

البنك العربي
ARAB BANK



النجاح مسيرة

تقرير الاستدامة 2012

قائمة المحتويات

5 كلمة المدير العام التنفيذي
7 الاستدامة الاستراتيجية
8 مسيرتنا في مجال الاستدامة
9 إطارنا للاستدامة
10 التواصل مع الجهات ذات العلاقة
11 قياس نجاحنا والتزاماتنا
16 أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
18 أثرنا: خدمة العملاء
27 أثرنا: دعم الطموحات الاجتماعية الاقتصادية للعملاء
33 أثرنا: دعم الطموحات البيئية لعملائنا
36 التمويل المسؤول
38 أساسنا: إدارة المخاطر
42 دورنا في مجال الاستدامة: التمويل المسؤول

45.....	تمكين الموظّفين.....
47.....	أساسنا: الرأسمال البشري.....
53.....	دورنا في مجال الاستدامة: تمكين الموظّفين.....
63.....	التقارير الشفّافة.....
65.....	أساسنا: الحاكميّة والمساءلة.....
72.....	دورنا في مجال الاستدامة: التقارير الشفّافة.....
75.....	النظام الأمثل.....
77.....	أساسنا: منهج الجودة.....
79.....	دورنا في مجال الاستدامة: الوصول إلى نظام أمثل.....
85.....	التعاون المجتمعي.....
87.....	أساسنا: الاستثمارات المجتمعيّة.....
91.....	دورنا في مجال الاستدامة: التعاون المجتمعي.....
108.....	ملحق أ: خارطة الجهات ذات العلاقة.....
112.....	ملحق ب: المعايير الدوليّة لقطاع الرقابة.....
113.....	ملحق ج: مؤشّرات التقرير.....

- 115.....ملحق د: كتاب «مبادرة التقارير العالمية» لتحديد مستوى التقرير
- 116.....ملحق هـ: فهرس المعايير (GRI Index)
- 123.....ملحق و: قائمة المصطلحات
- 125.....ملحق ز: قائمة المختصرات

كلمة المدير العام التنفيذي

تحية طيبة وبعد،



اعتمد البنك العربي عند وضعه لاستراتيجيته الخاصة بالاستدامة على منهج متعدّد الأبعاد يشمل عملياته المصرفية وأنشطته الرئيسية، لضمان الاستجابة الفعّالة لمتطلبات واحتياجات الجهات ذات العلاقة ضمن إطار يهدف إلى خلق الأثر الإيجابي طويل الأمد على المجتمعات التي يتواجد بها.

ومن هنا حرص البنك العربي من خلال منهج الاستدامة الذي اعتمده، على أن يلبي احتياجات الجهات ذات العلاقة سواء كان ذلك من خلال تقديم منتجات متعلّقة بمبدأ المسؤولية الاجتماعية للعملاء أو من خلال توسيع نطاق التمويل المسؤول ليشمل المشاريع الصديقة للبيئة، على سبيل المثال لا الحصر. وبهذا تتحقّق رؤية البنك في تبني مبادرات شمولية في مجال الاستدامة ينعكس أثرها الإيجابي على كافّة الجهات ذات العلاقة والتي تتأثّر بعمليات البنك. نركّز في تقرير الاستدامة لعام 2012 على كميّة تفاعل وتواصل البنك العربي مع الجهات ذات العلاقة بالإضافة إلى المبادرات التي تمّ تبنيها بهدف تحقيق الأثر الإيجابي طويل الأمد في المجتمعات التي نتواجد بها.

إن التواصل مع الجهات ذات العلاقة كان من ضمن أولوياتنا في مختلف النشاطات خلال العام 2012، حيث أنه ومن خلال الاندماج والتواصل الفعّال مع مجتمعنا سنتمكّن من تحقيق أهدافنا التي حددناها مسبقاً. إن الرسالة التي تأسس عليها البنك العربي ترتكز على المساهمة في جهود التنمية الإقتصادية والاجتماعية في العالم العربي. ومن أجل تحقيق ذلك، ينبغي علينا تركيز جهودنا على نحو استراتيجي للوصول إلى كافة فئات الجهات ذات العلاقة وتوجيه مبادراتنا لتلبية احتياجاتهم المحددة. نحن بحاجة اليوم أكثر من أي وقت مضى إلى تطبيق منهج مبادر، لكي نتمكّن من المساهمة في التعامل مع التحديات التي تواجهها بلدان وشعوب المنطقة، بحيث يساهم هذا المنهج في إيجاد الحلول طويلة المدى لهذه المشكلات والتحديات، مع التركيز على ضرورة تكاتف القطاعين العام والخاص وبذل جهود مشتركة في سبيل التوصل إلى حلول مستدامة.

وفي إطار جهودنا المبذولة لتحقيق أهدافنا نحو الاستدامة، أطلقنا خلال العام 2012 برنامج "ممثلو الاستدامة"، كأحد إنجازاتنا الرئيسية الهادفة إلى دمج مبادئ الاستدامة ضمن عملياتنا وخطوط أعمالنا. ويتم بموجب هذا البرنامج، تعيين ممثلين من أقسام مختلفة في البنك للعمل جنباً إلى جنب مع دائرة الاستدامة لتحديد أهداف قابلة للتنفيذ لأقسامهم المختلفة. وبهذا نطبّق منهجاً شاملاً، نضع من خلاله مجموعة محددة من الأهداف في كلّ عام لكافة الأقسام، للعمل على تحقيقها ضمن إستراتيجية البنك الشاملة للاستدامة.

بالإضافة إلى ما ذكر، فإننا سنواصل سعيينا من خلال استراتيجيتنا للاستدامة نحو تحقيق أهدافنا في المجالات الاستراتيجية الخمسة: التمويل المسؤول وتمكين الموظفين والتفارير الشفافة والنظام الأمثل والتعاون المجتمعي. وقد حققنا إنجازات هامة في جميع هذه المجالات. لقد تجاوز إجمالي الاستثمارات المجتمعية للبنك مبلغ 11 مليون دينار أردني خلال العام 2012، أي بزيادة بلغت 21.5% عن ما حققناه في العام 2011. ومن ضمن إنجازاتنا لهذا العام أيضاً تحقيق زيادة بنسبة 21% مقارنة بالعام الماضي في تبرعات عملائنا للمؤسسات غير الهادفة للربح من خلال مشاركتهم في برنامج "معاً"، نظراً للتحسينات التي تم تطبيقها على القنوات المصرفية المخصصة للتبرع والمذكورة لاحقاً في هذا التقرير. وقد حققنا أيضاً زيادة في إجمالي عدد الموظفين المشاركين في الأعمال التطوعية بنسبة 13% مقارنة مع 11% خلال العام 2011.

في كل عام نقوم بالعمل والتطوير انطلاقاً من الرسالة الأساسية التي انتهجها البنك منذ تأسيسه عام 1930. ونواصل العمل أيضاً على تحقيق التزاماتنا بدعم الأفراد والمجتمعات التي نخدمها. فهدفنا الأساسي يتمثل في خلق قيم مستدامة مالية وغير مالية طويلة المدى للبنك وللجهات ذات العلاقة من خلال مواصلة دعم طموحاتهم وتطلعاتهم والمساهمة في تحقيقها. إننا ندرك بأن الطريق أماننا طويلة، إلا أننا سنواصل مسيرتنا في مجال الإستدامة نحو مزيد من النجاح والإنجاز، مستنديين إلى معرفتنا وخبرتنا التي تمتد لأكثر من ثمانية عقود.



نعمة صباغ
المدير العام التنفيذي



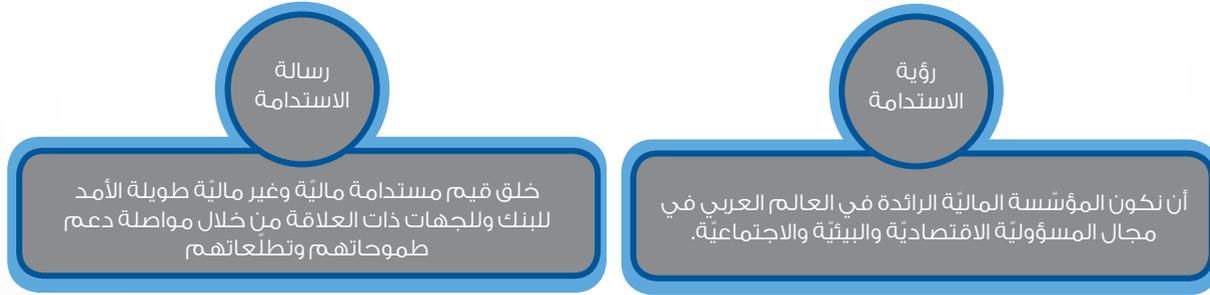
الاستدامة الاستراتيجية

الاستدامة الاستراتيجية

مسيرتنا في مجال الاستدامة

لقد تم تطوير مسيرة البنك العربي في مجال الاستدامة استناداً إلى الرؤية التي تأسس عليها البنك ليلعب دوراً هاماً في حياة الأفراد في العالم العربي على المستويين الاقتصادي والاجتماعي.

وانطلاقاً من سعيينا إلى تحقيق رسالة البنك ورؤيته في مجال التنمية المستدامة، تم تأسيس مؤسسة عبد الحميد شومان في العام 1978. ومنذ ذلك الحين، عملت المؤسسة إلى جانب البنك العربي على دعم المجتمعات المحليّة في مناطق عمليّاتها كجزء من التزاماتها الأساسيّة. وفي العام 2009، تمّ إطلاق برنامج متعدّد الأوجه للمسؤوليّة الاجتماعيّة "معاً" يهدف إلى تطوير وتعزيز الدور الفاعل للبنك في المجتمع (انظر صفحة 91). يعتبر هذا البرنامج منهجاً استراتيجياً يتجاوز المساهمات والتبرعات الماليّة فقط، من خلال إعداد خطة واضحة لدمج مفاهيم الاستدامة في العمليّات المصرفيّة الأساسيّة والنشاطات اليوميّة.



في العام 2010، استحدث البنك العربي دائرة الاستدامة لتكون مسؤولة عن الإدارة المنهجية لمبادرات الاستدامة وعمليات دمج مبادئ التنمية المستدامة في مبادرات البنك وعملياته وتقاريره والمساهمة في تنفيذ الرؤية التأسيسية للبنك وتحقيق أهدافه.

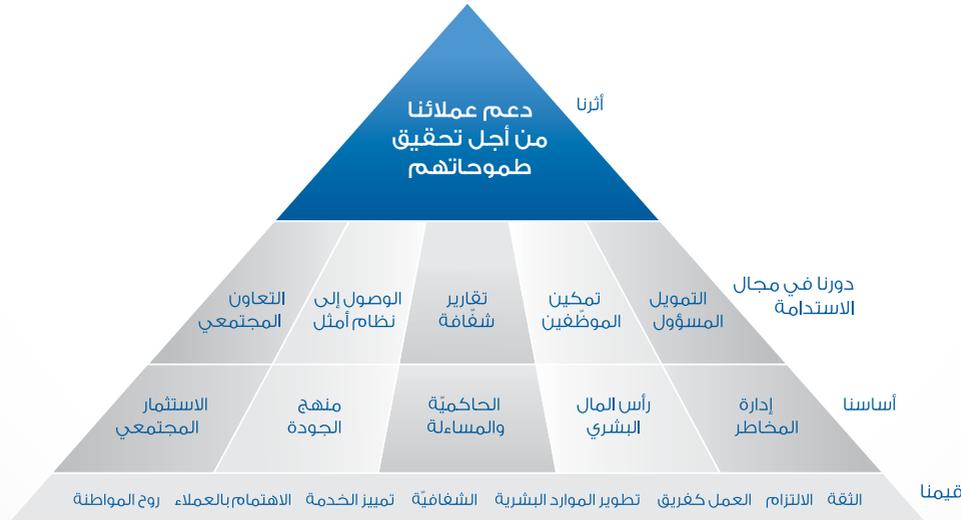
واستمراراً لهذه الجهود المتواصلة، أطلق البنك برنامج "ممثلو الاستدامة" في العام 2012 (انظر صفحة 80)، والذي تمّ تنفيذه بهدف العمل على تعزيز دور كافة الدوائر وإشراكها في مراحل تنفيذ الأهداف الاستراتيجية المتعلقة بالاستدامة.

يساهم هذا التقرير في إلقاء الضوء على الإنجازات التي حقّقها البنك في مجال الاستدامة حتّى هذا اليوم، بالتركيز على التطوّر التاريخي للبنك واستراتيجيته وأدائه والتزاماته في محاولة لتعزيز الآثار الإيجابية له في النواحي الاجتماعيّة والاقتصاديّة والبيئيّة.

إطارنا للاستدامة

يرتكز إطار البنك العربي في مجال الاستدامة على القيم التي توجّه مسيرته نحو تحقيق التنمية المستدامة، وتواصل كل من هذه القيم قيادة وتوجيه الأسس المصرفية التاريخية الراسخة التي يقوم عليها البنك منذ تأسيسه بالإضافة إلى أثاره الإيجابية على مستوى المنطقة، والتي تلبية توقعات الجهات ذات العلاقة.

بناءً على هذه الأسس المتينة، ومن خلال التواصل مع الجهات ذات العلاقة، يركز دورنا في مجال الاستدامة على خمسة محاور استراتيجية رئيسية وهي: التمويل المسؤول وتمكين الموظّفين والتقارير الشفّافة والوصول إلى نظام أمثل بالإضافة إلى التعاون المجتمعي. فنعزيز الأداء في كل من هذه المجالات يفود في النهاية إلى تحسين وتحقيق الأثر المنشود للبنك في مجال الاستدامة والذي يتمثل بدعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم.



التواصل مع الجهات ذات العلاقة

تتركز ممارساتنا للتواصل مع الجهات ذات العلاقة على إيجاد قيم مشتركة بين البنك وكافة فئات الجهات ذات العلاقة (المساهمون والموظفون والعملاء والمجتمع والبيئة والموردون والحكومة). ويتضح هذا في نشاطاتنا وأعمالنا الرئيسية وجهودنا لتحسين الوضع الاجتماعي والبيئي والاقتصادي للمجتمعات التي نمارس أعمالنا فيها.

يتم تعريف وتصنيف الجهات ذات العلاقة بحسب تأثيرهم على البنك وتأثرهم به.

يشتمل الملحق (أ) في هذا التقرير على خارطة مفصلة لكافة الجهات ذات العلاقة، والتي تحدد احتياجاتهم وطموحاتهم المتعلقة بالبنك، بالإضافة إلى تحديد طرق تلبية هذه الاحتياجات من خلال عمليات البنك. تم تحديث هذه الخارطة في العام 2012 بدعم من ممثلي الاستدامة (انظر صفحة 80) لتشمل طرق التواصل وأولويات كل من البنك والجهات ذات العلاقة وكيفية استجابة البنك لهذه الأولويات. تساهم هذه الخارطة في توجيه جهود البنك نحو تلبية احتياجات الجهات ذات العلاقة عبر تحديد أهداف ومبادرات استراتيجية يسعى البنك إلى تطبيقها.

يبين الرسم البياني التالي المجموعات الرئيسية من الجهات ذات العلاقة التي يستهدفها البنك عبر إطاره ودوره في مجال الاستدامة، مما يؤكد على التزامه وسعيه الحثيث نحو تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم.



قياس نجاحنا والتزاماتنا

يعتبر البنك العربي قياس الأداء والإفصاح عن النتائج عنصراً رئيسياً من العناصر الضرورية لتقييم مدى التقدم الذي تمّ إحراره تجاه تطبيق استراتيجيتنا والوفاء بالتزاماتنا وتحقيق أهدافنا وبالتالي تعزيز قيم المساءلة.

لمحة حول الأداء

2012	2011	2010	مؤشرات الأداء الرئيسيّة	المجالات الاستراتيجية للاستدامة
100%	100%	100%	مراجعة تمويل المشاريع وفق معايير (ESG)	التمويل المسؤول
12.6 مليون	11.5 مليون	13.5 مليون	مقدار التمويل لمشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة (بالدينار الأردني)	
0%	0%	0%	نسبة القروض المتعثّرة للمشاريع من إجمالي رصيد محفظة القروض	
2,754	2,808	2,776	إجمالي عدد الموظّفين	تمكين الموظّفين
38%	38%	38%	نسبة الإناث من عدد الموظّفين (%)	
14%	17%	21.2%	نسبة الإناث في الإدارة العليا (%)	
7.4%	7.9%	7.29%	إجمالي معدّل دوران الموظّفين (%)	
8,343	8,478	7,422	إجمالي عدد الفرص التدريبية التي تمّ تقديمها للموظّفين	
70,284	61,897	60,162	تكلفة دعم تعليم أبناء الموظّفين في الجامعات الأردنيّة (بالدينار الأردني)	التقارير الشفافة
0.30	0.25	0.20	الأرباح للسهم الواحد (بالدينار الأردني)	
60%	45%	45%	نسبة الأعضاء المستقلّين في مجلس الإدارة	
6.7%	6.9%	3.8%	نسبة العائدات على حقوق الملكية	
A	B	B	تصنيف التقرير بحسب "مبادرة التقارير العالميّة"	

2012	2011	2010	مؤشرات الأداء الرئيسية	المجالات الاستراتيجية للاستدامة
15,689 (قياسات جديدة)	8,605	9,094	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن)	الوصول إلى نظام أمثل
5.7	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف (طن/موظف) ¹	
18,825,999	10,444,690	10,785,110	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو واط/ساعة)	
6,835.9	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي استهلاك الكهرباء لكل موظف (كيلو واط/ساعة/موظف) ¹	
11.42	لا يوجد	لا يوجد	إجمالي استهلاك الماء لكل موظف (3م/موظف) ¹	
0	1	0	عدد المنتجات والخدمات المرتبطة بالاستدامة التي تم إطلاقها	
3.2%	2.8%	3.1%	نسبة الأرباح المستثمرة في المجتمع قبل اقتطاع الضريبة (%) ²	التعاون المجتمعي
166	165	150	عدد الساعات التطوعية من جانب الموظفين	
32	33	25	عدد المبادرات المجتمعية	
13,342	17,990	6,750	عدد منفعلي برنامج "معاً"	
147	113	مؤشر جديد	عدد المشاريع الصغيرة التي تم دعمها ³	
107,770	88,828	40,166	تبرعات العملاء من خلال قنوات التبرع (بالدينار الأردني)	

¹ تم استحداث هذه المؤشرات في العام 2012
² النسبة الإجمالية للاستثمارات المجتمعية في الأردن بالمقارنة مع أرباح البنك العربي ش.م.ع قبل اقتطاع الضريبة
³ تم استحداث هذا المؤشر في العام 2011

إنجازات والتزامات العام 2012

التفاصيل	سير العمل	الإلتزامات	المجالات الاستراتيجية للاستدامة
صفحة 42	قيد التنفيذ	اعتماد مبادئ (Equator Principles) لتقييم وإدارة المخاطر الاجتماعية والبيئية في تمويل المشاريع	التمويل المسؤول
صفحة 41	أنجز	تطوير سياسة مستقلة لمكافحة الفساد	
<p>إنجازات أخرى:</p> <ul style="list-style-type: none"> • بلغ إجمالي محفظة القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة أكثر من 447 مليون دينار أردني (صفحة 27) • تنفيذ عدد من المبادرات والنشرات الداخلية لرفع مستوى الوعي حول مواضيع الامتثال (صفحة 69) • ارتفاع إجمالي مبلغ التبرعات عبر قنوات التبرع بنسبة 21% (صفحة 28) • تلقى 2,316 موظف من موظفي مجموعة البنك العربي برنامجاً تدريبياً إلكترونياً متقدماً، يستهدف الموظفين الذين يتعاملون مع المنتجات والخدمات المصرفية التي تنطوي على مخاطر مختلفة 			
صفحة 94, 62	أنجز	إطلاق برنامج تدريبي لبناء القدرات لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح بالاستفادة من خبرات برنامج المدرب الداخلي	تمكين الموظفين
صفحة 61	أنجز	تطوير برنامج تدريب الطلاب العملي (Internship Program) بهدف دعم وتنمية الشباب المحلي	
صفحة 52	أنجز	إنشاء غرف خاصة للمدخّنين من أجل ضمان بيئة داخلية صحية خالية من التدخين في المكاتب	
صفحة 50	أنجز	تقديم القروض التعليمية للموظفين	
<p>إنجازات أخرى:</p> <ul style="list-style-type: none"> • تنفيذ 100% من الموظفين الجدد حول قضايا الاستدامة من خلال البرنامج الإرشادي (صفحة 59) • بلغت نسبة عودة النساء إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة 99% (صفحة 49) • توظيف 13 موظفاً من ذوي الاحتياجات الخاصة في فروع البنك (صفحة 49) 			

التفاصيل	سير العمل	الإلتزامات	المجالات الاستراتيجية للاستدامة
لن يتم الإفصاح عن مبادرات الاستدامة في فلسطين في هذا التقرير	لم ينجز	إدراج دول أخرى في تقارير الاستدامة ابتداءً بفلسطين	التقارير الشفافة
	أنجز	إصدار تقرير الاستدامة لعام 2012	
إنجازات إضافية: • ارتفاع إجمالي عدد المؤشرات التي تمت تغطيتها في تقرير الاستدامة وتحقيق مستوى (أ) بحسب معايير مبادرة التقارير العالمية (صفحة 72) • تطوير ميثاق السلوك المهني (صفحة 72) • رفع مستوى الوعي الداخلي والخارجي حول الممارسات المسؤولة (صفحة 41)			
تم اعتماد أنظمة جديدة لقياس نسبة الاستهلاك، وبالتالي لم يكن من الممكن مقارنة انبعاثات غازات الدفيئة للعام الماضي مع هذا العام	لم ينجز	المحافظة على نسبة انبعاثات الغازات الدفيئة	الوصول إلى نظام أمثل
صفحة 35	أنجز	إطلاق خدمة كشف الحساب الإلكتروني في أسواق جديدة	
إنجازات إضافية: • اعتماد نظام قياس جديد لرصد مستوى استهلاك البنك للموارد البيئية الداخلية (صفحة 81) • إطلاق برنامج "ممثل الاستدامة" (صفحة 80)			
لن يتم الإبلاغ عنه في هذا التقرير	أنجز	تطوير برنامج "معاً" للمسؤولية الاجتماعية في فلسطين	التعاون المجتمعي
صفحة 94	أنجز	مشاركة عدد من الشركات التابعة لمجموعة البنك العربي في أربع مبادرات على الأقل ضمن برنامج "معاً"	
صفحة 28	أنجز	تعزيز قنوات التبرع بهدف زيادة تبرعات العملاء لمنفعة المؤسسات المشاركة ضمن برنامج "معاً"	
إنجازات إضافية: • تقديم 107.5 ساعة تدريب في مجال تطوير قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح (صفحة 62، 94) • ارتفاع إجمالي نسبة الموظفين المتطوعين بمقدار 14% (صفحة 95) • بلغت قيمة إجمالي الاستثمارات المجتمعية 11.3 مليون دينار أردني (صفحة 87)			

التزامات العام 2013

الالتزامات	المجالات الاستراتيجية للاستدامة
إطلاق تطبيق مصرفي للأجهزة المحمولة	التمويل المسؤول
تقديم البرامج التدريبية لكافة الموظفين إلكترونياً حول مكافحة الفساد والرشوة	
مواصلة العمل على جذب الكفاءات واستبقائها	تمكين الموظفين
مواصلة العمل على تطوير كفاءة وقدرات الموظفين	
زيادة عدد البرامج التدريبية المقدمة من خلال برنامج بناء القدرات	
إدماج المجالات البيئية والاجتماعية في عمليات التدقيق الداخلي	التقارير الشفافة
إطلاق مبادرة تعميم ميثاق السلوك المهني	
تعزيز كفاءة أداء مركز الأتصال من خلال تطبيق أحدث بنية تحتية لتقنية الصوت	الوصول إلى نظام أمثل
تقديم برنامج إعادة تدوير المخلفات الورقية	
تطبيق برنامج شامل لتوفير الطاقة	
تعزيز التواصل والاستثمار المجتمعي	التعاون المجتمعي
تعزيز قنوات التبرع لصالح المؤسسات المشاركة ضمن برنامج "معاً"	
دمج الشركات التابعة للبنك العربي في الأنشطة التطوعية	



أثرنا:
دعم عملائنا من
أجل تحقيق طموحاتهم

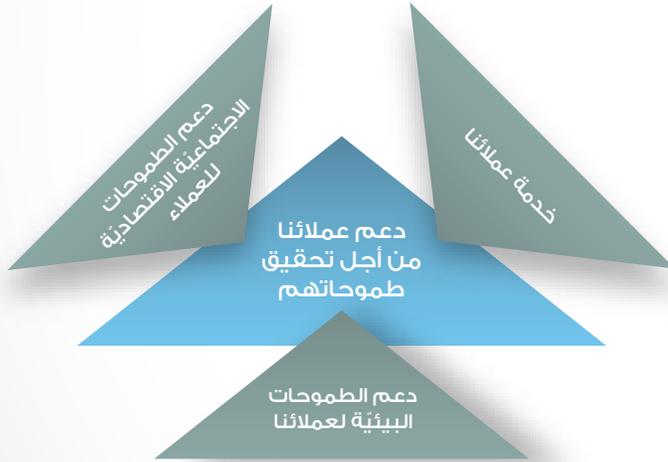
أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

يلتزم البنك العربي، باعتباره إحدى أكبر المؤسسات المصرفية في المنطقة، بدعم العملاء من أجل تحقيق طموحاتهم من خلال العمليات المصرفية وبعض النشاطات والمبادرات غير المصرفية. يؤمن البنك بضرورة تطوير استراتيجية أعماله من خلال دمج احتياجات الجهات ذات العلاقة ومبادئ التنمية المستدامة من أجل تحقيق تطلعات البنك الاقتصادية والاجتماعية والبيئية والمساهمة في تعزيز دوره في مجال الاستدامة.

إن اتباع هذا النهج يساعد البنك على تلبية الطموحات المتغيرة والكبيرة لعملائه إلى جانب تقديم الخدمات المالية إلى كافة شرائح المجتمع والذي سيساهم في توسيع دائرة عملاء البنك والدخول إلى أسواق جديدة.

فيما يلي المجالات التي يعتمدها البنك في دعم عملائه من أجل تحقيق طموحاتهم:

- ★ تعزيز خدمة العملاء عبر تقديم مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المصرفية واستمرار التواصل معهم واستقبال ملاحظاتهم بهدف فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم والعمل على تلبيةها.
- ★ تعزيز الأثر الاجتماعي الاقتصادي الإيجابي على المجتمعات التي نتواجد بها من خلال دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وتشجيع ريادة الأعمال وتعزيز التثقيف المالي والمصرفي وتشجيع مساهمة العملاء في تنمية المجتمع.
- ★ دعم المشاريع المتعلقة بالتحديات البيئية الملحة، بالإضافة إلى المساهمة بتقليل الأثر السلبية على البيئة.



أثرنا: خدمة عملائنا

يقدم البنك العربي مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات على امتداد شبكته العالمية التي تتألف من أكثر من 600 فرع بتغطية تشمل 30 دولة منتشرة في خمس قارات. ويقوم البنك بإتاحة الفرصة أمام العملاء للاستفادة من خدماته عبر الأسواق المختلفة، والتي تعكس مكانة البنك كونه من أكثر البنوك أماناً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تشتمل مجموعة البنك العربي على شركة شقيقة وعدد من الشركات التابعة والحليفة المنتشرة حول العالم، لمزيد من المعلومات حول مجموعة البنك العربي يرجى الاطلاع على التقرير السنوي للعام 2012.

الجوائز والتكريم



حصل البنك العربي على مجموعة من الجوائز الدولية في العام 2012. حيث منحته مجلة "غلوبال فاينانس" عدة جوائز، منها جائزة أفضل بنك تمويل تجاري في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وجائزة أفضل بنك لتمويل المشاريع والبنية التحتية في منطقة الشرق الأوسط وعلى جائزة أفضل خدمة مصرفية عبر الإنترنت في الأردن للسنة الرابعة على التوالي. علاوة على ذلك، حصل البنك العربي على لقب أفضل بنك ولقب أفضل بنك استثماري في الأردن للسنة الرابعة على التوالي وعلى لقب أفضل بنك في خدمات العملات الأجنبية وخدمات إدارة النقد في منطقة الشرق الأوسط من مجلة EMEA المالية العالمية، كما حصل البنك أيضاً على لقب بنك العام في الأردن من مجلة ذا بانكر (The Banker) المالية العالمية، كما وتسلم البنك جائزة أفضل بنك في الأردن للسنة الخامسة على التوالي من مجلة يوروموني (Euromoney).

أرغب بتقديم ملاحظاتي الإيجابية حول سلوك مدير الفرع... إنه يتمتع بحس عالٍ من التفاني في العمل ويدرك فلسفة خدمة العملاء. ففي كثير من الأحيان، وفي وقت الانتظار لإتمام الخدمة، يأتي المدير لمناقشة وفهم احتياجاتنا لتسهيل الخدمة. فكم من مرة كنت أنا وغيري من العملاء مدهوشين من حسه بالمسؤولية وروح المساعدة.

أحد عملاء البنك العربي

تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات

يقدّم البنك دعمه للأفراد والشركات من خلال مجموعة من المنتجات والخدمات الماليّة والمصرفيّة الشاملة والتي تلائم احتياجاتهم المصرفية، كما يواصل البنك العربي تعزيز قنوات التواصل مع العملاء لتسهيل استلام ملاحظاتهم واستفساراتهم التي يعتبرها البنك الدافع الرئيسي لتميز الخدمة.



مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

في العام 2012، واصل البنك العربي سعيه إلى تلبية احتياجات عملائه من خلال توفير عدد من الخدمات المصرفية المصممة خصيصاً لتلائم احتياجات عملائه في كل بلد من بلدان مناطق عملياته، أخذاً بعين الاعتبار الاحتياجات الفردية المتنوعة للعملاء.

في هذا الإطار، حرص البنك العربي على تطوير برامج مصرفية متخصصة موجهة لفئات معينة من العملاء مثل حسابات "جيل العربي" و"شباب" وخدمة "إيليت".

