

2011

تقرير الاستدامة

البنك العربي
ARAB BANK



النجاح مسيرة

قائمة المحتويات

4	كلمة رئيس مجلس الإدارة
6	مسيرتنا نحو تحقيق الاستدامة
7	إنجازاتنا في مجال الاستدامة
8	منهجنا
9	طريقنا نحو الاستدامة
10	مسيرتنا مستمرة
15	مسيرتنا نحو التمويل المسؤول
16	قيمنا: الثقة، الالتزام
17	أساسنا: إدارة المخاطر
19	دورنا في مجال الاستدامة: التمويل المسؤول
22	أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
26	مسيرتنا نحو تمكين الموظفين
27	قيمنا: العمل كفريق، تطوير الموارد البشرية
28	أساسنا: رأس المال البشري

34	دورنا في مجال الاستدامة: تمكين الموظفين
37	أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
41	مسيرتنا نحو تقارير شفافة
42	قيمنا: الشفافية
43	أساسنا: الحاكمية والمساءلة
47	دورنا في مجال الاستدامة: تقارير شفافة
48	أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
51	مسيرتنا نحو نظام أمثل
52	قيمنا: تميّز الخدمة، الاهتمام بالعملاء
53	أساسنا: منهج الجودة
56	دورنا في مجال الاستدامة: الوصول إلى نظام أمثل
63	أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
66	مسيرتنا نحو التعاون المجتمعي
67	قيمنا: روح المواطنة

68	أساسنا: الاستثمار المجتمعي
71	دورنا في مجال الاستدامة: التعاون المجتمعي
80	أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
84	ملحق أ: خارطة الجهات ذات العلاقة
86	ملحق ب: المعايير الدولية لقطاع الرقابة
87	ملحق ج: مؤشرات التقرير
87	تحديد محتويات التقرير
87	جودة التقرير
87	محددات التقرير
88	ملحق د: كتاب "مبادرة التقارير العالمية" لتحديد مستوى التقرير
89	ملحق هـ: فهرس المعايير (GRI INDEX)
92	ملحق و: قائمة المصطلحات
95	ملحق ي: قائمة المختصرات

كلمة رئيس مجلس الإدارة

تحية طيبة وبعد،



في الوقت الذي يزخر فيه تاريخ البنك العربي بسجل حافل غنيّ بالإنجازات والنجاحات، فإنه من الضروري أن نستمر بالمضي قدماً في مسيرة نجاحنا مستنديين إلى ما نمتلكه من خبرة ومعرفة اكتسبناها عبر السنوات وصولاً إلى آفاق جديدة من التقدم، إن السعي المتواصل نحو تحقيق مستقبل مستدام هو بحدّ ذاته مسيرة تتطلّب منا الالتزام الراسخ والإرادة المثابرة لتحقيق الأثر الإيجابي. وقد أكدّ البنك العربي على التزامه هذا من خلال مساهماته وإنجازاته على الصعيدين الاجتماعي والاقتصادي خلال الأعوام الماضية، إضافة إلى العمل حالياً على تبني نهج استراتيجي لدمج مفاهيم الاستدامة في نطاق أعمالنا ووضع خارطة طريق تقودنا نحو تحقيق أهدافنا وتمكين أصحاب العلاقة من تحقيق طموحاتهم وتطلّعاتهم.

يتبع البنك العربي في مسيرته نحو الاستدامة نهجاً متعدّد الأبعاد يشمل التمويل والعمليات المسؤولة والنظم الأمثل وتمكين الموظفين وتعزيز الشفافية وروح المواطنة. كما يعي البنك العربي تماماً أهمية الأداء المالي وغير المالي ودوره في وضع الأسس الراسخة لتحقيق المستقبل المستدام للبنك من خلال أدائها الاقتصادي، وأثرنا البيئي ومساهماتنا المجتمعية.

وعلى الرغم من البيئة الحافلة بالتحديات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية السائدة التي يشهدها العالم اليوم، فقد جاء صافي الأرباح التشغيلية لمجموعة البنك العربي قبل المخصصات والضرائب لتسجل مستوى 922 مليون دولار. كما بلغت نسبة النمو في الأرباح الصافية للمجموعة بعد الضرائب والمخصصات 13% مقارنةً بالعام الماضي، لتصل إلى 305.9 مليون دولار بنهاية العام 2011. وقد بلغت موجودات المجموعة 45.6 مليار دولار وحقوق المساهمين 7.7 مليار دولار. كما حافظت المجموعة على مستويات سيولة مرتفعة، فقد نما إجمالي حجم الودائع ليصل إلى 31.7 مليار دولار وبلغت نسبة كفاية رأس المال 15.1% بما يفوق الحد الأدنى المطلوب وفقاً للجنة (Basel) والبالغ 8% للبنك المركزي الأردني والبالغ 12%. وتعكس هذه النتائج السياسات المحافظة التي تنتهجها مجموعة البنك العربي في أعمالها مولية الاهتمام لأهدافها طويلة الأجل عوضاً عن الاهتمام بالمكاسب قصيرة المدى، مواصلة بذلك مسيرة الأداء المميزة المنبثقة عن الأسس الراسخة التي من شأنها تلبية توقّعات وتطلّعات أصحاب العلاقة.

وفي العام 2011، واصل البنك العربي العمل على تبني مجموعة من معايير الاستدامة عند دراسة المشاريع والفرص التمويلية من أجل تعزيز المسؤولية التمويلية المستدامة. كما ويحرص البنك على متابعة الفرص التمويلية لمشاريع الطاقة المتجددة، بالإضافة إلى مواصلة العمل على تبني مبادرات تدعم قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الأردن نظراً لازدياد أهمية الدور الذي تلعبه هذه المؤسسات في تنمية اقتصاد المملكة من خلال دفع عجلة التنمية المستدامة وخلق فرص العمل.

أمّا فيما يتعلّق بالمساءلة في عملياتنا، فقد قمنا بتطوير السياسات والإجراءات المتّبعة في البنك من أجل ضمان المحافظة على أعلى مستويات النزاهة في أعمالنا اليومية. كما واصلنا سعيينا المستمر للحد من أثرنا البيئي، وذلك من خلال تنفيذ نشاطات ومبادرات تهدف لتخفيض انبعاث الغازات الدفيئة بما نسبته 5.39% ومواصلة العمل على ترشيد استهلاك الكهرباء في مبنى الإدارة العامة للبنك بما نسبته 3%. هذا بالإضافة إلى الاستمرار في تعزيز هذا النهج المسؤول فيما بين موظفينا داخل البنك.

كما واصلنا الاستثمار في تنمية قدرات موظفينا وتمكينهم من خلال تطوير برامج إدارة المهارات وتدريب القادة من أجل منحهم فرص التقدم في مسيرتهم المهنية في البنك مما ينعكس إيجابياً على تميز خدماتنا بما يلبي تطلعات وتوقعات عملائنا.

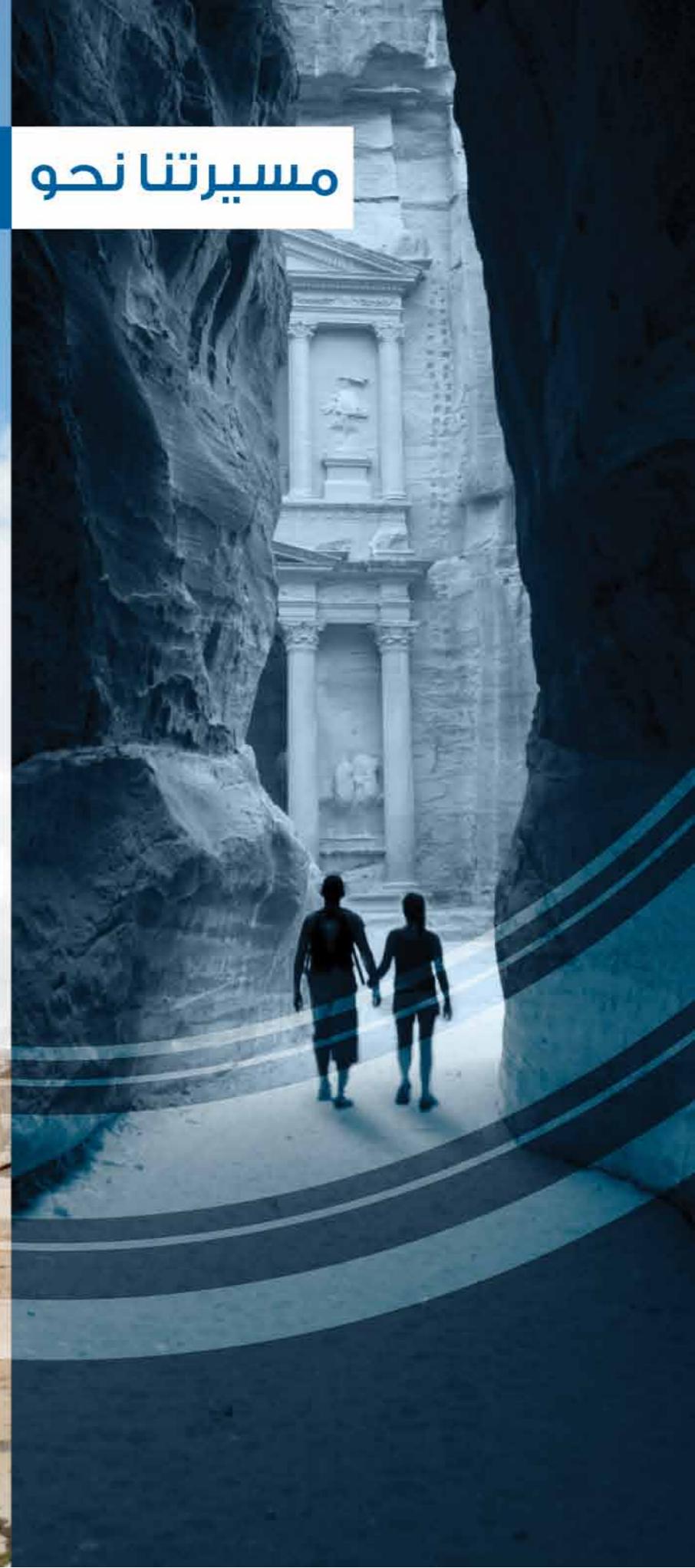
ويغخر البنك العربي خلال مسيرته على امتداد أكثر من 80 عاماً، بكونه مؤسسة تلتزم بكافة مسؤولياتها نحو الجهات ذات العلاقة تحت جميع الظروف. واستمراراً لهذا النهج، فقد واصلنا خلال العام 2011 تطوير برنامج "معاً" للمسؤولية الاجتماعية، محققين بذلك زيادة في حجم التبرعات من خلال قنوات التبرع المتاحة للعملاء، إضافةً إلى تطوير برامج التطوعية ومواصلة استثمارنا في دعم المجتمع المحلي. وقد ركّزنا استثماراتنا المجتمعية نحو الوصول إلى مجموعة أكثر تنوعاً من المستفيدين بما في ذلك قطاعات المرأة والشباب، بهدف تحقيق أكبر أثر إيجابي في المجتمع. وكجزء من التزامنا المستمر تجاه دعم جيوب الفقر في الأردن، قام البنك العربي بتخصيص مبلغ مليون دينار أردني لدعم المشاريع التنموية بالتعاون مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح بهدف خلق المزيد من فرص العمل وبناء القدرات ومكافحة الفقر، والتي بدورها تركز على مناطق جيوب الفقر في الأردن.

وحتّى نتحقّق من أنّنا نسير على الطريق الصحيح تجاه تحقيق مستقبل أكثر استدامة من خلال أعمالنا المسؤولة، فقد أولينا اهتماماً خاصاً بإعداد تقارير شفافة حول عملياتنا وأدائنا وتقدّمنا. ويسرنا أن نضع بين أيديكم هنا ثاني تقرير استدامة متخصّص يصدره البنك العربي، حيث يعتبر هذا التقرير أداة لقياس أداءنا وتقدّمنا بالإضافة إلى دوره المرجعي عند العمل على مبادراتنا ونشاطاتنا المستقبلية من أجل تحقيق أكبر تأثير وتلبية احتياجات وتطلعات أصحاب العلاقة.

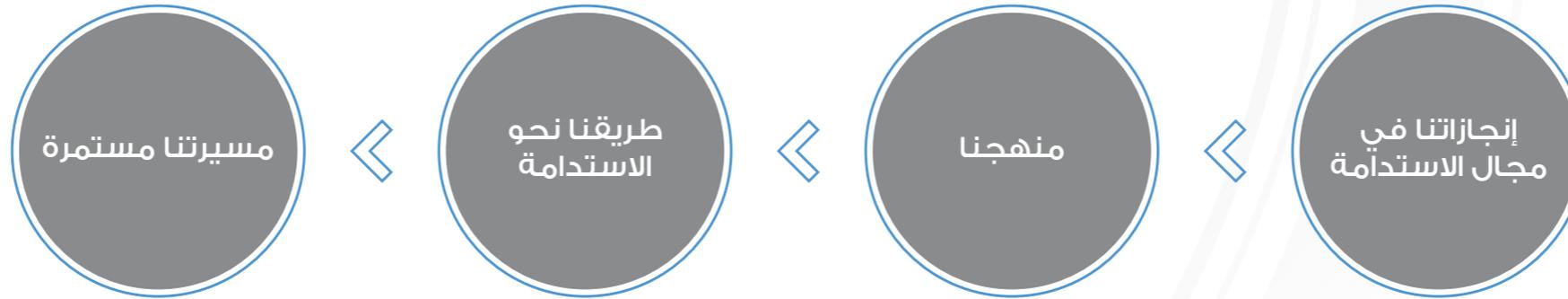
عبد الحميد شومان
رئيس مجلس الإدارة



مسيرتنا نحو تحقيق الاستدامة



مسيرتنا نحو تحقيق الاستدامة



إنجازاتنا في مجال الاستدامة

إن أهداف وتطلعات البنك العربي تتجاوز مجرد تقديم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية، حيث تأسس البنك بناءً على رؤية شاملة يلعب البنك من خلالها دوراً مهماً في تنمية وتقدم حياة الأفراد في العالم العربي على المستويين الاقتصادي والاجتماعي. وقد أصبح هذا الهدف بمثابة حجر الزاوية لعمليات البنك معززاً بذلك التزامه نحو تنمية العالم العربي.

وانطلاقاً من هذا الهدف، تبني البنك العربي مجموعة من القيم المتأصلة في عملياته بهدف دعم الجهات ذات العلاقة ومساعدتهم من أجل تحقيق طموحاتهم. فجاءت هذه القيم لتمييز مسيرة البنك خلال سعيه الحثيث نحو تحقيق مستقبل مستدام في المنطقة وترسيخ مفهوم المسؤولية الاجتماعية للشركات (Corporate Social Responsibility) عبر كافة العمليات المصرفية وأنشطة البنك الرئيسية. كما يلتزم البنك العربي بتسيخ مبادئ الاستدامة، ليس فقط كجزء من ثقافته، بل بتبني نهج استراتيجي ضمن عمليات البنك اليومية، وذلك انطلاقاً من واستمراراً للهدف الذي تأسس عليه البنك.



وبناءً على هذا التوجه الاستراتيجي، استحدث البنك العربي في العام ٢٠١٠ دائرة الاستدامة والتي تتولى مهام الإدارة المنهجية لمبادرات الاستدامة بهدف توجيه البنك نحو أفضل الممارسات وإبراز دوره القيادي على مستوى المنطقة في هذا المجال. ومن أجل تحقيق ذلك الهدف، تقوم هذه الدائرة بإدماج مبادئ الاستدامة بشكل استراتيجي في أعماله وعملياته المتنوعة وتقاريره، استكمالاً للرؤية والأهداف التي يقوم عليها البنك العربي منذ تأسيسه.

لقد بدأنا منذ أكثر من ٨٠ عاماً في مسيرة تمكّن العالم العربي من تحقيق التميز، وانطلاقاً من هذا الالتزام نعمل اليوم على خلق قيم مشتركة مع كافة الجهات ذات العلاقة والتي لها أثراً إيجابية على مجتمعنا.

منهجنا

نواصل العمل على تطوير منهجنا نحو الاستدامة وتطبيقه انطلاقاً من أولويات الجهات ذات العلاقة، والدوافع التي نتبناها. وباعتماد مجموعة من المعايير المحددة، لقد استطعنا تحديد احتياجات وتوقعات الجهات ذات العلاقة ومواءمتها مع أهدافنا في سبيل تحقيق الاستدامة، معتمدين في ذلك منهجاً يطمح لمنفعة مشتركة لكافة هذه الجهات.

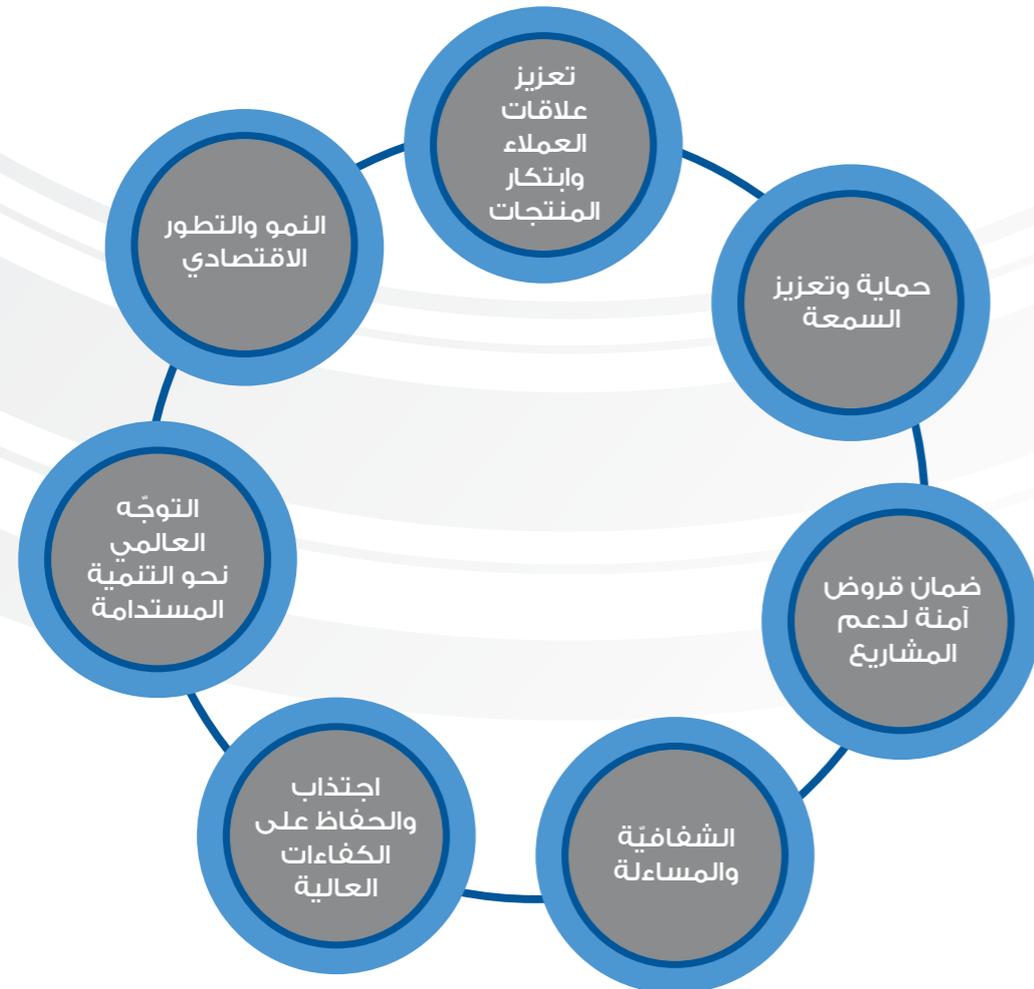
التواصل مع الجهات ذات العلاقة

يقوم منهج البنك في تواصله مع الجهات ذات العلاقة على خلق القيم المشتركة من خلال التركيز على أعمال البنك المصرفية الأساسية، وفي نفس الوقت تحسين الأوضاع الاجتماعية والبيئية والاقتصادية في المجتمعات التي يعمل فيها.

يتم تحديد وتصنيف الجهات ذات العلاقة وفقاً لكيفية تأثيرهم على البنك، وبالمقابل تأثير البنك عليهم. ففي العام 2010، تم لأول مرة وضع خارطة لاحتياجات الجهات ذات العلاقة تركّزت على تحديد توقعاتهم وأولوياتهم من وجهة نظر البنك. ويتم تحديث هذه العملية بشكل منتظم لضمان تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم في الوقت المناسب. يمكن الاطلاع على خارطة احتياجات الجهات ذات العلاقة في صفحة 84، بحيث تقدّم هذه الخارطة تفاصيل تتعلّق بالجهات ذات العلاقة وتحدد الأولويات لاحتياجاتهم ليتم تلبيةها من خلال عمليّاتنا.

الدوافع نحو الاستدامة

لقد أدرك البنك العربي الفرصة المتمثلة في تبني أهداف عمل ذات نطاق أوسع من خلال النظر في مجالات الاستدامة بطريقة متكاملة، والتي تشمل الجوانب المجتمعية والبيئية والاقتصادية والأخلاقية، مما يساهم بشكل مباشر في تعزيز قدرة البنك العربي على تحقيق الأهداف الأساسية لأعماله. يبيّن الرسم التوضيحي أدناه دوافع وفرص الاستدامة التي يعتمدها البنك.



طريقنا نحو الاستدامة

يرتكز إطار عملنا في مجال الاستدامة على القيم التي يقوم عليها البنك منذ تأسيسه، والتي تقود مسيرتنا نحو التنمية المستدامة. تواصل كل من هذه القيم قيادة وتوجيه الأسس المصرفية التاريخية الراسخة التي يقوم عليها البنك منذ نشأته بالإضافة إلى آثاره الإيجابية على مستوى المنطقة، والتي تلبي توقعات الجهات ذات العلاقة. انطلاقاً من هذه الأسس المتينة على مدى السنين، يركز دورنا في مجال الاستدامة على خمسة محاور استراتيجية رئيسية وهي (التمويل المسؤول وتمكين الموظفين والتقارير الشفافة والوصول إلى النظام الأمثل والتعاون المجتمعي)، وجميعها تشكل المنهج الاستراتيجي الذي يتبعه البنك العربي نحو تحقيق الاستدامة. إن تحسين أدائنا في كل من تلك المجالات الخمسة سيعزز أثرنا الإيجابي في دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم.



توضّح أقسام هذا التقرير مسيرتنا في المجالات الاستراتيجية الخمسة الأساسية والتي تسلط الضوء على قيمنا وأساسنا ودورنا في مجال الاستدامة، بالإضافة إلى أثرنا في دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم. ويبين التقرير أيضاً التطورات التي تمت في كل مجال، إضافة إلى إنجازاتنا خلال عام 2011 والتزاماتنا لعام 2012.

مسيرتنا مستمرة

نواصل العمل على قياس أدائنا وتحديد المبادرات الجديدة التي تساعدنا في تحقيق رؤيتنا للاستدامة. وفيما يلي لمحة حول أدائنا خلال عام 2011 وموجز للالتزاماتنا خلال عام 2012، لتوضيح مدى تطوّرنا في المجالات الاستراتيجية الخمسة.

مسيرتنا نحو التمويل المسؤول

لمحة حول الأداء

2011	2010	2009	مؤشرات الأداء الرئيسية
100%	100%	100%	مراجعة تمويل المشاريع وفق معايير (ESG)
11.5 مليون	13.5 مليون	9.4 مليون	مقدار التمويل لمشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة (الدينار الأردني)
0%	0%	0%	نسبة القروض المتعثرة للمشاريع من إجمالي رصيد محفظة القروض



إنجازات عام 2011

- بلغ إجمالي محفظة القروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة 508.8 مليون دينار أردني، وإجمالي الودائع لتلك المؤسسات 729.6 مليون دينار أردني (صفحة 23)
- تلقى 100% من الموظفين دورات تدريبية عبر الإنترنت حول مكافحة غسل الأموال (صفحة 18)
- تم تنظيم 26 دورة تدريبية هدفت إلى رفع مستوى الوعي حول مواضيع متعلقة بالمخاطر وأمن المعلومات شملت 428 موظفاً من عدة دوائر (صفحة 17)
- زاد إجمالي مبالغ التبرعات من خلال بطاقة "معاً" الائتمانية البلاتينية بنسبة 48% (صفحة 25)

الالتزامات خلال عام 2012

- اعتماد مبادئ (Equator Principles) لتقييم وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية في تمويل المشاريع (صفحة 19)
- تطوير سياسة مستقلة لمكافحة الفساد (صفحة 18)

مسيرتنا نحو تمكين الموظفين

لمحة حول الأداء

2011	2010	2009	مؤشرات الأداء الرئيسية
2,808	2,776	2,687	إجمالي عدد الموظفين
38%	38%	38%	نسبة الإناث من عدد الموظفين (%)
17%	21.2%	18.2%	نسبة الإناث في الإدارة العليا (%)
7.9%	7.29%	7.74%	إجمالي معدّل دوران الموظفين
8,478	7,422	1,375	إجمالي عدد الفرص التدريبية التي تم تقديمها للموظفين
61,897	60,162	81,291	تكلفة دعم تعليم أبناء الموظفين في الجامعات الأردنية (الدينار الأردني)

إنجازات عام 2011

- تلقى 100% من الموظفين الجدد معلومات توعية حول قضايا الاستدامة من خلال البرنامج الخاص بالموظفين الجدد (صفحة 56)
- تم إطلاق برنامجين اعتماد جديدين لموظفي الإدارة المتوسطة في الأردن (صفحة 37)
- تم عمل الإجراءات اللازمة لـ 98% من شكاوى الموظفين (صفحة 35)
- تم تشكيل لجنة الصحة والسلامة المهنية (صفحة 32)
- ارتفاع نسبة الاستثمارات في مجال تدريب وتطوير الموظفين بنسبة 35% (صفحة 35)

الالتزامات خلال عام 2012

- إطلاق برنامج تدريبي لبناء القدرات لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح بالاستفادة من خبرات برنامج التدريب الداخلي
- تطوير برنامج تدريب الطلاب العملي (Internship Program) بهدف دعم وتنمية الشباب المحلي
- إنشاء غرف خاصة للمدخنين في مباني الإدارة العامة من أجل ضمان بيئة داخلية صحية خالية من التدخين في المكاتب
- البدء بتقديم القروض التعليمية للموظفين

2011	2010	2009	مؤشرات الأداء الرئيسية
0.25	0.20	0.20	الأرباح للسهم الواحد (الدينار الأردني)
45%	45%	82%	نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة
6.9%	3.8%	6.6%	نسبة العائدات على حقوق الملكية
ب	ب	مؤشر جديد ¹	تصنيف التقرير بحسب "مبادرة التقارير العالمية"

إنجازات عام 2011

- أنهى 100% من الموظفين الجدد تدريباً إلكترونياً حول ميثاق السلوك المهني (صفحة 46)
- ارتفع عدد مؤشرات "مبادرة التقارير العالمية" التي تمت تغطيتها في تقرير الاستدامة بنسبة 49% (صفحة 47)
- ارتفعت نسبة الأرباح الموزعة على المساهمين بمقدار 25% لتبلغ 133.5 مليون دينار (صفحة 44)

الالتزامات خلال عام 2012

- إشمال دول أخرى في تقارير الإستدامة ابتداءً من فلسطين
- إصدار تقرير الاستدامة لعام 2012



مسيرتنا نحو الوصول إلى نظام أمثل

لمحة حول الأداء

2011	2010	2009	مؤشرات الأداء الرئيسية
8,605	9,094	مؤشر جديد ¹	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن)
10,444,690	10,785,110	11,139,600	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو وات/ساعة)
1	0	2	عدد المنتجات والخدمات المرتبطة بالاستدامة التي تم إطلاقها



إنجازات عام 2011

- خفض انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 5.39% (صفحة 57)
- تنفيذ مبادرات فعالة لتخفيض استهلاك الكهرباء بنسبة 3% (صفحة 57)
- الحصول على عشر جوائز دولية تكريماً للبنك على أدائه المتميز (صفحة 54)

الالتزامات خلال عام 2012

- خفض نسبة انبعاثات الغازات الدفيئة
- إطلاق خدمة كشف الحساب الإلكتروني في أسواق إضافية

2011	2010	2009	مؤشرات الأداء الرئيسية
2.8%	3.1%	3.2%	نسبة الأرباح المستثمرة في المجتمع قبل اقتطاع الضريبة ²
165	150	مؤشر جديد ¹	عدد الساعات التطوعية من جانب الموظفين
33	25	2 ³	عدد المبادرات المجتمعية
17,990	6,750	مؤشر جديد ¹	عدد منتفعي برنامج معاً
113	مؤشر جديد ⁴	مؤشر جديد ¹	عدد المشاريع الصغيرة التي تم دعمها
88,828	40,166	مؤشر جديد ¹	التبرعات من خلال قنوات التبرع (الدينار الأردني)



إنجازات عام 2011

- دعم 48 ساعة تدريبية لبناء القدرات لدى المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً" (صفحة 72)
- ارتفاع مبلغ التبرعات من خلال قنوات التبرع بنسبة 121% (صفحة 80)
- ارتفاع عدد المتطوعين الإجمالي بنسبة 34% (صفحة 73)
- بلغ إجمالي الاستثمار المجتمعي للبنك 9.3 مليون دينار أردني (صفحة 68)

الالتزامات خلال عام 2012

- تطوير برنامج "معاً" الذي يُعنى بالمسؤولية الاجتماعية في فلسطين
- مشاركة عدد من الشركات التابعة لمجموعة البنك العربي في أربع مبادرات على الأقل ضمن برنامج "معاً"
- تعزيز قنوات التبرع بهدف زيادة تبرعات العملاء لمنفعة المؤسسات المشاركة ضمن برنامج "معاً"

¹ هذه المؤشرات استحدثت عام 2010
² النسبة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية في الأردن بالمقارنة مع أرباح البنك العربي ش م ع قبل اقتطاع الضريبة
³ تم إطلاق برنامج "معاً" في نهاية عام 2009
⁴ هذه المؤشرات استحدثت عام 2011

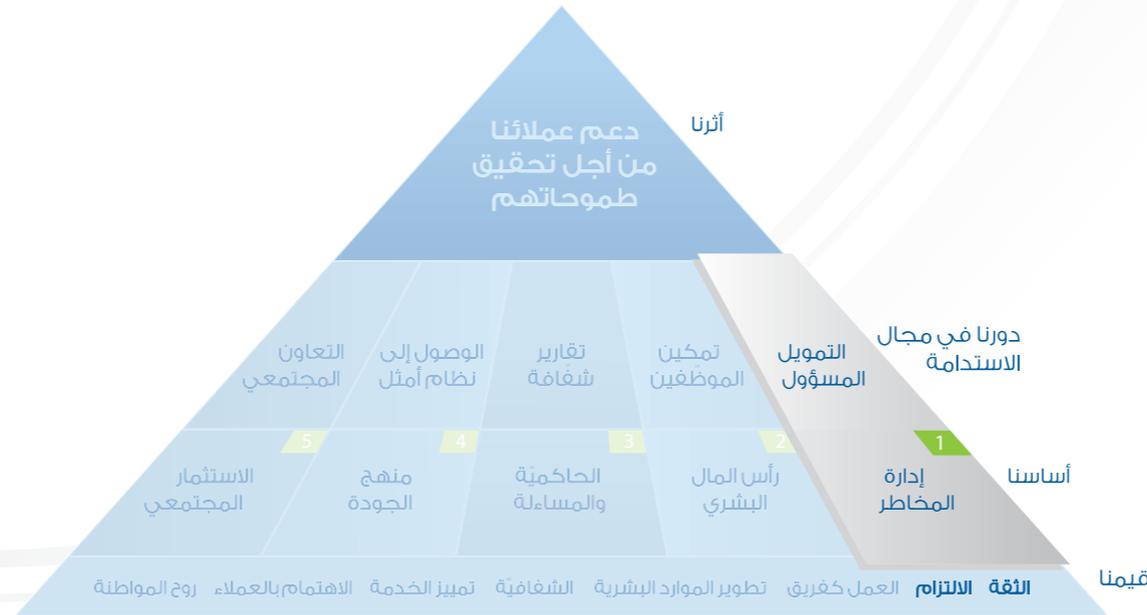
مسيرتنا نحو التمويل المسؤول



مسيرتنا نحو التمويل المسؤول

إن **الثقة والالتزام** يمثلان قيمياً أساسية تقود مسيرتنا نحو التمويل المسؤول. يقوم البنك العربي على أسس تاريخية متينة قوامها الثقة المبنية على الممارسات السليمة في **إدارة المخاطر**، والتي تطورت على مدى عقود من الزمن، بحيث يتم مواءمتها وتعزيزها لتواكب التطورات والتغيرات المستمرة في هذا المجال، إضافة إلى تحقيق التزامنا تجاه عملائنا من أجل كسب ثقتهم.

