيز فريق القيادة على تحقيق أهداف الاستدامة.

تعرف على المزيد عن تفاصيل حوكمة الاستدامة في الصفحة 72.

تتم إدارة الاستدامة من خلال نهج منظم ومتعدد المستويات. فتتضمن إدارة الاستدامة والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة بدور محوري في دمج معايير هذه الممارسات في جميع العمليات. وتتولى لجنة الاستدامة والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة مهام الإشراف التنفيذي التي تحدد التوجه الاستراتيجي وتضمن التوافق مع التوجهات العالمية وأهداف الشركة. ولتعزيز الحوكمة، تم إنشاء لجنة مجلس إدارة معنية بالأمور البيئية، الاجتماعية والحوكمة في عام 2024، لضمان إشراف مجلس الإدارة على مخاطر المناخ، وأهداف الاستدامة، ودمج المبادئ البيئية، الاجتماعية والحوكمة في استراتيجية الأعمال. بالإضافة إلى ذلك، يعمل برنامج سفراء الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة على تعزيز هذه الممارسات في جميع الإدارات،

## التقدم المحرز مقارنة بالأهداف

الهدف	التقدم المحرز
<b>الاستدامة البيئية</b>	
الحد من انبعاثات غازات الدفيئة:	<ul style="list-style-type: none"> <li>تحقيق انخفاض بنسبة 37.6٪ في إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة مقارنة بعام 2022</li> </ul>
على المدى الطويل: انخفاض بنسبة 50٪ في عام 2027 (مقابل سنة الأساس 2022).	
المناخ والبيئة:	<ul style="list-style-type: none"> <li>تم البدء في الإجراءات، ومن المتوقع أن تحصل على الشهادة في عام 2025.</li> </ul>
الحصول على شهادة الأيزو 14001:2015 لنظام الإدارة البيئية في عام 2025.	
تحقيق المعدلات المستهدفة لاستخدام الطاقة المتجددة:	<ul style="list-style-type: none"> <li>ثلاثة مواقع إضافية تضم ألواح الطاقة الشمسية</li> </ul>
90٪ من الطاقة المستخدمة ستكون متجددة بحلول عام 2027.	
تقليل استخدام الورق المكتبي:	<ul style="list-style-type: none"> <li>انخفاض الاستهلاك بنسبة 19٪ مقارنة بعام 2022</li> </ul>
خفض بنسبة 40٪ بحلول عام 2025 (مقارنة بسنة الأساس 2022).	
<b>المسؤولية الاجتماعية</b>	
الحصول على شهادة الأيزو 45001:2018 لأنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية في عام 2025	<ul style="list-style-type: none"> <li>الشروع في عملية الحصول على شهادة ISO 45001:2018</li> </ul>
الوصول إلى 92٪ كحد أدنى من الموردين المحليين في عام 2026	<ul style="list-style-type: none"> <li>بلوغ نسبة الموردين المحليين 87٪</li> </ul>
التنوع والشمول:	
زيادة نسبة النساء في الإدارة إلى 30٪ (بناءً على خط الأساس 2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>تشغل النساء 25٪ من المناصب الإدارية</li> </ul>
زيادة نسبة تمثيل النساء مقارنة بالرجال لتصل إلى 45٪ (بناءً على خط الأساس لعام 2022).	<ul style="list-style-type: none"> <li>شكلت النساء 41٪ من القوى العاملة</li> </ul>
رفع تصنيفنا في مبادئ تمكين المرأة الصادرة عن هيئة الأمم المتحدة للمرأة من "منجز" إلى "رائد"	
زيادة عدد الفروع المجهزة لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة إلى أكثر من 30 فرعاً بحلول عام 2027	<ul style="list-style-type: none"> <li>21 فرعاً مجهزاً للأشخاص ذوي الإعاقة</li> </ul>
<b>الحوكمة والأخلاقيات</b>	
على المدى القصير:	<ul style="list-style-type: none"> <li>إنشاء إطار تمويل مستدام.</li> </ul>
على المدى الطويل:	<ul style="list-style-type: none"> <li>تم إنشاء إطار التمويل المستدام في عام 2024</li> </ul>
تطبيق التمويل المستدام وفحص إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية على 100٪ من الصفقات الجديدة بعد عام 2025.	
إطلاق حزمة خدمات مخصصة للمرأة في قطاع الأعمال (Women Business Bundle)	



03

## المسؤولية البيئية

### الموضوعات الجوهرية



الطاقة والإدارة البيئية



أثر المناخ والقدرة على  
التكيف معه

### المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة:



١٣ العمل  
المناخي



١٢ الاستهلاك  
والتأثير  
المسؤولين



٧ طاقة نظيفة  
وآمنة  
ومعقولة

## قياس أثر غازات الدفيئة الناجمة عن استثماراتها

بانضمامنا إلى الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون، يمكننا من الوصول إلى أدوات محاسبة الكربون وأفضل الممارسات العالمية، ما يمكننا من قياس الانبعاثات والإفصاح عنها بدقة، بما يتوافق مع اتفاقية باريس وتحسين الشفافية البيئية.

سعيًا إلى تعزيز الشفافية والمساءلة في إعداد تقارير غازات الدفيئة وتمشيا مع استراتيجية البنك الأوسع نطاقاً لدمج الاستدامة في عملياتنا المالية، انضممنا إلى الشراكة من أجل المحاسبة المالية للكربون. وكجزء من هذا الالتزام، نلتزم بقياس انبعاثات غازات الدفيئة الناتجة عن قروضنا واستثماراتها المصرفية (النطاق 3) والإفصاح عنها.



### اختبار الإجهاد والتعرض لمخاطر المناخ

تشمل مخاطر تغير المناخ التي تواجه أعمالنا التغيرات المناخية التي من المحتمل أن تؤدي إلى مخاطر مالية، مصنفة على أنها مخاطر مادية أو انتقالية. ويُعد تحديد هذه المخاطر وإدارتها والتخفيف من حدتها جزءاً لا يتجزأ من إطار عملنا لمخاطر الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة.

لقد قمنا بدمج نموذج خط الدفاع الثلاثي الذي يضمن الإدارة الفعالة للمخاطر والمساءلة والإشراف على المخاطر المالية المتعلقة بالمناخ من جانب إدارتنا ولجاننا على مستوى مجلس الإدارة. وفي العامين الماضيين، أجرينا اختبار الإجهاد المناخي ونمذجة السيناريوهات لإثراء القرارات الاستراتيجية.

تماشياً مع الإرشادات الصادرة عن البنك المركزي الأردني، تتضمن السيناريوهات المناخية ضمن إطار اختبارات الإجهاد ما يلي:

- تعثر جزء من التسهيلات الممنوحة للقطاع الصناعي نتيجة ازدياد المخاطر المناخية المادية.
- تعثر جزء من التسهيلات المقدمة للقطاع الزراعي بسبب تصاعد المخاطر المناخية.
- تعثر التسهيلات المقدمة لقطاعات السياحة والفندقة والمطاعم نتيجة التأثيرات المناخية.
- تعثر التسهيلات الممنوحة للقطاعات ذات الانبعاثات الكربونية العالية مثل التعدين والبتروكيماويات بسبب تداعيات التغير المناخي.
- تعثر التسهيلات في مختلف القطاعات، بما في ذلك الصناعة والزراعة والسياحة والضيافة والشركات عالية الانبعاثات، نتيجة ارتفاع المخاطر المناخية المادية.

وتهدف هذه السيناريوهات إلى تقييم تأثير المخاطر المناخية على مختلف القطاعات، حيث تقيس اختبارات الضغط مدى تأثير تكرار هذه المخاطر في زيادة حالات التعثر، مما يؤدي إلى تصنيف التسهيلات المتأثرة ضمن القروض غير العاملة.

نهدف إلى مواصلة تعزيز جهودنا في قياس المخاطر المناخية وتكاملها، ما يمكننا من تحسين تقييماتنا للمخاطر والاستفادة من الفرص الناشئة عن تغير المناخ.

## أثر المناخ والقدرة على التكيف معه

يتبنى البنك الأهلي الأردني نهجاً مزدوجاً للمسؤولية البيئية؛ حيث يعمل على تقليل الأثر البيئي لعملياته إلى أدنى حد ممكن، وفي الوقت نفسه يعمل على تطوير حلول تمويل مستدامة تدعم الاقتصاد منخفض الكربون والقادر على التكيف مع المناخ. وبدءاً من تحسين كفاءة استخدام الطاقة والموارد في جميع فروعنا، وصولاً إلى تضمين الاعتبارات المناخية في أطر الإقراض والاستثمار والمخاطر، نسعى جاهدين إلى مواءمة أعمالنا مع الأهداف المناخية العالمية والاستراتيجيات الوطنية للتمويل الأخضر.

ينطوي التزامنا بالاستدامة البيئية على أهداف طموحة للحد من انبعاثات غازات الدفيئة.

في عام 2024، شهدنا انخفاضاً في استهلاكنا المباشر (النطاق 1) بنسبة 8.7% مقارنةً بالعام الماضي، وهو ما يُعزى إلى جهودنا المستهدفة لتحسين كفاءة استهلاك الوقود وتقليل الاستهلاك المرتبط بالركبات. وشمل ذلك التتبع الشهري لاستخدام وقود الأسطول، والتخطيط الاستراتيجي للاستخدام الأمثل للوقود والدیزل بناءً على الأحوال الجوية، وتنفيذ الصيانة الدورية للمركبات. كانت هذه التدابير جزءاً من خطة عمل أوسع نطاقاً لخفض الانبعاثات، ما أدى إلى انخفاض متعمد وقابل للقياس في الانبعاثات المباشرة. ومع ذلك، كانت هناك زيادة طفيفة في انبعاثاتنا غير المباشرة (النطاق 2).

لقد تم تحديد أهدافنا بدقة من خلال تقييم انبعاثات خط الأساس المتوافق مع بروتوكول غازات الدفيئة أو ISO 14064. فهي تأخذ في الاعتبار الافتراضات حول التكنولوجيا المستقبلية والتغيرات التشغيلية وظروف السوق أو الظروف التنظيمية. ونحن نتحلى بالشفافية فيما يتعلق بالقيود في توافر البيانات، وعدم اليقين في عوامل الانبعاثات، والتغيرات التكنولوجية والسوقية، والسلوكيات البشرية.

### أهداف المناخ لعام 2027\*

خفض انبعاثات غازات الدفيئة بنسبة

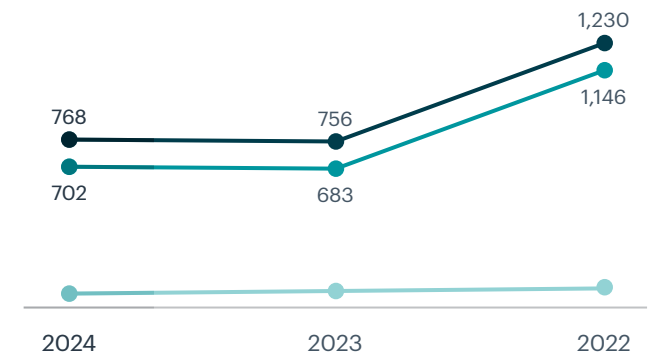
**50%**

استخدام الطاقة المتجددة بنسبة

**90%**

\*سنة الأساس 2022

### انبعاثات غازات الدفيئة (طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون)



● انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1) ● انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2) ● إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة



**9%**

نسبة انخفاض انبعاثات  
النطاق 1 مقارنةً بالعام الماضي



## الطاقة والإدارة البيئية

نسعى جاهدين لتحسين المستمر في تقليل آثارنا البيئية المباشرة فيما يتعلق بالحفاظ على الطاقة، مع تطبيق ممارسات مستدامة لإدارة النفايات والمياه.

ففي عام 2024، بدأنا عملية الحصول على شهادة الأيزو 14001 لتعزيز أنظمة الإدارة البيئية وممارسات المراقبة لدينا. ومع استيفاء معظم المتطلبات بالفعل، من المتوقع أن يتم الانتهاء من الاعتماد في عام 2025. بالإضافة إلى ذلك، فإننا نستخدم أدوات لتحليل البيانات، ونشير إلى أطر إعداد التقارير المعترف بها إلى جانب عمليات التدقيق والتحقق الخارجية، لضمان المزيد من المصداقية لجهود الاستدامة التي نبذلها.

تُعد برامج التدريب على الإدارة البيئية للموظفين (انظر الصفحة 36) جانبًا مهمًا في كيفية خلق ثقافة الوعي البيئي.

تتضمن استراتيجية الاستدامة لدينا خارطة طريق متجددة مدتها خمس سنوات للمبادرات البيئية. فعلى سبيل المثال، شرعنا في عام 2024 في مبادرة بيئية جديدة لإجراء مراجعة للبنية التحتية الحيوية لاستخدام الطاقة والمياه في جميع عملياتنا الرئيسية. وقد تم تطوير هذه المبادرات من جانب مجموعات عمل تم تشكيلها لتحديد المخاطر الجوهرية والفرص في كل ركيزة من ركائزنا الاستراتيجية ووضع خارطة طريق لخطط العمل للتخفيف من حدة هذه المخاطر واستيعابها.

### المقر الرئيسي الذي بيئًا

بعد حصولنا على شهادة الريادة في تصميم الطاقة والتصميم البيئي LEED - المستوى الذهبي لتصميم المقر الرئيسي الجديد في عمان، استهدفنا في عام 2024 الحصول على الشهادة البلاتينية لإتمام مرحلة الإنشاء بنجاح. بينما لا تزال عملية الاعتماد قيد التنفيذ، نتوقع إجراء التقييم النهائي بمجرد اكتمال عملية الإنشاء بالكامل.

سنواصل بذل المزيد من الجهود لتحقيق ذلك، مثل تحسين أنظمة الإضاءة، وتحسين أنظمة التدفئة والتهوية وتكييف الهواء، وتطبيق نظام إدارة المباني. وستستمر خوادم البيانات في الالتزام بمعايير كفاءة استخدام الطاقة، وستكون جميع أجهزة الكمبيوتر المحمولة وأجهزة الكمبيوتر المكتبية داخل البنية حاصلة على شهادة Energy Star.

لا يقتصر نظام إدارة المباني على تحسين كفاءة الطاقة بشكل كبير (مع ما يرتبط به من توفير في التكاليف) فحسب، بل إنه يعزز راحة وسلامة شاغلي المبنى، فضلاً عن الإنتاجية من خلال توفير وقت موظفي الصيانة الثمين، ما يسمح لهم بالتركيز على المهام ذات القيمة المضافة الأعلى، وإثراء فهمهم للأنظمة بحيث يتخذون قرارات فعالة من حيث التكلفة.



### بناء قدرة المجتمع المحلي على التكيف مع المناخ

خلال العام الماضي، واصلت استثماراتنا وشراكاتنا المجتمعية (انظر الصفحات من 45 إلى 50) دعم المشاريع التي تخفف من تغير المناخ وتبني قدرة المجتمع على التكيف في عالم تزداد فيه درجة حرارة الأرض. وتشمل أبرز النقاط ما يلي:

- دعم مبادرة "القافلة الخضراء في الأردن" التي أطلقتها المجموعة العربية لحماية الطبيعة لزراعة 500 شجرة لمكافحة التصحر المرتبط بالمناخ ودعم صغار المزارعين.
- غرس الشتلات في إطار مبادرة "بصمتنا لبيئة خضراء" في إطار رؤية الأردن 2030.
- تمويل الطاقة الخضراء لمشروع "ورش عمل الحرف اليدوية" بالتعاون مع جمعية "أجنحة الأمل" والجمعية الملكية لحماية الطبيعة.



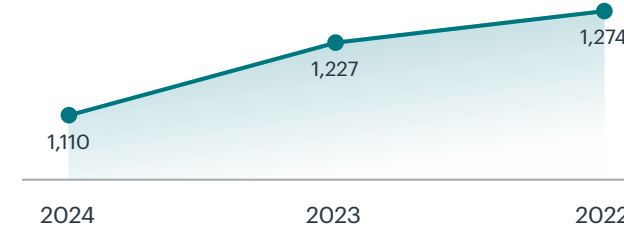
## استهلاك الطاقة

يعتمد نهجنا للحد من استهلاك الطاقة على شراء الطاقة المتجددة وتحسين كفاءة الطاقة في جميع فروعنا. وتشمل هذه المشاريع ما يلي:

1. إطفاء الإضاءة غير الضرورية في الفروع والمقر الرئيسي بعد ساعات العمل.
2. ضبط مواعيد تكييف الهواء خلال أشهر الصيف.
3. استبدال معظم أجهزة التدفئة بمكيفات هواء حديثة.
4. يجري موظفو الصيانة فحوصات دورية للتأكد من أن أنظمة الإضاءة وتكييف الهواء تعمل بكفاءة.
5. إحلال المركبات القديمة محل سيارات متنوعة الأغراض، ما يخفض من معدلات استهلاك الوقود والطاقة.
6. تركيب أنظمة إدارة المباني في المقر الرئيسي وجميع الفروع التابعة لنا.
7. توسيع نطاق محطة الطاقة الشمسية الكهروضوئية لدينا، ليشمل ثلاثة مواقع إضافية جرى تزويدها بالألواح الشمسية في عام 2024.

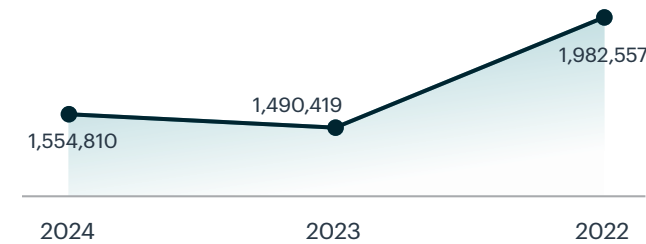
### استهلاك الطاقة من الديزل والوقود (غيغا جول)

استهلاك الديزل والوقود



### استهلاك الكهرباء (كيلوواط في الساعة)

استهلاك الكهرباء



وصل إنتاج الطاقة المتجددة في عام  
٢٠٢٤ إلى

**5,263,796** ميغاواط ساعة

ما يعادل 77٪ من حجم الاستهلاك.

نعتمد في تتبع مدى التقدم المحرز على تحليل البصمة الكربونية، وأدوات حصر انبعاثات غازات الاحتباس الحراري، إلى جانب أنظمة إدارة الطاقة والمباني الذكية. شهد عام 2024 زيادة طفيفة في استهلاك الكهرباء نظرًا لتوسع الفروع الجديدة، إلا أن استهلاكنا ظل ضمن النطاق المستهدف للاستهلاك وفقًا لخطة العمل الخاصة بنا. بينما انخفض استهلاك الديزل والوقود نتيجة التحول إلى استخدام المزيد من المركبات الهجينة أو الموقرة للطاقة ضمن أسطول الشركة. كما ساهمت أعمال الصيانة التي أجريت لجميع المحارق والمراجل في تقليل استهلاك الوقود.

## المياه

خضع مؤشر الأداء الرئيسي للمياه لدينا للتحقق من جانب جهات خارجية مختصة، مثل المواصفة الدولية ISO 14046 وشبكة البصمة المائية. شهدنا في عام 2024 زيادة طفيفة في استهلاك المياه. ونفذت تقنيات الترشيح المائي في الربع الأخير من العام الماضي، وتحتاج إلى فترة لا تقل عن عام لتحقيق الفعالية المثلى. وبناءً عليه، لم ينعكس أثر هذه التقنيات بالكامل بعد في بيانات استهلاك المياه لهذا العام.

تمثل إدارة المياه قضية تزداد أهمية في المملكة الأردنية الهاشمية، في ظل ندرة موارد المياه العذبة. وانطلاقًا من إدراكنا لأهمية ترشيح استهلاك المياه، قمنا باعتماد تقنيات عالية الكفاءة في استخدام المياه بجميع فروعنا.

ونظرًا لإدراكنا لأهمية الحفاظ على المياه، فقد نفذنا العديد من المبادرات في السنوات الثلاث الأخيرة بغرض تعزيز كفاءة استخدام المياه، مثل تركيب صناديق تعمل تلقائيًا في مرافق المقر الرئيسي، للحد من هدر المياه عبر التحكم في كمية التدفق وتقليل زمن التشغيل.



## النفايات

يحرص البنك على توعية موظفيه بأهمية تقليل استخدام الورق والمغلفات، وتشجيعهم على تبني عادات أكثر فاعلية في إعادة التدوير.

وفي إطار جهودنا لتقليل استخدام الورق، نستخدم طابعات شبكية مركزية، ونوافي الفروع والإدارات بتقارير دورية توضح معدلات استهلاك الورق شهرياً. ضمن جهودنا المستمرة لتعزيز الاستدامة البيئية، أطلقنا نظام القسائم الرقمية في الفروع، بديلاً عن النماذج الورقية، الأمر الذي ساعد على تحسين كفاءة العمليات وتقليل استهلاك الورق بنسبة 13٪. علاوة على ذلك، نستعد لتفعيل نظام التذاكر الإلكترونية في جميع فروعنا لتقليل الاعتماد على الورق.

نتطلع في المستقبل إلى تقليل استهلاكنا للورق بشكل أكبر من خلال تعزيز جهودنا في رقمنة العمليات الداخلية وأتمتة الإجراءات. تتضمن خططنا المستقبلية تعزيز استخدام نظام التقارير T-Insight، وهو نظام المعلومات الإدارية الرئيسي، وتطوير نظام لإصدار القروض في قسم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى إطلاق نظام تخطيط الموارد المؤسسية بهدف رقمنة إجراءات المشتريات.

اعتمد مقرنا الرئيسي الجديد، الحاصل على شهادة الريادة في تصميم الطاقة والتصميم البيئي، على استخدام مواد بناء معاد تدويرها بقدر الإمكان. خضعت النفايات الناتجة عن أعمال الإنشاء أو الترميم لإدارة دقيقة، وتم تطبيق حلول إعادة التدوير حيثما كان ذلك ممكناً.

يُعاد تدوير المخلفات الإلكترونية بطرق مسؤولة من خلال موردين معتمدين، بما يضمن التخلص الآمن منها.



بلغت كمية الورق التي تم تمزيقها وإعادة تدويرها في عام 2024 نحو

**17.8 طن**



**13٪**

سجل استهلاك الورق انخفاضاً بنسبة 13٪ مقارنةً بعام 2023.

### تعزيز مشاركة المجتمعات في إدارة الموارد

في عام 2024، أكدنا مجدداً التزامنا باتفاقية "مبادرة البصمة الخضراء" التي تهدف إلى إعادة تدوير الورق التالف، وتعزيز الدعم للمدارس الحكومية. وفي إطار هذه المبادرة الخيرية، يُعاد تدوير الورق المتلف واستبداله بورق جديد، يُجرى توزيعه لاحقاً على المدارس الحكومية. ويتجسد هذا العمل من خلال الشراكة الفاعلة مع مؤسسة الملكة علياء ووزارة التربية والتعليم، ويمتد ليشمل إعادة تدوير المواد البلاستيكية، دعمًا لحملات التوعية بالقضايا البيئية وتغير المناخ.

علاوة على ذلك، أبرمنا اتفاقية تعاون جديدة مع المبادرة التطوعية "همة ولة"، وبالشراكة مع مبادرة "مدرستي" التي أطلقتها جلالة الملكة رانيا العبدالله، لإطلاق البرنامج الترويجي "أنا أستطيع"، الذي يهدف إلى تنمية الوعي البيئي والوطني لدى الطلبة من خلال جلسات تفاعلية لمدة 12 أسبوعاً. ويركز البرنامج على تغيير السلوكيات المرتبطة بإلقاء النفايات، كما يسلط الضوء على الآثار البيئية والصحية، وأهمية السياحة والمواقع السياحية الأردنية.



04

## المسؤولية الاجتماعية

### الموضوعات الجوهرية



تنمية المجتمع والاستثمار



تجربة العميل



التنوع والإتصاف والشمول



تجربة الموظف

### المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة:



11 مدن ومجتمعات محلية مستدامة



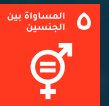
10 الحد من أوجه عدم المساواة



9 الصناعة والابتكار والبنية التحتية



8 العمل اللائق ونمو الاقتصاد



5 المساواة بين الجنسين



4 التعليم الجيد





## التدريب

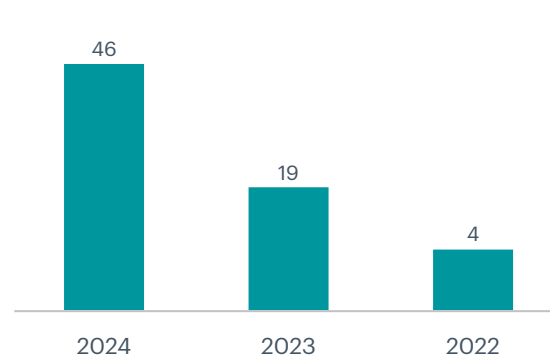
ترتبط هذه البرامج بمؤشرات الأداء الرئيسية للفرد. وبلغ إجمالي عدد ساعات التدريب في مجال الاستدامة 46 ساعة خلال عام 2024، بزيادة تُقدَّر بنحو 1.5 ضعفًا مقارنة بعام 2023.

تتمتع بعدد متزايد من الشراكات مع المؤسسات التعليمية لتوفير فرص التدريب العملي، وبرامج التدريب المهني، وفرص عمل للخريجين. وقرنا فرصًا تدريبية لما مجموعه 98 طالبًا من المدارس والجامعات المنتشرة في جميع أنحاء المملكة الأردنية الهاشمية.

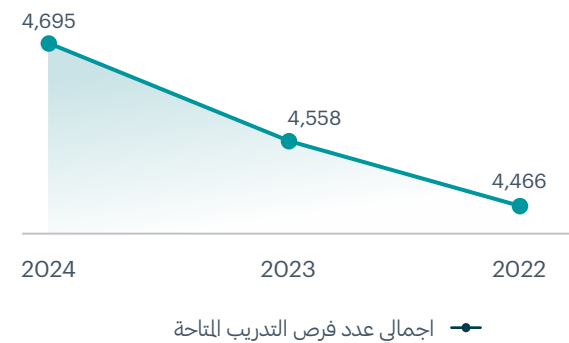
نُتبع نهجًا استراتيجيًا في تدريب الموظفين لضمان اكتسابهم المهارات اللازمة لأداء مهامهم بفعالية. ويتضمن ذلك الحرص على اتساق السياسات والعمليات والأنظمة والموارد مع الرؤية المؤسسية وتطلعات الموظفين المهنية.

شهد عام 2024 تنفيذ 360 برنامجًا تدريبيًا، أُتيح من خلالها 4,695 فرصة تدريبية على المستوى الفردي. وشملت البرامج التدريبية مجموعة متنوعة من المهارات والموضوعات، بدءًا من المهارات الفنية والناعمة، وإدارة المخاطر والامتثال، وصولًا إلى خدمة العملاء، وتمكين القيادات النسائية، والاستدامة، والتمويل الأخضر، وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية في عمليات الإقراض.

عدد البرامج التدريبية المتعلقة بالبيئة و/أو الاستدامة المقدمة للموظفين والمقاولين والموردين (ساعة)



إجمالي عدد فرص التدريب المتاحة



## تجربة الموظف

تُنظَّم جلسات التوعية الثقافية بانتظام لضمان توافق الموظفين مع القيم الثقافية للمؤسسة. وننظّم أيضًا العديد من الأنشطة لتعزيز وترسيخ القيم الثقافية، مثل البثّ الدوري للرسائل التواصلية، وأنشطة بناء الفرق، وبرامج التقدير والمكافآت.

## برامج المكافآت والحوافز وتعزيز استبقاء الموظفين

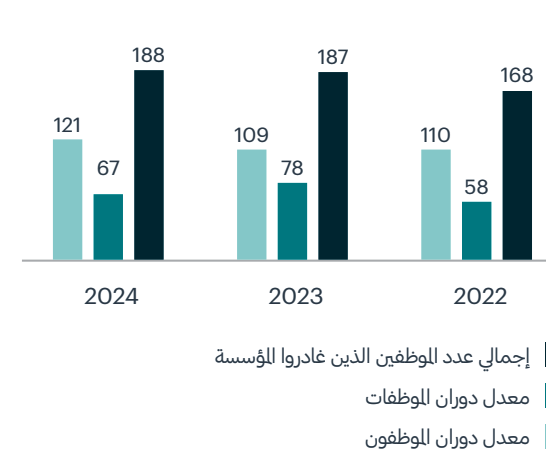
جميع العاملين. علاوة على ذلك، تهدف أيضًا إلى تلبية متطلبات الموظفين واحتياجاتهم، مع التركيز على تعزيز رضاهم الوظيفي وتحسين تجربتهم في بيئة العمل. ويرتبط إجمالي المكافآت الإجمالية بالجهود والأداء على المدى القصير والمتوسط والطويل، بالإضافة إلى وجود مؤشرات أداء فردية واضحة تتوافق مع أداء البنك.

تهدف سياسة المكافآت إلى وضع أطر عامة للأجور والمكافآت، تشمل أيضًا جوانب استبقاء الموظفين.

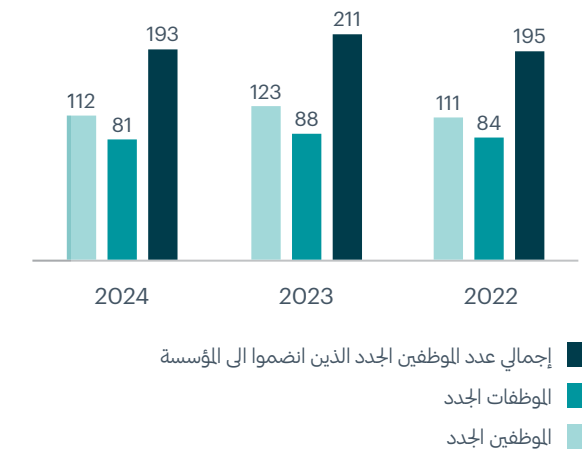
انطلاقًا من إيمان البنك الراسخ بأهمية الموارد البشرية باعتبارها إحدى الركائز الحيوية للنجاح، ونظرًا لدورها الأساسي ضمن إطار الازدهار المشترك الذي نعتنقه ضمن استراتيجيتنا، وضعنا سياسة متكاملة للمكافآت والاحتفاظ بالكفاءات تعكس التزامنا الجاد، ما يساهم في ضمان الحفاظ على الموظفين المؤهلين ويضمن استمرارية النجاح وتحقيقه على المدى الطويل.

وتهدف هذه السياسة إلى تعزيز الاحتفاظ بالموظفين وتحفيزهم لدعم تحقيق أهداف واستراتيجيات البنك، إلى جانب ترسيخ الشعور بالملكية والمسؤولية المشتركة تجاه هذه الأهداف بين

الدوران الوظيفي



الموظفون الجدد





أحدث برنامج "تمكين المرأة في المناصب القيادية وتعزيز الرفاه النفسي" نقلة نوعية، حيث مكّن القائدات من اكتساب المهارات وبناء الثقة وتلقي الدعم المطلوب.



كانت مشاركتي في هذا البرنامج تجربة تحويلية بالنسبة لي؛ فقد قدّم البرنامج أدوات ورؤى وإلهامًا قيّمة ساهمت بشكل كبير في نموّي الشخصي والمهني. ومن أكثر الجوانب تأثيرًا بالنسبة لي كان التعرّف على الذكاء العاطفي.

## الصحة والسلامة

ورغم عدم تصنيفه على أنه موضوع استدامة جوهري خلال هذا العام، نلتزم بالحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية لجميع موظفينا. انطلاقًا من إدراكنا لأهمية موظفينا بصفتهم أفضل أصولنا، وضعنا سياسات وإجراءات راسخة تهدف إلى تقليل المخاطر، وتعزيز الرفاه النفسي، وغرس ثقافة السلامة في بيئة العمل.

لمزيد من التفاصيل حول نهج الصحة والسلامة، يُرجى الاطلاع على تقرير الاستدامة لعام 2023 .



## تمكين المرأة في المناصب القيادية وتعزيز الرفاه النفسي

شهدت البرامج في عام 2024 تطويرًا شاملاً تمثل في إعادة هيكلة محتواها. وأسفرت هذه التحسينات عن زيادة المشاركة النسائية لتصل إلى 53 امرأة.

مع تطلعنا إلى المستقبل، نهدف إلى تطوير آليات متابعة أثر البرامج على المدى الطويل للنساء المشاركات.

يُعد برنامجنا التدريبي "تمكين المرأة في المناصب القيادية وتعزيز الرفاه النفسي" نموذجًا بارزًا يعكس حرصنا على ترسيخ ثقافة شاملة تمكّن النساء وتدعم تمكينهن. ونظرًا لعلتنا بالتحديات التي تواجهها النساء القائدات في موازنة متطلبات العمل والحياة الخاصة، أطلقنا برامج مخصصة لدعم رفايتهن وتعزيز فرص تطوّرهن المهني.





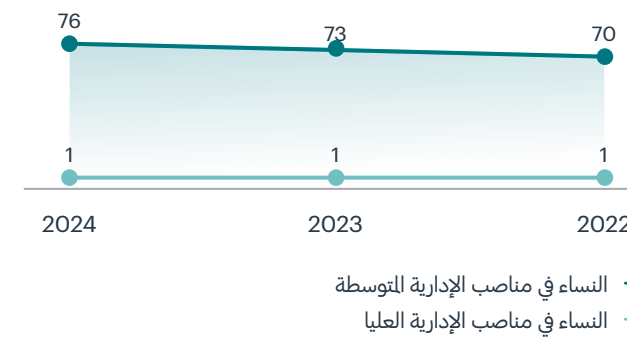
## التنوع وتكافؤ الفرص

تكمّن قوة البنك الأهلي الأردني في ثراء تنوع موظفينا والأثر الجماعي لإسهاماتهم المتميزة. ونلتزم بتعزيز بيئة عمل تتسم بالشمول والاحترام والتمكين، حيث يشعر كل موظف بقيمته وبالإلهام لدفع عجلة التغيير الإيجابي.

نعتبر المسؤولية الاجتماعية عنصراً محورياً في صياغة استراتيجيتنا المؤسسية وضمان استمرارية النجاح على المدى الطويل. ونطمح إلى تعزيز الابتكار، وتقوية القدرة على مواجهة التحديات، وتقديم قيمة مستدامة لجميع أصحاب المصلحة المعنيين من خلال تبني وجهات النظر المتنوعة، وتعزيز العدالة، وتقوية الشراكات المجتمعية. ويشكل هذا الأمر الأساس الجوهري لإطار الازدهار المشترك (انظر الصفحة 74).

## تعزيز التنوع بين الجنسين

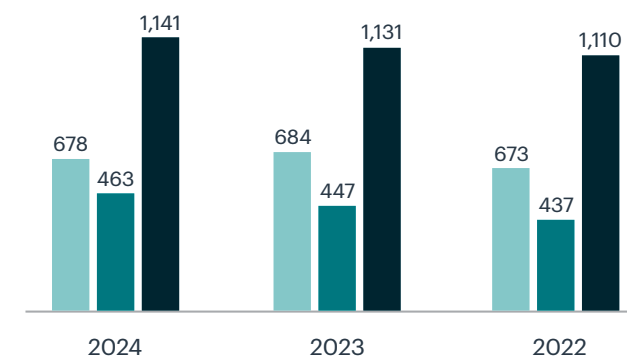
### نسبة النساء اللواتي يشغلن مناصب إدارية



شهد عام 2024 زيادة في نسبة مشاركة النساء في القوى العاملة لتصل إلى 40.6٪، مع استهداف الوصول إلى 45٪ بحلول عام 2027. وبلغت نسبة النساء في المناصب القيادية 26٪، مع استهداف الوصول إلى 30٪ بحلول عام 2027. وشهدت الفترة الأخيرة من السنوات الثلاث الماضية تزايداً مطرداً في مشاركة النساء في المناصب الإدارية.

الراتب الأساسي/الأجر الذي يتقاضاه النساء مقارنةً بالرجال هو 43٪، مما يعني أنه مقابل كل وحدة من الراتب الأساسي يتقاضاها الرجل، تحصل المرأة على 0.43.

### القوى العاملة



لتسهيل مسيرة نجاح الأمهات العاملات لدينا وضمان عدم اضطرارهن لاتخاذ قرارات صعبة، نفذنا عدة مبادرات لتمكينهن:

- توفير بدل حضانة شهرياً لكل طفل دون سن الخامسة، وفقاً للراتب الإجمالي الشهري للموظفة.
- العمل من المنزل: أطلقنا نظاماً مخصصاً لاعتماد موافقات العمل من المنزل بهدف تمكين الموظفين بما في ذلك الأمهات العاملات من تحقيق التوازن بين التزاماتهن المهنية والشخصية بفعالية.
- الحماية المالية والتغطية التأمينية: ستشمل تغطية التأمين للموظفات المطلقات والأرامل، لضمان توفير الحماية المالية اللازمة خلال ظروف الحياة الصعبة.
- سياسة إجازة الأمومة: المطبقة بما يتوافق مع قانون العمل وقانون الضمان الاجتماعي. وبالمثل، تُمنح إجازة الأبوة وفقاً لقانون العمل الذي ينص على ثلاثة أيام تقويمية إجازة للموظف عقب تاريخ الولادة. شهد عام 2024 استفادة 30 موظفة من إجازة الأمومة، مع تسجيل معدل عودة للعمل يصل إلى 100٪.

## تجربة العملاء

نلتزم بتحقيق قيمة مضافة مستدامة لعملائنا، من خلال تقديم خدمات مصرفية ملائمة وفعالة وسهلة الاستخدام، تراعي الخصوصية الفردية وتلي التفضيلات الشخصية. ونسعى جاهدين إلى تعزيز سبل الاتصال مع عملائنا من خلال إنشاء قنوات متعددة تضمن تقديم تجربة متميزة على كافة الأصعدة.

نواصل ترسيخ مكانتنا كبنك يركز على العميل من خلال إعطاء الأولوية للتفاعل المخصص، وجودة الخدمة المتسقة، وتجارب رقمية سلسة. ومن خلال مجموعة واسعة من قنوات الاتصال وقسم تجربة العملاء المتخصص لدينا، نضمن أن تكون كل تفاعلات العملاء مصممة خصيصاً، وشفافة، وقائمة على تحقيق القيمة.

لدعم هذه الرؤية، أطلقنا برنامجاً منظماً لتدريب الموظفين على معايير الخدمة في جميع الفروع، بهدف ضمان تجربة عملاء متسقة وعالية الجودة عبر جميع نقاط التواصل. وبما يتماشى مع التزامنا بالاستدامة من خلال الاستثمار في رأس المال البشري، يعزز هذا البرنامج التنموي المستمر تركيزنا على التميز التشغيلي، ويقوّي في الوقت نفسه الثقة والعلاقات طويلة الأجل التي نبنيها مع عملائنا.