في العام 2012، تمّ توسيع نطاق تطبيق هذه الخدمات المتخصصة لتشمل أسواقاً جديدة، حيث تمّ إطلاق حساب "شباب" في مصر لتلبية احتياجات فئة الشباب. علاوة على ذلك، تمّ إطلاق بطاقة "فيزا بلاتينيوم الائتمانية" وبطاقة "ماستركارد تيتانيوم الائتمانية" في دول الخليج، المزيد من المعلومات حول الحملات والمبادرات الخاصة بالخدمات المصرفية للأفراد تجدها في التقرير السنوي للعام 2012.



إيليت: هي خدمة مصرفية شخصية فريدة تم تصميمها لتلائم احتياجات عملائنا المميزين بتقديم المنتجات والخدمات المصرفية الشخصية والتي تتماشى مع أعلى المستويات العالمية. في العام 2012، ارتفع إجمالي عدد عملاء خدمة "إيليت" بنسبة 7%، وارتفع إجمالي حجم الودائع بنسبة 1%.



شباب: يهدف حساب "شباب" إلى التواصل مع فئة الشباب (18-25 سنة) وتلبية احتياجاتهم المصرفية وغير المصرفية، والتي تشمل على السحوبات الدورية، الخصومات، الإرشادات حول الشؤون المالية وغير المالية وذلك عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها من العروض الملائمة لنمط حياتهم. في العام 2012، ارتفع إجمالي عدد أصحاب الحسابات في الأردن بنسبة 77% مقارنة مع العام 2011، وارتفع إجمالي حجم الودائع بنسبة 41%.



جيل العربي: يهدف حساب "جيل العربي" إلى رفع مستوى الوعي حول الإدارة المالية وتعزيز فكرة الإحراز في سن مبكرة (حتى 18 سنة). في العام 2012 ارتفع إجمالي عدد أصحاب الحسابات في الأردن بنسبة 7% مقارنة مع العام 2011، وارتفع إجمالي حجم الودائع بنسبة 10%.

مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية

من منطلق حرصه على تلبية احتياجات الشركات والمؤسسات، يُقدم البنك العربي مجموعة من الخدمات والمنتجات المتخصصة مع التركيز على تعزيز الأداء في مجال إدارة علاقات العملاء، الأمر الذي من شأنه تعزيز نمو إيراداتنا وتوفير عائدات مقبولة تُلبي توقعات المساهمين.

تمّ تصميم المنتجات والخدمات التي نقدّمها لتناسب احتياجات عملائنا من الشركات والمؤسسات، مثل منتجات دائرة النقد، والتي تساعد العملاء في إدارة عملياتهم بفعالية وبتكلفة معتدلة. علاوة على ذلك، يُعنى البنك بتطوير الخدمات المتخصصة لتلبية احتياجات الشركات الصغيرة والمتوسطة، والتي يعتبرها البنك من الشرائح الاقتصادية الهامة والتي تلعب دوراً حيوياً في تحقيق النمو الاجتماعي الاقتصادي لمجتمعاتها (انظر صفحة 27).

تعمل مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية على الاستفادة من الشبكة العالمية للبنك بهدف تعزيز أدائها في خدمة العملاء وضمان توفير عمليات سلسلة ومنتجات وفق أعلى معايير التميّز في الخدمة. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات حول إنجازات مجموعة خدمات الشركات والمؤسسات في التقرير السنوي للعام 2012.



الاستدامة في مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات

يتمتع البنك العربي بخبرة عريقة في مجال الخدمات المصرفية للشركات، ويواصل الاستثمار في التكنولوجيا وتقديم منتجات مبتكرة بالإضافة إلى امتلاك أعلى مستويات الخبرة المهنية. فقد ساهم هذا في أن يتبوأ البنك العربي موقعاً قيادياً لابتكار الحلول المصرفية الخاصة بالشركات.

الحصول على أفضل خدمة هو أكثر ما يعني الشركات لدى إنجاز معاملاتها المصرفية التجارية التي تتطلب قدراً كافياً من الكفاءة وسرعة الإنجاز والتميز في الخدمة، بما يضمن إنجاز أعمالهم بنجاح وبتكلفة معتدلة. أفضل أداء في تلبية احتياجات أعمال الشركات من شأنه أن يضمن استدامة أعمال هذه الشركات وبالتالي الحفاظ على قاعدة عملاء قوية لدى البنك، بالإضافة إلى المساهمة في تعزيز وتنمية الاقتصادات المحلية والإقليمية.

يضع البنك على سلم أولوياته تلبية احتياجات الشركات والمؤسسات في مجال إنجاز المعاملات التجارية، بما فيها إدارة السيولة والدفوعات النقدية، بالإضافة إلى المعالجة الفعالة لمعاملات التمويل التجاري. يعتبر البنك العربي من البنوك الرائدة في مجال تطوير المنتجات والخدمات المبتكرة لتلبية الاحتياجات المصرفية للعملاء من الشركات، بتزويد الشركات بقنوات عديدة لتسهيل إنجاز هذه المعاملات، سواء عبر الفروع أو بطرق إلكترونية. البنك العربي على أتم الاستعداد دائماً لدعم وتسهيل إنجاز المعاملات المصرفية لأية شركة من خلال توفير مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات والاطول المتخصصة والتي تشمل على إدارة الحسابات الخارجية والمحلية وأدوات إنشاء تقرير الرصيد وإدارة السيولة والاستثمارات وإدارة المدفوعات وحلول إدارة التحصيل، بالإضافة إلى الحلول المتعلقة بالتمويل التجاري.

تستطيع الشركات إنجاز معاملاتها المصرفية من خلال نظام الخدمة المصرفية عبر الإنترنت للشركات (corporate@Arabi)، بما فيها إدارة الحسابات وإدارة المدفوعات والمستحقات وإدارة السيولة مع إمكانية استخدام النظام بزمان فعلي وبشكل آمن.

تنعكس آثار برنامج إدارة النقد على كل من العملاء والبنك، وبحسب الاستطلاعات التي تم تطبيقها خلال العام، استطاع البرنامج رفع مستوى رضا العملاء بشكل كبير نظراً لجودة الخدمة وتوفرها على مدار الساعة وسهولة الوصول إليها من أي مكان.

تساهم الحلول المصرفية الإلكترونية المتعلقة بإدارة النقد وخدمات التمويل التجاري في توفير الوقت والجهد المبذولين في إنجاز المعاملات فيما يتعلق بالخدمات، بالإضافة إلى الحد من المخاطر التشغيلية ومنع إمكانية حصول أي تأخير أو أخطاء، من خلال إدخال البيانات بشكل آلي ليتم معالجتها من خلالنا، مما يعني تقليل مجال تدخل الموظفين وبالتالي تقليل احتمال حصول الخطأ البشري. بالإضافة إلى ذلك، تساهم تلك الحلول في تحقيق الإستدامة البيئية، حيث أن التكنولوجيا المستخدمة تقلل من استخدام الورق والطاقة.

دائرة الخزينة

تعمل دائرة الخزينة على إدارة السيولة في البنك بالإضافة إلى إدارة المخاطر المتعلقة بتحويل العملات الأجنبية وسعر الفائدة. كما تعمل الدائرة على تلبية احتياجات العملاء من خلال تقديم خدمات استشارية وخدمات تنفيذ المعاملات لعملاء البنك دولياً.

على الرغم من تقلبات السوق المالية، إلا أنّ دائرة الخزينة في البنك العربي تمكّنت من المحافظة على مستويات سيولة مرتفعة، عزّزها اعتماد ممارسات الحاكِمية المؤسسية السليمة وامتلاك محفظة من الأوراق المالية المتنوّعة عالية الجودة، بالإضافة إلى اعتماد السياسات الحكيمة في إدارة المخاطر المتعلّقة بتداول العملات الأجنبية، المزيد من المعلومات حول نشاطات دائرة الخزينة في البنك تجدها في التقرير السنوي للعام 2012.

التواصل مع العملاء

يرص البنك العربي على استمرارية التواصل مع العملاء كعنصر ضروري يهدف إلى تمييز الخدمات وكسب ثقة العملاء وولائهم وتمكينهم من اتّخاذ القرارات المالية السليمة.

يعتمد البنك العربي مجموعة من القنوات لضمان استمرارية التواصل مع العملاء بالإضافة إلى استخدام عدد من وسائل الاتصال تعمل كأدوات تفاعلية تمكّنا من استقبال ملاحظاتهم وتحديد اهتماماتهم. يستخدم البنك هذه الأدوات لتزويد العملاء بانتظام بالمعلومات التي تهّمهم، وتطبيق المنهج الاترازي بخصوص الخدمات وقضايا حماية المعلومات، بالإضافة إلى الحصول على ملاحظات العملاء حول عروض البنك لتحديد المجالات التي ينبغي العمل على تحسينها.



خدمة الرسائل النصية القصيرة



أجهزة الصراف الآلي



الخدمة المصرفية عبر الهاتف



الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

التفاصيل	قناة التواصل
77 فرعاً في 12 محافظة في الأردن	الفروع
143 جهاز صرّاف آلي منتشرة في المملكة	أجهزة الصرّاف الآلي
تم إرسال 10,646,516 رسالة نصّية قصيرة للعملاء، تتعلّق بـ: • المعاملات المصرفية للعملاء: 9,868,073 (93% من إجمالي عدد الرسائل). • التسويق: 778,443 (7% من إجمالي عدد الرسائل)	خدمة الرسائل النصّية القصيرة
التواصل مع الجمهور من خلال تبادل المعلومات وإطلاق الحملات والإجابة عن مختلف الاستفسارات واستلام الملاحظات	وسائل التواصل الاجتماعي
نشر التحديثات على الموقع الإلكتروني (www.arabbank.com)	الموقع الإلكتروني
العمل على تحسين أداء مركز الخدمة الهاتفية والاستجابة للعملاء	الخدمة المصرفية عبر الهاتف ومركز الخدمة الهاتفية
خدمة عربي أون لاين للعملاء الأفراد وخدمة Corporate@Arabi لخدمة الشركات والمؤسسات	الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

المزيد من التفاصيل حول أهداف واستخدامات هذه القنوات، تجدها في تقرير الاستدامة 2011 صفحة 49.

التواصل مع الجمهور عبر مواقع التواصل الاجتماعي

يواصل البنك العربي التواصل مع عملائه ومتابعيه من خلال قنوات التواصل الاجتماعي عبر صفحات البنك وحساب "شباب"، والتي تستخدم أيضاً كأدوات للتواصل من خلال التعريف بالأمور المالية الهامة المتعلقة بأمور التوفير وأمن المعلومات، بالإضافة إلى استخدامها لنشر التحديثات المتعلقة بالمنتجات والخدمات وبرامج المسؤولية الاجتماعية التي يبتناها البنك. كما ويقوم البنك من خلال قنوات التواصل الاجتماعي بتولي طلبات الخدمات أو الإجابة عن مختلف الأسئلة والتي تتعلق بخدمات البنك.



لقد ازداد إجمالي متابعي البنك العربي عبر وسائل التواصل الاجتماعي بشكل ملحوظ، حيث شهدت صفحات البنك زيادة عدد المتابعين ليصل إلى أكثر من 28,000 متابع في العام 2012 مقارنة بـ 15,000 خلال العام 2011، كما ارتفع إجمالي المتابعين لصفحات "شباب" ليصل إلى أكثر من 120,000 متابع مقارنة بأكثر من 25,000 خلال العام الماضي. هذه الزيادة الكبيرة في قاعدة المتابعين تساهم في الإعلان عن مبادرات البنك وثقافة الجمهور حول برامجها المختلفة. فخلال العام 2012، تلقى البنك 816 تعليق عبر قنوات التواصل الاجتماعي تتضمن الشكاوى والاستفسارات حول الخدمات وطلب الخدمات وتقديم الاقتراحات، بالإضافة إلى رسائل الشكر.

خلال شهر رمضان المبارك، أقام البنك حملة تثقيفية خاصة عبر صفحات "شباب" على مواقع التواصل الاجتماعي، صُممت خصيصاً لتعريف الشباب على منتجات البنك وخدماته. كما واشتملت الحملة أيضاً على جوائز نقدية.

علاوة على ذلك، يلعب البنك دوراً فاعلاً في رفع مستوى الوعي حول قضايا الاستدامة والقضايا الاجتماعية، بحيث تم دمج الشركاء في برنامج "معاً" في الحملات التوعوية بهدف تعزيز قنوات الاتصال وتعريفها بالمواضيع الاجتماعية والبيئية.

من خلال سعي البنك العربي إلى تلبية احتياجات المجتمعات المحلية وتحديد أولوياتهم، 100% من موظفي ومدرّاء فروع البنك العربي هم من السكان المحليين في أماكن عمليات هذه الفروع مما يساهم في تعزيز الأثر الاجتماعي الاقتصادي الإيجابي لفروع البنك في المجتمعات التي يتواجد فيها.

يوصل البنك استقبال تعليقات وملاحظات العملاء من خلال استطلاعات الرأي والاستبيانات. خلال العام 2012، حرص البنك على مراجعة كافة الملاحظات التي تمّ تلقّيها من العملاء للاستعانة بها من أجل تحسين مستوى خدمة العملاء. كما حصل الموظفون على تدريب حول جميع الاستبيانات المتعلقة بتعزيز عمليّات التواصل مع العملاء من أجل زيادة وعي الموظفين بأهداف الاستبيان إضافة إلى مواضيع أخرى متعلّقة بأمن المعلومات.

في العام 2012، طبّقت دائرة تميز الخدمة برنامجاً تحت عنوان "صوت العميل"، بهدف الحصول على ملاحظات مباشرة ودقيقة حول خبرة العميل ورأيه بالخدمات المقدّمة. وقد أكدت نتائج هذا البرنامج على الحاجة إلى إضافة المزيد من التحسينات على الخدمات فيما يتعلّق بالالتزام بتقديم المنتجات والخدمات المطلوبة ومتطلّبات التوثيق ووضوح المعلومات التي يقدّمها موظفو الصفوف الأماميّة. بناءً على ذلك، اتخذ البنك التدابير اللازمة لتمكين موظفي الصفوف الأماميّة وتعزيز أدائهم (انظر صفحة 57).

رغم أن الشكوى لا تصل إليك مغلفة في صندوق للهدايا إلا أنها بمثابة هدية. فهي فرصة، إن تم التعامل معها وإدارتها بصورة جيدة قد تجعل العميل عميلاً دائماً. تمكنا هذه الفرص من الإصغاء وفهم وجهات نظر العملاء وتطلعاتهم بصورة أفضل. فالتعليقات والآراء التي تصلنا تتيح لنا الفرصة لتقديم خدمة أفضل مبنية على فهم احتياجات العملاء والتي بدورها تؤدي لعملاء دائمين ومنتهمين لمؤسستهم. إلا أنه بغية اكتساب هذه الديمومة وهذا الانتماء، لا بد لنا من عدم الاكتفاء بتقديم أفضل الأسعار والرسوم وإنما بالتواصل المستمر مع العملاء من خلال تفهم احتياجاتهم ومراعاة مصالحهم فيما نقدمه لهم من منتجات وخدمات.

شكاوى العملاء فرص: تعزيز ولاء العملاء

مايكل ماتوسيان-نائب رئيس تنفيذي/مدير إدارة مراقبة الإلتزام بالمتطلبات الرقابية

أثرنا: دعم الطموحات الاجتماعية الاقتصادية للعملاء

يلعب البنك العربي دوراً هاماً في مجال التقدم الاجتماعي الاقتصادي للمجتمعات والأفراد، الأمر الذي يمثل أولوية قصوى للمنطقة. وبهذا يواصل البنك العربي دعمه وتشجيعه لريادة الأعمال وتعزيز مهارات الإدارة المالية والتخطيط المالي السليم بهدف تمكين العملاء والمجتمعات بشكل عام من تحسين أوضاعهم مع العمل على تحسين الأداء المالي للشركات.

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

نظراً للدور الحيوي والهام الذي يلعبه قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق النمو الاجتماعي والاقتصادي في الأردن، فقد واصل البنك العربي سياسته الداعمة لهذا القطاع كما حرص على توفير مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية التي تتناسب مع طبيعة الأنشطة التي تمارسها الشركات ضمن هذا القطاع.

2012 (ألف دينار أردني)	2011 (ألف دينار أردني)	محفظة الشركات الصغيرة والمتوسطة
319,491	378,315	مجموع التسهيلات المباشرة
128,322	130,573	مجموع التسهيلات غير المباشرة
447,813	508,888	إجمالي المحفظة
707,835	729,669	مجموع الودائع

بلغ إجمالي المحفظة المقدّمة للشركات الصغيرة والمتوسطة عام 2012 أكثر من 447 مليون دينار أردني، وفقاً لتعريف الشركات الصغيرة والمتوسطة الصادر عن البنك المركزي الأردني، حيث تسهم هذه التسهيلات في تمويل العديد من الشركات ضمن قطاعات اقتصادية رئيسية مثل: تجارة الجملة والتجزئة والصناعة والنقل والتخزين والبناء والمقاولات والعقارات والتأجير والخدمات. بالإضافة إلى ذلك، فقد قام البنك العربي بالتعاون مع شركة عبر البحار للاستثمار الخاص (OPIC)، والهادفة إلى دعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال برنامجها المتعلق بتقديم ضمانات تصل إلى 250 مليون دولار أمريكي لهذا القطاع. كما قام البنك أيضاً بالتعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض (JLGC) والهادفة إلى دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال طرح برنامجين للقروض: "القرض السريع" و"قرض الأعمال". حيث تساهم هذه البرامج في توفير الفرصة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والذين لا تتوفر لديهم الضمانات الكافية للحصول على التمويل اللازم لتوسيع وتطوير نشاطهم.

دعم مساهمة العملاء في تنمية المجتمع

من أهم الأهداف التي تأسس عليها برنامج "معاً" هو إشراك عملاء البنك العربي في برامج تهدف إلى تنمية المجتمع وتحقيق القيم المشتركة التي يعمل البنك على ترسيخها. حيث يتيح البنك المجال للعملاء للتبرع لصالح المؤسسات المشاركة في برنامج "معاً" من خلال قنوات الخدمات المصرفية المختلفة.

وتشتمل قنوات التبرع هذه على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والخدمة المصرفية عبر الهاتف وأجهزة الصراف الآلي والفروع وبطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية، التي تم إطلاقها في العام 2009 (انظر صفحة 25 في تقرير الاستدامة عام 2011). وفي شهر رمضان المبارك من العام 2012، أطلق البنك حملة ترويجية لتشجيع العملاء على التبرع باستخدام هذه البطاقة تتضمن تخفيض الرسوم السنوية للبطاقة بنسبة 50% وتوزيع المبلغ كاملاً على المؤسسات غير الهادفة للربح بالتساوي.

ارتفع إجمالي نسبة تبرعات العملاء خلال العام 2012 بمقدار 21% ليصل إلى 107,769.63 دينار أردني. وقام البنك أيضاً بالتبرع بمبلغ 6,375.2 دينار أردني من خلال بطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية.

قنوات التبرع	تبرعات العملاء خلال عام 2011 (بالدينار الأردني)	تبرعات العملاء خلال عام 2012 (بالدينار الأردني)
الخدمة المصرفية عبر الإنترنت	67,771.22	87,741.23
الخدمة المصرفية عبر هاتف	1,324.00	794.00
أجهزة الصراف الآلي	6,708.00	9,634.00
بطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية	13,026.72	9,600.40
الإجمالي	88,829.94	107,769.63



علاوة على ذلك، تبرع العملاء بمبلغ 5,336.50 دينار أردني من خلال صناديق التبرع التابعة لمؤسسة الحسين للسرطان والموزعة على الفروع بهدف دعم مرضى السرطان.

تشجيع الريادة والابتكار



إن عملية خلق فرص العمل من أجل الحد من الفقر يعتبر موضوعاً بالغ الأهمية نظراً إلى أنّ 70%⁴ من أفراد المجتمع هم تحت سن 30 سنة، وأنّ نسبة البطالة تصل إلى 13%⁴. يلتزم البنك العربي بدعم روح الريادة والابتكار وخلق الحلول الملموسة طويلة الأمد بهدف تلبية الطلب المتزايد للشباب الأردني على الوظائف.

في العام 2011، استثمر البنك العربي مبلغ 250,000 دينار أردني في شركة "أوبسيس فنشر 1" (Oasis Venture 1)، التي تهدف إلى توفير فرص الاستثمار في الشركات الناشئة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والإعلام الرقمي في الأردن. في العام 2012 وللسنة الثانية على التوالي، قدّم البنك الدعم لشركة "أوبسيس 500"، البرنامج الرائد في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا في مجال تمويل واحتضان

المشاريع الناشئة، من خلال الإشراف على معسكر التدريب الثالث عشر للمشاريع الناشئة والذي يستهدف رواد الأعمال. خلال هذه المبادرة، قدّم 65 من رواد الأعمال أفكاراً ريادية، تغطّي مجموعة واسعة من المجالات بما فيها التجارة الإلكترونية والخدمات عبر الإنترنت وتطبيقات الأجهزة المحمولة وغيرها من المجالات الرقمية.

شملت تلك الورشات التدريبية المكثفة مجموعة من المواضيع تتضمن تقنيات التسويق والاستثمار وتقنيات الإعلان وخلق نماذج الأعمال وتنظيم الحملات التسويقية المبتكرة إضافة إلى تصنيف السوق وجذب الاستثمارات وطرق الوصول إلى المستثمرين.

يواصل البنك تشجيع ريادة الأعمال بين كوادره، حيث أطلق حملة داخلية لتشجيع الموظفين على تقديم الأفكار المبتكرة لمنتجات وخدمات جديدة يمكن أن يبتناها البنك لتعزيز خدماته وتطوير أدائه. قدّم الموظف الفائز بالمسابقة أفكاراً ريادية تتعلق بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت وعبر الرسائل النصية القصيرة. وتأكيذاً من البنك على تشجيع الطموحات الريادية لدى موظفيه، حصل الفائز على فرصة المشاركة في معسكر التدريب للحصول على التوجيه والإرشاد الذي يقدّمه قياديون في مجال الصناعة المصرفية.

مكافحة الفقر من خلال دعم المشاريع الصغيرة في المحافظات



كجزء من التزام البنك العربي بدعم مناطق جيوب الفقر في المملكة، تم استكمال تنفيذ برنامج "صندوق القروض الدوّارة" الذي تمّ إنشاؤه بالتعاون مع مؤسّسة نهر الأردن في شهر آب 2012، أي بعد 18 شهراً من بدء التنفيذ. ورصد البنك، لغرض هذا الصندوق، مبلغ 148,000 دينار أردنيّ تمّ تكريسه لدعم رواد الأعمال في المجتمعات الفقيرة في محافظتي معان والزرقاء وتمكينهم من الوصول إلى التمويل لإنشاء مشروعات تهدف إلى الحد من البطالة، وبالتالي رفع المستوى المعيشي في هذه المجتمعات.

حصل الموظفون في ثماني مؤسّسات مجتمعيّة في الزرقاء ومعان على تدريب مكثّف في مجال بناء القدرات من قبل مؤسّسة نهر الأردن، بالتركيز على كميّة إدارة القروض الدوّارة ودعم المستفيدين المباشرين. وتتراوح مبالغ القروض بين 300-1,500 دينار أردني، تُقدّم لرواد الأعمال لبدء مشاريع تحدّ دُخلاً أو لتوسيع مشاريع زراعيّة وتجاريّة وصناعيّة قائمة. يتمّ تسديد القروض على أساس شهري، ويخصّص المبلغ المسترد لدعم مستفيدين آخرين، وبهذا تتواصل عمليّة التمويل لتشمل مشاريع جديدة، وتعمّ الفائدة على المجتمع المحليّ.

أثبت هذا النموذج نجاحه خلال فترة تنفيذ المشروع التي بلغت 18 شهراً، حيث بلغت نسبة سداد القروض 99.075% إنتفع منها 147 مستفيد، 44% منهم إناث و46% منهم شباب تتراوح أعمارهم بين 18-30 سنة.

قصة نجاح زكيّة

للوهلة الأولى يخيّل إليك أنّ سكان ذلك البيت القديم الواقع في أحد أزقة مدينة الزرقاء لا يكادون يحصلون على احتياجاتهم اليوميّة الأساسيّة. في داخل ذلك البيت، تعيش زكيّة شاكر حمارنة، 46 سنة، مع زوجها وأطفالها الثلاثة، وجميعهم في المدارس. تعتمد العائلة في معيشتها على مرتّب تقاعد الزوج البالغ 170 دينار أردني. تكافح زكيّة وزوجها لتحصّل قوتهم يوماً بيوم.

عملت زكيّة من إحدى السيّدات في منطقتها بجمعيّة رعاية شؤون الأسرة في الزرقاء، وعلمت أيضاً عن المنح التي تقدّمها هذه المؤسّسة من خلال مؤسّسة نهر الأردن، وتمويل من البنك العربي. تقدّمت زكيّة بطلب قرض بقيمة 1000 دينار أردني، والذي استغلّته زكيّة في إنشاء دُكان صغير داخل بيتها للمساهمة في دعم عائلتها، حيث استطاعت أن تحافظ على دخل ثابت.

قد يبدو المبلغ صغيراً في نظر الآخرين، إلاّ أنّه ساهم في تغيير حياة زكيّة وزيادة دخلها الشهري بمقدار 100 دينار أردني، وساعدها في تأمين قوت عائلتها وتمكين أطفالها من استكمال تعليمهم المدرسي وإتاحة الفرصة لهم للحلم بمستقبل أكثر إشراقاً وأكثر ازدهاراً.

قصة نجاح غديان

غديان فني إلكترونيات متقاعد من القوات المسلحة، ويعيش في قرية المريغة في محافظة معان، جنوب الأردن. وهو المعيل الوحيد لأسرة تتكون من ستة أفراد بمعاش تقاعدي، بالكاد يغطي الاحتياجات الأساسية لعائلته. خلال خدمته في القوات المسلحة، كان يدرك غديان أنه سيأتي يوم ويتقاعد فيه من القوات المسلحة، لذلك حاول أذكار بعض المال من راتبه الشهري قدر المستطاع ليتمكن من إنشاء مشروع صغير يدر له الدخل بعد تقاعده، ويساعده على تغطية المصروفات المتزايدة لأطفاله، لكن ما تمكن من توفيره كان قليلاً جداً ولا يغطي تكاليف بدء مشروع جديد.



علم غديان بجمعية سيدات المريغة، وهي مؤسسة مجتمعية تقدم القروض من خلال برنامج القروض الدوارة الذي تنفذه مؤسسة نهر الأردن بتمويل من البنك العربي. تقدم غديان بطلب قرض للمؤسسة على أمل أن يتمكن من تحقيق حلمه بإنشاء مشروعه. حصل غديان على قرض بقيمة 1000 دينار أردني، والذي أضافه للمبلغ الذي كان قد أخذه لإنشاء متجر صغير لتصليح الأدوات الكهربائية، وشراء الأدوات والمعدات وقطع الغيار اللازمة للعمل.

بهذا القرض، نجح غديان في إنشاء مشروعه الصغير في المريغة، وإذا سألته عن تجربته، سيجيب، "لم يكن بإمكانني إنشاء متجر هذا لولا أنني استطعت الحصول على القرض، لأن ما أخترته لم يكن كافياً. والحمد لله أنني أستطيع الآن تسخير خبرتي في مواصلة مهنتي."

يصف غديان بفخر مشروعه الذي يخدم عشر قرى في منطقة المريغة، ويساهم في تخفيف المصاريف بالنسبة لبقية سكان المنطقة، وبخاصة أولئك الذين لا يمتلكون أية وسيلة من وسائل النقل. حتى أنه يصف قيمة مشروعه من ناحية اقتصادية، بحيث ارتفعت قيمة المشروع من 1,000 دينار إلى 3,000 دينار، مما ساهم في توسيع متجره، بالإضافة إلى تحقيق مرتب شهري يقدر بـ 600 دينار أردني له ولزميل آخر له. وهذا ما دفعهم إلى مواصلة العمل، والتخلص من العبء الذي سببه لهم التقاعد من عملهم الأساسي، ليتمكنوا من تلبية نفقاتهم المعيشية. ينهي غديان حديثه بحمد الله على نعمه، وشكر أولئك الذين ساهموا في إنجاز المشروع.

التثقيف المالي والمصرفي

تؤكد الظروف الاقتصادية والمالية السائدة، من بين أمور أخرى، على ضرورة تطوير برنامج تثقيف مالي ومصرفي يساهم في مساعدة الأفراد والمؤسسات على إدارة أموالهم بالشكل السليم. ولتحقيق هذا الهدف، قام البنك بتطوير برنامج خاص في هذا المجال كجزء من برنامج بناء القدرات، والذي تم تصميمه لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح المحليّة، بهدف تعزيز فعاليتها وضمان استدامة أعمالها (انظر صفحة 62، 94).

نشكركم لإتاحة الفرصة لنا لتكون جزءاً من هذا البرنامج التدريبي، إنَّها مبادرة رائعة تساهم في تعزيز علاقاتكم بشركائكم، وتحقيق الاستثمار المجتمعي، يتضح دوركم في تعزيز المجتمعات والأفراد ويعكس رؤية البنك، شكراً للبنك العربي.

غسان عليان - مؤسسة إنجاز

إنه لمن دواعي سروري حضور هذه الدورة الهادفة التي عقدها البنك العربي، وبهذه المناسبة سأعنتم الفرصة كي أقدمه شكري وتقديري لكم على ما بذلتموه من جهود كبيرة لتنمية مهارتنا وتوسيع آفاقنا لاكتساب خبرات جديدة، وأكثر شيء استمتعت به خلال الدورة، بالإضافة إلى طريقة عرض المادة وأسلوب المدرب في التدريب، كان النقاش وتبادل المعلومات مع الحضور.

رندة عبد القادر - صندوق الأمان لمستقبل الأيتام

أشكركم على منحي فرصة التدريب الذي يقدمه البنك العربي، كانت تجربة ناجحة حقاً، ومفيدة جداً للجميع، كانت الدورة تفاعلية، وبالتأكيد سنعمل على تنفيذ محتواها لدى إعداد ميزانياتنا.