انطلاقاً من هذه الممارسات الحكيمة في إدارة المخاطر، نوّكّد على التزام البنك العربي بتبني مبادئ **التمويل المسؤول** بشكل منهجي كجزء لا يتجزأ من ممارساته لأعماله، ضمن حرصه على النهوض بمجتمعه وتنمية اقتصاده. وفي الوقت نفسه، يوفر البنك لعملائه مجموعة واسعة من حلول التمويل التي تساعدهم في **تحقيق طموحاتهم**.



قيمنا: الثقة، الالتزام

الالتزام

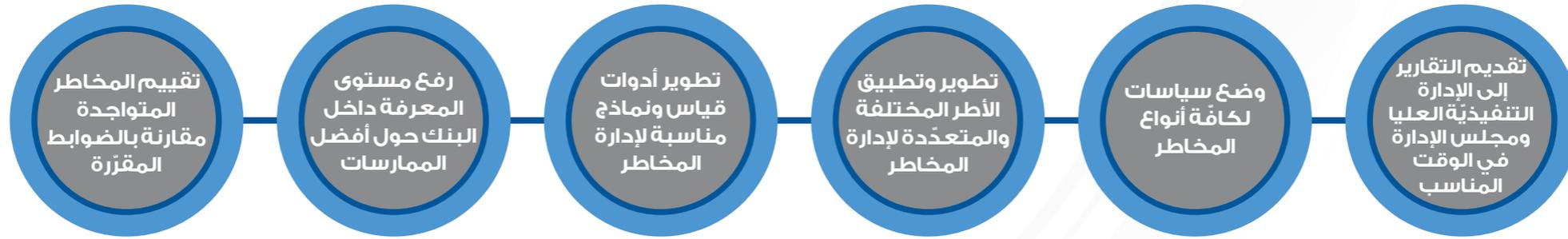
ملتزمون بالكامل للمنطقة، ونكرس أعمالنا لخدمة شعوب المنطقة واقتصادياتها

الثقة

منسجمين مع تاريخنا وسنحامي دوماً مصالح عملائنا

لأكثر من 80 عاماً، تمكّن البنك العربي من تعزيز ثقة عملائه وشركائه من خلال التزامه الصادق تجاههم وتنفيذ وعوده الدائمة بحماية أموالهم ودعمهم حتى في أصعب الظروف. واستكمالاً لتنفيذ وعوده للعملاء، يواصل البنك العربي جهوده في ابتكار وتقديم أفضل الحلول والخدمات للعملاء إنطلاقاً من خبرته الواسعة والكفاءة العالية التي يتمتّع بها موظفوه، مما يجعل اسم البنك العربي مرادفاً للثقة.

استناداً إلى منهجيات ومعايير الحاكمية المؤسسية، تمت هيكلة إدارة المخاطر في البنك العربي حيث تتولى مجموعة إدارة المخاطر مسؤولية ضمان تطبيق البنك لاستراتيجية متينة وشاملة لتحديد وإدارة كافة أنواع المخاطر. ويوضح الرسم التوضيحي أدناه أهداف ومسؤولية الدوائر السبعة التي تقع ضمن مجموعة إدارة المخاطر في البنك. للمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي للبنك العربي للعام 2011.



التدابير الاحترازية والمنهجيات المتبعة في إدارة المخاطر

في ظلّ الأزمة الاقتصادية العالمية والتغيرات السياسية الإقليمية، استطاع البنك العربي مواصلة العمل بفعالية وحرص على تطبيق استراتيجيته الفعالة التي اعتمدها منذ تأسيسه. وترتكز هذه الاستراتيجية على أساس المحافظة على مستويات متوازنة من السيولة، ومعدّل عالي لكفاية رأس المال. ويعود هذا إلى الخبرات المتينة والسياسات والإجراءات الاحترازية التي يعتمدها البنك بهدف تلبية كافة الالتزامات في الوقت المناسب وتحت كافة الظروف وبأدنى نسب للمخاطر.

خلال عام 2011، تمّ تنفيذ العديد من المبادرات كخطوات وقائية واحترازية للاستجابة على نحو فعال لآية مخاطر محتملة، كما هو موضح أدناه:



مكافحة الفساد

تلقي كافة الموظفين
خلال عام 2011 برنامجاً
تدريبياً عبر الإنترنت
حول مكافحة عمليات
غسل الأموال

تأتي سياسة البنك العربي بشأن مكافحة الفساد في إطار السياسات والإجراءات الداخلية للبنك وهي جزء لا يتجزأ من ميثاق السلوك المهني الخاص. تعالج سياسة البنك بشأن مكافحة الفساد كافة القضايا المتعلقة بهذا المجال مثل الرشوة وتضارب المصالح والغش والسرقة والاختلاس والهدايا وسوء استخدام المعلومات الداخلية والنشاطات الاجتماعية والخيرية.

يسعى البنك العربي إلى تأكيد امتثال كافة عملياته لأعلى مستوى من المتطلبات التنظيمية، بالإضافة إلى ضمان التطبيق المناسب لسياسة البنك بشأن تحقيق متطلبات مبدأ "اعرف عميلك" ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب. ولتحقيق ذلك، أتم كافة موظفي البنك العربي ش.م.ع تدريباً إلكترونياً بشأن مكافحة عمليات غسل الأموال خلال عام 2011، وهذا وسوف يتوجب على الموظفين الجدد إتمام هذا التدريب أيضاً. يهدف هذا التدريب إلى رفع مستوى الوعي بين الموظفين حول المواضيع المتعلقة بغسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، بالإضافة إلى لمحة عامة عن كافة القوانين والأنظمة ذات الصلة. ويقدم أيضاً لمحة عامة حول متطلبات بذل العناية المهنية الواجبة بشأن العملاء لدى البنك، وتنبيه الموظفين للتدابير الاحترازية التي ينبغي أن يتخذوها، إضافة إلى مؤشرات الأنشطة غير الاعتيادية.

علاوة على ذلك، أتم الموظفون الجدد في عام 2011 برنامجاً تدريبياً إلكترونياً حول ميثاق السلوك المهني الخاص بالبنك، والذي كان قد أتمه موظفو البنك العربي ش.م.ع خلال العام 2010. يتمكن الموظفون من خلال هذا التدريب من فهم أهمية الالتزام بالسلوك الأخلاقي كما أنه يوسّع مدارك الموظفين ويمكّنهم من إدراك وتجنب السلوكيات غير المقبولة.

حالياً تعمل إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية على تنظيم مبادرة لتطوير سياسة مستقلة لمكافحة الفساد، ومن المتوقع أن يتم العمل عليها خلال عام 2012 لتشمل السياسات والإجراءات الخاصة بالإبلاغ عن السلوكيات غير المقبولة.

الالتزام والاعتماد

إضافة إلى ما تم توضيحه أعلاه، يلتزم البنك العربي بكافة القوانين والأنظمة والسياسات (أنظر ملحق رقم ب)، ويتبنى إجراءات حثيثة للتدقيق والامتثال في عمليات إدارة المخاطر والحاكمية، بما يضمن الحد من تعرض البنك لمخاطر عديدة، وبالتالي تجنب حدوث أية انتهاكات.

للمزيد من المعلومات حول عمليات الالتزام والاعتماد في البنك، نرجو النظر إلى قسم "الحاكمية والمساءلة" (أنظر صفحة 43).



دورنا في مجال الاستدامة: التمويل المسؤول

يؤمن البنك العربي بأن التمويل المسؤول للأفراد والمشاريع والمؤسسات يشكّل إحدى القضايا الملحة في مجال التمويل، والذي أولاه البنك اهتماماً خاصاً خلال السنوات الماضية. فقد أكدت الأزمة الاقتصادية العالمية على أهمية اعتماد الممارسات المالية الشفافة والشاملة والمستدامة والعادلة. ووفقاً لذلك، يسعى البنك العربي إلى دمج مفاهيم الاستدامة بالمنتجات والخدمات والمشاريع التي يقوم بتمويلها عن طريق دمج المعايير الاجتماعية والأخلاقية والبيئية في معايير التمويل.

دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض

انطلاقاً من التزام البنك العربي بضمان توفير تمويل آمن طويل الأجل للمشاريع، يقوم البنك حالياً على دمج مجموعة من المعايير البيئية والاجتماعية كجزء من عملية تقييم المشاريع. وتشمل هذه المعايير إدراج تحليل المخاطر البيئية، وتقييم أثر المشروع على الحركة المرورية وتقييم الآثار البيئية للمشروع والامتثال للقوانين البيئية المعمول بها وغيرها من مخاطر الأثر الاجتماعي (مثل مخاطر الصحة والسلامة والعمالة المحلية وعمالة الأطفال) والتي ينبغي دراستها لتجنب المخاطر المحتملة المترتبة عليها.

تتماشى هذه المعايير البيئية والاجتماعية مع عدد من مبادئ (Equator Principles)، وهذا يعني أنّ البنك قام بتقييم المشاريع الممولة خلال عام 2011 بنسبة 100% بناءً على تلك المعايير ولم يتعرض أيّ من هذه القروض للتعثر. تماشياً مع نهج الاستدامة الذي يتبعه البنك، يسعى البنك العربي في عام 2012 لكي يصبح أحد الأطراف الموقعة على تلك المبادئ، والمشاركة مع عملائه في قضايا الاستدامة وإيجاد الحلول التي تفيدها الجهات ذات العلاقة.

لمزيد من المعلومات حول المعايير المحددة التي يتم اتباعها، يرجى النظر في صفحة 37 من تقرير الاستدامة للعام 2010.

يسعى البنك إلى دمج
المعايير الاجتماعية
والبيئية ضمن عملية
تقييم المشاريع

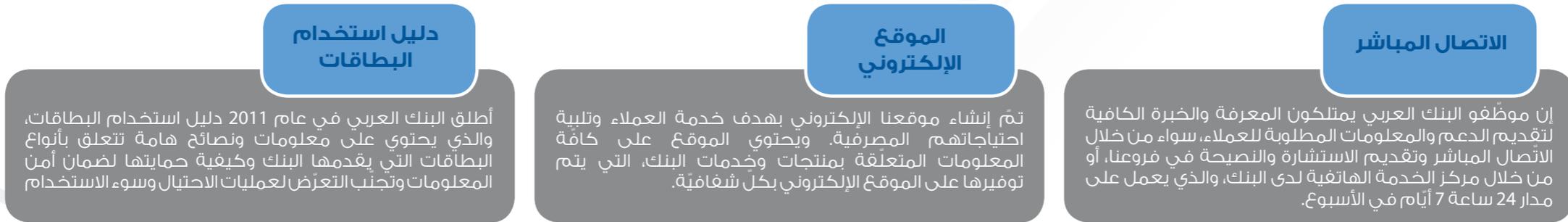


عمليات الإقراض المسؤولة للعملاء

يتبع البنك العربي على الدوام منهجاً محافظاً في عمليات الإقراض يقوم على الاعتدال عند تقديم القروض للعملاء الأفراد. تركز سياسة البنك المتعلقة بمنح القروض على تقييم قدرة العميل على السداد بطريقة تقلل من المخاطر على العميل والبنك. وتقوم هذه السياسة على: أولاً، السماح للعملاء من ذوي الوظائف المستقرة ومستوى مقبول من الدخل بالحصول على تسهيلات الائتمان من البنك. ثانياً، أن لا تتجاوز أقساط القرض المستحقة شهرياً جزءاً معيناً من الدخل الصافي للعميل. وبهذه الإجراءات، يعزز البنك الممارسة المسؤولة في منح القروض، ويحاول إبقاء عبء الديون في مستويات معقولة يمكن التحكم بها من قبل جميع العملاء.

منتجات مسؤولة

كجزء من ممارساتنا المسؤولة خلال عملية الإقراض، يتأكد البنك العربي من تزويد عملائه بكافة المعلومات الأساسية والتي تساعد في اتخاذ القرار الصحيح فيما يتعلق باحتياجاتهم المالية. جميع هذه المعلومات المتعلقة بالمنتجات والعمليات المالية بما فيها الحسابات وبطاقات الائتمان والقروض متوفرة للعملاء من خلال القنوات التالية:



أمن المعلومات

يعتبر الحفاظ على أمن المعلومات متطلباً أساسياً لضمان سرية ونزاهة المعلومات، وضمان توافرها في الوقت المناسب من أجل خدمة عملائنا بكفاءة وفعالية. وفي نفس الوقت، يعمل ذلك على منع التعديلات والإفصاحات غير المصرح بها، مما يضمن الامتثال للمتطلبات الرقابية.

يتخذ البنك العربي كافة التدابير اللازمة لحماية المعلومات وضمان أمن أنظمتها الداخلية والأنظمة المرتبطة بشبكة الإنترنت من خلال تطبيق أحدث التدابير الوقائية للحماية. ويضمن البنك توفر أعلى معايير الأمن، مع اعتماد عدد من أنظمة الحماية التقنية والإجراءات الشاملة عبر كافة المستويات والقنوات والخدمات المصرفية للبنك. وتشتمل هذه المعايير على وجود أنظمة الأمن القياسية العالمية، وإجراء الاختبارات الدورية لتقييم المخاطر، ووضع أطر ومنهجيات لإدارة الحالات الطارئة لضمان استمرارية العمل وإدارة الأزمات بفعالية، والحصول على شهادات الاعتماد الصناعية.



دراسة حالة: الحد من مخاطر الإنترنت

تتطلب البيئة المفتوحة للإنترنت تعاوناً ما بين العملاء والبنك من أجل مواجهة هجمات التصيد والاحتيال (Phishing) وغيرها من أساليب الخداع عبر شبكة الإنترنت وأيئة مخاطر أخرى محتملة. وتماشياً مع التزام البنك بتقديم أحدث وسائل الأمن التقنيّة، تمّ اعتماد وتعزيز الإجراءات التالية خلال عام 2011 بهدف الحد من المخاطر المرتبطة بشبكة الإنترنت:

تعزيز الإجراءات الأمنية والاستقبال الفوري للبيانات المطلوبة حول خدمات البنك العربي

- استخدام الرموز (tokens) عند تسجيل الدخول كبديل للكلمات السريّة
- استخدام "إعتماد التحقق المزدوج" "Two-factor authentication" من خلال استخدام كلمة السر لمره واحدة وخدمة الرسائل النصيّة القصيرة معاً

تعزيز ورفع مستوى الوعي لدى العملاء

- اطلاق حملة توعية من خلال الموقع الإلكتروني حول أمن وحماية المعلومات
- تدريب موظفي مركز الخدمة الهاتفية وزيادة قدرتهم على الاستجابة بفعالية للمخالفات الواردة
- عرض رسائل الأمان من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (عربي أون لاين)
- إرسال رسائل توعية للعملاء عبر خدمة الرسائل النصيّة القصيرة
- نشر تحديثات دورية عبر قنوات التواصل الاجتماعي من أجل حماية وضمن سرية معلومات العملاء

تنفيذ مبادرات من خلال مركز الخدمة الهاتفية

- تقديم المساعدة للعملاء على مدار 24/7، وبخاصة خلال الحالات الطارئة
- المراقبة الوقائية لعمليات تحويل الأموال الداخلية والخارجية، التي تمّت من خلال الخدمات التي يوفرها البنك
- التحقق من العميل عبر الهاتف ومن قبل مسؤولي الحسابات (أرقام التحقق مدرجة داخل نظامنا)
- التعاقد مع شركات أمن الإنترنت من أجل التخلص من المواقع المشبوهة التي يبلغ عنها والتي لها أخطار محتملة
- معالجة الأضرار الطارئة مباشرة من قبل موظفي خدمة العملاء 24/7



أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

انطلاقاً من الأساس الذي يقوم عليه البنك العربي باعتماد الممارسات والإجراءات الحديثة في إدارة المخاطر وتبني ممارسات التمويل المسؤول والتي تتعلق بمجموعة واسعة من القضايا البيئية والاجتماعية، يقوم البنك على تزويد عملائه بمجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المبتكرة التي تساعد في تحقيق طموحاتهم.

دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة

استمراراً لجهوده نحو دعم المشاريع التي تساهم في تحويل الأردن إلى دولة ذات اقتصاد يتميز بنسب منخفضة من الانبعاثات الكربونية، أشرف البنك العربي خلال العام 2011 على عدد من الفرص الاستثمارية في مجال الطاقة المتجددة والصديقة للبيئة.

دعم مشاريع طاقة الرياح

يواصل البنك اهتمامه بدعم مشاريع إنتاج طاقة الرياح، ويبيّن الجدول أدناه المشاريع التي تجري متابعتها حالياً من أجل تقديم التمويل لها خلال عام 2012.

المشروع	كمية الطاقة التي ستضاف إلى الشبكة الوطنية (ميغا واط)
مشروع "الفجيج" لتوليد الكهرباء من الرياح	80 - 90
مشروع "الكمشه" لتوليد الكهرباء من الرياح	30 - 40
مشروع "الحرير" لتوليد الكهرباء من الرياح	200
المجموع الكلي	320

وستضيف هذه المشاريع، عند الانتهاء من تشغيلها، 320 ميغا واط من الطاقة المتجددة لشبكة الطاقة الأردنية خلال عام 2012.

دعم مشاريع الطاقة الشمسية

قدّم البنك العربي خلال عامي 2010 و2011 خدمات إدارة علاقات الشركات لشركة "فيلادلفيا للطاقة الشمسية"، أول منتج نظام كهروضوئي في الأردن والعالم العربي. ويعمل هذا النظام الكهروضوئي على توليد الكهرباء من أشعة الشمس مباشرة.

خدمات بيئية أخرى

عمل البنك العربي كبنك للحسابات المصرفية ووكيل ضمان محلي خاضع للقواعد الوطنية من أجل تمويل أول وثاني محطة توليد كهرباء مستقلة في الأردن (IPPs)، والتي تمّت هيكلتها على أساس "البناء والتملك والتشغيل". تستخدم المحطات اثنان من توربينات الغاز الطبيعي ودورة مركبة من خلال توربين بخاري ثالث، والذي يجمع الطاقة الحرارية من أجل الحصول على طاقة كهربائية إضافية. ومن المعلوم أنّ احتراق الغاز الطبيعي هو أنظف من احتراق الوقود التقليدي، ويتميز ببصمة كربونية أقل تأثيراً.

المشروع	كمية الطاقة التي ستضاف الى الشبكة الوطنية (ميغا واط)
محطة توليد شرق عمان (محطة توليد كهرباء مستقلة)	370
محطة القطرانة (محطة توليد كهرباء مستقلة)	373
المجموع الكلي	743

إضافة إلى ذلك، يعمل البنك العربي على التحضير لتمويل توسعة مشروع محطة السمرات لتنقية المياه العادمة، الذي من المتوقع أن ينتهي العمل فيه أوائل عام 2012، مما سيضيف 100,000 متر مكعب في اليوم من المياه المعالجة للقدرة الحالية للمحطة والتي تقدر بـ 267,000 متر مكعب. ومن شأن مشروع التوسعة هذا أن يزيد كمية المياه المعالجة لأغراض الري، وبالتالي التقليل من الاعتماد على المياه النقية لهذا الغرض. علاوة على ذلك، يساعد المشروع على تحسين أداء عملية السيطرة على الروائح، كما أنه سيقوم بتوليد احتياجاته من الكهرباء ذاتياً دون الاعتماد على محطة الطاقة الوطنية.

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

يدرك البنك العربي الدور الهام الذي يلعبه قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الأردن والمنطقة. ووفقاً للإحصائيات الأخيرة والصادرة عن جهات مختلفة منها المؤسسة الأردنية لتنمية المشاريع، فقد ساهم هذا القطاع بحوالي 40% من نسبة الناتج المحلي الإجمالي للأردن، وبتوظيف 70% من حجم القوة العاملة الأردنية، كما أنه يشكل حوالي 95% من مجموع الشركات العاملة في الأردن.

يُعنى البنك العربي بشكل مستمر بدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة المؤهلة من خلال إتاحة الفرصة لها للوصول إلى مجموعة من الخدمات والمنتجات المصرفية الخاصة بالشركات والمؤسسات. ولقد خصص البنك العربي لخدمة الشركات الصغيرة والمتوسطة دائرة متخصصة تعمل تحت مجموعة خدمات الشركات والمؤسسات في البنك، وذلك بهدف تقديم المزيد من الخدمات المصرفية الخاصة بهذا القطاع الهام.

محفظة الشركات الصغيرة والمتوسطة	ألف دينار أردني
مجموع التسهيلات المباشرة	378,315
مجموع التسهيلات غير المباشرة	130,573
مجموع الودائع	729,669

بلغ إجمالي محفظة القروض المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة عام 2011 مبلغ 508.8 مليون دينار أردني، تشمل عدّة قطاعات مثل: تجارة الجملة والتجزئة والتصنيع والنقل والتخزين والبناء والمقاولات والعقارات والتأجير والخدمات التجارية وخدمات الأعمال. وفي عام 2011 أيضاً، ساهم البنك بدعم البرنامج الذي أطلقته المؤسسة الأردنية لتنمية المشاريع، وذلك بهدف دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال رصد حوالي 250 مليون دولار بالتعاون مع جهات دولية مانحة.



سيواصل البنك العربي دعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة خلال عام 2012 بالتعاون مع مؤسسات مختلفة بهدف تسهيل عملية الإقراض ومنح الشركات الصغيرة والمتوسطة عدّة خيارات للتمويل.

منتجات متخصصة

يسعى البنك العربي دائماً إلى تلبية احتياجات عملائه من خلال توفير مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى مجموعة واسعة من المنتجات الخاصة بالأفراد والشركات ومؤسسات مالية دولية أخرى، صممت جميعها لتلائم احتياجات العملاء.

منتجات موجّهة لفئات معينة من العملاء

جيل العربي: ينمّي حساب "جيل العربي" مهارات الإدارة المالية والتوفير في سن مبكرة. وقد تمّ تصميم الحساب ليلائم فئة الأطفال والشباب (حتى سن 18 عاماً)، ويهدف إلى غرس حس التوفير والإدارة المالية لديهم بشكل عملي ومشوق.



خلال عام 2011، ارتفع عدد أصحاب حسابات "الجيل العربي" في البنك بنسبة 24% مقارنة مع عام 2010، وارتفع إجمالي حجم الودائع مسجلاً نمواً بنسبة 27%.

شباب: يقدهم حساب "شباب"، والذي تمّ إطلاقه في فلسطين، وإعادة إطلاقه في الأردن عام 2011، حزمة متميزة من الخدمات التي صممت خصيصاً لتلبية الاحتياجات المصرفية وغير المصرفية لفئة الشباب.



تمّ تطبيق معايير عمرية جديدة لهذه الخدمة: 18-25 سنة في الأردن، و18-28 سنة في فلسطين، عوضاً عما كان متبعاً في السابق، حيث كان المعيار العمري هو 15-35 سنة. لذا لن يتم الإعلان عن نسبة النمو لهذا المنتج في تقرير الاستدامة لعام 2011.

إيليت: هي خدمة مصرفية شخصية فريدة تمّ تصميمها خصيصاً لتلبية احتياجات عملائنا المميزين محلياً وإقليمياً وتقديم لهم مجموعة من الحلول المصرفية الشخصية بأسعار تفضيلية. تشمل هذه الحزمة منتجات ذات مستوى عالمي وخدمات حصرية، بالإضافة إلى توفير الخدمات من خلال موظفين ذوي كفاءة وخبرة في إدارة الثروات والاستثمارات. يتمّ تقديم هذه الاستثمارات بالتعاون مع شركات مجموعة البنك العربي، بما فيها بنك أوروبا العربي، والبنك العربي (سويسرا)، وشركة مجموعة العربي للاستثمار، بهدف تمكين العملاء من الوصول إلى الصناديق الاستثمارية، والخدمات المالية المركّبة، وخدمات إدارة الاستثمارات، وخدمات الوساطة.



في عام 2011، تم إطلاق خدمة إيليت إلى عدد أكبر من فروع البنك العربي شاملاً مثل فلسطين ومصر، كما وتم تسجيل نسبة نمو تعادل 5% في عدد العملاء، بالإضافة إلى تواصل النمو في حجم الودائع.

منتجات لتنمية المجتمع

يقدم البنك العربي منتجات وخدمات مبتكرة، تم تصميمها خصيصاً بهدف تعزيز عملية التواصل مع العملاء ودعم المجتمع.

فقد تم في العام 2009 إطلاق بطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية، لتكون البطاقة الأولى من نوعها في الشرق الأوسط وأفريقيا ووسط أوروبا⁵. ويقضي نظام هذه البطاقة بتبرع العملاء بنسبة بسيطة مقدارها 0.5% من قيمة المشتريات الشهرية لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح الخمس المشاركة في برنامج "معاً" (أنظر صفحة 71). ويقوم البنك بالتبرع بنفس النسبة بالإضافة إلى 50% من قيمة الاشتراك السنوي للعملاء كتبرع لدعم تلك المؤسسات.

وقد ارتفع إجمالي مبلغ التبرعات من خلال هذه البطاقة عام 2011 بنسبة 48% ليصل إلى 13,025 دينار أردني، مقارنة بـ 8,826 دينار أردني عام 2010.

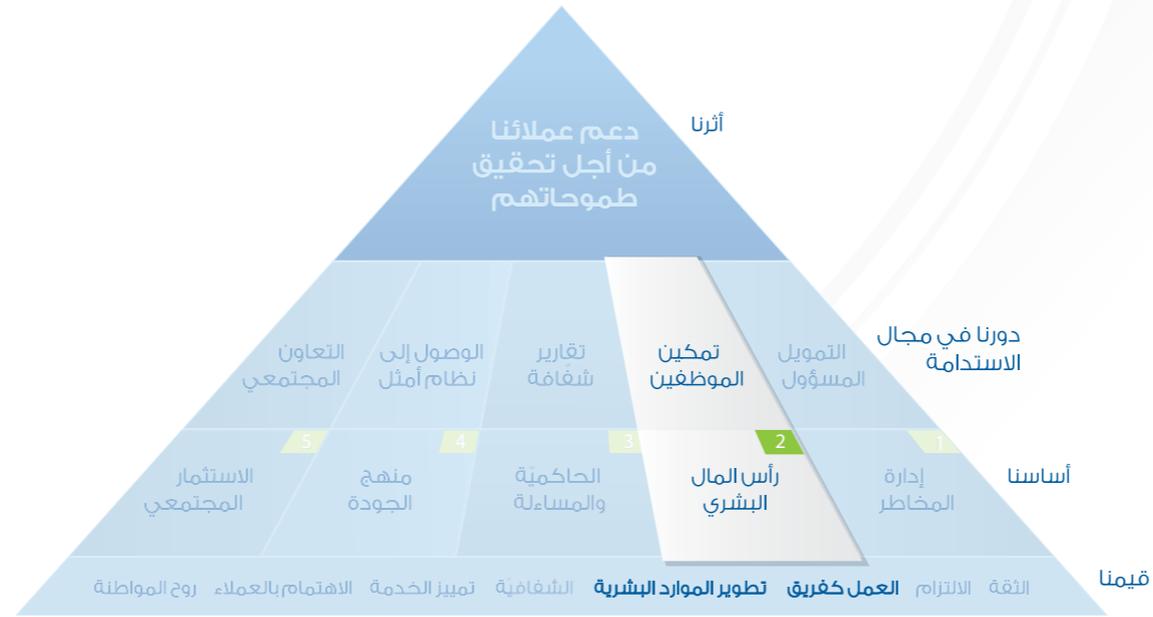


مسيرتنا نحو تمكين الموظفين



مسيرتنا نحو تمكين الموظفين

إن **العمل كفريق وتطوير الموظفين** يعد من القيم التي يقوم عليها منهجنا في دعم **رأس مالنا البشري**، والتي تعتبر إحدى الركائز الرئيسية في البنك العربي، والتي تتألف من كادر وظيفي متنوع ومؤهّل يتمتع بكفاءة أداء عالية. يواصل البنك العربي الاستثمار في موظفيه بهدف **تمكينهم** وزيادة قدرتهم لبناء أسس الاستدامة التي يقوم عليها البنك من خلال توفير أعلى مستويات الجودة في خدمة العملاء ودعمهم من أجل تحقيق طموحاتهم من خلال تميّز الخدمة.