### الابتكار من أجل العملاء

شهد عام 2024 توسعاً في البصمة الرقمية للبنك عبر إطلاق حملات مصرفية رقمية مخصصة للهاتف الجوال، وتقديم حلول دفع غير نقدي متكاملة، إلى جانب مبادرات مصرفية مدعومة بالتقنيات المالية من خلال "كون للأعمال" وأنظمة الدفع الفوري المخصصة للشركات.

دمج قسم التسويق بين مهام إدارة العلامة التجارية وأبحاث السوق، بهدف تعزيز نهج يعتمد على البيانات ويركز بشكل أساسي على تلبية احتياجات العملاء. وعزز هذا التحول من مكانة البنك في السوق، مع تعزيز مستوى التفاعل والولاء لدى العملاء. ونفذنا استراتيجية سرد قصصي مبتكرة، وحملات رقمية مستهدفة، وتسويقاً تجريبياً، إلى جانب اعتماد عطر مميز في الفروع، بهدف خلق تجربة مصرفية لا مثيل لها.

خضع موقعنا الإلكتروني لمزيد من التطوير في عام 2024 لتعزيز تجربة التصفح، وسهولة الاستخدام، وإمكانية الوصول، في حين أسهمت اختبارات الاستخدام لتطبيق الهاتف الجوال في تبسيط تجربة العملاء..

للمزيد من المعلومات حول استراتيجيات الابتكار والرقمنة، يرجى الاطلاع على الصفحات من 65 إلى 68.



### التوظيف والتدريب الشاملان للنوع الاجتماعي

تتمثل غايتنا في أن تشكل النساء 45% من إجمالي الموظفين الجدد. تشمل مبادراتنا للتوظيف الشامل للنوعين ما يلي:

- تنقيح محتوى الإعلانات الوظيفية للتأكد من خلوها من العبارات المنحازة للجنس.
- إقامة الشراكات مع مؤسسات التنوع ومنصات التوظيف المختلفة.
- تقديم البرامج التدريبية لجميع مسؤولي التوظيف.
- توسيع نطاق قنوات التوظيف لاستهداف الفئات المهمشة.
- استخدام التقنيات لتتبع الفئات الديموغرافية للمتقدمين وتحليل الانحيازات في عمليات التوظيف.

أسهمت هذه المبادرة في الوصول إلى مجموعة متنوعة من المواهب، وتعزيز العدالة في تقييم المرشحين. ومن خلال توسيع نطاق تواصلنا المستمر مع الفئات المهمشة، والاستفادة من التكنولوجيا لتحديد التحيزات ومعالجتها، فإننا نعزز التزامنا طويل الأمد بممارسات توظيف عادلة ومنصفة.

تعزيز التوظيف الشامل من خلال برنامجنا المتكامل للتوعية بالنوعين وتخفيف التحيز، والذي يشمل تدريباً على إزالة التحيز في التسويق، وجلسات حوارية تفاعلية، بالإضافة إلى ورش عمل موجهة للقيادات الإدارية. أسفر البرنامج عن زيادة ملحوظة في عدد ساعات التدريب للنساء، إلى جانب تعزيز الفهم العميق للتحيزات الجندرية وتبني ممارسات شاملة في بيئة العمل.

### عقد الشراكات لتعزيز تمكين المرأة

وفي الوقت ذاته، نُكرّس جهودنا لدعم مبادئ تمكين المرأة للأمم المتحدة تماشياً مع الميثاق العالي للأمم المتحدة وهيئة الأمم المتحدة للمرأة. تكمن أهداف هذه المبادئ في إرساء المساواة بين الجنسين وتوفير فرص متساوية، إلى جانب بناء بيئة حاضنة تتيح للنساء تولي القيادة والمساهمة في صنع قرارات تعزز التنمية المجتمعية.

أجرينا حتى الآن تحليلاً للفجوة الكامنة بين الجنسين. واستناداً إلى النتائج، وضعنا خطة عمل لمعالجة الفجوات ومواءمة سياساتنا مع المبادئ، ما يعزز التقدم نحو تعزيز المساواة والتمكين بين الجنسين في بيئة العمل. ولقد حصلنا حتى الآن على تصنيف "مُنجز" ونعكف حالياً على تنفيذ خطة عمل تهدف إلى الوصول إلى تصنيف "رائد".

في إطار جهودنا لإقامة شراكات تدعم المرأة العاملة، انضمنا إلى مشروع "كير أرابيا" التابع للمؤسسة المالية الدولية. ويهدف المشروع إلى تقديم حلول تُحسن ترتيبات العمل المرنة ورعاية الأطفال للآباء العاملين، ما يساهم في تعزيز تمثيل النساء والحفاظ على المواهب النسائية.

وفي إطار هذه الشراكة، أجرينا دراسةً لتحديد احتياجات كل من أصحاب المصلحة والموظفين. ولقد أسهمت نتائج هذا التقييم في تمكيننا من تخصيص الدعم، وإنشاء "ملف رعاية" لكل شركة، واختيار الأدوات المناسبة للرعاية. ومن المتوقع أن يساهم هذا النهج في زيادة معدلات بقاء النساء من خلال تلبية الاحتياجات الخاصة للآباء العاملين.

إننا نشارك بصفقتنا عضوًا في منصة التعلم الإقليمي للأقران الخاصة بالقطاع الخاص.





## تنمية المجتمع والاستثمار

نقدم دعماً للمبادرات الهادفة التي تحقق التنمية الاجتماعية والاقتصادية في إطار ثمانية مجالات تركيز رئيسية: تمكين المجتمع (خاصة تمكين المرأة)، والفقر والبطالة، والصحة، والبيئة وتغير المناخ، والتعليم والإدماج المالي، والفن والثقافة، والابتكار والإبداع الاجتماعي، والعمل التطوعي.

بلغت استثماراتنا المجتمعية الإجمالية في عام 2024 مبلغ 938,308 دينار أردني. وقد أسهم ذلك في دعم 39 مشروعاً للمسؤولية الاجتماعية للشركات. لمعرفة التفاصيل، يمكنك الاطلاع على الصفحة 95.

تتوافق مبادئ الرعاية والتبرعات لدينا مع الاستراتيجية المؤسسية ومدونة السلوك المعتمدة. ونركز على تعزيز المشاركة المجتمعية، والتمكين المالي، وتحقيق الاستدامة، مع ضمان توجيه جميع الرعاية والتبرعات نحو المبادرات التي تعكس استراتيجيتنا. تعتمد هذه الأنشطة على مبادئ النزاهة والشفافية والمسؤولية الاجتماعية، مع العمل على تفادي تضارب المصالح وضمان تحمل المسؤولية.

فيما يلي ملخص لأبرز استثماراتنا وشراكتنا خلال عام 2024.

## الشفافية تجاه العملاء وآليات جمع الملاحظات

العملاء، بالإضافة إلى إمكانية المراسلة الكتابية. بلغ إجمالي الشكاوى المستلمة 175 شكوى في عام 2024، تم التحقق من صحة 37 منها، ما يعكس انخفاضاً بنسبة 32% مقارنة بالعام السابق. ويُعزى هذا التطور إلى تعزيز وعي العملاء والتثقيف المالي حول تغييرات أسعار الفائدة، إلى جانب التحسينات للموسم في عمليات الخدمة، وتنفيذها، وآليات الاستجابة للملاحظات. لمزيد من المعلومات **يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي** في الصفحة 118.

وفقاً للائحة معالجة شكاوى العملاء لمزودي الخدمات المالية (1/2017) ولوائح التعامل الشفاف والعاقل مع العملاء (56/2012)، تم تأسيس إدارة مستقلة لشكاوى العملاء مزودة بأنظمة تقنية متقدمة وكادر عمل متخصص. وهي تتبع لإدارة الامتثال ومكافحة غسيل الأموال، وتختص باستقبال ومعالجة شكاوى العملاء التي تصل مباشرة أو عبر القنوات الموضحة أدناه.

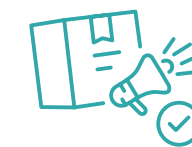
ويمكن للعملاء تقديم شكاواهم من خلال موقعنا الإلكتروني، أو عبر الهاتف، أو البريد الإلكتروني، أو بزيارة إحدى وحدات شكاوى

### حلول تحسين تجربة العملاء

حرصاً على تسجيل جميع تفاعلات العملاء واتخاذ الإجراءات المناسبة، نفذنا حلاً متكاملاً لقياس تجربة العملاء وإدارتها عبر كافة نقاط الاتصال في قنوات التجزئة، مثل الفروع ومراكز الاتصال وأجهزة الصراف الآلي ومنصات الخدمات المصرفية عبر الهاتف الجوال.

ويتيح هذا النظام الرقمي للبنك إمكانية تتبع مؤشرات صوت العميل بشكل دائم لكل من المعاملات المالية وغير المالية. ويضمن كذلك المتابعة الدقيقة والفورية لحالات عدم رضا العملاء.

تُعرض الرؤى عبر لوحة تحكم تفاعلية لحظية، تتيح للفرق التعرف على التوجهات، ومعالجة المشكلات بشكل استباقي، وتعزيز ثقافة اتخاذ القرارات التي تركز على العميل في المؤسسة بأكملها.



## عدم وقوع

أي مخالفات تتعلق بمعلومات المنتجات والخدمات ووسمها



## عدم تسجيل

أي حالات عدم امتثال في مجال التسويق، بما في ذلك الإعلانات، والحملات الترويجية، وأنظمة الرعاية

## تمكين المجتمع

- شاركنا في دعم مشروع **"إنتاج النباتات العطرية والأعشاب المجففة"** في محافظة عجلون، بالشراكة مع مؤسسة الأميرة تغريد للتنمية والتدريب. يهدف المشروع إلى تمكين النساء في المناطق الريفية من خلال تدريبهن على زراعة وبيع النباتات العطرية، ما يساهم في تعزيز الاقتصاد المحلي ورفع مستوى دخل الأسر.
- تعاونًا مع مبادرة "خيوط" لتنفيذ مبادرة **"حقيقي"** المخصصة لدعم النساء والأطفال في مخيم البقعة. وتجسدت المبادرة في شراء 100 حقيبة مطرزة من إنتاج نساء المخيم، مقابل التبرع بحقيبة مدرسية لطفل من المخيم عن كل حقيبة يتم شراؤها. وحُصصت أرباح الحقائق المطرزة للنساء المشاركات في صناعتها، في الوقت الذي تم فيه توزيع الحقائق المدرسية والمستلزمات على الأطفال المستفيدين.
- شاركنا في دعم برنامج **"يدًا بيد نحو تمكين المرأة في الأردن"**، بالشراكة مع مؤسسة نهر الأردن، بهدف الحد من البطالة وتعزيز مشاركة المرأة في سوق العمل عبر تزويدها بالمهارات والموارد التي تمكّنها من الاستقلال الأسري. استفادت 20 سيدة بشكل مباشر من البرنامج، بينما امتد أثره غير المباشر ليشمل 112 فردًا من أسرهن.

## الفقر والبطالة

- عقدنا شراكة مع مؤسسة "أجنحة الأمل" لإعادة تأهيل **مركز "بيت اللقاء" لذوي الاحتياجات الخاصة**، وتوفير برامج متكاملة في التأهيل والتعليم والتدريب، تُعنى بتطوير المهارات وتعزيز فرص الاندماج المجتمعي لكافة الفئات العمرية.
- وقّرنا المعدات اللازمة لدعم وتمكين النساء في المناطق الريفية عبر مبادرة **"ورش الحرف اليدوية في محمية دبين"**، بما يساهم في تنمية مهاراتهم وتحسين سبل عيشهم.
- وفقًا لما ورد في الصفحة 41، قدمنا الدعم لمبادرة مؤسسة التمويل الدولية **"رعاية العربية"**، التي تهدف إلى تمكين النساء من خلال تطوير حلول فعّالة لرعاية الأطفال في بيئة العمل.

- واصلنا التزامنا برعاية الأيتام من خلال شراكاتنا مع **بيت مريم العذراء أم الرجاء وقرى الأطفال إس أو إس**. قمنا بتلبية الاحتياجات الأساسية للأيتام عبر تقديم الرعاية الصحية، والدعم النفسي، والأمن الغذائي، وتحمل تكاليف السكن والتعليم.
- نظمنا فعاليات إفطار خيرية وأطلقنا الأنشطة الترفيهية التي تستهدف الأطفال والأسر المحتاجة، بالتعاون مع متحف الأطفال وجمعية **"نحن من أجلكم" ومركز هيا الثقافي**.
- دعمنا الجمعية الأردنية الهاشمية الخيرية بحافلة مخصصة لجمع الملابس المتبرع بها وتوزيعها على الأسر المحتاجة عبر أنحاء المملكة، تعزيزًا لجودة حياتهم وتقليلًا للأعباء المالية التي تواجههم.
- سعينا لدعم الفئات المحتاجة من خلال برامج تولد فرص عمل، وقدمنا الدعم لجهات متعددة خلال مناسبات مثل شهر رمضان المبارك والعطل الرسمية لتحسين الأوضاع الاقتصادية في المناطق النائية والريفية. وشملت الجهات المستفيدة اللجنة الهاشمية للجنود ذوي الإعاقات، ومديرية الأمن العام، وسلاح الجو الملكي الأردني، وكاريتاس الأردن، ومدرسة روزاري كوليدج في الشميساني. تهدف هذه المبادرات إلى تعزيز التضامن الاجتماعي وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.
- قدمنا الدعم لجمعية **"الأسرة البيضاء"** الخيرية التي تقدم رعاية يومية لحوالي 130 مسنًا، تشمل الغذاء والملبس والدواء والتدفئة، بما يضمن لهم مستوى معيشة يليق بكرامتهم.





## التعليم والشمول المالي

- قدمنا الدعم للمعارض التثقيفية في مجال الثقافة المالية في **متحف الأطفال**، التي تستقطب نحو 100,000 طفل وأسرة سنوياً، إلى جانب توفير كتيبات وفيديوهات تعليمية.
- قدمنا رعايتنا **لمسابقة القراءة لعام 2024 التي نظمها متحف الأطفال**، بمشاركة 84 طفلاً قرأوا أكثر من 18,000 صفحة.
- جددنا **تعاوننا مع جامعة البلقاء التطبيقية** من خلال تقديم **الدعم المالي لصندوق مساعدة الطلاب** الذين يعانون من صعوبات مالية تعيق استمرارهم في التعليم.
- قدمنا الدعم لبرنامج **"شبكة وبادر"** لتعزيز التواصل والتقارب بين الشباب من مختلف الخلفيات الاجتماعية والاقتصادية.
- أقمنا شراكة مع مؤسسة **"سنا للأفراد ذوي الاحتياجات الخاصة"**؛ حيث تكفلنا بتغطية الرسوم التعليمية لطفل يعاني من تحديات في التعلم.
- قدمنا الدعم **للجمعية الاردنية للتوحد** لتغطية تكاليف التعليم والتدريب للأطفال المصابين بالتوحد من ذوي الدخل المحدود، وتمكينهم من الاندماج في المراكز المتخصصة.
- قدمنا الدعم لكل من **مدرسة الروم الكاثوليك، ومدرسة مريم بنت عمران، ومدرسة أبو عبيدة الابتدائية، ومدرسة أم عبهرة**، بالتعاون مع مؤسسة ولي العهد.
- عقدنا شراكات مع **مؤسسات تعليمية** متعددة لدعم الشباب والعلماء وطلبة المدارس، بهدف تنمية مهاراتهم في التخطيط والإدارة المالية، ما يساهم في رفع جودة التعليم، لا سيما في ظل التحديات الراهنة.
- شاركنا في **حملة "فرحة الحسين"** من خلال التبرع لصندوق أمان لمستقبل الأيتام، وتقديم 12 منحة دراسية كاملة لتغطية التكاليف التعليمية للشباب الأيتام المستفيدين من الصندوق، بهدف تمكينهم وتأمين مستقبل أفضل لهم.
- جددنا التعاون مع **مؤسسة الحسين للسرطان** لتقديم منح جامعية للطلبة المتفوقين من المصابين بالسرطان، بهدف تمكينهم من مواصلة تعليمهم رغم التحديات الصحية التي يواجهونها، إذ بلغ عدد المستفيدين من هذا البرنامج حتى تاريخه 20 طالباً.
- قدمنا الدعم **لمشروع "الثقافة المالية" التابع لمؤسسة الملكة رانيا**، بالتعاون مع متحف الأطفال، والذي يهدف إلى رفع الوعي لدى الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 8 و12 عاماً حول المهارات الأساسية في الثقافة المالية اللازمة للمستقبل. نفذنا خمس ورش عمل في مجال الثقافة المالية، استهدفت 100 طالب، وتناولت موضوعات رئيسية مثل إعداد الميزانية، والادخار، والاستثمار، والاقراض، ومنتجات البنوك كالقروض والودائع. واشتملت الجلسات أيضاً على مناقشة العوامل الاقتصادية الكلية التي تؤثر على القرارات المالية الفردية.

## الصحة

- شاركنا في **مبادرة "الجبال السبعة"** بهدف توفير العلاج اللازم لمرضى السرطان في مركز الحسين للسرطان.
- قدمنا الدعم **لجمعية "الملاذ للرعاية الإنسانية"**، التي توفر خدمات مجانية للمرضى المصابين بالأمراض المزمنة وأسرهم، مع الحرص على تمكين المرضى من العيش بكرامة وراحة في مراحلهم الأخيرة، بغض النظر عن جنسهم أو انتمائهم الوطني أو الديني.
- قدمنا الدعم **لمشروع "همتنا"** الذي يهدف إلى تأهيل مركز صحي شامل بمنطقة غور المزرعة في محافظة الكرك، لتوفير الخدمات الصحية لحوالي 25,000 نسمة. تدرج هذه المبادرة ضمن خطة لتطوير 25 مركزاً صحياً في جميع أنحاء المملكة، بهدف ضمان وصول خدمات الرعاية الصحية المتميزة إلى المناطق البعيدة وتحسين إمكانية حصول المرضى المحتاجين على هذه الخدمات.
- شاركنا في **مبادرة "أطفالنا"** التي تغطي تكاليف علاج الأطفال من جميع الجنسيات الذين يعانون من أمراض مزمنة أو يحتاجون إلى عمليات جراحية تفوق قدرة أسرهم المالية. وأتاحت هذه المبادرة للأطفال فرصة الحصول على رعاية صحية ذات جودة عالية والتمتع بحياة خالية من الألم.
- واصلنا تقديم الدعم **لجمعية "هدية الحياة"** الخيرية للعام الثالث على التوالي، حيث ساهمنا في مساعدة الأطفال المصابين بعيوب خلقية في القلب من خلال تمويل عمليات جراحات القلب المفتوح والتدخلات القسطرية التي يجريها أطباء متخصصون لضمان حصولهم على فرصة حياة صحية.
- قدمنا الدعم لمنظمة "المساعدة الطبية للفلسطينيين" في تنفيذ **حملة "خفف عنهم العبء"**، التي تهدف إلى تغطية تكاليف الجراحات لـ 125 طفلاً من مخيمات اللاجئين في الأردن.
- أطلقت الجامعة مشروعاً لإنشاء **حديقة رياضية** تهدف إلى تعزيز نمط الحياة الصحي لدى الطلبة.



## البيئة وتغير المناخ

يرجى الاطلاع على الصفحة 27.

## الفن والثقافة

- أسهمنا في تمكين نادي الجزيرة من تعزيز أنشطته الرياضية ودعم دوري المحترفين الأردني لكرة القدم.
- قدمنا الدعم لإعادة تأهيل البطريكية اللاتينية في القدس بمدينة السلط، التي تُعد من أقدم الكنائس الكاثوليكية وأبرز المعالم الدينية في الأردن. الابتكار الاجتماعي والإبداع
- قدمنا رعايتنا لبازار عيد الميلاد "أصدقاء الأردن"، الذي يهدف إلى دعم المبدعين الأردنيين في فنون متعددة وتعزيز منتجاتهم. ونُخصص عائدات البازار لدعم المسيرة التعليمية للطلاب وتغطية رسومهم الجامعية.

## الابتكار الاجتماعي والإبداع

- قدمنا الدعم للبنك المركزي في تأسيس "أكاديمية التكنولوجيا المالية في الأردن"، وهي مبادرة تهدف إلى تعزيز الشمول المالي وتوسيع آفاق التعلم والفرص في مجال التكنولوجيا المالية.
- جددنا دعمنا للدورة التاسعة من "مسابقة أكاديمية حكيم السنوية" التي تنظمها الحلول الصحية الإلكترونية، والتي تهدف إلى تعزيز ريادة الأعمال في قطاع الرعاية الصحية من خلال التكنولوجيا. تدعم هذه المبادرة البرنامج الوطني للتحويل الرقمي في قطاع الرعاية الصحية، ما يعزز الكفاءة ويشرك طلبة الجامعات في مختلف أنحاء المملكة.



### الاستثمار في المواهب المستقبلية

أطلقنا مبادرة ahli777 لتمكين الشباب من اكتساب الخبرة العملية، وتعزيز مهاراتهم المهنية، وزيادة فرص توظيفهم، مع تقديم الدعم المالي اللازم. يدمج البرنامج المنظم بين التدريب، والخبرة العملية، والحوافز المالية. وبلغ عدد المستفيدين من برنامج ahli777 حتى تاريخه أكثر من 700 طالب.

تمكّن هذه الطريقة المرنة الطلاب من التوفيق بين كسب المال وتنظيم جداولهم الدراسية. علاوة على ذلك، نظمنا مجموعة واسعة من الجلسات التدريبية التي تستهدف تطوير مهاراتهم المهنية وتجاربهم الحياتية.

— ليث عوض الله

مدير قسم التسويق والهوية المؤسسية





## الدفعة الثالثة من برنامج المسرّع - أهلي فنتك

أطلقت شركة أهلي فنتك الدفعة الثالثة من برنامج المسرّع؛ وهي مبادرة مكثفة تمتد على مدار 16 أسبوعًا تهدف إلى دعم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في مراحلها المبكرة، ومساعدتها على تطوير حلولها بسرعة وفعالية. ويوفر البرنامج نموذج دعم شامل يشمل الإرشاد الموجه والتوجيه التنظيمي والوصول الحصري إلى السوق، بالإضافة إلى استثمار تمويلي أولي يصل إلى 200,000 دولار أمريكي. كما تستفيد الشركات الناشئة من التكامل مع واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة للبنك الأهلي الأردني والوصول المباشر إلى قاعدة عملاء البنك، ما يتيح اختبار الحلول في السوق الحقيقية وتطبيقها.

وللاحتفاء بإنجازات الدفعتين الأولى والثانية، نظّمت أهلي فنتك فعالية يوم العروض رفيعة المستوى، التي أتيحت فيها الفرصة لتسع شركات ناشئة مختارة لعرض حلولها المبتكرة أمام جمهور مختار من المستثمرين المغامرين والمستثمرين الأفراد وقادة المنظومة والمؤسسات المالية. ولم تقتصر الفعالية على تمكين المؤسسين من عرض حلولهم فحسب، بل شكّلت أيضًا بوابة نحو فرص تمويلية جديدة وشراكات استراتيجية. وقد حظي المشاركون بفرصة ثمينة من جهة التعرّف الواسع والتفاعل المباشر مع المستثمرين المحتملين، ما أسهم في رفع نسب التمويل اللاحق وتعزيز ثقة المستثمرين.

وقد جرى تطوير البرنامج ويوم العروض استنادًا إلى أفضل الممارسات العالمية، مع مراعاة خصوصية السوق الأردنية وديناميكيات المنطقة الأوسع في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وأسهمت التجربة في ترسيخ مكانة أهلي فنتك كمركز إقليمي للابتكار، كما عززت من حضور الشركات الناشئة المتخرجة من البرنامج على مستوى المشهد الريادي. كذلك، كان لها أثر إيجابي على الانطباع العام، إذ حظيت بتغطية إعلامية واسعة وأسهمت في ترسيخ سمعة البنك كمناصر لريادة الأعمال والتقدم الرقمي. ويمكن الاطلاع على شهادات المؤسسين المشاركين من خلال **سلسلة شهادات أهلي فنتك** التي تقدّم نظرة مباشرة على أثر البرنامج والقيمة التي أضافها للشركات الناشئة.

وفي المرحلة المقبلة، سيُطلق أهلي فنتك الدفعة الثالثة من برنامج المسرّع مع الاستمرار في دعم خريجي الدفعتين السابقتين، ضمن رؤية طويلة الأمد تهدف إلى بناء منظومة تكنولوجيا مالية مزدهرة في الأردن وتعزيز الشمول المالي وترسيخ مكانة البنك الأهلي الأردني في طليعة الابتكار المصرفي على مستوى المنطقة.



## إطلاق منطقة المعرفة الخاصة بالبنك ahliHUB

شهد عام 2024 انطلاقة ahliHub التي أنشئت لتكون منبرًا لتبادل المعرفة، بغرض تمكين المهنيين ورجال الأعمال والمجتمع الأوسع من الاطلاع على أحدث التوجهات في مجالات الأعمال، والابتكار، والتنمية الذاتية. وقد حققت ahliHub نجاحًا كبيرًا في 2024، بمشاركة أكثر من 590 فردًا في 13 جلسة مباشرة تطرقت إلى المواضيع التالية:

- نقاش حول اضطراب فرط الحركة وتشتت الانتباه
- القطاع الخاص وأهميته في تعزيز الأمن الغذائي المستدام
- رحلة نجاح ملهمة
- تطوير المواهب نحو اكتساب المهارات الخضراء
- التوعية بالشؤون القانونية
- إتقان مهارات حل المشكلات: رحلة من الأساسيات نحو الابتكار
- حماية البيانات: الأطر القانونية والتطبيق العملي
- ثورة الذكاء الاصطناعي وكيفية توظيفها في العمل والحياة اليومية
- التنمية المحلية المستدامة
- دليلك إلى كتابة اليوميات
- غير حياتك من خلال إتقان التحكم في عقلك
- الجانب الآخر من الحياة
- تنفيذ الفوترة الإلكترونية



كانت تجربة مميزة حقًا وممتعة للغاية. طرح المشاركون الكثير من الأفكار الملهمة، وتعرّف الكثير منهم بشكل أعمق على الألعاب البارالمبية. وشهدت الجلسة مناقشات تفاعلية وأسئلة مدروسة، بالإضافة إلى مستوى عالٍ من التفاعل الإيجابي."

— عمر قرادة

بطل العالم في رفع الأثقال البارالمبي - قصة نجاح

## AHLI FINTECH ACCELERATOR





### إهداء وقتنا لدعم مهارات الشباب

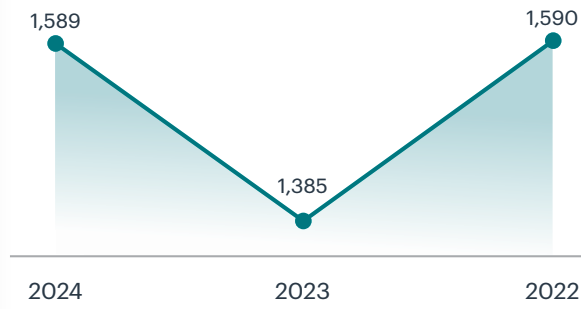
من الأمثلة على الأنشطة التطوعية في عام 2024، مشاركة موظفينا في دعم منظمة إنجاز في عملها مع 871 طالب وطالبة مدرسين لتعزيز المهارات والمعرفة.

وقد قدم موظفونا 17 جلسة توعية حول موضوعات مثل "إدارة المشاريع في الحياة"، و"أسأل الخير"، و"تحدي الأعمال"، بهدف بناء جيل من الأفراد الملتزمين والقادرين على تحويل التحديات إلى فرص وزيادة فرصهم في دخول سوق العمل.



## العمل التطوعي

### إجمالي عدد ساعات العمل التطوعي



نؤمن بأهمية ترسيخ ثقافة التطوع المؤسسي، إذ يُدمج العمل التطوعي ضمن المهام الوظيفية للموظفين. ويُتاح للموظفين المشاركة في مجموعة متنوعة من المبادرات التطوعية، مثل الإرشاد الشبابي وتقديم تدريبات في التوعية المالية والمشاركة في المبادرات الاجتماعية وجهود الحفاظ على البيئة. ونعمل على الترويج لهذه الفرص من خلال رسائل البريد الإلكتروني الداخلية وعن طريق مديري الإدارات.

ونتوقع من الموظفين الالتزام بما لا يقل عن ثلاث ساعات من العمل التطوعي سنوياً. ومن أجل تحقيق ذلك، زدنا عدد الفرص المتاحة، ما أسهم في ارتفاع عدد ساعات العمل التطوعي مقارنة بالعام الماضي.

وفي عام 2024، ارتفع إجمالي عدد ساعات العمل التطوعي إلى 1,589 ساعة (ما يعادل 57 يوماً)، إذ شارك 344 موظفًا في تقديم وقتهم لدعم ما يُقدَّر بـ 7,592 فردًا من المحتاجين.



# 05

## التمويل المستدام

### الموضوعات الجوهرية



الابتكار والتحول الرقمي



التمكين المالي الشامل



الإقراض والاستثمار  
المستدامان

### المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة:



وفقًا للمعايير الدولية، إلى جانب تعديل نظام التصنيف ليشمل المعايير البيئية والاجتماعية، وتطوير تقارير تنظيمية لتابعة مساهمة البنك في تحقيق أهداف الاستدامة البيئية والاقتصادية والاجتماعية.

ولقد حدّدنا أهدافًا لما بعد عام 2025 لتطبيق معايير التمويل المستدام على 100% من الصفقات الجديدة.

نعمل على تحديث سياسة وإجراءات الائتمان بما يتوافق مع أهدافنا في الاستدامة، ودمج عوامل الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في عملية الإقراض لضمان تقديم تمويل مسؤول ومستدام. وتشمل استراتيجيتنا التفاعلية عمليات تقييم العناية الواجبة للاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، والخدمات الاستشارية، والحوافز المرتبطة بالاستدامة. ونقوم بوضع معايير مرجعية لحفظة القروض الخضراء والاجتماعية

### استراتيجية البنك المركزي الاردني للتمويل المستدام



تعزيز التمويل الأخضر: زيادة حجم التمويل الأخضر في القطاع المالي بنسبة 30% في السنوات الخمس المقبلة.



تحسين قدرة المؤسسات المالية على مواجهة المخاطر البيئية والمناخية.



تعزيز القدرات، والحوكمة، وتفعيل الأنظمة، وتنفيذ سياسات التمويل الأخضر وإدارة مخاطر المناخ.

### مساهمة البنك الأهلي الأردني

إصدار أول سند استدامة في الأردن بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية بقيمة (50 مليون دولار أمريكي).

إنشاء محفظة للإقراض الأخضر والاجتماعي تتوافق مع المعايير الدولية.

توجيه العائدات نحو المشروعات الخضراء والمشروعات الاجتماعية، بما في ذلك دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة الخضراء، والمشروعات التي تقودها النساء، والمبادرات التي توفر فرص عمل.

الاستثمار في صندوق رأس مال مخاطر يركز على المناخ والتقنيات الصحية بقيمة (250,000 دولار أمريكي).

توسيع نطاق تمويل المشروعات الخضراء والقروض المرتبطة بالاستدامة.

توسيع حزمة الأعمال الخضراء من خلال برامج مخصصة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة تشمل: العقارات الخضراء والمشروعات الخضراء والاحتياجات الخضراء وقروض السيارات الكهربائية

تقييم مخاطر المناخ

تطبيق تقييمات مخاطر المناخ ضمن عملية الموافقة على الائتمان.

إعداد أطر إقراض تراعي معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة للقطاعات عالية المخاطر.

استخدام نماذج داخلية لتقييم الاستدامة بدعم من مؤسسة التمويل الدولية.

إجراء تقييمات منتظمة للأداء البيئي والاجتماعي للمشروعات قيد الدراسة

تدريب الموظفين في مجالات التمويل الأخضر وإدارة مخاطر المناخ

رفع الوعي داخل القطاع المالي من خلال تنظيم فعاليات مشتركة لبناء القدرات بالتعاون مع مؤسسات مالية

دمج نظام الإدارة البيئية والاجتماعية في عمليات اتخاذ قرارات الائتمان.

التعاون مع شركة آي إس كورپورات (ISS-Corporate) للحصول على رأي الطرف الثاني (SPO) بهدف مواءمة الأطر مع المعايير العالمية.

تطوير إطار التمويل المستدام بما يتوافق مع مبادئ كل من الجمعية الدولية لأسواق رأس المال (ICMA) ورابطة السوق المالية (LMA) ومؤسسة التمويل الدولية (IFC).

تنظيم برامج تدريبية موجهة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة والشركات وفرق العمل المعنية بالمخاطر والائتمان والمشاريع، حول إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية.

تنظيم جلسات تدريبية لمديري العلاقات لتعزيز وعيهم بالتمويل الأخضر

## الإقراض والاستثمار المستدام

على مدار مسيرتنا، نجحنا في ترسيخ مكانتنا بين رواد التحوّل نحو الاستدامة.

علاوة على ذلك، واصلنا دعم الشمول المالي من خلال تقديم السيولة والمنتجات المصمّمة خصيصًا للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمشاريع التي تقودها النساء، وأطلقنا منتجات التمويل المستدام بأسعار فائدة تفضيلية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والعملاء من الشركات الذين يحققون أهداف أداء محددة تتعلق بالاستدامة، ما يعكس التزامنا بالممارسات المصرفية الشاملة القائمة على الأثر.

وبصفتنا عضوًا في الميثاق العالمي للأمم المتحدة (انظر الصفحة 18)، نلتزم بدمج إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية في عمليات الإقراض والاستثمار، من خلال تحديد المعايير اللازمة لإدارة هذه المخاطر على مختلف المستويات الائتمانية والاستثمارية والتشغيلية والتنظيمية.

إذ حققنا الكثير من الإنجازات المهمة، بما في ذلك تطوير استراتيجية شاملة للاستدامة وصياغة للسياسات والإجراءات وتقديم منتجات وخدمات مستدامة ودمج اعتبارات الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في إدارة المخاطر، بالإضافة إلى تنفيذ برامج بناء القدرات للموظفين. ونواصل طموحنا في ترك بصمة مميزة من خلال تقديم حلول مصرفية متخصصة تدفع عجلة التمويل المستدام، بدءًا من خدمات فتح الحسابات، وصولًا إلى التمويل الأخضر الموجه، وكل ذلك بالاستناد إلى أفضل الممارسات العالمية ووفق رؤيتنا للازدهار المشترك.

في عام 2024، أطلقنا عددًا من المبادرات الأساسية التي تهدف إلى توسيع الوصول إلى التمويل عبر مختلف شرائح العملاء، بما في ذلك الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات. وشملت هذه المبادرات أتمتة عمليات الإقراض، وتقديم حزم مالية مصممة خصيصًا لتوسيع نطاق الوصول إلى مختلف الحافظات في المملكة.

ولقد قدمنا حلول تمويل قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لدعم العملاء في التحوّل نحو نماذج أعمال مستدامة، تركز على الحد من الانبعاثات وتعزيز التحوّل الأخضر، وذلك من خلال تمويل رأس المال العامل والأصول المنقولة والثابتة ومشروعات الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة ومعالجة المياه والنفايات وإعادة التدوير والمباني الخضراء والمركبات الكهربائية والهجينة والبنية التحتية المستدامة، وغيرها من المبادرات منخفضة الكربون.



تمثل المشاريع الصغيرة والمتوسطة المملوكة للنساء نسبة 6% من إجمالي محفظة قروض المشاريع الصغيرة والمتوسطة، بقيمة تبلغ 8.7 مليون دينار أردني.



ارتفعت القيمة الإجمالية لمحفظة تمويل السيارات في عام 2024 بنسبة 93% مقارنة بعام 2023، مدفوعة جزئيًا بنجاح برنامج قرض السيارة الكهربائية.



## دعم مستقبل الطاقة المتجددة في إسبانيا

لقد جعل التزام إسبانيا بإزالة الكربون، بدعم من الأجندة المناخية الأوسع للاتحاد الأوروبي، من طاقة الرياح البحرية ركيزة أساسية في استراتيجيتها للطاقة المتجددة. وتهدف البلاد إلى توليد 40% من كهربائها من مصادر متجددة بحلول عام 2030، مما دفعها إلى إعطاء الأولوية لمشاريع الرياح البحرية واسعة النطاق. ومن بين هذه المشاريع، إنتاج وتسليم 62 هيكلًا فولاذيًا (jackets) يبلغ وزنها الإجمالي 37,000 طن، لدعم البنية التحتية لزراعة رياح بحرية بقدرة 496 ميغاواط، في تجسيد حي للطموح الوطني.

وقد استند الزخم وراء هذا المشروع إلى التنظيمات الداعمة، والدعم الأوروبي، ووفرة الموارد الريحية على السواحل الإسبانية. ومع ذلك، فإن تحقيق هذا الحجم من المشروع واجه تحديات، خاصة فيما يتعلق بتنسيق سلاسل التوريد والالتزام بالجدول الزمنية الصارمة للبناء. وكان استخدام المواد المستدامة والممارسات الإنتاجية المسؤولة لا يقل أهمية، وهو ما شكّل نقطة تقاطع جوهرية بين أهداف المشروع وقيم البنك الأهلي الأردني البيئية والاجتماعية.

لعب البنك الأهلي الأردني دورًا محوريًا في تنفيذ المشروع من خلال تقديم دعم مالي مُنظم. وكان في صميم هذا الدعم استخدام خطابات الاعتماد (Letters of Credit)، والتي وفرت ضمانًا ماليًا للموردين وطمأنت جميع الأطراف المعنية. لم تساهم هذه الأدوات في تسهيل المعاملات عبر الحدود فحسب، بل ضمنت أيضًا الامتثال وخفّضت المخاطر وساعدت في تنفيذ المشروع بسلاسة من التعاقد وحتى التسليم.

تم تسليم الهياكل في الوقت المحدد، وتم تركيبها الآن أسفل المحطات البحرية التي تُشكّل العمود الفقري الكهربائي لانتجين من كبرى مزارع الرياح البحرية. وتساهم هذه المنشآت مباشرة في تعزيز قدرة إسبانيا على إنتاج الطاقة المتجددة، وهي جزء من حركة أوروبية أوسع، حيث تم إطلاق أكثر من اثني عشر مشروعًا لطاقة الرياح البحرية في القارة خلال السنوات الأخيرة. وقد عزز نجاح هذا المشروع من مكانة البنك الأهلي كشريك مالي موثوق في البنية التحتية المستدامة.