رشا جازي - مؤسسة الحسين للسرطان

تم تنظيم البرنامج التدريبي تحت عنوان "المعاملات المصرفية 101" لأول مرة واستفاد منه 13 موظفاً من موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح. يهدف هذا البرنامج إلى تعزيز العمليات الداخلية لهذه المؤسسات من خلال رفع مستوى وعيها بالمنتجات والخدمات المالية.



يخطط البنك أيضاً لتوسيع نطاق البرنامج ليشمل طلاب المدارس والشباب، بهدف رفع مستوى وعيهم بالخدمات المصرفية، بالإضافة إلى تطوير مهاراتهم الضرورية للعمل في القطاعات المصرفية والمالية.

يقدم البنك أيضاً الدعم للمعهد الأوروبي الأردني لتطوير الأعمال (إيجابي)، لبناء قدرات الشركات الأردنية من خلال تطوير وتعزيز المهارات الإدارية والإنتاجية والابتكار داخل المؤسسات. اشتمل الدعم على تقديم 28 ساعة تدريبية لعدد كبير من ممثلي الشركات الصناعية حول التمويل التجاري، وكانت هذه فرصة للبنك لتبادل الخبرات والتشبيك مع ممثلي القطاع.

أثرنا: دعم الطموحات البيئية لعملائنا

تساهم جهود البنك العربي في دعم المشاريع والمبادرات الصديقة للبيئة، بالإضافة إلى تعزيز العمليات غير الورقية، في تحقيق طموحات العملاء نحو بيئة خضراء.

دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة والطاقة المتجددة



إن دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة والطاقة المتجددة في الأردن يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للبنك العربي، حيث تم منح تسهيلات بقيمة 12.6 مليون دينار أردني لهذه المشاريع خلال العام 2012. ويؤكد البنك أيضاً على التزام كافة المشاريع، التي يتم تمويلها من خلال دائرة تمويل المشاريع في البنك، بالغوانين البيئية الأردنية. علماً أنه وفي حال شاركت المؤسسات متعددة الأطراف في التمويل، تشترط هذه المؤسسات التزام المشاريع الممولة بالمعايير والاتفاقيات الدولية ذات العلاقة بالبيئة، والتي هي في معظم الأحيان أكثر صرامة من المتطلبات والضوابط القانونية المحلية.

تسعى دائرة تمويل المشاريع في البنك إلى توثيق علاقاتها بالشركات العاملة في مجال مشاريع إنتاج الكهرباء من الطاقة الشمسية وطاقة الرياح، والتي تقدّمت مؤخراً بعدد من العروض من خلال وزارة الطاقة والثروة المعدنية. ومن الأمثلة على هذه المشاريع، مشروع طاقة الرياح في الفجيج ومشروع الطاقة الشمسية في معان.

استكمالاً لمشاركة البنك العربي في أول وثاني مشروع خاص لتوليد الطاقة، شارك البنك في تقديم خدمات مصرفية خلال العام 2012 للمشروع الخاص الرابع لتوليد الكهرباء في الأردن حيث تمّ تنفيذ هذه المشاريع بالشراكة ما بين القطاعين العام والخاص على أساس "البناء والتملك والتشغيل". وتستخدم المحطات توربينين غازيين وتوربين ثالث يعمل بنظام الدورة المركبة مما يعتبر أسلوب أكثر كفاءة لإنتاج نسبة أقل من الانبعاثات الضارة بالبيئة.

مشروع توسعة محطة السمرا لتنقية المياه العادمة

ضمن جهود البنك العربي وسعيه الحثيث في تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة، أعلن البنك العربي عن القفل المالي لمشروع توسعة محطة السمرا لتنقية المياه العادمة بتاريخ 18 تموز 2012 حيث نجح البنك بتنظيم وقيادة قرض تجمع بنكي بقيمة 105 مليون دينار أردني، يمثل 47% من التكلفة الإجمالية للمشروع وبمدّة تصل إلى 20 عاماً.



تتضمن توسعة المحطة إضافة سعة مقدارها 100,000 متر مكعب يومياً من المياه المعالجة لسعة المحطة الحالية (تصل إلى 367,000 متر مكعب يومياً) حتى يتسنى معالجة الكميات المتزايدة من المياه العادمة في محافظتي عمّان والزرقاء. ومن شأن مشروع التوسعة هذا أن يزيد كمية المياه المعالجة في نهر الزرقاء مما يوفر مصدر مياه إضافي لأغراض الري ويساهم في تحسين جودة مياه نهر الزرقاء، الذي طالما عانى من التلوث بسبب الأنشطة الصناعية وغيرها على مرّ السنين. من ناحية أخرى، سيتم زيادة سعة المحطة لمعالجة المواد العضوية الناتجة بنسبة 80% للتعامل مع الكميات الملوثة الإضافية في المياه العادمة.

من الجدير ذكره أنّ هذا المشروع أدى إلى إيجاد نمط جديد من الحياة البرية (الحيوانية والنباتية)، والتي لوحظت في منطقة المحطة، وبخاصة حول برك الري التي تزوّد المزارعين بمياه الري، حيث عادت إلى النمو في المنطقة أنواع نباتات كان من المعتقد أنّها قد اختفت منذ سنوات عديدة بالإضافة إلى أنواع مختلفة من الحيوانات والعديد من أنواع الطيور (المتوطنة والمهاجرة) مما يؤكّد على دور المشروع في الحفاظ على الموارد الطبيعية والتنوّع البيولوجي في الأردن.

هذا وسيستمر المشروع في عملية ضبط الروائح الكريهة وجودة الهواء، بما في ذلك ضبط غاز الميثان، وهو غاز قوي يستخدم في توليد الكهرباء للمحطة. علماً أنّ المحطة تقوم بتوليد احتياجاتها من الكهرباء ذاتياً، وقد تولد المحطة في بعض الأحيان كمية طاقة تفوق احتياجاتها، فتقوم بتحويل هذه الكمية الفائضة من الكهرباء إلى شبكة الكهرباء الوطنية دون تحصيل أي مقابل مادي.



مشاركة البنك العربي في التمويل الناجح لمشروع توسعة محطة السمرا لتنقية المياه العادمة جاءت مكتملة لقرار مؤسّسة تحدي الألفية بتوفير منحة بقيمة 93 مليون دولار عبر وزارة المياه والري لدعم هذا المشروع الهام المشترك بين القطاعين العام والخاص. سيقوم مشروع توسعة محطة السمرا بتحسين الظروف البيئية في الأردن من خلال زيادة قدرة الدولة على معالجة الكميات المتزايدة من المياه العادمة في محافظتي عمّان والزرقاء. علاوة على ذلك، سيوفر المشروع مياه معالجة عالية الجودة وتشكل ما يعادل 10% من إجمالي الموارد المائية في الأردن لتلبية الاحتياجات الملحة للري والإنتاج الزراعي. إن تعاوننا مع البنك العربي والمؤسسات الأخرى من أجل تمويل الاستثمارات المستدامة والصديقة للبيئة كتوسعة محطة السمرا هو ذلك الأثر على النمو الاقتصادي الذي تسعى مؤسّسة تحدي الألفية لتحقيقه في الأردن.

أليكس روسين
المدير العام المقيم، الأردن
مؤسسة تحدي الألفية

العمليات غير الورقية

يرتفع مستوى وعي العملاء بالقضايا البيئية على نحو متزايد، لذلك يسعى البنك إلى تحسين مستوى عملياته الداخلية من خلال تقديم خدمات تساهم في الحد من كمية استهلاك الورق.

وبهذا يساهم البنك في دعم العملاء ومنحهم الفرصة للتقليل من الآثار المضرّة بالبيئة. إن الخدمة المصرفية عبر الإنترنت تساهم في تسهيل التعاملات المالية والحد من استهلاك الورق. علاوة على ذلك، يعمل البنك على تطوير تطبيقات مصرفية للأجهزة المحمولة، والتي سيتم إطلاقها خلال العام 2013.

خلال العام 2011، تم إطلاق خدمة كشف الحساب الإلكتروني والتي تتيح للعملاء إمكانية الحصول على كشوفات الحسابات والبطاقات الائتمانية إلكترونياً بدلاً من الكشوفات الورقية التقليدية. تم توسيع الخدمة لتشمل بلدان مناطق عمليات أخرى في العام 2012، مثل مصر والإمارات العربية المتحدة وفلسطين. هذا وسيتم توسيع نطاق الخدمة أكثر في العام 2013، لتشمل دول اليمن ولبنان وقطر والبحرين.

لقد تجاوزت نسبة مستخدمي هذه الخدمة 23% من إجمالي مستخدمي الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، مقارنة بما نسبته 20% في العام 2011.



في العام 2012،
اشترك ما نسبته

27%

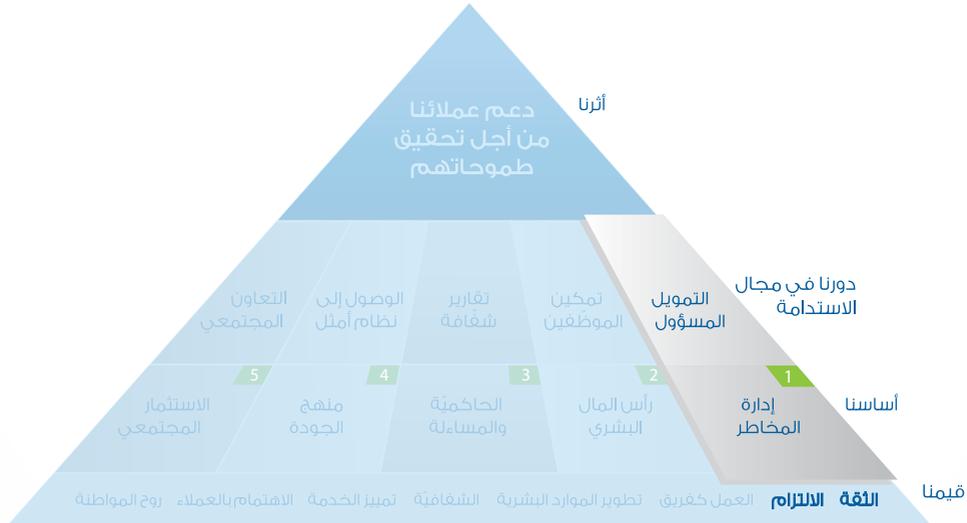
من إجمالي عدد
العملاء في الخدمة
المصرفية عبر الإنترنت



التمويل المسؤول

التمويل المسؤؤل

تشكل الممارسات الحكيمة التي يعتمدها البنك العربي في إدارة المخاطر أساساً قوياً يساهم في تعزيز ثقة عملاءه وضمن استمرارية أعماله، مع الالتزام بالمتطلبات والضوابط ومعايير الصناعة المصرفية فيما يتعلق بتمويل الشركات والمشاريع والأفراد. انطلاقاً من هذه الأسس، يؤكد البنك على إدماج مفهوم الاستدامة في عملياته من خلال تبني مبادئ التمويل المسؤؤل الذي يهدف إلى تلبية احتياجات الشركات والجهات ذات العلاقة.



التواصل مع الجهات ذات العلاقة



العملاء: يتبع البنك العربي منهجاً مسؤولاً في عمليات الإقراض، لذا يحرص البنك على تزويد عملائه بكافة المعلومات الضرورية التي تساعدهم في اتخاذ القرارات الصحيحة فيما يتعلق باحتياجاتهم المالية.

البيئة: يحرص البنك على إدماج مبادئ تقييم المخاطر البيئية ضمن معايير إقراض المشاريع لضمان أقل الأثر البيئية للمشاريع التي يتم تمويلها.

الحكومة: الالتزام بالقوانين والضوابط ذات العلاقة (مثل القوانين التي يقرها البنك المركزي الأردني)، وتعزيز الإجراءات الاحترازية في إدارة المخاطر من خلال اعتماد مجموعة من الضوابط الرقابية الداخلية.

المجتمع: كونه مؤسسة مالية مسؤولة، يسهل البنك العربي إمكانية الحصول على التمويل بهدف دعم التنمية الاقتصادية بطريقة لا تشكل عبء على الأفراد أو مؤسسات المجتمع المحلي وبالتالي تتجنب الأعباء المترتبة على الإقراض أو الديون.

أساسنا: إدارة المخاطر



يقوم البنك العربي بالتعامل مع التحديات المتعلقة بالمخاطر المصرفية بشكل شامل ضمن إطار كلي لإدارة المخاطر وذلك استناداً لأفضل المعايير والأعراف والممارسات المصرفية، مدعومة بهيكل حاكمية على مستوى مجلس الإدارة ومستوى الإدارة التنفيذية والمكونة من لجان مجلس الإدارة ولجان الإدارة التنفيذية وثلاثة مستويات رقابية:

- ★ **المستوى الأول:** خطوط الأعمال ووحدات الرقابة المحلية.
- ★ **المستوى الثاني:** مجموعة إدارة المخاطر، ومجموعة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية.
- ★ **المستوى الثالث:** إدارة التدقيق الداخلي.

إدارة التدقيق الداخلي	المدير المالي	مدير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية	مدير إدارة المخاطر	مدراء وحدات العمل الاستراتيجية	مجلس الإدارة
<ul style="list-style-type: none"> ★ ضمان إنجاز كافة الأعمال ضمن السياسات والإجراءات المتبعة ★ ضمان فعالية وصحة سياسات وعمليات إدارة المخاطر والرقابة والحاكمة 	<ul style="list-style-type: none"> ★ تحديد المخاطر المالية ومراجعة أية فروقات في الضوابط الرقابية المعمول بها والمحافظة على نوعية المعلومات المالية والتأكد من سلامة ودقة البيانات المالية 	<ul style="list-style-type: none"> ★ التأكد من الإلتزام بكافة التعليمات والتشريعات والقوانين ذات العلاقة بأعماله 	<ul style="list-style-type: none"> ★ التأكد من وجود منهجية شاملة لتحديد وإدارة عوامل المخاطر، ووضع أطر عملية وملائمة لإدارة هذه العوامل 	<ul style="list-style-type: none"> ★ إدارة عوامل المخاطر كل في نطاق عمله ★ تحديد وتقييم واحتواء وتوثيق المخاطر والتقليل منها والإبلاغ عنها في مجالات عملهم المختلفة 	<ul style="list-style-type: none"> ★ مراجعة وإعداد استراتيجية إدارة المخاطر ★ التأكد، من خلال لجنة إدارة المخاطر، من وجود سياسات وإجراءات شاملة في جميع المناطق التي يتواجد فيها البنك

المنهج الاحترافي في إدارة المخاطر

إن اعتماد البنك لمنهج احترافي في إدارة المخاطر ارتكازاً على ثلاثة مستويات من الرقابة يساهم في التركيز على مجموعة إدارة المخاطر في المستوى الثاني من الرقابة، والتي تقع عليها مسؤولية تحديد وإدارة المخاطر ومعالجة التهديدات الناشئة، مع اتخاذ الإجراءات التصديقية الملائمة عند الحاجة كجزء من المنهجية الاحترافية للبنك في مواجهة مخاطر مستقبلية محتملة.

دق ناقوس الخطر (الإبلاغ)



يلعب الموظفون دوراً هاماً في تحديد المخاطر المحتملة والإبلاغ عنها مباشرة لرؤسائهم وللمدير إدارة الموارد البشرية. يشجّع البنك الموظّفين على الإبلاغ فوراً عن أيّة خروقات أو مخالفات يواجهونها خلال نشاطاتهم اليومية، سواء فيما يتعلّق بالالتزام بميثاق السلوك المهني والسياسات الداخليّة أو بالامتثال بالقوانين النافذة في البنك.

يتيح البنك للموظّفين إمكانية الاطّلاع على ميثاق السلوك المهني من خلال الشبكة الداخليّة للبنك "عربينا"، مما يعطيهم الفرصة لإدارة المخاطر المحتملة بطريقة فعّالة من خلال تحديد السلوكيات والأحداث التي تستدعي استجابتهم لها بالشكل السليم، وتشمل:

- ★ ارتكاب عمل جرمي.
- ★ عدم الامتثال بالتشريعات والقوانين النافذة.
- ★ الفساد أو إساءة استخدام الصلاحيات أو السلطة، بما في ذلك عرض أو قبول أو دفع أو طلب الرشاوى بأيّ شكل من الأشكال، وذلك لمكاسب شخصيّة أو الإيهام بأن في ذلك مصلحة للبنك العربي.
- ★ إساءة السلوك، ويعني التقصير المتعمّد في مراعاة القواعد الداخليّة للبنك والأنظمة والسياسات والإجراءات ومعايير السلوك الواردة في ميثاق السلوك المهني.
- ★ تعريض صحّة وسلامة أي موظف في البنك للخطر.
- ★ أي سلوك قد يعرض سمعة ومصداقيّة ومكانة البنك العربي للخطر.
- ★ التستر المتعمد على أي مما ورد أعلاه.

الاستجابة للحوادث الأمنية

يعتمد فريق الاستجابة للحوادث الأمنية في عمله إطاراً خاصاً وهيكلية تنظيمية خاصة (تحت إشراف مدير مجموعة إدارة المخاطر في البنك العربي) لمعالجة الأحداث المتعلّقة بمخاطر المعلومات والتكنولوجيا. يتألّف فريق الاستجابة للحوادث من أعضاء مهمّتهم الإعداد المسبق للأحداث المحتملة والاستعداد للاستجابة لها، مثل الكوارث الطبيعيّة وأعمال القرصنة الإلكترونيّة أو إعاقة العمليّات التجاريّة.

علاوة على ذلك، تحتفظ إدارة تكنولوجيا المعلومات ببرنامج للتعافي من الكوارث وذلك كخطوة احترازيّة لضمان استمراريّة الأعمال في حالات الكوارث، بهدف التخفيف من خطر تعطلّ الخدمات وفقدان البيانات. كما عمل البنك على مركزه مهام الالتزام لأمن المعلومات لضمان الامتثال بالمعايير والقواعد الخاصّة بأمن تكنولوجيا المعلومات عبر كافّة مراكز البيانات وتكنولوجيا المعلومات (انظر صفحة 78).

مكافحة الفساد

157

تلقَى

من الموظفين
الجدد لدى مجموعة
البنك العربي برنامجاً
تدريبياً حول ميثاق
السلوك المهني

بينما لا تتوفّر قوانين وضوابط خاصّة لمكافحة الفساد في العديد من بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي يتواجد فيها البنك العربي، إلا أنّ أغلب دول المنطقة هي من الدول الموقعة على اتّفاقية الأمم المتّحدة لمكافحة الفساد، والتي تشتمل قوانينها الجنائيّة على أحكام تجرّم الرشوة.

يعتبر البنك العربي مكافحة الفساد عنصراً أساسياً في عمليّة إدارة المخاطر، وبذلك قام البنك خلال العام 2011 بتطوير سياسة مستقلّة لمكافحة الفساد والرشوة أقرّها لجنة التدقيق في البنك في العام 2012. هذا وسيتمّ تعميم هذه السياسة على موظّفي البنك عبر شبكته الداخلية "عربينا" خلال العام 2013. تقوم هذه السياسة على أساس المعايير الدوليّة الواردة في الملحق أ، والهدف منها توضيح مواقف وممارسات البنك العربي بما يتوافق مع المبادئ العامّة الواردة في ميثاق السلوك المهني للبنك (انظر صفحة 72).

761

تلقَى

من الموظفين
الجدد لدى مجموعة
البنك العربي
والبنك العربي
الإسلامي الدولي
برنامجاً تدريبياً حول
مكافحة عمليّات
غسل الأموال

في إطار سعي البنك العربي المتواصل لتعزيز ثقافة المسؤولة بين الموظّفين من خلال البرامج التدريبية، أتمّ الموظّفون الجدد عبر مجموعة البنك العربي برنامجاً تدريبياً حول ميثاق السلوك المهني ومكافحة عمليّات غسل الأموال. وانسجاماً مع المتطلبات الرقابية والممارسات المثلى في الصناعة المصرفية جرى تقديم برنامج تدريبي إلكتروني متقدم استهدف الموظّفين الذين يتعاملون مع المنتجات والخدمات ذات المخاطر المرتفعة، حيث تمّ تدريب حوالي 2,316 من موظّفي مجموعة البنك العربي. هذا وقد تناول البرنامج المواضيع المعتمدة التالية: مبادئ "اعرف عميلك" ومكافحة عمليّات غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.



وانسجاماً مع التزام البنك العربي في مكافحة الفساد والرشوة، أعد البنك برنامجاً تدريجياً عبر الإنترنت يستهدف كافة الموظفين حول السياسات والإجراءات التي يعتمدها البنك لمنع ومكافحة الفساد والإبلاغ عنه، وسيتم تطبيق هذا البرنامج خلال العام 2013.

علاوة على ذلك، ينشر البنك نشرات خاصة حول مواضيع الامتثال ورفع مستوى الوعي لمكافحة عمليّات غسل الأموال ليتم توزيعها على كافة الموظفين عبر أداة الاتّصال الداخليّة "عربينا". تهدف هذه النشرات إلى تعزيز مستوى الوعي حول مكافحة عمليّات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، لضمان تعزيز ثقافة الامتثال داخل البنك (انظر صفحة 69).

دورنا في مجال الاستدامة: التمويل المسؤول

ضمن ممارساته في مجال إدارة المخاطر، استطاع البنك العربي العمل على تطبيق مبادئ التمويل المسؤول بهدف عدم الإضرار بالجهات ذات العلاقة خلال عمليّة الإقراض، حيث يقوم البنك بعمليّات فرز وتحليل دقيقة، بالإضافة إلى تمكين الجهات ذات العلاقة من خلال رفع مستوى الوعي لديها.

دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عمليّة إقراض المشاريع



يتبنى البنك العربي مجموعة من السياسات والإجراءات الشاملة خلال عمليّات إقراض المشاريع، والتي تشمل عمليّات التقييم ومراجعة المخاطر البيئية والاجتماعية، وفقاً لمبادئ (Equator Principles). تشمل هذه الإجراءات كذلك مراقبة مدى امتثال المشاريع للمتطلبات والقوانين والضوابط البيئية والاجتماعية المعمول بها على المستوى المحلي خلال فترة سريان القروض.

ولضمان معالجة الآثار البيئية والعمل على الحدّ منها أو تجنّبها، ينبغي على المقترزين تقديم تقرير حول تقييم الأثر البيئي لمشاريعهم، أو تقديم رسالة رسمية من وزارة البيئة تؤكد عدم الحاجة إلى إجراء تقييم من هذا النوع أو عدم إمكانية تطبيقه بحسب نوع المشروع. يتم تقييم هذا التقرير من قبل مستشار فني خارجي لتحديد مدى التزام المشروع بالقوانين البيئية المحلية ومعايير المؤسسات متعددة الأطراف (إن وجدت). وفي حال عدم توافق المشروع مع المعايير المحدّدة، يتمّ تحديد التدابير اللازمة اتّخاذها من قبل المقترض قبل السماح له باستغلال القرض.

فضلاً على ذلك، تنص اتّفاقيات التسهيلات لعمليّات تمويل المشاريع في البنك العربي على ضرورة إفصاح المقترض عن كافة الآثار البيئية التي تحدث خلال مدّة سريان القرض، لضمان تشغيل المشاريع الممولة وفقاً للعقود والقوانين والتراخيص المطبّقة لكشف ومنع حدوث أيّة مشاكل في المستقبل (مثل فرض

غرامات من قبل الحكومة أو إخلال المشروع) علماً أن البنك يطلب تقارير دورية يتم إعدادها من مستشاريه الفنيين حول المخاطر البيئية ومخاطر الصحة والسلامة العامة.

عمليّات الإقراض المسؤول للعملاء



يواصل البنك العربي اعتماد السياسات المسؤولة في عمليّات الإقراض لضمان قدرة العملاء على السداد في المستقبل. لتحقيق ذلك، يوفّر البنك للعميل كافة المعلومات اللازمة التي تساعد على اتخاذ القرار الصحيح بخصوص احتياجاته الماليّة، ومن خلال السياسات المتعلّقة بمنح القروض في البنك (انظر صفحة 20 من تقرير الاستدامة 2011).

ترتكز سياسة البنك المتعلّقة بمنح القروض على تقييم قدرة العميل على السداد بطريقة تقلّل من المخاطر المحتملة على العميل والبنك. خلال العام 2012، تمّت مراجعة كافة السياسات المتعلّقة بمنح القروض في كافة دول مناطق عمليّات البنك، وتمّ تحديثها بناء على الاحتياجات المتغيرة في الأسواق المحليّة والوضع الاقتصادي الحالي في كافة البلدان. تساهم هذه السياسات في تعزيز المنهج المسؤول في منح القروض الذي يعتمده البنك العربي بالتأكيد على إبقاء نسبة عبء الديون في مستويات معقولة، وتحديد الحد الأدنى المطلوب للراتب ضمن مستويات معقولة يمكن التحكم فيها.

الممارسات المسؤولة لتحصيل الديون

تتماشى ممارسات البنك المسؤولة في تحصيل الديون مع المبادئ الواردة في دراستها مؤسّسة التمويل الدوليّة (IFC) في العام 2009، والتي تشكّل أساساً تعتمد المؤسسات الماليّة لرفع مستوى المعايير المسؤولة والأخلاقيّة لتحصيل الديون. تقترح الدراسة اعتماد المبادئ التالية بناء على الدروس المستفادة من الأنظمة المطوّرة لسوق القروض، ونقدّم أيضاً بعض التفاصيل حول منهجيّة البنك في تطبيق هذه المعايير:

المبدأ الأوّل: بناء علاقة شفّافة مع المقترضين

يضمن البنك بناء علاقة شفّافة مع المقترضين من خلال إبراز شروط وأحكام الدفع بشكل واضح في العقود الموقّعة، والتأكيد على إحاطة المقترض بالنتائج المترتبة على التخلّف عن السداد. بالإضافة إلى التفاعل مع المقترض من خلال رسائل التذكير بالسداد، وذلك لضمان عدم الوقوع في أيّة ممارسات سلبية تتعلّق بموضوع القرض.

المبدأ الثاني: التواصل مع العميل بأسلوب لائق ومحترم

يقوم البنك بتسجيل كافة اتصالات البنك مع العملاء للتأكد من التعامل مع العميل بأسلوب محترم ولائق، مثل الاتصال به خلال ساعات مناسبة من اليوم وعدم استخدام لغة التهديد واحترام خصوصية كل عميل.

المبدأ الثالث: تطوير العلاقات واعتماد الأنظمة الداعمة للممارسات الأخلاقية

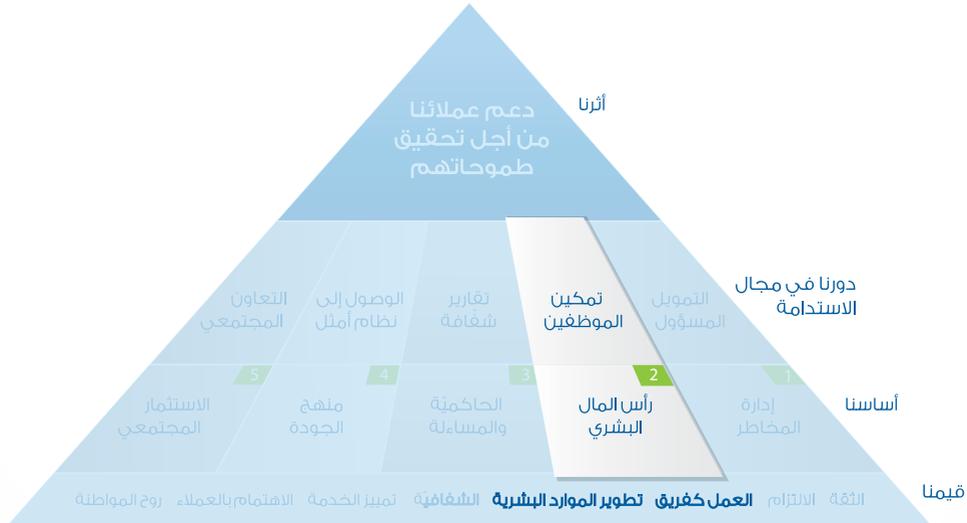
تشرف وحدة التحصيل في البنك العربي على عمليات تحصيل الديون وتتابع كافة الحالات. في الحالات المتعسرة، يعتمد البنك على أطراف خارجية معتمدة وأخلاقية لتحصيل الديون، مع إمكانية إعادة هيكلة الديون وتوفير حلول أخرى لتجنب الوقوع في الممارسات غير الأخلاقية. علاوة على ذلك، يتأكد البنك من الامتثال للضوابط الأخلاقية خلال عمليات تحصيل الديون من خلال دائرة التدقيق الداخلي.



تمكين الموظفين

تمكين الموظفين

يعتبر البنك العربي أن تنوّع رأسماله البشري هو المحرك الأساسي الذي يساهم في تقدّمه وتطوره. بحيث تهدف الاستراتيجية التي ننتهجها من أجل بناء دورنا في مجال الاستدامة إلى تمكين الموظفين من خلال توفير بيئة عمل داعمة وتعزيز تواصلهم وتطوير مهاراتهم بهدف رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم وزيادة ولائهم للمؤسسة. وينعكس هذا أيضاً على بيئة العمل داخل البنك والذي يساهم في توفير خدمات متميّزة للعملاء، وبالتالي تحقيق القيم المشتركة.



التواصل مع الجهات ذات العلاقة



الموظفون: يهدف البنك إلى أن يكون أفضل موظف من خلال تطوير وتمكين رأس ماله البشري عن طريق تعزيز التواصل والاتصال الشفاف مع الموظفين والاستثمار في قدراتهم ومهاراتهم.

العملاء: يحصل العملاء على خدمات مصرفية مميزة تلبي احتياجاتهم وتوقعاتهم، يقدمها لهم موظفون ذوو خبرة ومؤهليون ومدربون جيداً.

أساسنا: رأس المال البشري

يتألف رأس المال البشري في البنك العربي من كوادر مؤهلة من الموظفين الذين يتطلعون إلى العمل في مؤسسة متميزة تعتنى بموظفيها وتبنى أفضل الممارسات تجاههم مثل اعتماد مبدأ تكافؤ الفرص وتقديم حزم رواتب ومزايا تنافسية، بالإضافة إلى توفير بيئة عمل آمنة وصحية، تساهم تلك الممارسات مجتمعة في الحفاظ على كادر وظيفي متميز يتمتع بأعلى مستويات الخبرة وكفاءة أداء عالية. خلال العام 2012، وصل إجمالي عدد موظفي البنك العربي في الأردن 2,754 موظف.