قيمنا: العمل كفريق، تطوير الموارد البشرية

تطوير الموارد البشرية

نستثمر في مواردنا البشرية ونوفر لهم الفرصة للتطور والتقدم

العمل كفريق

نشجع العمل كفريق، كما ندعم التعاون ضمن مجموعة البنك العربي وفي شتى أعمالنا

إن دورنا في مجال الاستدامة المتعلق بتمكين الموظفين يتمثل بالالتزام بقيم البنك العربي في ممارسة أعمالنا اليومية، والتي تدفعنا إلى تحري الأمانة والصدق، والتحلّي بأعلى مستوى من أخلاقيات العمل، والتعاون وروح الفريق. كما يؤمن البنك أنّ العمل بروح الفريق هو أساس التطور على المستوى الشخصي والجماعي، ويساعد في تمكين الأفراد من خلال تبادل الخبرات والمعرفة التي تضيف القيمة إلى أدائهم وإنتاجيتهم. يقدهم البنك العربي أيضاً عدداً من البرامج التي تهدف إلى دعم وتطوير قدرات موظفيه ليجعل منهم قياديي أعمال قادرين على تحقيق طموحاتهم.



أساسنا: الرأسمال البشري

يسعى البنك العربي إلى دعم وتمكين رأسماله البشري من خلال تقديم بيئة عمل صحيّة ومنصفة، واعتماد مبدأ تكافؤ الفرص، وجذب واستقطاب أفضل الكفاءات، إضافة إلى إعداد الشباب والقادة للمستقبل. نؤمن أيضاً بأنّ تحقيق أعلى مستويات الرضا لكافة الموظفين وتشجيعهم أمر ضروري من أجل بناء علاقات طويلة الأمد مع الموظفين، مما يساهم في تحسين أدائهم في خدمة العملاء.

القوى العاملة

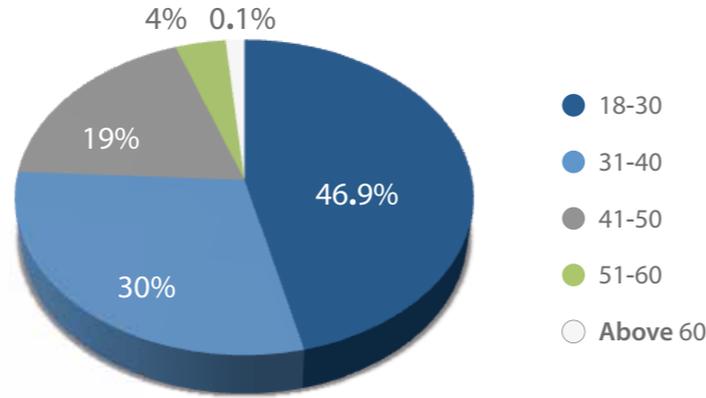
في عام 2011، وعلى الرغم من البيئة الاجتماعية الاقتصادية الصعبة، شهد البنك العربي نمواً في الكادر الوظيفي في فروع البنك في الأردن، حيث شهد البنك ارتفاعاً ملحوظاً في نسبة الموظفين الذين وصلوا إلى المراكز الإدارية المتوسطة. وترجع هذه الزيادة إلى تعيين وترقية عدد من الموظفين من المناصب المكتبية غير الإدارية إلى هذه الفئة، إضافة إلى إعادة صياغة مفهوم الإدارة الوسطى في البنك، وذلك بشمول درجة "مساعد مدير".

الموظفون حسب المستوى الوظيفي في الأردن

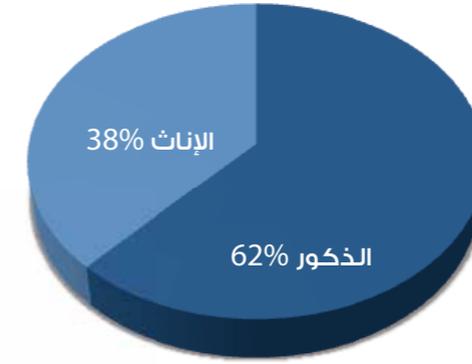
السنة	2009	2010	2011
إجمالي عدد الموظفين	2,687	2,776	2,808
عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا	33	33	47
عدد الموظفين في المناصب الإدارية المتوسطة	287	292	748
عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية	2,086	2,153	1,714
عدد الموظفين في المناصب غير المكتبية	281	298	299

تكافؤ الفرص

في إطار سعيه لخلق بيئة عمل متمكّنة وتنافسيّة للموظّفين، يعتمد البنك العربي مبدأ تكافؤ الفرص وضمان معاملة كافّة الموظّفين بإنصاف لدفعهم إلى التّفوّق والتميز بناءً على كفاءاتهم. يعتبر البنك العربي مؤسّسة متنوّعة وشابّة، حيث تشكّل نسبة الإناث 38% من إجمالي عدد الموظّفين، ويشكّل الموظّفون الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18-30 سنة نسبة 47% من القوى العاملة.



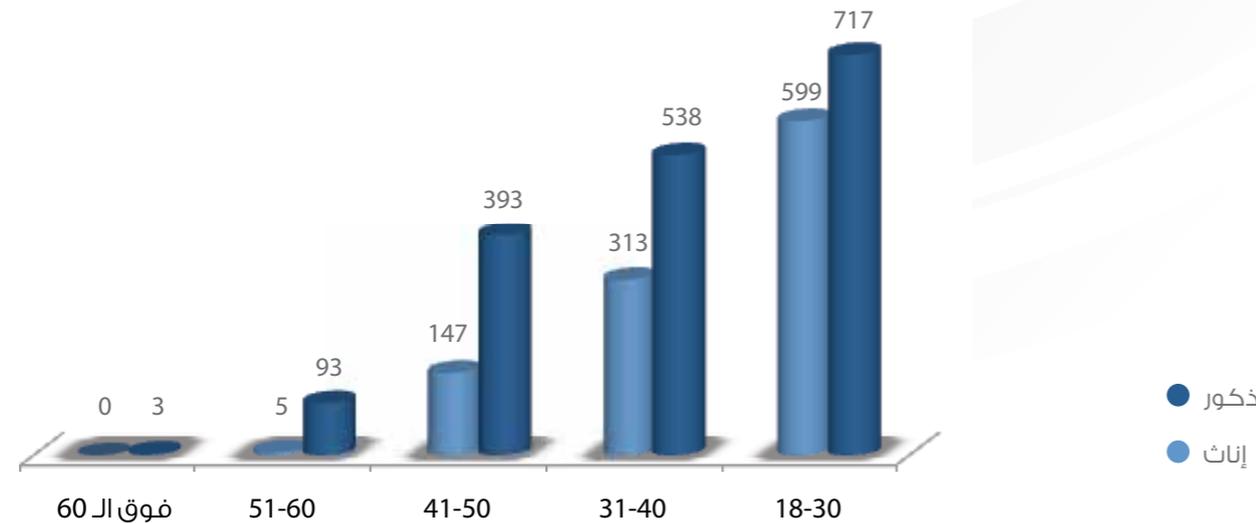
إجمالي نسبة الموظّفين حسب العمر



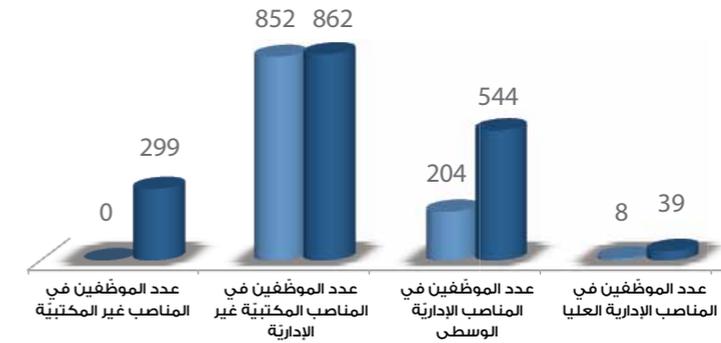
إجمالي نسبة الموظّفين حسب الجنس

علاوة على ذلك، يعنى البنك العربي بتعزيز ثقافة تدعم فئة الشباب من الجنسين بين موظّفيه بالتساوي، حيث تمثّل الموظّفات الإناث من الفئة العمريّة 18-30 سنة نسبة 45.5% من كوادره ضمن هذه الفئة العمريّة.

في عام 2011، وصلت نسبة الإناث في المناصب الإداريّة 27%، ما يعكس بيئة العمل الشموليّة التنافسيّة التي يتيحها البنك العربي أمام موظّفيه دون تمييز على أساس الجنس. وينعكس عدم التمييز هذا أيضاً في مساواة نسبة الراتب الأساسي لكل من الذكور والإناث حسب المستوى الوظيفي والتي لا تزال 1:1.



إجمالي عدد الموظّفين حسب العمر والجنس



المناصب الإداريّة حسب الجنس



رضا الموظّفين

إدارة الأداء

في إطار دور البنك العربي لضمان رضا الموظّفين، يعمل البنك على إدماج الموظّفين في وضع أهداف محددة (SMART⁶ Objectives)، والتي من شأنها تحفيزهم وضمان إجراءات تقييم أداء عادلة. ولتحقيق هذه الأهداف، تمّ العمل خلال عام 2011 على تطوير نظام إدارة الموارد البشرية، المدمج في الشبكة الداخلية الإلكترونية للبنك العربي "عربينا"، لتقديم منهج شامل لإدارة الأداء، يضمن إدراك كافة الموظّفين لأهدافهم بشغافية متناهية، ويجري عمليات تقييم إلكترونية للموظّفين.

المزايا والمكافآت

من ضمن مسؤوليتنا تجاه موظّفيننا، نحصر على ضمان الأمن الوظيفي ونقدّم لهم حزم من الرواتب والمكافآت التنافسية، بما يتماشى مع مستويات المعيشة، الأمر الذي من شأنه أن يزيد من رضا الموظّفين والمحافظة عليهم واستبقائهم في العمل لدى البنك.

ويقدّم البنك العربي أيضاً حزم رواتب تنافسية تتضمن أجر ابتدائي يزيد بشكل ملحوظ عن الحد الأدنى للأجور في الأردن. مما يضع البنك ضمن الشريحة الـ 75 في السوق الأردني لعام 2011 في نسب الأجور. وتتناسب حزم الرواتب بناءً على الخبرة العملية دون التمييز على أساس الجنس. كما يقوم البنك العربي بإعداد دراسات سنوية حول مستويات الأجور في السوق. ويعتبر كافة موظّفي البنك العربي مؤهلين للاستفادة من مجموعة الامتيازات التنافسية التي يوفرها البنك، حيث أنّ 100% من الموظّفين متفرغون للعمل لدى البنك. وتشمل هذه الامتيازات، دون حصر على: رفع مستوى التأمين الطّبي الشامل، ورفع سقف تغطية تكاليف الولادة الطبيعية وتغطية المصاريف ذات العلاقة بالأمومة، ورفع سقف تغطية الأسنان والعيون والحساسية، وتوفير التأمين على الحياة والعجز الكلّي أو الجزئي.

علاوة على ذلك، يتيح البنك للموظّفين فرص العمل عبر فروع مجموعة البنك العربي المنتشرة في العالم، وتلقي الدورات التدريبية المحلية والدولية، بالإضافة إلى منح للدراسات العليا وتغطية تكاليف التعليم الجامعي لأبناء الموظّفين بناءً على معايير محدّدة. ويدرس البنك احتمالية تطبيق برنامج لتشجيع الموظّفين الراغبين بمتابعة تعليمهم العالي من خلال منحهم قروضاً خاصة لدعم طموحاتهم في تنمية وتطوير أنفسهم.

خلال عام 2011 عادت
98% من الموظّفات
الأمّهات لمواصلة عملهنّ
لدى البنك بعد انقضاء إجازة
الأمومة

يلتزم البنك العربي بجميع القوانين المحلية بما فيها قانون الضمان الاجتماعي، ومجموعة من المعايير والممارسات الأخرى المعمول بها في السوق، كحزم المنافع والتي تشمل تغطية تكاليف العجز الكلي أو الجزئي، ودفع مخصصات الضمان الاجتماعي للموظفين. والتزاماً مع القوانين المحلية، يضمن البنك العربي توفير بيئة داعمة للموظفات الإناث بمنحهن إجازة أمومة، حيث أن 98% من الموظفات الأمهات عدن لوظائفهن لدى البنك بعد انقضاء إجازة الأمومة خلال عام 2011، مما يعكس نجاح سياسة البنك بهذا الخصوص.

معدّل دوران الموظفين

معدّل دوران الموظفين			
السنة	2009	2010	2011
إجمالي معدّل دوران الموظفين (%)	7.74%	7.29%	7.9%
إجمالي معدّل دوران القوى العاملة حسب المستوى الوظيفي			
معدّل الدوران في المناصب الإدارية العليا	6.06%	3.3%	4%
معدّل الدوران في المناصب الإدارية الوسطى	6.51%	6.62%	5.5%
معدّل الدوران في الوظائف المكتبية غير الإدارية	8.69%	7.53%	9.8%
معدّل الدوران في الوظائف غير المكتبية	2.35%	6.76%	2.7%
إجمالي معدّل دوران الموظفين حسب الجنس			
معدّل دوران الموظفات الإناث	2.41%	3.1%	3%
معدّل دوران الموظفين الذكور	5.33%	4.2%	4.9%
إجمالي معدّل دوران القوى العاملة حسب العمر 30 - 18			
30 - 18	1.11%	1.5%	5.8%
18 - 30	4.53%	4.1%	1.5%
30 - 40	1.7%	1.2%	0.5%
40 - 51	0.43%	0.5%	0.1%

يعتبر معدّل دوران الموظفين أحد المؤشرات الرئيسية التي يعتمد عليها البنك العربي لقياس مستوى رضا الموظفين. شهد عام 2011 ارتفاعاً نسبياً طفيفاً وطبيعياً بنسبة 0.61% في معدل دوران الموظفين منذ نهاية عام 2010، كما وشهد البنك ارتفاعاً في إجمالي عدد القوى العاملة خلال عام 2011.

حقوق الإنسان

يلتزم البنك العربي في نظامه الداخلي بنصوص قانون العمل الأردني ويخضع له عند وضع سياسته الداخلية المتعلقة بالموظفين، والتي تضمن توفير بيئة عمل عادلة تعتمد على تكافؤ الفرص وعدم التمييز أو الترهيب أو التحرش.

يتوجب على جميع الموظفين الإقرار خطياً على وثيقة تؤكّد أنّهم قاموا بقراءة وفهم الأنظمة الداخلية ولوائح الموارد البشرية في البنك، بما فيها تلك المتعلقة بحقوق الموظف. هذا ويتم مراجعة وتحديث هذه اللوائح كل عام، والمذكورة أيضاً في ميثاق السلوك المهني (أنظر صفحة 46). وتطبّق هذه العملية أيضاً لدى تحديد المهام والمسؤوليات، حيث يتم تحديد وصف وظيفي لكل موظف بشكل خطّي وإضافته إلى ملفه ليتم مراجعته من قبل الموظف والموافقة عليه قبل استلام مهامهم الوظيفية في البنك.

وتماشياً مع قانون العمل الأردني، يتأكّد البنك من توظيف الأشخاص الذين هم في عمر 17 عاماً وأكثر، كما يحظر البنك احتجاز وثائق سفر أي موظف، ويتأكّد من تطبيق ذلك ضمن الإجراءات والسياسات القانونية والداخلية في البنك. يشجّع البنك العربي موظفيه على التعبير عن اهتماماتهم وتقديم شكاويهم عبر قنوات متعددة (أنظر صفحة 35). خلال عام 2011، لم تحصل أية حادثة تتعلق بالتمييز، لكنّ البنك تلقّى تسع شكاوي تتعلق برغبة الموظفات شمول أبنائهم في التأمين الصحي. وقد استجاب البنك لهذه الطلبات وبأدب بدوره بشمول أطفال الموظفات الأرامل والمطلقات اللاتي ليس لديهنّ معيل.

الصحة والسلامة والرفاه

يأخذ البنك العربي صحة وسلامة ورفاه موظفيه على محمل الجد، ويواصل بذل الجهود لضمان تمتعهم ببيئة صحية وأمنة وحمايتهم من خلال إجراءات الوقاية ورفع مستوى الوعي التي تتبعها سياسات البنك للموارد البشرية وإدارة المخاطر واستمرارية العمل. ويواصل البنك اعتماد اللوائح التنظيمية للصحة والسلامة المهنية (OSHA)، بالإضافة إلى تعليمات السلامة والصحة المهنية الموجودة في قانون العمل الأردني.

لجنة الصحة والسلامة المهنية

استحدث البنك العربي عام 2011 لجنة الصحة والسلامة المهنية، والتي تتألف من موظفين ممثلين عن عدد من الدوائر المعنية. وتتولى هذه اللجنة مهام تطوير مبادرات وإجراءات الصحة والسلامة المهنية في البنك العربي. كما أن اللجنة مسؤولة عن الحد من مخاطر الحوادث المتعلقة بالصحة والسلامة، وتعمل على تحديد وتوثيق ورصد وتقييم قضايا الصحة والسلامة المهنية، إضافة إلى العمل على رفع مستوى الوعي حول القضايا المتعلقة بالصحة والسلامة، وتطبيق التدابير الاحترازية والوقائية اللازمة لحماية الموظفين.



رفع مستوى الوعي والتدريب والخطط الاحترازية

يحصل الموظفون خلال البرنامج الخاص بالموظفين الجدد، الذي يخضعون له حال التحاقهم بالعمل في البنك العربي، على معلومات حول قضايا الصحة والسلامة المهنية، بما فيها خطط الطوارئ والإخلاء التي وضعها البنك. ويضيف البنك نصائح تتعلق بإجراءات الصحة والسلامة المهنية على الموقع الإلكتروني والشبكة الإلكترونية الداخلية "عربينا"، حيث تشمل هذه النصائح على خطط الإخلاء في حالات الطوارئ، وخطة الاستجابة للحوادث. وتشتمل أيضاً على تعليمات وتوجيهات حول مخارج الطوارئ ومواقع التجمع في حالات الطوارئ.

في عام 2011، تلقى كافة الموظفين بطاقات تعليمات الطوارئ، التي تشتمل على معلومات أساسية حول كيفية الاستجابة في حالات الطوارئ، إضافة إلى معلومات هامة للاتصال. علاوة على ذلك، تم استحداث خطة مشددة للحوادث والاستجابة، والتي تشتمل على توجيهات حول التدابير الأمنية الاحترازية وقواعد السلامة، إضافة إلى توجيهات خاصة حول كيفية التعامل خلال وبعد الحوادث.

حرصاً من البنك على ضمان صحّة وسلامة موظّفيه في حالات الطوارئ، يخضع الموظّفون إلى برنامج تدريبي شامل يغطّي عدّة مواضيع تتعلّق بإدارة السلامة، وإطفاء الحريق، وعمليات الإخلاء. شمل برنامج التدريب الذي تمّ تطبيقه عام 2011 حوالي 320 موظّفاً، يمثلون 11% من إجمالي عدد الموظّفين في البنك.

وصل العدد الإجمالي للحوادث المتعلقة بالعمل والمبلّغ عنها في البنك عام 2011 إلى ثلاث حالات. شملت هذه الحالات حادثة تزلّج في المبنى الرئيسي، والحالتان الأخريان تسببت بهما معدّات مستخدمة في العمل. عدا عن ذلك، حصل حادث حريق بسيط نتيجة وجود عطل في الكهرباء في أحد فروع البنك. وقد تمّت معالجة جميع هذه الحوادث على وجه السرعة، ولم ينتج عن أي منها أيّة إصابات خطيرة أو وفيات. كما تمّ التحقيق في هذه الحوادث وإعداد تقارير توضّح أسباب حدوثها مع اتّخاذ كافّة التدابير اللازمة لمنع تكرار حدوثها في المستقبل. كما يتواجد في مبنى الإدارة العامة طبيب مكّلف بالعمل لتقديم الاستشارة والاستجابة السريعة عند الحالات التي تحتاج تدخّلاً طبياً سريعاً.

وكجزء من حماية عملائنا وضمان صحتهم وسلامتهم، حرص البنك العربي على تجهيز كل فرع من فروعهم بمعدّات الإسعاف الأوّلي، وتمّ تدريب موظّفين اثنين في كل فرع في مجال الإسعافات الضرورية لمعالجة الحالات الطارئة.

تعزيز الرفاه

تماشياً مع التزام البنك العربي بتوفير جو عمل مريح ومناسب لموظّفيه، يتمّ حالياً دراسة وتقييم إنشاء غرف خاصّة للمدخّنين في المقر الرئيسي للبنك.

المبادرات المتعلقة بالصحة التي تمّ تنفيذها عام 2011

نصائح صحّيّة	تمّ تعميم نصائح وإرشادات صحّيّة على الموظّفين خلال شهر رمضان المبارك من خلال الشبكة الإلكترونيّة الداخليّة "عربينا" بهدف تعزيز اعتماد العادات الصحيّة في الأكل والتخلّب على صعوبات الصيام خلال النهار.
التطعيم ضد الإنفلونزا الموسميّة	للسنة الخامسة على التوالي يواصل البنك العربي إطلاق حملة التطعيم ضد الإنفلونزا من خلال تقديم اللقاحات المجانيّة للموظّفين وعائلاتهم ممّن يرغبون بالحصول على التطعيم.
النشاطات الرياضيّة	نظّمت اللجنة الرياضيّة في البنك عدداً من النشاطات الرياضيّة اشتملت على مباريات في كرة القدم وكرة السلة والبولينغ بين فرق موظّفي البنك العربي وفرق شركات ومؤسسات أخرى.
نشاط رياضي عائلي	يشجّع البنك العربي موظّفيه على اعتماد نمط حياة صحّي، ولذلك قام البنك بتنفيذ نشاط رياضي عائلي شمل 70 من موظّفي البنك وعائلاتهم وأصدقائهم. وتلقّى المشاركون خلال النشاط نصائح وتوجيهات صحّيّة من قبل مختصّين في الرعاية الصحيّة حول إجراء الفحوصات الطبيّة مثل فحص نسبة السكر في الدم، وفحص نسبة أول أكسيد الكربون في الجسم، وقياس ضغط الدم، وقياس مؤشر كتلة الجسم.
دعم المبادرات الوطنيّة المتعلقة بالصحة	يواصل البنك العربي دعمه للنشاطات الصحيّة الوطنيّة من خلال رعايته لسباق ماراثون عمّان الدولي للسنة الثالثة على التوالي. ويشجّع البنك موظّفيه وعائلاتهم وأصدقائهم على المشاركة في هذا السباق السنوي الذي يشتمل أكثر من 800 مشارك ويخدم أهدافاً خيريّة. كما قام البنك بدعم مشاركة حوالي 1,335 موظّفاً وعائلاتهم وأصدقائهم في ماراثون البحر الميت.

تلقى 320 موظّفاً تدريباً شاملاً حول إدارة السلامة، وإطفاء الحريق وعمليات الإخلاء لضمان سلامة الموظّفين والعملاء

دورنا في مجال الاستدامة: تمكين الموظفين

التواصل مع الموظفين

استطاع البنك العربي تحقيق أهدافه في تعزيز ثقافة تمكين موظفيه، من خلال توفير العديد من الأدوات والقنوات للتواصل معهم، والتي تقدّم معلومات مهمة لمعرفة مدى تقدّم الموظفين والاطّلاع على طموحاتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم. وفي عام 2011، تمّ تطوير نظام إدارة الموارد البشرية لإضافة عدد من الخدمات الذاتية للموظّفين وتمكينهم من استعراض ورصد المعلومات الهامة إلكترونياً مثل قسائم الرواتب الإلكترونية، وبطاقة الدوام الإلكترونيّة، والمعاملات الطبيّة إلكترونياً، والتسجيل للتدريب الإلكتروني والقروض الإلكترونيّة. أطلق البنك أيضاً مبادرة داخلية فريدة من نوعها، يمكن للموظّفين من خلالها تبادل الكتب المفيدة بين بعضهم البعض، والاستمتاع بالقراءة. تجد أدناه بعض الصور التوضيحية لبعض قنوات التواصل التي يتمّ استخدامها.

علاوةً على ذلك، عزز البنك التواصل مع الموظفين من خلال حملة داخلية تشتمل على رسائل قصيرة عبر البريد الإلكتروني تهدف إلى ترسيخ القيم التي يقوم عليها البنك منذ تأسيسه وتعزيز دور الموظفين في المشاركة في ترسيخ هذه القيم وذلك قبيل إطلاق الحملة الدعائية الخاصة بالبنك عبر عدد من القنوات التلفزيونية في المنطقة. حيث ركّزت هذه الحملة الدعائية على القيم التي تأسّس عليها البنك تحت شعار "النجاح مسيرة".



مبادرات أخرى

– إرسال رسائل نصية قصيرة عبر البريد الإلكتروني للموظّفين تهدف إلى نشر القيم التي يقوم عليها البنك قبل بثّها عبر القنوات التلفزيونية.
– الأعمال التطوّعية
– المبادرة الداخلية لتبادل الكتب
– المسابقات الداخلية بهدف تعزيز روح المبادرة (مثل: أويسيس 500)



اللجان

تشمل اللجان الهادفة إلى التواصل مع الموظفين وزيادة تمكينهم على: اللجنة الرياضية ولجنة علاقات الموظفين، ولجنة الصّحة والسلامة المهنية التي تمّ تشكيلها مؤخراً.



المحور

تمّ إطلاق هذه النشرة الفصلية نهاية عام 2010، والتي تحتوي على أخبار هامة تغطّي المناطق التي يعمل بها البنك العربي بهدف رفع مستوى التواصل الداخلي.



عربينا

تعزيز الشبكة الداخلية من خلال دمج مركز السياسات، ونظام إدارة الموارد البشرية ودليل الموظفين الإلكتروني



التواصل



الاستماع لموظفينا

تُمكن شبكة التواصل الداخلي "عربينا" البنك العربي من مواصلة الإستجابة إلى آراء وأفكار وإهتمامات الموظفين عبر نظام إدارة الشكاوى وأدوات تلقي اقتراحات الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يستطيع الموظفون من خلال "عربينا" الوصول إلى نظام إدارة الموارد البشرية والاطلاع على تطوّرهم الشخصي بكلّ شفافية. المزيد من المعلومات حول هذه المنصّات متوقّرة في تقرير الاستدامة للعام 2010.

شهد عام 2011 ارتفاعاً بنسبة 45.7% في الشكاوى التي تمّ تلقّيها من موظفي الأردن وموظفو البنك العربي ش.م.ع، مقارنةً بعام 2010. وهذا دليل على تشجيع البنك وثقة الموظفين بجدوى التواصل مع البنك حول شكاويهم من خلال نظام يتمتّع بالسريّة والموضوعيّة ويعمل من خلال اللجنة الخاصّة بعلاقات الموظفين. لاقت الشكاوى اهتماماً من البنك بنسبة 100%، وكما تم عمل الإجراءات اللازمة لـ 98% منها، بينما تمّ تصنيف 2% كقضايا لا تنطوي تحت مسؤوليات اللجنة.

ينتهج البنك العربي طريقة أخرى للحصول على ملاحظات الموظفين من خلال إجراء مقابلات انتهاء الخدمة مع الموظفين الذين يستقيلون من عملهم في البنك. وهذه الطريقة تتبناها كافة فروع البنك العربي ش.م.ع. خلال المقابلة يتحدّث هؤلاء الموظفون حول تجربتهم خلال عملهم داخل البنك، ويمكن الاستفادة من هذه الملاحظات في إدخال التحسينات اللازمة مثل تحديث التعليمات، والسياسات والإجراءات والمبادرات.

التدريب والتطوير

يقدّم البنك العربي لموظفيه فرص التدريب والتطوير بشكل مستمر عبر كافة مؤسّساته وفقاً للاحتياجات والمتطلّبات اللازمة لتطوير كفاءة الموظفين وتعزيز أدائهم. شهد عام 2011 ارتفاعاً بنسبة 35% في الاستثمار المخصّص للتدريب وتطوير الموظفين مقارنةً مع عام 2010، حيث استفاد حوالي 8,478 موظفاً وموظفة من الدورات التدريبية العديدة التي قدّمها البنك.

بعد تقييم مدى الحاجة إلى التدريب، يقوم البنك العربي بإعداد وتوزيع خطة تدريب سنويّة على الموظفين. وتشتمل هذه الخطة على مجموعة من الدورات، والتي يتم تقديمها إما عن طريق شركات ومراكز التدريب المحلية أو عن طريق مدرّبين داخليين من موظفي البنك العربي والذين يمتلكون خبرة وقدرات عالية في المجال، ويتميّزون بامتلاكهم خبرات خارجيّة. ومن الدورات التي يقدها البنك العربي بانتظام لموظفيه على كافة المستويات، التدريب على المهارات السلوكية بالإضافة إلى تعلّم اللغة الإنجليزيّة ومهارات استخدام الحاسوب، بهدف تعزيز كفاءاتهم وزيادة تمكينهم للقيام بواجباتهم. وقد تمّ تصميم هذه الدورات عبر الإنترنت لأغراض التعليم الذاتي ورفع مستوى الوعي والمعرفة حول المهارات الفنيّة مثل ميثاق السلوك المهني وأمن المعلومات ومكافحة غسل الأموال.

ويقدّم البنك أيضاً لموظفيه برامج تدريب وظيفيّة غير مجدولة وفقاً للاحتياجات وظيفيّة معيّنة تشمل برامج ومؤتمرات خارجيّة، حيث يتم تشجيع الموظفين على التواصل مع أطراف خارجيّة تنشط في نفس مجال الصناعة المصرفيّة بهدف تبادل وكسب الخبرة والمعرفة. هذا ويرعى البنك أيضاً برامج اعتماد خاصّة بالاحتياجات والمتطلّبات الوظيفيّة بهدف تطوير الموظفين ومساعدتهم على تحسين أدائهم والقيام بأعمالهم بكفاءة.

ازداد الاستثمار في
تدريب وتطوير
الموظفين بنسبة 35%

ولتعزيز التعاون وروح الفريق، تمّ تنظيم الدورات في المقرّ الرئيسي بهدف تحقيق تبادل المعرفة عبر مختلف الدوائر، وفي نفس الوقت، تقوم فروع البنك العربي ش.م.ع برفع مستوى الوعي الوظيفي لدى الموظفين والذي من شأنه تحفيز الابتكار.