ومع تسارع الاستثمار في الطاقة المتجددة، يُقدّم هذا النموذج - القائم على هيكلة مالية واضحة والالتزام بالاستدامة - نموذجًا يُحتذى به في المشاريع المستقبلية. كما يفتح الباب أمام آليات تمويل أكثر تقدمًا، مثل التمويل المُجمّع، والسندات الخضراء، والقروض المرتبطة بالاستدامة، مما يضمن بقاء مؤسسات مثل البنك الأهلي في طليعة التحول نحو الطاقة النظيفة.



توجه بخالص الشكر للبنك الأهلي على دعمه وخبرته القيمة في تسهيل هذه الصفقة. فقد ساهم التنفيذ السلس لخطاب الاعتماد في توفير الأمان المالي، والحد من المخاطر، وتمكيننا من إتمام توريد 62 هيكلًا فولاذيًا لمزارع الرياح البحرية بقدرة 496 ميغاواط في إسبانيا ضمن الجدول الزمني المحدد. وتؤكد هذه الشراكة على أهمية التعاون مع مؤسسات مصرفية قوية في إنجاح مشاريع الطاقة المتجددة على نطاق واسع. ونتطلع إلى فرص مستقبلية لمواصلة العمل معًا في تطوير البنية التحتية المستدامة.



## إطلاق أول سند استدامة في الأردن

شكّل عام 2024 محطة مهمة من خلال إطلاق أول سند استدامة محلي في الأردن، بقيمة إجمالية تبلغ 50,000,000 دولار أمريكي، وذلك بالتعاون مع مؤسسة التمويل الدولية. ويعكس هذا الإصدار التزامنا بأفضل الممارسات العالمية ومبادئ الشفافية، كما يتوافق مع رؤية المملكة للتحديث الاقتصادي، ومبادئ السندات الخضراء والاجتماعية الصادرة عن الجمعية الدولية لأسواق رأس المال، بالإضافة إلى استراتيجيات التمويل الأخضر والشمول المالي للبنك المركزي الأردني.

حق الآن، تم تخصيص 52% من قيمة السند، بما في ذلك 10 ملايين دولار لإعادة تمويل المشاريع المناخية، و7.5 ملايين دولار للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تقودها النساء، وأكثر من 2 مليون دولار لتمويل مناخي جديد. وقد تم تخصيص ما لا يقل عن 3.47 ملايين دولار إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، و7.5 ملايين دولار إلى المستفيدين الأفراد، بينما تم تخصيص 30% من السند (ما يعادل 15 مليون دولار) لدعم أصول الجهة المصدرة. تم حتى الآن تخصيص ما مجموعه 25.97 مليون دولار، وهو ما يعادل 52% من إجمالي قيمة السند.

ومن الجدير ذكره أن عائدات الإصدار وُجهت نحو مشروعات خضراء واجتماعية محورية، بما في ذلك دعم تمكين المرأة وتعزيز الأمن الغذائي، الأمر الذي سيسهم في مضاعفة حجم القروض الخضراء خمس مرات، ومضاعفة القروض الممنوحة للمشروعات التي تقودها النساء، بالإضافة إلى استحداث ما يصل إلى 10,000 فرصة عمل جديدة.

ستتأدّا إلى أداة التقييم المناخي للمؤسسات المالية (CAFI11) التابعة لمؤسسة التمويل الدولية (IFC)، بلغ إجمالي معاملاتنا في التمويل الأخضر 11 مليون دولار أمريكي، تم صرف 8 ملايين دولار منها من خلال المؤسسات المالية الشريكة. وقد تم تمويل ما مجموعه 344 قرصًا مؤهلاً، مما يُتوقع أن يساهم في تقليل انبعاثات غازات الدفيئة بمقدار 28,178.6 طن مكافئ من ثاني أكسيد الكربون سنويًا.

### 3. الإجراءات التشغيلية

- يمثل هذا الجزء الجانب العملي الأساسي، حيث يتم تقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية بشكل منهجي:

#### أ. تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية

إطار التقييم متوافق مع معايير الأداء الصادرة عن مؤسسة التمويل الدولية (IFC Performance Standards):

- 1. تصفية المعاملات:** يُستخدم كمرشح أولي لاستبعاد الأنشطة الواردة في قائمة الاستثناءات الخاصة بمؤسسة التمويل الدولية، وتقييم السجل البيئي والاجتماعي السابق، بما في ذلك المواد الخطرة، والوقود الأحفوري (خاصة الفحم)، والممارسات العمالية الضارة، والمشاريع المصنفة ضمن الفئة "A" بسبب تأثيراتها البيئية أو الاجتماعية الكبيرة.
- 2. تصنيف المخاطر:** تُصنّف المعاملات إلى فئات (A, B, C) استنادًا إلى مستوى التأثير البيئي والاجتماعي المتوقع.
- 3. إجراءات العناية الواجبة البيئية والاجتماعية:** تحليل أعمق لتقدير وتقييم المخاطر المصاحبة لكل معاملة.
- 4. شروط التمويل:** إدراج بنود بيئية واجتماعية ضمن الاتفاقيات القانونية لضمان تنفيذ إجراءات التخفيف من المخاطر. يتماشى البنك مع معايير الأداء الثمانية لمؤسسة التمويل الدولية (PS1-PS8)، التي تغطي إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، ظروف العمل، الحد من التلوث، صحة وسلامة المجتمع، الاستحواذ على الأراضي، التنوع البيولوجي، السكان الأصليين، والتراث الثقافي..

تخضع جميع المشاريع الفرعية لمعايير تصفية صارمة لضمان توافقها مع أهداف الحوكمة البيئية والاجتماعية والاستدامة. تركز الاستثمارات المؤهلة على المشاريع الصغيرة والمتوسطة، والأعمال التي تقودها النساء، والمبادرات الإيجابية للمناخ مثل: الطاقة المتجددة، كفاءة الطاقة، الحفاظ على المياه، والمباني الخضراء، وفقًا لتصنيف مؤسسة التمويل الدولية.

#### ب. رصد ومتابعة المخاطر البيئية والاجتماعية

- مراجعة أداء العميل/الشركة المستثمر بها:** من خلال الزيارات الميدانية، ومتابعة خطط العمل، والتقارير الدورية.
- إدارة حالات عدم الامتثال:** تطبيق إجراءات تصحيحية خلال فترة زمنية محددة، أو اللجوء إلى تفعيل بنود التخلف عن السداد عند الحاجة.

#### 4. إعداد التقارير

- يتم إعداد تقارير دورية عن الأداء البيئي والاجتماعي للبنك والعملاء/الجهات المستثمر بها، بهدف تتبع الامتثال، إبلاغ الأطراف المعنية بالتقدم المحرز، تعزيز الشفافية ودعم مبدأ المساءلة.

## إطار التمويل المستدام

لقد قمنا بتطوير **إطار للتمويل المستدام**، حصل على رأي الطرف الثاني من شركة آي إس كوربورات، والذي أكد توافقه مع المعايير الدولية، بما في ذلك المبادئ الصادرة عن الجمعية الدولية لأسواق رأس المال. ويهدف هذا الإطار إلى تعزيز الاستثمارات وتمويل المشروعات التي تدعم الاستدامة البيئية والاجتماعية والإسهام في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية ضمن عملية الإقراض.

وقد جرى تصميم الإطار بالاستناد إلى نظام الإدارة البيئية والاجتماعية للبنك (ESMS)، بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية. وكجزء من التزامنا بالاستدامة، نقوم بدمج هذا النظام ضمن عملية اتخاذ القرار الائتماني للمشروعات الممولة، بما

### إدارة مخاطر الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

يشمل التزام البنك بالتمويل المستدام دمج إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية ضمن عمليات الائتمان والاستثمار، ووضع المعايير اللازمة لإدارة هذه المخاطر على جميع المستويات الائتمانية والاستثمارية والتشغيلية والتنظيمية. ويتضمن ذلك أيضًا وضع معايير مرجعية "لحفظه الإقراض الأخضر والاجتماعي" بما يتوافق مع المعايير الدولية، وتعديل نظام التصنيف ليشمل معايير بيئية واجتماعية، وتطوير تقارير تنظيمية لرصد مساهمة البنك في تحقيق أهداف الاستدامة البيئية والاقتصادية والاجتماعية.

يُعد نظام إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية المذكور سابقًا إطارًا منظمًا لتحديد وتقييم وإدارة ومراقبة المخاطر البيئية والاجتماعية في معاملات البنك ومحفظته الاستثمارية، بهدف تقليل التأثيرات السلبية المحتملة لتلك المخاطر. ويتكوّن النظام من أربعة مكونات رئيسية:

#### 1. السياسة

- تُحدد السياسة التزام البنك بالمعايير البيئية والاجتماعية، وتُرشح مبادئ الاستثمار المسؤول من خلال دمج اعتبارات الاستدامة البيئية والاجتماعية ضمن قيم البنك وعمليات اتخاذ القرار.

#### 2. القدرات البيئية والاجتماعية

- يركز هذا العنصر على بناء القدرات الداخلية من خلال تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح، وتوفير التدريب اللازم للموظفين.



## تجربة استثنائية لجميع القدرات

يُعد ضمان تجربة إيجابية للعملاء من ذوي الإعاقات البصرية والسمعية والحركية من أولوياتنا الأساسية. فمن أجلهم، قمنا بما يلي:

- توسيع نطاق القروض المتخصصة لتشمل قروض السكن والسيارات والقروض الشخصية
- تجهيز 21 فرعًا لخدمة العملاء من ذوي الإعاقة، وتشمل هذه الفروع مواقف سيارات مخصصة، ونوافذ خدمة خاصة، ومرافق دورات مياه مناسبة، ومنحدرات، واعتماد التوثيق الصوتي والمرئي للمعاملات المصرفية باستخدام الميكروفونات، ونشرات مطبوعة بطريقة برايل، وأجهزة لوحية لترجمة لغة الإشارة، وتحسين إمكانية الوصول إلى الموقع الإلكتروني.
- توفير خدمة الترجمة بلغة الإشارة للصم في خمسة فروع.
- الشراكة مع فينتك غالاسي لتبني معايير الخدمات المصرفية المفتوحة، ما يعزز الشمول المالي من خلال منصات رقمية آمنة وفعالة توفر وصولاً مالياً محسناً.
- أطلقنا فرعاً مخصصاً للأشخاص ذوي الإعاقة، يراعي احتياجاتهم الخاصة ويشمل قروض الإسكان والسيارات والقروض الشخصية المصممة وفقاً لظروفهم. علاوة على ذلك، طرحنا خطة تقسيط ميسرة دون فوائد (بنسبة 0٪) لشراء الأجهزة الطبية مثل الكراسي المتحركة، وذلك بهدف تخفيف الأعباء المالية عن ذوي الاحتياجات الطبية.

## توسيع نطاق الوصول إلى المجتمعات غير المخدومة

في إطار التزامنا بتعزيز الشمول المالي، واصلنا توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية الأساسية في المناطق الريفية والمجتمعات غير المخدومة. ففي عام 2024، جرى تركيب صرافين آليين جديدين في مواقع كانت تفتقر سابقاً إلى خدمات مصرفية متاحة على مدار الساعة، ليصل إجمالي الأجهزة إلى 11 جهازاً موزعة بشكل استراتيجي. وقد جرى اختيار هذه المواقع بناءً على تقييمات فجوات الوصول المالي، لضمان تغطية المناطق ذات الاحتياج الأعلى، وتعزيز دور البنك في تمكين الشمول المالي العادل.

وخلال الفترة الممتدة بين عامي 2022 و2024، أجرت أجهزة الصراف الآلي المركبة في المناطق الريفية أكثر من 370,000 معاملة، ما يعكس تنامي ثقة العملاء واعتمادهم على القنوات الرقمية للخدمة الذاتية في المجتمعات النائية. بالإضافة إلى ذلك، نفذت وحدة الصراف الآلي المتنقلة أكثر من 20,000 عملية سحب نقدي خلال الفترة ذاتها، ما يؤكد فعالية البنية التحتية المتنقلة في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية.



# التمكين المالي الشامل

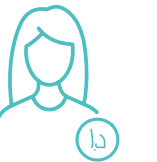
بالتوازي مع التزاماتنا التجارية في مجال الإقراض والاستثمار المستدامين، نولي اهتماماً كبيراً لتعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مصرفية مصممة خصيصاً، وحلول مالية رقمية، ودعم موجه للفئات غير المخدومة. وتشمل هذه المبادرات البرامج المصرفية والاجتماعية التي نقدمها، ومنها:

- **برنامج مستشار الأهلي:** يدرب موظفي خدمة العملاء ليكونوا مستشارين ماليين، ويؤدهم بالمهارات اللازمة لتثقيف العملاء في مجالات إعداد الميزانية، وإدارة الائتمان، والتخطيط الاستثماري.
- **ورش التوعية المالية في الجامعات:** بالتعاون مع جامعات مثل الجامعة الأردنية، وجامعة الأميرة سمية، والجامعة الهاشمية، نقدم ورش عمل تركز على التمويل الشخصي، وأدوات الخدمات المصرفية الرقمية، والاستقلال المالي للطلبة.
- **منصة ahliHUB:** بالإضافة إلى الموضوعات المذكورة في الصفحة (15)، تشمل الجلسات موضوعات التوعية المالية والإدارية، بما في ذلك الفوترة الإلكترونية والامتثال الضريبي لرواد الأعمال والعاملين لحسابهم الخاص والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- **التثقيف المالي للأطفال واليا فعين:** يشمل أنشطة تعليمية تفاعلية للأطفال حول المفاهيم المالية الأساسية، إلى جانب زيارات تعليمية لمحف العملات التابع للبنك الأهلي الأردني، للاطلاع على تاريخ النقود وتطور العمل المصرفي.

وسيطلق البنك الأهلي الأردني في عام 2025 برنامج تمويل سلسلة التوريد لدعم الشركات الكبرى وموثرديها من خلال حلول سيولة مرنة. ويتيح هذا البرنامج، من خلال الاستفادة من القوة الائتمانية للعملاء الأساسيين، تسريع المدفوعات للموثردين مع تمديد آجال الدفع للمشتريين، ما يساهم في تحسين التدفقات النقدية، وتعزيز العلاقات مع الموثردين، وتقليل مخاطر التمويل عبر سلسلة التوريد. ويهدف البرنامج بشكل خاص إلى دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال خفض تكاليف التمويل وتحسين التدفقات النقدية، إلى جانب دعم أهداف الاستدامة من خلال تعزيز سلاسل توريد أخلاقية ومرنة وشاملة.



يحتل البنك الأهلي الأردني المرتبة الثانية في الأردن لعام 2024، حيث تشكل النساء 22.2% من إجمالي المقترضين الأفراد، مقارنةً بمتوسط 20.5% في البنوك التجارية الأردنية.



يمتلك البنك الأهلي الأردني أعلى نسبة من المودعات الإناث الأفراد في عام 2024 بنسبة 42.6%، مقارنةً بمتوسط 35.3% بين البنوك التجارية الأردنية.



### البنك الأهلي في عالم الذكاء الاصطناعي

يُعدّ الذكاء الاصطناعي، عند استخدامه بحذر وفعالية، أداةً محورية في تغيير أسلوب تفاعلنا مع العملاء ودعم موظفينا. وقد أسهمت الحلول المدعومة بالذكاء الاصطناعي حتى الآن في تحسين معدلات رضا العملاء بفضل سرعة الاستجابة وتوفير الدعم على مدار الساعة. كما أسهمت هذه الحلول في تخفيف العبء اليدوي على الموظفين وتعزيز الرقابة المالية، ما أتاح اتخاذ قرارات أكثر فاعلية للعملاء والإدارة.

في عام 2024، أدخلنا المزيد من الحلول المعززة بالذكاء الاصطناعي بهدف تحسين جودة خدمة العملاء وسهولة الوصول إلى البيانات وإنتاجية الموظفين. كما أطلقنا لوحات معلومات جديدة مدعومة بالذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتقديم رؤى أفضل حول ربحية العملاء والقطاعات، بالإضافة إلى نماذج تقييم المخاطر والتقارير المالية، ما يمكن الإدارة من اتخاذ قرارات مدروسة لتحسين توزيع الموارد وتحقيق نمو مستدام.

ومن خلال الاستفادة من الأتمتة الذكية، إلى جانب مراعاة المخاطر، فإننا لا نعزز جودة تقديم الخدمة فحسب، بل نُسهم أيضًا في دفع عجلة النمو المستدام، وهو ما يُمثل خطوة متقدمة في تنفيذ استراتيجيتنا في التحول الرقمي المصرفي.



**أدت التفاعلات المدعومة بالذكاء الاصطناعي إلى زيادة بنسبة 10% في معدلات التفاعل خلال الأشهر الستة الأولى**

## الابتكار والتحول الرقمي

يُعدّ اعتماد أعلى المعايير التقنية وأفضل الحلول الرقمية عنصرًا أساسيًا في قدرتنا التنافسية في عالم اليوم، وفي تحقيق ازدهار المشترك. وبينما نواصل العمل على التحول إلى "بنك مرن"، فإننا نواصل تنفيذ أهدافنا الاستراتيجية والتي تشمل التحول الرقمي، وتقديم حلول مبتكرة، وتعزيز موثوقية البيانات.

### الاستراتيجية الرقمية

تستند مواصفة شهادة الأيزو (20022) إلى تقنية لغة الترميز الموسعة (XML) الحديثة والمعتمدة على نطاق واسع، والتي تدعم تكامل الأنظمة بكفاءة. ومن الجدير بالذكر أن ما يقارب 200 مبادرة للبنية التحتية للأسواق تعمل بالفعل على تطبيق شهادة الأيزو 20022 أو تدرس تبنيها ضمن مشاريع التحول الخاصة بأنظمة الدفع والأوراق المالية.

تركّز استراتيجيتنا الرقمية على الخدمات المصرفية المدفوعة بالذكاء الاصطناعي وأتمتة العمليات واتخاذ القرارات بناءً على البيانات، بهدف تعزيز تجربة العملاء وتحقيق الكفاءة التشغيلية. وتؤكد السياسات المعتمدة أهمية الأمن السبراني والامتثال التنظيمي والتحول الرقمي المستدام.

وقد قمنا بتطبيق مجموعة من المنتجات والخدمات من خلال منصات رقمية عن بُعد مثل أهلي أونلاين وأهلي موبايل، وأهلي إنفست، ونظام منح القروض للمشاريع الصغيرة والمتوسطة والشركات، التي تتضمن ميزات متقدمة. وتتيح هذه الحلول الرقمية للعملاء تنفيذ معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان، ما يعزز سهولة الاستخدام وجودة الخدمة - انظر الصفحة 43.

واستجابةً للطلب المتزايد من العملاء على الخدمات المصرفية الإلكترونية، أطلقنا في عام 2024 مشروع التسجيل الرقمي، بهدف تعزيز سهولة الوصول وتقليل استخدام الورق وتحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تجربة تسجيل رقمية بالكامل دون الحاجة إلى زيارة أي فرع. وقد أسهم هذا المشروع في تقليص وقت فتح الحساب من أيام عدة إلى بضع دقائق، كما ألغى الحاجة إلى المستندات الورقية.



**من العملاء باتوا يفضّلون التسجيل الرقمي**



## منصة المسترّع

استجابةً لتزايد حجم وتعقيد إدارة عمليات برنامج المسترّع، أطلقت شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية/أهلي فنتك منصة رقمية متكاملة تهدف إلى تسهيل تنفيذ برنامج المسترّع من البداية حتى التخرج (للمزيد من التفاصيل حول البرنامج، يُرجى الرجوع إلى الصفحة رقم 52). في السابق، كانت عمليات استقبال الطلبات وتقييمها والتواصل المجتمعي تعتمد اعتمادًا كبيرًا على إجراءات يدوية، ما أدى إلى إطالة دورة العمل وتجربة أقل سلاسة للمستخدمين. وقد سلّطت هذه التحديات التشغيلية الضوء على الحاجة إلى حل رقمي قابل للتوسع يدعم النمو السلس ويعزّز الشفافية ورضا أصحاب المصلحة.

وقد شكّل تطوير ونشر منصة أهلي فنتك للمسترّع خطوة استراتيجية مهمة في جهود التحول الرقمي للبنك. وقد بدأ العمل من خلال تحديد نقاط الضعف الرئيسية في العمليات القائمة، تلاه تقييم للاحتياجات شمل متطلبات الشركات الناشئة والموجهين والمستثمرين ضمن منظومة الابتكار. ومن ثم جرى اختيار وإطلاق منصة مخصصة تدعم جميع مراحل تجربة المسترّع - بدءًا من تقديم الطلبات، مرورًا بالتقييم وتنفيذ البرنامج، ووصولًا إلى التفاعل مع الخريجين. كما وُفّرت جلسات تدريبية ودعم مستمر لضمان تبني المنصة بسلاسة من جانب جميع المستخدمين، مع الاستفادة من آليات المراقبة المستمرة للأداء والتغذية الراجعة لتحسين تجربة الاستخدام.

أسفر الانتقال إلى المنصة الرقمية عن فوائد ملموسة، شملت تقليص أوقات معالجة الطلبات، وتبني قرارات مبنية على البيانات، وتقوية مجتمع رواد الأعمال من خلال زيادة الترابط والتفاعل. كما أسهم هذا التحول في توسيع نطاق البرنامج وتحقيق كفاءات تشغيلية قابلة للقياس. وعلى الرغم من التحديات الأولية التي شملت تخصيص المنصة وتدريب المستخدمين، فقد جرى تجاوزها تدريجيًا من خلال تحسينات متتالية.

وفي المرحلة المقبلة، تعتزم شركة الأهلي للتكنولوجيا المالية/أهلي فنتك توسيع نطاق التفاعل مع أصحاب المصلحة من خلال تعميق التكامل مع الشركاء من الشركات والمستثمرين، بالإضافة إلى إثراء المنصة بأدوات تفاعلية وموارد معرفية. وستسهم التحسينات المستمرة والتدريب المتواصل في ضمان بقاء المنصة متوافقة مع احتياجات المستخدمين، واستمرار دعمها المهمة برنامج المسترّع في تعزيز الابتكار القابل للنمو وعالي الأثر.



## التمويل الأصغر الرقمي

في شركة الأهلي للتمويل الأصغر، نسعى دائمًا إلى ابتكار حلول جديدة تخدم الأفراد والمشاريع الصغيرة والصغرى. تُعدّ تجربة العملاء المتميزة أحد الركائز الأساسية في استراتيجيتنا، ومن أجل تحقيق ذلك، نُركّز على التحول الرقمي من خلال توظيف حلول التكنولوجيا المالية (Fintech)، بدءًا من تقديم طلبات القروض عبر الإنترنت من خلال قنوات تقديم الخدمات الرقمية المختلفة مثل موقع الأهلي للتمويل الأصغر، ومركز الاتصال، وتطبيق الهاتف المحمول الخاص بالشركة. يوفر التطبيق لعملائنا بيانات مالية توضيحية تتعلق بمعاملاتهم المالية النشطة والسابقة، بالإضافة إلى روابط بوابات الدفع الإلكتروني. كما يقدّم خدمات غير مالية، منها التوفيق بين أصحاب الأعمال والعملاء، وتقويم للفعاليات يمكن للعملاء الاستفادة منه.

نعمل على تحسين تجربة عملائنا من أصحاب المشاريع الصغيرة والصغرى، مع ضمان الامتثال التنظيمي الكامل. وفي عام 2024، تم تقديم أكثر من 8,300 طلب قرض عبر القنوات الرقمية، ما يعكس تنامي اعتماد العملاء على منصتنا الرقمية وتماشي ذلك مع توجهنا الاستراتيجي.



# 06

## الحوكمة والأخلاقيات



### الموضوعات الجوهرية



سلسلة التوريد  
المستدامة



خصوصية البيانات  
والأمن السيبراني



إدارة المخاطر



الحوكمة الشفافة  
والأخلاقية

### المواءمة مع أهداف التنمية المستدامة:





# الحوكمة والشفافية والأخلاقية

## هيكل الحوكمة

يلتزم مجلس الإدارة بالحفاظ على أعلى المعايير المهنية في إدارة عمليات البنك بمسؤولية وكفاءة ونزاهة. ويشرف المجلس على الأداء طويل الأمد للبنك من خلال قيادة ريادية وصياغة فعالة للاستراتيجيات وإدارة دقيقة للمخاطر.

تتولى لجنة الاستدامة والممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة على المستوى التنفيذي مسؤولية توجيه المسار الاستراتيجي لمبادراتنا في مجال الاستدامة وضمان توافقها مع الاتجاهات العالمية في هذا المجال ومع أهدافنا المؤسسية. وتتابع اللجنة تحقيق الأهداف من خلال مراجعات دورية، كما تضمن قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية. علاوة على ذلك، يجري دمج هذه المؤشرات ضمن سياسات المكافآت لتحفيز الموظفين على تحقيق أهداف الاستدامة وتعزيز الالتزام بالمعايير البيئية والاقتصادية.

في عام 2024، قمنا بتأسيس لجنة استدامة على مستوى مجلس الإدارة تُعنى بالبيئة والمجتمع والحوكمة (ESG)، بهدف تعزيز الإشراف الاستراتيجي بشكل أكبر وضمان المساءلة في دفع التزاماتنا في مجال الاستدامة.

## الهيكل التنظيمي العام في البنك الاهلي

## إطار عمل الازدهار المشترك

### المساهمون

- ضمان استثمارات آمنة وتعظيم قيمة المساهمين.
- تزويد المساهمين بجميع المعلومات المؤسسية بدقة وشفافية وبشكل منتظم من خلال اجتماعات الهيئة العامة والتقارير السنوية وغيرها من الوسائل لضمان الإنصاف بين جميع المستثمرين.
- تنظيم العلاقة مع جميع أصحاب المصلحة الآخرين بما في ذلك الجهات الرسمية والتنظيمية.

### العملاء

- تقديم تجربة مميزة للعملاء عبر مجموعة واسعة من الحلول والخدمات والمنتجات المصرفية وغير المصرفية المبتكرة وغير المسبوقة.
- الحفاظ على علاقة استثنائية من خلال استخدام أنظمة إدارة العملاء الرائدة التي تعزز موقعنا التنافسي وتوفر من بين مزايا أخرى، السرية التامة لحسابات وودائع العملاء وبرامج المكافآت.

### الموظفون

- تعزيز ثقافة مؤسسية إيجابية.
- التركيز على التمكين وبناء القدرات لتوفير فرص متنوعة وضمان مسار مهني واعد.
- تعزيز الموقع التنافسي للموظفين من خلال بيئة عمل مثالية.
- التواصل الداخلي والخارجي المستمر من خلال قنوات متعددة.
- تعزيز المشاركة المجتمعية.

### البيئة والمجتمع

- في إطار التزامنا بالاستدامة، نقر بالتحديات البيئية والاجتماعية والحوكمة التي تواجه المجتمع، ونسعى جاهدين لتطبيق الإجراءات اللازمة بشكل استباقي بما يخدم مصلحة المجتمع.

### الجهات التنظيمية

- الالتزام التام بالقوانين والأنظمة المعمول بها والإفصاح بشفافية.
- دعم الجهود الرسمية في مختلف المجالات بما يخدم المجتمع.

### الشركاء والموردون

- بناء علاقات طويلة الأمد قائمة على الشفافية والأداء عالي الجودة.
- الحفاظ على شراكات طويلة الأجل قائمة على الجودة والكفاءة والقيمة المضافة والفعالية.
- بناء شراكات استراتيجية جديدة.
- تعاون مثمر وتواصل شفاف ومستمر.

## السلوك الأخلاقي

إن تحقيق الازدهار المشترك لجميع أصحاب المصلحة يتطلب منا إدارة أعمالنا وفقاً لمبادئ الإنصاف والشفافية والمساءلة والمسؤولية. وقد وُضح ذلك في مدونة السلوك الخاصة بالبنك وفي إطار عمل الازدهار المشترك.

### قيمنا



الولاء والالتزام والشفافية



العمل الجماعي



الجودة

(التحسين المستمر والتطوير الدائم والإتقان والأخلاقيات المهنية)



الريادة

(الابتكار والإبداع والتميز)







## الإبلاغ عن المخالفات

تتيح سياسة الإبلاغ عن المخالفات للموظفين إمكانية الإبلاغ عن أي أنشطة غير قانونية مشتبهاً بها أو حالات الاحتيال أو التلاعب أو التواطؤ. ويمكن للموظفين التواصل مباشرة مع لجنة التدقيق للإفصاح عن أي مخاوف تتعلق بمخالفات محتملة أو حالات احتيال. ونحرص على إجراء تحقيق مستقل استناداً إلى هذه المخاوف. سيضمن البنك أيضاً حماية الموظفين من أي تهديدات أو أعمال انتقامية محتملة حتى وإن تبين أن المخاوف التي أثارتها لا أساس لها من الصحة. تتولى لجنة التدقيق مسؤولية الإشراف على إجراءات الإبلاغ عن المخالفات وتقييمها، بما يتيح الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بأي أخطاء أو معلومات غير دقيقة في التقارير المالية للبنك أو أي مسائل أخرى ذات صلة.

يرجى الرجوع للصفحات 90-92 للاطلاع على بيانات التدريب في مجال الحوكمة..

## مكافحة غسل الأموال

طبّق البنك برنامجاً متكاملًا وقويًا لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بما يتوافق مع التشريعات المحلية والدولية ذات الصلة، ويشمل ذلك الإرشادات الصادرة عن البنك المركزي الأردني والقوانين المطبقة عالميًا.

وفي عام 2025، نخطط لتنفيذ نظام آلي متطور لمراقبة الأنشطة المشبوهة والإبلاغ عنها بفعالية، بما يعزز قدرتنا على اكتشاف المعاملات المشبوهة ويعكس التزامنا بالحفاظ على أعلى معايير الامتثال والشفافية.

## الامتثال

يؤدي قسم الامتثال دورًا محوريًا في ضمان عمل البنك الأهلي الأردني بنزاهة ووفقًا لكافة القوانين والأنظمة والسياسات الداخلية المعمول بها. ومن خلال الإدارة الاستباقية للمخاطر المرتبطة بسوء السلوك وغسل الأموال وتمويل الإرهاب، وغيرها من مخالفات الامتثال، يساهم القسم في حماية المكانة التنظيمية للبنك وسمعته الأخلاقية.

وبالتنسيق مع وظائف الرقابة الأخرى في البنك، (وهي إدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر)، يقدم قسم الامتثال الضمانات الأساسية لمجلس الإدارة والإدارة العليا بشأن فعالية إطار الرقابة الداخلية. وتُعد هذه الشراكة ضرورية لتقليل مخاطر السمعة وتعزيز ثقافة المساءلة في جميع أنحاء المؤسسة.

ونواصل العمل على تطوير وتحديث برامجنا وأنظمتنا بما يتوافق مع تطلعات الجهات الرقابية المتغيرة، مع التركيز على الحفاظ على موقف امتثال قوي خالٍ من المخالفات أو الغرامات أو حالات عدم الامتثال، ولا سيما في مجالات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والامتثال التنظيمي.

وبالإضافة إلى مراجعة مدى الامتثال لمدونة السلوك، يقود القسم أيضًا الامتثال الداخلي لسياسات الإبلاغ عن المخالفات وتضارب المصالح ومكافحة غسل الأموال. ويحري التواصل بشأن الالتزامات المتعلقة بالسياسات من خلال التعاميم البريدية والاجتماعات والدورات التدريبية لضمان وضوحها وتماسكها مع الأهداف المحددة، كما يجري تحديثها بانتظام بعد اعتمادها من لجنة الامتثال ومجلس الإدارة.

في عام 2024، أجرت إدارة التدقيق الداخلي مراجعة لقسم الاستدامة لتقييم مدى اتساقه مع أهداف وممارسات الاستدامة الخاصة بالبنك، كما نفذت التدقيق السنوي للأمن السبراني وتكنولوجيا المعلومات، وذلك بما يتوافق مع التزام البنك بتطبيق "إطار الأمن السبراني للقطاع المالي الأردني" الصادر عن البنك المركزي الأردني.



## عدم تسجيل

أي حالات عدم امتثال للقوانين واللوائح



## توقيع جميع

الموظفين على مدونة السلوك

## إدارة المخاطر

نعمل باستمرار على تطوير ممارساتنا في إدارة المخاطر من خلال تبني المعايير والأطر الدولية المعترف بها. ويشمل ذلك التركيز على معيار الأيزو 27001 لأمن المعلومات بما يضمن حماية البيانات بشكل فعال، ومعيار الأيزو 22301 لاستمرارية الأعمال لضمان جاهزية البنك في مواجهة الحالات الطارئة. كما قمنا بتنفيذ برامج شاملة لمكافحة الاحتيال، تهدف إلى الكشف عن الأنشطة الاحتيالية ومكافحتها والتعافي منها، بما يضمن حماية مصالح البنك وأصحاب المصلحة على حد سواء.

يضمن هيكل حوكمة المخاطر لدى البنك تطبيق رقابة فعالة ومساءلة شاملة بشأن جميع مجالات المخاطر الجوهرية. وينقسم هذا الهيكل إلى فئتين رئيسيتين:

- **المخاطر المالية التي تشمل ما يلي:**
  - مخاطر الائتمان
  - مخاطر إطار بازل التنظيمي،
  - مخاطر السوق
- **المخاطر غير المالية التي تشمل ما يلي:**
  - إدارة المخاطر التشغيلية،
  - أمن المعلومات والمخاطر السيبرانية
  - إدارة استمرارية الأعمال
  - مخاطر الاحتيال

علاوة على ذلك، عملت دائرة إدارة المخاطر على إدراج المخاطر المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة ضمن سياسات البنك، بما يتوافق مع استراتيجية التمويل الأخضر الصادرة عن البنك المركزي الأردني وتوجيهات لجنة بازل.

## المخاطر المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة

أدرج البنك المخاطر المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة في سياساته من خلال اعتماد عدد من العمليات، والتي شملت ما يلي:

- 1. منهجية تقييم المخاطر البيئية والاجتماعية ومخاطر الحوكمة
- 2. عملية تقييم كفاية رأس المال الداخلي
- 3. سيناريوهات اختبارات الإجهاد (للمخاطر الجيوسياسية والمناخية)
- **المخاطر البيئية:** استهلاك الطاقة وأثر تغير المناخ والتمويل والاستثمار المستدام.
- **المخاطر الاجتماعية:** التنوع وتكافؤ الفرص، وتجربة الموظف، وتجربة العميل، والشمول المالي، والمجتمعات المحلية، والتوريد المسؤول، والابتكار والتحول الرقمي
- **المخاطر المتعلقة بالحوكمة:** الحوكمة المؤسسية، والممارسات الأمنية، وأخلاقيات الأعمال والامتثال، والأداء الاقتصادي

علاوة على ذلك، ستضمن لجنة الاستراتيجية والاستدامة المنشأة حديثاً على مستوى مجلس الإدارة تركيزاً مخصصاً على المخاطر المتعلقة بالمناخ.

## إشراك أصحاب المصلحة

تماشياً مع إطار "الازدهار المشترك" الذي نتبناه لضمان تحقيق قيمة طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة، نوفر عدة آليات تتيح لهم التعبير عن آرائهم وتقديم أي مخاوف أو ملاحظات، ومن هذه الآليات:

المساهمون	العملاء	الموظفون
<ul style="list-style-type: none"> <li>• اجتماع الهيئة العامة</li> <li>• التقارير السنوية والدورية</li> <li>• وحدة شؤون المساهمين</li> <li>• حقوق التصويت على القرارات التجارية المهمة</li> <li>• وحدة إدارة العلاقات مع المستثمرين</li> <li>• المؤتمرات مع المستثمرين</li> <li>• الموقع الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الفروع ومراكز الأعمال ومراكز الاتصال</li> <li>• تطبيق هواتف المحمول وموقع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي وروبوتات المحادثة (Chatbots)</li> <li>• استبيانات تجربة العميل</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• سياسة الباب المفتوح - تشجيع الموظفين على طرح المخاوف والأفكار.</li> <li>• المتابعات الدورية - اجتماعات فردية لمناقشة التقدم المحرز والوضع العام.</li> <li>• الاستبيانات وآليات تقديم الملاحظات والتعليقات - إجراء استبيانات دورية واتخاذ الإجراءات استناداً إلى نتائجها.</li> <li>• برامج تقدير الموظفين - الإشادة العلنية بالإنجازات.</li> <li>• الجلسات المتعلقة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة لمجلس الإدارة</li> </ul>

المجتمع والبيئة	الجهات التنظيمية	الموردون والشركاء
<ul style="list-style-type: none"> <li>• المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة والمستدامة</li> <li>• الحد من الأثر البيئي للعمليات التشغيلية والبصمة الكربونية</li> <li>• تقديم الخدمات الاستشارية المالية وغير المالية للمجتمعات المحلية</li> <li>• أنشطة التطوع والرعاية لدعم القضايا الاجتماعية</li> <li>• تمويل مشاريع تتماشى مع اتفاق باريس للمناخ</li> <li>• المساهمة في تنمية المجتمع والحفاظ على البيئة</li> <li>• المساهمة في رفاه المجتمعات من خلال المبادرات الاجتماعية وممارسات التنمية المستدامة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الامتثال والشفافية</li> <li>• إعداد التقارير المالية الدورية</li> <li>• ممارسات إدارة المخاطر</li> <li>• المراجعات الخاصة باللوائح التنظيمية</li> <li>• التواصل المباشر والمشاركة في الندوات وعقد الاجتماعات</li> <li>• عمليات تدقيق مستقلة وخارجية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مدونة قواعد سلوك الموردون</li> <li>• سياسة وعقود المشتريات</li> <li>• اجتماعات أو مراجعات مع الموردين</li> </ul>



## الأمن السيبراني وأمن المعلومات



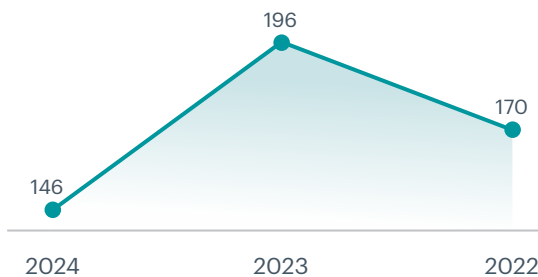
تُعد سياسة الأمن السيبراني وأمن المعلومات إطارًا إرشاديًا عالي المستوى، يعتمد منهجية تقنية محايدة (Tech-Agnostic). وتنطبق هذه السياسة على المجموعة ككل، بما في ذلك المقر الرئيسي والفروع الخارجية والشركات التابعة. وقد قامت مختلف الإدارات في البنك، بما في ذلك إدارة تكنولوجيا المعلومات والوحدات التشغيلية ووحدات الرقابة، بمواءمة سياساتها وإجراءاتها الداخلية مع سياسة الأمن السيبراني وأمن المعلومات، لضمان الامتثال للمتطلبات القانونية والتنظيمية والمعايير المعتمدة في القطاع وأفضل الممارسات العالمية.