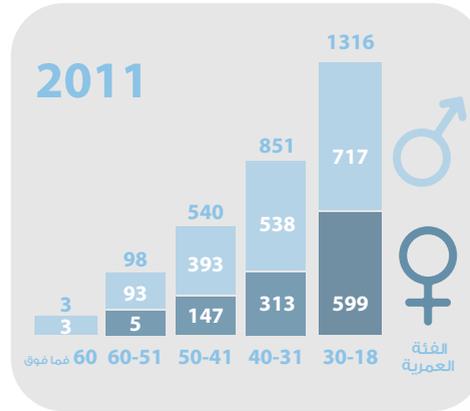
الموظفون حسب المستوى الوظيفي			
السنة	2010	2011	2012
إجمالي عدد الموظفين	2,776	2,808	2,754
عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا	33	47	42
عدد الموظفين في المناصب الإدارية المتوسطة	292	748	805
عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية	2,153	1,714	1,616
عدد الموظفين في المناصب غير المكتبية	298	299	291

تكافؤ الفرص

يحرص البنك العربي على جذب الكفاءات من الموظفين المؤهلين واستبقائهم مع ضمان معاملة كافة الموظفين بإنصاف على أساس الجدارة، مما يساهم في تمكينهم وزيادة تفوقهم وتمييزهم.



إجمالي القوى العاملة حسب العمر والجنس



يحرص البنك العربي على توظيف الكوادر ذات الخبرة والكفاءة العالية من السكان المحليين في مناطق عملياته، حيث أنّ 99.3% من القوى العاملة في الأردن، بما فيهم فريق الإدارة العليا، هم مواطنون أردنيون. ويعتبر البنك العربي أن الاستثمار في المهارات والقدرات المحلية هي جزء من التزاماته الراسخة، حيث أنّ 76% من فريق الإدارة العليا و100% من مدراء الفروع هم من المواطنين المحليين.

القوى العاملة من الإناث

يضمن البنك العربي اعتماد معاملة منصفة من حيث الراتب لكل من الموظفين الذكور والإناث. بالإضافة إلى ذلك، يحتفظ البنك ببيئة عمل شمولية، حيث شكّلت نسبة الإناث خلال العام 2012 38.4% من إجمالي القوى العاملة في البنك، حيث أن 47.7% تتراوح أعمارهن بين 18-30 عاماً. تشغل الإناث نسبة 29% من المناصب الإدارية في البنك، مما يؤكد على اهتمام البنك بدعم النساء ودفعهن إلى التقدّم في الوظائف.

بالإضافة إلى ذلك، وتماشياً مع القوانين المحلية التي تقضي بمنح الموظفات إجازة أمومة، بلغت نسبة النساء اللاتي يواصلن عملهن في البنك بعد انتهاء إجازة الأمومة 99%، مما يؤكد على ضمان الأمن الوظيفي للنساء المعنّيات بمواصلة عملهن في البنك.

2012	2011	القوى العاملة من الإناث
38.4%	37.9%	نسبة الإناث بين القوى العاملة (%)
14.3%	17.0%	نسبة الإناث في المناصب الإدارية العليا (%)
29.7%	27.3%	نسبة الإناث في المناصب الإدارية الوسطى (%)

الموظفون ذوو الاحتياجات الخاصة

تعتمد سياسة التوظيف في البنك العربي على تقييم المهارات والكفاءات والقدرة على تلبية المتطلبات الوظيفية، بغض النظر عن الحالة الجسدية. فخلال العام 2012، بلغ عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة في البنك العربي 13 موظفاً.

المزايا والمكافآت

يُعتبر الأمن الوظيفي من الأمور الهامة التي تهتم الموظفون والمؤسسات على حدٍ سواء، حيث أن 100% من الموظفين يعملون بدوام كامل لدى البنك مما يؤهلهم للاستفادة من مجموعة الامتيازات المنافسة التي يوفرها البنك. معلومات أكثر حول المزايا تجدها صفحة 30 من تقرير الاستدامة للعام 2011.

انطلاقاً من التزام البنك العربي بتشجيع التعليم بين كافة موظفيه وتحفيزهم على الاستثمار في مستقبلهم وتنمية وتطوير مهاراتهم، قدّم البنك خلال العام 2012 برنامج القروض التعليمية للموظفين الذين يرغبون بمتابعة تعليمهم العالي. علاوة على ذلك، يواصل البنك العربي توفير المنح الدراسية لأبناء الموظفين من خلال برنامج تمّ إطلاقه لأول مرة في العام 2000، بهدف مساعدة الموظفين على تغطية تكاليف الرسوم الجامعية لأبنائهم وفقاً لسياسة البنك. استثمر البنك على مدار السنوات الثلاث الماضية مبلغ 203,350 دينار أردني في برامج للمنح الدراسية، 70,284 ديناراً منها تم إنفاقها خلال العام 2012. استفاد من البرنامج 71 موظفاً، بحيث تمكّن 84 طالباً من أبناء الموظفين من الالتحاق بالجامعات خلال العام.



بالإضافة إلى التأمين الصحي الشامل لجميع الموظفين، يوفّر البنك لموظفيه عدداً من المزايا وتشمل: زيادة قيمة التأمين على الحياة على أساس الأقدمية في سنوات الخدمة، زيادة قيمة القروض، زيادة عدد أيام الإجازة السنوية المسموح بها في السنة بثلاثة أيام كل خمس سنوات لتصل إلى 30 يوماً كحد أقصى، بالإضافة إلى تقديم هدايا تذكارية للموظفين الذين يخدمون في البنك 15 و20 سنة.

في إطار دور البنك العربي الهادف إلى تخفيف الأعباء الماليّة على الموظفين، منح البنك موظفيه زيادات سنويّة ومكافآت الأداء المتميّز تقديراً لجهودهم خلال العام 2012. وقد تجلّى هذا أيضاً من خلال دعم البنك لجهود الحكومة في تخفيف الأعباء الماليّة الناتجة عن رفع أسعار الوقود على المواطنين، بتقديم مبلغ التعويض للموظفين المستحقين.

الصحة والسلامة العامة وحقوق الإنسان

يحرص البنك العربي على اتخاذ التدابير الوقائية لحماية رأسماله البشري وأصوله المادية وضمان استمرارية العمل وتوفير بيئة عمل آمنة تحظى برضا الموظفين وذلك من خلال تبني سياسة داخلية شمولية خاصة بعملية التوظيف والامتثال لقوانين حقوق الإنسان (انظر صفحة 31 من تقرير الاستدامة عام 2011)، وتضمن توفير بيئة عمل منصفة تعتمد على تكافؤ الفرص، تماشياً مع قانون العمل المحلي، يؤكّد البنك على توظيف الأشخاص الذين هم في عمر 18 عاماً فما فوق فقط، كما يتيح البنك المجال للموظفين بممارسة حقوقهم، ويمنحهم حرية الانضمام للنقابات مع اتباع تعليمات البنك الداخلية.



يشجّع البنك العربي موظفيه على التعبير عن اهتماماتهم وتقديم شكاويهم عبر قنوات متعدّدة منها لجنة علاقات الموظفين (انظر صفحة 35 من تقرير الاستدامة عام 2011)، المتخصصة بمعالجة الشكاوى. خلال العام 2012، ارتفع عدد الشكاوى المقدّمة إلى لجنة علاقات الموظفين من كافة فروع وشبكة البنك العربي، بما فيها الأردن بنسبة 32%، وقد تّمتّ معالجتها جميعاً. وهذا مؤشّر على حرص البنك على تعزيز حرية الموظفين للتعبير عن اهتماماتهم، بالإضافة إلى زيادة مستوى الثقة في تبني نظام معتمد قادر على تلبية احتياجات الموظفين.

يواصل البنك اعتماد اللوائح التنظيمية للسلامة والصحة المهنية (OSHA)، بالإضافة إلى تعليمات السلامة والصحة المهنية التي ينص عليها قانون العمل الأردني.

اتّخذت لجنة الصحة والسلامة المهنية في البنك عدداً من الخطوات الهامة لمعالجة قضايا الصحة والسلامة للموظفين خلال لقاءات شهرية لنقاش أية حوادث يتمّ الإبلاغ عنها. أعضاء لجنة الصحة والسلامة المهنية هم موظفون يمثلون عدداً من الدوائر المعنية في البنك، وتشمل إدارة الموارد البشرية وإدارة العقار والإنشاءات وإدارة البراندنج وإدارة المخاطر. تتولّى هذه اللجنة مهام تطوير مبادرات وإجراءات الصحة والسلامة المهنية في البنك العربي، وتضع الخطط اللازمة وتتابع تنفيذ المبادرات لضمان معالجة كافة الحوادث بالشكل الملائم لمنع تكرار حدوثها في المستقبل.

خلال العام 2012، تلقت لجنة الصحة والسلامة المهنية تبليغات عن حوالي 35 حالة عبر البريد الإلكتروني المخصص لاستقبال كل ما يتعلّق بالصحة والسلامة. تسعة من هذه الحالات هي حوادث متعلّقة بالعمل حصلت داخل منشآت البنك، بما فيها حوادث تزلّج أو إصابات خلال استخدام مرافق المكاتب ولم يتم الإبلاغ عن أيّة حالات وفاة. تمّ اتخاذ الإجراءات الطبيّة الفوريّة واتّخاذ التدابير الوقائيّة اللازمة لمنع تكرار وقوع أحداث مماثلة في المستقبل. علاوة على ذلك، يقدّم الطبيب المتواجد في الإدارة العامّة للبنك الاستشارة والدعم الفوري لكافة الموظّفين عند الحالات التي تحتاج تدخّلاً طبياً. تمّ تحويل بقية الشكاوى التي تلقتها اللجنة ولا تندرج تحت مسؤوليّاتها، إلى الدوائر المختصة مع متابعة خاصّة من اللجنة.

رفع مستوى الوعي والتدريب والخطط الاحترازية

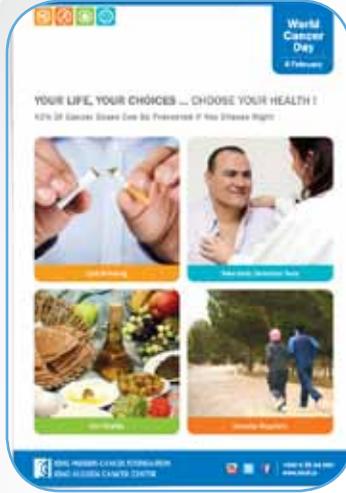


يبدأ تعريف الموظّفين الجدد والقدامى بإجراءات الصحة والسلامة المهنية التي يعتمدها البنك خلال التدريب الإرشادي ويستمر عبر الاتّصال المنتظم من خلال الشبكة الداخليّة "عربينا" والنشرة الداخليّة والخرائط المرئيّة التفصيليّة لنقاط التجمّع ومخارج الطوارئ. يواصل البنك إجراء التدريبات على عمليّات إطفاء الحرائق كجزء من التزامه بالمتطلّبات المحليّة لحماية جميع الموظّفين.

في العام 2012، تمّ إنشاء غرفة خاصّة للطوارئ في الطابق الأرضي في مبنى الإدارة العامّة للبنك، تشتمل على المعدّات اللازمة في حالات الطوارئ. وقد تلقّى طاقم الاستقبال في المبنى برامج تدريبية خاصّة لضمان تمكّنهم من إدارة غرفة الطوارئ عند حدوث حالات طارئة. علاوة على ذلك، تلقّى 300 موظّف تدريبات على "الاستجابة ومعالجة حالات الاستغاثة"، بالإضافة إلى حصول 20 موظّفاً على تدريبات شاملة حول إدارة السلامة وإطفاء الحرائق وعمليّات الإخلاء لضمان ظروف أكثر أمناً للموظّفين والعملاء.

تعزيز الرفاه

تعتبر كافّة فروع البنك حالياً بيئة خالية من التدخين. تنفيذاً لالتزام البنك العربي خلال العام 2011 بهدف تحقيق بيئة خالية من التدخين في كافة فروعه من أجل حماية صحّة الموظّفين والعملاء، فقد تمّ إنشاء تسع غرف مخصصة للمدخّنين في مبنى الإدارة العامّة لحماية صحّة غير المدخّنين من أضرار التدخين السلبي.



يدعم البنك المبادرات الصحية لضمان رفاه الموظفين، فخلال شهر رمضان المبارك تمّ تعميم نصائح توعوية صحيّة عبر شبكتنا الداخليّة "عربينا" لتوجيه الموظفين نحو الممارسات الصحيّة السليمة. وفي "اليوم العالمي لمكافحة التدخين"، تمّ تعميم معلومات وتوجيهات توعويّة حول الآثار الضارّة للتدخين وكيفيّة الإقلاع عنه للموظّفين في الأردن.

يدعم من مؤسّسة الحسين للسرطان وإحياء لليوم العالمي للسرطان، تمّ تنظيم ندوة حول التغذية والسرطان تحت عنوان، "حياتك ... خياراتك ... اختر صحتك"، بهدف تشجيع الموظّفين على انتقاء الخيارات الصحيحة في حياتهم وممارساتهم لتحقيق حياة سليمة مفعمة بالصحة والعافية. وتمّ أيضاً بالتعاون مع مؤسّسة الحسين للسرطان والبرنامج الأردني للسرطان الثّدي، تنفيذ برنامجين للكشف المبكّر عن سرطان الثدي استهدفا 44 من موظّفات البنك تحت إشراف ممرضة متخصصة في إجراء هذا الفحص. تمّ تنظيم البرنامج الأوّل بمناسبة اليوم العالمي للمرأة والبرنامج الثاني كان من ضمن فعاليات شهر تشرين الثاني للتوعية حول سرطان الثدي.

اللياقة البدنيّة عنصر أساسي لتعزيز الصحة والرفاه، ولذلك عمد البنك العربي إلى رعاية سباقات الماراثون السنويّة، وشجّع الموظّفين وضيوفهم على المشاركة في هذه السباقات واعتماد التمارين الرياضيّة كنمط حياة صحي. للسنة الرابعة على التوالي، قام البنك برعاية سباق ماراثون عمّان الدولي، والذي يتم رصد ريعه لدعم المؤسّسات غير الهادفة للربح. وساهم البنك بتغطية تكاليف مشاركة أكثر من 900 موظّف وضيوفهم. كما قام البنك بتغطية تكاليف مشاركة أكثر من 600 موظّف وضيوفهم في سباق ماراثون البحر الميت.

دورنا في مجال الاستدامة: تمكين الموظّفين

يواصل البنك العربي دعمه رأسماله البشري من خلال برامج التدريب والتطوير والتواصل بهدف تعزيز أداء الموظّفين وتمكينهم من مواصلة النمو والتقدّم.

التواصل مع الموظّفين

يؤكّد البنك العربي على أنّ تعزيز قنوات التواصل مع الموظّفين ورفع مستوى رضاهم وتوفير الأدوات اللازمة لضمان حمايتهم يشكّل الأساس لأيّة مؤسّسة ناجحة ولتحقيق النمو والازدهار لكل من الموظّفين والمؤسّسة.

قنوات التواصل

التفاعل المتواصل من خلال اجتماعات الدوائر المنتظمة مع الإدارة لا يزال قناة التواصل الأساسية مع الموظفين. يتم تنظيم هذه اللقاءات بأسلوب استراتيجي وواع يهدف إلى تحفيز الموظفين وتعزيز تعاونهم لتحقيق أهداف البنك وخطته. كما تم تشكيل عدد من اللجان المختصة بهدف تسهيل عملية التواصل مع الموظفين ككل في مجال اختصاصه، مما يؤثر على كافة الموظفين، ومن هذه اللجان: لجنة إدارة المنطقة واللجنة الرياضية ولجنة علاقات الموظفين ولجنة الصحة والسلامة المهنية. حرص البنك أيضاً على التواصل مع الموظفين عبر النشرات والدوريات التي تحتوي على الأخبار الداخلية الهامة الخاصة بعمل البنك لتوزيعها على كافة الموظفين (انظر صفحة 55، 58، 69).

علاوة على ذلك، تم إنشاء الشبكات الإلكترونية الداخلية لاستخدامها من أجل التواصل مع الموظفين بشكل مباشر وتلبية احتياجاتهم المتنوعة وتعزيز بيئة العمل.

عربينا: هي بوابة اتصال داخلية تم إنشاؤها بهدف التواصل مع الموظفين من خلال نشر المعلومات الخاصة بالبنك والأخبار الداخلية والتعميمات والتحديثات والعروض الخاصة ليطلع عليها الموظفون بالإضافة إلى كونها مركز السياسات التي يقرها البنك. في العام 2012، تم إعادة تصميم وتطوير "عربينا" لتسهيل استخدامه من قبل الموظفين، استناداً إلى تحليل أرقام استخدام الموظفين للشبكة وبناء على أكثر المعلومات إلحاحاً بالنسبة للموظفين. تشتمل النسخة المطورة من "عربينا" على نظرة جديدة وتصميم صديق للمستخدم واستجابة سريعة وتفاعلية بشكل أكبر بهدف تعزيز استخدامها في عملية الاتصال الداخلية. كما تم تطوير القسم الخاص بقضايا الاستدامة بشكل يساعد في رفع مستوى وعي الموظفين لهذه القضايا وتعزيزها.



بعد



قبل

المحور: هي نشرة داخلية فصلية تمّ إطلاقها في العام 2010، ويتم نشرها إلكترونياً لكافة موظفي البنك حيث تحتوي على أحدث الأخبار والإنجازات الداخلية، وتساهم في رفع مستوى وعي الموظفين حول العمليات الداخلية للبنك ومواضيع أخرى ذات علاقة. تشتمل النشرة على قسم ثابت يختص بقضايا الاستدامة تحت عنوان "محور الاستدامة"، يحتوي على أحدث برامج ومبادرات الاستدامة، بالإضافة إلى معلومات توعوية حول قضايا الاستدامة.

إبقاء موظفي البنك العربي في "المحور"



منذ انطلاقتها في كانون الأول 2010، تطوّرت نشرة "المحور" من ناحية محتواها التحريري بهدف تعزيز إمكانية التواصل مع الموظفين من خلال صفحاتها. تمّت إضافة أقسام متنوعة لمحتوى "المحور" بالإضافة إلى الصفحات الخاصة بالأخبار الهامة والإنجازات المتعلقة بعمل دوائر البنك. تمّ استحداث عمود فصلي جديد، يشارك فيه أحد رؤساء الأقسام في كلّ مرّة لتقديم مواضيع متخصصة ومتنوعة. يركّز عمود "إنجازات الأقسام" الفصلي على الإنجازات والتطورات المتعلقة بأحد الأقسام في البنك بهدف تعميم هذا التطور أو الإنجاز على بقية الدوائر. تمّ استحداث هذين القسمين الجديدين بهدف تعزيز المعرفة وتأكيد وحدة الأقسام عبر شبكة البنك. تمّ أيضاً إضافة قسم يحتوي على مسابقة موجهة للموظفين بهدف جذب القراء وتحفيزهم على المشاركة للحصول على جائزة فصلية مميزة. يتعلّق سؤال المسابقة بعمليات البنك ليشكّل أداة تثقيفية حول أعمال البنك.

نظام إدارة الموارد البشرية: يتمكّن الموظفون من الوصول إلى نظام إدارة الموارد البشرية من خلال شبكة "عربينا" لإنجاز جميع المهام المتعلقة بالموارد البشرية إلكترونياً (مثل طلب إذن المغادرة والإجازات وتقديم طلبات الالتحاق بالبرامج التدريبية وإدخال المؤهلات العلمية). يندمج هذا النظام أيضاً مع نظام إدارة الأداء (انظر صفحة 30 من تقرير الاستدامة 2011) الذي يساعد الموظفين في عملية وضع أهداف محدّدة وضمان إجراءات تقييم الأداء.

استطلاعات الرأي: هي أداة تواصل أخرى فعّالة يعتمدها البنك العربي بهدف جمع وتحليل ملاحظات الموظفين وآرائهم. خلال العام 2012، وكجزء من عملية بناء وتثبيت ثقافة مؤسسية فريدة تقوم على ممارسات الاستدامة، تمّ إجراء استطلاع رأي داخلي شمل كافة الموظفين بحيث تمّ جمع آرائهم وملاحظاتهم حول برنامج "معاً" والأنشطة التطوعية. كانت هذه المبادرة ضرورية لتقييم وتطوير برنامج "معاً" من خلال الحصول على آراء الموظفين بهدف تحسين البرامج ومشاركة الموظفين.

معدّل دوران الموظفين

يعتبر البنك العربي ولاء الموظفين وإستمرارهم في العمل لدى البنك لفترة خدمة طويلة مؤشراً على مدى رضا الموظفين وتواصلهم. شهد العام 2012 انخفاً طفيفاً على معدّل دوران الموظفين.

معدّل دوران الموظفين			
2012	2011	2010	
7.41%	7.90%	7.29%	إجمالي معدّل دوران الموظفين (%)
8.88%	4.00%	3.30%	معدّل الدوران في المناصب الإدارية العليا
6.94%	5.50%	6.62%	معدّل الدوران في المناصب الإدارية الوسطى
8.64%	9.80%	7.53%	معدّل الدوران في الوظائف المكتبية غير الإدارية
1.69%	2.70%	6.76%	معدّل الدوران في الوظائف غير المكتبية
إجمالي معدّل دوران الموظفين حسب الجنس			
2.27%	3.00%	3.10%	معدّل دوران الموظفات الإناث
5.14%	4.90%	4.20%	معدّل دوران الموظفين الذكور
إجمالي معدّل دوران القوى العاملة حسب العمر			
4.49%	5.80%	1.50%	30-18
2.12%	1.50%	4.10%	40-31
0.72%	0.50%	1.20%	50-41
0.04%	0.10%	0.50%	60-51
0.04%	0.0%	0.0%	60 فما فوق

يقدم البنك عدداً من الحوافز لضمان رضا الموظفين والاحتفاظ بهم، وذلك من خلال منح عدد من المزايا (انظر صفحة 50) وفرص للنمو والتطور. هذا بالإضافة إلى تقديم المنح الدراسية التي تمكّن الموظفين من استكمال تعليمهم العالي وتغطية مصاريف الدراسة الجامعية لأبناء الموظفين. علاوة على ذلك، يقدم البنك قروصاً خاصة للموظفين الذين يرغبون في متابعة تحصيلهم الجامعي لدعم تطوّعاتهم لتنمية وتطوير أنفسهم.

تمكين الموظفين لتطوير خدمة العملاء

يعتبر البنك العربي أنّ عملية دعم وتمكين الموظفين مرادفة لعملية تطوير خدمة العملاء. حيث أن تحقيق رضا الموظفين وتحفيزهم يدفعهم إلى العمل على خدمة العملاء بفعالية أكبر، وبالتالي تحقيق الأثر المرغوب الذي يتطلّع إليه البنك. وهذا أمر هام فيما يتعلّق بالموظّفين الذين يتعاملون مع العملاء بشكل يومي.

يتلقّى الموظّفون برامج تدريبية حول تميّز الخدمة بصورة مستمرة، بالإضافة إلى عقد جلسات إرشاد من خلال تنظيم زيارات للفروع. كما يتم إرسال رسائل أسبوعية عبر البريد الإلكتروني لكافة الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر تحت عنوان "هل تعلم"، بهدف إبراز المجالات المختلفة لسياسات وإجراءات البنك ورفع وعيهم للمنتجات ومعايير الخدمات.

مدير الفرع المعتمد

بهدف تحقيق التميّز في مجال خدمة العملاء، وكجزء من برنامج إدارة المواهب، أطلق البنك العربي برنامج "مدير الفرع المعتمد" في العام 2010. استفاد من هذا البرنامج 62 مدير فرع منذ إنطلاقه. وتمّ تصميم البرنامج بهدف تمكين مدراء الفروع وتزويدهم بالمهارات التي يحتاجونها لتحسين أدائهم في قيادة وتطوير أداء موظّفي الفروع، والذي ينعكس من خلال تحسين الأداء وزيادة الرضا الوظيفي وتهيئة الخدمات المقدّمة للعملاء.

يقدم البنك أيضاً برامج تدريب متخصصة تستهدف تعزيز ممارسات ومهارات معيّنة، يخضع لها الموظّفون الذين يسعون إلى تعزيز مستوى كفاءتهم من خلال تدريب الموظّفين الجدد والارتقاء بمستواهم ومعرفتهم وخبرتهم. بعد نجاح تجربة البنك في تنفيذ هذه البرامج على الموظّفين في الأردن، عمد البنك إلى توسيع البرنامج في العام 2012 ليشمل برامج متنوّعة في عدد من الدول الأخرى، وتشمل هذه البرامج:

- ★ مسؤول علاقة العملاء الرئيسي المعتمد
- ★ مدير علاقة كبار العملاء المعتمد
- ★ مسؤول خدمة عملاء الشركات الرئيسي المعتمد
- ★ مسؤول خدمة عملاء الشركات المعتمد
- ★ برنامج مسؤول خدمة العملاء
- ★ البرنامج الإرشادي (انظر صفحة 59)
- ★ برنامج رؤاد (انظر صفحة 38 من تقرير الاستدامة 2011)

عدد المتدربين عام 2012	عدد المتدربين عام 2011	عدد المتدربين عام 2010	البرنامج
3 إعادة ⁵	17	42	مدير الفرع المعتمد
0	17	لا يوجد ⁶	مدير علاقة كبار العملاء المعتمد
3 إعادة ⁵	17	N/A ⁶	مسؤول علاقة العملاء الرئيسي المعتمد
0	10	12	المدرّب الداخلي المعتمد
0	13	13	المرشد المعتمد
20	0	لا يوجد ⁶	مسؤول علاقة العملاء الرئيسي المعتمد - مصر
3 إعادة ⁵	17	لا يوجد ⁶	مدير الفرع المعتمد - فلسطين
0	5	لا يوجد ⁶	المرشد المعتمد - فلسطين
11	لا يوجد ⁷	لا يوجد ⁶	مسؤول علاقة العملاء ومسؤول علاقة العملاء الرئيسي المعتمد - فلسطين
17	0	0	برنامج رواد - الأردن
0	9	لا يوجد ⁶	مدير الفرع المعتمد - لبنان
0	5	لا يوجد ⁶	المرشد المعتمد - لبنان
0	4	لا يوجد ⁶	المدرّب الداخلي المعتمد - لبنان
12	0	لا يوجد ⁶	مسؤول علاقة العملاء الرئيسي وكبار العملاء المعتمد - لبنان
10	0	لا يوجد ⁶	رواد - الإمارات العربيّة المتّحدة

إشراك الموظفين



في العام 2012، أطلقت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد نشرة "تواصل" التي تعمل على نشر وتعميم أخبار الأعمال والمبيعات والأداء لكافة موظفي خدمات الأفراد عبر شبكة "عربينا". علاوة على ذلك، تسعى دائرة تميز الخدمة إلى استمرارية التواصل مع الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر، بتزويدهم بالمعلومات والتحديثات المطلوبة لتعزيز خدمة العملاء. يتم تطبيق هذا من خلال رسائل معلوماتية أسبوعية عبر البريد الإلكتروني، بالإضافة إلى استمرار فحص مدى صحة المنتجات لتقييم مدى الوعي والمعرفة بالمنتجات والخدمات بهدف توحيد المعلومات وتمكينهم من تقديم أفضل النصائح المالية للعملاء في كل فرع.

⁵ تم إعطاء هذه الدورات للمرة الثانية للموظفين
⁶ تم استحداث هذه البرامج عام 2011
⁷ تم استحداث هذه البرامج عام 2012

التدريب والتطوير

يحرص البنك العربي على تدريب وتطوير موظفيه كجزء أساسي من استراتيجيته البنكية لتمكين الموظفين من أداء مهامهم بأفضل صورة وتزويدهم بالدعم المطلوب خلال عملهم. في العام 2012، قدّم البنك العربي 8,343 فرصة تدريب لموظفيه في الأردن.

البرنامج الإرشادي

هو برنامج يستمر لمدة أسبوعين، يتعرّف من خلاله الموظفون الجدد على البنك من عدة نواحي تشمل تاريخ تأسيسه والهيكلية التنظيمية الداخلية والمنهج الإداري وسياسات ولوائح الموارد البشرية وقضايا الصحة والسلامة المهنية ومنتجات وخدمات البنك وأدوات الاتصال والالتزامات تجاه الجهات ذات العلاقة والمسؤوليات الاجتماعية والبيئية.

استفاد من البرنامج الإرشادي منذ إنطلاقه في العام 2009 حتى نهاية العام 2011، حوالي 133 موظف. وقد ازداد هذا العدد في العام 2012 ليصل إلى 237 موظف.

بالإضافة إلى هذا البرنامج، ينبغي على الموظفين الجدد إتمام عدد من البرامج التدريبية المتخصصة الأخرى حال توظيفهم بهدف تعزيز الثقافة المسؤولة داخل المؤسسة، مثل البرامج التوعوية حول مكافحة عمليّات غسل الأموال، وميثاق السلوك المهني (انظر صفحة 41).

البرامج التدريبية العامة

كجزء من جهوده المتواصلة لتطوير مهارات الموظفين، يقوم البنك العربي بإعداد خطة تدريب سنوية للموظفين، يتم نشرها على شبكة "عربينا" ليطلع



عليها كافة الموظفين، وتشمل هذه الدورات تدريبات على المهارات المصرفية وغيرها من المهارات الشخصية، ويشرف عليها مدربون داخليون معتمدون أو غيرهم من المدربين الخارجيين. يواصل البنك أيضاً توفير البرامج التدريبية عبر الإنترنت للموظفين بهدف رفع مستوى الوعي حول المهارات الفنية والأمر التي تهمهم مثل ميثاق السلوك المهني وأمن المعلومات ومكافحة عمليّات غسل الأموال. هذا ويقدم البنك أيضاً للموظفين برامج تدريب وظيفية بحسب احتياجات الوظيفة، تشمل على التدريبات غير المجدولة والدورات والمؤتمرات الخارجية، لتمكين الموظفين من التواصل مع غيرهم ممن ينشطون في نفس مجال الصناعة المصرفية، وبذلك تعزيز عملية تبادل واكتساب الخبرات والمعرفة. كما ويشرف البنك على برامج اعتمادات دولية تهدف إلى تمكين الموظفين وتطوير أدائهم.