أتاح البنك 8,478 فرصة
تدريب لموظفيه عام
2011



عدد المتدربين		عدد الدورات		نوع البرامج التدريبية في الأردن
2011	2010	2011	2010	
5,170	3,330	227	179	برامج التدريب المجدولة
1,098	643	109	35	برامج التدريب غير المجدولة
376	2,045	31	105	برامج تأهيل القيادات الوسطى
10	1,186	9	169	البرامج والمؤتمرات الخارجية
8	2	7	2	البرامج عبر شبكة الإنترنت
211	75	6	6	الدورات التي عقدت في الإدارة العامة
224	128	53	27	برامج اللغة الإنجليزية والكمبيوتر
76	23	32	10	برامج منح شهادات الاعتماد
1,305	لا يوجد/ التدريب على رأس العمل	65	لا يوجد/ التدريب على رأس العمل	برامج رواد
8,478	7,432	539	533	الإجمالي

إدارة المهارات

كجزء من التزام البنك العربي بالاستثمار في موظفيه وتطوير إمكانياتهم من أجل خلق شراكة طويلة الأمد، يعنى البنك بتطوير الكفاءات الداخلية بهدف اجتذاب واستبقاء وتطوير الكفاءات وأصحاب المواهب من الموظفين.

يقدم البنك برامج استراتيجية داخلية تستهدف أصحاب المناصب الإدارية الوسطى بهدف الاستفادة من قدرة البنك على إظهار القيادات الوسطى المحتملة. وهذا يشير إلى جهود البنك في خلق قيادات من خلال إعداد وبناء برامج للتدريب مبنية على نتائج تطبيق برامج سابقة، في الوقت الذي يتم فيه تطوير برامج جديدة بهدف تلبية احتياجات الموظفين.



أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

إعداد القيادات ضمن فروعنا

يوصل البنك سعيه إلى تعزيز دوره في تطوير الموظفين وتزويدهم بالمهارات والإمكانيات التي يحتاجونها ليتمكنوا من دعم العملاء من أجل تحقيق طموحاتهم.

يعتبر البنك العربي الاستثمار في موظفيه نقطة محورية يعمل دائماً على تعزيزها من خلال برنامج مدير الفرع المعتمد (CBM) الذي يركّز على تمكين مدراء الفروع لتقديم أعلى مستويات الجودة في الأداء بدعم من المرشد المعتمد. منذ إطلاق هذا البرنامج عام 2010، تلقى 59 مرشحاً شهادة مدير الفرع المعتمد، حيث يتم التدريب في هذا البرنامج تحت إشراف المرشدين في البنك العربي والذين يقدمون الإرشاد والتوجيه. ومن شأن هذه البرامج أن تضيف بعداً جديداً لعملية إدارة المهارات داخل البنك.

استناداً إلى النجاح الذي لقيه برنامج مدير الفرع المعتمد والذي حقق أهدافه في تمكين الموظفين، تم إطلاق برنامجين اعتماد متخصصين آخرين في عام 2011. يستهدف هذين البرنامجين موظفي الإدارة الوسطى، وهما برنامج مدير علاقات كبار العملاء المعتمد (C. Elite RM)، ومسؤول علاقات العملاء المعتمد (C. S. CRO). يتوقع أن تساهم هذه البرامج في إعداد قيادات المستقبل، وفتح المجال أمام زيادة تطوير مهام الموظف وتقديم الخدمات المتميزة لعملاء البنك العربي.

تم إطلاق برنامجين اعتماد متخصصين في الأردن، وتم إطلاق ثلاث برامج في فلسطين ولبنان



2011	2010	الشهادة الداخلية
17	42	مدير الفرع المعتمد
17	لا يوجد ⁷	مدير علاقات كبار العملاء المعتمد
17	لا يوجد	مسؤول علاقات العملاء المعتمد
10	12	المدرّب الداخلي المعتمد
13	13	المرشد المعتمد
17	لا يوجد	مدير الفرع المعتمد - فلسطين
5	لا يوجد	المرشد المعتمد - فلسطين
9	لا يوجد	مدير الفرع المعتمد - لبنان
5	لا يوجد	المرشد المعتمد - لبنان
4	لا يوجد	المدرّب الداخلي المعتمد - لبنان

تمكين الشباب

في إطار سعيه الحثيث لاجتذاب الموظفين ذوي الكفاءات والمواهب العالية، يواصل البنك العربي الاستثمار في الكوادر الشبابية من خلال برنامج "رؤاد"، الذي تمّ إطلاقه عام 2002، ويستهدف الخريجين الجدد. لقد تطوّر البرنامج على مدى السنوات الماضية، ويتميز بتركيزه على تطوير وإعداد الكوادر الشباب من خلال برامج تأهيل مكثّفة يتبعها تدريب نظري وعملي.

يقدّم هذا البرنامج للبنك الفرصة للحصول على منظور متقدّم ومنهج جديد للتعامل مع العملاء الشبان، وعلى المدى الطويل، يمتلك خريجو برنامج رؤاد الخبرة الفعّالة في بيئة متمكّنة، تسمح لهم بإطلاق العنان لإمكانيّاتهم وتطويرها من أجل المساهمة المبدعة في تحقيق رسالة البنك في دعم عملائه.

التحق ببرنامج رؤاد
307 موظّفاً وموظّفة منذ
إطلاقه عام 2002

أحمد خريجي رواد

بغض النظر عن العديد من التحديات التي واجهناها خلال تنفيذ برنامج رواد والفتاوى
القيمية التي حصلنا عليها، فقد كان الارتفاع وراء إنجازاتنا كرواد هو الشعور بالمسؤولية
تجاه إنجاز قفز البرنامج، وهو ما دفعنا إلى مواصلة العمل فيها من أجل اجتذاب متدربين
رواد آخرين في المستقبل.

بالنسبة لشخص ينتقل من المجال الأكاديمي إلى المجال المهني، فقد قدم لي برنامج رواد
فرصة جيدة لتطوير رؤية جديدة حول عمليات وإجراءات القطاع المصرفي. لقد ساعدني
البرنامج على اكتساب مجموعة من المهارات التي تم تطبيقها بشكل ملحوظ خلال مجال
عملي في البنك. لقد اكتسبت مهارات التعامل مع الآخرين والتي ساعدتني على بناء
شبكة علاقات خلال التدريب في أقسام الإدارة العامة للبنك والفروع الرئيسية.

إضافة إلى ذلك، فإن المهارات السلوكية التي اكتسبتها خلال البرنامج كالمهارات
القيادية، وصنع القرار، وإدارة الوقت، والاتصال، ومهارات التقديم والعرض، قد
سكنتني من الوصول إلى مستويات وظيفية عليا سرياً لأن الوقت المستثمر في صقل
مهاراتي خلال البرنامج سوجهته نحو تحقيق أفضل النتائج في المجال الذي كنت لأعمل
فيه، وخلال فترة زمنية قصيرة.

إن المسيرة التي تبدأ بالالتحاق ببرنامج هام كهذا، تتطلب التفاني ببذل الجهد والعمل
على تطوير الذات من خلال اللمسة والتركيز في العمل وبالتالي خلق قيم أصيلة تساهم في
تحقيق النمو والازدهار الذي لا مثيل له في البنك العربي.

سند عواد
مدير قسم عملاء النخبة

قدم برنامج رواد فرصة
جيدة لتطوير رؤية جديدة
حول عمليات وإجراءات
القطاع المصرفي



خلق فرص عمل

تغطي شبكة فروع البنك العربي الواسعة والممتدة عبر 12 محافظة كافة مناطق المملكة، وتقدم للمجتمع فرص عمل في كل منطقة. ففي نهاية عام 2011، بلغ عدد موظفي فروع البنك العربي في المملكة 934 موظف تشمل عمان والمحافظات، بهدف تعزيز مستوى الخدمات المصرفية على مستوى البلاد. ويدعم البنك توظيف الكفاءات المحلية، بحيث أن 99% من القوى العاملة في الأردن هم من المواطنين الأردنيين.

علاوة على ذلك، يواصل البنك العربي التزامه تجاه الاستثمار في الكفاءات والمواهب المحلية، ودعم تطوّرهم وتنميتهم، وعليه فإن 78.7% من فريق الإدارة العليا و100% من مدراء فروع المناطق هم من الموظفين المحليين.

عدد الموظفين الفروع

الفروع	عدد الموظفين
● إربد	34
● عجلون	5
● المفرق	8
● جرش	4
● الزرقاء	59
● البلقاء	28
● عمان ⁸	744
● مادبا	8
● الكرك	9
● الطفيلة	6
● معان	10
● العقبة	19

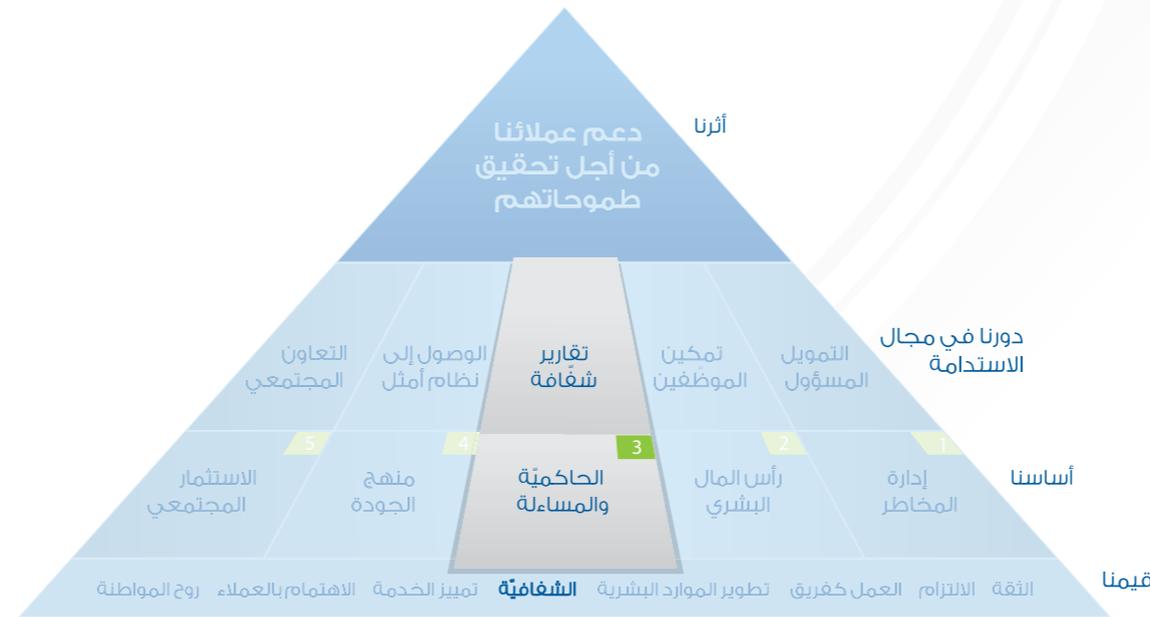
⁸ الأعداد لا تشمل الإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات

مسيرتنا نحو تقارير شفافة



مسيرتنا نحو تقارير شفافية

في إطار سعينا الدائم لزيادة مستوى الشفافية في القطاع المصرفي، ينشر البنك العربي بانتظام التقارير حول أدائه في المجالات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية لتكون في متناول كافة الجهات ذات العلاقة. ولقد أثبت البنك العربي التزامه بالشفافية والنزاهة في المعلومات التي يفصح عنها في تقاريره، والتي استطاع تحقيقها من خلال اعتماد الممارسات السليمة في مجال إعداد التقارير الداخلية والحاكمية والمساءلة والالتزام. ويواصل البنك العربي مسيرته نحو إعداد تقارير شفافة للجهات ذات العلاقة، فهو البنك الوحيد في الأردن الذي يخضع تقاريره حول أدائه المالي وغير المالي بشكل شامل للمعايير المعترف بها دولياً. وباعتماد هذا النهج، استطاع البنك العربي دعم العملاء في تحقيق طموحاتهم من خلال شفافية الإفصاح وبالتالي تحفيز المشاركة والتواصل، والقدرة على الابتكار المشترك.



الشفافية

نؤكد على التواصل الصريح والواضح لكسب ثقة وطمأنينة عملائنا ومساهميننا وموظفينا

قيمتنا: الشفافية

من أجل كسب ثقة كافة الجهات ذات العلاقة، نعتمد الشفافية كقيمة توجيهية نطبّقها في كافة أعمالنا اليومية ونرصدها في عمليّاتنا الداخلية لضمان استمرار تحسين الأداء نحو تحقيق مبادئ الحاكومية والمساءلة السليمة، من أجل الوصول في النهاية إلى تقارير شفافة.

يضمن إطار الحاكمية المؤسسية الخاص بالبنك العربي، والذي يديره مجلس الإدارة ويخضع للرقابة الداخلية، أداء كافة عمليات البنك وفقاً لمعايير النزاهة والمساءلة، بهدف تلبية توقعات الجهات ذات العلاقة حول كافة أعمال البنك.

ممارسات الحاكمية والمساءلة في البنك العربي

لضمان أفضل ممارسات الحاكمية المؤسسية، قام البنك العربي بإعداد دليل خاص للحاكمة المؤسسية اعتماداً على دليل الحاكمية المؤسسية (التحكم المؤسسي) للبنوك في الأردن والصادر عن البنك المركزي الأردني، بعد موافقته مع أحكام قانوني البنوك والشركات الأردنيين النافذين، وأحكام عقد التأسيس والنظام الأساسي للبنك.

يتناول هذا الدليل عدّة جوانب للحاكمة، مثل تشكيل مجلس الإدارة وأنظمة الرقابة ومعاملة المساهمين والشفافية والإفصاح. لمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2011.



مجلس الإدارة

لضمان أفضل الممارسات المتعلقة بالحاكمة المؤسسية، يلتزم مجلس إدارة البنك بتطبيق أعلى المعايير، وفقاً لتعليمات البنك المركزي الأردني، التي تركز على توصيات لجنة بازل (Basel Committee) حول الحاكمية المؤسسية، والتي تقوم بتطبيقها في تقاريرنا المالية السنوية بكل شفافية.

يتألف مجلس إدارة البنك العربي، والذي يرأسه السيّد "محمد عبد الحميد" عبد المجيد عبد الحميد شومان، من 11 عضواً؛ خمسة منهم أعضاء مستقّلون، واثنان منهم من الإناث. وقد عقد المجلس سبعة اجتماعات خلال عام 2011. ويتم الفصل بين مناصبي رئيس مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي بما يتلاءم مع أفضل الممارسات في مجال حاكمة المؤسسات.

لم تتم أية تغييرات على مجلس الإدارة في مجالات تشكيل المجلس وأهلية الأعضاء وإجراءات الانتخاب وعملية التواصل مع فريق الإدارة (من خلال اللجان) منذ إصدار تقرير الاستدامة الأخير لعام 2010 (للمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على صفحة 52 من تقرير الاستدامة 2010).

يتم تقييم أداء مجلس الإدارة مرّة واحدة في السنة على الأقل، ويمكن إعادة ترشيح أعضاء مجلس الإدارة بشكل فردي لفترة إضافية من خلال انتخابات يتمّ تنظيمها مرّة كل أربع سنوات. يتلقّى كافة أعضاء مجلس الإدارة مكافآت لقاء خدماتهم، ويتمّ تحديد مبلغ المكافأة من قبل مجلس الإدارة بشكل جماعي، بحيث تصل المكافأة في حدّها الأقصى إلى 5,000 دينار أردني في السنة، كما هو منصوص عليه في قانون الشركات (رقم 22 لسنة 1997).

يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول مهام اللجان في المجلس ودليل الحاكمية المؤسسية، وغيرها من المواضيع ذات العلاقة في التقرير السنوي لعام 2011.

المساءلة والمساهمين

يواصل البنك العربي مسيرته في تحسين أدائه للوفاء والالتزام بمعايير المساءلة أمام مساهميه من خلال تحقيق أرباح ماليّة مستدامة. ففي عام 2011، حقق البنك العربي ش.م.ع عائدات على حقوق الملكية بنسبة 6.9% لمساهمي البنك العربي ش.م.ع مقارنة بـ 3.8% عام 2010. ومن هذا المنطلق، فقد أوصى مجلس إدارة البنك العربي ش.م.ع بزيادة نسبة توزيع الأرباح على المساهمين لتبلغ 25% للعام 2011 مقارنة بنسبة 20% للعام 2010 لتصل إلى 133.5 مليون دينار أردني وذلك نظراً لهذه النتائج الإيجابية ولما يتمتع به البنك من صلابة ومتانة في المركز المالي.

المساءلة والمساهمين	
2011	2010
3,813.5	3,786.6
حقوق المساهمين (مليون دينار أردني)	
133.5	106.8
أرباح موزعة على المساهمين (مليون دينار أردني)	
0.25	0.20
الأرباح للسهم الواحد (الدينار الأردني)	

تتضمن مجموعة المساهمين الأساسيين للبنك العربي في عام 2011 من المؤسسة العامّة للضمان الاجتماعي في الأردن (بنسبة 15.5%، بعد أن كانت 15.29% عام 2010)، وشركة سعودي أوجيه المحدودة في المملكة العربيّة السعوديّة (والتي حافظت على نسبة 9.68%) وشركة أوجيه الشرق الأوسط القابضة في لبنان (والتي حافظت على نسبة 7.11%).

رقابة وضبط العمليات

تعمل كافة الدوائر في البنك العربي على تطوير وتطبيق وتحديث مجموعة من السياسات التي تهدف إلى تعزيز مبدأ المساءلة على كافة المستويات في البنك. ومن أجل ضمان تنفيذ هذه السياسات، توفّر الدوائر الرقابية (كإدارة الشؤون القانونية وإدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية وإدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر) الموضحة في الهيكل التنظيمي للبنك في صفحة 53، إطاراً راسخاً للالتزام يتعلّق بالممارسات الداخليّة والتقيّد بالسياسات وعمليات الرقابة والتطبيق وتقييم المخاطر ومسؤوليات أخرى، بهدف تعزيز ثقافة تتمحور حول الأخلاقيات المؤسسية. يشكّل هذا الإطار أيضاً محوراً مركزياً يضمن تقديم التقارير من قبل كافة الدوائر حول أية حوادث أو حالات إلى الهيئات الرقابية المعنية، والاستجابة عن طريق مراجعة وتحديث سياسات البنك وإجراءاته وميثاق السلوك المهني بشكل منتظم.

يؤكد البنك العربي التزامه باتباع أحدث المعايير الدوليّة المتعلقة بتنفيذ عملياته ضمن إطار أخلاقي محدد وتبعاً لمبدأ المساءلة كما هو موضح في الملحق ب. مزيد من المعلومات حول مسؤوليات هذه الدوائر موضحة أيضاً في التقرير السنوي لعام 2011.



ومن أجل تعزيز مبدأ المساءلة في البنك العربي، يجري البنك أعمال التدقيق الداخلي للحصول على تقييم مستقل حول فعالية السياسات والإجراءات المتبعة وفقاً لميثاق التدقيق الداخلي الذي تديره لجنة التدقيق في مجلس الإدارة. علاوة على ذلك، تقوم هذه اللجنة بمراجعة تقرير المدقق الخارجي، وتلتقي بالمدققين الخارجيين بشكل مستقل عن الإدارة التنفيذية مرة واحدة في السنة على الأقل، علماً بأنه في عام 2011 اجتمعت هذه اللجنة أربع مرات، مما يضمن زيادة فعالية عمليات قياس الأداء الحالي وتقديم الإرشادات المطلوبة حول خطة التحسين.

وفي إطار سعي البنك لتحقيق عمليات تدقيق داخلي فعالة، تم اعتماد نظام لإدارة أعمال التدقيق الداخلي (TeamMate) في عام 2011. وقد أسهم هذا النظام بزيادة فعالية عملية التدقيق ككل من نواحي التخطيط والتنفيذ والمراجعة وعمليات إعداد التقارير وتقديمها وحفظها.

دوائر الرقابة			
إدارة المخاطر	إدارة التدقيق الداخلي	إدارة الالتزام بالمتطلبات الرقابية	الدائرة القانونية
تعمل إدارة المخاطر على رفع مستوى الوعي الداخلي ووضع الأطر المناسبة لإدارة المخاطر وتقييم وقياس المخاطر المحتملة وضمان عمليات مراقبة يتم إجراؤها في الوقت المناسب ويقدم التقارير الهادفة إلى الحد من المخاطر المالية والوظيفية والتنظيمية.	تقدم إدارة التدقيق الداخلي تقييماً مستقلاً حول فعالية تطبيق سياسات البنك وإجراءاته، وكفاية الضوابط الرقابية المعتمدة للحد من المخاطر الهامة.	تعمل على تطبيق وإدارة برامج الامتثال للمعايير لضمان استيفاء المتطلبات التنظيمية ضمن إطار أخلاقي يتوافق مع القيم التي يسير عليها البنك العربي، وميثاق السلوك المهني.	تقوم الدائرة القانونية في البنك بمراجعة جميع العقود والوثائق القانونية الصادرة عن كافة الدوائر لضمان الامتثال للقوانين والضوابط ذات الصلة كما تقوم بتقديم الآراء القانونية في الأمور المعروضة عليها من قبل دوائر البنك.

مركز السياسات

يؤمن البنك العربي بضرورة اعتماد الشفافية في عملياته الداخلية والخارجية، وينعكس هذا من خلال تمكين الموظفين من الوصول إلى كافة سياسات البنك التي تؤثر على أعمالهم اليومية. ولتطبيق ذلك، وبالإضافة إلى السياسات الخاصة بالدوائر المختلفة الموجودة على الشبكة الداخلية للبنك "عربينا"، أنشأ البنك العربي في عام 2011 مركز السياسات، والذي يهدف إلى إدارة سياسات البنك بشكل مركزي منذ مرحلة إيجاد السياسات حتى مراحل التنفيذ.

يتيح مركز السياسات في البنك المجال أمام الموظفين للوصول إلى المعلومات من خلال الشبكة الداخلية "عربينا" ويقدم لهم الأدوات التي تساعدهم في تقديم أداء بأعلى المستويات الممكنة امتثالاً لإطار الحوكمة المؤسسية الذي يعتمده البنك.

ميثاق السلوك المهني

يعد ميثاق السلوك المهني بمثابة السياسة العليا للبنك، والتي تحدد الأسس التي ينبغي على البنك الالتزام بها لتنفيذ أعماله وفقاً لأعلى المعايير الأخلاقية، واعتماد النزاهة بشكل كامل ضمن كافة عملياته والمناطق التي يتواجد فيها.

تم إنشاء مركز
للسياسات بهدف إدارة
السياسات الهامة في
مجال أعمالنا تماشياً مع
أفضل الممارسات في
القطاع

ميثاق السلوك المهني

يغطّي ميثاق السلوك المهني الذي يعتمدُه البنك العربي مجموعة واسعة من المواضيع وتشمل:

- الالتزام بالمتطلبات القانونية والرقابية (وتشمل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والاحتيال والسرقة والاختلاس وممارسات الفساد والخصوصية وأمن المعلومات والتحرّش والتمييز)
- تضارب المصالح، وحواجز المعلومات
- الفساد والحصول على الهدايا
- المعلومات الداخلية والتعامل بالأدوات المالية
- سرّية وأمن المعلومات
- علاقات الموظّفين ودق ناقوس الخطر (الإبلاغ)

ينبغي على كافّة الموظّفين قراءة وتوقيع ميثاق السلوك المهني لدى انضمامهم إلى كادر البنك. وهذه السياسة متوفّرة على الشبكة الداخلية للبنك "عربينا" ومتاحة للموظّفين حيث تتيح لهم فرصة اتّخاذ أفضل الأحكام والقيام بمسؤولياتهم وفقاً للقوانين والأنظمة بهدف الحصول على ثقة الجهات ذات العلاقة. وقد تمّ تطبيق هذه السياسة ضمن عدّة مبادرات لضمان المساهمة في تطوير وترسيخ ثقافة تتمحور حول الأخلاقيات المؤسسية ورفع مستوى الوعي لدى الموظّفين.

"ليست العبرة في تحقيق النجاح بأيّ ثمن، ولكن النّجاح باختيار الطريق الصحيح... يجب على موظّفي البنك العربي الالتزام التام بالقيم الأخلاقيّة"

عبد الحميد شومان،
رئيس مجلس الإدارة



ولترسيخ ثقافة الأخلاقيات المؤسسية، يشترط إتمام التدريب الإلكتروني حول ميثاق السلوك المهني كبرنامج متواصل لجميع الموظّفين الجدد إلى جانب مبادرة التعهد بالالتزام للموظّفين القائمين، والتي من المخطط الانتهاء من إنجازها عام ٢٠١٣ لجميع موظّفي البنك العربي ش.م.ع، بالإضافة إلى رفع مستوى الوعي حول مكافحة الفساد والرشوة.

دورنا في مجال الاستدامة: تقارير شفافة

كجزء من تواصلنا الدائم مع الجهات ذات العلاقة، وتماشياً مع الالتزام بالشفافية التي هي واحدة من القيم الجوهرية في البنك العربي، يحرص البنك على نشر تقاريره المالية وغير المالية بشكل منتظم بهدف تعزيز الثقة والولاء لدى كافة الجهات ذات العلاقة.

التقارير المالية

امثالاً للمتطلبات القانونية، يقدم البنك العربي تقاريره المالية بشكل فصلي للجهات الرقابية المعنية، ويتم أيضاً تقديم هذه التقارير للجهات ذات العلاقة بشكل منتظم، بالإضافة إلى الكشف عنها للجمهور من خلال البيانات المالية، والبيانات الصحفية والاجتماعات السنوية مع المساهمين بالإضافة إلى التقرير السنوي للبنك. يحصل كافة المساهمين على نسخة من التقرير السنوي للتأكد من حصولهم على المعلومات المتعلقة بالأداء المالي للبنك وعملياته بشكل عام.

ويشجع البنك كافة المساهمين، بمن فيهم أولئك الذين يشكلون الأقلية، على المشاركة في الاجتماع السنوي للهيئة العامة، والمشاركة في التصويت سواءً بالأصالة أو بالإبابة في حال تعذرهم عن الحضور.

التقارير غير المالية

في عام 2010، قام البنك العربي بإصدار أول تقرير سنوي للاستدامة كملخص لأداء وأنشطة البنك في المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، ليكون بذلك أول بنك في الأردن يصدر تقريراً ضمن مبادئ مبادرة التقارير العالمية (GRI) والتي توفر مبادئ توجيهية عالمية رائدة في مجال إعداد تقارير الاستدامة. ويعتبر هذا التقرير، الذي قيم بمستوى "ب" من قبل مبادرة التقارير العالمية، منهجاً شاملاً لإطار الاستدامة للبنك العربي، والنظم الإدارية الفعالة والإنجازات المقدمة لمعالجة القضايا التي تهتم المجتمع.

2011	2010	
ب	ب	مستوى تقرير GRI
137	92	عدد المؤشرات التي تم الإفصاح عنها في التقرير

إن التقرير الذي بين أيديكم هو ثاني تقرير استدامة يصدره البنك العربي، ليشمل كافة نشاطات وإنجازات البنك خلال عام 2011. وقد التزم البنك خلال عملية إعداده لهذا التقرير بمبادئ مبادرة التقارير العالمية المحدثة (GRI G 3.1) بما فيها ملحق القطاع المالي، وقد تم تقييم هذا التقرير أيضاً بمستوى "ب" من قبل مبادرة التقارير العالمية.

ولحرص البنك على تحقيق مستويات أعلى من الشفافية، ولتطوير إنجازاتنا في مجال الاستدامة، تم زيادة عدد المؤشرات المشمولة في هذا التقرير بنسبة 49% مقارنة بتقريرنا الأول عام 2010، كما يلتزم البنك بإصدار هذا النوع من التقارير بشكل سنوي بهدف تزويد الجهات ذات العلاقة بكافة المعلومات الهامة. لتفاصيل أكثر حول مستويات التقارير نرجو الرجوع إلى ملحق د، وللنظر في فهرس المعايير ومؤشرات الأداء نرجو الرجوع إلى ملحق هـ. هذا ويحدونا الأمل بأن يقدم هذا التقرير الفائدة والمعرفة للجهات ذات العلاقة، الذين نتطلع لتلقي ملاحظاتهم واقتراحاتهم من أجل الاستفادة منها في إعداد التقارير اللاحقة.



أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

التفاعل مع عملائنا

يدرك البنك العربي أهمية التواصل والتفاعل مع عملائنا واعتماد منهج الشفافية من خلال استخدام عدد من الأدوات والأساليب لضمان التفاعل اللازم وفي الوقت المناسب مع المساهمين والجمهور.

التواصل مع عملائنا

بالإضافة إلى قنوات الاتصال التي يوفرها البنك بصورة أساسية، قام البنك بتعزيز تواجده على مواقع التواصل الاجتماعي خلال عام 2011، بهدف تحسين وسائل الاتصال مع مختلف فئات العملاء والجمهور من أجل استقبال مختلف الاستفسارات والإجابة عنها والبقاء على تواصل دائم معهم.

ولتحقيق هذا التوجه، أنشأ البنك العربي عدّة صفحات عبر وسائل التواصل الاجتماعي في العام 2010، فقد أطلق صفحة "البنك العربي" عبر موقع الفيسبوك (Facebook) وتويتر (Twitter)، حيث بلغ عدد متابعي البنك العربي عبر هذه القنوات أكثر من 15,000 شخص حتى نهاية عام 2011. علاوة على ذلك، تم إنشاء صفحة خاصة في العام 2011، لحساب "شباب" (أنظر صفحة 24) من أجل التواصل مع فئة الشباب في الأردن وفلسطين، والتي بلغ عدد المتابعين فيها أكثر من 25,000 شخص.

تشكل شبكة التواصل الاجتماعي مصدر معلوماتي مهم وأداة للتواصل، ويجد بعض عملائنا أن وسائل التواصل الاجتماعي تعتبر من أفضل الوسائل للتواصل معهم، حيث يتلقى البنك مجموعة كبيرة من الطلبات والاستفسارات حول الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك عبر صفحاته على مواقع التواصل الاجتماعي.

يتواصل البنك العربي مع فئة الشباب

تخدم صفحات "شباب" الموجودة على مواقع التواصل الاجتماعي قناة اتصال مع عملائنا والجمهور، حيث ينشر البنك من خلالها الأخبار والمعلومات المتعلقة بحساب "شباب" والنشاطات المجتمعية. يمكن للعملاء أيضاً التواصل مع البنك بطرح استفساراتهم حول الخدمات وعرض ملاحظاتهم ويمكنهم أيضاً طلب الخدمات من خلال الصفحة ليحصلوا على إجابة فورية ودقيقة من البنك.