## سلسلة التوريد المستدامة

نُقيّم مخاطر الاستدامة ضمن سلسلة التوريد وممارسات الشراء، وذلك في إطار سياسة المشتريات ونموذج إدارة مخاطر الموردين وميثاق السلوك الأخلاقي للموردين. يتضمّن الميثاق (الذي يُشترط الالتزام به عند إصدار أوامر الشراء) عددًا من المعايير المرتبطة بالممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، من بينها:

- دعم الشركات المحلية
- دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة
- تمكين المرأة ومنحها الفرص لتولي مناصب إدارية عليا أو تملك حصص في الشركات.
- دعم الأشخاص ذوي الإعاقة
- دعم استخدام المنتجات الصديقة للبيئة
- دعم تطبيق أنظمة العمل اللائق

### عدد الموردين المحليين المتعاقد معهم



أظهرت نتائج التقييم وفقًا لمعايير ميثاق سلوك الموردين أن 38% من الموردين استوفوا أكثر من 75% من معايير التقييم، بينما استوفى 62% من الموردين ما يصل إلى 75% من تلك المعايير. وتعزيزًا لمستوى الالتزام، نواصل تطوير برامج التدريب والتفاعل حول الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة، كما نقوم حاليًا بتحسين استبيانات الموردين لتتضمن ملاحظات وتعليقات أكثر دقة وفعالية.

وفي عام 2024، شكّلت الشركات الأردنية 87% من إجمالي مورديننا، بزيادة نسبتها 2% مقارنةً بعام 2023.

## خصوصية البيانات والأمن السيبراني

نلتزم بأعلى المعايير في حماية البيانات الشخصية للعملاء والأطراف المقابلة، بما في ذلك الالتزام بمتطلبات اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR) والتشريعات المحلية ذات الصلة.

وقد اعتمدنا سياسات خاصة بخصوصية البيانات وأمن المعلومات تهدف إلى ضمان سرية المعلومات وسلامتها وتوافرها. ويأتي ذلك بما يتوافق مع المتطلبات التنظيمية الصادرة عن البنك المركزي الأردني، إضافة إلى القوانين والأنظمة المعمول بها.

وتنضم الشركات التابعة لنا بجميع التعليمات والقوانين والأنظمة الصادرة عن الجهات الرقابية المختصة في المناطق التي نزاوّل فيها أعمالنا. وتشمل أحكام الأمن السيبراني الالتزام بالشروط

المنصوص عليها في عقود العملاء، والامتثال للمعايير المعترف بها على مستوى القطاع مثل معيار PCI DSS، وإطار عمل SWIFT CSP، ومعايير نظام إدارة أمن المعلومات ISO/IEC 27000.

ويتم تقديم برامج تدريبية سنوية للفرق المختصة في مجالات أمن البيانات والخصوصية، وحماية مجالات تكنولوجيا المعلومات والبيانات، وغيرها من المجالات المعرضة للمخاطر.

## حماية البيانات

يتمثل الهدف الرئيسي من سياسة حماية البيانات في تأمين وحماية البيانات المخزنة ضمن البنية التحتية الأساسية للبنك، سواء في الموقع الرئيسي أو في مواقع خارجية أو عبر خدمات الإنترنت/السحابة. كما تهدف السياسة إلى ضمان الامتثال لمتطلبات الأمن السيبراني، وذلك بما يتوافق مع القوانين والأنظمة ذات الصلة.



### عدم تسجيل

أي خسائر مالية ناتجة عن دعاوى قانونية تتعلق بخصوصية العملاء



### عدم تسجيل

أي حالات انتهاكات للبيانات

07

# التطلعات المستقبلية





## التطلعات المستقبلية

نسعى خلال العامين المقبلين إلى ترسيخ مكانتنا بصفقتنا مؤسسة مالية رائدة في دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تبني مبادئ الاستدامة. وسنعمل على دمج عوامل الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع عملياتنا لضمان تحقيق نتائج مستدامة طويلة الأجل.

### الحوكمة المسؤولة

سنعمل على تعزيز أنظمة المراقبة، وزيادة مستويات الشفافية، والاستفادة من التكنولوجيا في تحسين الأداء المؤسسي. كما سنحوّل خدماتنا المصرفية إلى حلول رقمية، ونعمل على أتمتة العمليات التشغيلية لضمان كفاءة أعلى واستدامة طويلة الأمد. وسنقدّم منتجات مالية تدعم أهداف التنمية المستدامة، مع التركيز على تمويل المشاريع التي تُعزز تمكين المرأة، وتخدم الفئات غير المشمولة ماليًا، وتدعم التمويل الأخضر، وذلك مع قياس الأثر الناتج عن تمويلنا، بما في ذلك تتبع الانبعاثات الممولة (النطاق 3).

### الهدف الجديد



إطلاق حزمة خدمات مخصصة  
للمرأة في قطاع الأعمال (Women  
Business Bundle)

### الاستدامة البيئية

سنواصل تعزيز استخدام مصادر الطاقة المتجددة واعتماد التقنيات النظيفة وتقليل الانبعاثات بما يتوافق مع المعايير البيئية العالمية.

### الهدف الجديد

الحصول على شهادة الأيزو 14001:2015 لنظام الإدارة البيئية في عام 2025



### المسؤولية الاجتماعية

سنركز على تعزيز المساواة بين الجنسين، وتمكين المرأة في المناصب القيادية، ودعم المجتمعات المحلية من خلال برامج مستدامة في مجالي التعليم والشمول المالي.

### الأهداف الجديدة



الحصول على شهادة الأيزو 45001:2018 لأنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية في عام 2025



نطمح إلى الاعتماد على الموردين المحليين بنسبة لا تقل عن 92٪ بحلول عام 2026، وذلك في إطار تحقيق أهداف الشراء المستدام.

### التنوع والشمول:

- زيادة نسبة تمثيل النساء مقارنة بالرجال لتصل إلى 45٪ (بناءً على خط الأساس لعام 2022).
- تعزيز تصنيفنا ضمن مبادئ تمكين المرأة الصادرة عن الأمم المتحدة للوصول إلى فئة "الريادة"
- زيادة عدد الفروع المجهزة لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة من 21 فرعًا حاليًا إلى أكثر من 30 فرعًا بحلول عام 2027

08

# البيانات والإفصاحات

أهلي



الاجتماعية

2024	2023	2022	الوحدة	تركيبة رأس المال البشري
1,141	1,131	1,110	عدد	إجمالي الموظفين بدوام كامل
463	447	437	عدد	الموظفات بدوام كامل
678	684	673	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)
٪41	٪40	٪39	٪	نسبة الموظفين بدوام كامل
٪59	٪60	٪61	٪	نسبة الموظفين بدوام كامل
0	0	0	عدد	الموظفون (ذكورًا وإناثًا) بدوام جزئي
0	0	0	عدد	عدد الموظفين بدوام جزئي
0	0	0	عدد	عدد الموظفين الذكور بدوام جزئي
1,138	1,127	1,101	عدد	عدد الموظفين الدائمين
461	444	431	عدد	عدد الموظفات الدائمات
677	683	670	عدد	عدد الموظفين الذكور الدائمين
3	4	9	عدد	عدد الموظفين المؤقتين
2	3	6	عدد	عدد الموظفات المؤقتات
1	1	3	عدد	عدد الموظفين الذكور المؤقتين
256	435	280	عدد	عدد العمال غير الموظفين
التوزيع حسب الفئة				
15	14	15	عدد	الإدارة العليا
14	13	14	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
1	1	1	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
290	290	279	عدد	الإدارة الوسطى
214	217	209	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
76	73	70	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
836	827	816	عدد	المستويات الأخرى
450	454	450	عدد	الموظفون الذكور
386	373	366	عدد	الموظفات
التوزيع حسب العمر				
387	392	361	عدد	18-30
437	447	469	عدد	31-40
268	247	238	عدد	41-50
49	45	42	عدد	+51

جداول البيانات

البيئة

2024	2023	2022	الوحدة	انبعاثات غازات الدفيئة
66.10	72.46	84.61	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)
701.8	683.36	1,145.53	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة (النطاق 2)
767.9	755.82	1,230.14	طن من مكافئ ثاني أكسيد الكربون	إجمالي انبعاثات غازات الدفيئة
0.70	0.67	1.10	مكافئ ثاني أكسيد الكربون لكل موظف	كثافة انبعاثات غازات الدفيئة
2024	2023	2022	الوحدة	استهلاك الطاقة
1,554,810	1,490,419	1,982,557	كيلو واط في الساعة	استهلاك الطاقة الكهربائية
غير متوفر	غير متوفر	غير متوفر	لتر	استهلاك البنزين في العمليات التشغيلية والمركبات
32,454	35,576	36,957	لتر	استهلاك العمليات والمركبات للديزل
6,708	6,593	8,413	جيجا جول	إجمالي استهلاك الطاقة
24	22	25	جيجا جول / موظف بدوام كامل	كثافة الطاقة
٪77	٪71	٪64	نسبة مئوية	النسبة المئوية بين الإنتاج والاستهلاك
37,202	26,913	31,614	لتر	إجمالي استهلاك الحرارة
1,110	1,227	1,274	جيجا جول	استهلاك الطاقة من الديزل والوقود
5,263,796	5,216,372	5,387,642	ميغاواط/ لكل ساعة	إجمالي الطاقة المتجددة المنتجة
ملاحظة: ارتفع استهلاك وسائل التدفئة مقارنة بالعام الماضي نتيجة انخفاض درجات الحرارة وظروف الطقس البارد، بالإضافة إلى إضافة مواقع جديدة خلال عام 2024.				
2024	2023	2022	الوحدة	استهلاك المياه
16,128	14,500	18,400	متر مكعب	إجمالي استهلاك المياه
14.13	12.82	16.26	متر مكعب لكل موظف	كثافة استهلاك المياه

2024	2023	2022	الوحدة	أجور الموظفين والمزايا المقدمة لهم
%205	%205	%205	%	نسبة أجور الموظفين المبتدئين إلى الحد الأدنى للأجور
%205	%205	%205	%	نسبة أجور الموظفين المبتدئات إلى الحد الأدنى للأجور
%43	%42	%41	%	نسبة الأجر الأساسي/المكافآت المقدمة للموظفات إلى الموظفين
%3.825	%4.158	%3.068	%	نسبة الأجر الأساسي/المكافآت المقدمة للموظفات إلى الموظفين في الإدارة العليا
%30.458	%28.376	%28.852	%	نسبة الأجر الأساسي/المكافآت المقدمة للموظفات إلى الموظفين في الإدارة الوسطى

2024	2023	2022	الوحدة	التوطين
1,136	1,126	1,105	عدد	عدد الموظفين بدوام كامل من المواطنين
463	447	437	عدد	الموظفات المواطنات
673	679	668	عدد	الموظفون الذكور المواطنون
14	13	14	%	الموظفون بدوام كامل في الإدارة العليا من المواطنين
%99.6	%99.6	%99.5	%	نسبة التوطين من إجمالي القوى العاملة
%93.3	%92.9	%93.3	%	نسبة التوطين في مناصب الإدارة العليا
5	5	5	عدد	عدد الموظفين من الجنسيات الأخرى

2024	2023	2022	الوحدة	التدريب
2195	2227	1975	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية للموظفات
2500	2331	2491	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية للموظفين الذكور
4695	4558	4466	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية لجميع القوى العاملة
36	19	52	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية لمناصب الإدارة العليا
939	873	1250	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية لمناصب الإدارة الوسطى
3720	3666	3164	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية للمناصب غير الإدارية
25.2	24	23.8	ساعة	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظفة
22.9	20.6	22.7	ساعة	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف
23.9	22	23.2	ساعة	متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف من الذكور

2024	2023	2022	الوحدة	الموظفون الجدد والدوران الوظيفي
193	211	195	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا للشركة
81	88	84	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجددات الملتحقين بالمؤسسة
112	123	111	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذكور الجدد الملتحقين بالمؤسسة
%42	%42	%43	عدد	نسبة الموظفين الجدد
%58	%58	%57	عدد	نسبة الموظفين الذكور الجدد
129	162	147	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الملتحقين بالمؤسسة (من الفئة العمرية 18 إلى 30 عامًا)
60	45	41	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الملتحقين بالمؤسسة (من الفئة العمرية 31 إلى 40 عامًا)
1	0	1	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الملتحقين بالمؤسسة (من الفئة العمرية 41 إلى 50 عامًا)
188	187	168	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الملتحقين بالمؤسسة (51 عامًا فما فوق)
188	187	168	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في المؤسسة
67	78	58	عدد	إجمالي عدد الموظفين اللاتي تركن العمل في المؤسسة
121	109	110	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذكور الذين تركوا العمل في المؤسسة
102	82	78	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في المؤسسة (من الفئة العمرية 18 إلى 30 عامًا)
54	71	65	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة (من الفئة العمرية 41 إلى 50 عامًا)
23	25	16	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في الشركة (51 عامًا فما فوق)

2024	2023	2022	الوحدة	إجازة الأمومة أو الأبوة
463	447	437	عدد	إجمالي عدد الموظفات اللاتي يحق لهن الحصول على إجازة الأمومة
678	684	673	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين يحق لهم الحصول على إجازة أبوة
30	24	25	عدد	إجمالي عدد الموظفات اللواتي حصلن على إجازة أمومة <sup>2</sup>
49	39	32	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة أبوة
79	63	57	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين حصلوا على إجازة الوالدين
30	24	24	عدد	إجمالي عدد الموظفات اللاتي عُدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة <sup>3</sup>
49	39	32	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأبوة
79	63	56	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين عادوا إلى العمل بعد انتهاء الإجازة الوالدية
30	22	23	عدد	إجمالي عدد الموظفات اللاتي عدن إلى العمل بعد إجازة الأمومة وتبقين في الشركة مُدة 12 شهرًا بعد عودتهن إلى العمل (الاحتفاظ بالموظفين) <sup>4</sup>



2024	2023	2022	الوحدة	برامج التدريب الإدارية
17	19	25	عدد	عدد البرامج التدريبية المقدمة حول التوعية
216	234	467	عدد	عدد الفرص التدريبية حول التوعية
126	158	276	عدد	المشاركون من الذكور في التدريب
90	76	191	عدد	المشاركات في التدريب
2024	2023	2022	الوحدة	برامج التدريب حول الاستدامة والحوكمة
46	14	غير متوفر	عدد	عدد البرامج التدريبية المقدمة حول التوعية
626	265	غير متوفر	عدد	عدد الفرص التدريبية حول التوعية
368	189	غير متوفر	عدد	المشاركون من الذكور في التدريب
258	76	غير متوفر	عدد	المشاركات في التدريب

## بيانات الموظفين حسب الشركات التابعة

### شركة الأهلي للوساطة المالية

2024	2023	2022	الوحدة	شركة الأهلي للوساطة المالية - القوى العاملة
8	8	8	عدد	إجمالي الموظفين بدوام كامل
4	3	3	عدد	الموظفات بدوام كامل
4	5	5	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)
8	8	8	عدد	عدد الموظفين الدائمين
4	3	3	عدد	عدد الموظفات الدائمات
4	5	5	عدد	عدد الموظفين الذكور الدائمين
التوزيع حسب المستوى الوظيفي				
3	3	3	عدد	الإدارة العليا
2	2	2	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
1	1	1	عدد	الموظفات في الإدارة العليا
المستويات الأخرى				
5	5	5	عدد	
2	3	3	عدد	الموظفون الذكور
3	2	2	عدد	الموظفات
التوزيع حسب العمر				
1	1	1	عدد	30-18
0	3	3	عدد	40-31
7	4	4	عدد	50-41

2024	2023	2022	الوحدة	التدريب
22.8	12.7	34.5	ساعة	متوسط ساعات التدريب المُقدمة لموظفي الإدارة العليا سنويًا
21.9	17.5	23.9	ساعة	متوسط ساعات التدريب في السنة لمستويات الإدارة الوسطى
24.6	23.7	22.8	ساعة	متوسط ساعات التدريب في السنة للمستويات غير الإدارية
46	19	4	ساعة	عدد البرامج التدريبية المتعلقة بالبيئة و/أو الاستدامة المُقدّمة للموظفين والمقاولين والموردين
4	7	6	عدد	عدد البرامج التدريبية المقدمة حول عمليات المراجعة
15	22	21	عدد	عدد الفرص التدريبية حول عمليات المراجعة
10	13	18	عدد	المشاركون من الذكور في التدريب
5	9	3	عدد	المشاركات في التدريب
32	36	32	عدد	عدد البرامج التدريبية المقدمة حول المخاطر
505	491	275	عدد	عدد الفرص التدريبية حول المخاطر
294	277	189	عدد	المشاركون من الذكور في التدريب
211	215	86	عدد	المشاركات في التدريب

2024	2023	2022	الوحدة	التدريبات التوعوية
49	42	38	عدد	عدد البرامج التدريبية المقدمة حول التوعية
654	524	751	عدد	عدد الفرص التدريبية حول التوعية
333	275	422	عدد	المشاركون من الذكور في التدريب
321	249	329	عدد	المشاركات في التدريب

2024	2023	2022	الوحدة	برامج التدريب القانونية
5	3	4	عدد	عدد البرامج التدريبية المقدمة حول التوعية
52	68	94	عدد	عدد الفرص التدريبية حول التوعية
30	25	58	عدد	المشاركون من الذكور في التدريب
22	43	36	عدد	المشاركات في التدريب

2024	2023	2022	الوحدة	شركة الأهلي للتمويل التأجيري - القوى العاملة
1	1	2	عدد	الإدارة الوسطى
1	1	1	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة الوسطى
0	0	1	عدد	الموظفات في الإدارة الوسطى
8	9	8	عدد	المستويات الأخرى
5	5	4	عدد	الموظفون الذكور
3	4	4	عدد	الموظفات
التوزيع حسب العمر				
2	2	2	عدد	30-18
5	4	4	عدد	40-31
3	3	2	عدد	50-41
1	1	1	عدد	+51

2024	2023	2022	الوحدة	شركة الأهلي للتأجير التمويلي - الموظفون الجدد والدوران الوظيفي
1	3	1	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا للشركة
0	1	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا للشركة
1	2	1	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا للشركة
1	3	1	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في المؤسسة
0	2	1	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في المؤسسة
1	1	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في المؤسسة

2024	2023	2022	الوحدة	شركة الأهلي للتمويل التأجيري - برامج التدريب
4	5	6	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية للموظفات
7	7	6	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية للموظفين الذكور
11	12	12	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية لجميع القوى العاملة
4	4	4	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية لمناصب الإدارة العليا
1	1	1	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية لمناصب الإدارة الوسطى
6	7	7	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية للمناصب غير الإدارية

2024	2023	2022	الوحدة	شركة الأهلي للوساطة المالية - الموظفون الجدد والدوران الوظيفي
1	0	1	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا للشركة
1	0	1	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا للشركة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الجدد الذين انضموا للشركة
1	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في المؤسسة
0	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في المؤسسة
1	0	0	عدد	إجمالي عدد الموظفين الذين تركوا العمل في المؤسسة

2024	2023	2022	الوحدة	شركة الأهلي للوساطة المالية - برامج التدريب
11	40	33	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية للموظفات
12	41	35	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية للموظفين الذكور
23	81	68	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية لجميع القوى العاملة
11	40	32	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية لمناصب الإدارة العليا
-	-	-	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية لمناصب الإدارة الوسطى
12	41	36	عدد	إجمالي عدد الفرص التدريبية للمناصب غير الإدارية

شركة الأهلي للتمويل التأجيري

2024	2023	2022	الوحدة	شركة الأهلي للتمويل التأجيري - القوى العاملة
13	14	14	عدد	إجمالي الموظفين بدوام كامل
4	5	6	عدد	الموظفات بدوام كامل
9	9	8	عدد	الموظفون بدوام كامل (ذكور)
التوزيع حسب المستوى الوظيفي				
4	4	4	عدد	الإدارة العليا
3	3	3	عدد	الموظفون الذكور في الإدارة العليا
1	1	1	عدد	الموظفات في الإدارة العليا

الحوكمة

مجلس الإدارة	الوحدة	2022	2023	2024
العدد الإجمالي لأعضاء مجلس الإدارة	عدد	13	13	13
إجمالي عدد الأعضاء المستقلين	عدد	5	5	5
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	عدد	8	8	8
إجمالي عدد الأعضاء التنفيذيين	عدد	0	0	-
إجمالي عدد الأعضاء غير التنفيذيين	عدد	13	13	13
مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها النساء	عدد	2	2	1
مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال	عدد	11	11	12
عدد الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 30 عامًا	عدد	0	0	-
عدد الأعضاء التي تتراوح أعمارهم بين 30-50 عامًا	عدد	6	5	5
عدد الأعضاء الذين تزيد أعمارهم على 50 عامًا	عدد	7	8	8

\*كان مجلس الإدارة حتى نهاية الربع الثالث يضم عضوتين، إلى أن قامت المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي بتغيير ممثلها، ما استدعى تعديل تشكيل المجلس.

تدريب مجلس الإدارة	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة	عدد	36	36	47
متوسط عدد ساعات التدريب المقدمة لأعضاء مجلس الإدارة (احتسبت تلقائيًا)	نسبة مئوية	2.8	2.8	3.6

المشتريات	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموردين	عدد	185	232	168
إجمالي عدد الموردين المحليين	عدد	170	196	146
نسبة الموردين المحليين	نسبة مئوية	92%	85%	87%
إجمالي حجم الإنفاق على الموردين والمقاولين	ألف دينار أردني	35,000	27,000	25,000
الإنفاق على الموردين والمقاولين المحليين	ألف دينار أردني	32,000	23,800	21,750
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	نسبة مئوية	91%	88%	87%

شركة الأهلي للتمويل التاجيري - برامج التدريب	الوحدة	2022	2023	2024
متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظفة	ساعة	4	4	4
متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	ساعة	4	4	4
متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف من الذكور	ساعة	4	4	4
متوسط ساعات التدريب المقدمة لموظفي الإدارة العليا سنويًا	ساعة	4	4	4
متوسط ساعات التدريب في السنة لمستويات الإدارة الوسطى	ساعة	4	4	4
متوسط ساعات التدريب في السنة للمستويات غير الإدارية	ساعة	4	4	4

الاستثمار المجتمعي

الاستثمار المجتمعي	الوحدة	2022	2023	2024
الاستثمار المجتمعي	دينار أردني	غير متوفر	1,525,673	938,308
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	غير متوفر	28	39
عدد التطوعين	عدد	411	363	344
عدد ساعات العمل التطوعي للموظفين	ساعة	1590	1385	1589

بيانات العمل المجتمعي حسب الشركات التابعة:

الاستثمار المجتمعي - أهلي للتمويل الأصغر	الوحدة	2022	2023	2024
الاستثمار المجتمعي	دينار أردني	34,500	30,500	37,500
عدد مشاريع المسؤولية الاجتماعية للشركات	عدد	3	4	5

العمل التطوعي - أهلي للتمويل الأصغر	الوحدة	2022	2023	2024
عدد التطوعين	عدد	غير متوفر	غير متوفر	15
عدد ساعات العمل التطوعي للموظفين	ساعة	غير متوفر	غير متوفر	8
عدد أيام العمل التطوعي	يوم	غير متوفر	غير متوفر	10



## العضويات

 <p><b>جمعية المتاحف الأردنية</b> Jordanian Museums Association</p> <p><b>جمعية المتاحف الأردنية</b></p> <p>تدعم تطوير قطاع المتاحف في المملكة من خلال تعزيز البنية المؤسسية والموارد البشرية والتجهيزات وأساليب العرض المتحفي.</p>	 <p><b>CCI FRANCE INTERNATIONAL</b></p> <p><b>غرفة التجارة والصناعة الأردنية الفرنسية</b></p> <p>تدعم الأهداف المهنية لأعضائها وتسهم في تعزيز العلاقات الاقتصادية الثنائية بين فرنسا والأردن.</p>	 <p><b>جمعية البنوك في الأردن</b> Association of Banks in Jordan</p> <p><b>جمعية البنوك في الأردن</b></p> <p>تُكرّس جهودها للارتقاء بالممارسات المصرفية وحماية مصالح الأعضاء وتعزيز التعاون بين أصحاب المصلحة وضمان التنسيق الأمثل داخل القطاع.</p>	 <p><b>جمعية المصدرين الأردنيين</b> Jordan Exporters Association</p> <p><b>جمعية المصدرين الأردنيين</b></p> <p>تُساعد المُصدّرين الأردنيين في استكشاف فرص جديدة لتسويق منتجاتهم وخدماتهم في الأسواق الدولية.</p>
--	--	---	---

 <p><b>مبادئ تمكين المرأة الصادرة عن الأمم المتحدة</b></p> <p>تقديم الإرشادات للشركات بشأن تعزيز المساواة بين الجنسين وتمكين المرأة في بيئة العمل والسوق والمجتمع.</p>	 <p><b>لجنة تكافؤ الفرص</b></p> <p>يعمل المجلس الأعلى لحقوق الأشخاص ذوي الإعاقة كجهة مُبشّرة وداعمة فنيًا بين الباحثين عن عمل من ذوي الإعاقة من جهة وللوّظيفين أو أصحاب العمل من جهة أخرى.</p>	 <p><b>الاتحاد الرياضي الأردني للشركات</b></p> <p>تأسس الاتحاد عام 1987 تحت مظلة وزارة الشباب وهو عضو في اللجنة الأولمبية الأردنية.</p>	 <p><b>إنجاز</b></p> <p>مؤسسة أردنية مستقلة غير ربحية، تُعنى بتمكين الشباب من خلال برامج الريادة والتثقيف المالي ومهارات التوظيف، وتعمل على سد الفجوة بين التعليم وسوق العمل من خلال إبرام شراكات مع المدارس والجامعات والقطاع الخاص.</p>
---	---	--	--

 <p><b>مبادرة تمويل برنامج الأمم المتحدة للبيئة (UNEP FI)</b></p> <p>شراكة عالمية بين الأمم المتحدة والقطاع المالي، تهدف إلى تعزيز التمويل المستدام من خلال تضمين اعتبارات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة في القرارات المالية.</p>	 <p><b>الميثاق العالمي للأمم المتحدة</b></p> <p>أكبر مبادرة عالمية تُشجّع الشركات على تبني مبادئ الاستدامة والمسؤولية المجتمعية في ممارساتها.</p>	 <p><b>جمعية الأسواق المالية</b></p> <p>جمعية تجارية رائدة عالميًا، تمثل مصالح مجتمع الأسواق المالية بالجملة على المستوى المهني.</p>
---	---	---

 <p><b>الجمعية الوطنية لحماية المستثمر</b></p> <p>تُقدّم الدعم اللازم وتنشر المعلومات المتعلقة بالقوانين الأردنية وتُشارك في تمثيل مصالح المستثمرين والسعي لمعالجة التحديات التي تواجههم.</p>	 <p><b>منتدى الاستراتيجيات الأردني</b></p> <p>يضم المنتدى شركات ناشئة ومؤسسات عريقة وخبراء متخصصين، ويهدف إلى صياغة استراتيجيات اقتصادية مستدامة وتعزيز دور القطاع الخاص في تحقيق نمو شامل وعادل.</p>	 <p><b>اتحاد المصارف العربية</b></p> <p>بصفته الهيئة الموحدة التي تمثّل القطاع المصرفي والمالي العربي، فإنه يوفر دعمًا مهمًا للبنوك والمؤسسات المالية والمؤسسات الاقتصادية العربية.</p>	 <p><b>غرفة التجارة الدولية</b></p> <p>بصفتها الهيئة الممثلة لـ 45 مليون شركة في 170 دولة، تؤدي الغرفة التجارية الدولية دورًا محوريًا في تنظيم عمليات التجارة العالمية.</p>
--	--	--	--

# فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير



في إطار خدمة فهرس المحتوى - الخدمة الأساسية (Content Index - Essentials Service)، قامت خدمات المبادرة العالمية لإعداد التقارير بالتحقق من أن فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير يتوافق مع متطلبات الإبلاغ وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، ومن أن المعلومات الواردة في المؤشر معروضة بوضوح ومتاحة لأصحاب المصلحة. وقد نُفّذت هذه الخدمة على النسخة الإنجليزية من التقرير.

بيان الاستخدام	قدم البنك الأهلي الأردني تقريراً وفقاً لمعايير المبادرة العالمية للتقارير بشأن الفترة 31.12.2024 - 01.01.2024
المبادرة العالمية للتقارير 1 المستخدمة	المبادرة العالمية للتقارير 1: الأساسيات لعام 2021
معايير/ معايير قطاع المبادرة العالمية للتقارير القابلة للتطبيق	لا ينطبق

التغاضي			رقم الصفحة و/ أو الرابط و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التغاضي			
الإفصاحات العامة					
تشير الخلية الرمادية على ان أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.			ص. 11-12	2-1 التفاصيل المؤسسية	المبادرة العامة للتقارير 2: الافصاحات العامة 2021
			ص. 2	2-2 كيانات مُتضمنة في إعداد تقرير الاستدامة للمنظمة	
			ص. 2	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	
			ص. 85	2-4 إعادة صياغة المعلومات	
			لم يسعّ البنك الأهلي الأردني للحصول على ضمان خارجي لهذا التقرير.	2-5 التحقق الخارجي	
			ص. 11-12	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	
			ص. 39	2-7 الموظفين	
			ص. 85	2-8 العمال الذين ليسوا موظفين	
			ص. 39 - 51	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينها	
			ص. 258 - 267	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	
			رئيس مجلس الإدارة هو عضو غير تنفيذي.	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	
			ص. 72	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	
			ص. 72	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	

# الاختصارات

Long Form	Abbreviation	Long Form	Abbreviation
International Finance Corporation	IFC	Artificial Intelligence	AI
Information Security system	ISMS	Anti-money Laundering	AML
International Organization for Standardization	ISO	Amman Stock Exchange	ASE
Institutional Shareholder Services	ISS	Automated Teller Machine	ATM
Information Technology	IT	Building Management System	BMS
Jordan Ahli Bank	JAB	Central Bank of Jordan	CBJ
Jordanian Dinar	JOD	Chief Executive Officer	CEO
Jordan Strategy Forum	JSF	Customer Security Programme	CSP
Key Performance Indicator	KPI	Counter-terrorist Financing	CTF
Leadership in Energy and Environmental Design	LEED	Data Security Standard	DSS
Loan Market Association	LMA	Environmental Management Systems	EMS
Middle East and North Africa	MENA	Enterprise Resource Planning	ERP
Mega Watt	MW	Environmental, Social and Governance	ESG
Carbon Accounting Financials	PCAF	Environmental and Social Management System	ESMS
Payment Card Industry	PCI	European Union	EU
PhotoVoltaic	PV	Financial Intermediaries	FI
Sustainable Development Goals	SDG	Ful-time Employee	FTE
Small and Medium Enterprises	SME	Greenhouse Gas	GHG
Second-Party Opinion	SPO	Giga Joule	GJ
Social Security Corporation	SSC	Global Reporting Initiative	GRI
Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications	SWIFT	Head Quarter	HQ
United Nations	UN	Heating, Ventilation, and Air Conditioning	HVAC
UN Environment Programme Finance	UNEP	Internal Capital Adequacy Assessment Process	ICAAP
United States Dollar	USD	International Capital Market Association	ICMA
Venture Capital	VC	International Electrotechnical Commission	IEC
Women owned/led SMEs	WSME		

معيّار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر				الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الرابط و/ أو الإجابة	التغاضي		
متطلب (متطلبات) التغاضي			السبب			التوضيح		
GRI 305: الانبعاثات 2016	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (نطاق 1)	ص. 25						
	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة للطاقة (نطاق 2)	ص. 25						
	305-3 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	غ/م	جميعها	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة	لم يتم تتبع بعد، ولا تزال أنظمة جمع البيانات قيد التطوير.			
	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	ص. 25						
	305-5 الحد من انبعاثات غازات الدفيئة	ص. 25						
	305-6 انبعاثات المواد المُستفدّة للأوزون	غ/م	جميعها	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة	لا يرصد البنك هذا المؤشر.			
	305-7 أكاسيد النيتروجين، وأكاسيد الكبريت، وغيرها من الانبعاث الكبيرة في الهواء	غ/م	جميعها	المعلومات غير متوفرة / غير كاملة	لا يرصد البنك هذا المؤشر.			
الحوكمة الشفافة والأخلاقية								
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 71 - 76						
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	205-1 العمليات التي تم تقييمها من ناحية المخاطر المتعلقة بالفساد	غ/م	جميعها	لمعلومات غير متوفرة / غير كاملة	البيانات غير مكتملة بسبب غياب أنظمة التتبع الداخلية لحالات الفساد.			
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد			السياسات والإجراءات الخاصة بمكافحة الفساد في البنك تم تعميمها على جميع الموظفين وأعضاء مجلس الإدارة. لم يتم تقديم أي تدريب على مكافحة الفساد لأعضاء مجلس الإدارة.				
	205-3 وقائع الفساد المؤكدة والإجراءات المتخذة	غ/م	جميعها	لمعلومات غير متوفرة / غير كاملة	البيانات غير مكتملة بسبب غياب أنظمة التتبع الداخلية لحالات الفساد.			
GRI 206: السلوك المناهض للمنافسة 2016	206-1 الإجراءات القانونية حيال السلوك المناهض للمنافسة، ومكافحة الاحتكار وممارسات الاحتكار			عدد الإجراءات القانونية المعلقة أو المنجزة خلال عام 2024 والمتعلقة بالسلوك المناهض للمنافسة وانتهاكات قوانين مكافحة الاحتكار والاحتكار التجاري.				
خصوصية البيانات والأمن السيرياني								
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 79 - 80						

معيّار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الرابط و/ أو الإجابة	التغاضي			
			متطلب (متطلبات) التغاضي	السبب	التوضيح	
المبادرة العامة للتقارير 2: الإفصاحات العامة 2021	2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	<a href="#">التقرير السنوي</a> ص. 39 - 51				
	2-15 تضارب المصالح	ص. 75				
	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة	ص. 76، 77				
	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	<a href="#">التقرير السنوي</a> ص. 39 - 51				
	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	<a href="#">التقرير السنوي</a> ص. 268 - 270				
	2-19 سياسات الأجور	<a href="#">التقرير السنوي</a> ص. 116 - 117				
	2-20 عملية تحديد الأجور	<a href="#">التقرير السنوي</a> ص. 268 - 270				
	2-21 نسبة إجمالي الأجور السنوية	غ/م	جميعها	قيود سرية	<a href="#">التقرير السنوي</a> ص. 103 - 104 (تعويضات مجلس الإدارة والتنفيذيين) نسبة التعويض السنوي تخضع لقيود السرية، حيث تُعد رواتب الموظفين سرية حق داخليًا ضمن البنك.	
	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	ص. 6 - 3				
	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	ص. 35، 36، 38، 40، 57، 65				
	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بسياسة العمل المسؤول	ص. 35، 36، 38، 40، 57، 65				
	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	ص. 43، 76				
	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	ص. 43، 76				
	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	ص. 76				
	2-28 عضوية الجمعيات أو الاتحادات المهنية	ص. 97، 98				
	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	ص. 77				
	2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	522 موظفًا مشمولين باتفاقيات المفاوضة الجماعية لنقابة العاملين في البنوك والتأمين والمحاسبة العامة.				
	الموضوعات الجوهرية					
	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	1-3 عملية تحديد المواضيع الجوهرية	ص. 20	تشير الخلية الرمادية على ان أسباب التغاضي غير مسموحة لهذا الإفصاح أو أن الرقم المرجعي غير متاح لقياس قطاع المبادرة العالمية للتقارير.		
		2-3 قائمة المواضيع الجوهرية	ص. 20			
أثر المناخ والقدرة على التكيف معه						
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 25، 26				



البيانات والإفصاحات					
معيّار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	رقم الصفحة و/ أو الرابط و/ أو الإجابة	الإفصاح			معيّار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر
		متطلب (متطلبات) التفاضي	السبب	التوضيح	
GRI 418: خصوصية العميل 2016	418-1 الشكاوى المؤثّقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	ص. 79			
الإقراض والاستثمار المستدامان					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 57 - 60			
الابتكار والتحول الرقمي					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 65 - 68			
التنوع والإنصاف والشمول					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 39 - 41			
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	ص. 39 - 51			
	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	ص. 39			
GRI 406: عدم التمييز 2016	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	صفر			
GRI 202: التواجد في السوق 2016	202-1 نسبة الأجر الأساسي للمستوى المبتدئ حسب الجنس مقارنةً بالحد الأدنى المحلي للأجور	غ/م	جميعها	تُعد رواتب الموظفين سرية حتى داخليًا ضمن البنك.	
	202-2 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	93.3٪			
الأداء والاستقرار الماليان					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 13			
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المُنتجة والموزعة	ص. 13			
	201-2 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	ص. 26			
	201-3 الالتزامات المحددة لحطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	ص. 40			
معيّار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر					
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 تقييم آثار فئات المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	غ/م	جميعها	الموضوع المنخفض الأهمية بالنسبة للبنك	
	201-2 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بآثار المنتجات والخدمات على الصحة والسلامة	غ/م	جميعها	الموضوع المنخفض الأهمية بالنسبة للبنك.	