عدد المتدربين		عدد الدورات		نوع البرامج التدريبية
2012	2011	2012	2011	
4,011	5,170	236	227	برامج التدريب المجدولة
1,013	1,098	55	109	برامج التدريب غير المجدولة
1,484	1,681	95	96	برامج تأهيل القيادات الوسطى وبرنامج رواد
209	10	73	9	البرامج والمؤتمرات الخارجية
779	8	5	7	البرامج عبر شبكة الإنترنت
724	211	29	6	الدورات التي عقدت في الإدارة العامة
93	224	27	53	برامج اللغة الإنجليزية والكمبيوتر
30	76	13	32	برامج منح شهادات الاعتماد
8,343	8,478	533	539	الإجمالي

إدارة المهارات

أعدّ البنك العربي على مرّ السنين عدداً من برامج الاعتماد التي تستهدف الموظفين من أجل تعزيز أدائهم ومنحهم فرص التطور الوظيفي من خلال تطوير الكفاءات (انظر صفحة 37 من تقرير الاستدامة 2011). يطور البنك برامج استكمالية لبرامج سابقة، بالإضافة إلى برامج جديدة متخصصة لتلبية احتياجات المتطلبات الوظيفية (انظر صفحة 57).

برنامج المدرب الداخلي المعتمد

تمّ إطلاق برنامج المدرب الداخلي المعتمد في العام 2009، والذي تمّ تصميمه بهدف تحديد الموظفين الموهوبين والعمل على تطوير مهاراتهم التدريبية من خلال تمكينهم من تبادل الخبرات مع موظفين آخرين عبر جدول خاص بالدورات التدريبية.

يخضع الموظفون الذين يلتحقون بهذه البرامج لعملية تقييم متواصلة حول مهارات العرض لديهم، وينبغي عليهم تلقي التدريبات حول كافة المهارات الضرورية التي ينبغي أن يمتلكها المدرب المحترف.

منذ إطلاق البرنامج،

22

استفاد

موظفاً من برنامج
المدرب الداخلي
المعتمد، والذين
قدموا دورات لأكثر

من 121 موظف

برنامج المرشد المعتمد



تمّ إطلاق البرنامج في العام 2010 ضمن جهود البنك المتواصلة للاستثمار في الموظّفين الشباب وتطوير مهاراتهم. يهدف البرنامج إلى تفاعل الموظّفين الجدد مع الموظّفين القدامى للاستفادة وتبادل الخبرات من أجل تسريع عمليّة تعلّمهم وتعزيز إنتاجيّتهم.

برنامج تدريب الطلاب العملي الميداني

يعتبر البنك العربي أنّ عمليّة الاستثمار في تدريب وتطوير الشباب عامل مباشر يساهم في تعزيز قدراتهم وإكسابهم الخبرات في مجال الصناعة المصرفيّة ليكونوا أكثر إقناعاً لأصحاب الأعمال الذين يبحثون عن الكفاءات المتميزة، إضافة إلى توفير مصدر موثوق من المواهب للبنك.

منذ العام 2006، استضاف البنك عدداً من الطلاب لاستكمال تدريباتهم، والذين حصلوا على فرص تفاعليّة في المجال المصرفي وتعرّفوا خلالها على المهارات والإمكانيّات التي من الممكن أن تساعداهم على تحقيق النجاح في عملهم. خلال العام 2012، تمّ تحديث سياسة برنامج تدريب الطلاب العملي الميداني لضمان تلبية احتياجات الطلاب والبنك، حيث استضاف البنك 155 طالب خلال العام نفسه.

أنهى حوالي **1,900**

طالباً برامج تدريب
الطلاب العملي الميداني
في البنك العربي منذ
العام 2006

حصل الطلاب على توجيهات حول عمل البنك بهدف إكسابهم الخبرة العمليّة الضرورية، بالإضافة إلى تقييم البنك لأدائهم لدى الانتهاء من فترة التدريب في البنك. يضع البنك المتدرّبين المتميّزين والذين يثبتون مستويات أداء عالية على قائمة الترشيح للعمل في البنك لدى توفّر وظائف شاغرة تلائم قدراتهم وإمكانيّاتهم.

برامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح

في إطار مسؤولية البنك لتعزيز عمليات تبادل الخبرات والمهارات والكفاءات، تمّ توسيع نطاق برنامج "المدرّب الداخلي المعتمد" وإعادة تصميمه على شكل مبادرة توعويّة لتعزيز تأثير البنك وإفادة المؤسسات المشاركة في برنامج "معاً" ومؤسسات أخرى غير هادفة للربح من خلال برنامج متخصص لبناء القدرات (انظر صفحة 94). يهدف البرنامج إلى الاستفادة من قدرات الموظفين الحاليين ومهاراتهم لتمكين المؤسسات المحليّة غير الهادفة للربح وتعزيز إمكانيّات التواصل والشعور بالمسؤوليّة تجاه المجتمع.



كان من الممتع جداً تقديم هذه الدورات التدريبية للمؤسسات غير الهادفة للربح لأنها تعتمد منهجاً محترفاً لدى التعامل مع الاتصالات الهاتفية مع أنواع مختلفة من الناس بأطباق مختلفة. أكثر ما لفت انتباهي خلال هذه الدورات هو الحماس الذي كان يتمتّع به المشاركون، ما يثبت أنّ مهارات استخدام الهاتف أصبحت ذات أهمية كبيرة للشركات، وبخاصة طبعاً المؤسسات غير الهادفة للربح. كانت تجربة رائعة بالنسبة لي.

ديما حتر - مدرّبة مهارات استخدام الهاتف الفعّالة



خلال النصف الثاني من العام 2012، تمّ إطلاق برنامج رائد يشتمل على خمس دورات تتيح الفرصة للموظّفين لخدمة مجتمعاتهم من خلال تبادل الخبرات.



لقد استفدت كثيراً، كمدرّبة، من تجربتي في تبادل المعرفة حول معايير ومفهوم تميّز الخدمة مع موظّفين من مؤسسات غير هادفة للربح، بحيث استطعت أن أفيد غيري من موظّفي هذه المؤسسات عبر تشجيعهم على التمسك بأهدافهم الكبرى والتي لا بدّ وأن تأتي بانعكاسات إيجابيّة على مجتمعنا.

يناس أبو خرمة - مدرّبة حول التميّز في الخدمة

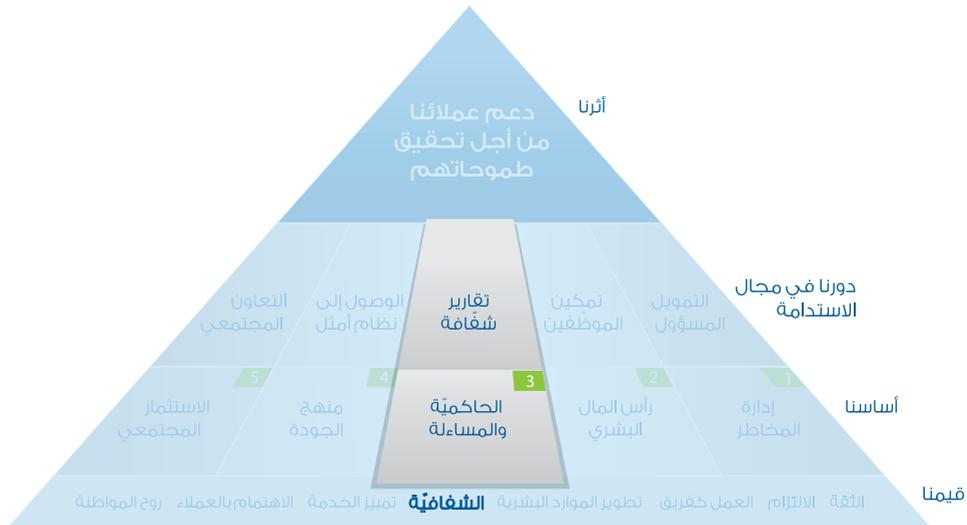




التقارير الشفافة

التقارير الشفافة

يعتمد البنك العربي الحاكمية المؤسسية والمساءلة والشفافية كقيم يركز عليها في ممارساته خلال إعداد التقارير الشفافة، والتي تشكل بدورها جزءاً أساسياً ضمن دورنا في مجال الاستدامة ووسيلة أساسية لتمكين التواصل مع الجهات ذات العلاقة الداخليين والخارجيين وتعزيز الثقة ومبادئ المساءلة.



التواصل مع الجهات ذات العلاقة



المساهمون: نعمل على تلبية توقعات المساهمين القائمة على تحقيق الربح وتعزيز مستوى الشفافية من خلال اعتماد الممارسات السليمة في مجال الالتزام بالمتطلبات الرقابية وتحفيز المشاركة والتواصل المنتظم واعتماد الشفافية في إعداد التقارير.

العملاء والموردون والمجتمع: نحرص على تسهيل إمكانية وصول العملاء والموردين والمجتمع إلى المعلومات الضرورية التي تساعدكم في اتخاذ القرارات السليمة والملائمة لهم لدى التعامل مع البنك، سواء فيما يتعلق بأداء البنك أو إنجازاته، عبر عدد من قنوات التواصل الفعالة.

الحكومة: تمثل عمليات البنك في مجال الحوكمة المؤسسية للقوانين والضوابط الداخلية والخارجية، ويضمن البنك تطبيق أفضل الممارسات وفقاً لمتطلبات القوانين والأحكام التي تنص عليها الهيئات الرقابية الداخلية والخارجية.

الموظفون: يُعنى البنك بتمكين الموظفين ورفع مستوى وعيهم من خلال إخضاعهم للبرامج التدريبية ومواصلة تحديث معلوماتهم حول المتطلبات القانونية والرقابية والتشغيلية بهدف تعزيز أدائهم العام وتأكيد التزامهم بمبادئ الشفافية.

أساسنا: الحوكمة والمساءلة

يهدف الحفاظ على ثقة الجهات ذات العلاقة، يعتمد إطار الحوكمة المؤسسية الخاص بالبنك العربي على الممارسات الهادفة إلى تعزيز مبادئ المساءلة والالتزام بمتطلبات الرقابة الداخلية التي تستند على الأطر والمتطلبات التنظيمية الخارجية.

المزيد من التفاصيل حول ممارسات الحوكمة المؤسسية للبنك تجدها في صفحة 43 من تقرير الاستدامة للعام 2011، والتقرير السنوي للعام 2012.

مجلس الإدارة



لضمان أفضل الممارسات المتعلقة بالحاكمية المؤسسية، يلتزم مجلس إدارة البنك العربي بتطبيق أعلى المعايير وفقاً لتعليمات البنك المركزي الأردني التي تركز على توصيات لجنة بازل (Basel Committee) حول الحاكمية المؤسسية.

شهد العام 2012 تغييرات على تشكيلة مجلس الإدارة، حيث تمّ تعيين السيّد صبيح المصري رئيساً لمجلس الإدارة في شهر آب 2012، وانضمّ الدكتور عمر أحمد منيف رزّاز لمجلس الإدارة. هذا واستقال كل من السيّد "محمّد عبد الحميد" شومان والأنسة دينا "محمّد عبد الحميد" شومان من مجلس الإدارة. وبهذا التغيير، يتألّف مجلس إدارة البنك، والذي عقد ست جلسات خلال العام 2012، من عشرة أعضاء في 2012/12/31،

أغلبيتهم أعضاء مستقلّون، بينهم سيّدة واحدة. هذا ويتم الفصل بين مناصبي رئيس مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي بما يتلاءم مع أفضل الممارسات في مجال حاكمية المؤسسات. يمكن الإطلاع على المزيد من المعلومات حول أهلية أعضاء المجلس والمكافآت الممنوحة لهم من خلال التقرير السنوي للعام 2012.

علاوة على ذلك، لم يتم إجراء أيّة تغييرات على مجلس الإدارة في مجالات معايير اختيار أعضاء المجلس وإجراءات الانتخاب وتقييم الأداء وعملية التواصل مع فريق الإدارة (من خلال اللجان) منذ إصدار تقريرنا الأخير، وتتوفر هذه المعلومات في صفحة 52 من تقرير الاستدامة لعام 2010.

المساهلة والمساهمون

حقّق البنك العربي هذا العام نتائج مالية قويّة عبّرت عن وضع مالي متين. ففي نهاية العام 2012، حقّقت مجموعة البنك العربي ش.م.ع عائدات على حقوق الملكية بنسبة 6.7%. وبناءً على توصيات مجلس البنك العربي، تمّ توزيع الأرباح على مساهمي البنك العربي ش.م.ع بنسبة 30%، لتصل إلى 160.2 مليون دينار أردني.

2012	2011	2010	
3,875.5	3,813.5	3,786.6	حقوق المساهمين (مليون دينار أردني)
160.2	133.5	106.8	أرباح موزّعة على المساهمين (مليون دينار أردني)
0.30	0.25	0.20	الأرباح للسهم الواحد (الدينار الأردني)

لم تتغيّر مجموعة المساهمين الأساسيين للبنك العربي والتي تتضمّن المؤسّسة العامّة للضمان الاجتماعي في الأردن (15.5%) وشركة سعودي أوجيه المحدودة في المملكة العربيّة السعوديّة (9.68%) وشركة أوجيه الشرق الأوسط القابضة في لبنان (7.11%).

العمليات المسؤولة

لضمان تنفيذ عمليات البنك العربي وفق منهج منظم نحو تحقيق مبدأ المساءلة في عمليّاته اليوميّة، تشكل الدوائر الرقابية (إدارة الشؤون القانونية وإدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية وإدارة التدقيق الداخلي وإدارة المخاطر) الموضحة في الهيكل التنظيمي للبنك صفحة 71 من التقرير السنوي لعام 2012، المظلة التي تضمن التزام البنك بمبادئ المساءلة والشفافيّة في عمليّاته وممارساته. وهي مسؤولة أيضاً عن تطوير وتحديث ومراجعة مجموعة من السياسات والإجراءات التي من شأنها تعزيز الامتثال للقوانين والأنظمة الرقابية المحليّة واعتماد أفضل الممارسات المتعلّقة بتنفيذ عمليّات البنك (انظر الملحق ب). يمكنك الاطلاع على المزيد من التفاصيل حول المهام الرقابية لهذه الدوائر ودورها الأساسي في ترسيخ القيم الأخلاقيّة داخل البنك، في تقرير الاستدامة للعام 2011.

في أواخر العام 2012، أصدر البنك المركزي الأردني التعليمات الخاصّة بالتعامل مع العملاء بعدالة وشفافية، والتي يؤكّد البنك العربي التزامه بتطبيق مجموعة كبيرة منها وأنّ الجهود تبذل حالياً لتحقيق الالتزام الكامل بكافّة هذه التعليمات خلال العام 2013.

هذا ولضمان تحقيق مبدأ النزاهة في كافة عمليّاتنا، فقد جرى تعزيز عملية فحص الأسماء التي تعد جزءاً من عمليّات التعيين والتوظيف من خلال نظام "Safe Watch" والذي يشمل مجموعة من قوائم المحظور التعامل معها والمعرضين للعقوبات الاقتصادية والتي تصدر من مختلف الجهات الرقابية المعترف بها دولياً وتغطي مجموعة من الجرائم. هذه القوائم يتم تحديثها بشكل يومي لضمان أعلى مستويات الحاکميّة المؤسسيّة.

يؤمن البنك العربي بأنّ من واجب جميع الموظّفين اعتماد مبادئ المساءلة ضمن أعمالهم لضمان تطبيق سياسات وإجراءات البنك بالشكل الملائم. لذلك، يحرص البنك على خضوع كافة الموظّفين الجدد والحاليين للبرامج التدريبيّة التي تركز على اعتماد أفضل الممارسات الأخلاقيّة والحاکميّة والامتثال. المزيد من التفاصيل حول البرامج التدريبيّة التي يتمّ تقديمها للموظّفين في صفحة 41.

ولتصيين الأداء في مجال تعزيز مبادئ المساءلة والجودة ضمن المستوى الثالث من نظام الرقابة الذي يعتمد البنك (انظر صفحة 38)، خضعت إدارة التدقيق الداخلي إلى عملية تقييم مستقل لمستوى جودة الأداء ومدى فعالية عمليات التدقيق الداخلي خلال العام 2012. وقد خلص تقرير التقييم إلى أن أداء التدقيق الداخلي في البنك العربي "يتماشى بوجه عام" مع المعايير الدولية لـ "الممارسة المهنية للتدقيق الداخلي". ويواصل البنك إجراء أعمال التدقيق الداخلي للحصول على تقييم مستقل حول مدى فعالية عمليات إدارة المخاطر والرقابة والحاكمة المؤسسية وفقاً لميثاق التدقيق الداخلي الذي تضعه لجنة التدقيق في مجلس الإدارة.

وفي إطار سعي البنك العربي لتوسيع ممارساته المسؤولة لتشمل الجهات ذات العلاقة، يضاعف مؤدو البنك العربي إلى إجراءات التقييم الواجبة لضمان اعتمادهم ممارسات الحاكمية السليمة، التي تساهم في تعزيز المساءلة والشفافية. من خلال هذه العملية، يضمن البنك أنه يتعامل مع جهات تتمتع بسمعة جيدة ولا تقوم بأية ممارسات خاطئة على المستوى الاجتماعي والبيئي والاقتصادي. علاوة على ذلك، يتطلع البنك إلى تطبيق وسائل تساعد في إشراك الموردين في قضايا الاستدامة بهدف تحفيزهم على تطبيق القيم الأخلاقية التي يعتمدها البنك ويدافع عنها.

رفع مستوى الوعي والتدريب

رفع مستوى الوعي الداخلي

إن تعزيز قدرات الموظّفين وتمكينهم من تحقيق أعلى مستويات المساءلة ضمن أعمالهم اليومية يعتبر أساس النهج المبادر الذي يعتمده البنك وينفّذه من خلال رفع الوعي الداخلي لسياسات وإجراءات البنك وإنجازاته في مجالات الحاكِمية والمساءلة.

بالإضافة إلى البرامج التدريبية الداخلية المتخصصة التي يخضع لها موظّفو البنك حول الممارسات الأخلاقية (انظر صفحة 41)، يعمل البنك على نشر وتعميم عدد من النشرات على شبكة "عربينا" تهدف إلى رفع مستوى الوعي الداخلي لضرورة اعتماد العمليات المسؤولة.

نشرة "الالتزام بالمتطلبات الرقابية في الأردن"

وهي نشرة شهرية تُدعى بتوزيعها منذ شهر نيسان من العام 2008 عبر كافة خطوط الأعمال (مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد ومجموعة خدمات الشركات والمؤسسات والخدمات المصرفية الاستثمارية ووحدة العمليات المركزية وعملاء النخبة وفتح الحسابات). وتهدف النشرة إلى رفع مستوى الوعي لسياسات وإجراءات البنك الخاضعة بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتعزيز ثقافة الامتثال للقوانين والضوابط الرقابية.

الوعي بمكافحة عمليات غسل الأموال

وهي نشرة منتظمة تمّ إطلاقها وتوزيعها لأول مرّة في العام 2009 عبر دوائر المراقبة والامتثال، وتهدف النشرة إلى رفع مستوى الوعي للتطورات الخاضعة بعمليات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وتعزيز ثقافة الامتثال للقوانين والضوابط ذات العلاقة.

الالتزام تحت المجهر

تمّ إطلاق هذه النشرة في العام 2006، وهي نشرة عالمية تركز على جانب الامتثال للقوانين والضوابط الرقابية، يتمّ تعميمها على الموظّفين والهيئات الرقابية وأعضاء المجلس والمؤسسات المصرفية.

إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك العربي تستضيف القمة الأولى لمدراء دوائر الامتثال الإقليميين، في شهر شباط 2012

حضر القمة مدراء دوائر الامتثال الإقليميين في مجموعة البنك العربي من دول المشرق العربي ودول مجلس التعاون الخليجي ومنطقة شمال إفريقيا بالإضافة إلى الفريق الإداري في الإدارة العامة للبنك. هدف اللقاء إلى تعزيز رؤية إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك وضمان توافر إستراتيجيتها مع متطلبات المؤسسة، ووضع الأهداف الرئيسية للعام 2012/2013. ناقشت القمة عدداً من المواضيع ذات العلاقة وتشمل المبادرات والأولويات بما فيها تحسين كفاءة إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك وتعزيز أدواتها في مجال الأتصال وإعداد التقارير التي تقدّمها للإدارة العليا، بالإضافة إلى تطوير مؤشرات الأداء الرئيسية كأداة أساسية لقياس النجاح.



البنك العربي يرفع مستويات الوعي حول الامتثال

كجزء من جهودنا لرفع مستوى الوعي للامتثال للضوابط الرقابية، قام البنك العربي بدعم عدد من الفعاليات في مجالات الحاكمية المؤسسية والامتثال والشفافية.

ففي العام 2012، رعى البنك فعاليات حول الامتثال

ندوة حول مكافحة عمليات غسل الأموال: نظم مركز الجامعة العربية للدراسات الأمنية المصرفية هذه الندوة لمناقشة أفضل الممارسات وبناء القدرات لمعالجة قضايا غسل الأموال. وقد استفاد من هذه الندوة ممثلان عن البنك، وللذاخر شاركا في النقاش مع الخبراء في الصناعة المصرفية حول قضايا تتعلق بالتحديات العالمية ومكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب والسرية المصرفية.

المؤتمر والمعرض السنوي الرابع لمجموعة الامتثال الدولية والجرائم المالية (ACC)

تهدف هذه الفعالية إلى رفع مستوى الوعي في مجالات الحاكمية المؤسسية وإدارة المخاطر والامتثال ومكافحة عمليات غسل الأموال وعمليات الاحتيال والجرائم المالية. وقد شارك البنك في هذه الفعالية كمتحدث، مثله في المؤتمر مدير دائرة الالتزام بالمتطلبات الرقابية الإقليمية لدول مجلس التعاون الخليجي، الذي ناقش تقدم البنك العربي في تطبيق قانون الامتثال الضريبي الأمريكي على الحسابات الأجنبية (FACTA)، وقد استفاد من هذه التجربة التثقيفية ستة ممثلين عن البنك.

علاوة على ذلك، شارك البنك في الفعاليات التالية:

المنتدى العالمي لمكافحة الفساد

قدم مدير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك العربي عرضاً حول بناء ثقافة الامتثال.

الاجتماع التشاوري الثالث للبنك المركزي الإماراتي للمدراء التنفيذيين

قدم نائب الرئيس الأول لإدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك العربي عرضاً موجزاً عن متطلبات قانون الامتثال الضريبي الأمريكي على الحسابات الأجنبية (FATCA) وأثاره القانونية وتحديات تطبيقه على المؤسسات المالية وأهم الإجراءات التي قام بها البنك العربي تمهيداً للالتزام بهذا القانون.

القمة السادسة للمشرعين في دول مجلس التعاون الخليجي في عمان

تحدث مدير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك عن التحديات التي يواجهها البنك في تطبيق إجراءات العناية الواجبة على الأطراف الثالثة والمعايير المعقدة لمجموعة العمل المالي والتحديات والتوصيات بشأن الأشخاص ذوي المناصب النافذة سياسياً.

منتدى ولفسبيرغ لمكافحة عمليات غسل الأموال في سويسرا

شارك مدير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك العربي في المنتدى كمتحدث حول آثار الرفع العربي والتحديات التي يمكن مواجهتها لدى التعامل مع الأشخاص ذوي المناصب النافذة سياسياً.

جمعية المدققين الداخليين في الولايات المتحدة

تحدث مدير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك العربي عن التطورات الرقابية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

نقاشات الدائرة المستديرة في الأردن

تم تنظيمها تحت عنوان "الفعالية والتحسين وال ضبط هي السر وراء ازدهار المؤسسات المصرفية في العام 2012"، وقد مثل البنك العربي خلال هذه النقاشات مدير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية كضيف متحدث بهدف تعزيز دور البنك في رفع مستوى الوعي للامتثال، وجمع هذا النقاش بين 20 مؤسسة مالية رائدة من القطاع المصرفي في الأردن.

ميثاق السلوك المهني



يستطيع كافة الموظّفين في البنك العربي الاطّلاع على ميثاق السلوك المهني على الشبكة الداخلية للبنك "عربينا"، بحيث يعدّ بمثابة السياسة العليا للبنك والذي يعالج عدداً كبيراً من المواضيع المتعلقة بتعزيز الثقافة المؤسسية الأخلاقية. ولضمان صحة ودقّة تطبيق مبادئ ميثاق السلوك المهني، قامت إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية بمراجعة الميثاق خلال العام 2012 لإجراء التعديلات اللازمة، وسيتمّ تعميم هذه التعديلات على كافة الموظّفين خلال العام 2013. المزيد من التفاصيل حول المواضيع التي يتضمّنها ميثاق السلوك المهني موضّحة في صفحة 46 من تقرير الاستدامة للعام 2011.

وسيتمّ إطلاق نسخة إلكترونية من النموذج الشخصي بالالتزام بميثاق السلوك المهني في العام 2013 حيث تستهدف جميع موظّفي البنك العربي القائمين لضمان اطلاعهم على آخر المستجدات المتعلقة بميثاق السلوك المهني التي تشمل الجوانب المتعلقة بمكافحة الفساد والرشوة (انظر صفحة 41).

دورنا في مجال الاستدامة: التقارير الشفافة

امتثالاً للمتطلبات القانونية والرقابية، يقدّم البنك العربي تقاريره المالية على أساس فصلي ونصف سنوي وسنوي عبر عدد من الوسائل للمساهمين والجمهور، كما هو موضّح في صفحة 47 من تقرير الاستدامة للعام 2011.

ضمن حرص البنك العربي على تحقيق أعلى مستويات الشفافية، ولتطوير إنجازاتنا في مجال الاستدامة، يقوم البنك بنشر وتعميم المعلومات والبيانات غير المالية من خلال تقرير الاستدامة، وهو تقرير سنوي تمّ اعتماده لأول مرّة في العام 2010 وفقاً لمبادئ مبادرة التقارير العالمية (GRI G3.1)، ويشتمل على ملحق للبيانات المالية. هذا العام، اشتمل تقرير البنك على معلومات حول أدائه في كافة مؤشرات GRI، وقد أجرت مبادرة التقارير العالمية تقييماً لهذا التقرير وأكّدت أنّ البنك العربي قد حقّق المستوى "أ" من تطبيق مبادئ GRI.

المزيد من المعلومات حول مستويات GRI تجدها في الملحق "د"، ويمكن الاطّلاع على فهرس GRI، الذي يوضّح المؤشرات التي تمّت تغطيتها في هذا التقرير، في الملحق "هـ".

المشاركة الفعّالة في الحوارات حول قضايا الاستدامة

استطاع البنك العربي إثبات دوره الفعّال في النقاش الوطني حول قضايا الاستدامة. فمن ضمن إطار التزام البنك العربي بتعزيز الممارسات المسؤولة والشفافة، حرص البنك على تقديم الدعم والمشاركة في المبادرات والمؤتمرات والفعاليات التي تساهم في رفع مستوى الوعي حول لقضايا الاستدامة وإتاحة الفرصة لتبادل الخبرات في هذا المجال.

رفع مستوى الوعي حول مواضيع المسؤولية الاجتماعية والتنمية المستدامة

بهدف إبراز دور وأثر القطاع الخاص في تنمية المجتمع، رعى البنك العربي الزاوية المخصّصة لمواضيع المسؤولية الاجتماعية للشركات في صحيفة "الغد" اليومية، حيث تركز هذه الزاوية على رفع مستوى الوعي وبناء المعرفة حول مبادرات المسؤولية الاجتماعية للشركات وبرامج الاستدامة. تهدف هذه المبادرة أيضاً إلى تشجيع المؤسسات على زيادة فعالية دورها في تنمية مجتمعاتها وأن تعتمد الشفافية في الإفصاح عن إنجازاتها من خلال هذه الزاوية.

تبادل الخبرات

- كجزء من جهودنا لتعزيز وتحفيز تبني مبادئ الاستدامة ضمن عمليات القطاع المصرفي والقطاع الخاص في الأردن، يحرص البنك العربي على مشاركة إنجازاته في مجال الاستدامة لشريحة واسعة من الجمهور:
- ★ **مركز الشفافية الأردني:** حضر البنك العربي حفل إطلاق مركز الشفافية الأردني، والذي يركّز بالأساس على مناقشة أفضل ممارسات الشفافية والمساءلة التي ينبغي على المؤسسات اعتمادها.
 - ★ **هيئة التنسيق الوطنية للمسؤولية الاجتماعية للشركات في الأردن:** ساهم البنك العربي في النقاشات التي دارت على المستوى الوطني لتأسيس هيئة التنسيق الوطنية للمسؤولية الاجتماعية للشركات.
 - ★ **المؤتمر الثاني لجمعية البنوك في الأردن حول المسؤولية الاجتماعية للشركات:** عرض البنك تجربته في مجال تطوير استراتيجيته الخاصة بالاستدامة مع التركيز على موضوع إعداد تقارير الاستدامة.



دعم الفعاليات العالمية

في العام 2012، رعى البنك العربي وشارك مرّة أخرى في مؤتمر يوروموني (Euromoney) – الأردن، والذي ضمّ عدداً كبيراً من قادة الأعمال لمناقشة استراتيجية النمو الاقتصادي في المملكة. وقد قدّم البنك كلمة رئيسية، ونظّم ورشة عمل خلال المؤتمر بعنوان "ريادة الأعمال في الأردن: الواقع والفرص"، وشارك أيضاً في جلسات النقاش تحت عنوان "استجابة القطاع المالي – تمويل تحديات الأردن، وتعزيز النمو: المشاريع الصغيرة والمتوسطة".