بلغ عدد متابعي صفحات
البنك العربي عبر وسائل
التواصل الاجتماعي 15,000
شخص، كما بلغ عدد
متابعي صفحات "شباب"
أكثر من 25,000 شخص

أداة التواصل

هدفها

الفروع 80 فرعاً

- التواصل مع العملاء، وتقديم أفضل الحلول لمشكلاتهم واحتياجاتهم.
- تشجيع العملاء على تقديم ملاحظاتهم من خلال صندوق الاقتراحات المتوفر في كل فرع.

أجهزة الصراف الآلي 139 جهاز صراف آلي منتشرة في المملكة

- تسهيل إمكانية الوصول للخدمات المصرفية في كافة مناطق المملكة

خدمة الرسائل النصية القصيرة

تم إرسال 841,089 رسالة نصية قصيرة للعملاء تتعلق بـ:
- المعاملات المصرفية للعملاء: 743,136 رسالة (88% من إجمالي عدد الرسائل)
- التسويق: 97,953 رسالة (12% من إجمالي عدد الرسائل النصية القصيرة)

- إرسال إشعارات للعملاء بخصوص معاملاتهم المصرفية.
- رفع مستوى الوعي لدى العملاء حول اتخاذ الإجراءات الأمنية الاحترازية المتعلقة بحساباتهم من خلال تقديم نصائح تتعلق بأمن المعلومات.
- تقديم معلومات حول المنتجات والعروض والحملات.

وسائل التواصل الاجتماعي

- إطلاق الحملات الجديدة ونشر التحديثات التي تجري على الخدمات والأخبار المتعلقة بأعمال ونشاطات البنك.
- تثقيف العملاء حول خدمات البنك وتقديم النصائح حول أفضل الحلول المصرفية.
- معالجة الشكاوى وتلقي ملاحظات العملاء.

الموقع الإلكتروني

- يحتوي الموقع على معلومات حول أداء البنك المالي وغير المالي.
- تقديم الخدمات المصرفية والإشعارات الهامة عبر الإنترنت.
- معالجة وحماية أمن العملاء والمعلومات من خلال قسم خاص بسياسة الأمن على الموقع.

الخدمة المصرفية الهاتفية ومركز الخدمة الهاتفية

- تقديم وسيلة خاصة للاستجابة لاستفسارات العملاء وشكاويهم.
- تسجيل معلومات هامة من خلال نظام خاص يساهم في التحديثات على الخدمات.

مسؤوليتنا تجاه عملائنا

جزء من مسؤوليتنا تجاه عملائنا هو الإصغاء لشكاويهم وملاحظاتهم وأخذها بعين الاعتبار والعمل على معالجتها بأفضل الوسائل المتبعة في فترة زمنية قصيرة. ويوفر البنك العربي مركز الخدمة الهاتفية كإحدى قنوات التواصل مع العملاء واستقبال ملاحظاتهم وشكاويهم. ويقدم المركز خدماته من خلال مسؤولي خدمة مصرفية يتميزوا بدرجة عالية من التدريب للتعامل بفعالية مع شكاوى العملاء وملاحظاتهم والعمل على معالجتها بأفضل الوسائل المتاحة وعلى وجه السرعة. وفي الحالات التي تتطلب تدخلاً على مستوى عالي، يتم تحويل الحالات إلى دائرة تمييز الخدمة لضمان توفير الحلّ الفوري والمناسب، وضمان عدم تكرار حدوثها في المستقبل.

إضافةً لما تمّ ذكره، وانطلاقاً من ممارساتنا المصرفية المسؤولة، يرصد مركز الخدمة الهاتفية معاملات العملاء لمنع أية مخالفات، مثل الاشتباه بمحاولات احتيال، فيتم الاتصال الفوري بالعملاء للتحقق من المعاملة وضمان سلامة حسابات العملاء.

تبادل خبراتنا

يمتد دور البنك العربي وأثره إلى المشاركة الفاعلة في الحوار على المستويين الاقتصادي والتموي الاجتماعي.

العمل مع الجهات ذات العلاقة بهدف تحسين الأداء

في عام ٢٠١١، لعب البنك العربي دوراً رائداً في دعم مؤتمر يورو موني (Euromoney) – الأردن، والذي جمع ما بين قادة الأعمال لمناقشة استراتيجية النمو الاقتصادي في المملكة. وكان البنك العربي الراعي الرئيسي لهذا الحدث وشارك في عدة جلسات ومناقشات، فقد استضاف البنك ورشة عمل بعنوان "معاً نحو تحقيق الاستدامة: الفرص والتحديات"، وشارك في جلسات النقاش حول "تمويل اقتصاد الأردن"، "رأس المال المصرفي: التمويل والسيولة".

ولعب البنك العربي أيضاً دور الشريك الاستراتيجي خلال المنتدى الاقتصادي العالمي الذي عقد في شهر تشرين الأول من العام 2011. وجمع المؤتمر عدد من القادة السياسيين والاقتصاديين والثقافيين لمناقشة القضايا التي تواجه المنطقة، مع تركيز خاص على موضوع خلق فرص العمل في الشرق الأوسط. حضر المنتدى وفدٌ مثل البنك العربي للمشاركة في الحوار حول الوضع في الشرق الأوسط.

وكجزء من التزام البنك العربي برفع مستوى وعي الجمهور للتطورات والتوجهات الاقتصادية الحالية، يهدف البنك خلال عام 2012 إلى نشر التقارير التي توضح المؤشرات والتوجهات الاقتصادية الرئيسية في الأسواق المحلية في الأردن على موقعه الإلكتروني.

وكجزء من التزامنا بالريادة والتميز في القطاع المصرفي وسعينا لتحقيق الاستدامة، واصل البنك العربي سعيه إلى إيصال رسالة مسيرته نحو تحقيق الاستدامة إلى قطاع أوسع من الجمهور من خلال المشاركة بالنشاطات التالية:

- مؤتمر "المسؤولية الاجتماعية للشركات" الذي أقامته دائرة مراقبة الشركات. وتمّ من خلاله تقديم مساهمات البنك الهادفة إلى تنمية ورفاه المجتمع.
- المؤتمر الثاني للمسؤولية المجتمعية للبنوك الذي نظّمته جمعية البنوك في الأردن، والذي قدّم البنك العربي خلاله مسيرته وخبرته في تحضير تقرير الاستدامة لعام ٢٠١٠.
- ورشة عمل نظمتها صحيفة الرأي وشاركت فيها الشركات الكبرى التي تعتمد مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات، حيث شارك البنك العربي في مناقشة إنجازاته وخطته المستقبلية في مجال دعم المجتمع.
- شارك نائب الرئيس التنفيذي/براندنج في البنك العربي في جلسة مؤتمر يورو موني الأردن 2011 تحت عنوان "معاً نحو تحقيق الاستدامة: الفرص والتحديات".
- المشاركة في الجهود الرامية لتطوير "هيئة التنسيق الوطنية للمسؤولية الاجتماعية" على مستوى المملكة.

مسيرتنا نحو نظام أمثل



مسيرتنا نحو نظام أمثل

تميّز الخدمة والاهتمام بالعملاء هي القيم التي تقود مسيرتنا نحو تحقيق النظام الأمثل. يدير البنك كافة جوانب عملياته بشكل منهجي ومسؤول باعتماد منهج الجودة من أجل تلبية احتياجات الجهات ذات العلاقة.

ومع التطور المتواصل والالتزام بتطبيق أنظمة إدارة الجودة، تمكّن البنك العربي من التركيز في مسيرته على التقدم نحو النظام الأمثل عبر إدماج الجوانب الاجتماعية والبيئية ومبادئ الحاكمية في عملياته اليومية، مما يتيح لنا الفرصة لتقديم أفضل الخدمات لعملائنا ودعمهم من أجل تحقيق طموحاتهم.



قيمنا: تميّز الخدمة، الاهتمام بالعملاء

الاهتمام بالعملاء

عملاؤنا هم أولويتنا، وكل ما نقوم به مكرس لتلبية احتياجاتهم

تمييز الخدمة

نسعى لتقديم خدمة متميزة وبأعلى مستوى لتحقيق رضى عملائنا

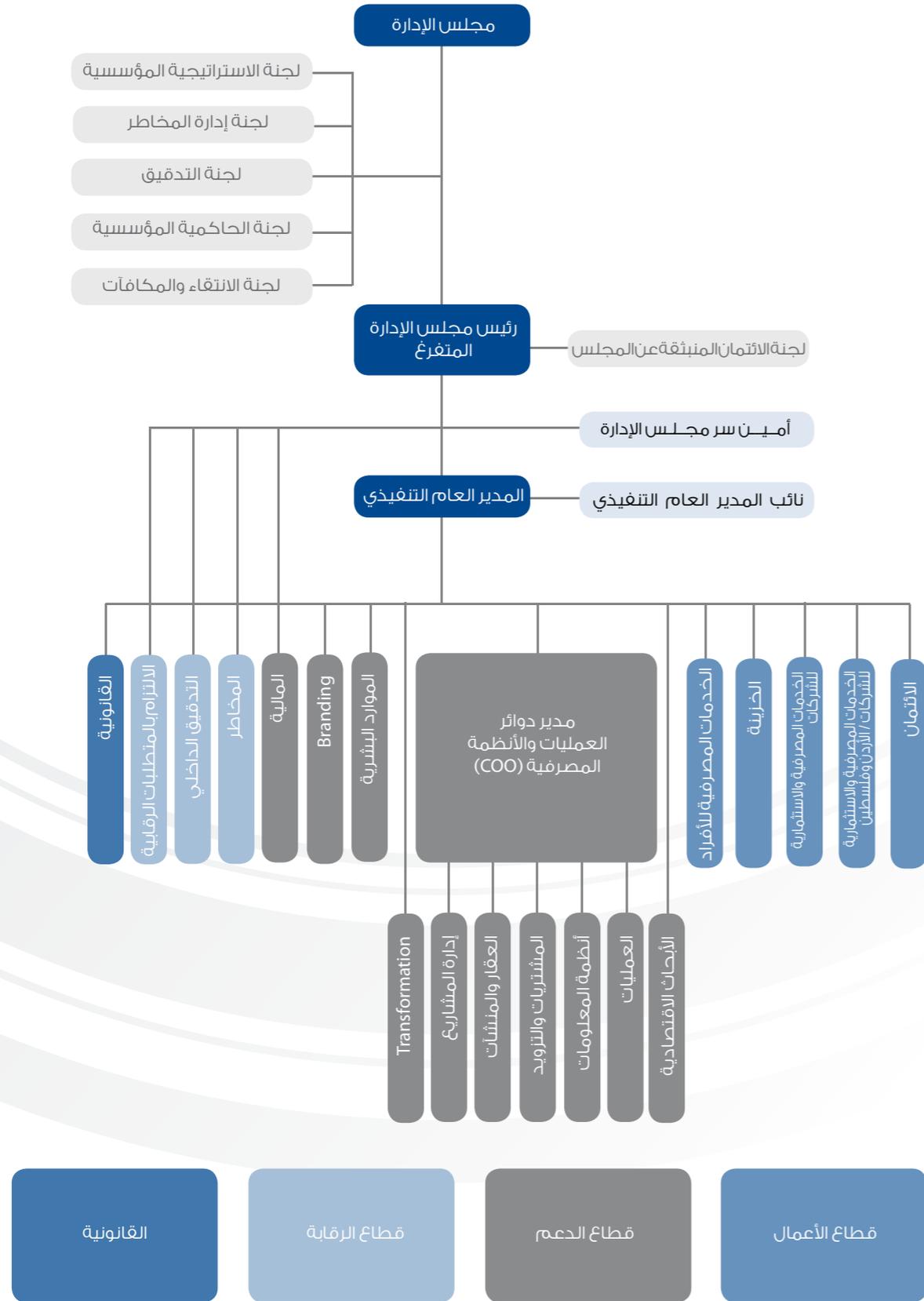
يمثل الاهتمام بالعملاء أحد القيم الأساسية التي يركّز عليها البنك العربي في أعماله، ويواصل بذلك تقديم خدماته المتميّزة وفقاً لأفضل المواصفات العالمية لتلبية احتياجات العملاء. ويضمن البنك تطبيق المعايير المثلى في أنظمتها الداخلية بهدف الاستمرار في تميّز الخدمة وتحقيق أفضل النتائج.

أساسنا: منهج الجودة

يتبنى البنك العربي أنظمة إدارية لضمان الجودة في عملياته الداخلية، والتي تعكس الأثر الإيجابي على علاقتنا وتواصلنا مع الجهات ذات العلاقة وتساهم في تلبية احتياجات عملائنا المتزايدة والمتغيرة. وتعمل هذه الأنظمة الإدارية أيضاً على تحسين إدارة البنك لآثاره البيئية والاجتماعية وتطوير المنتجات والخدمات وتعزيز علامتنا التجارية وضمان كفاءة وديمومة أعمالنا المصرفية.

إدارة الجودة

يؤمن البنك العربي بأن اتباع أنظمة إدارة الجودة هو عنصر جوهري لتعزيز كفاءة وفعالية أداء المؤسسة ونجاحه بشكل عام. وقد قمنا بتطوير أنظمة إدارية شاملة من شأنها تنظيم وإدارة عمليات البنك وضمان استمرارية نشاطاتها بفعالية لعدة سنوات قادمة. وقد تمّ اعتماد هذه الأنظمة من قبل الدوائر المختلفة، والتي تمّ توضيحها في الهيكل التنظيمي للبنك، وتصنّف إلى ثلاثة قطاعات: الأعمال والدعم والرقابة.



قطاع الأعمال:

يتألف قطاع الأعمال في البنك العربي من مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد ومجموعة خدمات الشركات والمؤسسات ودائرة الخزينة، والتي تقدّم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات للأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية ومؤسسات مالية دولية أخرى. وقد استطاع البنك العربي خلال عام 2011، الحصول على عدد من الجوائز والتقدير على المستوى الدولي بفضل جودة الأداء التي حقّقها البنك.

الجوائز التي حصل عليها البنك العربي في الأردن خلال عام 2011



أفضل بنك استثمار في الأردن
أفضل خدمة مصرفية عبر الإنترنت للعملاء في الأردن
للسنة الثالثة على التوالي
أفضل بنك في الأردن
أفضل ممول تجاري في الأردن
أفضل مقدم لخدمات تداول العملات الأجنبية في الأردن



أفضل بنك في الأردن
للسنة الرابعة على التوالي

الجوائز العالمية التي حصل عليها البنك العربي خلال عام 2011



أفضل ممول تجاري في اليمن
أفضل بنك في اليمن
أفضل ممول تجاري في الشرق الأوسط



لقب «بنك العام» - على المستوى الاقليمي

قطاع الدعم:

يقدم هذا القطاع الدعم المطلوب لضمان أداء العمليات بفعالية:

- تقدم إدارة أنظمة المعلومات في البنك العربي المنتجات والخدمات المتميزة لعملائنا في مجال تكنولوجيا المعلومات وفقاً لأفضل المعايير العالمية من الجودة ومقاييس الأداء.
- تدير إدارة المشتريات في البنك علاقاتنا التجارية مع الموردين، وتضمن الحصول على السلع و/أو الخدمات بأفضل التكاليف الممكنة لتلبية احتياجات البنك من نواحي النوعية والكمية والتوقيت والموقع لتلك السلع والخدمات (أنظر ص 61).
- ترصد إدارة العقار والإنشاءات آثار البنك البيئية وتتخذ التدابير اللازمة بهدف رفع مستوى الوعي وتحسين الأداء من خلال إدارة العقار والإنشاءات (أنظر ص 57-60)
- تقوم إدارة المشاريع (EPMO) بالإشراف وإدارة محفظة مشاريع البنك العربي من خلال تطبيق الحوكمة والرقابة لضمان الاستخدام الأمثل للموارد المحددة انسجاماً مع أولويات البنك الرئيسية.
- تتبع إدارة العمليات عدداً من السياسات لضمان تزويد العملاء بأفضل الحلول المدروسة ذات الجودة العالية والفعالية من حيث التكلفة.
- تشرف إدارة الموارد البشرية على إدارة شؤون الموظفين وتعزيز قدراتهم لضمان أفضل الخدمات لعملائنا (أنظر ص 27)
- تقوم إدارة البراندنج بإدارة وحماية العلامة التجارية والهوية المؤسسية للبنك عبر كافة أعماله ومناطقه الجغرافية، مع الحفاظ على أعلى درجات التنسيق عبر مختلف مبادرات البنك وأنشطته من خلال عملياته المختلفة. هذا القسم يشتمل على دائرة الاستدامة، والتي تعمل على إدماج مبادئ الاستدامة في عمليات البنك واستراتيجياته المتبعة.

قطاع الرقابة:

يقدم قطاع الرقابة إطاراً راسخاً يضمن الامتثال لسياسات البنك الداخلية ومراقبة مستوى تطبيق هذه السياسات وتقييم المخاطر، بالإضافة إلى مسؤوليات أخرى تؤكد على اعتماد وتعزيز السلوك الأخلاقي. ويلعب هذا القطاع دور الرقيب الرئيسي الذي يضمن أن ترفع كافة الدوائر الموجودة تحت هذا القطاع تقاريرها للجهات الرقابية المختصة، وبالتالي تعمل دائماً على مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات وميثاق السلوك المهني المعتمد في البنك. المزيد من المعلومات حول دور القطاع الرقابي متوفرة في قسم الحوكمة والمساءلة (صفحة 43).



دورنا في مجال الاستدامة: الوصول إلى نظام أمثل

إدماج مبادئ الاستدامة في عمليات البنك

يتم دمج الأهداف
المتعلقة بالاستدامة
في الخطط
الاستراتيجية
للقطاعات المختلفة
في البنك

يؤمن البنك العربي بضرورة إدماج مبادئ الاستدامة في عملياته اليومية، مما يعزز دوره الحيوي في تحسين وتطوير المعاملات اليومية ليتسنى لها معالجة مجموعة أكبر من المخاطر، والاستثمار في المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية. تم تطوير استراتيجية شاملة للاستدامة قائمة على نهج متعدد الأبعاد يجمع بين مجالات أعمال البنك المختلفة وعملياته المتنوعة والموظفين، بحيث يصبح لعملياتنا وأنشطتنا تأثيراً كبيراً على المجتمع، حيث أن إدماج الأهداف المتعلقة بالاستدامة في الخطط الإستراتيجية تعتبر من مسؤوليات القطاعات المعنية.

ولضمان التزام كافة الموظفين بالتعامل بمسؤولية تجاه العملاء، يعمل البنك على تثقيف كافة الموظفين الجدد حول مفهوم الاستدامة وخطط البنك في هذا المجال من خلال البرنامج الخاص بالموظفين الجدد، مع التركيز على المجالات الأساسية للاستدامة ودور الموظفين في التزام أسس الأخلاقيات والمسؤوليات في تأدية واجباتهم بامتياز.

تم إنشاء دائرة الاستدامة في العام 2010 كجزء من دائرة البراندنج، حيث أن نائبة الرئيس التنفيذي لهذه الدائرة هي أيضاً عضو في مجلس الإدارة، مما يساعد على تطبيق مبادئ الاستدامة في أجندة أعمال البنك على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي. وعلاوة على ذلك، فهي أيضاً عضو في مجلس الإدارة لعدد من المؤسسات الأخرى ذات الصلة ومنها:

- **مؤسسة نهر الأردن:** عضو مجلس إدارة / عضو في اللجنة المسؤولة عن الهوية المؤسسية
- **مؤسسة رنين:** عضو مجلس إدارة
- **مؤسسة إنجاز:** عضو مجلس إدارة / عضو لجنة البراندنج
- **نخوة:** عضو مجلس مستشارين
- **أوبسيس 500 (Oasis 500):** عضو لجنة تحكيم المشاريع / مرشد
- **جمعية البنوك في الأردن:** عضو لجنة العلاقات العامة / لجنة الموارد البشرية والتدريب
- **ملتقى سيدات الأعمال والمهنة الأردني:** عضو



العمليات الصديقة للبيئة

يحتل البنك العربي مركز الريادة في مجال تطبيق مبادرات تهدف إلى التقليل من الأثر البيئي من خلال تحسين أنظمة العمل والأداء، وبالتالي خفض التكلفة.

في عام 2011، تمّ خفض انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 5.39%

على الرغم من الزيادة المطردة في عدد الموظفين وحجم العمليات في البنك، عمل البنك العربي على خفض كمية انبعاث الغازات الدفيئة خلال عام 2011 بنسبة 5.39%، كما هو موضّح في الجدول أدناه، والذي يبيّن كمية الاستهلاك المباشر وغير المباشر للطاقة. يعود الفضل في هذا الانخفاض إلى عمليات التشغيل الداخلية وبالتالي حماية المصادر الطبيعية، وتبني عدد من المبادرات الهادفة إلى رفع مستوى الوعي لدى الموظفين وزيادة إحساسهم بالمسؤولية تجاه البيئة. وهذا يشمل عدداً من المقالات البيئية التي ننشرها في نشرتنا الفصلية (المحور)، والتي تحتوي على قسم خاص للاستدامة يقدّم معلومات حول أفضل الأساليب الممكن اتباعها للعمل على الحد من استهلاك المصادر داخل المكاتب وتحقيق مبدأ اعتماد المكاتب الخضراء الصديقة للبيئة.

2011	2010	إجمالي كمية انبعاثات الغازات الدفيئة (الطن)
183.75	191.27	مباشر: وقود المركبات
293.13	510.42	مباشر: وقود التدفئة
8,127.74	8,392.65	غير مباشر: الكهرباء
8,604.62	9,094.34	المجموع
3.06	3.27	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل الموظف

إضافة إلى ذلك، يعمل البنك العربي حالياً على تقييم المعايير الفنية التي يعتمدها في بناء منشآته للتأكد من ملاءمتها لمنهج تقييم مؤسّسة بحوث البناء البريطانية (BREEAM7) المعتمدة دولياً، بهدف تحسين الأداء البيئي في منشآت البنك العربي القديمة والحديثة.

الكهرباء

في إطار سعي البنك العربي إلى الوصول إلى نظام أمثل في أعماله وتعزيز الأداء البيئي، عمل البنك على تخفيض إجمالي استهلاك الكهرباء خلال عام 2011 بنسبة 3%، ليصل إلى 10.4 مليون كيلو واط، ممّا ساهم في خفض إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة كما هو موضّح في الجدول التالي:

2011	2010	إستهلاك الكهرباء في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
10,444,690	10,785,110	إجمالي الاستهلاك (كيلو واط)
3,720	3,885	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (كيلو واط)
294,110	306,266	معدّل التوفير (الدينار الأردني)

تمّ تحقيق هذه النسب من خفض استهلاك الكهرباء من خلال إطلاق عدد من المبادرات التي تهدف إلى زيادة إحساس موظفينا بالمسؤولية تجاه عمليات أكثر استدامة. فعلى سبيل المثال، أطلق البنك مبادرة تركز على إطفاء الأنوار الخاصة باللوحات الإعلانية الخارجية المعروضة في عدّة مواقع داخل المملكة بعد الساعة العاشرة مساءً، مما ساهم بشكل كبير في توفير الطاقة. أدناه قائمة بمبادرات أخرى تم تنفيذها في هذا المجال:

مبادرات عام 2011 الهادفة إلى الحد من استهلاك الكهرباء

- التزام كافة الفروع بإطفاء الأنوار في ساعات محدّدة، ما عدا تلك المواقع التي تحتاج إلى الإضاءة لدواعي أمنية.
- مكاتب الإدارة الرئيسية أيضاً تلتزم بإطفاء الأنوار في المناطق الخالية من الموظفين بعد ساعة محدّدة، وإبقاء الأنوار في المكاتب المأهولة والممرات الرئيسية فقط.
- ضبط أجهزة التدفئة/التبريد في الفروع والمكاتب الرئيسية بين 23-24 درجة مئوية، لتحقيق أفضل الممارسات التي تهدف إلى الحد من الحاجة إلى التدفئة/التبريد.
- إطفاء كافة أنظمة التدفئة/التبريد في جميع منشآت البنك بعد ساعات العمل، ما عدا الغرف الخاصة بالأجهزة الإلكترونية والتابعة لإدارة تكنولوجيا المعلومات وغرف أجهزة الصراف الآلي، والتي تحتاج إلى التبريد بصورة مستمرة.



بناءً على المبادرات السابقة، استطاع البنك تحقيق هدفه بخفض إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة كما يبيّن الجدول التالي:

انبعاثات الغازات الدفيئة	2010	2011
انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون	8,358.46	8,094.63
انبعاثات غاز الميثان (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	10.21	9.89
انبعاثات أكسيد النيتروز (N2O) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)	23.98	23.22
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	8,392.65	8,127.74

وقود التدفئة

في عام 2011، حقّق البنك العربي أيضاً انخفاضاً بنسبة 43% في استهلاك وقود التدفئة، مقارنة بـ 18% فقط عام 2010. هذا الانخفاض يعود إلى التغيير الذي تمّ إدخاله على إعداد نظام المولد الكهربائي، والذي ساعد في تعزيز فعالية وحدات الطاقة في المكاتب الرئيسية. علاوةً على ذلك، تمّ خفض الحاجة إلى التدفئة باستخدام الزجاج المزدوج في كافة المنشآت.



استهلاك الديزل عام 2011	استهلاك الديزل عام 2010	إستهلاك وقود التدفئة في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
108,680	189,242	كمية استهلاك الديزل (التر)
3,962	6,899	إجمالي كمية الاستهلاك (جيغا جول)

بناءً على المعلومات السابقة، أدى خفض استهلاك وقود التدفئة إلى خفض إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة بشكل كبير كما هو مبين في الجدول التالي:

2011	2010	انبعاثات غازات الدفيئة
291.41	507.42	انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون
0.04	0.07	انبعاثات غاز الميثان
0.0024	0.0041	انبعاثات أكسيد النيتروز (N2O)
0.98	1.71	غاز الميثان (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
0.70	1.22	غازات N2O (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
293.13	510.42	الإجمالي

وقود المركبات

تم أيضاً تعديل مقياس استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك العربي خلال عام 2011 لضمان رصد قياسات أفضل وأكثر دقة. ففي عام 2011، حققتنا انخفاضاً بنسبة 4% في استهلاك وقود المركبات، على الرغم من الاحتفاظ بنفس عدد المركبات في أسطولنا الذي يتألف من 65 مركبة.

2011	2010	إستهلاك وقود أسطول المركبات
25,027	26,000	كمية استهلاك الديزل (للأسطول) اللتر
47,786	49,800	كمية استهلاك البنزين (للأسطول) اللتر
72,813	75,800	إجمالي اللترات
912	948	كمية استهلاك الديزل (للأسطول) جيغا جول
1,579	1,644	كمية استهلاك البنزين (للأسطول) جيغا جول
2,491	2,592	إجمالي استهلاك (الجيغا جول)



رصد البنك العربي أيضاً انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون الناتج عن استهلاك وقود أسطول المركبات، والذي وصل إلى 183.57 طناً في عام 2011، مقارنة مع 191.2 طناً عام 2010.

2011	2010	انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون
		الديزل
67.11	69.72	ثاني أكسيد الكربون الناتج عن استهلاك الديزل
0.09	0.10	غاز الميثان (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
1.11	1.15	غازات N2O (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
68.31	70.96	الإجمالي
		البنزين
112.48	117.22	ثاني أكسيد الكربون الناتج عن استهلاك البنزين
1.37	1.43	غاز الميثان (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
1.59	1.66	أكسيد النيتروز (N2O) (مكافئ ثاني أكسيد الكربون)
115.44	120.31	الإجمالي
183.75	191.27	إجمالي كمية انبعاثات غاز ثاني أكسيد الكربون

المياه

زادت التكلفة الإجمالية لاستهلاك المياه بنسبة 40% في عام 2011 نتيجة للزيادة في إجمالي عدد الموظفين، وارتفاع تكاليف صهاريج المياه، وإدراج مبنى مكاتب إضافي تم إشغاله حديثاً ضمن نطاق القياس لعام 2011. ونحن نعمل حالياً على اعتماد أداة شاملة لقياسات المياه بالتر لتتمكّن من الحصول على أداء أفضل في مجال قياس ورصد إجمالي كمية استهلاك المياه السنوية في منشأتنا.



المشتريات والتزويد

انطلاقاً من عمليّاتنا المسؤولة، يواصل البنك العربي تعزيز الكفاءة في استخدام الطاقة ويحاول قدر الإمكان الاستغناء عن استخدام المواد الضارة عند اتخاذ القرار في مجال المشتريات. ويلتزم البنك باعتماد عدد من المجالات الاجتماعية والبيئية في معايير التقييم المعتمدة لعمليات الشراء. ويتم تحقيق ذلك من خلال التعاون الوثيق مع الموردّين الذين يسعون إلى الحصول على فرص جديدة لتحقيق النمو والابتكار المستدام.

وكما ورد في تقريرنا للاستدامة للعام 2010، فإن إدارة المشتريات والتزويد هي الجهة التي تعنى بإدارة علاقاتنا مع الموردّين، بما يضمن مراعاة البنك للمعايير المعتمدة، وامثال الموردّين لكافة القوانين المحلية المطبّقة، بما فيها تلك المتعلقة بحقوق الإنسان.

إعادة استخدام الموجودات الثابتة

إضافةً إلى ضمان أداء عمليّات فعّالة، وكجزء من جهود البنك للحد من إنتاج النفايات، يعمل البنك على إعادة استخدام العديد من موجوداته الداخلية قدر الإمكان، بما فيها أجهزة تكنولوجيا المعلومات (مثل الحواسيب وأجهزة الماسح الضوئي والطابعات ... وغيرها)، وممتلكات أخرى (مثل المكاتب والكراسي والطاولات وماكينات التصوير .. وغيرها). كلما أمكن ذلك، فإنه يتم إصلاح الموجودات الثابتة التالفة لإعادة استخدامها ثانية في البنك. كما يتبرّع البنك أيضاً بالموجودات الثابتة المستعملة، أو التي لم يعد هناك حاجة إليها للمؤسسات الخيرية للاستفادة منها، أما بالنسبة للمواد التي لا يمكن إصلاحها فإنه يتم استخدامها كقطع غيار لأجهزة يمكن استخدامها مرّة أخرى والاستفادة منها. إضافةً إلى ذلك، يلجأ البنك إلى شراء كافة معدّات تكنولوجيا المعلومات الجديدة مثل أجهزة الكمبيوتر والخوادم وغيرها من الأجهزة التي تحقق وفورات إضافية من خلال كفاءتها في استهلاك الطاقة حسب معايير (Energy Star) المعتمدة.