معيّار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	رقم الصفحة و/ أو الرابط و/ أو الإجابة	التفاضي			معيّار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر
		متطلب (متطلبات) التفاضي	السبب	التوضيح	
GRI 418: خصوصية العميل 2016	418-1 الشكاوى المؤثّقة المتعلقة بانتهاك خصوصية العميل وفقدان بيانات العميل	ص. 79			
الإقراض والاستثمار المستدامان					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 57 - 60			
الابتكار والتحول الرقمي					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 65 - 68			
التنوع والإنصاف والشمول					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 39 - 41			
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	ص. 39 - 51			
	405-2 نسبة الراتب الأساسي والأجور بين النساء والرجال	ص. 39			
GRI 406: عدم التمييز 2016	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	صفر			
GRI 202: التواجد في السوق 2016	202-1 نسبة الأجر الأساسي للمستوى المبتدئ حسب الجنس مقارنةً بالحد الأدنى المحلي للأجور	غ/م	جميعها	تُعد رواتب الموظفين سرية حتى داخليًا ضمن البنك.	
	202-2 نسبة كبار الموظفين الإداريين المعيّنين والذين ينتمون إلى المجتمعات المحلية	93.3٪			
الأداء والاستقرار الماليان					
المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 13			
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المُنتجة والموزعة	ص. 13			
	201-2 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن تغير المناخ	ص. 26			
	201-3 الالتزامات المحددة لحطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	ص. 40			

التفاخي			رقم الصفحة و/ أو الرابط و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيّار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
التوضيح	السبب	متطلب (متطلبات) التفاخي			
			ص. 36	404-1 متوسط ساعات التدريب في السنة لكل موظف	GRI 404: التدريب والتعليم 2016
			ص. 36، 37، 41	404-2 برامج تحسين مهارات الموظفين وبرامج المساعدة على الانتقال	
			100٪	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يتلقون مراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	
			ص. 43	417-1 متطلبات التعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	GRI 417: التسويق والمصقات التعريفية 2016
			ص. 43	417-2 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتعريف بمعلومات المنتجات والخدمات ووضع الملصقات التعريفية عليها	
			ص. 43	417-3 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالاتصالات التسويقية	

## تنمية المجتمع والاستثمار

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021  GRI 413: المجتمعات المحلية 2016	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 44-54			
	203-1 استثمارات البنية التحتية والخدمات المدعومة	ص. 44-54			
	203-2 الآثار الاقتصادية غير المباشرة الهامة	ص. 44-54			
	413-1 العمليات التي تنطوي على مشاركة المجتمع المحلي، وتقييمات الأثر، وبرامج التنمية	ص. 44 - 54			
	413-2 العمليات ذات الآثار السلبية الهامة الفعلية أو المحتملة على المجتمعات المحلية	غ/م	جميعها	البيانات غير متوفرة / غير كاملة	لم تُسجل آثار سلبية جسيمة.

## الطاقة والإدارة البيئية

				المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
30-28 ص.				3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية
30-28 ص.				302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة
لا يرصد البنك هذا المؤشر.	البيانات غير متوفرة / غير كاملة	جميعها	غ/م	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة
30-28 ص.				302-3 كثافة الطاقة
30-28 ص.				302-4 خفض استهلاك الطاقة
30-28 ص.				302-5 خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات

معيار المبادرة العالمية للتقارير / مصدر آخر	الإفصاح	رقم الصفحة و/ أو الرابط و/ أو الإجابة	التغاضي		
			متطلب (متطلبات) التغاضي	السبب	التوضيح
GRI 410: للممارسات الأمنية 2016	410-1 أفراد الأمن المدبرون على سياسات أو إجراءات حقوق الإنسان	غ/م	جميعها	البيانات غير متوفرة / غير كاملة	لم يُنفذ بعد برنامج رسمي لتدريب أفراد الأمن على سياسات حقوق الإنسان.

## تجربة الموظف

المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	ص. 41-35
GRI 401: التوظيف 2016	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل ترك الموظفين للعمل	ص. 35، 89
	401-2 الحوافز المقدمة للموظفين بدوام كامل والتي لا تُقدّم للموظفين المؤقتين أو للموظفين بدوام جزئي	ص. 35، 39 - 41
	401-3 إجازة رعاية الطفل	ص. 40، 89، 90
GRI 402: العلاقات بين العمال والإدارة 2016	402-1 الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	ع/م جميعها المعلومات غير مكتملة / غير كاملة
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	ص. 38
	403-2 تحديد الأخطار وتقييم المخاطر والتحقيق في الحوادث	ص. 38
	403-3 خدمات الصحة المهنية	ص. 38
	403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل معهم بشأن الصحة والسلامة المهنية	ص. 38
	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	ص. 38
	403-6 تعزيز صحة العمال	ص. 38
	403-7 منع وتخفيف آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة مباشرة بعلاقات العمل	ع/م جميعها الموضوع منخفض الأهمية بالنسبة للبنك.
	403-8 العمال المشمولون بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	ص. 38
	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	ع/م جميعها الموضوع منخفض الأهمية بالنسبة للبنك، والبيانات غير مكتملة بسبب غياب أنظمة التتبع الداخلية.
	403-10 اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	ع/م جميعها الموضوع منخفض الأهمية بالنسبة للبنك، والبيانات غير مكتملة بسبب غياب أنظمة التتبع الداخلية.

البيانات والإفصاحات			رقم الصفحة و/ أو الرابط و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
التفاهي	متطلب (متطلبات) التفاهي	السبب			
التوضيح					
سلسلة التوريد المستدامة					
			30 ص.	3-3 إدارة الموضوعات الجوهرية	المبادرة العالمية للتقارير 3: الموضوعات الجوهرية 2021
			80 ص.	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	204 GRI: ممارسات الشراء 2016
لم يتم تطبيق الفحص بشكل منهجي بعد.			م/ع	308-1 للموردون الجدد الذين خضعوا للتدقيق طبقيًا للمعايير البيئية	308 GRI: التقييم البيئي للمورد 2016
لم يتم تطبيق الفحص بشكل منهجي بعد.			م/ع	308-2 الآثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	
تُحظر عمالة الأطفال بموجب السياسة، لكن لم تُجرَ تقييمات رسمية للمخاطر.			م/ع	408-1 العمليات والموردون المُعرّضون لخطر كبيرة تتعلق بحوادث عمالة الأطفال	408 GRI: عمالة الأطفال 2016
يُحظر العمل القسري بموجب السياسة، لكن لم تُجرَ تقييمات رسمية للمخاطر.			م/ع	409-1 العمليات والموردون المُعرّضون لخطر كبيرة تتعلق بحوادث العمل الجبري أو القسري	409 GRI: العمل الجبري أو القسري 2016
لم يتم تطبيق الفحص بشكل منهجي بعد.			م/ع	414-1 الموردون الجدد الذين تم فحصهم باستخدام المعايير الاجتماعية	414 GRI: التقييم الاجتماعي للمورد 2016
لم يتم تطبيق الفحص بشكل منهجي بعد.			م/ع	414-2 الآثار الاجتماعية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة	

البيانات والإفصاحات			رقم الصفحة و/ أو الرابط و/ أو الإجابة	الإفصاح	معيار المبادرة العالمية للتقارير/ مصدر آخر
التفاهي	متطلب (متطلبات) التفاهي	السبب			
التوضيح					
			30 ص.	303-1 التعاملات مع المياه كمورد مشترك	303 GRI: المياه والنفايات السائلة 2018
			30 ص.	303-2 إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	
لا يرصد البنك هذا المؤشر.			م/ع	303-3 سحب المياه	
لا يرصد البنك هذا المؤشر.			م/ع	303-4 تصريف المياه	
			30 ص.	303-5 استهلاك المياه	
لا توجد مواقع مجاورة لمناطق محمية.			م/ع	304-1 المواقع التشغيلية المملوكة أو المؤجرة أو المدارة داخل المناطق المحمية أو المناطق ذات قيمة التنوع البيولوجي العالمية الموجودة خارج المناطق المحمية، أو بجوار مثل هذه المناطق	304 GRI: التنوع البيولوجي 2016
لا تؤثر عمليات البنك بشكل مباشر على التنوع البيولوجي.			م/ع	304-2 الآثار الهامة للأنشطة، والمنتجات، والخدمات على التنوع البيولوجي	
لم يشارك البنك في حماية أو استعادة المواطن البيئية.			م/ع	304-3 اللوائح المحمية أو المعاد تأهيلها	
لا يراول البنك أنشطة مع أنواع مدرجة في قوائم الاتحاد الدولي لحفظ الطبيعة أو القوائم الوطنية للمحافظة على الأنواع.			م/ع	304-4 الأنواع البيولوجية المدرجة في القائمة الحمراء للإتحاد الدولي لحفظ الطبيعة (IUCN) والأنواع المدرجة في قائمة الحفظ الوطنية والتي تقع موائلها في مناطق متأثرة بالعمليات	
			31 ص.	306-1 توليد النفايات والآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	306 GRI: النفايات 2020
			31 ص.	306-2 إدارة الآثار المهمة المتعلقة بالنفايات	
يوثق البنك استهلاك الورق وإعادة التدوير، لكنها مصدر النفايات الأكثر صلة حالياً.			م/ع	306-3 النفايات المتولدة	
			31 ص.	306-4 النفايات المحولة من التخلص	
يوثق البنك استهلاك الورق وإعادة التدوير، لكنها مصدر النفايات الأكثر صلة حالياً.			م/ع	306-5 النفايات الموجهة للتخلص منها	



# فهرس محتوى بورصة عمان

المؤشرات	القياس	الصفحة/الجواب	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI Standards
انبعاثات الغازات الدفيئة	E1.1) مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 1 (إذا انطبق)	ص. 25	المعيار 305 GRI: الانبعاثات في العام 2016
	E1.2) مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 2 (إذا انطبق)	ص. 25	
	E1.3) مجموع الانبعاثات، على شكل مكافئ ثاني أكسيد الكربون، للنطاق 3 (إذا انطبق)	ع/م	
كثافة الانبعاثات	E2.1) ( مجموع انبعاثات الغازاتالدفيئة لكل معامل لقياس الناتج	ص. 25	المعيار 305 GRI: الانبعاثات في العام 2016
	E2.2) ( مجموع انبعاثات الغازات غير الدفيئة لكل معامل لقياس الناتج	ع/م	
استخدام الطاقة	E3.1) ( مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل مباشر	ص. 28-30	المعيار 305 GRI: الطاقة في العام 2016
	E3.2) (مجموع كميات الطاقة المستهلكة بشكل غير مباشر	ص. 28-30	
كثافة الطاقة	مجموع كميات الطاقة المستخدمة بشكل مباشر لكل معامل لقياس الناتج	ع/م	المعيار 305 GRI: الطاقة في العام 2016
مزيج الطاقة	نسبة مئوية: استخدام الطاقة حسب نوع توليد الطاقة	ص. 28-30	المعيار 305 GRI: الطاقة في العام 2016
استخدام المياه	E6.1) مجموع كميات المياه المستهلكة	ص. 87	المعيار 303 GRI: المياه والنفائات السائلة في 2018
	E6.2) مجموع كميات المياه المعالجة	ع/م	
العمليات البيئية	E7.1) هل تعتمد شركتك سياسة رسمية بشأن البيئة؟ نعم/ لا	نعم	المعيار 3 GRI: الموضوعات الجوهرية 2021
	E7.2) هل تعتمد شركتك سياسات محددة بشأن النفائات و/أو المياه و/أو الطاقة و/أو إعادة التدوير؟ نعم/ لا	نعم	
	E7.3) هل تعتمد شركتك نظاماً معتمداً لإدارة الطاقة؟ نعم/ لا	نعم	
المراقبة البيئية	هل يتولى مجلس الإدارة / فريق الإدارة الإشراف على و/أو إدارة المخاطر المتصلة المناخ؟ نعم /لا	نعم	المعيار 2 GRI: الإفصاحات العامة في 2021
	هل يتولى مجلس الإدارة / فريق الإدارة الإشراف على و/أو إدارة مسائل أخرى في مجال الاستدامة؟ نعم /لا	نعم	
التخفيف من مخاطر تغير المناخ	مجموع الاستثمارات السنوية المخصصة لتطوير البنية التحتية والتكيف مع تغير المناخ وتطوير المنتجات المتصلة بالمناخ	ع/م	

المؤشرات	القياس	الصفحة/الجواب	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI Standards
نسبة أجور المديرين التنفيذيين	S1.1) نسبة مئوية: راتب وعلاوات المدير التنفيذي نسبة الى متوسط أجر العامل بدوام كامل .	سري	المعيار 2 GRI: الإفصاحات العامة في 2021
	S1.2) هل تفصح شركتك عن هذا المقياس في التقارير التنظيمية؟ نعم/لا	نعم	
نسبة الأجور بين الجنسين	متوسط أجور الذكور العاملين في الشركة الى متوسط أجور الاناث العاملات في الشركة	ص. 39	المعيار 405 GRI: التنوع وتكافؤ الفرص في 2016
معدل دوران الموظفين	S3.1) نسبة مئوية: تغييرالموظفين بنظام الدوام الكامل سنوياً.	ص. 39	المعيار 401 GRI: التوظيف في 2016
	S3.2) نسبة مئوية: تغييرالموظفين بنظام الدوام الجزئي سنوياً.	ص. 39	
	S3.3) نسبة مئوية: تغييرالمقاولين و/أو المستشارين سنوياً.	ص. 39	
التنوع بين الجنسين	S4.1) نسبة مئوية: مجموع الوظائف التي يشغلها الرجال والنساء في المنشأة	ص. 39	المعيار 2 GRI: الإفصاحات العامة في 2021
	S4.2) نسبة مئوية: المناصب التي يشغلها الرجال والنساء في المستويات الوظيفية المبتدئة والمتوسطة	ص. 39	
	S4.3) نسبة مئوية: المناصب التي يشغلها الرجال والنساء في المستويات الوظيفية العليا والتنفيذية	ص. 39	
معدل العمال المؤقتين	S5.1) نسبة مئوية: مجموع الوظائف التي يشغلها موظفون بنظام الدوام الجزئي في المنشأة	ص. 39	المعيار 2 GRI: الإفصاحات العامة في 2021
	S5.2) نسبة مئوية: مجموع الوظائف التي يشغلها مقاولون و/أو مستشارون في المنشأة	ص. 39	
عدم التمييز	هل تنتهج شركتك سياسة بمناهضة التحرش الجنسي و/ أو عدم التمييز؟ نعم /لا	نعم	المعيار 3 GRI: الموضوعات الجوهرية 2021
نسبة الإصابات	S4.3) نسبة مئوية: المناصب التي يشغلها الرجال والنساء في المستويات الوظيفية العليا والتنفيذية	ع/م	المعيار 403 GRI : الصحة والسلامة المهنية في 2018
الصحة والسلامة الشاملة	هل تنتهج شركتك سياسة للصحة المهنية و/أو سياسة للصحة والسلامة العالمية ؟ نعم/لا	نعم	المعيار 3 GRI: الموضوعات الجوهرية 2021

المؤشرات	القياس	الصفحة/الجواب	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI Standards
إعداد تقارير الاستدامة	G8.1 هل تنشر شركتك تقريراً عن الاستدامة؟	نعم	نعم/لا
	G8.2 هل بيانات الاستدامة مدرجة في نظام العمل الخاص لشركتك؟ نعم/لا	نعم	
ممارسات الإفصاح	G9.1 هل تقدم شركتك بيانات عن الاستدامة إلى أطر إعداد تقارير الاستدامة؟ نعم/لا	نعم	نعم
	G9.2 هل تركز شركتك على بنود التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم/لا	نعم	
	G9.3 هل تضع شركتك أهدافاً وترفع تقارير عن تقدمها في تحقيق أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة؟ نعم/لا	نعم	
التوكيد الخارجي	هل يطلع طرف ثالث بتوكيد أو التحقق من صحة الإفصاحات لتي تقدمها شركتك عن الاستدامة؟ نعم/لا	لا	المعيار 2 GRI: الإفصاحات العامة في 2021

الحكومة

المؤشرات	القياس	الصفحة/الجواب	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير GRI Standards
عمل الأطفال والعمل القسري	S9.1 هل تنتهج شركتك سياسة لمناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري؟ نعم /لا	نعم	المعيار 3 GRI: الموضوعات الجوهرية 2021
	S9.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة مناهضة عمل الأطفال و/أو العمل القسري هذه الموردين والبائعين؟ نعم/لا	نعم	
حقوق الإنسان	S10.1 هل تنتهج شركتك سياسة خاصة بحقوق الإنسان؟ نعم /لا	نعم	المعيار 3 GRI: الموضوعات الجوهرية 2021
	S10.2 إذا كانت الإجابة نعم، هل تشمل سياسة حقوق الإنسان هذه الموردين البائعين؟ نعم/لا	نعم	
التنوع في مجلس الإدارة	G1.1 نسبة مئوية: بيان مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الأعضاء من الرجال ومن النساء.	8% نسبة النساء من مجلس الإدارة	المعيار 405 GRI: التنوع وتكافؤ الفرص في 2016
	G1.2 نسبة مئوية: بيان مقاعد اللجان التي يشغلها الأعضاء من الرجال ومن النساء.	غ/م	
استقلالية مجلس الإدارة	G2.1 هل تحظر الشركة الرئيس التنفيذي من رئاسة مجلس إدارتها؟ نعم /لا	لا	المعيار 2 GRI: الإفصاحات العامة في 2021
	G2.2 نسبة مئوية: بيان مجموع مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها أعضاء مستقلون	38	
الحوافز التشجيعية	هل يتم صرف حوافز للمسؤولين التنفيذيين بصفة رسمية لتفعيل نهج الاستدامة؟ نعم /لا	نعم	المعيار 2 GRI: الإفصاحات العامة في 2021
التفاوض الجماعي	نسبة مئوية: مجموع عدد الموظفين في المنشأة المشمولين باتفاقية/اتفاقيات للتفاوض الجماعي	46%	المعيار 2 GRI: الإفصاحات العامة في 2021
مدونة قواعد سلوك الموردين	G5.1 هل البائعون أو الموردون في شركتك ملزمون باتباع مدونة لقواعد السلوك؟ نعم /لا	نعم	المعيار 2 GRI: الإفصاحات العامة في 2021
	G5.2 إن كانت الإجابة نعم، ما هي نسبة الموردين الذين أقرروا رسمياً بالتزامهم بالقواعد؟	غ/م	
الأخلاق ومكافحة الفساد	G6.1 هل تنتهج شركتك سياسة مناهضة الفساد و/أو سياسة للأخلاقيات؟ نعم/لا	نعم	المعيار 3 GRI: الموضوعات الجوهرية 2021
	G6.2 إن كانت الإجابة نعم، ما هي نسبة العاملين في الشركة الذين أقرروا رسمياً بالتزامهم بالسياسة.	غ/م	
سرية البيانات	G7.1 هل تنتهج شركتك سياسة لحماية سرية البيانات؟ نعم /لا	نعم	المعيار 3 GRI: الموضوعات الجوهرية 2021
	G7.2 هل اتخذت شركتك خطوات للتقيد بقواعد الانحثة العامة لحماية البيانات (GDPR)؟ نعم/لا	نعم	

الاجتماعي

الحكومة





ahli

**SUSTAINABILITY**  
**REPORT**  
**2024**





# Contents

## 00 INTRODUCTION

- 2 Welcome
- 3 Chairman’s Message
- 5 CEO Reflections
- 7 Year At A Glance

## 01 PROSPERITY & PURPOSE

- 11 About Us
- 13 Financial Performance and Stability
- 14 Awards and Recognition

## 02 SUSTAINABILITY AT JORDAN AHLI BANK

- 17 Our Approach
- 22 Progress Against Targets

## 03 ENVIRONMENTAL RESPONSIBILITY

- 25 Climate Impact and Resilience
- 28 Energy and Environmental Management

## 04 SOCIAL RESPONSIBILITY

- 35 Employee Experience
- 39 Diversity and Equal Opportunity
- 42 Customer Experience
- 44 Community Development and Investment

## 05 SUSTAINABLE FINANCE

- 57 Sustainable Lending and Investing
- 63 Inclusive Financial Empowerment
- 65 Innovation and Digitization

## 06 GOVERNANCE AND ETHICS

- 71 Transparent and Ethical Governance
- 77 Stakeholder Engagement
- 78 Risk Management
- 79 Data Privacy and Cyber Security
- 80 Sustainable Supply Chain

## 07 LOOKING AHEAD

- 83 Environmental Sustainability
- 83 Social Responsibility
- 84 Responsible Governance

## 08 DATA AND DISCLOSURES

- 87 Data Tables
- 97 Memberships
- 99 Abbreviations
- 100 GRI Content Index
- 109 ASE Content Index

# Welcome

As a leading financial institution in Jordan, we are committed to driving sustainable development in our sector and region.

Our 2024 Sustainability Report documents progress against our sustainability and responsible banking commitments. It is aligned with international Environmental, Social and Governance (ESG) principles, the **United Nations Sustainable Development Goals (SDGs)**, and has been prepared in accordance with the **GRI Standards**. The report also reflects the **Central Bank of Jordan's Green Finance Strategy** and the **Amman Stock Exchange (ASE) Guidance on Sustainability Reporting**.

As a credible and transparent disclosure, we share both achievements and challenges as we continue to integrate sustainability and ESG into the core of our business and operations. Relevance, accuracy, and comparability of information is paramount to give our stakeholders a broad yet detailed picture of our sustainability performance.

The scope covers the 2024 calendar year (1 January – 31 December 2024). It includes all four subsidiaries: Financial Leasing, Ahli Microfinance, Ahli Brokerage, and Ahli FINTECH where data is available. It excludes operations in Palestine and Cyprus due to limited data availability and operational differences that currently prevent consistent integration with Jordan Ahli Bank's central reporting systems. Efforts are underway to enhance data coverage and align reporting processes in these regions. Jordan Ahli Bank intends to include Cyprus in the 2025 reporting cycle and Palestine in the 2026 reporting cycle.

*Learn more about our structure on page 12.*

*Learn more about us*

## Get in Touch

We welcome all thoughts and feedback on this report and our wider approach.

Email: [info@ahli.com](mailto:info@ahli.com)



[www.linkedin.com/company/jordan-ahli-bank](https://www.linkedin.com/company/jordan-ahli-bank)



[@jordanahlibank](https://www.instagram.com/jordanahlibank)



[www.youtube.com/jordanahlibank](https://www.youtube.com/jordanahlibank)



[@jordanahlibank](https://www.twitter.com/jordanahlibank)



[www.facebook.com/JordanAhliBank/](https://www.facebook.com/JordanAhliBank/)

## Forward-Looking Statements

This report may contain forward-looking statements and information about Jordan Ahli Bank and its subsidiaries. These statements may include plans, objectives and aims regarding the plans, intentions, ambitions, and aims of Jordan Ahli Bank and its subsidiaries, as well as forward-looking statements about future products, services, operations and performance. While Jordan Ahli Bank believes that these statements are reasonable, all forward-looking statements and information are based on current assumptions with respect to the cost and resources for implementing future targets. As such, these statements remain subject to risks and uncertainties which may be beyond the control of Jordan Ahli Bank and/or difficult to predict. Forward-looking statements may be identified by the inclusion of terms such as "plan," "expect," "aim," "will," "strategy," "target," "ambition," and other similar words and phrases.

# Chairman's Message



Dear esteemed stakeholders,

I am pleased to welcome you and present Jordan Ahli Bank's 2024 Sustainability Report.

As we celebrate the 70th anniversary of the bank's founding, I take this opportunity to reflect on its sustainable legacy. We remain committed to engaging meaningfully with both the public and private sectors to support the growth of our national economy and the prosperity of our society. Our track record proves that financial returns can and must align with the creation of economic, social, and environmental value. Expanding our sustainable finance portfolio, for instance, supports climate-resilient economies while boosting our market share. Also, investing in diverse skill sets and local talent not only reflects

our values, but also enhances our ability to innovate, serve clients, and drive financial performance.

A key highlight of our 2024 sustainability journey is a milestone that underscores the bank's success in sustainable finance and investment, solidifying our leadership in environmentally and socially responsible sectors across local, regional, and global markets. The issuance of Jordan's first-ever Sustainability Bond also marks a major milestone, positioning us as the first Jordanian bank to introduce this innovative financial instrument to the local capital market. Valued at USD 50 million and issued in collaboration with the International Finance Corporation (IFC), the bond is designed to finance high-impact

green and social projects. These include support for SMEs, environmentally sustainable initiatives, and women-led businesses, which recognize their essential role in advancing sustainable development.

Transforming into a digitally driven, agile bank is essential for delivering shared prosperity. By responsibly utilizing automation and artificial intelligence (AI), we can greatly enhance our customer experiences. More importantly, this approach enables us to connect with underserved communities, promoting greater financial inclusion. Our shift towards a paperless environment and the implementation of data analytics have resulted in significant savings in time, cost, and natural resources. The sustainable design of our new headquarters in Amman highlights our dedication to innovation, with plans to attain LEED Platinum certification.

Our accomplishments in sustainability have been made possible by a Board of Directors and Executive Team who have expertly guided the bank in striking a balance between economic success and meaningful impact. They have effectively leveraged both financial and non-financial value, all while remaining aligned with our **Vision, Mission, and Values**. This report, along with our earlier disclosures, serves as proof of our persistent dedication to transparency and integrity, complying with the greatest standards of disclosure established by the Global Reporting Initiative (GRI) and the Amman Stock Exchange.

In 2024, we doubled our ESG training opportunities and integrated relevant metrics into executive scorecards and decision-making frameworks. Recognizing that effective governance depends on embedding sustainability principles across our operations, business units, and regions, we took further steps to enhance accountability. At the end of 2024, an Environmental, Social, and Governance (ESG) Sustainability Committee at the Board level was established, with the aim of enhancing strategic oversight and ensuring accountability in our sustainability commitments.

As global economies navigate geopolitical uncertainty and look to financial institutions for leadership, Jordan Ahli Bank stands as a reliable pillar of stability dedicated to responsible banking, economic empowerment, environmental stewardship, and raising a more inclusive and resilient society for future generations.

May God bless our beloved country with continued peace and prosperity, and may He protect His Majesty King Abdullah II Ibn Al Hussein and His Royal Highness Crown Prince Al Hussein bin Abdullah II.

*Saad Nabil Mouasher*

**Mr. Saad Nabil Mouasher**  
Chairman of the Board



# Message from the CEO/General Manager



Dear esteemed stakeholders,

It is my pleasure to welcome you all and share the key milestones Jordan Ahli Bank has achieved in environmental, social, and governance (ESG) sustainability throughout 2024. I would also like to express my heartfelt congratulations to the Board of Directors, shareholders, executives, and all employees of our respected banking institution, Jordan Ahli Bank, as we celebrate the 70th anniversary of the bank, established by the late Mr. Yousef Al-Muasher and the late Mr. Suleiman Basha Al-Sukkar.

In 2024, the Bank has witnessed upward trends across net profits, shareholder equity, total assets, and other financial indicators, while also making significant

strides in environmental sustainability, social responsibility, sustainable finance, and governance performance.

A major milestone during the year 2024, was the issuance of Jordan's first Sustainability Bond, valued at USD 50 million. The bond supports Jordan's Economic Modernization Vision and aligns with the Green Bond Principles, as well as the Green and Social Bond Principles of the International Capital Market Association (ICMA) and the Central Bank of Jordan (CBJ). The proceeds will support credible sustainable development programs, including initiatives around women empowerment and food security.

Meanwhile, 9% of our financing portfolio in 2024 was allocated to green financing, and 42% to community financing. To reinforce our leadership in sustainable finance, we developed a comprehensive Sustainable Finance Framework. This includes the integration of environmental and social risk management into our lending processes, along with enhancements to our award-winning ESG Strategy and Framework.

Regarding environmental impact, we have been able to reduce direct greenhouse gas (GHG) emissions by 8.7%, primarily due to a nearly 10% decrease in diesel and fuel consumption. This was accomplished through the transition to hybrid vehicles and the implementation of smart building management systems in our new headquarters and branches. As we expanded our digitalization efforts, paper consumption has also decreased, with a 13% reduction recorded in 2024. Our efforts to enhance our expertise in the energy sector, utilize renewable energy sources, and completely shift to digital systems are ongoing. Additionally, we are working toward obtaining ISO 14001 certification for our environmental management systems and monitoring protocols in the upcoming months.

We remain committed to our social responsibilities, investing over JOD 930,000 in initiatives focused on community empowerment—particularly women's empowerment—as well as poverty reduction, unemployment, healthcare, environmental and climate action, education, financial inclusion, arts and culture, social innovation, and volunteerism. Internally, our partnerships with the International Finance

Corporation (IFC) and other entities have supported our efforts to empower women and enhance gender-inclusive hiring strategies. These efforts are gradually advancing our goal of increasing female representation across all levels of Jordan Ahli Bank. In 2024, women accounted for 40.6% of our total workforce, with continued growth in women's representation in management roles over the past three years. As a result, we have also received the Best Places to Work award in 2024.

Despite the ongoing global economic volatility witnessed in 2024, the Bank achieved strong performance across both financial and non-financial indicators. Nonetheless, we remain cautious in the face of evolving market conditions and the considerable challenges posed by climate change, social inequality, and economic development.

In closing, I wish to express my heartfelt gratitude to Mr. Saad Mouasher, the Chairman of the Board, and all Board Members for their unwavering trust and support. I also want to thank the entire Jordan Ahli Bank team at all locations for their commitment, along with the regulatory bodies, especially the Central Bank of Jordan, for their continuous efforts in enhancing the performance and resilience of the Jordanian banking sector.

Together, under the wise leadership of His Majesty King Abdullah II ibn Al Hussein and His Royal Highness Crown Prince Al Hussein bin Abdullah II, may God protect them both, we will continue striving toward greater achievements and lasting success.

*Dr. Ahmad Al Hussein*

**Dr. Ahmad Al Hussein**  
Chief Executive Officer/General Manager

# Year at a Glance

Environmental	Social Responsibility	Sustainable Finance	Governance & Ethics
<p>Joined the Partnership for <b>Carbon Accounting Financials</b> to enhance emissions measurement tools.</p> <p>The new Amman HQ earned a <b>62 point LEED score</b> marking progress toward the 80+ points needed for Platinum certification.</p> <p><b>9.5% reduction</b> in diesel and fuel energy consumption</p> <p><b>8.7% decrease</b> in Scope 1 GHG emissions compared to 2023</p> <p>Expansion of <b>Green Business Bundle Programs</b></p> <p><b>Building Management System (BMS)</b> for new HQ building and branches</p> <p>Paper consumption <b>decreased by 13%</b> compared to 2023</p>	<p><b>Over 930,000 JOD</b> in community investments</p> <p><b>15% increase</b> in employee volunteer hours</p> <p><b>25% women</b> in management</p> <p><b>23.9 average hours</b> of training for workforce per year</p> <p><b>46 sustainability-related training hours</b> provided for employees</p> <p><b>41%</b> female employment rate</p> <p><b>87%</b> of the suppliers are local</p>	<p><b>102,000+</b> students and youth supported through education programs</p> <p><b>13 ahliHUB sessions held</b> covering innovation, mental health &amp; sustainability topics in 2024</p> <p><b>Best Places to Work Certifications</b> in 2024</p> <p>Established a <b>Sustainable Finance Framework</b></p> <p>Launched <b>Jordan's first locally issued Sustainability Bond</b> in partnership with IFC (USD 50 million)</p> <p>SMEs accounted for <b>10% of total lending portfolio</b></p> <p><b>9% of SME lending portfolio</b> allocated to green financing in 2024</p> <p><b>42% of SME lending portfolio</b> dedicated to community financing in 2024</p>	<p>Achieved a <b>80% CX index</b></p> <p><b>+ 600 training opportunities</b> in sustainability and governance were offered — over twice last year's total.</p> <p><b>Best Corporate Banking Services Award</b> for 2024</p> <p><b>Embedded ESG KPIs</b> into executive scorecards and decision-making processes</p> <p>Integrating <b>environmental and social risk management</b> in the lending process.</p> <p><b>30.1 million JOD net profit</b> before tax</p> <p><b>6.7% increase</b> in total deposits</p> <p>WSME lending portfolio: <b>JOD 8.7 million</b> (6% of the overall SME lending portfolio)</p>

01

# Prosperity and Purpose

---

## MATERIAL ISSUES COVERED



Financial Performance  
and Stability



## About Us

The Jordan Ahli Bank (“ahli bank”) legacy of trust and loyalty spans over seven decades, earning us the distinction of being one of the Kingdom’s leading banking institutions.



### OUR VISION

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



### OUR MISSION

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



### OUR VALUES

Specialization, Professionalism, Excellence, Ownership, Honesty, Creativity and Innovation.

[Learn more about us](#)

[Read about our Shared Prosperity Charter on page 74.](#)

## Corporate Structure

With a network of 59 branches and offices, 160 ATMs across Jordan and Palestine, and a regional presence in Cyprus<sup>1</sup>, the bank stands as a testament to its enduring commitment to serve our customers and community.

Primary shareholders include Byblos Bank (10.38%), Social Security Corporation (10.38%), Jordan Worsteds Mills Co. (6.45%), and Jordan Investor Center (5.03%).

Learn more about our shareholders on page 67 of our Annual Report.

[See our governance structure.](#)

## Subsidiaries

أهلي للتأجير التمويلي  
ahli financial leasing



### Ahli Financial Leasing Company PSC:

Provides comprehensive financial leasing services and non-traditional lending solutions for a wide community, including both retail and corporate clients.

أهلي للتمويل الأصغر  
ahli microfinance



### Ahli Microfinance Company PSC:

The first for-profit private sector company operating in the microfinance space in Jordan, as established in 1999.

أهلي للوساطة المالية  
ahli brokerage



### Ahli Brokerage Company PSC:

Provides financial brokerage services, trading all types of financial securities in the Amman Stock Exchange.

## AHLI FINTECH



### Ahli Financial Technology Company PSC:

Creates, co-creates, licenses, sells and invests in Fintech solutions, with a mission to boost the Fintech ecosystem and establish Jordan as a regional innovation hub. Operates through its three main programs: AHLI FINTECH Hackathon, AHLI FINTECH Incubator, AHLI FINTECH Accelerator.

<sup>1</sup>The scope of this report does not cover Palestine and Cyprus

[Learn more about our subsidiaries.](#)  
[See our Annual Report pages 31-39.](#)

# Financial Performance and Stability

Despite challenging market conditions, we saw positive financial results in 2024, including a 7.4% growth in assets, exceeding JOD 3.5 billion by year-end. This performance is testament to our consistent efforts in the efficient management of assets, liabilities, liquidity and risk levels.

Amounts in million Jordanian Dollars	Year End 2024	Year End 2023	YOY%
Total Assets	3,525	3,282	7.4%
Customers Deposits	2,255	2,192	7.4%
Direct Credit Facilities, Total	1,816	1,799	1%
Shareholders' Equity*	419*	334	25.6%
Profit Before Tax	30.1	32.2	(6.5%)

See our Annual Report page 18.

# Awards and Recognition



**Best ESG Strategy  
and Framework in  
the Banking Sector  
in Jordan**  
  
International Finance  
Magazine



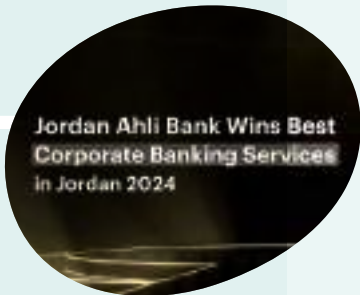
**Best Place to Work  
Certified**  
  
Great Place to Work®



**LEED Gold-Level  
Certification,  
Innovation – Green  
Building Education**  
  
U.S. Green Building  
Council



**Best Customer  
Service Bank  
in Jordan**  
  
Global Brand Awards



**Best Corporate  
Banking Services  
in Jordan**  
  
World Business  
Magazine



**Excellence in  
operational efficiency  
in international  
transactions**  
  
Commerzbank

02

## **Sustainability at Jordan Ahli Bank**



## Our Approach

Our commitment to shared prosperity extends beyond financial performance to encompass the wellbeing of our communities, the health of our environment, and the promise of a better future.

We remain dedicated to responsible banking, economic empowerment, environmental stewardship, and building a more resilient and equitable society for generations to come.



### Sustainability Vision

Achieving sustainable shared prosperity through responsible banking



### Sustainability Mission

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

## Sustainability and ESG Strategy and Framework

Our Sustainability and ESG Strategy and Framework is based on maintaining strong environmental performance, upholding social responsibility, and adhering to good governance standards. Mapped to the SDGs, it also emphasizes our cross-cutting commitment to long-term sustainable investment.

As a member of the **UN Global Compact**, the largest global initiative encouraging companies worldwide to adopt sustainability and social responsibility, we integrate the 10 principles into our business strategies, policies, and procedures. These include principles relating to human rights, labor, environment, and anti-corruption.

### Ahli Bank Sustainability Key Pillars



#### Environmental Sustainability

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



#### Social Sustainability

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



#### Responsible Governance and its Sustainability

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

### Relevant Material Topics

- Climate Impact and Resilience
- Energy and Environmental Management

- Diversity, Equity, and Inclusion
- Inclusive Financial Empowerment
- Customer Experience
- Employee Experience
- Community Development and Investment

- Transparent and Ethical Governance
- Data Privacy and Cybersecurity
- Sustainable Lending and Investing
- Financial Performance and Stability
- Risk Management
- Sustainable Supply Chain
- Innovation and Digitization

### SDGs



# Best ESG Strategies and Framework Banking in Jordan 2024



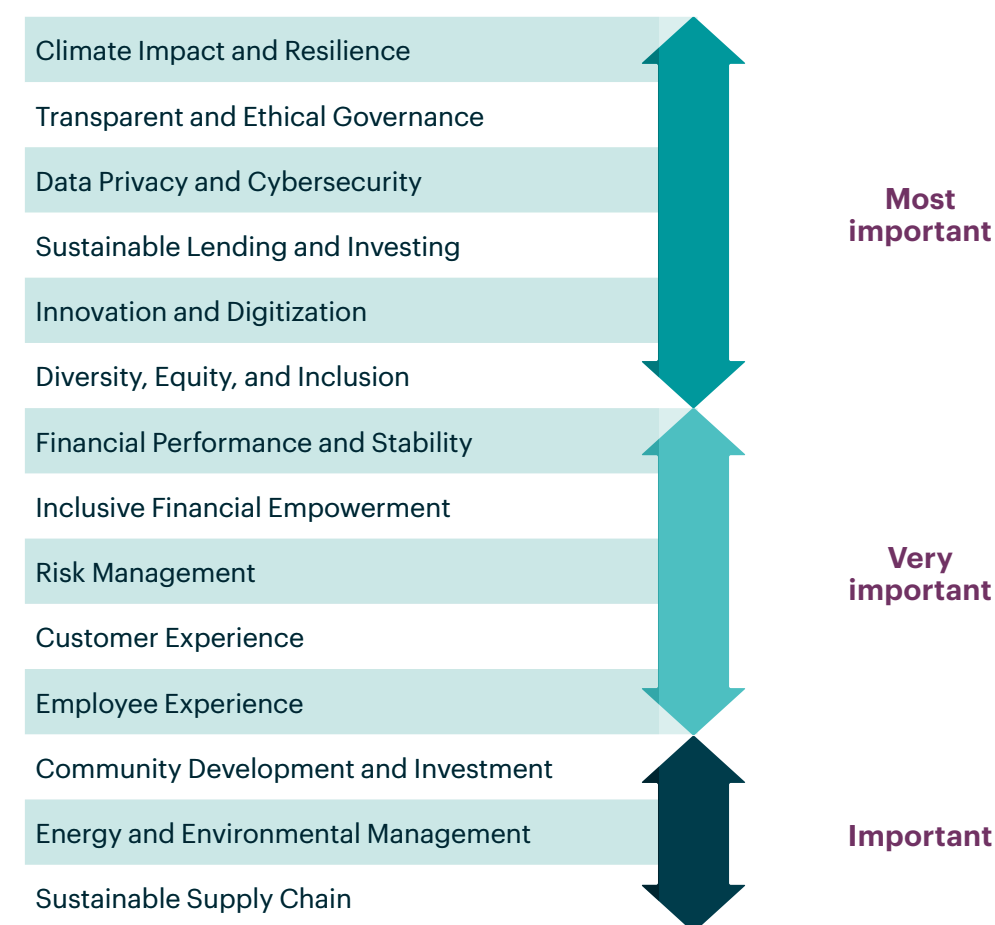
## Materiality Assessment

Recognizing the rapidly evolving landscape of ESG expectations, in 2024 we revisited our material topics to check alignment with stakeholder priorities, emerging industry trends, and global best practices. The process involved a review of current ESG standards and an analysis of shifting stakeholder needs.