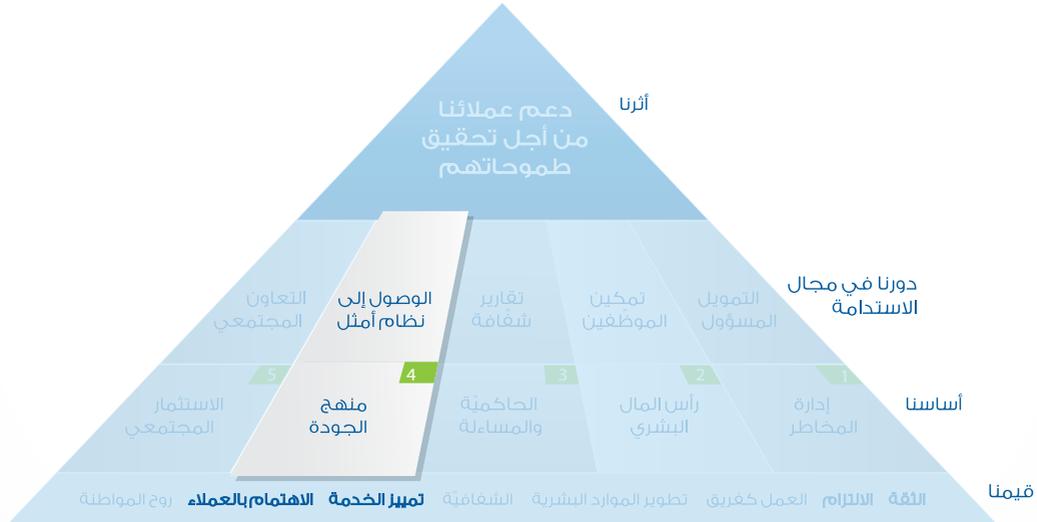




النظام الأمثل

النظام الأمثل

مع التطور المتواصل والالتزام بتطبيق أنظمة إدارة الجودة، تمكّن البنك العربي من التركيز في مسيرته نحو تحقيق الاستدامة على التقدّم نحو الوصول إلى نظام أمثل عبر إدماج الجوانب الاجتماعية والبيئية ومبادئ الحوكمة في عملياته اليومية.



التواصل مع الجهات ذات العلاقة



الموظفون: تبنّي أنظمة تساهم في زيادة كفاءة الموظفين وتسهيل إنجاز مهامهم اليومية، مع إتباع عمليات داخلية حكيمة بهدف تقديم أفضل الخدمات للعملاء.

العملاء: يساهم اعتماد النظام الأمثل في تمييز الخدمة وتعزيز تقديم المنتجات والخدمات بفعالية بهدف تلبية توقعات العملاء.

البيئة: إدماج ممارسات الاستدامة في عملياتنا يساهم في الحد من أثر البنك البيئي ويعزز كفاءة عملياته.

الموزعون: تحسين أنظمتنا يشجّع الموزعين على التصرف بمسؤولية أكبر، والأخذ بعين الاعتبار الآثار البيئية والاجتماعية للمنتجات والخدمات.

المساهمون: تلبية توقعات المساهمين من الربحية واستمرارية الأعمال يمكن تحقيقها من خلال اعتماد الأنظمة المحسنة، مما ينتج عنه المزيد من العمليات الفعّالة وتحسين خدمة العملاء.

أساسنا: منهج الجودة

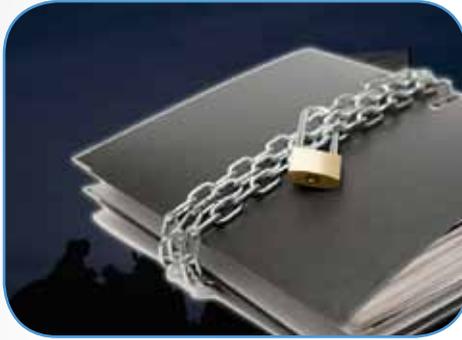
تحسين أنظمتنا

يوصل البنك العربي تعزيز أنظمتنا الداخلية بهدف تمكين وتشجيع التواصل مع الفئات المختلفة من الجهات ذات العلاقة وتقديم خدمات تحظى برضا العملاء. أنجزت إدارة تكنولوجيا المعلومات في البنك العربي عدداً من المشاريع خلال العام 2012 بهدف تعزيز أنظمة البنك ودعم عملياته بشكل عام سواء في قطاع الأعمال أو قطاع الدعم.

برنامج التعافي من الكوارث

إن إدارة تكنولوجيا المعلومات في البنك العربي في طور إنجاز المراحل النهائية من تطبيق برنامج على المستوى العالمي للتعافي من الكوارث والذي سيتم إنجازه في العام 2013. يهدف البرنامج إلى استعادة القدرة على مباشرة الأعمال بمرونة في كافة المناطق في حالات الكوارث.

تعزيز أمن المعلومات والبنية التحتية



يهدف مواكبة النمو في البنك العربي، تطبق إدارة تكنولوجيا المعلومات أحدث المعايير في مجال تكنولوجيا الاتصالات وأمن المعلومات لتقديم خدمات بمستوى أعلى والحد من المخاطر الأمنية.

أنجزت إدارة تكنولوجيا المعلومات أيضاً المرحلة الأولى من مشروع البنية التحتية للبيئة الافتراضية، والذي سيأتي بفوائد كبيرة في مجالين أساسيين وهما: تسهيل إمكانية الوصول لكافة خدمات تكنولوجيا المعلومات وتعزيز الأثر الإيجابي على البيئة، بالعمل على الحد من كمية استهلاك الطاقة وخفض الطلب على أنظمة التبريد.

تعزيز القنوات المصرفية

أطلق البنك العربي عدداً من المشاريع الاستراتيجية خلال العام 2012 بهدف تحسين القنوات المصرفية لتمكين تقديم خدمات أفضل للعملاء، وسيتم إنجاز هذه المشاريع خلال العام 2013. تشمل هذه المشاريع على تقديم الخدمات التجارية عبر الإنترنت (انظر صفحة 22)، والتي ستسمح بإصدار هذه الخدمات من قبل العميل بشكل مباشر، بالإضافة إلى الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة التي ستتيح المجال للعملاء بإنجاز معاملاتهم المصرفية من خلال هواتفهم المحمولة دون عناء.

خلال العام 2012، تم إجراء عدد من التحسينات على خدمة مركز الاتصال الهاتفي وذلك بهدف تطوير خدمة العملاء. وتم أيضاً تقديم خدمات "آنية" تشمل تسريع عملية معالجة طلبات العملاء مثل تفعيل كلمات المرور المصرفية، إجراء التعديلات على بطاقات الائتمان، وقف عمل البطاقات، تحويل الحسابات، إصدار بطاقات الخصم وطلبات تجديد البطاقات.

علاوة على ذلك، أطلق البنك العربي الخدمة المصرفية الدولية «أكسس كاش»، والتي تمكن العملاء الذين يمتلكون حسابات في فروع البنك في الأردن، من سحب النقود من حساباتهم عبر فروع البنك خارج الأردن. هذه الخدمة متوفرة حالياً في فروع البنك في الإمارات العربية المتحدة وفلسطين والبحرين ولبنان وسيتم تطبيقها في دول مناطق عمليات أخرى خلال العام 2013.



خلال العام 2012، تمّ تطبيق عدد من التحسينات والمزايا لتعزيز عروض البنك وزيادة رضا العملاء عبر قنواته المصرفية ومنها:

- ★ تطوير نموذج تحديد بيانات العميل بالنسبة للمعاملات التي تتم معالجتها عبر البنك، بشكل يجعلها أكثر سلاسة لتجنّب أي غموض محتمل.
- ★ تمّ تفعيل نظام المعالجة المباشرة (STP) لتسهيل التحويلات المالية المحلية والدولية التي يقوم بها العملاء، كما أن أتمتة عملية التفويض تساعد العملاء على تقليل الوقت المطلوب لإنجاز التحويلات وتقلّل الجهد المبذول في ذلك من قبل الوحدات الداخلية للبنك.
- ★ خلال العام 2012، تم إضافة ميزة جديدة تمكّن العملاء من الاطلاع على حساب نقاطهم في برنامج مكافآت العربي لبطاقات الائتمان عبر «عربي أون لاين» دون عناء.

دورنا في مجال الاستدامة: الوصول إلى نظام أمثل

يؤمن البنك العربي بإمكانية تحسين وتطوير المعاملات اليومية من خلال إدماج ثقافة الاستدامة في عملياته اليومية مما سيساهم في رفع مستوى الوعي والتمكّن من معالجة المخاطر البيئية والاجتماعية والاقتصادية على أساس يومي.

تبني ثقافة الاستدامة

تمكّن البنك العربي من إعداد استراتيجيته للاستدامة من خلال تضافر جهود كافة الدوائر ذات العلاقة، والتي شاركت جميعاً في تحديد عدد من الأهداف الاستراتيجية ضمن إطار الاستدامة. ولضمان تنفيذ هذه الأهداف وإدماجها مع خطط البنك الاستراتيجية، تمّ إطلاق برنامج «ممثلي الاستدامة» خلال العام 2012، والذي يتضمن موظفين من الدوائر المختلفة.

ممثلو الاستدامة



أطلق البنك العربي برنامج «ممثلو الاستدامة» في شهر تمّوز 2012 للمساهمة في التنمية المستدامة من خلال العمل على تحسين الكفاءة عبر عمليّات البنك وتعزيز روح الابتكار. يضم البرنامج موظّفين من عدد من الدوائر مثل إدارة المشتريات والتزويد وإدارة المخاطر ومجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية ومجموعة الخدمات المصرفية للأفراد وإدارة الموارد البشرية وإدارة العقارات والإنشاءات وإدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية وإدارة التدقيق الداخلي. ويعمل الممثلون بشكل وثيق مع دائرة الاستدامة لتنفيذ استراتيجية البنك للاستدامة ضمن دوائريهم وأقسامهم، ويشاركون أيضاً في إعداد تقرير البنك للاستدامة.

يتم عقد اجتماعات ربع سنوية بين الممثلين ودائرة الاستدامة لعرض التطوّرات فيما يتعلّق بتطبيق الأهداف الاستراتيجية وتبادل الخبرات مع الآخرين بهدف تعزيز روح الابتكار.

زيادة الوعي الداخلي للاستدامة

تمّ تنفيذ عدد من المبادرات خلال العام 2012 بهدف تعزيز الوعي الداخلي حول برنامج البنك للاستدامة.

جلسات تسليط الضوء على استراتيجية الاستدامة



نظراً إلى أنّ البنك أصدر تقريره الثاني للاستدامة عن العام 2011، ولكونه البنك الأوّل والوحيد في الأردن الذي يقوم بإعداد هذا النوع من التقارير وفقاً لمبادئ GRI، فقد نظّم البنك العربي عدداً من الجلسات التوعوية لكافة موظّفيه لإلقاء الضوء على أهداف ومراحل إعداد تقرير الاستدامة، بالإضافة إلى توضيح إطار التقرير والمؤشّرات المختلفة التي تمّ استخدامها. فقد ساهمت هذه الجلسات في رفع مستوى الوعي الداخلي للاستدامة وكيفية إدماجها في العمليّات اليومية للبنك.

إدماج مبادئ الاستدامة في النشرة الداخلية

من الأدوات الأخرى التي يعتمدها البنك لتعزيز الوعي الداخلي حول قضايا الاستدامة، هو الزاوية المخصصة لنقاش قضايا الاستدامة في النشرة الداخلية الفصلية للبنك «المحور». تشتمل زاوية الاستدامة على تحديثات حول البرامج والمبادرات المتعلقة بالاستدامة التي أنجزت خلال كل فصل، بالإضافة إلى تقديم النصائح المتعلقة بالاستهلاك البيئي لتعزيز السلوك الداخلي تجاه المصادر البيئية.

إدماج قضايا الاستدامة في برنامج التدريب الإرشادي

كجزء من برنامج التدريب الإرشادي الذي ينظمه البنك للموظفين الجدد (انظر صفحة 59)، يعمل البنك على إبراز القضايا الأساسية للاستدامة بما فيها المسؤولية والبيئية والاجتماعية. يضمن هذا إدراك كافة الموظفين الجدد للالتزامات البنك تجاه مختلف الجهات ذات العلاقة، بالإضافة إلى توضيح دور الموظفين المتميز في القيام بواجباتهم بشكل أخلاقي ومسؤول.

تبنى أفضل الممارسات العالمية في مجال الاستدامة

يواصل البنك العربي تعزيز مكانته كمؤسسة رائدة في مجال الاستدامة في الأردن والمنطقة. يتمثل هذا من خلال اتباع استراتيجية شاملة للاستدامة تشمل المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والتي تتماشى مع المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، والتي تغطي الجوانب المتعلقة بحقوق الإنسان ومعايير العمل والبيئة ومكافحة الفساد. يفتح البنك عن إنجازاته في هذا المجال بكل شفافية من خلال تقاريره السنوية للاستدامة، والتي يتم إعدادها وفقاً لمبادئ مبادرة التقارير العالمية (GRI 3.1).

تطوير نظام قياس الآثار البيئية

منذ تأسيسه، أثبت البنك العربي ريادته في تنفيذ المبادرات التي تهدف إلى الحد من الآثار البيئية والتقليل من انبعاثات الغازات الدفيئة. خلال العام 2012، اعتمد البنك أنظمة قياس جديدة لتحسين عمليات رصد وتقييم الاستهلاك اليومي للمصادر وكمية إنتاج النفايات. تشكل المعلومات التي تم جمعها وتقديمها أدناه الأساس الذي يتم الاعتماد عليه لدى عمل المقارنات في المستقبل ووضع الخطط لتقليل الاستهلاك. ونظراً لإعتماد هذه الأنظمة الجديدة إعتباراً من عام 2012، فإننا لن نتمكن في تقريرنا لهذا العام من بيان مقارنة تاريخية لنسبة الانخفاض في آثار البنك البيئية.

يساهم نظام القياس الجديد في تمهيد الطريق لتطبيق مجموعة من البرامج الشاملة للتوفير في الطاقة، والتي بدأ العمل بها خلال العام 2012، بالإضافة إلى بعض المبادرات التي تتعلق بزيادة مستوى الوعي لدى الموظفين. في العام 2013، سيبدأ العمل بهذا البرنامج، بالإضافة إلى إجراء بعض التعديلات على الأنظمة الإلكترونية الداخلية التي ستساهم أيضاً في ترشيد استهلاك الطاقة.

نواصل العمل على تقييم المعايير الفنية التي يعتمدها البنك في تشييد مبانيه والتأكد من ملاءمتها لمنهج تقييم مؤسسية بحوث البناء البريطانية (BREEAM)، ويقوم البنك تدريجياً بتصميم مجالات معيّنة بهدف تحسين الأداء البيئي في منشآت البنك العربي الجديدة والحالية.

انبعاثات الغازات الدفيئة

باستخدام منهجيتنا المنقحة للقياسات، وصل إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة للبنك العربي في العام 2012، 15,689.31 طناً من غاز ثاني أكسيد الكربون.

2012	إجمالي كمية انبعاثات الغازات الدفيئة (الطن)
281.41	مباشر: وقود المركبات
758.08	مباشر: وقود التدفئة
14,649.82	غير مباشر: الكهرباء
15,689.31	المجموع
5.689	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف

استهلاك الموارد

فيما يلي إجمالي استهلاك البنك العربي خلال العام 2012 فيما يتعلق باستهلاك الكهرباء ووقود التدفئة ووقود السيارات والماء بما فيها كمية الاستهلاك لكل موظف بهدف تسهيل عملية تتبع أثرنا:

2012	استهلاك الكهرباء في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
18,825,999	إجمالي الاستهلاك (كيلو واط/ساعة)
67,773	إجمالي الاستهلاك (جيغا جول)
6,835.9	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (كيلو واط/ساعة/موظف)

2012	استهلاك وقود التدفئة في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
281,101	كمية استهلاك الديزل (التر)
9,276	إجمالي كمية الاستهلاك (جيجا جول)
102.1	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (التر/موظف)

تم أيضاً تعديل مقياس استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك لضمان عملية رصد أفضل وأكثر دقة للأسطول الذي يتألف من 67 مركبة.

2012	استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك
50,000	كمية استهلاك الديزل للأسطول (التر)
60,000	كمية استهلاك البنزين للأسطول (التر)
110,000	إجمالي اللترات
1,650	كمية استهلاك الديزل للأسطول (جيجا جول)
2,160	كمية استهلاك البنزين للأسطول (جيجا جول)
3,810	إجمالي الاستهلاك (جيجا جول)

بالنسبة لاستهلاك الماء، تمكناً من الوفاء بالتزامنا في قياس استهلاك الماء والإفصاح عنه بهدف تحسين الأداء في مجال رصد استهلاكنا السنوي وأثرنا.

2012	استهلاك الماء في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
31,500	إجمالي الاستهلاك (متر مكعب/سنة)
11.4	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (متر مكعب/موظف)

المبادرات الهادفة لخفض استهلاك الطاقة



كجزء من جهود البنك للحد من استهلاك الموارد الداخليّة، تمّ تنفيذ عدد من المبادرات الهادفة للحد من الاستهلاك المباشر وغير المباشر للطاقة. فيما يلي عدد من المبادرات الرئيسيّة التي نعدّها إدارة العقار والإنشاءات خلال العام 2012:

- ★ زيادة التحكم في أنظمة إدارة المباني في أحد مباني الإدارة العامّة، من خلال تركيب مبرّدات متغيرة الحجم (VRV)، بهدف تحسين الأداء في مجال رصد الاستهلاك والطلب.
- ★ الحد من مستوى الإضاءة (LUX) بنسبة 15% دون التأثير على عمل البنك. فقد بدأ العمل بهذه المبادرة في نهاية العام 2012 وسيستكمل العمل خلال العام 2013.
- ★ استخدام غاز «الغريون» الصديق بالبيئة لأنظمة التبريد.
- ★ تركيب نوافذ مزدوجة الألواح لتقليل فقدان أو كسب الحرارة اعتماداً على الطقس.
- ★ الحد من استهلاك الكهرباء باستخدام الصمام الثنائي الباعث للضوء (LED).

استهلاك المواد

يواصل البنك العربي سعيه للحدّ من استهلاك المواد الورقيّة والبلاستيكيّة. خلال العام 2012، ساهمت إدارة المشتريات والتزويد في البنك العربي في خفض استهلاك وإتلاف حوالي 52% من العبوات البلاستيكيّة التي كان يستعملها الموظفون في السابق كمصدر رئيسي لمياه الشرب. علاوة على ذلك، تمّ أيضاً استبدال الأكواب البلاستيكيّة بالأكواب الورقيّة، مما ساهم في خفض كميّة استهلاك وإتلاف الأكواب البلاستيكيّة بنسبة 17%.

وخلال العام 2012، استطاع البنك أيضاً خفض نسبة استهلاك الورق بمقدار 19.5%، من خلال مواصلة نشر النصائح التوعويّة على شبكة «عربنا» وفي نشرة «المحور» التي تركز على ضرورة خفض الاستهلاك الداخلي للورق.

بالإضافة إلى الحد من الاستهلاك الداخلي، وكجزء من جهود البنك لخفض كمية النفايات، حرص البنك على إعادة استخدام الكثير من موجوداته الثابتة الداخليّة مثل أجهزة تكنولوجيا المعلومات (الحواسيب وأجهزة الماسح الضوئي والطابعات، إلخ)، وموجودات أخرى لا تتعلّق بتكنولوجيا المعلومات (مثل المكاتب والكراسي والطاولات وماكينات تصوير الوثائق، إلخ)، من خلال تجديد المعدّات التالفة وإعادة استخدامها في البنك أو العمل على تفكيكها إلى قطع غيار لاستخدامها لموجودات أخرى. حيثما كان ممكناً، يعمل البنك على التبرّع بالموجودات الثابتة المستعملة أو التي يستغني عن استخدامها ولا يعود بحاجة إليها، للمؤسّسات الخيريّة للاستفادة منها.

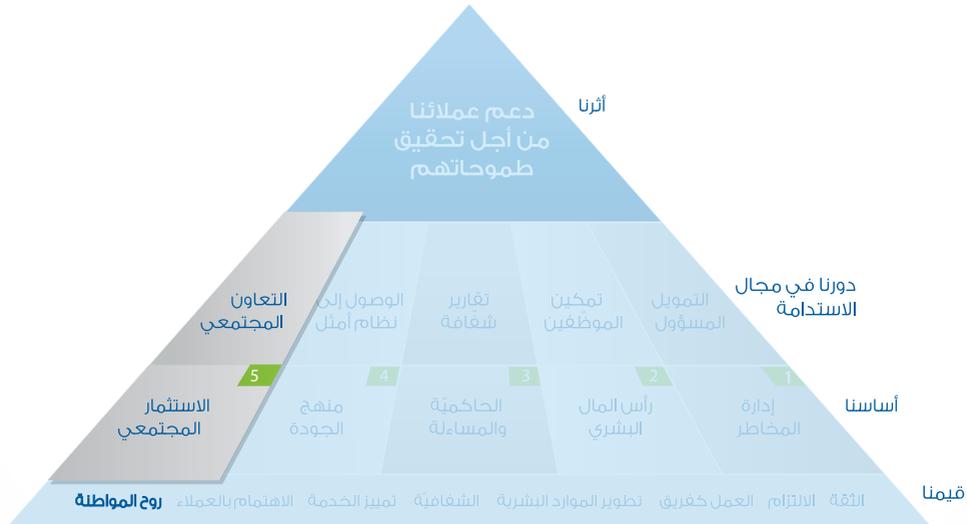
يخطّط البنك أيضاً لتنفيذ برنامج لإعادة تدوير الورق في العام 2013، والذي سيساهم في خفض إجمالي كميّة إنتاج البنك للنفايات والحد من أثارها المباشرة على البيئة.



التعاون المجتمعي

التعاون المجتمعي

بناءً على الأسس الراسخة من الخبرة والعمل في مجال الاستثمارات المجتمعية، وانطلاقاً من روح المواطنة المسؤولة، يعمل البنك العربي كمؤسسة رائدة في مجال التعاون المجتمعي، من خلال خلق نموذج شامل يقوم على إشراك الجهات ذات العلاقة، مثل المجتمع والموظفين والبيئة والعملاء في إنجاز المبادرات المجتمعية المستدامة، للوصول إلى هدف مشترك وهو تحقيق القيم المشتركة وترك الأثر الإيجابي على المجتمع.



التواصل مع الجهات ذات العلاقة



المجتمع: تلبية احتياجات المجتمع المحلي بالتركيز على المبادرات والنشاطات التي تعمل على مكافحة الفقر والتي تؤثر بشكل مباشر على المجتمعات المحلية وتتماشى أيضاً مع استراتيجية البنك للمسؤولية الاجتماعية. يشتمل هذا أيضاً على تجاوز مجرد التبرع لمرة واحدة فقط والوصول إلى نموذج من التنمية المستدامة والتميز من خلال بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح المحلية وتمكينها من تعزيز دورها في خدمة مجتمعاتها.

الموظفون: إتاحة المجال للموظفين للمشاركة بشكل فعال في المبادرات المجتمعية، مما يؤدي إلى تعزيز الشعور لديهم بالانتماء والمسؤولية والالتزام بالإضافة إلى تحقيق الرضا على المستويين الشخصي والمهني.

البيئة: دعم المبادرات البيئية الهادفة إلى رفع مستوى الوعي بالقضايا البيئية وحماية التنوع الحيوي.

العملاء: تعزيز القنوات المصرفية للعملاء لتمكينهم من التبرع للمؤسسات غير الهادفة للربح من خلال المشاركة في برنامج «معاً».

أساسنا: الاستثمارات المجتمعية

انطلاقاً من روح المواطنة، يسعى البنك العربي من خلال المنهج الاستراتيجي الذي يتبعه إلى تعزيز الاستثمارات المجتمعية التي تترتب عليها نتائج إيجابية مستدامة، مما يؤدي إلى تنمية المجتمع من النواحي الاجتماعية والاقتصادية والبيئية.

في العام 2012،

ارتفعت قيمة

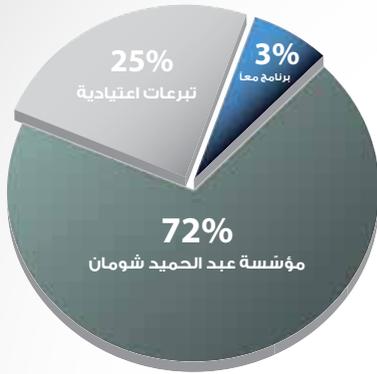
الاستثمارات المجتمعية

لتصل إلى

11.3 مليون دينار أردني

بزيادة بنسبة

21.5% منذ العام 2011



الاستثمارات المجتمعية للعام 2012

في العام 2012، ارتفعت قيمة الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي لتصل إلى 11.3 مليون دينار أردني والتي تمثل 3.2% من صافي أرباح البنك العربي ش.م.ع قبل احتساب الضريبة، مقارنة بـ 9.3 مليون دينار أردني (2.8% من صافي الأرباح قبل احتساب الضريبة) في العام 2011. يمكن تصنيف هذه الاستثمارات إلى ثلاثة أنواع كالتالي:

- ★ التبرعات المالية المباشرة ورعاية أنشطة عدد من المؤسسات المجتمعية.
- ★ الدعم السنوي لمؤسسة عبد الحميد شومان.
- ★ دعم المبادرات من خلال برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية «معا».

الرعاية والتبرعات

يوجه البنك العربي استثماراته المجتمعية نحو تقديم الدعم المالي للعديد من البرامج والمشاريع التي تديرها المؤسسات المجتمعية والمؤسسات غير الهادفة للربح ومؤسسات أخرى تستهدف المجتمعات المحلية في خدماتها ونشاطاتها. تشكل هذه المساهمات ما نسبته 25% من الميزانية السنوية المخصصة للاستثمار المجتمعي.

يمكن الاطلاع على التفاصيل حول مبلغ التبرعات التي قدمها البنك خلال العام في التقرير السنوي للعام 2012. يوضح الشكل التالي المؤسسات الرئيسية التي استفادت من دعم البنك العربي خلال العام 2012.

مبادرة
ذكري
يوروموني

إنجاز الاتحاد الأردني لكرة القدم

مؤسسة نهر الأردن

مؤسسة الأيدي الواعدة جمعية منتدى الاستراتيجيات الأردني

مؤسسة الجود للرعاية العلمية (شركتنا) الصندوق اليونيسيف

جمعية حماية الشجرة

مدرسة كينغز أكاديمي مدرسة البكالوريا

إدارة السير المركزية أوبسيسز 500

مؤسسة زرين

ماراثون عمان الدولي

مؤسسة عبد الحميد شومان



منذ إنشائها في العام 1978، كأول مؤسسة يدعمها القطاع الخاص في الأردن ممثلاً بالبنك العربي، تواصل مؤسسة عبد الحميد شومان ترسيخ إرثها بدعم البحث العلمي ورفع مستوى الوعي الثقافي في الوطن العربي. في العام 2012، وصلت قيمة الاستثمار المجتمعي الذي يكرسه البنك العربي لدعم برامج المؤسسة إلى 8,082,721 دينار أردني والذي يمثل نسبة 72% من إجمالي ميزانية الاستثمارات المجتمعية.

وقد فازت المؤسسة عام 2012 بجائزة الاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات للمشروع المتميز في المكتبات في الأردن وفلسطين والتي أعلنت من خلال المؤتمر الثالث والعشرين للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات في الدوحة- قطر. للمزيد من التفاصيل حول برامج مؤسسة عبد الحميد شومان، يمكن الرجوع إلى صفحة 70 من تقرير الاستخدام لعام 2011.

وفيما يلي الإنجازات الرئيسية لمؤسسة عبد الحميد شومان لعام 2012:

1- البحث العلمي:

- ★ **صندوق عبد الحميد شومان لدعم البحث العلمي (الذي تأسس عام 1999):** تمت الموافقة على دعم 69 بحثاً علمياً، وتم إنجاز ونشر 36 بحثاً منها منذ تأسيس الصندوق. في عام 2012 تم دعم أربعة أبحاث علمية في مجالات مختلفة.
- ★ **جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب الشباب (1982):** فاز بالجائزة 349 باحث منذ إنشائها. وتقدم للجائزة في عام 2012، 142 باحث من مختلف البلدان العربية وسيتم الإعلان عن الجوائز في عام 2013.

2- إصدارات مؤسسة عبد الحميد شومان:

تم نشر ثلاثة كتب خلال العام 2012:

- ★ «قضايا المياه عربياً وإقليمياً» الذي يشتمل على وقائع الندوة التي تم تنظيمها بالتعاون مع منتدى الفكر العربي.
- ★ «الجدور الاقتصادية والاجتماعية للتحوّلات الراهنة في البلاد العربية»، يشتمل على وقائع الندوة التي تم تنظيمها بالتعاون مع الجمعية العربية للبحوث الاقتصادية في مصر.
- ★ «كامل العجلوني - طبيباً وعالمياً وإنساناً»، يضم أعمال الندوة التي تم تنظيمها ضمن برنامج «ضيف العام».

3- مكتبة عبد الحميد شومان:

- ★ المشاركة في العديد من معارض الكتب في الأردن وفلسطين.
- ★ توفير الكتب لـ 57 مكتبة عامة في الأردن.
- ★ الاستمرار بدعم المكتبات الفرعية في المحافظات وذلك بتزويد مكتبات البلديات بالكتب والدوريات والتدريب.
- ★ استمرارية التعاون مع وزارة الثقافة لإصدارات مكتبة الأسرة لعام 2012.
- ★ تجديد الدعم المالي السنوي للمكتبة المتنقلة التابعة لمركز هيا الثقافي وتوفير آلاف القصص للأطفال.
- ★ دعم إنشاء مكتبة صغيرة في الجمعية النسائية في عجلون.

4- منتدى عبد الحميد شومان الثقافي:

- ★ استضاف المنتدى خلال العام 2012 عدداً من المفكرين والمحاضرين في 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 والبيئة.
- ★ بالتعاون مع مؤسسة سلطان بن علي العويس الثقافية في دبي أقيم على مدار يومي 22-23/9/2012 ندوة بعنوان: «آفاق التنمية العربية في خضم التطورات الراهنة: نحو نهضة عربية تنموية».
- ★ تبني المنتدى سياسة تهدف لتشجيع الكتاب الأردنيين من خلال عقد ندوات يقدمون فيها إنتاجهم الأدبي.