عمليّات مصرفيّة صديقة للبيئة

في عام 2011، قام البنك العربي بتطوير عمليّاته بهدف خفض استهلاك الورق في استخداماته سواء الداخلية أو الخارجية. وبغية تخفيض معدل الاستهلاك للاستخدام الداخلي، يقدّم البنك خدمة «قسمة الرواتب الإلكترونيّة»، في نظام إدارة الموارد البشرية (أنظر ص 34)، بحيث يستطيع الموظفون مراجعة رواتبهم الشهرية عبر الإنترنت، عوضاً عن التقارير المطبوعة على الورق والتي كانت توزع على الموظفين بشكل شهري. وقد ساهم ذلك في توفير حوالي 107 كيلو من الورق المكرين المزدوج، بإجمالي تكاليف تقدّر بـ 895 دينار أردني. علاوة على ذلك، عمل البنك على تمكين الموظفين من مراجعة تقارير المعاملات الطيبة على الإنترنت، بدلاً من طباعتها، إضافةً إلى تطوير أنظمة التدريب الإلكتروني والقروض الإلكترونيّة، التي تهدف إلى تمكين الموظفين من التقدّم بطلب الالتحاق بالدورات التدريبية إلكترونياً وتقديم طلبات القروض عبر الإنترنت.

وفيما يتعلّق بخفض معدل استهلاك الورق للاستخدام الخارجي، قام البنك بتطبيق عدداً من المبادرات التي تهدف لتشجيع العملاء على اعتماد العمليّات المصرفية الصديقة للبيئة، وتقديم الحلول لدعم العملاء في عمليّة التقليل من الآثار المضرّة للبيئة.



حيث أطلق البنك العربي خلال عام 2011 خدمة كشف الحساب الإلكتروني، والتي تتيح للعملاء إمكانية الحصول على كشوفات الحسابات والبطاقات الائتمانية إلكترونياً بدلاً من الكشوفات الورقية التقليدية. وقد تجاوزت نسبة مستخدمي هذه الخدمة 20% من إجمالي مستخدمي الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.



ولتشجيع العملاء على استخدام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (عربي أون لاين)، أطلق البنك العربي حملات ترويجية في الأردن وفلسطين ومصر، تضمنت تقديم حوافز مجدية منها تغطية فواتير الخدمات العامة ودفعات بطاقات الائتمان المسددة عن طريق هذه الخدمة. ومن الجدير بالذكر بأن البنك العربي قد حاز على لقب «أفضل خدمة مصرفية عبر الإنترنت في الأردن» والمقدمة من غلوبال فاينانس (Global Finance) عام 2011 وللسنة الثالثة على التوالي.



أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

خدمة قاعدة عملاء واسعة

يوصل البنك العربي تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية، بالإضافة إلى المنتجات المصرفية المخصصة للأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية ومؤسسات مالية دولية أخرى، تم تصميمها لتلائم الاحتياجات المتزايدة والمتغيرة للعملاء.

يقدم البنك منتجاته وخدماته المصرفية عبر ثلاثة قطاعات رئيسية للأعمال: مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد ودائرة الخزينة ومجموعة خدمات الشركات والمؤسسات.

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

تشمل الخدمات المصرفية للأفراد مختلف أنواع الحسابات الشخصية وفي جميع العملات الرئيسية، القروض والتسهيلات الشخصية، خدمات تحويل الأموال والعملات، قروض شخصية وسكنية، تمويل السيارات، بطاقات الائتمان، الودائع لأجل، التأمين المصرفي، والفرص الاستثمارية.



خلال عام 2011، أطلق البنك مجموعة من المنتجات والحملات التسويقية بهدف تلبية احتياجات عملائنا وتوقعاتهم. حيث تم إطلاق بطاقة "ماستر كارد تيتانيوم" الائتمانية في الأردن، والتي توفر مجموعة فريدة من المزايا لحامليها. كما تم إطلاق برنامج الرهن العقاري الذهبي لفئة محددة من كبار العملاء بالإضافة إلى إطلاق حملة تشجيع الإنفاق على جميع أنواع البطاقات والتي تضمنت منح جوائز كبرى بهدف تعزيز استخدام بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم الفوري. وأطلق البنك أيضاً حملة "رشح صديق" التي تهدف إلى زيادة قاعدة العملاء لدينا. ومن الجدير بالذكر أيضاً أن فئة العملاء الشباب قد أظهرت أيضاً نمواً ملحوظاً منذ تجديد برنامج "شباب" في الأردن.

يوصل البنك العربي تركيزه على تقديم خدمات ومنتجات بطاقات الائتمان المتطورة، بالإضافة إلى باقة جديدة من حسابات الرواتب. كما وتم إطلاق برنامج "مكافآت العربي" لمجموعة مختارة من البطاقات الائتمانية، كما وتم إطلاق حملات تسويقية لتشجيع استخدام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت من خلال تقديم سحبات على جوائز تشجيعية خاصة لمستخدميها.

كما استمر البنك العربي الاستفادة من شبكة الفروع الإقليمية الواسعة لتقديم خدمات إضافية للعملاء الأردنيين واللبنانيين والمصريين والفلسطينيين المقيمين والعاملين في الإمارات العربية المتحدة وقطر والبحرين من خلال خدمة "بنكي معي"، والتي تم تصميمها خصيصاً لتسهيل معاملاتهم المصرفية مع بلدانهم.

للمزيد من المعلومات حول مجموعة المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد، يرجى الرجوع إلى التقرير السنوي لعام 2011.

مجموعة خدمات الشركات والمؤسسات

يعدّ البنك العربي واحداً من أهم البنوك في المنطقة التي تقدم مجموعة متكاملة من الخدمات والمنتجات المصرفية للشركات والمؤسسات، حيث يتم دعم هذه الخدمات من خلال الحضور الواسع لمجموعة البنك العربي عبر القارات الخمس. يقدم البنك العربي في الأردن مجموعة من الخدمات المصرفية والمنتجات مثل: الجاري مدين والقروض المتناقصة والقروض المتجددة وقروض التجمع البنكي والكمبيالات المخصصة وتمويل المشاريع والتمويل التجاري وإدارة النقد. وواصلت مجموعة البنك العربي خلال عام 2011 العمل على المبادرات والمشاريع الاستراتيجية، التي تركز على توحيد النظم والسياسات، وتعزيز الكفاءة وتحسين خدمة العملاء، واستمرت في المضي قدماً في كل ما يمكن ان يحقق مكاسب إضافية للمساهمين بما يتناسب مع استراتيجية البنك الكلية.

أطلق البنك برنامج إدارة النقد عام ٢٠١١، ويشمل مجموعة واسعة من المنتجات المخصصة لتلبية احتياجات العملاء من خلال إدارة السيولة والمدفوعات. حيث يوفر البنك مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات والحلول المتخصصة بهدف تمكين الشركات من إدارة المقبوضات والمدفوعات الخاصة بها. إن نظام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت للشركات (corporate@Arabi) هو أحد منتجاتنا الجديدة للحلول المطروحة عبر الإنترنت والمخصصة لخدمة الشركات، الأمر الذي يتيح للعملاء إمكانية الاستخدام، بشكل آمن وبزمن فعلي، لمجموعة من منتجات إدارة النقد، بما فيها إدارة السيولة وإدارة المدفوعات وإدارة المستحقات والرواتب.

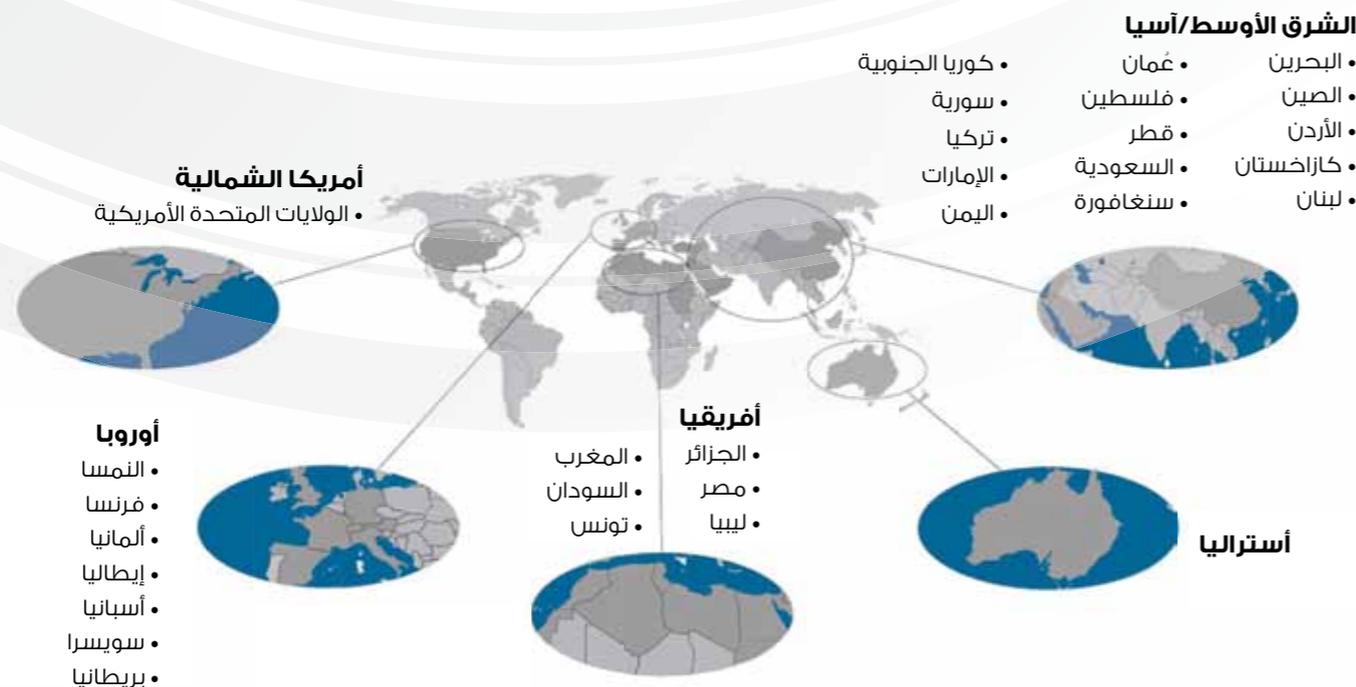
أما فيما يخص جانب التمويل التجاري، قدّم البنك العربي أبعاداً جديدة للدخول الى القطاع المصرفي الدولي والتمويل التجاري ليزداد ارتقاء بأدائه في إدارة علاقات العملاء إلى مستويات جديدة. حيث يقدم البنك العربي مجموعة متكاملة من التمويل التجاري، الأمر الذي يؤكد على دوره الهام كبنك محلي وعربي يخدم منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مما يتيح الفرصة لكافة العملاء سواء كانوا محليين، إقليميين أو عالميين للاستفادة من عملياته المصرفية في إدارة النقد والتمويل التجاري، مزودا العملاء بتجربة تعامل لا مثيل لها.

دائرة الخزينة

لقد واصلت دائرة الخزينة دورها الهام في إدارة السيولة في البنك بالإضافة إلى إدارة المخاطر المتعلقة بتداول العملات الأجنبية ومخاطر سعر الفائدة. كما استمرت إدارة الخزينة في تلبية احتياجات عملاء البنك العربي من خلال تقديم خدمات استشارية وخدمات تنفيذ المعاملات لعملاء البنك العربي دولياً. لقد أظهر العام 2011 تحديات من نوع جديد سواء للبنك أو لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. ومن خلال فريقها المؤهل تمكنت دائرة الخزينة من المحافظة على مستويات سيولة مرتفعة على الرغم من تقلبات السوق المالية. لمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2011.

الانتشار العالمي

استناداً إلى الأنظمة والعمليات الإدارية الفاعلة في البنك العربي، استطاع البنك مواصلة توسيع نطاق عملياته في العالم، حيث يتواجد البنك العربي اليوم في 30 دولة تمتد عبر خمس قارات.



من الجدير بالذكر أنّ حصّة البنك العربي من السوق تختلف بحسب البلد الذي يتواجد فيه وبحسب طبيعة الأعمال التي يقوم بها. لمزيد من المعلومات، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2011.

تتألف مجموعة البنك العربي مما يلي:

– **البنك العربي ش م ع:** والتي تتكوّن من 189 فرعاً تتوزّع عبر منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والولايات المتّحدة الأمريكيّة وسنغافورة بإجمالي عدد موظّفين يصل إلى 6373 موظّفاً.

– **المؤسسات التابعة والحليفة:** تتراوح ملكية البنك العربي لهذه الشركات، حيث يمتلك البنك أكثر من 50% من الشركات التابعة وأقل من 50% من الشركات الحليفة.

– **الشركة الشقيقة:** يعتبر «البنك العربي سويسرا» شركة شقيقة للبنك. وهو بنك مستقل يمتلكه مساهمو البنك العربي ش م ع.

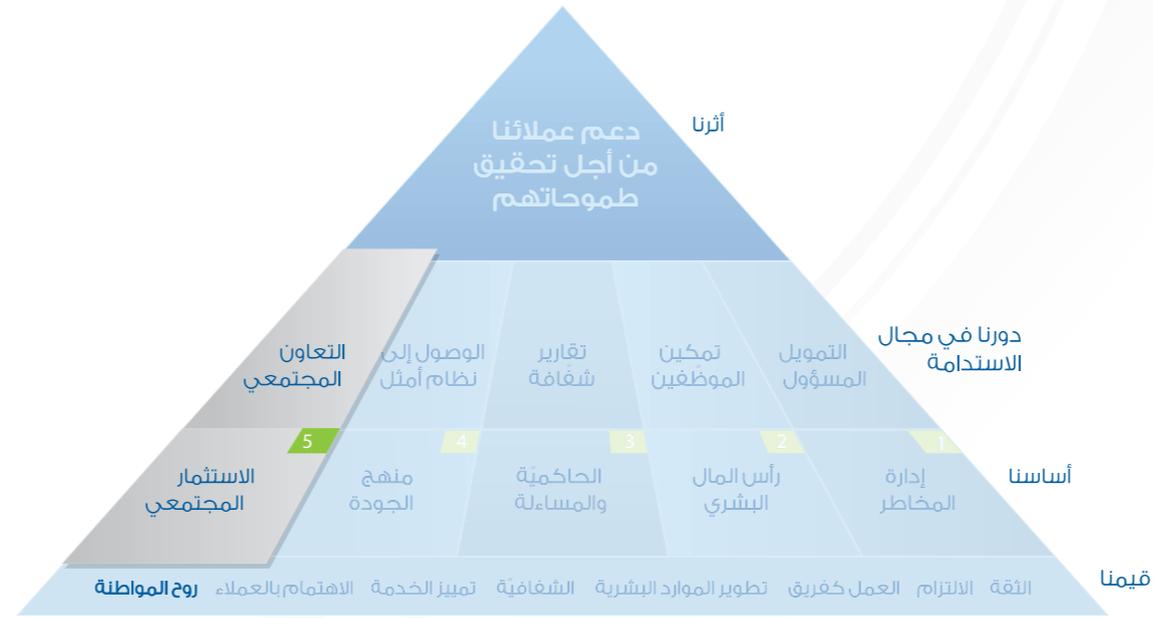


مسيرتنا نحو التعاون المجتمعي



مسيرتنا نحو التعاون المجتمعي

يوصل البنك العربي التزامه بالقيم الراسخة وتعزيز **روح المواطنة** في أعماله ونشاطاته من خلال زيادة وتطوير **استثماراته المجتمعية**، لتتجاوز الممارسات التقليدية لبرامج ومبادرات **المسؤولية الاجتماعية** للشركات والوصول إلى مرحلة نعزز فيها ثقافة من شأنها تشجيع التعاون المجتمعي تهدف للاستفادة من كفاءات البنك وأعماله الأساسية، بمشاركة الموظفين ودعم العملاء من أجل تحقيق طموحاتهم من خلال **المساهمة في تحسين وتنمية المجتمع**.



قيمنا: روح المواطنة

روح المواطنة

نعمل بروح المواطنة بشكل فعال لتعزيز نمو وتقديم مجتمعاتنا

عمل البنك العربي منذ تأسيسه على تطبيق مجموعة من المبادرات التي تؤكد التزامه الدائم بخدمة وتنمية المجتمع. ويلتزم البنك بإدماج هذه القيمة في ثقافته وأعماله بهدف خلق فائدة مشتركة وترك أثر إيجابي على مجتمعاتنا.

أساسنا: الاستثمار المجتمعي

انطلاقاً من روح المواطنة التي يعمل بها البنك العربي، فهو يسعى دائماً إلى تعزيز الاستثمار في المجتمعات، والذي من شأنه وضع الأسس المتينة لإيجاد فوائد مستدامة وطويلة المدى لتنمية المجتمعات.

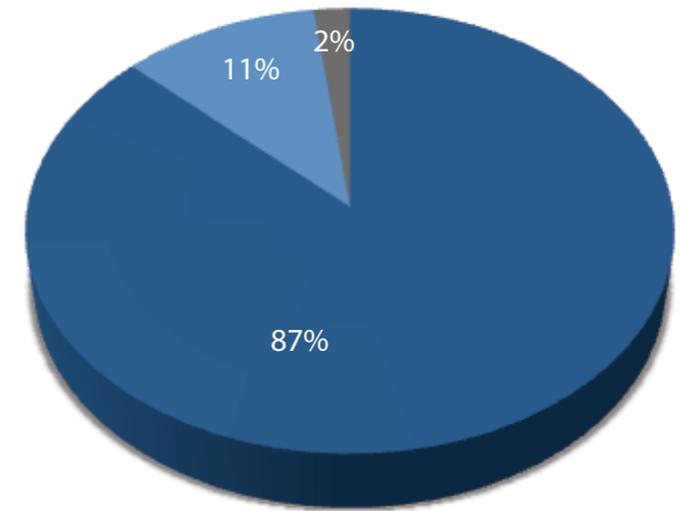
ارتفعت قيمة الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي عام 2011 لتصل إلى 9.3 مليون دينار أردني، والتي تمثل 2.8% من صافي أرباح البنك العربي شمس قبل احتساب الضريبة. وتشمل هذه الاستثمارات:

- التبرعات المالية المباشرة ورعاية أنشطة عدد من المؤسسات المجتمعية
- الدعم السنوي لمؤسسة عبد الحميد شومان
- دعم المبادرات من خلال برنامج البنك للمسؤولية الاجتماعية "معاً"، والذي تم إطلاقه في العام 2009.

كجزء من التزام البنك العربي المستمر تجاه دعم جيوب الفقر في المملكة، قام البنك بتخصيص مبلغ مليون دينار أردني ليتم إنفاقها لإقامة مشاريع تنموية تهدف إلى دعم جيوب الفقر و محاربة البطالة ورفع المستوى المعيشي للمواطنين. وفي عام 2011، تم إنشاء صندوق للقروض الدوّارة بالتعاون مع مؤسسة نهر الأردن (أنظر صفحة 81).

وصل إجمالي
الاستثمارات
المجتمعية مبلغ
9.3 مليون دينار أردني

الاستثمار المجتمعي



- مؤسسة عبد الحميد شومان
- تبرعات اعتيادية
- برنامج معاً



يوجّه البنك العربي استثماراته المجتمعية نحو تقديم الدعم المالي للعديد من المؤسسات المجتمعية والمؤسسات غير الهادفة للربح ومؤسسات أخرى. كما يقدّم البنك دعمه لعدد من البرامج والمشاريع التي تستهدف المجتمعات المحلية والمستفيدين من فئات متنوعة مثل المرضى والطلاب والعائلات الأقل حظاً ومبادرات جمع التبرعات. بلغت التبرعات الاعتيادية للبنك العربي في العام 2011 ما نسبته 11% من الميزانية السنوية المخصصة للاستثمار المجتمعي. المزيد من المعلومات حول مبلغ التبرعات الذي يكرّسه البنك للدعم تجدها في التقرير السنوي لعام 2011. فيما يلي جدول بأسماء المؤسسات التي تمّ دعمها عام 2011.

مدرسة زرقاء اليمامة الثانوية للبنات	إنجاز	الصليب الأحمر الياباني
صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية	مؤسسات علمية ومجالس البحث العلمي	يوروموني
مؤسسة نهر الأردن	دائرة السير المركزية	ماراثون عمان الدولي
مؤتمر عالم شباب واحد	أمانة عمان الكبرى - الحقائق المدرسية	المنتدى الاقتصادي العالمي
الصندوق الأردني الهاشمي للتنمية البشرية	طرود خير وزعت على مستحقين من الأمن العام	مبادرة نخوة
نادي سبّات سلاح الجو الملكي	أوبسيز 500 (Oasis 500)	الاتحاد الأردني لكرة القدم

مؤسسة عبد الحميد شومان

تمّ ترسيخ إيمان والتزام المؤسسة الراحل بضرورة تطوير البحث العلمي والدعم المستمر للباحثين العرب من خلال إنشاء مؤسسة عبد الحميد شومان عام 1978، لتكون أول مؤسسة مجتمعية أنشأت بدعم من القطاع الخاص في الأردن.

منذ ذلك التاريخ، تواصل المؤسسة العمل على دعم البحث العلمي ونشر الوعي الثقافي والمعرفة من خلال:

- جوائز سنوية للباحثين العرب الشباب
- إنشاء المكتبات العامة
- توفير منصة للحوار الثقافي
- استضافة الندوات البحثية
- دعم المؤسسات التعليمية ومراكز البحوث والمكتبات العامة

في عام 2011، ارتفعت نسبة الاستثمار المجتمعي الذي يكرّسه البنك العربي لدعم برامج المؤسسة بنسبة 81% لتصل إلى 8,134,057 دينار أردني مقارنة بمبلغ 4,487,169 دينار في عام 2010.

كما شهد عام 2011 تطورات جذرية، حيث تمّ تعزيز الشراكة طويلة الأمد ما بين البنك والمؤسسة من خلال تبادل الخبرات والبدء بالتخطيط لإعادة هيكلة المؤسسة وتوسيع مهمتها ومجال عملها لتشمل قضايا مكافحة الفقر ودعم المؤسسات المحلية وتشجيعها على تكريس جهودها من أجل خلق فرص العمل وبناء القدرات والتنمية المجتمعية.

ارتفعت نسبة الاستثمار
المجتمعي المقدم
لمؤسسة عبد الحميد
شومان بنسبة 81%

لمحة عامة حول المؤسسة منذ تأسيسها، قامت المؤسسة بدعم:

1- البحث العلمي:

صندوق عبد الحميد شومان لدعم البحث العلمي (والذي تأسس عام 1999): تمت الموافقة على دعم 60 بحثاً علمياً تم إنجاز ونشر 30 بحثاً علمياً منها منذ تأسيس الصندوق.

2- الجوائز العلميّة:

- جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب الشبان (1982): فاز بالجائزة 340 باحثاً من 17 دولة عربيّة
- جائزة عبد الحميد شومان لمعلّمي العلوم في المدارس الأساسيّة والثانويّة الأردنيّة (1982): فاز بالجائزة 79 معلماً ومعلمة
- جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال (2006): فاز بها 13 فائزاً من ثمان دول عربيّة

المنتدى الثقافي

يستضيف المنتدى عدداً من المفكرين والمحاضرين المتميزين من الأردن وعدد من الأقطار العربية، للحديث عن قضايا تهتم المجتمع وتبحث في الموضوعات المختلفة التي ترتبط بهذه القضايا مثل القضايا الثقافية والاجتماعية والاقتصادية والمالية والطبية وقضايا الطاقة والمياه والتعليم والإعلام والشباب والأمن الغذائي.

حصاد القرن العشرين

- أنجز هذا المشروع في 3 مجلدات:
- العلوم الإنسانيّة والاجتماعيّة
 - الأدب والنقد و الفنون
 - العلوم الأساسيّة والتكنولوجيا

دعم مكتبة عبد الحميد شومان الرئيسية في عمان والمكتبات الأخرى:

- الاستمرار في دعم مكتبة عبد الحميد شومان الرئيسية من خلال تزويدها بأحدث الإصدارات وقواعد البيانات.
- دعم وتجهيز 14 مكتبة عامّة في معظم محافظات المملكة
- دعم 26 مكتبة عامّة في فلسطين
- تسيير مكتبة متنقلة تصل محافظات المملكة بالشراكة مع مركز هيا الثقافي ووزارة الثقافة الأردنية.
- تشارك المؤسسة في مشروع مكتبة الأسرة مع وزارة الثقافة الأردنية.

التعاون مع المؤسسات العلمية والثقافية العربية

ترجمة لرؤية المؤسسة، فهي تعمل على تعزيز الشراكات مع مؤسسات علمية وثقافية من خلال المشاركة والتعاون الأمثل والدعم المشترك للمشاريع العلميّة والثقافية وأعمال النشر، بالإضافة إلى تنظيم المحاضرات والندوات والمنتديات.



دورنا في مجال الاستدامة: التعاون المجتمعي

برنامج «معاً»

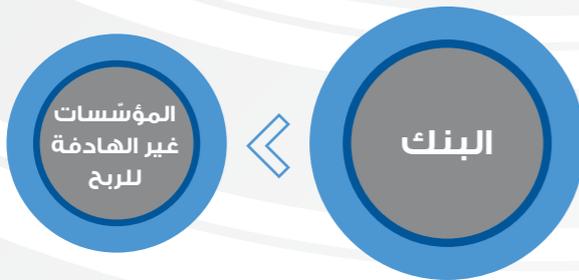


تم إطلاق برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية «معاً»، في العام 2009 بهدف المساهمة في التنمية المستدامة ومكافحة الفقر عن طريق توظيف الاستثمارات في خمسة مجالات رئيسة تشمل الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ورعاية الأيتام. بحيث يعمل البرنامج بالتعاون مع خمس مؤسسات غير هادفة للربح، خطت خطوات كبيرة في المجالات المذكورة، من أجل التعاون والعمل جنباً إلى جنب لتحقيق التنمية المستدامة وخلق الأثر الإيجابي طويل المدى على المجتمعات بالاستفادة من خبرات وإمكانات البنك. ويسعى هذا البرنامج أيضاً إلى التعاون مع مجموعات مختلفة من الجهات ذات العلاقة بالعمل معاً لخدمة المجتمع وذلك حسب الرسم التوضيحي التالي:



مشاركة المؤسسات غير الهادفة للربح

يقدم برنامج «معاً» الدعم المباشر لخمس مؤسسات مشاركة في برنامج «معاً» وهي: مؤسسة الحسين للسرطان، تكيّة أم علي، الجمعية الملكية لحماية الطبيعة، مبادرة مدرستي، وصندوق الأمان لمستقبل الأيتام، من خلال تصميم منتجاته وخدماته بطريقة تعمل على تمكين ودعم المؤسسات. حيث عمل البنك على فتح قنوات خاصة تتيح للعملاء فرصة التبرع بشكل مباشر لتلك المؤسسات غير الهادفة للربح. وخلال عام 2011، بلغت مساهمة البنك العربي في برنامج «معاً» 177,842 دينار أردني، وذلك يتضمن التبرعات المباشرة، وبرامج الرعاية، بالإضافة إلى مساهمة



مؤسسة الحسين للسرطان
KING HUSSEIN CANCER FOUNDATION



مدرستي
Madrasati



TKIYET UM ALI
FOOD FOR LIFE



صندوق الأمان
لمستقبل الأيتام
The Aman Fund for the Future of Orphans

وصل دعم البنك المباشر
للمؤسسات غير الهادفة
للربح المشاركة في برنامج
«معاً» 177,842 دينار أردني

البنك من خلال بطاقة «معاً» الائتمانية البلاستيكية (انظر ص 25). علاوة على ذلك، تمّ التبرع بمبلغ 85,771 دينار أردني من قبل العملاء عبر قنوات التبرع التي يتيحها البنك، مقارنة مع 39,650 دينار أردني عام 2010.

يواصل البنك العربي تقديم برامج التدريب والتطوير بهدف تمكين المؤسسات الخمس غير الهادفة للربح ورفع قدراتهم. ففي عام 2011، تلقى موظف من أربعة من هذه المؤسسات 48 ساعة تدريبية لحضور البرنامج التدريبي «كتابة مقترحات المشاريع التمويلية الناجحة» ضمن برنامج تحدي البقاء والاستمرارية. وبهذا تكون هذه المؤسسات قد أتمت إجمالي 398 ساعة تدريبية استكمالاً للدورات التدريبية حول مهارات التسويق الاجتماعي ومهارات جمع التبرعات التي تلقتها المؤسسات عام 2010، والتي تنعكس إيجابياً على خطتهم وتثري خبراتهم في هذا المجال.

استناداً إلى نجاح برنامج التدريب الداخلي في البنك، سيتم إطلاق برنامج بناء القدرات للمجتمع والمؤسسات غير الهادفة للربح خلال عام 2012، حيث سيتم من خلال هذا البرنامج تقديم عدد من الدورات لتعزيز مهارات هذه المؤسسات وتطوير كفاءتها وعملياتها وبرامجها لضمان استدامة أعمالها.

يسعى البنك أيضاً إلى التواصل المستمر مع المؤسسات غير الهادفة للربح من أجل تعزيز التعاون المجتمعي، حيث تم تنسيق اجتماعات في نهاية العام مع كل من هذه المؤسسات لتقييم وتعزيز التعاون المشترك وتحديد وسائل وإمكانيات تحسين الأداء في المستقبل.

بلغت قيمة تبرعات العملاء
85,771 دينار عام 2011
عبر قنوات التبرع المتاحة
للعملاء

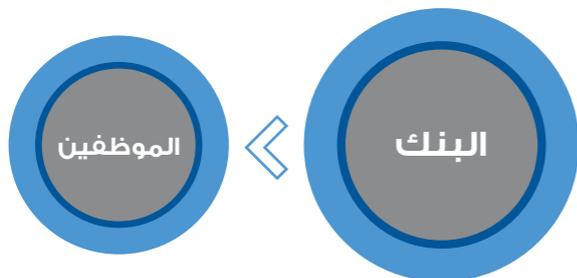


دمج الموظفين

يؤمن البنك العربي بأن روح المواطنة لا تقتصر فقط على تقديم الدعم المالي وحده، بل ينبغي دمج الموظفين وعائلاتهم وأصدقائهم أيضاً، بالإضافة إلى الشركات التابعة لمجموعة البنك العربي من خلال استثمار وقتهم ومهاراتهم وجهودهم في النشاطات والأعمال التطوعية.