Several topics were renamed and expanded for clarity and alignment with international standards. Notable changes include broadening Energy to Energy and Environmental Management to cover additional impacts like water and waste, and reframing "Climate Impact" as "Climate Impact and Resilience" to incorporate adaptation and financial risk. Social topics were updated for inclusivity. "Diversity and Equal Opportunities" became "Diversity, Equity, and Inclusion," and

"Financial Inclusion" was redefined as "Inclusive Financial Empowerment". Meanwhile, economic and procurement topics were expanded to highlight stability and sustainability.

In addition, Business Ethics and Compliance were consolidated under "Transparent and Ethical Governance" to streamline focus areas and improve alignment with evolving ESG frameworks.





## Progress Against Targets

Target	Progress
<b>Environmental Sustainability</b>	
Reduce GHG Emissions: <ul style="list-style-type: none"> <li>Long-term: 50% reduction in 2027 (vs. baseline year 2022).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Achieved a 37.6% decrease in total GHG emissions compared to 2022</li> </ul>
Climate and Environment: <ul style="list-style-type: none"> <li>Obtain ISO 14001:2015 for Environmental Management Systems in 2025</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>The process has been initiated, expected to receive the certification in 2025</li> </ul>
Achieve Renewable Energy: <ul style="list-style-type: none"> <li>90% renewable energy by 2027.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Three additional sites incorporated PV panels</li> </ul>
Reduce Office Paper Use: <ul style="list-style-type: none"> <li>40% reduction by 2025 (vs. baseline year 2022).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>19% reduction compared to 2022</li> </ul>
<b>Social Responsibility</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Obtain ISO 45001:2018 for Occupational Health and Safety Management Systems in 2025</li> <li>Reach a minimum of 92% local suppliers in 2026</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Initiated the process of obtaining ISO 45001:2018 certification</li> <li>87% local suppliers</li> </ul>
Diversity and Inclusion: <ul style="list-style-type: none"> <li>Increase the percentage of women in management to 30% (based on baseline 2022).</li> <li>Increase the percentage of women to men to 45% (based on baseline 2022).</li> <li>To enhance our score at UN Women Empowerment Principles from "Achiever" to "Leader"</li> <li>Increase the number of equipped branches for people with disabilities to more than 30 by 2027</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Women hold 25% of the roles in management</li> <li>Women formed 41% of the workforce</li> <li>21 branches are equipped for People with Disabilities</li> </ul>
<b>Governance and Ethics</b>	
Short-term: <ul style="list-style-type: none"> <li>Establish a Sustainable Finance Framework.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sustainable Finance Framework was established in 2024</li> </ul>
Long-term: <ul style="list-style-type: none"> <li>Apply sustainable finance and E&amp;S risk management screening to 100% of new deals post-2025.</li> <li>Launch Women Business Bundle</li> </ul>	

See all data tables on pages 87 to 96.

## Integrated Sustainability

The Sustainability and ESG Strategy is an integral part of the Bank's overall strategy, vision, values, and core pillars, which aim to meet the aspirations and expectations of all stakeholders.

Sustainability is governed through a structured and multi-tiered approach. The Sustainability and ESG Department plays a central role in integrating ESG standards across all operations. Executive oversight is provided by the Sustainability and ESG Committee, which sets strategic direction and ensures alignment with global trends and corporate objectives. To enhance governance, an ESG Board Committee was established in 2024, ensuring board-level oversight of climate risks, sustainability targets, and ESG integration into the business strategy. Additionally, the ESG Ambassadors Program promotes ESG practices across departments, while ongoing training initiatives including specialized sessions on

ESMS, GRI Standards, and Climate Risks equip over 600 employees with the knowledge to champion sustainability.

As part of our commitment to aligning sustainability with corporate performance, we have incorporated relevant ESG performance metrics into our remuneration policies. The achievement of specific sustainability targets and progress on ESG initiatives will be directly tied to executive compensation, ensuring that our leadership team remains focused on delivering on our sustainability goals.

[Learn about our sustainability governance on page 72.](#)



# 03

## Environmental Responsibility



### MATERIAL ISSUES COVERED



Climate Impact  
and Resilience



Energy and  
Environmental  
Management

### SDGs COVERED



# Climate Impact and Resilience

Jordan Ahli Bank adopts a dual approach to climate responsibility; minimizing the environmental impact of our own operations while advancing sustainable finance solutions that support a low-carbon, climate-resilient economy. From improving energy efficiency and resource use across our branches to embedding climate considerations into lending, investment, and risk frameworks, we strive to align our business with global climate goals and national green finance strategies.

Our commitment to environmental sustainability involves ambitious targets to reduce our GHG emissions.

## 2027 Climate Targets\*

**50%**

reduction in GHG emissions

**90%**

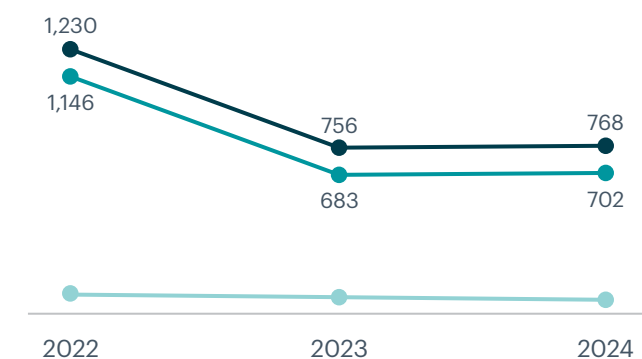
renewable energy use

\*Baseline year 2022

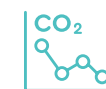
In 2024, we saw a decrease in our direct (Scope 1) of 8.7% compared to last year, which is attributed to our targeted efforts to improve fuel efficiency and reduce vehicle-related consumption. This included monthly tracking of fleet fuel usage, strategic planning for optimized fuel and diesel use based on weather conditions, and the implementation of regular vehicle maintenance. These measures were part of a broader emissions reduction action plan, resulting in an intentional and measurable decline in direct emissions. However, there has been a slight increase in our indirect (Scope 2) emissions.

Our targets have been rigorously set through a baseline emissions assessment aligned with the GHG Protocol or ISO 14064. They consider assumptions about future technology, operational changes, and market or regulatory conditions. We are transparent about limitations in data availability, uncertainty in emission factors, technological and market changes, and human behaviors.

## GHG Emissions (tCO<sub>2</sub>e)



— Direct GHG emissions (Scope 1) — Indirect GHG emissions (Scope 2)  
— Total GHG emissions



**9%**

decrease in Scope 1  
emissions compared to  
last year.

# Measuring the GHG Impact of our Investments

Seeking to enhance the transparency and accountability of GHG reporting and in line with the bank's broader strategy of incorporating sustainability into our financial operations, we have joined the Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF). As part of this commitment, we commit to measure and disclose GHG emissions resulting from our loans and banking investments (Scope 3).

By joining PCAF, we gained access to carbon accounting tools and global best practices, enabling us to measure and disclose emissions accurately, aligning with the Paris Agreement and improving our environmental transparency.

## Stress-Testing our Climate Risk Exposure

Climate change risks to our business include climate-induced changes that are likely to trigger financial risks, categorized as physical or transition risks. The identification, management, and mitigation of such risks is an integral part of our ESG risk framework.

We have integrated a Three Line of Defense Model that ensures effective risk management, accountability, and oversight of our climate related financial risks by our management and board level committees. In the last two years, we have conducted climate stress testing and scenario modelling to inform strategic decisions.

In line with the guidelines provided by the CBJ. The climate-related scenarios include in the stress testing framework:

- Default of a portion of facilities granted to the industrial sector due to increased climate-related physical risks.
- Default of a portion of facilities granted to the agricultural sector as a result of rising climate risks.
- Default of facilities granted to the tourism, hospitality, and restaurant sectors, driven by climate-related impacts.
- Default of facilities granted to high-carbon-emission sectors such as mining and petrochemicals, due to the effects of climate change.
- Default of facilities across various sectors, including industry, agriculture, tourism, hospitality, and high-emission companies, linked to increased climate-related physical risks.

These scenarios are designed to assess the impact of climate risks across different sectors. The stress testing evaluates how increased occurrences of climate-related risks could lead to defaults in multiple industries, with affected facilities being classified as non-performing loans.

We aim to continually enhance our climate risk measurement and integration efforts, enabling us to refine our risk assessments and capitalize on opportunities arising from climate change.





## Energy and Environmental Management

**We strive for ongoing improvement in minimizing our direct environmental impacts with regard to conserving energy, while also implementing sustainable waste and water management practices.**

In 2024, we began the process of obtaining ISO 14001 certification to strengthen our environmental management systems (EMS) and monitoring practices. With the majority of requirements already fulfilled, the certification is expected to be finalized in 2025. Additionally, we are employing tools for data analytics, and referring to the recognized reporting frameworks along with external audits and verification processes, to ensure further credibility of our sustainability efforts.

Environmental management training programs for employees (see page 36) are an important aspect in how we create an environmentally aware culture.

Our Sustainability Strategy includes a rolling five-year roadmap of environmental initiatives. For example, in 2024 we embarked on a new environmental initiative to conduct a critical infrastructure review of energy and water usage across our major operations. Such initiatives were developed by working groups set up to identify the material risks and opportunities in each of our strategic pillars and develop a roadmap of action plans to mitigate and capture them.

### Eco-Smart HQ

Having attained Leadership in Energy and Environmental Design (LEED) "Gold" for the design of new headquarters in Amman, in 2024 we targeted Platinum for the successful completion of the construction phase. While the certification process remains in progress, we anticipate final assessment once construction is fully completed.

We will pursue further efforts to achieve this, such as optimizing the lighting systems, enhancing HVAC systems, and implementing a BMS. The data servers will continue to adhere to energy-efficient standards, and all laptops and computers within the bank will be Energy Star certified.

The BMS not only significantly improves energy efficiency (with associated cost savings) but it enhances occupant comfort and safety, as well as productivity by saving maintenance staff valuable time, allowing them to focus on higher value-added tasks, enriching their understanding of systems so that they make cost-effective decisions.



### Building Community Climate Resilience

During the last year, our community investments and partnerships (see pages 45 to 50) continued to support projects that mitigate climate change and build community resilience to a warming world. Highlights include:

- Supporting the Arab Group for the Protection of Nature's "Green Caravan in Jordan" initiative to plant 500 trees to combat climate-related desertification and support small farmers.
- Funding green energy for the "Handicrafts Workshops" project in collaboration with Wings of Hope and the Royal Society for the Conservation of Nature.
- Planting seedlings that is aligned with Jordan's 2030 Vision "Our Green Footprint" initiative.



# Energy Consumption

Our approach to reducing energy consumption is based on procurement of renewable energy and improving energy efficiency across our branches. Such projects include:

1. Turning off unnecessary lighting in branches and headquarters after working hours.

2. Adjusting air conditioning schedules during the summer months.

3. Replacing most of our boilers with modern air conditioners.

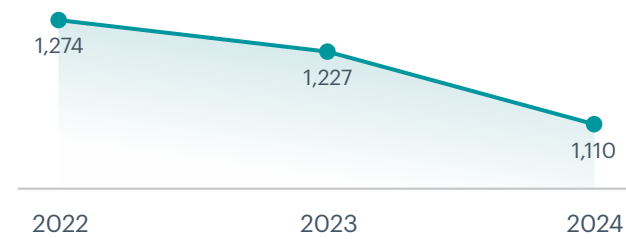
4. Our maintenance staff conducts periodic examinations to ensure our lighting and air conditioning systems are running efficiently.
5. Replacing old vehicles with hybrid cars, decreasing our fuel and energy consumption.

6. Installing Building Management Systems at our H.Q Building and branches.

7. Expanding our solar photovoltaic plant (three more sites incorporated PV panels in 2024).

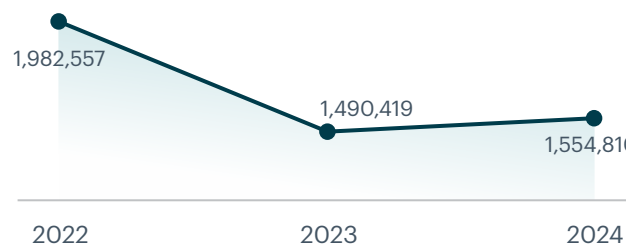
## Diesel and Fuel Energy Consumption (GJ)

— Diesel and Fuel Energy Consumption



## Electricity consumption (kWh)

— Electricity Consumption



We monitor progress through Carbon Footprint Analysis and GHG Inventory Tools, Energy Management Systems, and Smart Building Systems. In 2024 electricity consumption increased slightly, due to expansions of the new branches, yet our consumption remained within our targeted consumption range as per our action plan. On another hand, we did see a reduction in diesel and fuel consumption as we transitioned more company vehicles to hybrid or efficient models. Additionally maintenance activities performed on all burners and boilers contributed to that fuel consumption reduction.



**5,263,796** MWh

renewable energy was produced in 2024 with a 77% percentage of production vs consumption.

# Water

Water management is an increasingly critical issue in the Kingdom of Jordan, where fresh water resources are scarce. We recognize the importance of managing our water consumption responsibly; therefore, we have installed water efficient technology in all our branches.

Recognizing the importance of water conservation, we have implemented several initiatives in the last three years to promote efficient water usage such as installing automatic faucets in headquarters' restrooms to minimize water wastage by lowering faucet flow and reduction of flow time.

Our water KPI has been validated by external bodies; ISO 14046 and Water Footprint Network. In 2024, we saw a slight increase in our water consumption. The water-saving technologies were implemented in the fourth quarter of last year and require at least one full year to reach their targeted efficiency. As a result, their impact is not yet fully reflected in this year's consumption data.



## Waste

At the bank, we advise all our employees to be mindful of the consumption of paper and use of envelopes and encourage better recycling habits.

In order to minimize our paperwork as much as possible, we utilize network printers and inform all branches and departments on their monthly paper consumption. As part of our broader commitment to environmental sustainability, we have also introduced digital vouchers across branches to replace traditional paper-based processes which have streamlined branch operations and contributed to a 13% decrease in paper consumption across branches. Furthermore, we are preparing to implement e-tickets for queueing systems at all branches, reinforcing our shift toward paperless service delivery.

Moving forward, we look forward to decreasing our paper consumption even further through growing efforts to digitize our internal processes and automate our procedures. Future plans include expanding the use of our T-insight reporting system -our main Management Information System-, developing a loan origination system for our SME Department, and launching an ERP system to digitize our procurement process.

Our new LEED-certified HQ deployed recycled construction materials where possible. Waste from construction or renovation was carefully managed, with recycling deployed where possible.

Electronic waste is responsibly recycled through certified vendors to ensure safe disposal.



**17.8 Tonnes**

of paper were shredded  
and recycled in 2024



**13%**

decrease in paper  
consumption compared to 2024



### Engaging Communities around Resources

In 2024, we renewed our commitment to the “Green Prints Initiative” agreement to recycle the shredded paper and support government schools. Under this charitable initiative, shredded paper is recycled and replaced with new paper, which is then distributed to government schools. This effort is carried out in collaboration with the Queen Alia Foundation and the Ministry of Education, in addition to recycling plastic with the aim of raising awareness about environmental issues and climate change.

We also signed a new agreement with the voluntary initiative “Himmah Wa Lammeh” in collaboration with “Madrasati,” one of Her Majesty Queen Rania Al Abdullah’s initiatives, to launch the educational program “I Can,” which aims to raise environmental and national awareness among students through 12-week interactive sessions. The program focuses on changing behaviors related to littering and highlights the environmental and health impacts, as well as the importance of tourism and Jordanian tourist sites.



# 04

## Social Responsibility



MATERIAL ISSUES COVERED

- 

Employee Experience
- 

Diversity, Equity, and Inclusion
- 

Customer Experience
- 

Community Development and Investment

SDGs COVERED

- 

4 QUALITY EDUCATION
- 

5 GENDER EQUALITY
- 

8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH
- 

9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE
- 

10 REDUCED INEQUALITIES
- 

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



## Employee Experience

Culture Awareness sessions are regularly held to ensure employee alignment with our corporate culture values. Multiple activities are also conducted to foster and embed cultural values, such as periodical communication broadcasts, team building activities, recognition and reward programs.

## Rewards, Incentives and Employee Retention

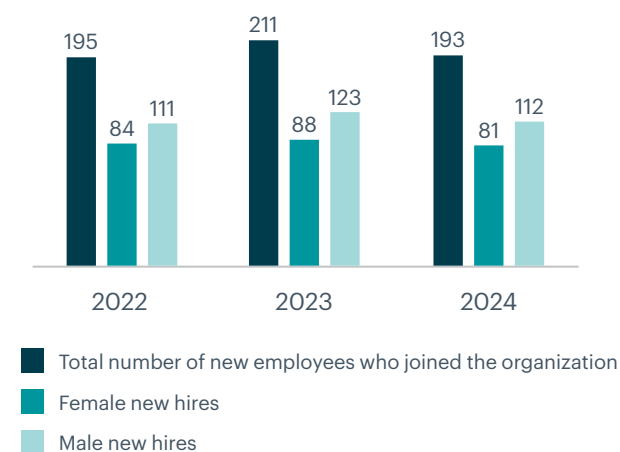
Stemming from the Bank's absolute belief in the importance of human resources as one of the most significant pillars for success and given that human resources are one of the main elements of the shared prosperity framework adopted within our strategy, a remuneration and retention policy has been adopted so that it reflects the seriousness of this concern which in return ensures the retention of qualified employees and guarantees sustainable success and continuity.

This policy aims to retain and motivate employees to help them achieve the Bank's goals and strategies, in addition to creating a sense of

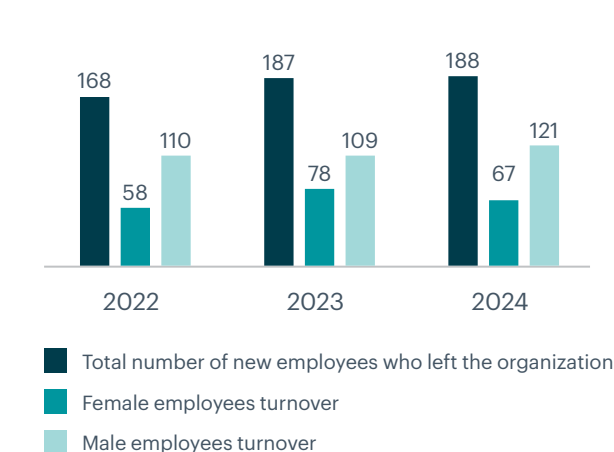
ownership amongst all employees towards these goals. Moreover, this policy also aims to meet the requirements and needs of employees and in particular, to contribute to job satisfaction and to enhance the employee experience. The total remuneration is linked to efforts and performance not only on the short term but also on the medium and long terms in addition to clear individual performance indicators that are aligned with the Bank's performance.

The Remuneration Policy aims to adopt general frameworks for wages, total remunerations, as well as aspects related to employee retention.

### New Hires



### Turnover



## Training



We take a strategic approach to employee training to ensure our people are acquiring the necessary skills to perform their roles effectively. This involves making sure that all policies, processes, systems and resources are aligned with the organizational goals and employee career pathways.

A total of 360 training programs were offered during 2024, giving rise to 4,695 individual training opportunities. Programs covered diverse skills and topics, from technical and soft skills, risk, and compliance to customer service, leadership for women, sustainability, green finance and environmental and social risk management in lending process.

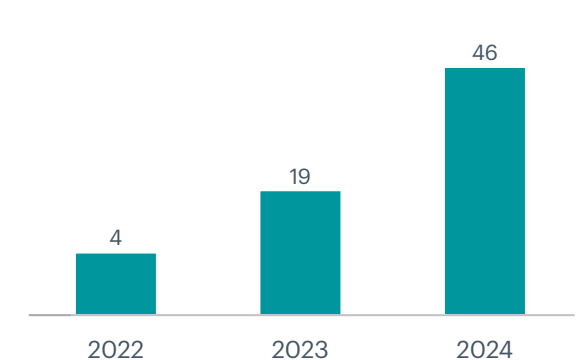
The programs are integrated with individual performance KPI. We also delivered 46 hours of sustainability training, nearly 1.5 times more than in 2023.

We have a growing number of partnerships with educational institutions to offer internships, apprenticeships, and entry-level positions. We also provided training opportunities for 98 students from schools and universities across the Hashemite Kingdom of Jordan.

### Total number of training opportunities



### Environment and/or sustainability training provided to employees, contractors and suppliers (hours)





## Women in Leadership and Wellbeing

Our Women in Leadership and Wellbeing training program is just one example of how we foster an inclusive culture that empowers women. Recognizing that our female leaders sometimes faced work-life balance challenges, we introduced the programs to support wellbeing and growth opportunities.

In 2024 the programs were improved with a redesign of content. With these enhancements participation increased to 53 women.

Looking ahead, we aim to add mechanisms to track long-term outcomes for participating women.

“The Women in leadership and Wellbeing Training program has been a transformative experience equipping female leaders with skills and confidence and support they need.



“Being part of this program was a transformative experience for me, the program provided valuable tools, insights, and inspiration that significantly contributed to my personal and professional growth, one of the most impactful aspects was learning about emotional intelligence.

## Health and Safety

While not a material sustainability topic this year, we aim to maintain a secure and healthy work environment for all our staff. Recognizing that our employees are our most valuable asset, we have implemented robust policies and procedures aimed at mitigating risks, promoting well-being, and fostering a culture of safety across our organization.

*For detail on our health and safety approach, please see our 2023 Sustainability Report.*



## Diversity and Equal Opportunity

At Jordan Ahli Bank, we believe that our strength lies in the diversity of our people and the collective impact of their contributions. We are committed to fostering an inclusive, respectful, and empowering workplace, where every individual feels valued and inspired to drive positive change.

We view social responsibility as integral to our business strategy and long-term success. By embracing diverse perspectives, promoting equity, and strengthening community engagement, we aim to foster innovation, enhance resilience, and deliver sustainable value for all our stakeholders. This is at the core of our Shared Prosperity Framework (see page 74).

### Advancing Gender Diversity

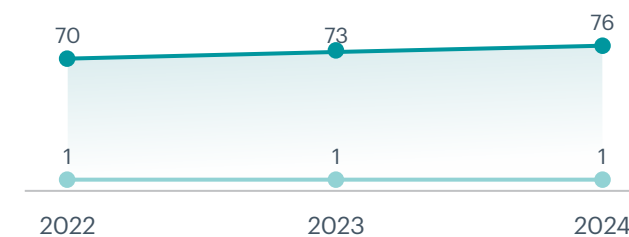
In 2024, the representation of women in the workforce increased to 40.6% (target: 45% by 2027). Just over a quarter of leadership roles (26%) were held by women (target: 30% by 2027). We have steadily seen an increase in women in management positions over the last three years.

The basic salary/renumeration of women to men is 43%, meaning that for every 1 unit of basic salary a man earns, a woman earns 0.43.

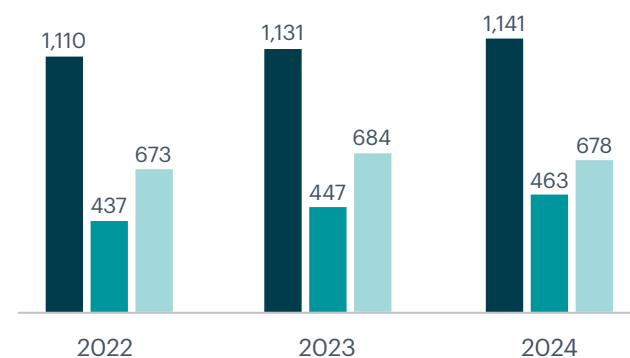
#### Workforce

- Full-time employees
- Female Full-time employees
- Male Full-time employees

#### Women in Management



- Women in middle management
- Women in senior management



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

- We offer a monthly nursery allowance for each child below the age of five, depending on the employee's monthly gross salary.
- Work-from-Home: We introduced a tailored work-from-home approval to assist employees including working mothers in managing their work and personal responsibilities effectively.
- Financial protection and insurance coverage: Insurance coverage will be provided for divorced and widowed female employees, offering financial protection during challenging life circumstances.
- Maternity Leave policy, which complies with the Labor Code and the Social Security Act. Similarly, Paternity Leave is granted according to the Labor Law which stipulates three calendar days off to the male employee following the date of birth. In 2024, 30 employees took parental leave with a 100% return-to-work rate upheld.



## Gender-Inclusive Hiring and Training

Our target is for 50% of new hires to be women. Our Gender Inclusive Hiring Initiative involves:

- Revising job postings to remove gender-biased language.
- Partnering with diversity organizations and recruitment platforms.
- Providing bias training for all the recruiters.
- Expanding recruitment channels to reach the underrepresented groups.
- Utilizing technology to track applicant demographics and identify bias.

This initiative helped us accessing a diverse talent pool and enhancing fairness in candidate evaluations. By continuously expanding our outreach to underrepresented groups and leveraging technology to identify and address bias, we are reinforcing our long-term commitment to equitable hiring practices.

Supporting gender-inclusive hiring is our Gender Awareness and Bias Mitigation Training Program, which includes modules such as bias removal in marketing, as well as focus group discussions and targeted sessions for managers. As a result of the program, training hours for women have increased and we are seeing a better understanding of gender biases and inclusive practices.

## Partnerships for Women's Empowerment

As part of our efforts to build partnerships that support working women, we have joined the International Finance Corporation (IFC)'s "Care Arabia" project. Care Arabia aims to offer solutions to improve flexible work arrangements and childcare for working parents, in turn enhancing female representation and retaining female talent.

Under the partnership, we have conducted an employer and employee needs assessment. The insights of these have helped us tailor support, create a "care profile" for each company, and select appropriate care tools. This approach is expected to increase female retention by addressing the specific needs of working parents.

We are also a member of the regional peer learning platform for the private sector.

Meanwhile, we continue to uphold and champion the UN Women Empowerment Principles in alignment with the UN Global Compact and UN Women. The goal of these principles is to achieve gender equality and equal opportunities, as well as create an inclusive environment where women could take on leadership roles and make decisions that support community development.

To date, we have undertaken a gender gap analysis. Based on the results, we tailored an action plan to address the gaps and align our policies with the principles, moving us toward greater gender equality and empowerment in the workplace. We have attained an "Achiever" rating so far and are currently working on an action plan towards "Leader" rating.

# Customer Experience

**We are committed to ensuring lasting value for our customers. We do so by providing banking services that are tailored, meaningful, and user friendly, addressing individual needs and preferences. We strive to maintain close communication with each customer through a range of channels to deliver exceptional experience.**

We continue to position ourselves as a customer-centric bank by prioritizing personalized engagement, consistent service quality and seamless digital experiences. Through a wide array of communication channels and our dedicated Customer Experience Department, we ensure that each customer interaction is tailored, transparent and value-driven.

To support this vision, we launched a structured Service Standards Training Program for all branch employees, designed to ensure a consistent and high-quality customer experience across all touchpoints. Aligned with our sustainability commitment to investing in human capital, this ongoing development initiative reinforces our focus on operational excellence while strengthening the trust and long-term relationships we build with our customers.

## Innovation for our Customers

In 2024, we expanded the bank's digital footprint through targeted mobile banking campaigns, integrated cashless payment solutions, and fintech-driven banking initiatives through Qawn Business and real-time corporate payment systems.

The Marketing department has integrated branding and market research functions to strengthen a data-driven, customer-centric approach. This transformation has further strengthened the bank's market positioning, enhancing customer engagement. We have implemented strategic storytelling, digital campaigns, experiential marketing, and even a signature scent across branches to create a unique banking experience.

Our website received a further makeover in 2024 to enhance navigation, usability, and accessibility, while usability testing of our app streamlined the experience of mobile banking customers.

*Learn more about our innovation and digitalization strategies on pages 65 to 68.*



# Customer Transparency and Feedback

In line with the Handling of Customer Complaints for Financial Service Providers Regulations (1/2017) and the Transparent and Equitable Handling of Customers Regulations (56/2012) an independent Customer Complaints Department was established and equipped with technology systems and staff. It reports to the compliance and AML department and its scope is to receive and handle the customer complaints received directly and through the channels listed below:

Customers can submit complaints via our website, phone, or email, by visiting one of the customer complaints units or writing to us. A total of 175 complaints were received in 2024 of which 37 were substantiated, reflecting a 32% decrease compared to the previous year. This improvement is attributed to enhanced customer awareness and financial education on interest rate changes, as well as significant improvements in service processes, delivery, and feedback mechanisms. Learn more in our [Annual Report](#) page 118.

## Customer Experience Solution

To ensure every customer interaction is captured and acted upon, a comprehensive Customer Experience measurement and management solution was implemented across all retail touchpoints—including branches, call center, ATMs, and mobile banking platforms.

This digital system enables the Bank to continuously track Voice of the Customer indicators for both financial and non-financial transactions. It also ensures timely follow-up on dissatisfaction cases.

Insights are visualized through a real-time, interactive dashboard, enabling teams to identify trends, address pain points proactively, and embed a culture of customer-centric decision-making across the organization.



**Zero**  
incidents of marketing non-compliance including advertising, promotion, and sponsorship



**Zero**  
incidents of product and service information and labelling non-compliance

In 2024, we achieved a CX Index of 80%, focusing on listening to customer feedback, training our staff rigorously, and continuously optimizing our services.



# Community Development and Investment

We extend our support to purposeful initiatives that provide social and economic development in the context of eight focus areas: community empowerment (particularly women's empowerment), poverty and unemployment, health, environment and climate change, education and financial inclusion, art and culture, social innovation and creativity, and volunteering.

In 2024, our total community investment amounted to JOD 938,308. This supported 39 corporate social responsibility projects. See detailed data on page 95.

Our principles for sponsorship and donations are aligned with our corporate strategy and Code of Conduct. We prioritize community engagement, financial literacy, and sustainability, ensuring all sponsorships and donations support initiatives that reflect our strategic goals. These activities are guided by values of integrity, transparency, and social responsibility, avoiding conflicts of interest and ensuring accountability.

Highlights of our investments and partnerships during 2024 are shown in the next pages.



## Community Empowerment

- Supported the **“Aromatic Plant and Dried Herb Production”** project in Ajloun Governorate, in collaboration with the Princess Taghreed Foundation for Development and Training. This project aims to provide new job opportunities for rural women by training them to cultivate and sell these plants, which helps stimulate the local economy and increasing household income.
- Collaborated with the “Khoyoot Initiative” to support women and children in the Baqaa refugee camp through the **“My Backpack” initiative**. This initiative involved purchasing 100 embroidered bags made by the women of the camp and donating a school backpack to a child in the camp for each bag purchased. The proceeds from the embroidered bags went to the women who made them, while the school backpacks and supplies were distributed to children.
- Invested in the **“Hand in Hand Towards Empowering Women in Jordan”** program in collaboration with the Jordan River Foundation, which helps contribute to decreasing unemployment rate and empowers women in the labor market by providing the skills and resources needed for them to become independent within their families. The program benefited 20 women and indirectly impacted 112 family members.
- Partnered with Wings of Hope to renovate the **“Bait Al Liqaa” home for people with special needs**, offering rehabilitation, education, and training programs for individuals of all ages to enhance their skills and facilitate their integration into society.
- Provided essential equipment to develop the skills of women in rural areas through the **“Handicrafts Workshops in Dibben Forest Reserve” initiative**.
- As described on page 41, we supported the IFC’s **“Care Arabia” project** to enhance women’s roles and empower them by improving childcare solutions for employees.

## Poverty and Unemployment

- Continued our unwavering support for orphans through the **Mary Mother of Hope Children’s Home and SOS Children’s Villages**. We have met the basic needs of orphans by providing healthcare, psychological support, food security, and covering housing and education expenses.
- Organized charitable Iftar events and recreational activities for children and families in need in collaboration with the Children’s Museum, the **“We for You” Association, and Haya Cultural Center**.
- Provided a bus to enable the **Jordan Hashemite Charity** to collect donated clothes for needy families throughout the Kingdom, helping to improve their quality of life and reduce their financial burdens.
- Continued to support **“The Goodwill” campaign** launched annually by the Jordanian Hashemite Fund for Human Development, which includes several developmental programs to address poverty and unemployment, as well as providing emergency assistance to the most vulnerable groups.
- Renewed our support for **“Tkiyet Um Ali”**, which provides food parcels to 100 of the most vulnerable families by serving more than 5,000 hot meals through this program. Other initiatives included winter campaigns, back-to-school programs, and Ramadan activities.
- Supported the underprivileged through initiatives that generate job opportunities and provided support to various entities during occasions such as Ramadan and public holidays to improve the economic conditions of rural and remote areas. These entities included the **Hashemite Commission for Disabled Soldiers, the Public Security Directorate, the Royal Jordanian Air Force, Caritas Jordan, Rosary College School Shmeisani**. These initiatives aim to enhance social solidarity and achieve sustainable economic development.
- Assisted the **“White Beds Association,”** which provides daily care for around 130 elderly residents, including food, clothing, medication, and heating, ensuring a dignified standard of living.





## Health

- Contributed to the **“Seven Mountains Initiative”** to cover the treatment of cancer patients at the King Hussein Cancer Center.
- Supported the **“Al-Malath Foundation for Humanistic Care”**, which provides free services to patients suffering from chronic diseases and their families, ensuring that patients live with dignity and comfort during the final stages of life, regardless of gender, nationality, or religion.
- Contributed to the **“Himmetna” project**, which aims to rehabilitate a comprehensive health center in the Ghor Al-Mazra’a area of Karak Governorate, serving about 25,000 people. This is part of a plan to develop 25 health centers across the Kingdom to ensure high-quality healthcare services reach remote communities and improving access for the most disadvantaged patients.
- Participated in the **“Atfaluna” initiative**, which covers the treatment costs for children from all nationalities suffering from chronic diseases or needing surgeries that their families cannot afford. This initiative provided children with the opportunity to receive quality healthcare and live a pain-free life.
- Supported the **“Gift of Life Charity”** for the third consecutive year, aiding children with congenital heart defects by funding open-heart surgeries and catheter interventions by leading medical professionals to ensure they have a chance at a healthy life.
- Helped “Medical Aid for Palestinians” deliver a **“Lighten Their Load” campaign** to cover the costs of surgeries for 125 children in refugee camps in Jordan.
- Launched a project to create a **sports park** at the University of Jordan to promote a healthy lifestyle for students.



## Environment and Climate Change

Please see page 27.

## Education and Financial Inclusion

- Formed partnerships with various **educational institutions** to support youth, clients, and school students, helping to develop their skills in financial planning and management, thus improving the quality of education, especially amidst current challenges.
- Participated in the **“Congratulations to Al-Hussein” campaign** by donating to the Aman Fund for the Future of Orphans and providing 12 full scholarships to cover the educational costs for orphaned youth benefiting from the fund, with the aim of empowering them and securing a better future for them.
- Renewed cooperation with the **King Hussein Cancer Foundation** to provide university scholarships to outstanding students diagnosed with cancer, enabling them to continue their education despite their health challenges. To date, 20 students have benefited from this program.
- Supported the **Queen Rania Foundation’s “Financial Literacy” project** in collaboration with the Children’s Museum, aimed at increasing awareness among children aged 8 to 12 years about essential financial literacy skills required for the future. Five financial literacy workshops were conducted, reaching 100 students and covering key topics such as budgeting, saving, investing, borrowing, and banking products like loans and deposits. The sessions also explored broader economic factors that influence personal financial decisions.
- Supported financial literacy exhibits at the **Children’s Museum**, reaching around 100,000 children and families annually, along with educational booklets and videos.
- Sponsored the 2024 edition of the **Children’s Museum reading competition**, where 84 children read over 18,000 pages.
- Renewed our **collaboration with Al-Balqa Applied University** by providing financial support to the **“Student Aid Fund”** for those who are financially unable to continue their education.
- Supported the **“Shabbek Wa Bader”** program to bridge the gap between young people from different social and economic backgrounds.
- Partnered with the **Sana for Special Individuals**, where we covered the tuition fees for a child with learning difficulties.
- Provided support to the **Jordanian Society Autism** to cover the education and training costs for underprivileged autistic children, integrating them into specialized centers.
- Supported the **Greek Catholic School, Maryam Bint Imran School, Abu Obaida Primary School, and Umm Abhara School** in collaboration with the Crown Prince Foundation.



### Investing in Future Talent

We launched the ahli777 initiative to equip young people with practical experience, enhance their professional skills, and increase their employability while providing financial support. The structured program integrates training, work experience, and financial incentives. To date, the ahli777 program has benefited over 700 students.

“This flexible approach enables students to earn money while managing their schedules. Additionally, we offered numerous training sessions aimed at enhancing both their professional skills and life experiences.”

— **Laith Awadallah**  
Marketing & Corporate  
Communications Senior Manager

## Art and Culture

- Helped enable **Al-Jazeera Club** to promote sports activities and support the Jordanian Professional Football League.
- Contributed to the restoration of the **Latin Patriarchate of Jerusalem in Salt**, one of the oldest Catholic churches and an important religious landmark in Jordan.
- Sponsored the **“Friends of Jordan”** Christmas Bazaar, which aims to support Jordanian creatives in various artistic fields and promote their products. The proceeds from the bazaar support the educational journey of students and covering their university fees.

## Social Innovation and Creativity

- Supported the **Central Bank** to establish the **“Fintech Academy Jordan,”** an initiative for financial inclusivity that expands learning horizons and opportunities in the field of financial technology.
- We renewed our support for the ninth edition of the **“Hakeem Annual Competition”** organized by **Electronic Health Solutions**, which aims to promote entrepreneurship in the healthcare sector using technology. This initiative supports the national healthcare digitalization program, enhancing efficiency and engaging university students across the Kingdom.