5- مبادرات ومؤتمرات أخرى تم دعمها خلال عام 2012:

- ★ دعم مبادرات محلية في عمان والزرقاء تعنى باكتشاف الأطفال الموهوبين.
- ★ دعم جوائز الإبداع العلمي لطلبة مدارس وكالة الغوث.
- ★ دعم العديد من المؤتمرات العلمية والثقافية في عدد من الجامعات الاردنية.
- ★ دعم الحركة المسرحية في الأردن (المسرح الجاد وفرقة المسرح الحر).
- ★ دعم نشاطات مراكز بحوث ومؤسسات عربية مثل منتدى الفكر العربي والجمعية العربية للبحوث الاقتصادية.
- ★ دعم مهرجان الحملة الوطنية لتشجيع القراءة.
- ★ استمرار التعاون مع هيئة دبي للثقافة والفنون ومركز جمعة الماجد للثقافة والتراث في تطوير وتحديث المكنز الموسع الخاص بأعمال الفهرسة في المكتبات العربية.

دورنا في مجال الاستدامة: التعاون المجتمعي

تميز البنك العربي منذ نشأته بالمشاركة في تنفيذ المبادرات المجتمعية المسؤولة ذات الأثر الإيجابية طويلة الأمد. ويبرز دور البنك في هذا المجال في عدّة أشكال تطوّرت عبر السنين استجابةً للاحتياجات المجتمعية المتزايدة، حيث انتهج البنك أسلوب الاستثمار في المجتمع، بالتركيز على وجهة استراتيجية واضحة وإنشاء دائرة متخصصة لإدارة برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية «معاً»، والذي يتمّ تنفيذه بالتعاون مع مجموعة مختلفة من الجهات ذات العلاقة.

رؤية البنك في
مجال المسؤولية
الاجتماعية

أن نكون المؤسسة الماليّة الرائدة في العالم العربي في
مجال المسؤولية الاجتماعية.

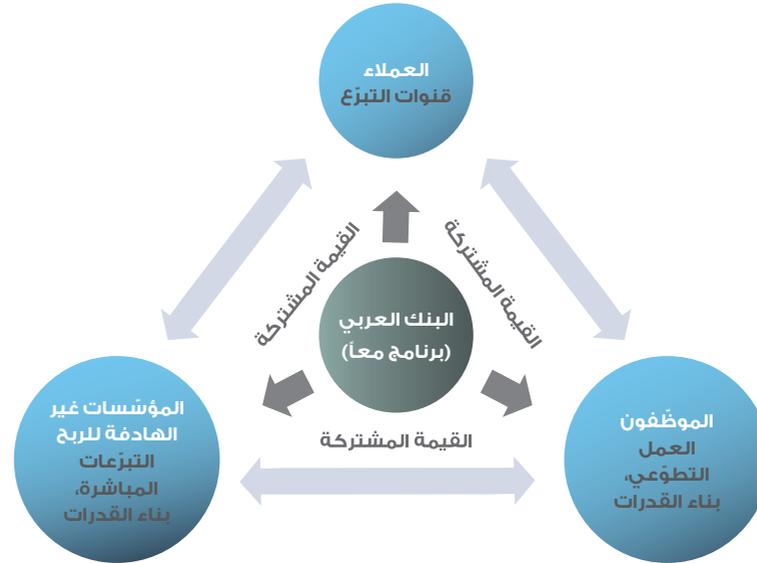
مهمة البنك في
مجال المسؤولية
الاجتماعية

تقديم الدعم والمشاركة والمساهمة في تقدم ورفاه
مجتمعنا.

برنامج «معاً»

انطلق برنامج «معاً» من تاريخ البنك العربي الحافل بالعمل المجتمعي ليمثل التزام البنك الراسخ تجاه المجتمع. يهدف البرنامج إلى دعم المجتمع بالتركيز على أربعة مجالات رئيسية، تمّ تحديدها بناءً على الاحتياجات والأولويات المحليّة وتشمل: الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ودعم الأيتام (انظر صفحة 93).

يتبع برنامج «معاً»، الذي تم إطلاقه في العام 2009، منهجاً يتمثل في إدماج البنك مع عدد من الجهات ذات العلاقة منها: المؤسسات غير الهادفة للربح والعملاء والموظفين والمجتمع. يتعاون البنك مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح البارزة من خلال بناء علاقة استراتيجية تتمثل في استخدام خبرات وإمكانات البنك الأساسية لتحقيق الأثر المستدام. علاوة على ذلك، يتيح البرنامج المجال للعملاء والموظفين لخدمة مجتمعاتهم من خلال البرنامج وتحقيق القيمة المشتركة، كما هو موضح في الرسم البياني أدناه.



2012

إطلاق برنامجي "ممثلو الإستدامة" و"بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح"

2011

تعزيز قنوات التبرع لتسهيل عملية تبرع العملاء للمؤسسات غير الهادفة للربح

2010

استحداث دائرة الاستدامة في البنك

2009

تأسيس وإطلاق برنامج «معاً» في الأردن بالتعاون مع مجموعة من المؤسسات الغير هادفة للربح

برنامج «معاً» في الأردن

نظراً إلى المجالات الرئيسية التي يوظف برنامج «معاً» استثماراته فيها، يعتمد البرنامج أربع طرق رئيسية لتعزيز التعاون مع أربع مؤسسات غير هادفة للربح، ومن هذه الطرق:

- ★ تقديم الدعم والتبرعات المالية للبرامج التي تنفذها تلك المؤسسات (انظر صفحتي 94,93).
- ★ الاستفادة من القنوات المصرفية والخدمات التي يوفرها البنك لتمكين العملاء من التبرع مباشرة للمؤسسة والبرنامج الذي يفضونه (انظر صفحة 28).
- ★ بناء قدرات موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح وتعزيز مهاراتهم (انظر صفحتي 94,62).
- ★ دعم رسالة هذه المؤسسات عبر إشراك موظفي البنك في عدد من الأعمال والمبادرات التطوعية (انظر صفحتي 94-104).

حققت المؤسسات الأربع المشاركة في برنامج «معاً» والتي تستفيد من هذا التعاون منذ العام 2009، أثراً مستدامة طويلة الأمد لتعزيز رسالتها في خدمة مجتمعاتها:

الصحة



مكافحة الفقر



حماية البيئة



التعليم ودعم الأيتام



ويشتمل برنامج «معاً» أيضاً على استثمارات مجتمعية تفيده مؤسسات أخرى بارزة غير هادفة للربح، والتي تشترك في نفس الرؤية وتحقق الأثر المرغوب تماشياً مع استراتيجية البنك. ومن هذه المؤسسات: إنجاز، مؤسسة نهر الأردن، زنين، وغيرها (انظر صفحتي 105-107).

تصل نسبة مساهمة البنك العربي من خلال برنامج «معاً» إلى 3% من إجمالي الميزانية التي يرصدها البنك العربي للاستثمار المجتمعي. تتضمن هذه المساهمة التبرعات المالية المباشرة للمؤسسات المشاركة في البرنامج بالإضافة إلى مساهمة البنك العربي من خلال بطاقة معاً الائتمانية البلاستيكية (انظر صفحة 25 من تقرير الاستدامة لعام 2011). خلال العام 2012، وصل إجمالي مساهمات عملاء البنك عبر قنوات التبرع إلى 107,769,63 دينار أردني، أي بزيادة بنسبة 21% مقارنة بالعام 2011.

بناء القدرات

5 دورات تدريبية تم تنظيمها

73 موظف من موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح إستفاد من البرامج التدريبية

6 مؤسسات غير ربحية شاركت في البرامج التدريبية

107.5 ساعة تدريبية تم تقديمها

انطلاقاً من إيمان البنك العربي بالدور التنموي الهام الذي تلعبه المؤسسات غير الهادفة للربح في مجتمعاتها، وبهدف تعزيز قدرات ومهارات المؤسسات المشاركة في برنامج «معاً»، قام البنك بتغطية نفقات عدد من الدورات التدريبية لموظفي هذه المؤسسات والتي تنظمها مراكز تدريب خارجية. في العام 2012، طوّر البنك برنامجاً داخلياً خاصاً لبناء القدرات، استفادت المؤسسات غير الهادفة للربح من خلاله من خبرات المدربين الداخليين للبنك الذين تمكّنوا من تقديم دورات خاصة تلبي احتياجات هذه المؤسسات وتوقعاتهم وأولوياتهم.

منذ إطلاق البرنامج في الربع الثاني من العام 2012، تمّ تنظيم خمس دورات تدريبية ناجحة، أشرف عليها المدربون الداخليون في البنك، والذين شملهم الأثر الإيجابي لهذا البرنامج من خلال المساهمة في نشاط يفيد المجتمع بأكمله.

حرص البنك على توسيع نطاق حملات التوعية والتواصل من خلال البرنامج الجديد، ليستفيد منها عدد كبير من موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح، وهذا أدى إلى زيادة ساعات التدريب بنسبة 129.96%، أي بواقع 107.5 ساعة خلال العام 2012، مقارنة بـ 48 ساعة في العام 2011.

مشاركة الموظفين

الأنشطة التطوعية

إن أحد أهم أسباب نجاح برنامج «معاً» هو مشاركة الموظفين وعائلاتهم وأصدقائهم، بالإضافة إلى المؤسسات التابعة للبنك في المبادرات التطوعية التي تهدف إلى تعزيز الإحساس بالمسؤولية والولاء تجاه مجتمعاتهم ومؤسساتهم المحلية. للمرة الأولى، قام البنك بإشراك أحد مورديه في أحد الأنشطة التطوعية التي تتضمن تغليف وجبات الإفطار ليتم توزيعها على العائلات الأقل حظاً خلال شهر رمضان، فشارك المورّد حقاً كمؤسسة مواطنة فاعلة، وتمكّن من خدمة المجتمعات المحلية بشكل مباشر (انظر صفحة 99).

من أجل دمج الأعمال التطوعية في الثقافة المؤسسية للبنك، قام 13% من موظفي البنك العربي في العام 2012 بالمشاركة في مبادرات تطوعية، مقارنة بما نسبته 11% في العام 2011.

أثر المتطوعين في أرقام

357 موظف شارك في أكثر من 672 نشاط تطوعي

14% إرتفاع في عدد الموظفين المتطوعين

2,224 ساعة عمل تطوعية ساهم بها الموظفون

ولتسهيل مشاركة الموظفين في الأعمال التطوعية كعنصر استراتيجي من ممارسات البنك المستدامة، اعتمد البنك سياسة خاصة تهدف إلى تعزيز مشاركة الموظفين بالأنشطة التطوعية في العام 2009. تقوم هذه السياسة على تحديد الآليات والتوقعات والنتائج من النشاطات التطوعية. وقد قام البنك بتعميم هذه السياسة على الشبكة الداخلية للبنك «عربنا» ليتسنى لكافة الموظفين الاطلاع عليها.

منذ إنطلاقه في العام 2009، شارك برنامج «معاً» في 90 مبادرة مجتمعية استفاد منها 38,082 شخص من السكان المحليين في مناطق مختلفة من المملكة، وتتواصل المسيرة.

أثر المبادرات في أرقام

32 مبادرة تطوعية تم تنفيذها

166 ساعة عمل تطوعية بذلت من خلال مبادرات العمل التطوعي

13,342 مستفيد



تكريم الموظفين المتطوعين

تقديرًا للدور الهام الذي يلعبه المتطوعون في برنامج البنك للمسؤولية الاجتماعية «معاً» وبمناسبة اليوم العالمي للمتطوعين، أقام البنك العربي حفلاً خاصاً، تحت رعاية السيد نعمة صباغ المدير العام التنفيذي للبنك العربي، لتكريم عدد من الموظفين المتطوعين الذين أبدوا جهوداً متميزة من خلال مشاركتهم في عدد من النشاطات والمبادرات.

استعرض المتحدثون في الحفل أهمية تعزيز ثقافة العمل التطوعي في البنك وأثرها على المجتمع والموظفين. كما قام «متطوع العام» بإستعراض تجربته الشخصية في العمل التطوعي في البنك.



لمحة حول برنامج «معاً»

الصحة



لقد سررنا برسوم الابتسامة على وجوه الأطفال المرضى وإدخال الفرحة إلى قلوبهم بعدما نال المرض من تلك القلوب النقية. قالت لي أم لطفلة مريضة بعد انتهاء النشاط كم هي سعيدة ومسورة لهذا العمل الذي قمنا به لأنها شاهدت ابتها تضحك من قلبها والبسمة ترتسم على وجهها.



إسماعيل الحسنات - إدارة العمليات

يوصل موظفونا التطوع لدعم مبادرات مؤسسة الحسين للسرطان منها:

★ **التبرع بالدم:** للسنة الثالثة على التوالي، شارك موظفو البنك في مبادرتين للتبرع بالدم لصالح مرضى مركز الحسين للسرطان حيث تم التبرع بـ 83 وحدة دم.

★ **نشر الوعي حول السرطان:** بمناسبة اليوم العالمي للسرطان، تم تنظيم محاضرة توعوية تحت عنوان «التغذية والسرطان» تحت إشراف مختصين من مؤسسة الحسين للسرطان بهدف توعية موظفي البنك العربي بالإضافة إلى عدد من موظفي الشركات التابعة. حيث هدفت المحاضرة إلى تعزيز اعتماد نمط الحياة الصحي من خلال إبراز العلاقة بين التغذية ومرض السرطان.

★ **الكشف المبكر عن سرطان الثدي:** إحياء ليوم المرأة العالمي وبالتعاون مع البرنامج الأردني لسرطان الثدي، تم إجراء فحوصات للكشف المبكر عن سرطان الثدي لموظفات البنك مرتين خلال العام. وقد استفاد من البرنامج 44 موظفة خلال العام 2012.





★ **يوم في الهواء الطلق مع مرضى السرطان:** يهدف البرنامج إلى تشجيع ورفع معنويات مرضى السرطان. حيث شارك 11 موظفياً في نشاط في الهواء الطلق مع الأطفال المرضى وقدموا لهم الدعم المعنوي من خلال مشاركتهم في الألعاب والرياضة.

★ **حفل الخير لمؤسسة الحسين للسرطان:** كان البنك العربي الراعي الماسي لحفل الخير، والذي يهدف إلى دعم مشروع التوسعة الجديد لتوفير المساحة المطلوبة لمواكبة العدد المتزايد من مرضى السرطان في كل من الأردن والمنطقة.

علاوة على ذلك، يواصل البنك دعم المنتخب الوطني الأردني لكرة القدم ودوري فئة الشباب، من خلال برنامج رعاية لمدة أربع سنوات للاتحاد الأردني لكرة القدم. كما كان البنك الراعي الذهبي لسباق ماراثون عمان الدولي للسنة الرابعة على التوالي، بالإضافة إلى تقديم البرامج الهادفة إلى تعزيز صحة ورفاه الموظفين (انظر صفحات 52-53).





نشاط رائع جداً و ينمي شعور الفرد بالمسؤولية تجاه العائلات الأقل حظاً في مختلف مناطق المملكة بحيث تكون على دراية وعلم باحتياجاتهم عن قرب للعمل على إذابة الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع.

رائد التاجي الفاروقي - إدارة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية



يواصل البنك دوره الفاعل في دعم مهمة «تكيّة أم علي» ونشاطاتها:

★ **تبنيّ العائلات:** يواصل البنك تقديم الدعم لـ 17 عائلة في منطقة الرويشد وتزويدها بالطرود الغذائية الشهرية لمُدّة عام واحد.

★ **حملة الشتاء:** كان البنك العربي الراعي الرئيسي لحملة «لمسة دفا»، حيث تطوّع 37 من موظّفي البنك لتوزيع 2,142 بَصَانِيّة للعائلات الأقل حظاً في مناطق شرق عمّان والزرقاء والكرك ومعان والطفيلة، والذين يعانون من أوضاع صعبة خاصة خلال فصل الشتاء نظراً للأحوال الجوية.

★ **حملة رمضان:** للسنة الثالثة على التوالي، يقوم البنك العربي بإدماج موظّفيه في الكرك والزرقاء وعمّان ومعان وإربد للتطوّع بحملة رمضان التي تنظّمها «تكيّة أم علي» والتي تتضمن توزيع 6,000 وجبة إفطار للعائلات في المناطق الفقيرة في أنحاء الأردن. شارك في حملة توزيع الطعام ما مجموعه 134 شخص من بينهم موظّفين من البنك العربي وعدد من موظّفي الشركات التابعة وأفراد عائلاتهم. وساعد المتطوّعون أيضاً فريق تكيّة أم علي في ثلاثة أنشطة لتغليف الطعام في مطابخهم وبمشاركة عدد من الموظّفين من وكالة الإعلانات الخاصّة بالبنك.





علاوة على ذلك، دعم البنك مبادرة «ذكرى» من خلال تقديم الدعم لمشروعين رئيسيين:

★ **تجربة مايكل كولي للقيادة (برنامج يذهب ريعه لصالح البرامج التنموية في غور المزرعة):** استضافت مبادرة «ذكرى» المدرب المتخصص في مهارات القيادة، السيد مايكل كولي في برنامج تم تقديمه للمرة الأولى في الأردن، ويستهدف المسؤولين في الشركات والمؤسسات المحلية. كما تم تجميع ما يقارب 12,000 دينار أردني لبرنامج «ذكرى» التي يذهب ريعها لأهالي منطقة غور المزرعة.

★ **مبادرة ذكرى للسياحة التبادلية:** يركز هذا البرنامج على سدّ الفجوة بين المجتمعات القروية المهمشة ومجتمع المدينة لتعزيز مبادئ المساواة والاحترام المتبادل. من خلال هذه التجربة، حصل موظفو البنك على فرصة المشاركة في برنامج تفاعلي واكتساب الخبرة في الثقافة التقليدية لسكان منطقة غور المزرعة في منطقة البحر الميت والتعرّف على بعض الممارسات الثقافية والتقليدية لسكان هذه المنطقة. تم رصد رسوم المشاركة في النشاط لتمويل عدد من المشاريع التنموية الاقتصادية والاجتماعية وبذلك تعود الفائدة على المجتمع.

على



تشتمل مبادراتنا لدعم المؤسسات غير الهادفة للربح أيضاً على:

- ★ إقامة إفطار خيري في متحف الأطفال لـ 200 طفل يتيم مع توفير بيئة ترفيهية وتعليمية لهم.
- ★ تجميل دار حضنة في عنجرة/عجلون، بالتعاون مع برنامج التكوين المجتمعي لمؤسسة نهر الأردن. تخدم دار الحضنة 102 طفل في المنطقة.
- ★ دعم حفل غنائي يهدف إلى جمع التبرعات لجمعية الأيدي الواعدة بهدف منح الفرصة للشباب الطموحين والمتميزين لإكمال تعليمهم الجامعي.

بهدف تسهيل إمكانية الوصول للتمويل وخلق فرص العمل، استكمل البنك برنامج القروض الدوّارة بالتعاون مع مؤسسة نهر الأردن لصالح المجتمع المحلي. تمّ تنفيذ هذا البرنامج في الزرقاء ومعان، واستفاد منه 149 شخص، 44% منهم من النساء و46% منهم من الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18-30 سنة، والذين تمكّنوا من إنشاء أو تطوير مشاريع مدوّرة للربح.



العمل كفريق واحد فعلاً يصنع المستحيل، فأنا واثق بأن البنك العربي في كل خطوة يخطوها يزرع فكرة
ويصنع نجاح.

عبد الرحمن معمر - إدارة الخدمات المصرفية للأفراد



في العام 2012، شارك البنك العربي في رعاية وتنفيذ عدد من المبادرات بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية الطبيعة:
★ **يوم الشجرة**: إحياء ليوم الشجرة العالمي انضم 26 موظفاً إلى الجمعية الملكية لحماية الطبيعة للمشاركة في نشاط لزراعة الأشجار في أحد أحرار
جمعية «حماية الشجرة» في مادبا قرب جبل نيبو.

★ **اليوم العالمي للأراضي الرطبة**: قام البنك برعاية فعاليات الحملة الخاصة
بمناسبة اليوم العالمي للأراضي الرطبة وقد اشتملت الفعاليات على محاضرات
توعوية ومسابقات، بالإضافة إلى المهرجان الذي عُقد في محمية الأزرق المائية
للاحتفال باليوم العالمي للأراضي الرطبة. شارك موظفو البنك وأفراد عائلاتهم
وأصدقاءهم من الشركات التابعة للبنك، في فعاليات هذه الحملة.



★ **مشروع سفاري المها العربي**: يهدف المشروع إلى دعم الجهود المبذولة
لحماية حيوان المها العربي وغيره من الأنواع المهددة بالانقراض في محمية
الشومري للحياة البرية، والتي تم إنشاؤها في الأردن عام 1975. ساهم البنك في
دعم عملية إعادة تطوير المحمية وتحويلها إلى مركز سفاري صحراوي بمستويات
عالمية. يهدف هذا المشروع إلى تعزيز حماية التنوع الحيوي في المحمية ورفع
مستوى الوعي بين الجمهور من خلال توفير الرحلات السياحية الفريدة التي تدمج
البرامج التعليمية في تجربة رحلات السفاري. شارك في المبادرة حوالي 63 موظفاً



من خلال تطوير الممرات داخل المحميّة وغرس أشجار الإثل، إلى جانب أعمال التنظيف والعناية بالحيوانات وإطعامها عبر أربعة نشاطات استمرّت لمُدّة شهر واحد.

★ **حملة «نظّفوا العالم»:** للسنة الرابعة على التوالي، قام البنك برعاية الحملة السنويّة «نظّفوا العالم»، بهدف التأكيد على أهمية حماية البيئة والغابات. اشتملت الحملة على أعمال تنظيف وفرز النفايات لقياس تأثير رمي النفايات. واشتملت الحملة أيضاً على ورشات عمل تحت عنوان إعادة تدوير «النفايات لإنتاج أعمال فنيّة»، فعالية «الجدار الأخضر»، الرسم بالألوان على الوجه، ألعاب بيئيّة.

بالتعاون مع مؤسّسة «حماية الشجرة» غير الهادفة للربح، تبنّى البنك العربي أحراش عصفور في جرش، بهدف تعزيز حماية البيئة على نحو مستدام. هذا وسيتم إنجاز المشروع في العام 2013.





ما أجمل أن تعطي من خبرتك ووقتك لمدرسة كانت مدرستك في الماضي، وما أجمل أن ترى اإبتسامة الأمل لدى طلاب يرونك مثلاً يصتدي به لمستقبلهم الباهر .. فعلاً إنه شعور رائع أنصح الجميع أن يخوضوا التجربة

مهند فودة - إدارة العمليات



يقدم البنك العربي دعمه في مجال التعليم من خلال مؤسسة عبد الحميد شومان، كأحد المجالات الرئيسية التي يركز عليها البنك العربي ضمن استثماراته المجتمعية (المزيد من التفاصيل صفحات 89-90).



قام البنك بدعم برامج صندوق الأمان لمستقبل الأيتام، التي تركز على تمكين الشباب من خلال التعليم والتدريب لمساعدتهم على الاعتماد على النفس، ومن هذه البرامج:

- ★ **برنامج التدريب المهني:** خلال العام 2012، أنهى 50 طالباً يتيماً برنامجاً للتدريب المهني استمر لمدة عام كامل. يهدف البرنامج إلى تعزيز مهارات الطلاب وإمكانياتهم قبل الدخول إلى سوق العمل، حيث أتاح البرنامج للطلاب إمكانية إيجاد فرص عمل من خلال اكتساب المعرفة وتطوير المهارات وتعزيز الاعتماد على النفس. خلال فترة التدريب، تم تعزيز إمكانيات الأيتام ومواصلة سعيهم بحثاً عن الدخل ليصبحوا أفراداً منتجين في مجتمعاتهم يدعمون اقتصادهم المحلي.

- ★ **دعم التعليم الجامعي:** أنهى أربعة طلاب تعليمهم الجامعي بتمويل من البنك العربي لمدة أربع سنوات. تم تكريم الخريجين من خلال حفل مشترك مع خريجي التدريب المهني (انظر صفحة 105).



★ **مركز الخدمات في معان:** قام البنك برعاية إنشاء مركز خدمات في معان بهدف مساعدة الطلاب في المجتمعات المحليّة وتوفير فرص العمل الملائمة للطلّابات اللاتي حصلن على التعليم من خلال برنامج الابتعاث التابع للصندوق. علاوة على ذلك، سيعمل المركز على توظيف الخريجات اللاتي حصلن على تدريب خاص في بناء القدرات لتمكينهنّ من إدارة المركز. تمّ تطوير هذا المركز لتلبية احتياجات المجتمعات المحليّة وتسهيل إمكانيّة الحصول على فرص العمل.



تكريم الخريجين



بعد أربع سنوات من الدعم، أنهى أربعة طلاب تعليمهم الجامعي، محققين نتائج طيبة. بالإضافة إلى ذلك أنهى 50 طالباً تدريبهم المهني خلال العام 2012، مما ساهم في تعزيز مهاراتهم بهدف فتح أبواب التوظيف أمامهم.

بالتعاون مع صندوق الأمان لمستقبل الأيتام، نظم البنك العربي حفل تخريج خاص داخل مبنى البنك للاحتفال بهذه النجاحات. اشتمل الحفل على مسرحية تفاعلية قدمها الطلاب إستعرضوا خلالها تجربتهم. وتم توزيع الهدايا على الطلاب لتشجيعهم على مواصلة جهودهم في السعي لتأمين مستقبلهم.

دعم المزيد من البرامج والمؤسسات غير الهادفة للربح

تم دعم عدد آخر من المبادرات التعليمية والتثقيفية التي شارك فيها موظفو البنك بمهاراتهم وخبرتهم.



إنجاز: في عام 2012، قدم البنك الدعم لعدد من البرامج التي شارك موظفو البنك في تنفيذها بهدف دمج الطلاب من المجتمعات المحلية:

★ **برنامج تبني المدارس:** نظراً للنجاح الذي تم تحقيقه سابقاً، تبني البنك العربي هذا العام أربع مدارس في منطقة الهاشمي الشمالي، تضم أكثر من 2,672 طالباً وطالبة. يركز هذا البرنامج على تطوير البنية التحتية للمدارس ومرافقها، بالإضافة إلى التأثير على الطلاب وإلهامهم من خلال تقديم الدورات التدريبية التي تساهم في تطوير شخصياتهم. بهدف دمج الممارسات البيئية المسؤولة في البنية التحتية لهذه المدارس، أجرى البنك دراسة تقييمية بالتعاون مع وزارة المياه والري حول استهلاك المياه في تلك المدارس، التي أدت إلى تركيب 75 جهازاً لتوفير المياه بهدف التقليل من كمية الاستهلاك، وبالتالي خفض التكاليف التشغيلية.



علاوة على ذلك، نظّمت وزارة المياه والري محاضرات توعية في هذه المدارس لأكثر من 150 طالب، بالتركيز على مشكلة المياه في الأردن وطرق التوفير الصحية.

★ **برنامج «متطوع إنجاز الصغير»:** استكمالاً لبرنامج تبني المدارس، وانطلاقاً من إيمان البنك العربي بأهمية العمل التطوعي، قام البنك برعاية يوم متطوع إنجاز الصغير في 20 مدرسة، وهو برنامج تفاعلي يُنفذ في يوم واحد، يُقدّم فيه الطلّاب الشباب (من صفوف السابع حتّى التاسع) خدمات مجتمعيّة مثل إعادة تأهيل مدارسهم والمشاركة في نشاطات لتنمية المجتمع. قام 22 من موظفي البنك العربي والشركات التابعة له بالإشراف على 1,014 طالب وطالبة بهدف تعزيز حسّهم بالمسؤوليّة تجاه مدارسهم ومجتمعهم ولتقديم القدوة الحسنة للطلاب.



★ **برنامج وظيفة ليوم:** كان البنك العربي الراعي الذهبي في دعم هذا البرنامج التجريبي الذي استمر ليوم واحد. شارك في البرنامج 20 طالباً (من صفوف التاسع والعاشر) من المدارس الحكوميّة، حيث عمل كل واحد منهم كـ«موظف» لـ 28 موظف من موظفي البنك العربي خلال قيامه بعمله داخل البنك، وفقاً للمجال الذي يرغب به. يهدف هذا البرنامج إلى تزويد الطلّاب بفكرة عمليّة حول طبيعة الوظيفة على أرض الواقع، لمساعدتهم في اتخاذ القرار السليم إن كانوا يرغبون بالقيام بهذه الوظيفة في المستقبل.



★ **دورات إنجاز:** في عام 2012، قام 17 موظفاً بدعم الشباب من خلال تقديم الدورات التي تستهدف المدارس والجامعات. 10 من هذه الدورات استهدفت المدارس الأربع التي يتبنّاها البنك العربي في منطقة الهاشمي الشمالي، كجزء من برنامج تبني المدارس. كان للموظفين أثر إيجابي على الشباب من خلال تقديم الدورات المتوّعة منها: لنبحث في الاقتصاد، كن رياديّاً، أنا ومحيطي، الاقتصاد للنجاح، مهارات النجاح، أعمال السفر والسياحة، أموال مستقبلي، أعمال مستقبلي، كيف أكون قياديّاً، نحن قادة المجتمع.

رنين: تعزيز روح الابتكار ومهارات الاستماع والتفاعل المجتمعي لدى الأطفال في المجتمعات المهمّشة حيث يواصل البنك دعم مؤسّسة رنين عبر مبادرتين رئيسيّتين:

★ **فعالية رنين للاحتفال برواية قصّة:** نظّمت مؤسّسة رنين فعالية تحت رعاية البنك العربي، تشتمل على رواية عدد من القصص الملهمّة التي قدّمها مشاركون ساهموا في تعزيز مسيرة المؤسّسة.

★ **مكتبة رنين:** قام البنك العربي برعاية المكتبات الصوتيّة في 20 مدرسة في عمّان والعقبة والمفرق من خلال تجهيزهم بأجهزة قارئة للأقراص المضغوطة وكتب رنين الصوتيّة بهدف تحسين لغتهم العربيّة وتعزيز مهاراتهم وإمكانيّاتهم الاجتماعيّة.