وفي عام 2011، ارتفع عدد الموظفين المتطوعين بنسبة 34% ليصل إلى 313 موظفاً، مقارنة مع 233 متطوعاً في عام 2010. وهذا يشكل 11% من إجمالي عدد موظفي البنك الذين ينشطون في مجال الأعمال التطوعية في عام 2011.

ومنذ إطلاق البرنامج عام 2009، نظم البنك العربي حوالي 60 مبادرة مجتمعية، أثرت على 22,000 مستفيداً في المجتمعات المحلية في الأردن.



أثر المبادرات في أرقام

- تمّ تنفيذ 33 مبادرة*
- اشتملت مبادرات العمل التطوعي على 165 ساعة تطوعية
- 17,990 مستفيداً
- * باستثناء سباق ماراثون عمان الدولي وسباق ماراثون البحر الميت

أثر المتطوعين في أرقام

- شارك 313 موظفاً في أكثر من 745 نشاط
- ارتفاع بنسبة 34% في عدد الموظفين المتطوعين
- ساهم الموظفون في أكثر من 3,319 ساعة عمل تطوعية*
- * باستثناء النشاطات التي لا يمكن قياسها مثل إدخال المعلومات ودعم مرضى السرطان

تكريم موظفينا المتطوعين

بمناسبة اليوم العالمي للتطوع، والذكرى السنوية الثانية لإطلاق برنامج «معاً»، أقام البنك العربي حفل تكريم تقديراً لجهود متطوعيه، حيث تم تكريم أبرز خمسة متطوعين تميزوا بنشاطهم وعطائهم، بالإضافة إلى تكريم أكثر متطوع مشارك وأكثر دائرة شارك موظفوها بالنشاطات. وتم خلال الحفل استعراض نبذة عن بعض النشاطات التطوعية، والتي أكدت على الدور الهام الذي يلعبه الموظفون في سبيل تحقيق أهداف البنك العربي في مجال التنمية المستدامة والمساهمة الإيجابية في المجتمعات التي يعمل ضمنها.



لقد أظهر هذا النشاط العذر الكبير من الإناء اللواتي لم يتلقين أي تثقيف بخصوص سرطان الثدي. أو حتى في قيامهم باتخاذ بعض الإجراءات الوقائية مثل الفحص الدوري وحضور محاضرات تثقيفية. وقد اطلعت أيضاً على العادات الخاطئة والتي تؤثر سلباً في تفاقم سرطان الثدي.
نور شقم - مكتب المدير العام

ماذا قال موظفينا؟

حقيقة أنا فخورة بالبنك العربي ولتكوني جزء من طاقمه. وأتمنى له دوام التقدم في تلك الأنشطة والمبادرات التطوعية. حيث كانت تجربة رائعة من خلال التعامل مع المتطوعين المتميزين.

نسرين أبو عاقلين - الخدمات المصرفية للأفراد

«أود أن أقدم بالشكر الجزيل لجميع موظفي مجموعة إدارة الخدمات المصرفية للأفراد (إدارة عامة وفروع) على جهودهم المستمرة ومبادراتهم للمشاركة في النشاطات الخيرية والتطوعية، مما كان له الأثر الكبير في إحداث الفرق وترك بصمة إيجابية في المجتمع.»
نعيم الحسيني - مدير إدارة الخدمات المصرفية للأفراد

الصحة

تطوع موظفوا البنك العربي في عدة مبادرات رائدة تم تنفيذها بالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان، وتشمل:

- **دعم مرضى السرطان:** شارك 34 موظفاً من موظفي البنك العربي في حملة لجمع التبرعات لمرضى السرطان الذين لا يمكنهم تحمل تكاليف العلاج، حيث شكل موظفو البنك فريقين لجمع التبرعات، وقام كل فريق بتبني حالة مرضية وتمكنوا من جمع تبرعات نقدية للمساهمة في علاج تلك الحالات.
- **البرنامج الأردني لسرطان الثدي:** شارك 10 موظفين في إدخال البيانات لـ 1,422 دراسة استقصائية تم تجميعها خلال حملات التوعية لمساعدة البرنامج في تحديد مستوى الوعي في المملكة حول هذا المرض.
- **التبرع بالدم:** شارك عدد من موظفي البنك العربي في حملات للتبرع بالدم لصالح مرضى مركز الحسين للسرطان، حيث تم التبرع بـ 88 وحدة دم.

علاوة على ذلك، وقّع البنك خلال عام 2011 اتفاقية رعاية مع الاتحاد الأردني لكرة القدم لمدة أربع سنوات، لرعاية المنتخب الوطني الأردني لكرة القدم ودوري فئة الشباب. كما كان البنك الراعي الذهبي لماراثون عمان الدولي، وشجّع موظفيه وعائلاتهم وأصدقائهم على المشاركة في هذا الحدث الوطني، بالإضافة إلى رعاية مشاركة الموظفين في ماراثون البحر الميت. وانطلاقاً من حرص البنك على صحة موظفيه، قام البنك بتنظيم عدد من الأنشطة لتشجيع الموظفين على اتباع أنماط حياة صحية مثل إقامة يوم خاص للموظفين وعائلاتهم وأصدقائهم لتشجيعهم على ممارسة رياضة المشي، حيث تم إجراء عدد من الفحوصات الأساسية للمشاركين تتعلق بضغط الدم ونسبة السكر والوزن بالإضافة إلى تقديم عدد من النصائح الإرشادية المتعلقة بالصحة. (انظر ص 33)



مكافحة الفقر

يواصل البنك دعمه للنشاطات «تكيّة أم علي» من خلال مبادرتين رئيسيتين:

- دعم 17 عائلة عفيفة في منطقة الرويشد بتزويدهم بالطرود الغذائية الشهرية لمدة سنة كاملة.
- قام البنك وللجنة الثانية على التوالي بدعم حملة شهر رمضان المبارك لتوزيع 6,000 وجبة إفطار على الأسر العفيفة طيلة فترة الشهر. كما حرص البنك على إشراك موظفيه في هذا النشاط، حيث اشترك 140 موظفاً من البنك العربي بهذا النشاط وتم زيارة الأسر العفيفة لتوزيع وجبات الإفطار خلال أيام الشهر الفضيل بحيث تم توزيع الوجبات على الأسر في كل من مدينة الزرقاء وعمان ومعان والعقبة. هذا وقام موظفو البنك بمساعدة موظفي التكية، وعلى مدار أربعة أسابيع، في إعداد وتغليف 3,700 وجبة وذلك في مطابخ التكية.



كما دعم البنك العربي مبادرة أمانة عمان الكبرى (الحقيبة المدرسية)، حيث اشترك 19 متطوعاً في توزيع 2,000 حقيبة لطلاب المدارس في مناطق جيوب الفقر التابعة لوزارة التربية والتعليم في منطقة خريبة السوق. كما وقام البنك بتخصيص مبلغ مليون دينار أردني ليتم إنفاقها لإقامة مشاريع تنمية تهدف إلى دعم جيوب الفقر ومحاربة البطالة ورفع المستوى المعيشي للمواطنين (أنظر ص 68).

حماية البيئة

أمّا في مجال حماية البيئة، فقد عمل البنك خلال السنوات الماضية على الحد من التأثيرات السلبية على البيئة من خلال عدة برامج هدفت لترشيد استهلاك المياه والكهرباء والوقود وبالتالي حماية المصادر الطبيعية وتحسين العمليات، ويواصل البنك أيضاً دعم المشاريع الصديقة للبيئة باعتماد عدد من المبادئ التي تتماشى مع (Equator Principles) (أنظر ص 19).

وفيما يتعلّق بالدعم المجتمعي، دعم البنك عدّة مبادرات، تمّ تنفيذها بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية الطبيعة:

• **محطة الطبيعة:** دعم البنك العربي المعرض المتنقل والذي يهدف إلى تعريف طلاب المدارس وعامة المجتمع بالتنوع الحيوي والتحديات البيئية والجهود المبذولة للمحافظة على البيئة في الأردن. تم تنفيذ هذا البرنامج في المدارس والحدائق العامة ومقر الجمعية الملكية لحماية الطبيعة، وأتاح فرصة للموظفين لتوسيع معرفتهم بالحصول على تدريب حول التنوع الحيوي من قبل موظفي الجمعية الملكية لحماية الطبيعة، لتمكينهم من شرح تفاصيل هذا المعرض للجمهور.

• **حملة نظفوا العالم:** تهدف هذه الحملة إلى تشجيع السلوك المسؤول تجاه البيئة، وقد شارك 34 موظف من موظفي البنك وعائلاتهم وأصدقائهم بالإضافة إلى الجمهور الذي حضر أيضاً لتنظيف غابة دبين.

• **اليوم العالمي للأراضي الرطبة:** قام البنك بدعم الاحتفال بهذا اليوم العالمي الذي أقيم في محمية الأزرق، حيث اشترك 20 موظف من موظفي البنك مع الجمهور في التعلّم حول أهمية الأراضي الرطبة والتنوع الحيوي في الأردن.

• **إعادة التدوير في محمية الأزرق:** اكتسب 28 موظف خلال هذا النشاط معلومات حول عملية إعادة التدوير والخطوات اللازمة لتصنيع ورق معاد التدوير، بالإضافة إلى دور المجتمعات المحليّة في حماية البيئة من خلال إعادة تدوير النفايات وبخاصة الورق.

علاوة على ذلك، يدعم البنك الجمعية الأردنية للسياحة الوافدة في نشاطها لحماية المنطقة السياحية في جرش، من خلال مبادرة لإضافة سلات خاصة لإعادة التدوير في منطقة جرش السياحية بهدف التقليل من حجم النفايات، وأثرها السلبى على البيئة.



كجزء من التزام البنك العربي بدعم التعليم، أطلق البنك خلال عام 2011، حملة «كتابي» بالتعاون مع مؤسسة عبد الحميد شومان. وكجزء من هذه الحملة، تبرّع موظفو البنك بمجموعة من الكتب التي تمّ تصنيفها وتكريسها لإنشاء مكتبات عامّة في مدارس متواجدة في جيوب الفقر في المملكة. كما تمّ إنشاء أوّل مكتبة في مدرسة البشير في السلط، وهي إحدى المدارس التي تتبنّاها مبادرة «مدرستي».

تبني البنك أيضاً مدرسة الصوائبة في السلط، وتطوّر الموظفون في إعادة ترميم منشآت المدرسة والغرف الصفية.

يتضمن مشاركة البنك مع مدارس مبادرة «مدرستي» دعم النشاطات الغير منهجية خلال السنة الدراسية، وبالأخص خلال فترة الصيف كجزء من البرنامج الصيفي للمدارس، والذي يشتمل على:

- تشجيع الابتكار ومهارات الاستماع خلال ورشة عمل «رنين» التي قام بها موظفون مدربون من البنك العربي.
- استعراض محطة الطبيعة المتنقل لرفع مستوى وعي الطلاب حول التنوع الحيوي في الأردن والمحميات الطبيعية.
- ورشة عمل بالتعاون مع مبادرة «زوايد»، حيث تعاون المتطوعون مع الطلاب لتصميم لوحات مبتكرة من مواد معاد تدويرها. يهدف هذا النشاط لتعزيز الوعي البيئي لدى الطلاب حول إعادة التدوير وإعادة استخدام المواد وإتاحة الفرصة لهم لإطلاق العنان لإبداعاتهم.

إضافة إلى ذلك، قام البنك بتوظيف خبرات ومهارات موظفيه للتأثير على الشباب وإلهامهم من خلال التعاون مع مؤسسة «إنجاز». حيث قام البنك عام 2011 بتبني خمس مدارس في منطقة جبل النزهة بهدف توفير بيئة تعليمية أفضل للطلاب. وشارك أكثر من 48 موظفاً في البرامج المدرسية، وعملوا على تعليم وإرشاد ما يزيد على 4,032 طالباً وطالبة في المنطقة، من خلال تقديم عدد من الأنشطة والدورات ضمن برنامج تبني المدارس والذي اشتمل على: برنامج «الشهر الوظيفي»، برنامج «كيف أكون قيادياً»، برنامج الشركة «و برنامج قادة الأعمال». المزيد من المعلومات حول هذه الدورات متوفرة في التقرير السنوي 2011.

وبهدف تحسين وتطوير البنية التحتية والبيئة التعليمية للمدارس المتبناة من قبل البنك، فقد قام البنك العربي وبالتعاون مع إدارة السير المركزية بطلاء ممرات المشاة والأرصفة الداخلية والخارجية والجدران الداخلية لهذه المدارس وذلك لتعزيز السلامة المرورية لطلبة المدارس. بالإضافة إلى ذلك قام البنك، وللسنة الثانية على التوالي، برعاية حملات التوعية التي تنظمها إدارة السير المركزية لتعزيز السلامة على الطرقات.



رعاية الأيتام

كجزء من التعاون المستمر مع «صندوق الأمان لمستقبل الأيتام»، رعى البنك برنامج التدريب المهني السنوي لمنفعة 50 شاباً وشابة من الإيتام من ضمن مناطق جيوب الفقر، والذي يساعد على تدريبهم عملياً لبناء مهاراتهم وقدراتهم للتأكد من جاهزيتهم لدخول سوق العمل، مما سيساعدهم في توفير مصدر دخل ثابت وتحقيق العيش الكريم لهم ولأسرهم.

كما يواصل البنك تقديم الدعم لأربعة من الأيتام من أجل إكمال دراستهم في إحدى الجامعات الأردنية، والذي سيساعدهم في تحقيق الاعتماد على الذات ويمكنهم من تحقيق سعيهم في الحصول على مهنة تضمن لهم مستقبلاً ناجحاً.



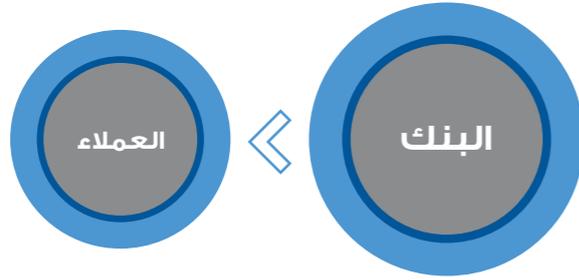
أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

إشراك عملائنا

يحرص البنك العربي على إشراك عملائه في برامج تنمية المجتمع من خلال إتاحة الفرصة لهم بالتبرّع عبر قنوات الخدمات المصرفية والتي يتمكن العملاء من خلالها التبرّع لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح الخمس المشاركة في برنامج "معاً".

تشتمل قنوات التبرّع على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والخدمة المصرفية الهاتفية وأجهزة الصراف الآلي والفروع وبطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية (أنظر ص 25). وقد تمّ تحديث هذه القنوات خلال عام 2011 بهدف تسهيل وصول العملاء إليها واستخدامها بطريقة أفضل. ونتيجة لذلك، ارتفعت نسبة التبرعات من قبل العملاء عبر تلك القنوات، حيث بلغت نسبة التبرعات عبر أجهزة الصراف الآلي أعلى نسبة، تتبعها الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.

وقد أدّى هذا إلى ارتفاع إجمالي نسبة التبرعات خلال عام 2011 بمقدار 121% عن العام 2010، والتي بلغت 88,828 دينار أردني (منها 8,588 دينار مساهمة من البنك من خلال بطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية).



التبرعات خلال عام 2011 (الدينار الأردني)	التبرعات خلال عام 2010 (الدينار الأردني)	قنوات التبرّع
67,771	27,141	الخدمة المصرفية عبر الإنترنت
1,324	1,288	الخدمة المصرفية الهاتفية
6,708	2,911	أجهزة الصراف الآلي
13,025	8,826	بطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية
88,828	40,166	الإجمالي



بطاقة معاً الائتمانية
البلاستيكية



خدمة الصراف الآلي



الخدمة المصرفية
الهاتفية



الخدمة المصرفية عبر
الإنترنت

تشجيع الريادة والابتكار

في إطار الالتزام بمكافحة الفقر، يواصل البنك العربي دعم البرامج التي تساهم في زيادة تمكين رواد الأعمال، وتحسين قدرتهم على النمو وخلق وظائف جديدة من خلال انتقالهم من مجال ريادة الأعمال إلى الشركات الصغيرة والمتوسطة.

وضمن سعيه لتعزيز الروح التطوعية، رعى البنك العربي مبادرة نخوة، التي تهدف إلى تعزيز روح التطوع وثقافة الريادة الاجتماعية في العالم العربي من خلال حملتين تم تنفيذهما على المستويين المحلي والإقليمي. تركز هذه المبادرات على تبادل قصص النجاح والأفكار المتعلقة بالنشاطات التطوعية.

في عام 2011، قام البنك أيضاً بدعم شركة "Oasis 500"، المعنية بتمويل واحتضان المشاريع الناشئة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. وإيماناً بالبنك بالدور الفاعل للأشخاص الرياديين من أصحاب الأفكار الرائدة في هذا الإطار، فقد قام البنك برعاية المعسكر التدريبي السادس للشركات الناشئة. وقد استثمر البنك مبلغ 250,000 دينار أردني في شركة "أوبسيس فنتشر 1" "Oasis Venture 1"، التي تهدف إلى توفير فرص الاستثمار في الشركات الناشئة في مجالات الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والإعلام الرقمي في الأردن.

ويشجع البنك أيضاً ريادة الأعمال بين كوادره، حيث أطلق حملة داخلية لتشجيع الموظفين على تقديم الأفكار المبتكرة لخلق منتجات وخدمات يمكن أن يتبناها البنك في أعماله وتطوير أدائه. ولدعم الطموحات الريادية، منح البنك الموظف صاحب الفكرة الريادية الأفضل الفرصة للمشاركة في معسكر التدريب الذي تنظمه "Oasis 500" لمدة خمسة أيام بهدف التدريب على نماذج الأعمال، ونماذج الأعمال المالية وتسويق التكنولوجيا والذي يقدمه عدد من القياديين في مجال الصناعة المصرفية.

مكافحة الفقر من خلال دعم المشاريع الصغيرة في المحافظات

كجزء من التزام البنك العربي بدعم جهود التنمية التي تبذلها الحكومة المحلية ومؤسسات المجتمع المدني، قام البنك بالتعاون مع مؤسسة نهر الأردن برصد مبلغ 148,000 ديناراً أردنياً، والذي يأتي ضمن إطار مبادرة صندوق التنمية لمكافحة الفقر. وبناءً على هذا الدعم، يقدم البنك لمجموعة مختارة من المؤسسات المجتمعية في محافظتي معان والزرقاء القروض الدوارة التي تساعد في توفير فرص عمل وتنفيذ مشروعات إنتاجية في المجتمعات الفقيرة. وتعمل مؤسسة نهر الأردن على تنفيذ هذه القروض الدوارة، من خلال منحها للمهتمين عبر المؤسسات المجتمعية، والتي يتم اختيارها بعناية بناءً على معايير محددة. كما تعمل المؤسسة على تقديم تدريب مكثف لبناء قدرات المؤسسات وتمكينهم من إدارة محفظة القروض الدوارة بشكل مستدام.



تسهيل الوصول إلى التمويل في معان والزرقاء بالتعاون مع مؤسسة نهر الأردن

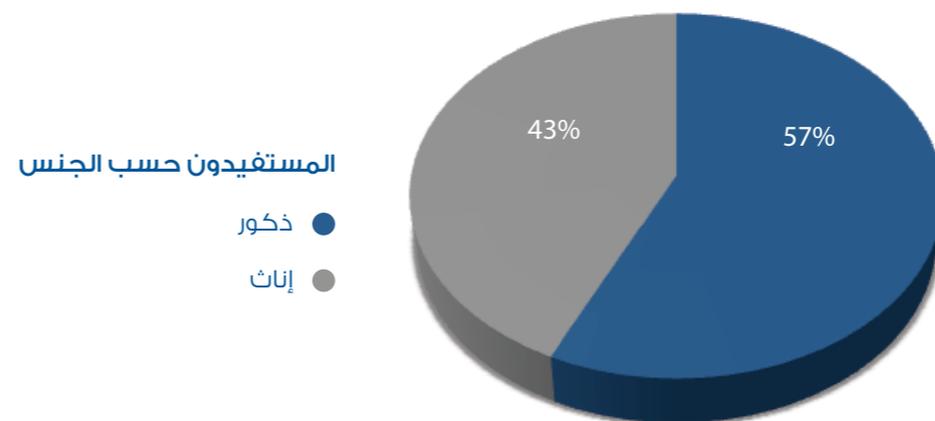
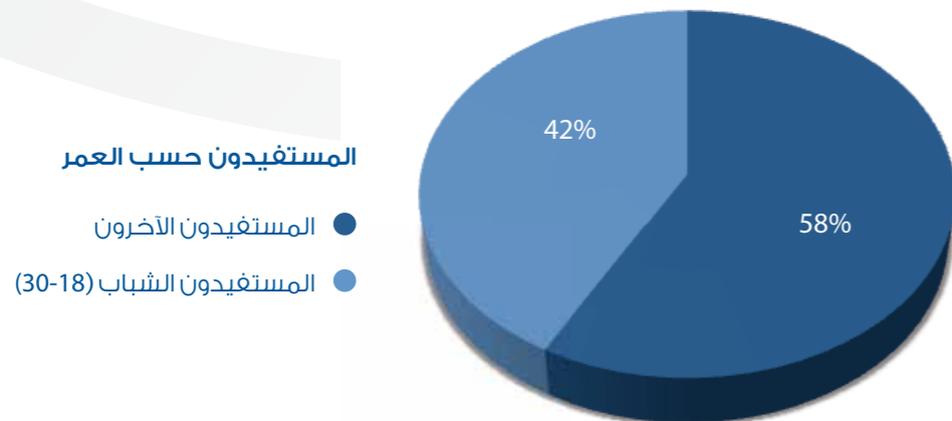
تعتبر القروض الدوّارة مبادرة مميزة وفاعلة يتم تنفيذها بنجاح من قبل مؤسسة نهر الأردن في المجتمعات المحليّة عبر المؤسّسات المجتمعيّة. وتُستخدم القروض الدوّارة لتزويد المجتمعات الأقل حظاً بالفرص الاقتصاديّة، وتعزيز المشاريع الصغيرة المحليّة من خلال تسهيل إمكانية الوصول إلى التمويل. وتوفر القروض الدوّارة للمواطنين المحليّين إمكانية إنشاء أعمالهم ومشاريعهم الصغيرة، التي تساعد في زيادة دخلهم، وبالتالي تؤدي إلى تحسين نوعية حياتهم.



تستهدف مؤسسة نهر الأردن المجتمعات التي تصنّفها دائرة الإحصاء ضمن مناطق جيوب الفقر. نظراً إلى أنّ هناك ستة جيوب فقر في الزرقاء ومعان، فقد بادر البنك العربي لدعم تلك المناطق بمبلغ 148,000 دينار أردني كقروض دوّارة على شكل منح لثماني مؤسّسات مجتمعيّة، بالتعاون مع مؤسسة نهر الأردن. ومن أجل ضمان استخدام هذه المنح بشكل مستدام، تخضع المؤسّسات المجتمعيّة الأربعة من كل محافظة إلى عمليّة فحص شاملة، ويتم اختيارها على أساس معايير محدّدة، وتتلقّى تدريباً في بناء القدرات لتمكّن من إدارة محفظتها للقروض الدوّارة والتواصل مع المجتمع المحلي وتمكين رواد الأعمال المحليّين.

تستقبل المؤسّسات المجتمعيّة طلبات القروض الدوّارة، وفي حال الموافقة على الطلبات، يتم تقديم مبلغ يتراوح ما بين 300-1500 دينار أردني إلى رواد الأعمال لبدء مشاريعهم الصغيرة. وما يجعل من القروض الدوّارة تدخلاً ناجحاً ومستداماً، هو أنه حالما يتم تسديد القرض، تخصّص المؤسّسات المجتمعيّة المبلغ المسدّد لدعم مشاريع صغيرة أخرى. وهذا يضمن عمليّة تمويل مستمرة لأية أفكار ومشاريع جديدة، مما يؤدي إلى خلق أثر إيجابي واسع وملحوس من ناحية تمكين الأفراد وتقوية المؤسّسات المجتمعيّة وتحسين نوعية حياة رواد الأعمال والمجتمعات المجاورة في المناطق الأقل حظاً في تلك المحافظات.

تثبت سياسة منح القروض الدوّارة التزام مبدأ تكافؤ الفرص والثقة في قدرات الشباب، بحيث يشمل المستفيدون من هذه القروض كل من فئة الإناث والشباب (18-30 عاماً)، كما هو موضح في الرسم البياني أدناه. حتّى اليوم، وصل عدد المستفيدين من القروض الدوّارة 113 مستفيداً من أصحاب المشاريع الصغيرة، 43% منهم من الإناث، و42% من فئة الشباب. ويتجلى نجاح المبادرة في تمكّن المستفيدين من سداد الديون بنسبة 100% للمؤسّسات المجتمعيّة، والتي ستضمن بدورها استفادة مواطنين محليّين آخرين من هذا البرنامج.



لوحة خضراء ترسمها امرأة أردنية وسط رمال الصحراء

ليس من الاعتيادي إطلاقاً أن تمارس المرأة العمل الزراعي في لواء الحسينية جنوب الأردن، وليس من الاعتيادي أيضاً أن تتجه امرأة لجمعية ما لتأخذ قرصاً وتمارس به عملاً مدرراً للدخل.

فاطمة سيدة من لواء الحسينية، تتشارك وزوجها إعالة أسرتهم المكونة من تسعة أفراد. لم تقبل أوضاع أسرتها الصعبة لتقف أمامها متفرجة فقط، وإنما عملت المسؤولية في تخيير هذه الأوضاع، فتوجهت الى جمعية تل برما التعاونية الزراعية وأخذت قرصاً بقيمة 1500 دينار، من خلال مبادرة دعم المشاريع الصغيرة المدرة للدخل التي تنفذها مؤسسة نهر الأردن بتمويل من البنك العربي، لتستصلح به قطعة أرض تمتلكها وزوجها وبالتعاون مع أفراد العائلة والأقارب.

فاطمة أم ... وكما يجيبك أي طفل بكل صدق: الأمهات يعرفن كل شيء! وفاطمة عرفت مواسم الخضار ومن خلال دورها كأم جزء من مسؤوليتها إدارة ميزانية الأسرة عرفت كيف هي أسعار الخضار في موسمها وكيف هي أسعارها ان هي وجدت في غير موسمها. وكذلك أم أيضاً لديها بضع نباتات هنا و ميرمية وريحان هناك، عرفت فاطمة أصول الزراعة والتربة الجيدة من غير الجيدة و احتياجات النباتات المختلفة ومن خلاصة هذه المعرفة قررت أن تزرع الأرض التي استصلحتها بالفول ولكن في غير موسمها، فالطبيعة الجغرافية للمنطقة تساعد على استنباتة مما يوفر سلعة تستطيع بيعها بأسعار جيدة تدعم من خلالها دخل أسرتها المتواضع.

زرعت فاطمة الأرض بالفول الأخضر، وشغلت السواعد السمراء من 11 أسرة في الحسينية ورفدت أسرتها بدخل إضافي يحين على المصاريف الجامعية لأبنائها، كما رفدت السوق المركزي في عمان بسلعة يصعب الحصول عليها في غير موسمها.. فرسمت لوحة خضراء في قلب الصحراء بإرادتها وعزيمتها.



إن زرت الحسينية يوماً وسألت فاطمة عن مشروعها أجابتك «مشروعني شارك برفد عائلتي بدخل اضافي وزيارة قدرتي على دفع مصاريف الدراسية لابنائي» ... فهي لا تستشعر النجاح إلا من خلال أسرتها!

يقال أن النجاح هو القيام بالأعمال العادية بطريقة غير عادية... وهذا ما فعلته فاطمة!