### Launching ahliHUB

In 2024, we launched ahliHub as a knowledge-sharing platform to empower professionals, entrepreneurs, and the broader community with insights into business, innovation, and personal development. ahliHub made a significant impact in 2024, with over 590 attendees participating in 13 live sessions on:

- Let's Talk ADHD
- Private Sector & Sustainable Food Security
- Success Story
- Transforming Talents Towards Green Skills
- Legal Awareness
- Mastering Problem Solving: From Basics to Innovation
- Data Protection: Legal Frameworks and Practical Implementation
- AI Revolution and How to Use It in Your Workplace and Life
- Sustainable Local Development
- Your Guide to Journaling
- Transform Your Life Through Mastering Your Mind
- The Other Side of Life
- E-invoicing Implementation

“The experience was truly remarkable and enjoyable. Participants shared several insightful ideas, and many became more familiar with the Paralympic Games. The session witnessed engaging discussions, thoughtful questions, and a highly positive level of interaction.”



— **Omar Qaradeh**  
Paralympic Weightlifting  
World Champion Success Story

### Third Wave of the Accelerator Program – AHLI FINTECH

AHLI FINTECH launched the third wave of the Accelerator Program; an intensive 16-week initiative aimed at helping early-stage fintech startups scale their solutions with speed and impact. The program offers a comprehensive support model that includes tailored mentorship, regulatory guidance, exclusive market access, and seed investment of up to USD 200,000. Startups also benefit from integration with Jordan Ahli Bank's open banking APIs and direct access to the Bank's customer base, enabling real-market testing and deployment.

To culminate the efforts of the first and second cohorts, Ahli Fintech hosted a high-profile Demo Day designed to showcase nine selected startups to a curated audience of venture capitalists, angel investors, ecosystem leaders, and financial institutions. The event not only provided founders with a platform to present their innovative solutions but also served as a gateway to new funding opportunities and strategic partnerships. Participants gained invaluable exposure and direct engagement with potential investors, contributing to increased follow-on funding and stronger investor confidence.

The program and Demo Day were both developed using global best practices, adapted to the unique needs and market dynamics of Jordan and the broader MENA region. The experience strengthened Ahli Fintech's position as a regional innovation hub and enhanced the visibility of its alumni startups. It also contributed positively to public perception, earning wide media coverage and reinforcing the Bank's reputation as a champion of entrepreneurship and digital advancement. For direct insights from participating founders, testimonials from Accelerator alumni can be viewed through the [AHLI FINTECH Testimonials series](#), offering a firsthand look at the program's impact and the value it delivered to startups.

Looking forward, AHLI FINTECH will launch the third wave of its Accelerator Program while continuing to provide support to alumni from previous cohorts. The initiative is part of a long-term vision to cultivate a thriving fintech ecosystem across Jordan, drive financial inclusion, and position Jordan Ahli Bank at the forefront of banking innovation in the region.







### Giving our Time for Youth Skills

One example of volunteer activity in 2024 was assisting the Injaz Organization with its work with 871 young school students to improve skills and knowledge.

Our employees delivered 17 awareness sessions on topics such as “Project Management for Life,” “Ask the Expert,” and “Business Challenge,” to build a generation of committed, capable individuals who can transform challenges into opportunities and increase their chances of entering the labor market.



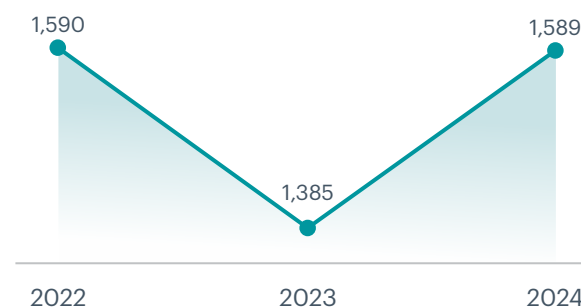
## Volunteering

We believe in a strong culture of corporate volunteering, with volunteering time integrated within employee roles. Employees can participate in a diverse range of volunteering initiatives, including youth mentorship, financial literacy training, social service initiatives, and environmental conservation efforts. We promote these opportunities through internal communication emails and via department heads.

We expect employees to make a minimum commitment of three hours per year. To accommodate this, we have increased the number of opportunities, leading to the rise in volunteering hours compared to last year.

In 2024, total volunteering hours increased to 1,589 (57 days) with 344 employees giving their time to support an estimated 7,592 individuals in need.

### Employee volunteer hours



# 05

## Sustainable Finance

### MATERIAL ISSUES COVERED



Sustainable Lending  
and Investing



Inclusive Financial  
Empowerment



Innovation and  
Digitalization

### SDGs COVERED



7 AFFORDABLE AND  
CLEAN ENERGY



9 INDUSTRY INNOVATION  
AND INFRASTRUCTURE



13 CLIMATE  
ACTION



# Sustainable Lending and Investing

Throughout our journey, we succeed in positioning ourselves among leaders of sustainability transformation.

We have achieved significant milestones, including the development of a comprehensive sustainability strategy, policy and procedural frameworks, the introduction of sustainable products and services, the integration of ESG considerations into risk management, and capacity-building programs for employees. Our ambition remains to leave a distinctive mark by offering specialized banking solutions that advance sustainable finance, starting from account opening services to targeted green financing, all rooted in global best practices and aligned with our vision for shared prosperity.

In 2024, we launched several core initiatives aimed at expanding access to finance across various customer segments, including retail, SMEs, and corporate clients. These initiatives included the automation of lending processes and the introduction of tailored financial packages that facilitate greater reach across different governorates in the Kingdom.

We introduced short-, medium-, and long-term financing options designed to support clients in transitioning toward sustainable business models. These solutions focus on reducing

emissions and enabling green transformation through financing for working capital, movable and fixed assets, and projects in renewable energy, energy efficiency, water and waste treatment, recycling, green buildings, electric and hybrid vehicles, sustainable infrastructure, and other low-carbon initiatives.

Additionally, we continued to support financial inclusion by offering liquidity and tailored products for SMEs and women-led enterprises. We also launched sustainability-financing products with preferential interest rates for SMEs and corporate clients that meet pre-defined sustainability performance targets, reinforcing our commitment to inclusive and impact-driven banking.

As a member of the UN Global Compact (see page 18), we are committed to integrating environmental and social risk management into our credit and investment processes, setting the necessary criteria for managing these risks across all credit, investment, operational, and regulatory levels.

We update the credit policy and procedure to align with our sustainability goals and integrate ESG factors into the lending process to ensure responsible and sustainable financing. Our engagement strategy includes ESG due diligence, advisory services, and sustainability financing incentives. We are establishing benchmark standards for the “Green and Social Lending Portfolio” in accordance with international

standards, amending the classification system to include environmental and social criteria, and developing regulatory reports to monitor the bank’s contribution to achieving environmental, economic, and social sustainability goals.

Post-2025 targets are in place to apply sustainable finance screening to 100% of new deals.

## CBJ’s Sustainable Finance Strategy



Strengthen capacity and governance, operationalize systems, and implement policies for green financing and climate-risk management.



Enhance resilience of financial institutions to climate-related and environmental risks.



Increase mobilization of green finance: green finance volume in financial sector increases 30% in the next 5 years.

## Jordan Ahli Bank’s Contribution

Staff training in green finance and climate risk management areas	Climate Risk Assessment	Issuance of Jordan’s first Sustainability Bond in partnership with IFC (USD 50 million).
Awareness raising within the financial sector; joint capacity building events with financial institutions	Implementation of climate risk assessments in the credit approval process.	Creation of a Green and Social Lending Portfolio aligned with international benchmarks.
Integration of ESMS (Environmental and Social Management System) into credit decision-making processes.	Development of sector-specific ESG lending frameworks for high-risk industries.	Deployment of proceeds to green SMEs, women-led enterprises, and job-creating projects.
Engagement with ISS-Corporate for Second-Party Opinion (SPO) to align frameworks with global standards.	Use of internal sustainability scoring models with IFC support.	Investment in a Climate and HealthTech VC fund (USD 250,000).
Sustainable Finance Framework development in line with ICMA, LMA, and IFC principles.	Regular E&S performance assessments for projects under review	Expansion of Green Project Finance and Sustainability-Linked Loans.
Training programs for SMEs, Corporate, business, risk, credit, and project teams on E&S risk management.		Expansion of our Green Business Bundle with tailored programs for SMEs: Green Property, Green Projects, Green Needs, and Electric Car Loans
Training sessions for relationship managers to enhance awareness on green finance		



Total value of the auto financing portfolio in 2024 rose by **93%** compared to 2023, driven in part by the success of the Electric Car Loan program.



WMSE accounts for **6%** of the overall SME lending portfolio with a value of **JOD 8.7 million**





### Launching Jordan's First Sustainability Bond

A key milestone in 2024 was launching the first locally issued Sustainability Bond in Jordan. With a total value of \$50,000,000 and in collaboration with the IFC, the issuance reflects our commitment to international best practices and transparency, aligning with the Kingdom's vision for economic modernization, green bond principles, and the social bond principles of the International Capital Markets Association, as well as the green finance and financial inclusion strategies of the Central Bank of Jordan.

So far, 52% of the bond has been allocated, including \$10 million for climate refinance, \$7.5 million for women-led SMEs, and over \$2 million for new climate finance. A minimum of \$3.47 million has been allocated to SMEs and \$7.5 million to retail beneficiaries with 30% of the bond (\$15 million) supporting issuer assets. In total, \$25.97 million—representing 52% of the bond value—has already been allocated.

Notably, the proceeds from the issuance are directed towards vital green and social projects, including supporting women empowerment and food security. This will contribute to increasing green loans by five times and doubling loans to women-led businesses, while generating up to 10,000 new job opportunities.

Based on the IFC Climate Assessment for Financial Institutions (CAFI11) tool, our green finance transactions total USD 11 million, with USD 8 million disbursed by partner financial institutions. A total of 344 eligible loans have been financed, resulting in an expected GHG emission reduction of 28,178.6 tCO<sub>2</sub>e per year.

### Supporting Spain's Renewable Future

Spain's commitment to decarbonization, supported by the broader EU climate agenda, has made offshore wind a central pillar of its renewable energy strategy. Aiming to generate 40% of its electricity from renewable sources by 2030, Spain has prioritized large-scale offshore developments. One such project is the production and delivery of 62 steel jackets, weighing a total of 37,000 tons which supports the infrastructure of a 496 MW offshore wind farm and reflects this national ambition.

The momentum behind the project stemmed from favorable regulations, EU backing, and the country's abundant coastal wind resources. However, achieving such scale brought challenges, particularly in ensuring supply chain coordination and adherence to demanding construction timelines. Just as critical was the use of sustainable materials and responsible production practices—an area where the project aligned closely with Jordan Ahli Bank's environmental and social values.

Jordan Ahli Bank played a pivotal role in enabling the project's execution by providing structured financial support. Central to this was the use of Letters of Credit, which offered payment security to suppliers and reassured all parties involved. These instruments not only facilitated the cross-border transaction but also ensured compliance, minimized risk, and enabled the project to progress smoothly from contract to completion.

The jackets were delivered on schedule and are now installed beneath offshore substations that serve as the electrical backbone of two major wind farms. These installations contribute directly to Spain's growing renewable capacity and reflect a broader European movement, with over a dozen offshore wind projects initiated across the continent in recent years. The success of this initiative further solidified Ahli Bank's position as a trusted financial partner in sustainable infrastructure.

As investment in renewable energy accelerates, the model used here—anchored in clear financial structuring and a commitment to sustainability—offers a blueprint for future projects. It also opens the door to more advanced funding mechanisms, from syndicated financing to green bonds and sustainability-linked loans, ensuring that institutions like Ahli Bank remain at the forefront of the clean energy transition.

“We extend our sincere gratitude to Ahli Bank for their invaluable support and expertise in facilitating this transaction. The seamless execution of the Letter of Credit ensured financial security, mitigated risks, and enabled us to complete the supply of 62 jackets for the 496 MW offshore wind farms in Spain on schedule. This collaboration underscores the importance of strong banking partnerships in delivering large-scale renewable energy projects. We look forward to future opportunities to work together in advancing sustainable infrastructure.”



# Sustainable Finance Framework

We have developed our **sustainable finance framework**, which has received a second-party opinion from ISS-Corporate, affirming its alignment with international standards such as the principles set by the International Capital Market Association (ICMA). The framework is aimed at promoting investments and financing projects that support environmental and social sustainability, contributing to the achievement of sustainable development goals and managing environmental and social risks in lending process.

The framework has been designed based on the bank's Environmental and Social Management System (ESMS), adhering to global best practices. As part of our commitment to sustainability, we

are integrating the ESMS into the credit decision-making process for financed projects. This integration includes regular environmental and social performance assessments in accordance with IFC Performance Standards.

The ESMS is closely aligned with our overall Sustainability Strategy (see page 18), embedding sustainable finance procedures throughout the lending process. It includes robust methodologies for monitoring, follow-up processes, and reporting tools, which ensure transparency and accountability. Roles and responsibilities within the system are clearly defined, with proper segregation of duties to support effective governance and seamless execution.

## ESG Risk Management

The bank's commitment to sustainable finance includes integrating environmental and social risk management into its credit and investment processes, setting the necessary criteria for managing these risks at all credit, investment, operational, and regulatory levels. It also involves establishing benchmark standards for the "Green and Social Lending Portfolio" in accordance with international standards, amending the classification system to include environmental and social criteria, and developing regulatory reports to monitor the bank's contribution to achieving environmental, economic, and social sustainability goals.

The mentioned earlier ESMS works as a structured framework to identify, assess, manage, and monitor environmental and social (E&S) risks in Bank's transactions and portfolio, minimizing the adverse effect these potential risks can have. It comprises four core components:

1. Policy

- This defines the E&S commitment and standards. It sets the tone for responsible investment by embedding E&S considerations into the Bank's values and decision-making processes.

2. E&S Capacity

- Focuses on building internal capabilities through defining clear roles and responsibilities and providing training to staff.

3. Procedures

- This is the core operational part, where E&S risks are actively evaluated and managed

A. Evaluating E&S Risk

The evaluation assessment framework is aligned with the IFC's performance standards standards.

1. Transaction Screening:

The first filter to rule out excluded activities listed in the IFC Exclusion List and assess past negative E&S history, including those involving hazardous materials, fossil fuels (notably coal-related activities), harmful labor practices, and projects classified as Category A due to high environmental or social impact.

2. Risk Categorization:

Transactions are classified (Category A, B, C, or FI) based on their potential E&S impact.

3. E&S Due Diligence:

A deeper analysis to quantify and assess risks associated with each transaction.

4. Conditions of Financing:

Integration of E&S covenants into legal agreements to ensure mitigation actions are taken. The Bank aligns its operations with IFC's Performance Standards (PS1-PS8), covering environmental and social management, labor conditions, pollution prevention, community safety, land acquisition, biodiversity, indigenous peoples, and cultural heritage.

All sub-projects undergo stringent screening to ensure alignment with ESG and sustainability goals. Eligible investments prioritize SMEs, women-led businesses, and climate-positive initiatives such as renewable energy, energy efficiency, water conservation, and green buildings as identified by IFC.

B. Monitoring E&S Risk

The evaluation assessment framework is aligned with the IFC's performance standards standards.

Reviewing Client/Investee Performance:

Ongoing assessment through site visits, action plan tracking, and performance reports.

Managing Non-Compliance:

Where needed, enforcing corrective actions within a specified timeframe or triggering event-of-default measures.

4. Reporting

- Regular E&S performance reporting of both the Bank and its clients/investees is carried out to track compliance, communicate progress to stakeholders, enhance transparency and accountability.



## Inclusive Financial Empowerment

In parallel with our commercial commitments to sustainable lending and investment, we are addressing financial accessibility by introducing tailored banking services, digital financial solutions, and support for underserved communities. These programs span our banking and community programs and include:

- **The Ahli Advisor Program:** Trains customer service employees to act as financial advisors, equipping them with the skills to educate clients on budgeting, credit management, and investment planning.
- **University Financial Awareness Workshops:** In collaboration with universities such as the University of Jordan, Princess Sumaya University, and the Hashemite University, we offer workshops focused on personal finance, digital banking tools, and financial independence for students.
- **ahliHUB:** As well as topics shown on page 51, sessions cover financial and business literacy, including e-invoicing and tax compliance for businesses, freelancers, and SMEs
- **Financial Literacy for Children and Youth:** Including interactive educational activities for young learners on key financial concepts and student visits to Ahli Bank's Currency Museum, providing insights into monetary history and banking evolution.

Jordan Ahli Bank will launch its Supply Chain Finance program in 2025 to support large corporates and their suppliers with flexible liquidity solutions. By leveraging the credit strength of anchor clients, the program enables early payments to suppliers while offering extended terms to buyers improving cash flow, enhancing supplier relationships, and reducing financing risks across the supply chain. The program is designed to particularly benefit SMEs by lowering their cost of financing and improving cash flow, while also supporting sustainability goals by strengthening ethical, resilient, and inclusive supply chains.



Jordan Ahli Bank has the **highest percentage (42.6%)** of female individual depositors in 2024, compared to a 35.3% average across Jordanian commercial banks.



Jordan Ahli Bank **ranks 2<sup>nd</sup>** in Jordan in 2024 with **22.2%** of its individual borrowers being women, compared to a 20.5% average for Jordanian commercial banks.

### An Exceptional Experience for All Abilities

Ensuring a positive experience for visually impaired, hearing-impaired, and physically disabled customers is a top priority for us. For such customers, we have:

- Expanded specialized loans, including housing, car, and personal loans
- Equipped 21 branches to serve customers with disabilities, featuring special parking spaces, special counters, WC facilities, ramps, audio and video authentication of banking transactions using microphones, braille brochures, tablets for sign language interpretation, and website accessibility enhancements.
- Provided service of sign language interpretation for deaf people in five branches.
- Partnered with Fintech Galaxy to adopt Open Banking standards, enhancing financial inclusion through secure and efficient digital platforms that offer improved financial accessibility.

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

### Extending Reach to Underserved Communities

As part of our commitment to advancing financial inclusion, we continued expanding access to essential banking services in rural and underserved communities. In 2024, two new ATMs were installed in locations previously lacking 24/7 banking access, increasing the total to 11 strategically placed units. These sites were carefully selected based on financial access gap assessments, ensuring coverage in areas with the highest need and reinforcing the Bank's role in enabling equitable financial empowerment.

Between 2022 and 2024, the installed ATMs in rural areas facilitated over 370,000 transactions, reflecting growing customer trust and reliance on digital self-service channels in remote communities. Additionally, the mobile ATM unit conducted more than 20,000 cash withdrawal transactions during the same period, further demonstrating the effectiveness of mobile infrastructure in enhancing financial access.





# Innovation and Digitization

Deploying the highest technological standards and the best digital technologies is a fundamental aspect of how we compete in the modern world and bring shared prosperity. As we work towards becoming an “agile bank”, we continue to deliver on our strategic objectives which include digital transformation, innovative solutions, and enhanced data integrity.

## Digital Strategy

Our Digital Strategy focuses on artificial intelligence (AI)-driven banking, process automation, and data-driven decision-making to enhance customer experience and enable operational efficiency. Policies emphasize cybersecurity, regulatory compliance, and sustainable digital transformation.

We have implemented various products and services using remote digital platforms such as ahli online, ahli mobile, ahli invest, and the SME & Corporate Loan Origination System with advanced features. These digital solutions allow customers to conduct their transactions anytime and anywhere, providing greater user experience and convenience – see page 43.

In response to increasing customer demand for banking services via e-channels, in 2024, we initiated a digital onboarding project aimed at enhancing accessibility, reducing paper waste, and improving operational efficiency with a fully digital onboarding experience without the need

for visiting any branch. The project has reduced the account opening time from several days to a few minutes. It has also eliminated the need for physical documents.

ISO 20022 uses modern, mainstream XML technology which is well supported and facilitates efficient integration. Almost 200 market infrastructure-driven initiatives are either already implementing ISO 20022 or are considering adopting the standard for payments and securities transformation projects.



# 56%

of customers are opting for digital on-boarding



## Ahli in an AI World

AI, when deployed vigilantly, can transform how we interact with customers and support our employees. To date, AI-driven solutions have improved customer satisfaction ratings as a result of faster response times and 24/7 support. They have also reduced the manual workload for employees and enhanced our financial oversight, enabling better decision-making for customers and management.

In 2024, we introduced more AI-driven solutions to improve customer service, data accessibility, and employee productivity. We have also rolled out more new AI-powered data visualization dashboards for better insights into customer and sector-based profitability, as well as risk assessment models and financial reporting, allowing management to make informed decisions that optimize resource allocation and drive sustainable growth.

By leveraging intelligent automation, while being vigilant around risks, we are not only enhancing service delivery but also driving sustainable growth. This is a major step forward in our digital banking strategy.



AI-driven customer interactions led to a 10% increase in engagement rates within the first six months

## Accelerator Platform

In response to the growing volume and complexity of managing accelerator operations, AHLI FINTECH launched a fully digitized platform to streamline the end-to-end delivery of its Accelerator Program (for more details on the program see page 52). Previously, application intake, evaluation, and community engagement processes relied heavily on manual steps, resulting in time-consuming workflows and a less cohesive user experience. These operational bottlenecks highlighted the need for a scalable digital solution that could support seamless growth while enhancing transparency and stakeholder satisfaction.

The development and deployment of the AHLI FINTECH Accelerator platform marked a strategic leap in the Bank's digital transformation efforts. The process began with identifying core pain points in existing operations, followed by a needs assessment that captured the requirements of startups, mentors, and ecosystem investors. A purpose-built platform was then selected and implemented to support every stage of the accelerator journey—from initial application through evaluation, program delivery, and alumni engagement. Training sessions and ongoing support were provided to ensure smooth adoption by all users, while continuous performance monitoring and feedback mechanisms helped refine the user experience.

The transition to a digital platform yielded significant benefits. Application processing times were reduced, decision-making became more data-driven, and the community of entrepreneurs grew stronger through increased connectivity and engagement. The shift also enabled broader program reach and measurable operational efficiencies. While initial challenges included platform customization and user onboarding, these were gradually addressed through iterative improvements.

Looking ahead, AHLI FINTECH plans to expand stakeholder engagement through deeper integration with corporate partners and investors, while further enriching the platform with interactive tools and knowledge-sharing resources. Ongoing updates and training will ensure the platform remains responsive to user needs and continues to support the Accelerator's mission to foster scalable, high-impact innovation.



## Smarter Microfinance

At Ahli Microfinance, we are always looking for new innovative solutions that serve individuals, micro and small businesses. Providing unique customer experience is one of our main strategy pillars, and to make things happen we focus on digitization through utilizing fintech solutions from online loan applications through different digital service delivery channels such as Ahli Microfinance website, contact center enquiries and Ahli Microfinance mobile application, which provides different informative financial data to the customer about its active and historical financial transactions and links to payments gateways, in addition to non-financial services such as customer business matching and events calendar that customers can benefit from.

We are enhancing the experience of customers of micro and small businesses while ensuring regulatory compliance. In 2024, over 8,300 loan applications were submitted digitally, reflecting the growing adoption of our digital channels and aligning with our strategic direction



# 06

## Governance and Ethics

### MATERIAL ISSUES COVERED



Transparent and Ethical Governance



Risk Management



Data Privacy and Cybersecurity



Sustainable Supply Chain

### SDGs COVERED



8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



13 CLIMATE ACTION



16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS

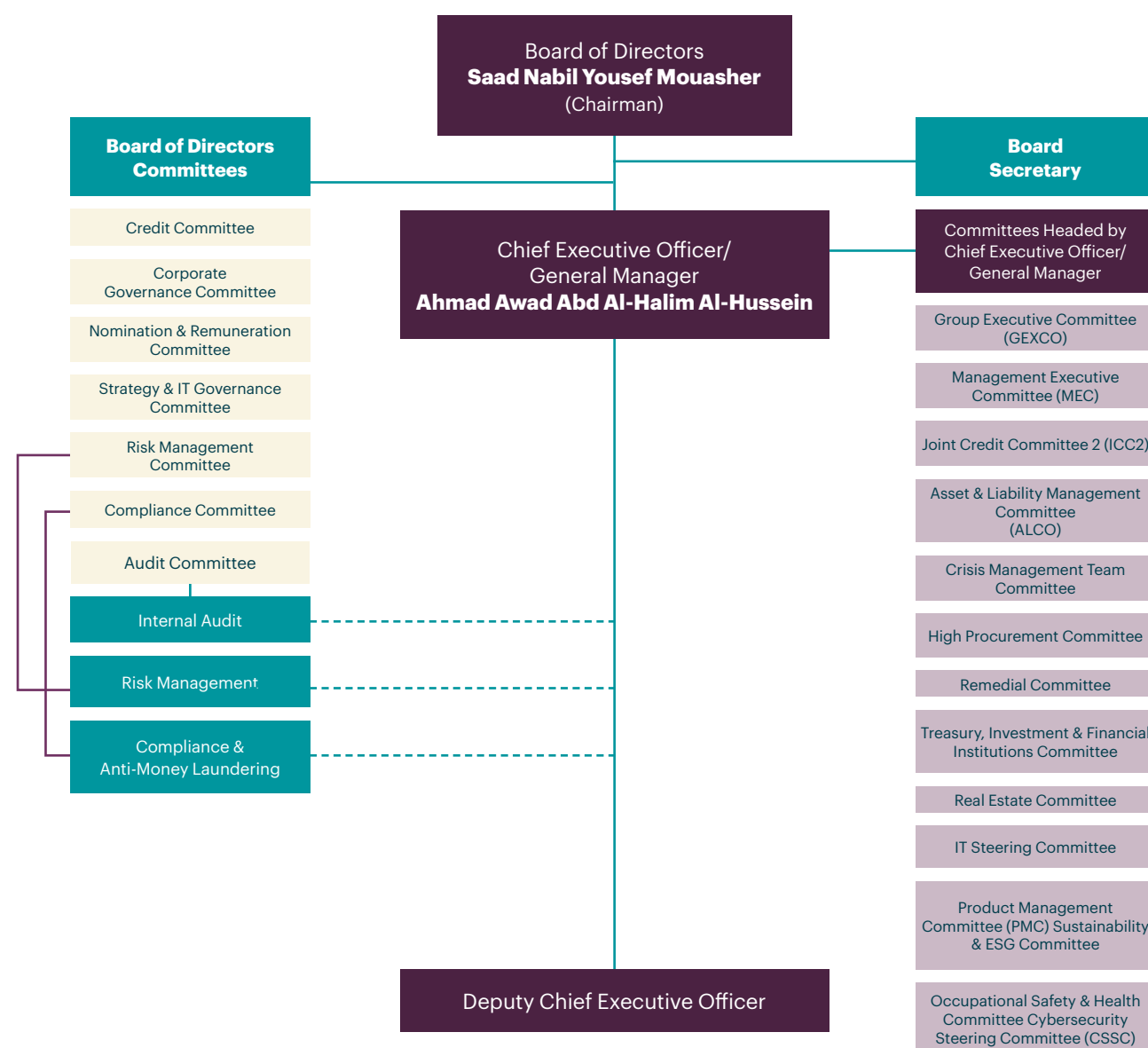


# Transparent and Ethical Governance

Accountability is at the heart of how we deliver shared prosperity sustainably. This starts with a transparent structure of governance cascading through the organization.

## Governance Structure

Jordan Ahli Bank Organization Chart



Our Board of Directors is committed to maintaining the highest professional standards of responsible, ethical, and efficient bank operations. It oversees the bank's long-term performance through entrepreneurial leadership, effective strategy formulation, and diligent risk management.

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

## Sustainability Governance

The executive-level Sustainability and ESG Committee is responsible for guiding the strategic direction of our sustainability initiatives and ensuring they align with both global sustainability trends and our corporate objectives. It monitors the achievement of targets through periodic reviews and ensures that performance is measured using KPIs. Additionally, these indicators are integrated into remuneration policies to reward employees to achieve sustainability goals and reinforce commitment to environmental and economic standards.

The Sustainability and ESG Department integrates ESG standards into all bank operations in general. Additionally, the "Sustainability and ESG Ambassadors Program" ensures the implementation and integration of ESG standards through ambassadors from different departments with various responsibilities.

In 2024, we have established a board-level ESG committee to provide even further strategic oversight and ensure accountability in advancing our sustainability commitments

## Ethical Conduct

Bringing shared prosperity to all stakeholders requires us to operate our business with principles of fairness, transparency, accountability, and responsibility. This is outlined in the bank's Code of Conduct and our Shared Prosperity Framework.

### Our Values



#### Entrepreneurship

(Innovation, Creativity, Excellence)



#### Quality

(Continuous Improvement, Ongoing Development, Mastery, Professional Ethics)



#### Teamwork



#### Loyalty, Belonging, and Transparency



## Shared Prosperity Framework

### Shareholders



- Guarantee secure investments and maximize shareholder value.
- Provide shareholders with all institutional information in an accurate, transparent and regular manner through general assembly meetings, annual reports and other means in order to ensure equity between all investors.
- Regulate the relationship with all other stakeholders including official and regulatory bodies.
- Website and social media

### Customers



- Provide a unique customer experience with a wide range of innovative and unprecedented banking and non-banking solutions, services and products.
- Maintain an exceptional relationship through the use of leading customer management systems that reinforce our competitive position and which offer, among other features, complete secrecy for customer accounts and deposits and reward programs.

### Employees



- Fostering a positive corporate culture.
- Focus on empowerment and capacity building in order to offer diversified opportunities and ensure a promising institutional career.
- Reinforce the competitive position of employees by offering an ideal working environment.
- Continuous internal and external engagement through various channels.
- Reinforce community engagement.

### Environment and community



- Within our commitment to sustainability, we recognize the ESG challenges facing society, and are keen to proactively implement the needed measures for the benefit of our community.

### Regulatory Bodies



- Full adherence to applicable laws and regulations and transparent disclosure.
- Support official efforts in various fields and fronts in a manner that serves the community.

### Partners and Suppliers



- Building long-term relationships, based on transparency and quality performance.
- Maintaining effective long-term partnerships built on quality, effectiveness, value added and efficiency.
- Building new strategic partnerships.
- Fruitful cooperation, transparent and continuous engagement.

## Compliance

The Compliance Department plays a central role in ensuring that Jordan Ahli Bank operates with integrity and in full adherence to applicable laws, regulations, and internal policies. By proactively managing risks related to misconduct, money laundering, terrorist financing, and other compliance breaches, the department safeguards the Bank's regulatory standing and ethical reputation.

In coordination with the Bank's other control functions (namely, the Internal Audit and Risk Management departments) the Compliance Department provides essential assurance to the Board of Directors and senior management on the effectiveness of the internal control framework. This collaboration is critical to minimizing reputational risk and promoting a culture of accountability across the institution.

We aim to continue upgrading and developing our programs and systems in a manner that aligns with evolving regulatory expectations. Our focus remains on maintaining a strong compliance posture, free of breaches, penalties, or noncompliance incidents—particularly in areas related to anti-money laundering (AML), counter-terrorist financing (CTF), and regulatory compliance.

Alongside auditing compliance with the Code of Conduct, we also drive internal compliance with our Whistleblowing, Conflict of Interest and Anti-Money Laundering policies. Policy commitments are communicated through email circulars, meetings, and training sessions to ensure clarity and alignment with objectives. They are reviewed and updated regularly, approved by the Compliance Committee and the Board.



### Zero

incidents of non-compliance with laws and regulations



### Zero

employees signed off on the Code of Conduct

In 2024, the Internal Audit Department conducted a review of the Sustainability Department to assess its alignment with the bank's sustainability objectives and practices. It also conducted its annual audit of Cybersecurity and Information Technology. This aligns with the bank's commitment to compliance with the "Cybersecurity Framework for the Jordan Financial Sector," issued by the Central Bank of Jordan.



### Anti-Money Laundering

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

In 2025, we plan to implement an advanced, automated system to effectively monitor and report suspicious activity to enhance our ability to detect suspicious transactions and support our commitment to maintaining the highest standards of compliance and transparency.

### Whistleblowing

Our Whistleblowing policy enables employees to report suspected illegal activities, fraud, manipulation, and collusion. Employees can directly reach out to the Audit Committee to voice any worries about potential violations or fraud. We ensure that an independent investigation is initiated based on these concerns. The bank will also guarantee protection for employees against potential threats or retaliations, even if the voiced concerns turn out to be unfounded. The Audit Committee is tasked with overseeing and evaluating the whistleblowing procedures that allow confidential reporting of any inaccuracies in the bank's financial reports or any other issues.

*See page 90 to 92 for governance training data.*



## Stakeholder Engagement

In line with our “Shared Prosperity” Framework to ensure the provision of long-term value for all stakeholders, we provide multiple mechanisms for stakeholders to share their views and submit any concerns. Below are some of these mechanisms.



### Shareholders

- General Assembly
- Annual and Periodic reports
- Shareholders Affairs Unit
- Voting rights on significant business decisions
- Investor Relations Unit
- Investor Conferences
- Website and social media



### Customers

- Branches, business centers and contact centers
- Mobile app, Internet Banking Website, social media, chatbots
- Customer Experience surveys



### Employees

- Open-door policy – Encourage employees to share concerns and ideas
- Regular check-ins – One-on-one meetings to discuss progress and well-being
- Surveys & feedback loops – Conduct surveys and act on the feedback
- Employee appreciation programs – Publicly acknowledge achievements
- ESG sessions for our Board of Directors



### Community and Environment

- Green and sustainable products and services with environmental benefits
- Reducing the environmental impact of operations and carbon footprints
- Providing both financial and non-financial advisory services to communities
- Volunteering and sponsorship activities to support social causes
- Funding projects that align with the Paris Agreement
- Contribute to community growth and environmental preservation
- Contributing to the well-being of communities through social initiatives and sustainable development practices



### Regulatory Bodies

- BCompliance and transparency
- Regular financial reporting
- Risk management practices
- Regulatory reviews
- Direct contact and Participation in seminars and conducts meetings
- 3rd party independent audits



### Suppliers and Partners

- Supplier Code of Conduct
- Procurement policy and contracts
- Meetings or reviews with suppliers

## Risk Management

We continuously enhance our risk management practices by adopting international standards and frameworks. Our focus includes ISO 27001 for Information Security, ensuring robust data protection, and ISO 22301 for Business Continuity. We have implemented as well comprehensive Anti-Fraud Programs to detect, combat, and recover from fraudulent activities, safeguarding both the bank and its stakeholders.

Our risk governance structure ensures effective oversight and accountability across all material risk areas. It is organized into two main categories:

- **Financial Risks which include:**
  - Credit risks,
  - Basel regulatory framework risks,
  - Market risks
- **Non-Financial Risks which include:**
  - Operational Risk Management,
  - Information Security & Cyber Risks,
  - Business Continuity Management,
  - Fraud Risks.

Furthermore, the Risk Management Department has integrated ESG Risks into our policies, aligning with the CBJ’s Green Financing Strategy and Basel Committee Directives.

## ESG Risk

In 2024, we established an ESG Risk Assessment Methodology to integrate ESG within operational risk profiling processes. Risks covered include:

- **Environmental:** Energy, Climate impact, Sustainable Lending and Investing.
- **Social:** Diversity and Equal Opportunities, Employee Experience, Customer Experience, Financial Inclusion, Local Communities, Responsible Procurement, Innovation and Digitization
- **Governance:** Corporate Governance, Security Practices, Business Ethics and Compliance, Economic Performance

The integration of our ESG Risks into our policies has been made through the adoption of the following processes:

1. ESG Risk Assessment Methodology
2. Internal Capital Adequacy Assessment Process (ICAAP)
3. Stress Testing Scenarios (geopolitical and climate risks)

Moreover, the newly established Strategy and Sustainability Committee at Board level will ensure a dedicated focus on climate-related risks.

# Data Privacy and Cyber Security

**We are committed to the highest standards of protecting the personal data of customers and counterparties. This includes adhering to the requirements of the General Data Protection Regulation and relevant local legislation.**

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

Our subsidiaries comply with all the instructions, laws and regulations of relevant regulatory bodies in the operating region. The cyber security provisions are also regulated by the conditions

stipulated in customer contracts, compliance with industry standards like PCI DSS and SWIFT CSP, and ISO\IEC 27000 Information Security system (ISMS) standards.

Training is provided annually to teams in data security and privacy, securing IT and data and other at-risk areas.

## Data Protection

The main objective of the Data Protection policy is to secure and safeguard the data stored within the bank's core infrastructure, an offsite location, or an online/cloud service. Additionally, the policy aims to ensure compliance with cybersecurity requirements in accordance with relevant legislation and regulations.



**Zero**

data security breaches



**Zero**

monetary losses as a result of legal proceedings associated with customer privacy

# Cyber and Information Security

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



**One**

failed attempted cyberattack

# Sustainable Supply Chain

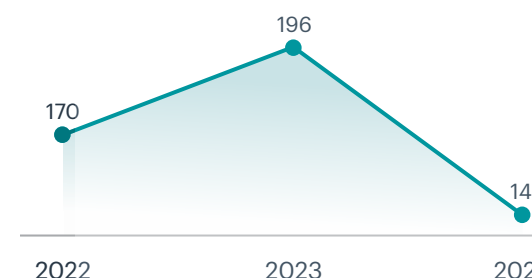
**We assess sustainability risks in our supply chain and procurement practices as part of our Procurement policy, Supplier Risk Management framework, and Supplier Code of Conduct. The Code (which must be adhered to on purchase orders) includes ESG-related criteria such as:**

- Supporting local companies
- Supporting small and medium companies.
- Empowering women and give her chance to be in high management or own shares in companies.
- Support people with disability
- Supporting use of environmentally friendly products
- Supporting decent work regulations.

Our evaluation against the Supplier Code criteria showed that 38% of suppliers met over 75% of evaluation criteria and 62% of suppliers met up to 75%. In order to increase these numbers, we continue to enhance training and engagement programs around ESG. We are also refining our supplier survey to capture feedback.

In 2024, 87% of our suppliers were Jordanian businesses, an increase of 2% on 2023 (see chart on the right).

## Number of local suppliers engaged



07

## Looking Ahead



# Looking Ahead

Over the next one to two years, we aim to solidify our position as a leading financial institution in driving economic and community development through sustainability. We will integrate ESG factors into all operations, ensuring sustainable long-term outcomes.

## Environmental Sustainability

We will enhance the use of renewable energy, deploy clean technologies, and reduce emissions, aligning with global environmental standards.

### NEW TARGET



Obtain ISO 14001:2015 for Environmental Management Systems in 2025

## Social Responsibility

Our focus will be on promoting gender equality, empowering women in leadership, and supporting local communities through sustainable education and financial inclusion programs.