الجهات ذات العلاقة	طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة
المساهمون	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات منتظمة تقارير سنوية وفصلية 	<ul style="list-style-type: none"> تحقيق الأرباح شفافية الاتصالات الامتثال لجميع الأنظمة والقوانين
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> شبكة الاتصال الداخلية 'عربينا' البريد الإلكتروني استطلاع الاتصالات الداخلية التقارير السنوية اللقاءات وورشات العمل مراسم منح الجوائز النشرة الداخلية الفصلية (المحور) اللجان الداخلية (اللجنة الرياضية ولجنة علاقات الموظفين ولجنة الصحة والسلامة المهنية) البرامج التطوعية 	<ul style="list-style-type: none"> أمن وظيفي بيئة عمل صحية وأمنة التدريب والتطوير حزم رواتب ومزايا تنافسية توزيع عادل للمسؤوليات وإتاحة فرص التطور للجميع بالتساوي وجود فريق إدارة شفاف ومسؤول تكافؤ الفرص
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> الموقع الإلكتروني وسائل الإعلام التقارير السنوية وسائل التواصل الاجتماعي خدمة الرسائل النصية القصيرة قنوات الخدمات (الخدمة المصرفية الهاتفية والخدمة المصرفية عبر الإنترنت و أجهزة الصراف الآلي ومركز الخدمة الهاتفية) 	<ul style="list-style-type: none"> توفير دعم وخدمات عالية الجودة قروض ميسرة منتجات وخدمات مبتكرة ومستدامة وعالية الجودة شفافية التعامل
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> الأعمال التطوعية الحملات وسائل الإعلام برامج الرعاية والمناسبات رعاية دورات تدريبية فعّالة تقارير الاستدامة 	<ul style="list-style-type: none"> مسؤولية الشركات تطوير ودعم المجتمع الموارد البشرية والمالية بناء القدرات
البيئة	<ul style="list-style-type: none"> مبادرات إعادة الترميم دعم المؤسسات غير الهادفة للربح العاملة في مجال البيئة التحسينات التشغيلية إقراض مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة 	<ul style="list-style-type: none"> التقليل من كمية النفايات الحد من استخدام الموارد المحدودة تحسين الوضع البيئي دمج المعايير البيئية في المشاريع التي يتم تمويلها
المورّدون	<ul style="list-style-type: none"> العقود والاتفاقيات الاجتماعات 	<ul style="list-style-type: none"> المساءلة والنزاهة في التعاملات اتفاقيات مجدية مالياً، وطويلة الأمد وأمنة الدفع في الوقت المناسب عند التسليم
الحكومات	<ul style="list-style-type: none"> اللوائح والقوانين 	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بالسياسات والمعايير الوطنية دعم النشاطات الحكومية مالياً و/أو تقنياً

الجهات ذات العلاقة	أولويات البنك العربي	استجابتنا
المساهمون	<ul style="list-style-type: none"> الحفاظ على الربحية وتعزيزها اجتذاب المزيد من المساهمين 	<ul style="list-style-type: none"> الحفاظ على مستوى ثابت من الربحية والنمو (أنظر ص 44) منهج سليم لحاكمة المؤسسة والمساءلة (أنظر ص 43)
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> تحفيز الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم اجتذاب الكفاءات واستبقائها ضمان سلامة وأمن الموظفين توفير بيئة عمل عادلة 	<ul style="list-style-type: none"> الاستثمار في موظفينا (أنظر ص 35-39) تكافؤ الفرص (أنظر ص 29) الحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية (أنظر ص 32-33) التواصل مع موظفينا (أنظر ص 35) التدريب والتطوير (أنظر ص 35) دمج الموظفين (ص 34) رفاه ورضا الموظفين (أنظر ص 30)
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> توسيع قاعدة العملاء التواصل مع العملاء رضا العملاء المسؤولية تجاه العملاء 	<ul style="list-style-type: none"> منتجات وخدمات ذات جودة عالية (أنظر ص 63) تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية (أنظر ص 48) طرق وأدوات مبتكرة للتواصل مع العملاء (أنظر ص 49) حماية المعلومات (أنظر ص 20)
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> تعزيز روح المواطنة المساهمة في رفاه المجتمع تسهيل الوصول للخدمات المالية 	<ul style="list-style-type: none"> علاقات تعاون مجتمعية محلية قوية (أنظر ص 71) مشاركة الموظفين في الأعمال التطوعية (أنظر ص 73) دعم المشاريع المجتمعية ذات العلاقة (أنظر ص 69) تسهيل إمكانية وصول الجمهور للموارد التعليمية (أنظر ص 72) الاستفادة من قنوات البنك لدعم للمؤسسات غير الربحية (أنظر ص 80) نشر الثقافة المالية والمصرفية (أنظر ص 82)
البيئة	<ul style="list-style-type: none"> تقليل الآثار السلبية على البيئة والسعي نحو تحسين الوضع البيئي خفض التكلفة التشغيلية 	<ul style="list-style-type: none"> دعم المشاريع البيئية (أنظر ص 22-23) تشجيع العمليات ذات الكفاءة العالية (أنظر ص 57-60) دمج تقييم المخاطر البيئية في معايير الإقراض (أنظر ص 19)
الموردون	<ul style="list-style-type: none"> الحصول على أفضل المنتجات والخدمات المتوفرة للشراء توصيل البضاعة في وقتها الاستقرار الاقتصادي والسمعة الجيدة من نواحي الجودة والنزاهة الأخلاقية 	<ul style="list-style-type: none"> الاحتفاظ بعلاقات تعاون متبادلة المنفعة (أنظر ص 61) تعزيز أداء الموردين
الحكومات	<ul style="list-style-type: none"> الالتزام بكافة القوانين واللوائح ذات العلاقة تنمية الاقتصاد المحلي دعم الأجندة الوطنية الأردنية للعام 2015 	<ul style="list-style-type: none"> منهج فعال لحاكمة المؤسسات (أنظر ص 43) دعم الاقتصاد المحلي (أنظر ص 81-84) الامتثال للوائح المحلية والوطنية (أنظر ص 44)

ملحق ب: المعايير الدولية لقطاع الرقابة

من أجل ضمان الالتزام بأفضل المعايير الأخلاقية والشفافية والمساءلة ومبادئ الإفصاح، تمثل أقسام الوظائف الرقابية في البنك العربي في أعمالها لكافة القوانين واللوائح ذات العلاقة، بالإضافة إلى الامتثال للسياسات والإجراءات الداخلية والممارسات المعتمدة دولياً في هذا المجال كما هو مبين أدناه.

إدارة الالتزام بالمتطلبات الرقابية

- توصيات مجموعة العمل المالي (FATF)
- القانون الوطني الأمريكي
- مجموعة العمل المالي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENAFATF)
- مبادئ ولغسبيرغ
- المبادئ التوجيهية لمعايير الرقابة لبنك التسويات الدولية (BIS)، أبريل 2005
- اللجنة التوجيهية لمكافحة غسل الأموال (UK)
- قرارات مجلس الأمن الدولي
- توجيهات الاتحاد الأوروبي بشأن مكافحة غسل الأموال (Europe)
- البنك الدولي وصندوق النقد الدولي
- قانون الالتزام بالمتطلبات الضريبية للحسابات الأجنبية الأمريكي (FATCA)
- القانون البريطاني لمكافحة الرشوة
- قانون ممارسات الفساد الأجنبية الأمريكي
- مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لحاكمة الشركات (OECD)

إدارة المخاطر

- معايير أمن المعلومات في مجال صناعة بطاقات الدفع (PCI - DSS)
- معايير أمن المعلومات الآيزو 27000
- المعايير القياسية البريطانية BS 25999 في إدارة استمرارية الأعمال
- إطار لجنة الرقابة الداخلية في إدارة مخاطر المشاريع (COSO)

التدقيق الداخلي

- معايير التدقيق الداخلي الدولية
- 'مدونة قواعد الأخلاق' لمعهد المدققين الداخليين (IIA, USA)

تحديد محتويات التقرير

في إطار الإعداد لتقرير الاستدامة 2011، تم اعتماد المعايير التي أقرتها مبادرة التقارير العالمية (G3.1 GRI) خلال عملية تحديد محتويات التقرير من أجل إدماج قضايا الاستدامة ذات الأولوية بالنسبة للبنك العربي بطريقة منهجية. وبذلك، يركز هذا التقرير على مسيرتنا نحو تحقيق خمسة مجالات أساسية للاستدامة تتسم بالأولوية، لما لها من أهمية في نجاح أعمالنا. ويتناول هذا التقرير جميع المجالات الأساسية هذه، والتي تتساوى في أهميتها لتحقيق نجاح البنك في أعماله. كما حدّد البنك مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف لكل مجال من المجالات الخمسة بهدف تحديد الأولويات واعتماد أفضل الوسائل لتحقيق الاستدامة.

الأهمية النسبية: نعتقد بأننا قد تناولنا جميع المواضيع الرئيسية المتعلقة بالآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الكبرى لأعمال البنك، بما فيها تلك الآثار التي لا بد وأن تؤثر بشكل جوهري على تقييمات وقرارات الجهات ذات العلاقة. وهذا يشمل المواضيع الرئيسية التي حققتها أقسامنا الداخلية، وتلك التي تطرحها الجهات ذات العلاقة، والمواضيع التي يثيرها أقراننا، بالإضافة إلى المعايير والتوجيهات، بما فيها معايير مبادرة التقارير العالمية (GRI G3).

إدماج الجهات ذات العلاقة: نعتقد بأننا قمنا بتحديد واعتبار جميع الجهات الرئيسية، كما أنّ خارطة احتياجات الجهات ذات العلاقة المحدثة توجز كيفية تواصلنا معهم، ومدى فهمنا لتطلعاتهم وتوقعاتهم، واستجابتنا لذلك. وقد ساهمت هذه الخارطة في تحديد مجالات الاستدامة ذات الأولوية لنا، وفي التخطيط لاستراتيجيتنا نحو تحقيق الاستدامة. المزيد من المعلومات حول هذا الموضوع تجدونها مفضلة في ملحق أ من هذا التقرير.

سياق الاستدامة: لقد عملنا على تحديد سياق الاستدامة بناءً على السياقات المحلية والإقليمية، بالإضافة إلى التوجهات العالمية في مجال الاستدامة.

جودة التقرير

التوازن: نتوق إلى تبني أقصى درجات الشفافية في إعداد التقرير، ونعتقد بأن هذا التقرير لا يشتمل فقط على الجوانب الإيجابية في أدائنا بل يتناول أيضاً المجالات التي ما زالت بحاجة إلى تحسين.

المقارنة: لقد قمنا بتقديم معلومات على أساس سنوي، حيثما كان ذلك ممكناً، وبما يتوافق مع بروتوكولات مؤشّر مبادرة التقارير العالمية، وذلك من أجل تسهيل عملية مقارنة تقريرنا بأداء أقراننا في هذا القطاع، بالإضافة إلى الشركات الأخرى التي تتبنى قضايا الاستدامة. وقد تمّ تقديم المزيد من التفاصيل في حال الحاجة إلى تطبيق معايير أخرى.

الدقة والوضوح: لقد سعينا إلى توجّه أعلى درجات الدقة في تقريرنا، بما في ذلك تقديم معلومات معتمدة وموثوقة. وتمت الإشارة إلى أية تقديرات أو قيود أخرى تحيط بالبيانات المذكورة. وبما أنّ موضوع الاستدامة هو نسبياً مفهوم جديد في الأردن، عمدنا إلى تقديم معلومات تمهيدية ومعلومات تقوم على القرائن حيثما تطلب ذلك من أجل تسهيل فهم محتوى التقرير على القراء. وبما أنّ تقريرنا يستهدف نطاق واسع من الجهات ذات العلاقة، فقد حاولنا تلبية متطلبات جميع الفئات من القراء.

المصداقية وتقنيات قياس البيانات: قمنا باستخدام أنظمة التتبع وإدارة قواعد البيانات المتوفرة من أجل الحصول على البيانات. في حال عدم توفر هذه البيانات، لجأنا إلى استخدام سجلاتنا الخاصة من أجل جمع المعلومات بطريقة يدوية. البيانات التي تمّ تقديمها في هذا التقرير تمثل أفضل فهم لدينا فيما يتعلق بتأثيرنا. كما عمدنا في بعض المجالات إلى توسيع نطاق القياس الذي قمنا بإيضاحه. حيث تمّ قياس انبعاثات الغازات الدفينة باستخدام جداول قياس انبعاثات الغازات الدفينة المعدلة لقياس عوامل الانبعاثات في الأردن، وإمكانات الاحترار العالمي، والتي تتماشى مع التقرير التقييمي الرابع للجنة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ.

الاعتماد: لم تتمّ مصادقة هذا التقرير من قبل طرف ثالث.

محدّدات التقرير

مجال التقرير: يغطي هذا التقرير المعلومات والنشاطات التي تتعلق بعمليات البنك العربي في الأردن، أكبر منطقة عمليات للبنك العربي ش.م.ع. ونتطلّع إلى توسيع مجال التقرير فيما يتعلق بنشاطات البنك العربي ش.م.ع في المستقبل لتشمل بلدان أخرى من البلدان التي يزاول فيها البنك عملياته، ويطمح لإعداد التقرير مستقبلاً على مستوى البنك العربي ش.م.ع ككل.

محدّدات واكتمال التقرير: يسعى البنك العربي في الأردن جاهداً إلى إعداد تقرير شامل قدر الإمكان. هذا ويضع التقرير الخطوط العريضة لأداء البنك للعام 2011 للسنة المالية المنتهية في 31 ديسمبر/كانون الأول عام 2011. ويغطي التقرير كافة عمليات البنك العربي في الأردن فقط، ولا يتطرق إلى أية نشاطات في الخارج. في بعض الحالات، تمّ إدراج معلومات حول البنك العربي ش.م.ع، حيثما لا يتسنى إدراج معلومات حول البنك العربي في الأردن على مستوى الدولة تبعاً لسياسات إعداد التقارير المتعلقة بالبنك.



Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Arab Bank** has presented its report "Sustainability Report 2011" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level B.

GRI Application Levels communicate the extent to which the content of the G3.1 Guidelines has been used in the submitted sustainability reporting. The Check confirms that the required set and number of disclosures for that Application Level have been addressed in the reporting and that the GRI Content Index demonstrates a valid representation of the required disclosures, as described in the GRI G3.1 Guidelines.

Application Levels do not provide an opinion on the sustainability performance of the reporter nor the quality of the information in the report.

Amsterdam, March 15th 2012



Nelmara Arbex
Deputy Chief Executive
Global Reporting Initiative



The Global Reporting Initiative (GRI) is a network-based organization that has pioneered the development of the world's most widely used sustainability reporting framework and is committed to its continuous improvement and application worldwide. The GRI Guidelines set out the principles and indicators that organizations can use to measure and report their economic, environmental, and social performance. www.globalreporting.org

Disclaimer: Where the relevant sustainability reporting includes external links, including to audio visual material, this statement only concerns material submitted to GRI at the time of the Check on March 8th 2012. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

GRI Reporting Levels

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+	
Standard Disclosures	G3 Profile Disclosures OUTPUT	Report on: 1.1 2.1 - 2.10 3.1 - 3.8, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15	Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 3.9, 3.13 4.5 - 4.13, 4.16 - 4.17	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	Same as requirement for Level B	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report on each core G3 and Sector Supplement* Indicator with due regard to the Materiality Principle by either: a) reporting on the Indicator or b) explaining the reason for its omission.
	G3 Management Approach Disclosures OUTPUT	Not Required	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Management Approach Disclosures for each Indicator Category
	G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators OUTPUT	Report on a minimum of 10 Performance Indicators, including at least one from each of: Economic, Social and Environmental.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Reponsibility.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Reponsibility.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Reponsibility.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Reponsibility.	Report on a minimum of 20 Performance Indicators, at least one from each of Economic, Environmental, Human rights, Labor, Society, Product Reponsibility.

ملحق هـ: فهرس المعايير (GRI Index)

الصفحات	GRI	الصفحات	GRI	الصفحات	GRI
44-43	4.6	sustainability@arabbank.com.jo	3.4	5-4	1.1
44-43	4.7	87	3.5	5-4	1.2
46-45 ,19 ,7	4.8	87	3.6	الغلاف الخلفي	2.1
45-43	4.9	87	3.7	65-63 ,25-24	2.2
44-43	4.10	87	3.8	64-65, 55-53	2.3
46-44	4.11	87	3.9	الأردن	2.4
86 ,57, 47 ,19	4.12	87	3.10	65-64	2.5
56	4.13	87	3.11	65-64 ,44	2.6
85-84	4.14	97-89	3.12	65-63	2.7
8	4.15	87	3.13	64-65 ,10-14	2.8
85-84	4.16	44-43	4.1	44 ،لا يوجد تغييرات كبيرة	2.9
85-84	4.17	43	4.2	54	2.10
		44-43	4.3	47	3.1
		تقرير الاستدامة 2010 (صفحة 52)	4.4	47	3.2
		44-43	4.5	47	3.3

الصفحات	GRI	الصفحات	GRI	الصفحات	GRI
البنك لا يتعامل مع أو يقوم بنقل أي نفايات خطرة	EN24	58	EN7	إيضاح حول النهج الإداري - الاقتصادي: صفحات 83, 64, 44-40, 43, 4	
لا يوجد تصريف ملحوظ للمياه	EN25	يتم نقل المياه بواسطة مزود خدمات من القطاع الخاص	EN8	التقرير السنوي لعام 2011 80, 72, 69-68, 44, 4	EC1
62-61, 19	EN26	لا يوجد مصدر مياه محددة	EN9	19	EC2
لا ينطبق ⁹	EN27	لا يتم إعادة استخدام أو تدوير المياه	EN10	35, 31-30 يدفع البنك العربي 12.25% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستحقة على رواتب الموظفين، بينما يدفع الموظفون 6.5% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستحقة على رواتبهم المحددة في الأول من يناير/كانون الثاني من كل عام لصالح الخطة الوطنية للضمان الاجتماعي	EC3
لا يوجد	EN28	لا ينطبق ⁹	EN11		
60-58	EN29	لا ينطبق ⁹	EN12	نحن لا نتلقى مساعدات مالية من الحكومة	EC4
77, 72-71, 23-22	EN30	لا ينطبق ⁹	EN13	2.28:1	EC5
الإيضاح حول النهج الإداري - الاجتماعي - ممارسات العمالة والعمل اللائق: صفحات 39-28		قام البنك بدعم مشروع سفاري الشومري، والذي من المقرر تنفيذه خلال عام 2012	EN14	الأولوية للموَّدين المحليين	EC6
40, 29-28	LA1	لا ينطبق ⁹	EN15	40، تعطى أولوية التوظيف لمناصب الإدارة العليا للمواطنين المحليين	EC7
31	LA2	57	EN16	83-81, 25-22	EC8
30	LA3	60-57	EN18	83-81, 40, 25-22	EC9
32	LA6	لا ينطبق ⁹	EN19	إيضاح حول النهج الإداري - البيئي: صفحات 62-57, 44, 19-18	
32، نسب الأيام الضائعة والغياب غير متوفرة	LA7	59-58	EN20	60-58	EN3
33-32	LA8	لا يوجد تصريف ملحوظ للمياه	EN21	57	EN4
38-35	LA10	61	EN22	60-57	EN5
39-35	LA11	لا يوجد تصريف ملحوظ	EN 23	59, 57	EN6

الصفحات	GRI	الصفحات	GRI	الصفحات	GRI
استقبل البنك شكوى واحدة بشأن مشاركة المعلومات مع بنك آخر واتخذ البنك إجراءات صارمة مع الموظف المعني	PR8	79-71, 40	SO1	100%, 30	LA12
		45-44, 18	SO2	44-43	LA13
الإيضاح حول النهج الإداري - ملحق القطاع المالي		46-45, 18-17	SO3	1:1 عبر جميع فئات الموظفين	LA14
57, 19-18	FS1	45-44, 18	SO4	31	LA15
62-61, 57, 20-19	FS2	لا يوجد	SO5	الإيضاح حول النهج الإداري - الاجتماعي - حقوق الإنسان: صفحات 61, 35, 32-30	
62-61, 19	FS3	لا يوجد	SO6	لا يوجد	HR1
74-73, 58-57, 46, 18-17	FS4	لا ينطبق ⁹	SO9	لا يوجد	HR2
62-61, 50, 20-19	FS5	لا ينطبق ⁹	SO10	31	HR3
24-23	FS6	الإيضاح حول النهج الإداري - الاجتماعي - المسؤولية عن المنتج، صفحات 49-48, 46-45, 20-18		31	HR4
80, 69-68, 25	FS7	لا ينطبق (منتجاتنا وخدماتنا ليس لديها أية تأثيرات تتعلق بصحة وسلامة الزبائن) ⁹	PR1	61, 31	HR6
80, 69-68, 25	FS8	لا ينطبق (منتجاتنا وخدماتنا ليس لديها أية تأثيرات تتعلق بصحة وسلامة الزبائن) ⁹	PR2	31, 29	HR7
18	FS9			قام موظفو الأمن بحضور البرنامج الخاص للموظفين الجدد، الذي يتضمن مفاهيم حقوق الإنسان	HR8
24-22	FS10	20-19	PR3		
83-81, 49	FS13	لا يوجد	PR4	31, 29	HR9
83-81	FS14	50-48	PR5	45-44	HR10
25-23, 20-19	FS15	20, 18	PR6	31	HR11
82, 25-23	FS16	لا يوجد	PR7	إيضاح حول النهج الإداري - الاجتماعي - المجتمع: صفحات 81, 71, 68-67, 45-44, 18	

Term	المصطلح	التعريف
BRE Environmental Assessment Method (BREEAM)	منهج تقييم مؤسسية بحوث البناء البريطانية	منهج تصنيف تصاميم للمباني الخضراء، تأسس في المملكة المتحدة من قبل مؤسسية بحوث البناء.
Capacity Building	منهج تقييم مؤسسية بحوث البناء البريطانية	بناء القدرات هي عملية متواصلة تساعد الأفراد والمجموعات والمؤسسات والمجتمعات في تعزيز قدراتهم وإمكانياتهم لتساعدتهم على مواجهة التحديات الناشئة.
Equator Principles		هي إطار معتمد لإدارة المخاطر لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية المصاحبة لعمليات تمويل المشاريع
G3.1	الجيل الثالث	أحدث نسخة من المبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية تتعلق بمعايير إعداد تقارير الاستدامة. وتعتبر أحدث دليل شامل متوفر حالياً. المبادئ التوجيهية هي الإطار الأساسي لعملية إعداد التقارير بناءً على معايير مبادرة التقارير العالمية. وتتضمن هذه التوجيهات دليلاً موسعاً يتناول التقارير حول مواضيع حقوق الإنسان والتأثيرات على المجتمع المحلي والتميز على أساس الجنس.
Greenhouse Gas	الغازات الدفيئة	الغازات المتواجدة في الغلاف الجوي والتي تمتص وتطلق إشعاعات حرارية وأشعة تحت الحمراء. وتشمل الغازات الدفيئة بخار الماء وثنائي أكسيد الكربون وغاز الميثان وأكسيد النيتروز والأوزون.
GRI	مبادرة التقارير العالمية	هي منظمة غير ربحية تشجع على اعتماد الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وتقدم المنظمة إطاراً للشركات والمؤسسات في كافة أنحاء العالم لاعتماده في عملية إعداد تقارير الاستدامة الشاملة.
Independent Director	عضو مجلس إدارة مستقل	العضو «المستقل» (سواء أكان بصفته الشخصية أم ممثلاً لشخص اعتباري)، هو الذي لا تربطه بالبنك أية علاقة أخرى سوى عضويته في مجلس الإدارة، ما يجعل حكمه على الأمور لا يتأثر بأية اعتبارات خارجية.
Money Laundering	غسل الأموال	هي عملية إخفاء مصدر الأموال أو وجهته، حيث أنه في أغلب الأحيان قد تم الحصول عليه بطرق غير مشروعة.
Partial Disability	الإعاقة الجزئية	هي الإعاقة الناتجة عن إصابة تؤدي إلى الحد من قدرة الشخص على القيام بوظيفة جسدية معينة بشكل دائم، ولكن لا تزال تسمح له بالقيام بنشاطات أخرى.

Term	المصطلح	التعريف										
Payment Card Industry	بيانات الدفع بالبطاقة	هو مجلس تشكّل أساساً عن الأميركي كان اكسبرس، ديسكوفر للخدمات الماليّة، جي سي بي، ماستر كارد العالميّة والفيزا الدوليّة. والهدف من تشكّل المجلس هو العمل على تطوير معايير أمن المعلومات المتعلّقة بصناعة بطاقات الدفع، لإتاحة الفرصة للشركات لقياس توجيهات وإجراءات سياساتها الأمنيّة المتعلّقة ببطاقات الدفع.										
Project Finance	تمويل المشاريع	تمويل المشاريع هو عمليّة التمويل طويلة الأجل لمشاريع البنية التحتيّة والمشاريع الصناعيّة التي تعتمد على التدفّقات النقديّة المتوقّعة للمشروع، بدلاً من الميزانيات العامّة التي يرصدها المشرفون على المشروع. وينطوي هيكل تمويل المشاريع عادة على عدد من المستثمرين في الأسهم، الذين يعرفون باسم الراعاه أو المشرفين، بالإضافة إلى مجموعة البنوك التي تقدّم القروض لهذه العمليّة.										
Revolving Loan	القروض الدوّارة	تستخدم القروض الدوّارة في توفير الفرص الاقتصاديّة للمناطق الأقلّ حظاً، ودعم المشاريع الصغيرة من خلال تسهيل إمكانيّة الوصول إلى التمويل										
Revolving Loan Fund	بيانات الدفع بالبطاقة	يعتبر صندوق القروض الدوّارة مصدر تمويل، يتمّ من خلاله تقديم القروض لمجموعة من مشاريع تنمية الأعمال الصغيرة										
SMEs	المشاريع الصغيرة والمتوسطة	وفقاً للبنك المركزي الأردني، تمّ إطلاق المعايير التالية في شهر يناير 2011، بهدف تعريف المشاريع الصغيرة والمتوسطة كالتالي:										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>المشاريع الصغيرة</th> <th>المشاريع المتوسطة</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>تبلغ قيمة أصولها في أقصاها 1 مليون دينار أردني</td> <td>تبلغ قيمة أصولها ما بين 1-3 مليون دينار أردني</td> </tr> <tr> <td>تصل قيمة مبيعاتها في أقصاه 1 مليون دينار أردني</td> <td>تصل قيمة مبيعاتها ما بين 1-3 مليون دينار أردني</td> </tr> <tr> <td>يصل عدد الموظّفين ما بين 5-20 موظّفاً</td> <td>يصل عدد الموظّفين ما بين 21-100 موظّفاً</td> </tr> <tr> <td>ليست شركة مساهمة عامّة، وليست شركة تأمين أو وساطة</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	المشاريع الصغيرة	المشاريع المتوسطة	تبلغ قيمة أصولها في أقصاها 1 مليون دينار أردني	تبلغ قيمة أصولها ما بين 1-3 مليون دينار أردني	تصل قيمة مبيعاتها في أقصاه 1 مليون دينار أردني	تصل قيمة مبيعاتها ما بين 1-3 مليون دينار أردني	يصل عدد الموظّفين ما بين 5-20 موظّفاً	يصل عدد الموظّفين ما بين 21-100 موظّفاً	ليست شركة مساهمة عامّة، وليست شركة تأمين أو وساطة	
المشاريع الصغيرة	المشاريع المتوسطة											
تبلغ قيمة أصولها في أقصاها 1 مليون دينار أردني	تبلغ قيمة أصولها ما بين 1-3 مليون دينار أردني											
تصل قيمة مبيعاتها في أقصاه 1 مليون دينار أردني	تصل قيمة مبيعاتها ما بين 1-3 مليون دينار أردني											
يصل عدد الموظّفين ما بين 5-20 موظّفاً	يصل عدد الموظّفين ما بين 21-100 موظّفاً											
ليست شركة مساهمة عامّة، وليست شركة تأمين أو وساطة												
Stakeholder Engagement	التواصل مع الجهات ذات العلاقة	هو التزام المؤسسة بالحوار النزيه الشفّاف مع الجهات ذات العلاقة، ليس فقط لإطلاعهم على نشاطات الشركة، بل أيضاً لتفهم اهتماماتهم وتلبيتها من خلال الحوار المتبادل										
Stakeholders	الجهات ذات العلاقة	هم كل من لهم مصلحة معيّنة من خلال علاقتهم بالشركة، وتشتمل المساهمين والموظّفين والعملاء والبيئة المحليّة والمجتمع المحلي والحكومة والموردين والمستثمرين المحتملين.										

المصطلح	التعريف
Sustainability	هي عملية قيام الشركات بأعمالها على أسس إنسانية وأخلاقية، بحيث لا تتجاهل المؤسسة آثارها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية طويلة المدى عند إنجاز أعمالها.
Sustainability Reporting	إعداد تقارير الاستدامة هي عملية تعتمد معايير القياس والإفصاح والمساءلة، وتقدم للجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية حول أداء المؤسسة وجهودها نحو تحقيق هدف التنمية المستدامة.
Sustainable Development	هي عملية تنمية تهدف إلى تلبية الاحتياجات في الوقت الحاضر دون المساس بمقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها.
Vaccination	التطعيم هو عملية إعطاء لقاح إلى الجسم بهدف تنشيط الجهاز المناعي للفرد لتطوير مناعته ضد مرض ما.

Acronym	English	Arabic
HRMS	Human Resources Management System	نظام إدارة الموارد البشرية
IPP	Independent Power Generation (Plants (IPPs	محطات توليد الكهرباء المستقلة
ISO	International Organization for Standardization	المنظمة الدولية للمعايير
IT	Information Technology	تكنولوجيا المعلومات
ITG	Information Technology Global	شركة تكنولوجيا المعلومات العالمية
JBCP	Jordan Breast Cancer Program	البرنامج الأردني لسرطان الثدي
JOD	Jordanian Dinars	الدينار الأردني
JRF	Jordan River Foundation	مؤسسة نهر الأردن
KHCF	King Hussein Cancer Foundation	مؤسسة الملك حسين للسرطان
kWh	kilowatt-hour	كيلو واط - ساعة
KYC	Know Your Customer	برنامج «اعرف عميلك»
MENA	Middle East North Africa	منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
MW	Mega Watts	ميغا واط
NGOs	Non-Governmental Organizations	المؤسسات غير الهادفة للربح
OSHA	Occupational Safety and Health Administration	اللوائح التنظيمية للسلامة والصحة المهنية
PCs	Personal Computers	أجهزة الحاسوب الشخصية
PLC	Public Limited Company	شركة محدودة عامة
PV	Photovoltaic	النظام الكهروضوئي
RSCN	The Royal Society for the Conservation of Nature	الجمعية الملكية لحماية الطبيعة
SFLC	Software Development Life Cycle	دورة حياة البرمجيات
SMART	Specific, Measurable, Achievable, Realistic / Relevant, and Timely	محدد، قابل للقياس والتقييم، قابل للإنجاز وقابل للتحقيق، واقعي، وفي الوقت المناسب
SMEs	Small and Medium Enterprises	المشاريع الصغيرة والمتوسطة
SSS	Sustainability and Survival Solutions	حلول الاستدامة والبقاء
TUA	Tkiyet Um Ali	تكية أم علي

Acronym	English	Arabic
AB	Arab Bank	البنك العربي
AHSF	Abdul Hameed Shoman Foundation	مؤسسة عبد الحميد شومان
AML	Anti-Money Laundering	مكافحة غسل الأموال
ATMs	Automated Teller Machines	أجهزة الصراف الآلي
BMI	Body Mass Index	مؤشر كتلة الجسم
BoD	Board of Directors	مجلس الإدارة
BOO	Build Own and Operate	قاعدة البناء، التملك والتشغيل
C. Elite RM	Certified Elite Relationship Manager	مدير علاقات عملاء النخبة المعتمد
C. S.CRO	Certified Senior Customer Relationship Officer	مسؤول علاقات كبار العملاء المعتمد
CB	Consumer Banking	الخدمة المصرفية للأفراد
CBM	Certified Branch Manager	مدير فرع معتمد
CBO	Community Based Organization	المؤسسات المجتمعية
CIB	Corporate Investment Banking	الخدمات المصرفية الاستثمارية للشركات
CIT	Certified Internal Trainer	مدرب داخلي معتمد
CM	Certified Mentor	مرشد معتمد
CO test	Carbon Oxide Test	فحص أكسيد الكربون
COSO	Corporate Services Officer	مسؤول الخدمات المصرفية للشركات
COU	Central Operational Unit	وحدة التشغيل المركزية
CRO	Customer Relationship Officer	مسؤول علاقات العملاء
CSR	Corporate Social Responsibility	المسؤولية الاجتماعية للشركات
CSR	Customer Service Representative	ممثل الخدمات المصرفية للأفراد
CTF	Combating Terrorist Financing	مكافحة تمويل الإرهاب
EP	Equator Principle	مبادئ التعادل
EVP	Executive Vice President	نائب الرئيس التنفيذي
GDP	Gross Domestic Product	الناتج المحلي الإجمالي
GHG	Greenhouse gas	الغازات الدفيئة
GJ	Giga Joule	جيغا جول
GRC	Group Regulatory Compliance	مجموعة الامتثال للمعايير
GRI	Global Reporting Initiative	مبادرة التقارير العالمية
GRM	Group Risk Management	مجموعة إدارة المخاطر
HO	Head Office	المكتب الرئيسي / الإدارة العامة