### NEW TARGETS



Obtain ISO 45001:2018 for Occupational Health and Safety Management Systems in 2025



To achieve Sustainable Procurement we aim to reach a minimum of 92% local suppliers in 2026



### Diversity and Inclusion:

- Increase the percentage of women to men to 45% (based on baseline 2022).
- Enhance our UN Women Empowerment Principles score to "Leader"
- Increase the number of equipped branches for People with Disabilities from 21 to more than 30 by 2027

## Responsible Governance

Our focus will be on promoting gender equality, empowering women in leadership, and supporting local communities through sustainable education and financial inclusion programs. We will strengthen monitoring systems, increase transparency, and leverage technology to improve performance. We'll also transform banking services into digital solutions and automate processes for more efficient and sustainable operations.

We will offer products that support sustainable development, focusing on projects empowering women, underserved groups, and green finance. We'll also measure the impact of our finance, including tracking financed emissions (Scope 3).

### NEW TARGET



Launch **Women Business Bundle**

08

## Data and Disclosure



# Data Tables

## Environmental

GHG Emissions	Unit	2022	2023	2024
Direct GHG emissions (Scope1)	tCO2e	84.61	72.46	66.10
Indirect GHG emissions (Scope 2)	tCO2e	1,145.53	683.36	701.8
Total GHG emissions	tCO2e	1,230.14	755.82	767.9
GHG emissions intensity	tCO2e/ per mployee	1.10	0.67	0.70

Energy Consumption	Unit	2022	2023	2024
Electricity consumption	kWh	1,982,557	1,490,419	1,554,810
Petrol consumption from operations and vehicles	Liters	N/A	N/A	N/A
Diesel consumption from operations and vehicles	Liters	36,957	35,576	32,454
Total energy consumption	GJ	8,413	6,593	6,708
Energy Intensity	GJ/FTE	25	22	24
Percentage of Production VS Consumption	Percentage	64%	71%	77%
Total Heat Consumption	Liters	31,614	26,913	37,202
Diesel and Fuel Energy Consumption	GJ	1,274	1,227	1,110
Total Renewable Energy Produced	MWh	5,387,642	5,216,372	5,263,796

Note: Heat consumption increased compared to last year due to colder weather conditions and the addition of new locations in 2024.

Water Consumption	Unit	2022	2023	2024
Total water consumption	Cubic meter	18,400	14,500	16,128
Water consumption intensity	Cubic meter/ per employee	16.26	12.82	14.13

## Social

Human Capital Composition	Unit	2022	2023	2024
Full-time employees	#	1,110	1,131	1,141
Female full-time employees	#	437	447	463
Male full-time employees	#	673	684	678
Percentage of female full-time employees	%	39%	40%	41%
Percentage of male full-time employees	%	61%	60%	59%
Part-time employees	#	0	0	0
Female part time employees	#	0	0	0
Male part time employees	#	0	0	0
Permanent employees	#	1,101	1,127	1,138
Female permanent employees	#	431	444	461
Male permanent employees	#	670	683	677
Temporary employees	#	9	4	3
Female temporary employees	#	6	3	2
Male temporary employees	#	3	1	1
Workers who are not employees	#	280	435	256
Breakdown by Category				
Senior Management	#	15	14	15
Male employees in senior management	#	14	13	14
Female employees in senior management	#	1	1	1
Middle Management	#	279	290	290
Male employees in middle management	#	209	217	214
Female employees in middle management	#	70	73	76
Other Levels	#	816	827	836
Male employees	#	450	454	450
Female employees	#	366	373	386
Breakdown by Age				
18-30	#	361	392	387
31-40	#	469	447	437
41-50	#	238	247	268
51+	#	42	45	49



New Hires and Turnover	Unit	2022	2023	2024
<b>Total number of new employees who joined the organization</b>	<b>#</b>	<b>195</b>	<b>211</b>	<b>193</b>
Total number of new employees who joined the organization (female)	#	84	88	81
Total number of new employees who joined the organization (male)	#	111	123	112
Percentage of female new hires	#	43%	42%	42%
Percentage of male new hires	#	57%	58%	58%
Total number of new employees who joined the organization (18-30)	#	147	162	129
Total number of new employees who joined the organization (31-40)	#	41	45	60
Total number of new employees who joined the organization (41-50)	#	1	0	1
Total number of new employees who joined the organization (51+)	#	168	187	188
<b>Total number of employees who left the organization</b>	<b>#</b>	<b>168</b>	<b>187</b>	<b>188</b>
Total number of employees who left the organization (female)	#	58	78	67
Total number of employees who left the organization (male)	#	110	109	121
Total number of employees who left the organization (18-30)	#	78	82	102
Total number of employees who left the organization (41-50)	#	65	71	54
Total number of employees who left the organization (51+)	#	16	25	23

Parental Leave	Unit	2022	2023	2024
Total number of employees that were entitled to parental leave (female)	#	437	447	463
Total number of employees that were entitled to parental leave (male)	#	673	684	678
Total number of employees that took parental leave (female)	#	25	24	30
Total number of employees that took parental leave (male)	#	32	39	49
Total number of employees that took parental leave	#	57	63	79
Total number of employees who returned to work after parental leave ended (return to work) (female)	#	24	24	30
Total number of employees who returned to work after parental leave ended (return to work) (male)	#	32	39	49

Parental Leave	Unit	2022	2023	2024
Total number of employees who returned to work after parental leave ended (return to work)	#	56	63	79
Total number of employees returned from parental leave who were still employed twelve months after return to work (retention) (female)	#	23	22	30
Total number of employees returned from parental leave who were still employed twelve months after return to work (retention) (male)	#	30	34	45

Employee Wages and Benefits	Unit	2022	2023	2024
Ratio of male entry level wage to minimum wage	%	205%	205%	205%
Ratio of female entry level wage to minimum wage	%	205%	205%	205%
Ratio of basic salary/renumeration of women to men	%	41%	42%	43%
Ratio of basic salary/renumeration of women to men in senior management	%	3.068%	4.158%	3.825%
Ratio of basic salary/renumeration of women to men in middle management	%	28.852%	28.376%	30.458%

Nationalization	Unit	2022	2023	2024
Number of full-time national employees	#	1,105	1,126	1,136
Female national employee	#	437	447	463
Male national employees	#	668	679	673
National full-time employees in senior management	%	14	13	14
Percentage of nationalization among total workforce	%	99.5%	99.6%	99.6%
Percentage of nationalization in senior management	%	93.3%	92.9%	93.3%
Number of employees of other nationalities	#	5	5	5

Training	Unit	2022	2023	2024
Total number of training opportunities for female employees	#	1975	2227	2195
Total number of training opportunities for male employees	#	2491	2331	2500
Total number of training opportunities for total workforce	#	4466	4558	4695
Total number of training opportunities for senior management level	#	52	19	36
Total number of training opportunities for middle management level	#	1250	873	939
Total number of training opportunities for non-management level	#	3164	3666	3720

Training	Unit	2022	2023	2024
Average hours of training per year per female employee	Hours	23.8	24	25.2
Average hours of training per year per male employee	Hours	22.7	20.6	22.9
Average hours of training per year per employee	Hours	23.2	22	23.9
Average hours of training per year for senior management levels	Hours	34.5	12.7	22.8
Average hours of training per year for middle management levels	Hours	23.9	17.5	21.9
Average hours of training per year for non-management levels	Hours	22.8	23.7	24.6
Environment and/or sustainability training provided to employees, contractors and suppliers	Hours	4	19	46
Number of Audit trainings provided	#	6	7	4
Number of Audit training opportunities	#	21	22	15
Male attendees	#	18	13	10
Female attendees	#	3	9	5
Number of Risk trainings provided	#	32	36	32
Number of Risk training opportunities	#	275	491	505
Male attendees	#	189	277	294
Female attendees	#	86	215	211

Awareness Trainings	Unit	2022	2023	2024
Number of Awareness trainings provided	#	38	42	49
Number of Awareness training opportunities	#	751	524	654
Male attendees	#	422	275	333
Female attendees	#	329	249	321

Legal Trainings	Unit	2022	2023	2024
Number of Legal trainings provided	#	4	3	5
Number of Legal training opportunities	#	94	68	52
Male attendees	#	58	25	30
Female attendees	#	36	43	22

Management Trainings	Unit	2022	2023	2024
Number of Management trainings provided	#	25	19	17
Number of Management training opportunities	#	467	234	216
Male attendees	#	276	158	126
Female attendees	#	191	76	90

Sustainability & Governance Trainings	Unit	2022	2023	2024
Number of Sustainability & Governance trainings provided	#	N/A	14	46
Number of Sustainability & Governance training opportunities	#	N/A	265	626
Male attendees	#	N/A	189	368
Female attendees	#	N/A	76	258

## Employee Data by Subsidiary

### Ahli Brokerage

Ahli Brokerage - Workforce	Unit	2022	2023	2024
<b>Full-time employees</b>	<b>#</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Female full-time employees	#	3	3	4
Male full-time employees	#	5	5	4
<b>Permanent employees</b>	<b>#</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
Female permanent employees	#	3	3	4
Male permanent employees	#	5	5	4
<b>Breakdown by level</b>				
<b>Senior Management</b>	<b>#</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
Male employees in senior management	#	2	2	2
Female employees in senior management	#	1	1	1
<b>Other Levels</b>	<b>#</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
Male employees	#	3	3	2
Female employees	#	2	2	3
<b>Breakdown by age</b>				
18-30	#	1	1	1
31-40	#	3	3	0
41-50	#	4	4	7

Ahli Brokerage – New Hires and Turnover	Unit	2022	2023	2024
<b>Total number of new employees who joined the organization</b>	<b>#</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Total number of new employees who joined the organization (female)	#	1	0	1
Total number of new employees who joined the organization (male)	#	0	0	0
<b>Total number of employees who left the organization</b>	<b>#</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
Total number of employees who left the organization (female)	#	0	0	0
Total number of employees who left the organization (male)	#	0	0	1

Ahli Brokerage – Training	Unit	2022	2023	2024
Total number of training opportunities for female employees	#	33	40	11
Total number of training opportunities for male employees	#	35	41	12
Total number of training opportunities for total workforce	#	68	81	23
Total number of training opportunities for senior management level	#	32	40	11
Total number of training opportunities for middle management level	#	-	-	-
Total number of training opportunities for non-management level	#	36	41	12

## Ahli Brokerage

Ahli Financial Leasing - Workforce	Unit	2022	2023	2024
<b>Full-time employees</b>	<b>#</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>13</b>
Female full-time employees	#	6	5	4
Male full-time employees	#	8	9	9
<b>Breakdown by level</b>				
<b>Senior Management</b>	<b>#</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
Male employees in senior management	#	3	3	3
Female employees in senior management	#	1	1	1

Ahli Financial Leasing - Workforce	Unit	2022	2023	2024
<b>Middle Management</b>	<b>#</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
Male employees in middle management	#	1	1	1
Female employees in middle management	#	1	0	0
<b>Other Levels</b>	<b>#</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>8</b>
Male employees	#	4	5	5
Female employees	#	4	4	3
<b>Breakdown by age</b>				
18-30	#	2	2	2
31-40	#	4	4	5
41-50	#	2	3	3
51+		1	1	1

Ahli Financial Leasing – New Hires and Turnover	Unit	2022	2023	2024
<b>Total number of new employees who joined the organization</b>	<b>#</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Total number of new employees who joined the organization (female)	#	0	1	0
Total number of new employees who joined the organization (male)	#	1	2	1
<b>Total number of employees who left the organization</b>	<b>#</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
Total number of employees who left the organization (female)	#	1	2	0
Total number of employees who left the organization (male)	#	0	1	1

Ahli Financial Leasing – Training	Unit	2022	2023	2024
Total number of training opportunities for female employees	#	6	5	4
Total number of training opportunities for male employees	#	6	7	7
Total number of training opportunities for total workforce	#	12	12	11
Total number of training opportunities for senior management level	#	4	4	4
Total number of training opportunities for middle management level	#	1	1	1



Ahli Financial Leasing – Training	Unit	2022	2023	2024
Total number of training opportunities for non-management level	#	7	7	6
Average hours of training per year per female employee	Hours	4	4	4
Average hours of training per year per male employee	Hours	4	4	4
Average hours of training per year per employee	Hours	4	4	4
Average hours of training per year for senior management levels	Hours	4	4	4
Average hours of training per year for middle management levels	Hours	4	4	4
Average hours of training per year for non-management levels	Hours	4	4	4

## Community Investment

Community Investment	Unit	2022	2023	2024
Community investment	JOD	N/A	1,525,673	938,308
Number of corporate social responsibility projects	#	N/A	28	39
Number of volunteers	#	411	363	344
Employee volunteer hours	Hours	1590	1385	1589

### Community Data by Subsidiary:

Community Investment – Ahli Microfinance	Unit	2022	2023	2024
Community investment	JOD	34,500	30,500	37,500
Number of corporate social responsibility projects	#	3	4	5

Volunteerism – Ahli Microfinance	Unit	2022	2023	2024
Number of volunteers	#	N/A	N/A	15
Employee volunteer hours	Hours	N/A	N/A	8
Number of volunteering days	Days	N/A	N/A	10

## Governance
















Board of Directors	Unit	2022	2023	2024
Total number of board members	#	13	13	13
Total number of independent members	#	5	5	5
Total number of non-independent members	#	8	8	8
Total number of executive members	#	0	0	-
Total number of non-executive members	#	13	13	13
Total board seats occupied by women	#	2	2	1
Total board seats occupied by men	#	11	11	12
Total number of board members under 30 years of age	#	0	0	-
Total number of board members between 30-50 years of age	#	6	5	5
Total number of board members over 50 years of age	#	7	8	8

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

Board of Directors Training	Unit	2022	2023	2024
Total number for training hours delivered to board members	#	36	36	47
Average number of training hours delivered to board members (calculated automatically)	%	2.8	2.8	3.6

Board of Directors Training	Unit	2022	2023	2024
Total number of suppliers	#	185	232	168
Total number of local suppliers	#	170	196	146
Percentage of local suppliers	Percentage	92%	85%	87%
Total spending on suppliers and contractors	JOD '000	35,000	27,000	25,000
Spending on locally-based suppliers and contractors	JOD '000	32,000	23,800	21,750
Percentage of spending on local suppliers	Percentage	91%	88%	87%

# Memberships

 <p><b>Injaz</b></p> <p>An independent nonprofit Jordanian organization that empowers youth through entrepreneurship, financial literacy, and employment skills programs. Through collaborations with schools, universities, and the private sector to bridge the gap between education and the job market.</p>	 <p><b>Jordan Sports Federation for Companies</b></p> <p>The Federation was founded in 1987 under the umbrella of the Ministry of Youth and is a member of the Jordan Olympic Committee.</p>	 <p><b>Equal Opportunities Committee</b></p> <p>This Higher Council for the Rights of Persons with Disabilities acts as a facilitator and technical supporter between job seekers with disabilities on one hand and employees or employers on the other hand.</p>	 <p><b>UN Women's Empowerment Principles</b></p> <p>Provide guidance to businesses on advancing gender equality and women's empowerment across the workplace, marketplace, and community.</p>	 <p><b>Jordan Exporters Association</b></p> <p>Enables Jordanian exporters to identify new opportunities for their goods and services in international markets.</p>	 <p><b>Association of Banks in Jordan</b></p> <p>Dedicated to elevating banking practices, safeguarding member interests, fostering collaboration among stakeholders, and ensuring optimal coordination</p>	 <p><b>The French Chamber of Commerce and Industry in Jordan</b></p> <p>Serves its members' professional objectives while contributing to the advancement of bilateral economic ties between France and Jordan</p>	 <p><b>Jordanian Museums Association</b></p> <p>Supports and develops the museum sector in the Kingdom, enhancing institutional structure, human resources, equipment, and museum display methods.</p>
 <p><b>International Chamber of Commerce</b></p> <p>As the representative body for 45 million companies spanning 170 nations, it plays a pivotal role in streamlining global trade processes.</p>	 <p><b>Union of Arab Banks</b></p> <p>As a unified body representing the Arab banking and financial sector, it provides crucial support to Arab banks, financial institutions, and economic organizations</p>	 <p><b>Jordan Strategy Forum</b></p> <p>Comprising startups, established companies, and experts, JSF aims to craft sustainable economic strategies and elevate the private sector's role in inclusive growth.</p>	 <p><b>National Association for Investor Protection</b></p> <p>Provides support, disseminates information on Jordanian laws, and engages in advocacy efforts to address investor concerns</p>	 <p><b>Financial Markets Association</b></p> <p>A leading global trade association representing the interests of the professional wholesale financial markets community.</p>	 <p><b>UN Global Compact</b></p> <p>The largest global initiative encouraging companies worldwide to adopt sustainability and social responsibility.</p>	 <p><b>UNEP FI</b></p> <p>the UN Environment Programme Finance Initiative is a global partnership between the UN and the financial sector to promote sustainable finance by integrating environmental, social, and governance (ESG) considerations into financial decision-making.</p>	

# Abbreviations

Abbreviation	Long Form	Abbreviation	Long Form
AI	Artificial Intelligence	ISMS	Information Security system
AML	Anti-money Laundering	ISO	International Organization for Standardization
ASE	Amman Stock Exchange	ISS	Institutional Shareholder Services
ATM	Automated Teller Machine	IT	Information Technology
BMS	Building Management System	JAB	Jordan Ahli Bank
CBJ	Central Bank of Jordan	JOD	Jordanian Dinar
CEO	Chief Executive Officer	JSF	Jordan Strategy Forum
CSP	Customer Security Programme	KPI	Key Performance Indicator
CTF	Counter-terrorist Financing	LEED	Leadership in Energy and Environmental Design
DSS	Data Security Standard	LMA	Loan Market Association
EMS	Environmental Management Systems	MENA	Middle East and North Africa
ERP	Enterprise Resource Planning	MW	Mega Watt
ESG	Environmental, Social and Governance	PCAF	Carbon Accounting Financials
ESMS	Environmental and Social Management System	PCI	Payment Card Industry
EU	European Union	PV	PhotoVoltaic
FI	Financial Intermediaries	SDG	Sustainable Development Goals
FTE	Ful-time Employee	SME	Small and Medium Enterprises
GHG	Greenhouse Gas	SPO	Second-Party Opinion
GJ	Giga Joule	SSC	Social Security Corporation
GRI	Global Reporting Initiative	SWIFT	Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications
HQ	Head Quarter	UN	United Nations
HVAC	Heating, Ventilation, and Air Conditioning	UNEP	UN Environment Programme Finance
ICAAP	Internal Capital Adequacy Assessment Process	USD	United States Dollar
ICMA	International Capital Market Association	VC	Venture Capital
IEC	International Electrotechnical Commission	WSME	Women owned/led SMEs
IFC	International Finance Corporation		

# GRI Content Index

For the Content Index – Essentials Service, GRI Services reviewed that the GRI content index has been presented in a way consistent with the requirements for reporting in accordance with the GRI Standards, and that the information in the index is clearly presented and accessible to the stakeholders.



The service was performed on the English version of the report.

Statement of use	Jordan Ahli Bank has reported in accordance with the GRI Standards for the period 01.01.2024 - 31.12.2024
GRI 1 used	GRI 1: Foundation 2021
Applicable GRI Sector Standard(s)	Not applicable

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location/ Direct Answer	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
General disclosures					
GRI 2: General Disclosures 2021	2-1 Organizational details	p. 11 - 12	A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.		
	2-2 Entities included in the organization’s sustainability reporting	p. 2			
	2-3 Reporting period, frequency and contact point	p. 2			
	2-4 Restatements of information	p. 85			
	2-5 External assurance	Jordan Ahli Bank did not seek external assurance for this report			
	2-6 Activities, value chain and other business relationships	p. 11 - 12			
	2-7 Employees	p. 39			
	2-8 Workers who are not employees	p. 85			
	2-9 Governance structure and composition	<a href="#">Annual Report</a> p. 39-51			
	2-10 Nomination and selection of the highest governance body	<a href="#">Annual Report</a> p. 258-267			
	2-11 Chair of the highest governance body	The Chairman of the Board is a non-executive member			
	2-12 Role of the highest governance body in overseeing the management of impacts	p. 72			
	2-13 Delegation of responsibility for managing impacts	p. 72			



GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location/ Direct Answer	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
<b>GRI 2: General Disclosures 2021</b>	2-14 Role of the highest governance body in sustainability reporting	<a href="#">Annual Report</a> p. 39-51			
	2-15 Conflicts of interest	p. 75			
	2-16 Communication of critical concerns	p. 76, 77			
	2-17 Collective knowledge of the highest governance body	<a href="#">Annual Report</a> p. 39-51			
	2-18 Evaluation of the performance of the highest governance body	<a href="#">Annual Report</a> p. 268-270			
	2-19 Remuneration policies	<a href="#">Annual Report</a> p. 116-117			
	2-20 Process to determine remuneration	<a href="#">Annual Report</a> p. 268-270			
	2-21 Annual total compensation ratio	NA	All	Confidentiality constraints	<a href="#">Annual Report</a> p. 103-104 (Board and Executives compensations) Annual compensation ratio is subject to confidentiality constraints as employee salaries are confidential even internally within the Bank"
	2-22 Statement on sustainable development strategy	p. 3 - 6			
	2-23 Policy commitments	p. 35, 36, 38, 40, 57, 65, 75 - 80			
	2-24 Embedding policy commitments	p. 35, 36, 38, 40, 57, 65, 75 - 80			
	2-25 Processes to remediate negative impacts	p. 43, 76			
	2-26 Mechanisms for seeking advice and raising concerns	p. 43, 76			
	2-27 Compliance with laws and regulations	p. 76			
	2-28 Membership associations	p. 97, 98			
	2-29 Approach to stakeholder engagement	p. 77			
	2-30 Collective bargaining agreements	There are 522 employees covered under collective bargaining agreements of the "General Trade Union of the Banks, Insurance and Auditing Employees"			

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location/ Direct Answer	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
Material topics					
GRI 3: Material Topics 2021	3-1 Process to determine material topics	p. 20	A gray cell indicates that reasons for omission are not permitted for the disclosure or that a GRI Sector Standard reference number is not available.		
	3-2 List of material topics	p. 20			
Climate Impact and Resilience					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	p. 25, 26			
GRI 305: Emissions 2016	305-1 Direct (Scope 1) GHG emissions	p. 25			
	305-2 Energy indirect (Scope 2) GHG emissions	p. 25			
	305-3 Other indirect (Scope 3) GHG emissions	NA	All	Information unavailable/incomplete	Not yet tracked and data collection systems are still being developed.
	305-4 GHG emissions intensity	p. 25			
	305-5 Reduction of GHG emissions	p. 25			
	305-6 Emissions of ozone-depleting substances (ODS)	NA	All	Information unavailable/incomplete	ODS are not tracked.
	305-7 Nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), and other significant air emissions	NA	All	Information unavailable/incomplete	NOx and SOx are not tracked
Transparent and Ethical Governance					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	p. 71 - 76			
GRI 205: Anti-corruption 2016	205-1 Operations assessed for risks related to corruption	NA	All	Information unavailable/incomplete	Incomplete data for lack of internal tracking systems for corruption cases.
	205-2 Communication and training about anti-corruption policies and procedures	"The Bank's anti-corruption policies and procedures have been communicated to all employees and BoD members No anti-corruption training was delivered to board members"			
	205-3 Confirmed incidents of corruption and actions taken	NA	All	Information unavailable/incomplete	Incomplete data for lack of internal tracking systems for corruption cases.

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location/ Direct Answer	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
<b>GRI 206: Anti-competitive Behavior 2016</b>	206-1 Legal actions for anti-competitive behavior, anti-trust, and monopoly practices	Number of legal actions pending or completed during 2024 regarding anti-competitive behavior and violations of anti-trust and monopoly legislation			
<b>Data Privacy and Cybersecurity</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 79 - 80			
<b>GRI 418: Customer Privacy 2016</b>	418-1 Substantiated complaints concerning breaches of customer privacy and losses of customer data	p. 79			
<b>Sustainable Lending and Investing</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 57 - 60			
<b>Innovation and Digitization</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 65 - 68			
<b>Diversity, Equity, and Inclusion</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 39 - 41			
<b>GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016</b>	405-1 Diversity of governance bodies and employees	<a href="#">Annual Report</a> p. 39-51			
	405-2 Ratio of basic salary and remuneration of women to men	p. 39			
<b>GRI 406: Non-discrimination 2016</b>	406-1 Incidents of discrimination and corrective actions taken	Zero			
<b>GRI 202: Market Presence 2016</b>	202-1 Ratios of standard entry level wage by gender compared to local minimum wage	NA	All	Confidentiality constraints	Employee salaries are confidential even internally within the Bank.
	202-2 Proportion of senior management hired from the local community	93.3%			
<b>Financial Performance and Stability</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 13			
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>	201-1 Direct economic value generated and distributed	p. 13			

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location/ Direct Answer	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
<b>GRI 201: Economic Performance 2016</b>	201-2 Financial implications and other risks and opportunities due to climate change	p. 26			
	201-3 Defined benefit plan obligations and other retirement plans	p. 40			
	201-4 Financial assistance received from government	NA	All	Not applicable	No assistance has been received.
<b>GRI 207: Tax 2019</b>	207-1 Approach to tax	<a href="#">Annual Report</a> p. 152, 158, 191-193			
	207-2 Tax governance, control, and risk management	NA	All	Confidentiality constraints	Disclosing detailed tax governance frameworks and internal risk management controls might expose sensitive information.
	207-3 Stakeholder engagement and management of concerns related to tax	NA	All	Confidentiality constraints	Disclosing detailed tax governance frameworks and internal risk management controls might expose sensitive information.
	207-4 Country-by-country reporting	NA	All	Information unavailable/incomplete	Each international branch reports on their taxes separately. Income tax rates are disclosed on P. 193 in the Annual Report.
<b>Inclusive Financial Empowerment</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 63, 64			
<b>Risk Management</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 78			
<b>Customer Experience</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 42, 43			
<b>GRI 416: Customer Health and Safety 2016</b>	416-1 Assessment of the health and safety impacts of product and service categories	NA	All	Not applicable	The topic is of low relevance to the bank.
	416-2 Incidents of non-compliance concerning the health and safety impacts of products and services	NA	All	Not applicable	The topic is of low relevance to the bank.

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location/ Direct Answer	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
<b>GRI 410: Security Practices 2016</b>	410-1 Security personnel trained in human rights policies or procedures	NA	All	Information unavailable/incomplete	A formal program to train security personnel in human rights policies is not implemented yet.
<b>Employee Experience</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 35 - 41			
<b>GRI 401: Employment 2016</b>	401-1 New employee hires and employee turnover	p. 35, 89			
	401-2 Benefits provided to full-time employees that are not provided to temporary or part-time employees	p. 35, 39-41			
	401-3 Parental leave	p. 40, 89, 90			
<b>GRI 402: Labor/ Management Relations 2016</b>	402-1 Minimum notice periods regarding operational changes	NA	All	Information unavailable/incomplete	Incomplete data for lack of internal tracking systems.
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	403-1 Occupational health and safety management system	p. 38			
	403-2 Hazard identification, risk assessment, and incident investigation	p. 38			
	403-3 Occupational health services	p. 38			
	403-4 Worker participation, consultation, and communication on occupational health and safety	p. 38			
	403-5 Worker training on occupational health and safety	p. 38			
	403-6 Promotion of worker health	p. 38			
	403-7 Prevention and mitigation of occupational health and safety impacts directly linked by business relationships	NA	All	Not applicable	The topic is of low relevance to the bank.
	403-8 Workers covered by an occupational health and safety management system	p. 38			
	403-9 Work-related injuries	NA	All	Information unavailable/incomplete	The topic is of low relevance to the bank, and data is incomplete for lack of internal tracking systems.

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location/ Direct Answer	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
<b>GRI 403: Occupational Health and Safety 2018</b>	403-10 Work-related ill health	NA	All	Information unavailable/incomplete	The topic is of low relevance to the bank, and data is incomplete for lack of internal tracking systems.
<b>GRI 404: Training and Education 2016</b>	404-1 Average hours of training per year per employee	p. 36			
	404-2 Programs for upgrading employee skills and transition assistance programs	p. 36, 37, 41			
	404-3 Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews	100%			
<b>GRI 417: Marketing and Labeling 2016</b>	417-1 Requirements for product and service information and labeling	p. 43			
	417-2 Incidents of non-compliance concerning product and service information and labeling	p. 43			
	417-3 Incidents of non-compliance concerning marketing communications	p. 43			
<b>Community Development and Investment</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 44 - 54			
<b>GRI 203: Indirect Economic Impacts 2016</b>	203-1 Infrastructure investments and services supported	p. 44 - 54			
	203-2 Significant indirect economic impacts	p. 44 - 54			
<b>GRI 413: Local Communities 2016</b>	413-1 Operations with local community engagement, impact assessments, and development programs	p. 44 - 54			
	413-2 Operations with significant actual and potential negative impacts on local communities	NA	All	Information unavailable/incomplete	No significant negative impacts have been recorded.
<b>Energy and Environmental Management</b>					
<b>GRI 3: Material Topics 2021</b>	3-3 Management of material topics	p. 28 - 30	p. 28 - 30		
<b>GRI 302: Energy 2016</b>	302-1 Energy consumption within the organization		p. 28 - 30		
	302-2 Energy consumption outside of the organization	NA	All	Information unavailable/incomplete	The Bank does not track this KPI.
	302-3 Energy intensity	p. 28 - 30			
	302-4 Reduction of energy consumption	p. 28 - 30			



GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location/ Direct Answer	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
<b>GRI 302: Energy 2016</b>	302-5 Reductions in energy requirements of products and services	p. 28 - 30			
<b>GRI 303: Water and Effluents 2018</b>	303-1 Interactions with water as a shared resource	p. 30			
	303-2 Management of water discharge-related impacts	p. 30			
	303-3 Water withdrawal	NA	All	Information unavailable/incomplete	The Bank does not track this KPI.
	303-4 Water discharge	NA	All	Information unavailable/incomplete	The Bank does not track this KPI.
	303-5 Water consumption	p. 87			
<b>GRI 304: Biodiversity 2016</b>	304-1 Operational sites owned, leased, managed in, or adjacent to, protected areas and areas of high biodiversity value outside protected areas	NA	All	Not applicable	No sites are located adjacent to preselected areas.
	304-2 Significant impacts of activities, products and services on biodiversity	NA	All	Not applicable	The Bank's operations do not directly impact biodiversity.
	304-3 Habitats protected or restored	NA	All	Not applicable	The Bank did not take part in protecting or restoring habitats.
	304-4 IUCN Red List species and national conservation list species with habitats in areas affected by operations	NA	All	Not applicable	The Bank does not have operations with IUCN and national conservation list species.
<b>GRI 306: Waste 2020</b>	306-1 Waste generation and significant waste-related impacts	p. 31			
	306-2 Management of significant waste-related impacts	p. 31			
	306-3 Waste generated	NA	All	Information unavailable/incomplete	The Bank tracks paper consumption, as it is currently the most relevant waste source.
	306-4 Waste diverted from disposal	p. 31			
	306-5 Waste directed to disposal	NA	All	Information unavailable/incomplete	The Bank tracks paper consumption, as it is currently the most relevant waste source.

GRI Standard/ Other Source	Disclosure	Location/ Direct Answer	Omission		
			Requirement(s) Omitted	Reason	Explanation
Sustainable Supply Chain					
GRI 3: Material Topics 2021	3-3 Management of material topics	p. 80			
GRI 204: Procurement Practices 2016	204-1 Proportion of spending on local suppliers	p. 80			
GRI 308: Supplier Environmental Assessment 2016	308-1 New suppliers that were screened using environmental criteria	NA	All	Information unavailable/incomplete	Screening has not yet been systematically implemented.
	308-2 Negative environmental impacts in the supply chain and actions taken	NA	All	Information unavailable/incomplete	Screening has not yet been systematically implemented.
GRI 408: Child Labor 2016	408-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of child labor	NA	All	Information unavailable/incomplete	Child labor is prohibited by policy, but formal risk assessments have not been conducted.
GRI 409: Forced or Compulsory Labor 2016	409-1 Operations and suppliers at significant risk for incidents of forced or compulsory labor	NA	All	Information unavailable/incomplete	Forced labor is prohibited by policy, but formal risk assessments have not been conducted.
GRI 414: Supplier Social Assessment 2016	414-1 New suppliers that were screened using social criteria	NA	All	Information unavailable/incomplete	Screening has not yet been systematically implemented.
	414-2 Negative social impacts in the supply chain and actions taken	NA	All	Information unavailable/incomplete	Screening has not yet been systematically implemented.

ASE Content Index

Environmental	Indicators	Measurement GRI Standards	Location / Direct Answer	GRI Standards
	GHG Emissions	E1.1) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 1 (if )applicable	p. 25	GRI 305: Emissions 2016
		E1.2) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 2 (if )applicable	p. 25	
		E1.3) Total amount, in CO2 equivalents, for Scope 3 (if )applicable	NA	
	Emissions Intensity	E2.1) Total GHG emissions per output scaling factor	p. 25	GRI 305: Emissions 2016
		E2.2) Total non-GHG emissions per output scaling factor	NA	
	Energy Usage	E3.1) Total amount of energy directly consumed	p. 28 - 30	GRI 302: Energy 2016
		E3.2) Total amount of energy indirectly consumed	p. 28 - 30	
	Energy Intensity	Total direct energy usage per output scaling factor	NA	GRI 302: Energy 2016
	Energy Mix	Percentage: Energy usage by generation type	p. 28 - 30	GRI 302: Energy 2016
	Water Usage	E6.1) Total amount of water consumed	p. 87	GRI 303: Water and Effluents 2018
		E6.2) Total amount of water reclaimed	NA	
	Environmental Operations	E7.1) Does your company follow a formal Environmental Policy? Yes, No	Yes	GRI 3: Material Topics 2021
		E7.2) Does your company follow specific waste, water, energy, and/or recycling polices? Yes/No	Yes	
		E7.3) Does your company use a recognized energy management system? Yes/No	Yes	
	Environmental Oversight	Does your Board/ Management Team oversee and/or manage climate-related risks? Yes/No	Yes	GRI 2: General Disclosures 2021
		Does your Board/ Management Team oversee and/or manage other sustainability issues? Yes/No	Yes	GRI 2: General Disclosures 2021
	Climate Risk Mitigation	Total amount invested, annually, in climaterelated infrastructure, resilience, and product development?	NA	

Social	Indicators	Measurement GRI Standards	Location / Direct Answer	GRI Standards
	CEO Pay Ratio	S1.1) Ratio: CEO total compensation to median FTE total compensation	Confidential	GRI 2: General Disclosures 2021
		S1.2) Does your company report this metric in regulatory filings? Yes/No	Yes	
	Gender Pay Ratio	Ratio: Median male compensation to median female compensation	p. 39	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016
	Employee Turnover	S3.1) Percentage: Yearover-year change for fulltime employees	p. 39	GRI 401: Employment 2016
		S3.2) Percentage: Yearover-year change for parttime employees	p. 39	
		S3.3) Percentage: Yearover-year change for contractors and/or consultants	p. 39	
	Gender Diversity	S4.1) Percentage: Total enterprise headcount held by men and women	p. 39	GRI 2: General Disclosures 2021 GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016
		S4.2) Percentage: Entryand mid-level positions held by men and women	p. 39	
		S4.3) Percentage: Seniorand executive-level positions held by men and women	p. 39	
	Temporary Worker Ratio	S5.1) Percentage: Total enterprise headcount held by part-time employees	p. 39	GRI 2: General Disclosures 2021
		S5.2) Percentage: Total enterprise headcount held by contractors and/or consultants	p. 39	
	NonDiscrimination	Does your company follow a sexual harassment and/ or non-discrimination policy? Yes/No	Yes	GRI 3: Material Topics 2021
	Injury Rate	Percentage: Frequency of injury events relative to total workforce time	NA	GRI 403: Occupational Health and Safety 2018
	Global Health & Safety	Does your company follow an occupational health and/or global health & safety policy? Yes/No	Yes	GRI 3: Material Topics 2021

	Indicators	Measurement GRI Standards	Location / Direct Answer	GRI Standards
Social	Child & Forced Labor	S9.1) Does your company follow a child and/or forced labor policy? Yes/No	Yes	GRI 3: Material Topics 2021
		S9.2) If yes, does your child and/or forced labor policy also cover suppliers and vendors? Yes/No	Yes	
	Human Rights	S10.1) Does your company follow a human rights policy? Yes/No	Yes	GRI 3: Material Topics 2021
		S10.2) If yes, does your human rights policy also cover suppliers and vendors? Yes/No	Yes	
Governance	Board Diversity	G1.1) Percentage: Total board seats occupied by men and women	8% women on board	GRI 405: Diversity and Equal Opportunity 2016
		G1.2) Percentage: Committee chairs occupied by men and women	NA	
	Board Independence	G2.1) Does company prohibit CEO from serving as board chair? Yes/No	No	GRI 2: General Disclosures 2021
		G2.2) Percentage: Total board seats occupied by independents	38	
	Incentivized Pay	Are executives formally incentivized to perform on sustainability? Yes/No	Yes	GRI 2: General Disclosures 2021
	Collective Bargaining	Percentage: Total enterprise headcount covered by collective bargaining agreement(s)	46%	GRI 2: General Disclosures 2021
	Supplier Code of Conduct	G5.1) Are your vendors or suppliers required to follow a Code of Conduct? Yes/ No	Yes	GRI 2: General Disclosures 2021
		G5.2) If yes, what percentage of your suppliers have formally certified their compliance with the code?	NA	GRI 3: Material Topics 2021
	Ethics & AntiCorruption	G6.1) Does your company follow an Ethics and/or Anti-Corruption policy? Yes/No	Yes	GRI 2: General Disclosures 2021
		G6.2) If yes, what percentage of your workforce has formally certified its compliance with the policy?	NA	GRI 3: Material Topics 2021
	Data Privacy	G7.1) Does your company follow a Data Privacy policy? Yes/No	Yes	GRI 3: Material Topics 2021
		G7.2) Has your company taken steps to comply with GDPR rules? Yes/No	Yes	

	Indicators	Measurement GRI Standards	Location / Direct Answer	GRI Standards
Governance	Sustainability Reporting	G8.1) Does your company publish a sustainability report? Yes/No	Yes	
		G8.2) Is sustainability data included in your regulatory filings? Yes/No	Yes	
	Disclosure Practices	G9.1) Does your company provide sustainability data to sustainability reporting frameworks? Yes/No	Yes	
		G9.2) Does your company focus on specific UN Sustainable Development Goals (SDGs)? Yes/No	Yes	
		G9.3) Does your company set targets and report progress on the UN SDGs? Yes/No	Yes	
	External Assurance	Are your sustainability disclosures assured or validated by a third party? Yes/No	No	GRI 2: General Disclosures 2021