★ **ورشة عمل رنين:** ساهم البنك العربي برعاية ورش عمل رنين في العقبة وعمّان لاستهداف حوالي 335 طالب وتشجيعهم على سماع الروايات والقصص الكلاسيكية باللغة العربية وتعلّم مهارات صناعة الدمى والابتكار والإبداع. بهدف تعزيز وتوسيع الأثر المستدام لهذه المبادرة، تمّ تقديم برامج تدريبية حول بناء القدرات للمعلمين والأهّات في العقبة. يركّز التدريب على وسائل جديدة ومبتكرة في تعليم وتحفيز الأهّات من خلال تزويدهنّ بالأفكار الجديدة لتعزيز علاقاتهنّ بأطفالهنّ وزيادة التفاعل داخل البيت بشكل عام. كما حصل موظّفو البنك العربي أيضاً على برامج تدريبية في بناء القدرات والتي ستساهم في تمكينهم من التطوُّع في ورشات العمل التي يتمّ تنظيمها في عدد من المدارس عبر المملكة.



مخيّم الأبتام الصيفي: بهدف خلق بيئة ترفيهية لـ 110 أطفال، قدّم البنك العربي الدعم لتجهيز مرافق خاصّة بالمخيّم الصيفي. شارك 15 متطوّعاً في أعمال زراعة الأشجار والدهان وشاركوا الطلاب في ألعاب تعزّز مهارات بناء الفريق ومسابقات ثقافية.



شركتنا: قدّم البنك العربي الدعم لمبادرة مؤسسة الجود للرعاية العلمية «شركتنا»، وهي عبارة عن برنامج يهدف إلى غرس بذور الريادة في قلوب الطلاب، مما يساعدهم على إنشاء شركة كنتاج نهائي. رعى البنك 25 مدرسة في عمّان وجرش وماركا والزرقاء والموقر والشوبك، لتكون جزءاً من البرنامج وتحصل على التدريب والتمويل المبتدئ لإنشاء شركة. علاوة على ذلك، تطوُّع ثلاثة موظّفين كموجهين لدعم الشركات وضمان نجاحها.

إدارة السير: بالشراكة مع إدارة السير، مؤلّ البنك طباعة كتيبات تهدف إلى رفع مستوى الوعي بالسلامة المرورية، وتستهدف هذه القصص فئة الطلاب في كافّة أنحاء المملكة.

ملحق أ: خارطة الجهات ذات العلاقة

أولويات الجهات ذات العلاقة	طرق التواصل	الجهات ذات العلاقة
<ul style="list-style-type: none"> زيادة الأرباح وحقوق المساهمين شفافية الاتصالات الامتثال لجميع الأنظمة والقوانين 	<ul style="list-style-type: none"> اجتماعات منتظمة تقارير سنوية وفصلية ملخصات الإدارة 	المساهمون
<ul style="list-style-type: none"> أمن وظيفي بيئة عمل صحية وأمنة التدريب والتطوير حزم رواتب ومزايا تنافسية توزيع عادل للمسؤوليات وإتاحة الفرص للتطور وجود فريق إدارة شفاف ومسؤول تكافؤ الفرص مكافآت مالية إمكانية الوصول للمعلومات الملحة والضرورية 	<ul style="list-style-type: none"> الاجتماعات المنتظمة شبكة الاتصال الداخلية «عربينا» البريد الإلكتروني نظام إدارة الموارد البشرية استطلاع الاتصالات الداخلية التقارير السنوية برامج التوعية الداخلية برامج التدريب الإلكترونية اللقاءات وورشات العمل مراسم منح الجوائز النشرات والتعميمات الداخلية اللجان الداخلية (اللجنة الرياضية ولجنة علاقات الموظفين ولجنة الصحة والسلامة المهنية) البرنامج التطوعي «معا» 	الموظفون
<ul style="list-style-type: none"> توفير دعم وخدمات عالية الجودة التميز في تقديم الخدمات فروض مباشرة منتجات وخدمات مبتكرة ومستدامة وعالية الجودة عملية اتصال شفافة زيادة الوعي للمنتجات والخدمات الحد من المخاطر والأحداث الممثلة بالأمن أسعار جذابة وتنافسية السرعة والراحة تنوع المنتجات والخدمات والبرامج 	<ul style="list-style-type: none"> الفروع الموقع الإلكتروني وسائل الإعلام التقارير السنوية وسائل التواصل الاجتماعي خدمة الرسائل النصية القصيرة قنوات الخدمات (الخدمة المصرفية الهاتفية والخدمة المصرفية عبر الإنترنت وأجهزة الصراف الآلي ومركز الاتصال) وسائل استلام الملاحظات والتعليقات خدمة العملاء 	العملاء

<ul style="list-style-type: none"> • مسؤولة الشركات • تطوير ودعم المجتمع • الموارد البشرية والمالية • بناء القدرات 	<ul style="list-style-type: none"> • الحملات التطوعية • وسائل الإعلام • برامج الرعاية والمناسبات • تقارير الاستخدام • برامج بناء القدرات 	<p>المجتمع</p>
<ul style="list-style-type: none"> • التقليل من كمية النفايات • الحد من استخدام الموارد المحدودة • تحسين جودة البيئة • دمج المعايير البيئية في المشاريع التي يتم تمويلها 	<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 	<p>البيئة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • المساواة والنزاهة في التعاملات • اتفاقيات مجدية مالياً وطويلة الأمد وأمنة • الدفع في الوقت المناسب عند التسليم 	<ul style="list-style-type: none"> • الإعلانات لتقديم العطاءات • العقود والاتفاقيات • الاجتماعات 	<p>المورّدون</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الالتزام بالسياسات والمعايير الوطنية • الامتثال للقوانين والأحكام • دعم النشاطات الحكومية مالياً و/أو تقنياً • تعزيز الامتثال للمتطلبات القانونية • المشاركة في حماية القطاع المالي على المستوى الوطني • تعزيز الثقة في الخدمات الإلكترونية والحفاظ على وضع آمن للمعاملات والخدمات الإلكترونية • تطبيق برنامج تنظيمي شامل للامتثال، بالتوافق مع القوانين والضوابط المطبقة وتماشياً مع توجيهات البنك المركزي الأردني التي تؤثر على العمليات اليومية للبنك. 	<ul style="list-style-type: none"> • اللوائح والقوانين • التقارير الشهرية المقدمة للهيئات التنظيمية • المراجعات التنظيمية • الهيئات التنظيمية (مثل البنك المركزي، وحدة مكافحة عمليات غسل الأموال) • تقارير دوائر التدقيق والامتثال للمتطلبات القانونية 	<p>الحكومة</p>

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 (انظر صفحة 66) منهج سليم لحاكمية المؤسسة والمساءلة (انظر صفحة 65)
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> تحفيز الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم اجتذاب الكفاءات واستبقاؤها ضمان صحة وسلامة وأمن جميع الموظفين توفير بيئة عمل متنوعة وعادلة حماية قاعدة عملائنا والمعلومات الحساسة تعزيز حوافز الموظفين وإنتاجيتهم وولائهم الاحتفاظ بمستويات أداء عالية تجنب مسببات عدم رضا الموظفين ومعالجتها تقديم برامج التدريب والتطوير الحفاظ على مستوى عالٍ من الوعي والمعرفة حول القضايا والقوانين والقواعد والإجراءات الهامة 	<ul style="list-style-type: none"> الاستثمار في موظفينا (انظر صفحة 57) تكافؤ الفرص (انظر صفحة 48) الحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية (انظر صفحة 51) الاستماع لموظفينا (انظر صفحة 51) التدريب والتطوير (انظر صفحة 59) التواصل مع موظفينا (انظر صفحة 54) رفاه ورضا الموظفين (انظر صفحة 56) فريق عالي الكفاءة و متمكن وواع أمنياً (انظر صفحة 59) ضمان التزام الأعمال بالقوانين والقواعد المطبقة وسياسات الشركة جزء من المسؤولية المؤسسية
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> توسيع قاعدة العملاء التواصل مع العملاء رضا العملاء المسؤولية تجاه العملاء حماية معلومات العملاء الحساسة الولاء للعملاء تمييز الخدمة 	<ul style="list-style-type: none"> منتجات وخدمات ذات جودة عالية (انظر صفحة 19-23) تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية (انظر صفحة 24) طرق وأدوات مبتكرة للتواصل مع العملاء (انظر صفحة 23-24) حماية معلومات وأصول العملاء (انظر صفحة 40-59) موظفون ذوو خبرة (انظر صفحة 69) تحقيق رضا ولاء العملاء تعزيز ثقافة الخدمات (انظر صفحة 57) اجتذاب عملاء جدد وتوسيع العلاقات مع العملاء الحاليين
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 قوية (انظر صفحة 85-107) مشاركة الموظفين في الأعمال التطوعية (انظر صفحة 94-107) دعم المشاريع المجتمعية ذات العلاقة (انظر صفحة 30-31، 88، 93) تسهيل إمكانية وصول الجمهور للموارد التعليمية (انظر صفحة 89-90) الاستفادة من قنوات البنك لدعم المؤسسات غير الهادفة للربح (انظر صفحة 28) نشر الثقافة المبنية والمصرفية (انظر صفحة 29-32)

<ul style="list-style-type: none"> • دعم المشاريع البيئية (أنظر صفحة 33-35) • تشجيع العمليات ذات الكفاءة العالية (أنظر صفحة 77-79) • دمج تقييم المخاطر البيئية في معايير الإفراض (أنظر صفحة 42) • دعم المشاريع الصديقة للبيئة (أنظر صفحة 33-34) 	<ul style="list-style-type: none"> • تقليل الآثار السلبية على البيئة والسعي نحو تحسين الوضع البيئي • خفض التكلفة التشغيلية 	<p>البيئة</p>
<ul style="list-style-type: none"> • الاحتفاظ بعلاقات تعاون متبادلة المنفعة (انظر صفحة 94) • زيادة عدد الموردين مع إعطاء الأولوية للموردين المحليين حيثما كان ممكناً • تعزيز أداء الموردين (انظر صفحة 68, 77) 	<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 • تاريخ الأداء • خدمات/ضمانات ما بعد البيع 	<p>الموردون</p>
<ul style="list-style-type: none"> • منهج فعال لحاكمة المؤسسات (انظر صفحة 65) • دعم الاقتصاد المحلي (انظر صفحة 27) • الامتثال للقوانين والقواعد والمعايير المحلية والوطنية الخاصة بالخدمات المالية الصادرة عن الهيئات التشريعية والتنظيمية المتعلقة بأعمال وسمعة مجموعة البنك العربي (انظر صفحة 67, 112) 	<ul style="list-style-type: none"> • الالتزام بكافة القوانين واللوائح ذات العلاقة • تنمية الاقتصاد المحلي • دعم الأجندة الوطنية الأردنية للعام ٢٠١٥ • أدوات رقابة فعالة لضمان الامتثال للقوانين والقواعد • شفافية الاتصال بالمنظمين • حماية نزاهة وسريّة النظام المالي المحلي والوطني والتأكد من جاهزيته • تطبيق برنامج شامل وناجح للامتثال للقوانين على أساس النزاهة والقيم التنظيمية السليمة للبنك 	<p>الحكومة</p>

ملحق ب: المعايير الدولية لقطاع الرقابة

إدارة الالتزام بالمتطلبات الرقابية

تأخذ إدارة الامتثال بالمتطلبات الرقابية عدداً من القوانين والقواعد الدولية بعين الاعتبار من خلال جهودها الجارية لتطوير وتحديث سياسة البنك العربي لمكافحة الفساد ومكافحة الرشوة، ومن هذه القوانين:

- قانون ممارسات الفساد الأجنبية الأمريكي (FCPA)
- القانون البريطاني لمكافحة الرشوة
- مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لحاكمة الشركات (OECD)
- اتفاقية الأمم المتحدة لمكافحة الفساد
- المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة

إدارة المخاطر

تمثل كافة الأقسام ضمن دائرة إدارة مجموعة المخاطر لسياسات البنك الداخلية وتطبق مجموعة من المتطلبات الصادرة عن الهيئات التنظيمية (مثل متطلبات البنك المركزي ولجنة بازل) والقوانين الخاصة بمجال هذه الصناعة، وتشمل:

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

معايير التدقيق الداخلي

- المعايير الدولية لمهنة التدقيق الداخلي
- ميثاق السلوك المهني لمعهد المحققين الداخليين (IIA, USA)

ملحق ج: مؤشرات التقرير

تحديد محتويات التقرير

في إطار الإعداد لتقرير الاستدامة 2012، تمّ اعتماد المعايير التي أقرتها مبادرة التقارير العالمية (GRI، G3.1) خلال عملية تحديد محتويات التقرير ونشر الإنجازات التي تمّ تحقيقها خلال العام الماضي. يركّز هذا التقرير على مسيرتنا وإنجازتنا في خمسة مجالات أساسية للاستدامة وعلاقتها بالمجموعات المختلفة من الجهات ذات العلاقة والتي تتساوى في أهميتها لتحقيق نجاح البنك في أعماله. كما حدّد البنك مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف لكلّ 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 بدّ وأن تؤثر بشكل جوهري على تقييمات وقرارات الجهات ذات العلاقة. وهذا يشمل المواضيع الرئيسية التي حدّدها أقسامنا الداخلية وتلك التي تطرحها الجهات ذات العلاقة والمواضيع التي يثيرها أقراننا، بالإضافة إلى المعايير والتوجيهات بما فيها معايير مبادرة التقارير العالمية (GRI، G3.1).

إدماج الجهات ذات العلاقة: نعتقد بأننا قمنا بتحديد واعتبار جميع الجهات الرئيسية، كما أنّ خارطة احتياجات الجهات ذات العلاقة التي تمّ تحديثها بمساعدة «ممثلو الاستدامة» توجز كيفية تواصلنا معهم ومدى فهمنا لتطلّعاتهم وتوقعاتهم واستجابتنا لذلك. وقد ساهمت هذه الخارطة في تحديد مجالات الاستدامة ذات الأولوية لنا وفي التخطيط لاستراتيجيتنا نحو تحقيق الاستدامة وإلهامنا بالنسبة للأهداف المستقبلية. المزيد من المعلومات حول هذا الموضوع تجدونها مفضّلة في ملحق أ من هذا التقرير.

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

جودة التقرير

التوازن: نتوق إلى تبني أقصى درجات الشفافية في إعداد التقرير، ونعتقد بأنّ هذا التقرير لا يشتمل فقط على الجوانب الإيجابية في أداؤنا، 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 تتبنّى قضايا الاستدامة، بناءً على توافر البيانات. وقد تمّ تقديم المزيد من التفاصيل في حال الحاجة إلى تطبيق معايير أخرى أو اعتماد طرق وأنظمة قياس جديدة.

الدقة والوضوح: لقد سعينا إلى توحّي أعلى درجات الدقة في تقريرنا، بما في ذلك تقديم معلومات معتمدة وموثوقة في حينه، مع 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 تطلّب ذلك من أجل تسهيل فهم محتوى التقرير على القراء. وبما أنّ تقريرنا يستهدف نطاقاً واسعاً من الجهات ذات العلاقة، فقد حاولنا تلبية متطلبات جميع الفئات من القراء.

المصادقية وتقنيات قياس البيانات: قمنا باستخدام أنظمة التتبع وإدارة قواعد البيانات المتوفرة من أجل الحصول على البيانات. وفي حال عدم توفر هذه البيانات، لجأنا إلى استخدام سجلاتنا الخاصة من أجل جمع المعلومات بطريقة يدوية. فقد تمّ تطبيق أنظمة قياس جديدة لقياس كمية الاستهلاك التي تمّ تقديمها في هذا التقرير، والتي تمثّل أفضل فهم لدينا فيما يتعلّق بتأثيرنا. كما عمدنا في بعض المجالات إلى توسيع نطاق القياس الذي قمنا بإيضاحه. كما تمّ قياس انبعاثات الغازات الدفيئة باستخدام جداول قياس انبعاثات الغازات الدفيئة المعدلة لقياس عوامل الانبعاثات في الأردن وإمكانات الاضرار العالمي والتي تتماشى مع التقرير التقييمي الرابع للجنة الحكومية الدولية المعنية بتغيّر المناخ.

الاعتماد: لم تتم مصادفة هذا التقرير من قبل طرف ثالث.

محدّدات التقرير

مجال التقرير: يغطّي هذا التقرير المعلومات والنشاطات التي تتعلّق بعمليات البنك العربي في الأردن، أكبر منطقة عمليات للبنك العربي ش.م.ع.

محدّدات واكتمال التقرير: يسعى البنك العربي في الأردن جاهداً إلى إعداد تقرير شامل قدر الإمكان. هذا ويضع التقرير الخطوط العريضة لأداء البنك للعام 2012 للسنة المالية المنتهية في كانون الأول عام 2012. ويغطّي 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.

ملحق د: كتاب «مبادرة التقارير العالمية» لتحديد مستوى التقرير



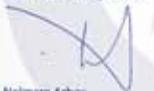
Statement GRI Application Level Check

GRI hereby states that **Arab Bank** has presented its report "Sustainability Report 2012" to GRI's Report Services which have concluded that the report fulfills the requirement of Application Level A.

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. For methodology, see www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 11 April 2013



Neimara Arbes
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 continual 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 27 March 2013. GRI explicitly excludes the statement being applied to any later changes to such material.

Report Application Level	C	C+	B	B+	A	A+
G3 Profile Disclosures	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		Same as requirement for Level B	
G3 Management Approach Disclosures	Not Required	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Externally Assured
G3 Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators	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 Responsibility.		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.	

ملحق هـ: فهرس المعايير (GRI Index)

الصفحات	GRI	الصفحات	GRI	الصفحات	GRI
95 ,91 ,14-13,9-8	4.8	Sustainability@arabbank.com.jo	3.4	الإستراتيجية والتحليل	
66 ,65	4.9	114-113	3.5	6-5	1.1
66	4.10	114	3.6	6-5	1.2
72 ,68-67 ,41-39	4.11	114	3.7	معلومات عن المؤسسة	
112 ,91 ,82 ,72 ,68-67 ,42-41	4.12	114	3.8	الغلاف الأمامي	2.1
112 ,80 ,72	4.13	114	3.9	24-19	2.2
111-108 ,10	4.14	114-113	3.10	68-66	2.3
10	4.15	114-113	3.11	الأردن	2.4
111-108 ,10	4.16	124-116	3.12	التقرير السنوي 2012 (صفحة 14)	2.5
111-108 ,10	4.17	114	3.13	التقرير السنوي 2012 (صفحة 38)	2.6
		الحاكمية والإلتزامات والتواصل		24-19، التقرير السنوي 2012 (صفحة 10-14)	2.7
		66، مزيد من المعلومات المتعلقة بمسؤوليات لجان مجلس الإدارة وممارسات الحاكمية المؤسسية والعضوية تجدها في التقرير السنوي 2012 (صفحة 291-292)	4.1	12-11، التقرير السنوي 2012 (صفحة 213-215)	2.8
		66	4.2	66	2.9
		66	4.3	18	2.10
		تقرير الاستدامة 2010 (صفحة 52)	4.4	حدود التقرير	
		67-66	4.5	سنة مالية	3.1
		66	4.6	2011	3.2
		66	4.7	سنوي	3.3

إيضاح حول النهج الإداري

2012, 27, 29, 32-33, 48-49, 65-67, 68, التقرير السنوي 2012	النهج الإداري - الإقتصادي
35, 42-43, 67-68, 81-84	النهج الإداري - البيئي
46-52, 54-56, 59	النهج الإداري - ممارسات العمالة
38-40, 42-43, 50-51, 112	النهج الإداري - حقوق الإنسان
38-41, 67, 71, 88-93	النهج الإداري - المجتمع
38-40, 42-44	النهج الإداري - المسؤولية عن المنتج

إيضاح حول الأداء الإقتصادي

التقرير السنوي 2012 (صفحات 139-141)	EC1
لا ينطبق	EC2
يدفع البنك العربي 12.25% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستقاة على رواتب الموظفين، بينما يدفع الموظفون 6.5% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستقاة على رواتبهم في الأول من كانون الثاني في كل عام.	EC3
لا يتلقى البنك مساعدات مالية من الحكومة	EC4
إن نظام الأجور في البنك يأتي في المرتبة 75 في السوق	EC5
جزئي؛ إن الأولوية تعطى للموردين المحليين، النسبة الفعلية غير متوفرة لهذه السنة	EC6
48، تعطى أولوية التوظيف للموظفين المحليين	EC7
92,89	EC8
34-27	EC9
البيئة	
84	EN1
لا يوجد	EN2
84-82	EN3
82، تتكون الكهرباء المستخدمة من الشبكة من: غاز (80.6%)، زيت (18.9%)، ومصادر الكتلة الحيوية والمائية والرياح (>1% لكل نوع)	EN4
غير متوفر، سيتم الإبلاغ عنها في 2014	EN5
34-33	EN6
84	EN7
83، يتم نقل المياه بواسطة مزودي خدمات من القطاع الخاص، لا ينطبق على قطاع البنوك	EN8
لا يوجد مصدر مياه محدد	EN9
لا يتم إعادة استخدام أو تدوير المياه	EN10

لا ينطبق	EN11
لا ينطبق	EN12
101	EN13
102-101	EN14
لا ينطبق	EN15
82	EN16
لم يتم قياسه	EN17
84	EN18
لا ينطبق	EN19
لا ينطبق	EN20
لا يوجد تصريف ملحوظ للمياه	EN21
جزئي - 84	EN22
لا يوجد تصريف ملحوظ للمياه	EN23
لا يتعامل البنك أو يقوم بنقل النفايات الخطرة	EN24
لا يوجد تصريف ملحوظ للمياه	EN25
لا ينطبق على قطاع البنوك	EN26
لا ينطبق على قطاع البنوك	EN27
لا يوجد	EN28
84	EN29
102,101 ,33 ,28	EN30

ممارسات العمالة

49-47	LA1
56	LA2
50، جميع الموظفين يعملون بدوام كامل، 95% منهم لديهم عقود غير منتهية، 40% منهم من النساء. أما عن 5% من الموظفين لديهم عقود منتهية، 3.7% منهم من النساء	LA3
بحسب الأنظمة الداخلية، ينبغي على كل موظف إعلام مديره وإدارة الموارد البشرية في البنك حول عضويته في أي اتحاد معين. مع ذلك لا يتوفر أي نظام خاص لتسجيل ذلك	LA4
يحرص البنك العربي على إبلاغ الجهات ذات العلاقة خلال فترة مناسبة، بحسب الظروف والوضع، ووفقاً للضوابط والأحكام المعمول بها في البنك	LA5
52-50	LA6
نسب الأتيام الضائعة والغياب غير متوقّرة حالياً، سيتم الإبلاغ عنها في 2015	LA7
53-51	LA8
لا ينطبق	LA9
61-57, 11	LA10
62-57	LA11
100%	LA12
49-47، التقرير السنوي 2012 (صفحات 291-292)	LA13
1:1 عبر جميع فئات الموظفين	LA14
112، 49 موظفة من ضمن 113 موظفة عادت إلى عملها في البنك بعد الإنتهاء من إجازة الأمومة	LA15

المسؤولية عن المنتج		المجتمع	حقوق الإنسان		
لا ينطبق (منتجاتنا وخدماتنا ليس لديها أية تأثيرات تتعلق بصحة وسلامة الزبائن)	PR1	95-88	SO1	لا يوجد	HR1
لا ينطبق (منتجاتنا وخدماتنا ليس لديها أية تأثيرات تتعلق بصحة وسلامة الزبائن)	PR2	100%	SO2	لا يوجد	HR2
43,32	PR3	42-41	SO3	72,41	HR3
لا يوجد	PR4	42-41، في عام 2012، لم يوجد قضايا تتعلق بالفساد تجاه المؤسسة أو الموظفين	SO4	50, 40، لا يوجد	HR4
58-57, 26-23	PR5	لا يوجد	SO5	51، يحرص البنك العربي على إخضاع الموردين لإجراءات العناية الواجبة لضمان التزامهم بمعايير الحوكمة السليمة، والسمعة الجيدة ومبادئ المساءلة، دون التدخل في حقهم في حرية التجمع وقضايا المفاوضات الجماعية	HR5
95-94, 90, 31-29	PR6	لا يوجد	SO6	لا يوجد	HR6
لا يوجد	PR7	لا يوجد	SO7	لا يوجد	HR7
لا يوجد	PR8	لا يوجد غرامات كبيرة أو مخالفات غير مالية نتيجة لعدم الالتزام بالفوانين والأنظمة	SO8	قام موظفو الأمن بحضور البرنامج الإرشادي الخاص بالموظفين الجدد، الذي يتضمن مفاهيم ومسؤوليات حقوق الإنسان	HR8
لا يوجد	PR9	لا ينطبق	SO9	لا ينطبق	HR9
		لا ينطبق	S10	51	HR10
				50, 40، لا يوجد	HR11
ملحق القطاع المالي					
		43-41			FS1
		43-41			FS2
		43-41, 35			FS3
		81-80, 69, 43-41			FS4

44-41, 35	FS5
27, 29-31, جزئي	FS6
28-27, 21-11	FS7
33, 12-11	FS8
تشتمل الخطط للعام 2013 على إدخال جوانب جديدة ضمن عملية التدقيق، تتطرق للفضايا الاجتماعية والبيئية تتم تغطية هذا من خلال تقارير فنية استشارية دورية (ربع سنوية أو نصف سنوية)، تغطي التزام المقترضين بالمعايير البيئية ومعايير السلامة (إن كان مطبقاً)	FS9
تخضع 9.1% من مشاريع المجموعة إلى التقييم البيئي.	FS10
43-42, 11	FS11
تتماشى سياسة التصويت مع السياسة الاستثمارية للبنك، والهادفة إلى تعزيز التنمية الاجتماعية والاقتصادية للبلاد من خلال دعم المشاريع الاقتصادية ذات الأثر الاجتماعي الإيجابي.	FS12
31-29	FS13
31-29	FS14
44-42	FS15
32-29	FS16

ملحق و: قائمة المصطلحات

المصطلح	التعريف
منهج تقييم مؤسسة بحوث البناء البريطانية	منهج قياس وتصنيف تصاميم المباني الخضراء، تأسس في المملكة المتحدة من قبل مؤسسة بحوث البناء.
بناء القدرات	بناء القدرات هي عملية متواصلة تساعد الأفراد والمجموعات والمؤسسات والمجتمعات في تعزيز قدراتهم وإمكاناتهم لتمكينهم من مواجهة التحديات الناشئة.
الفساد	يعرّف الفساد على أنه سوء استخدام السلطة من أجل تحقيق مكاسب شخصية أو خاصة.
Equator Principles	هي إطار معتمد لإدارة المخاطر لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية المصاحبة لعمليات تمويل المشاريع.
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.
الغازات الدفيئة	الغازات المتواجدة في الغلاف الجوّي والتي تمتص وتطلق إشعاعات حرارية والأشعة تحت الحمراء، وتشمل الغازات الدفيئة بخار الماء وثنائي أكسيد الكربون وغاز الميثان وأكسيد النيتروز والأوزون.
مبادرة التقارير العالمية	هي منظمة غير ربحية تشجّع على اعتماد الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وتقدّم المنظمة إطاراً للشركات والمؤسسات في كافة أنحاء العالم لاعتماده في عملية إعداد تقارير الاستدامة الشاملة.
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.
السيولة	هي قدرة البنك على الوفاء بالتزامات الدفع عند استحقاقها دون تكبد الخسائر. حيث تعتبر الاستثمارات من أهم أشكال السيولة في البنك.
غسل الأموال	هي عملية إخفاء مصدر الأموال أو وجهتها، وتعلق في أغلب الأحيان بالأموال التي تمّ الحصول عليها بطرق غير مشروعة.
الإعاقة الجزئية	هي الإعاقة الناتجة عن إصابة تؤدّي إلى الحد من قدرة الشخص على القيام بوظيفة جسدية معينة بشكل دائم، ولكن لا تزال تسمح بالقيام بنشاطات أخرى.
صناعة بطاقات الدفع	هو مجلس تشكّل أساساً عن الأميريكانيكس، ديسكوفر للخدمات المالية، جي سي بي، ماستركارد العالمية، الفيزا الدولية. والهدف من تشكيل المجلس هو العمل على تطوير معايير أمن المعلومات المتعلقة بصناعة بطاقات الدفع، لإتاحة الفرصة للشركات لقياس توجيهات وإجراءات سياساتها الأمنية المتعلقة ببطاقات الدفع.

تمويل المشاريع	تمويل المشاريع هو عملية التمويل طويلة الأجل لمشاريع البنية التحتية والمشاريع الصناعية التي تعتمد على التدفقات النقدية المتوقعة للمشروع، بدلاً من الميزانيات العامة التي يرصدها المشرفون على المشروع. وينطوي هيكل تمويل المشاريع عادةً على عدد من المستثمرين في الأسهم، الذين يعرفون باسم الرعاة أو المشرفين، بالإضافة إلى مجموعة البنوك التي تقدّم القروض لهذه العملية.	
القروض الدوّارة	تستخدم القروض الدوّارة في توفير الفرص الاقتصادية للمناطق الأقل حظاً ودعم المشاريع الصغيرة من خلال تسهيل إمكانية الوصول إلى التمويل.	
صندوق القروض الدوّارة	يعتبر صندوق القروض الدوّارة مصدر تمويل، يتم من خلاله تقديم القروض لمجموعة من مشاريع تنمية الأعمال الصغيرة.	
المشاريع الصغيرة والمتوسطة	وفقاً للبنك المركزي الأردني، تم إطلاق المعايير التالية في شهر حزيران ٢٠١١ لتعريف المشاريع الصغيرة والمتوسطة كالتالي:	
	المشاريع الصغيرة	المشاريع المتوسطة
	تبلغ قيمة أصولها في أقصاها 1 مليون دينار أردني	تبلغ قيمة أصولها 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 عامة وليست شركة تأمين أو وساطة	
التواصل مع الجهات ذات العلاقة	هو التزام المؤسسة بالحوار النزهي الشفاف مع الجهات ذات العلاقة، ليس فقط لإطلاعهم على نشاطات الشركة، بل أيضاً لتفهم اهتماماتهم وتلبيةها من خلال الحوار المتبادل.	
الجهات ذات العلاقة	هم كل من لهم مصلحة معينة من خلال علاقتهم بالشركة وتشمل المساهمين والموظّفين والعملاء والموردين والبيئة والمجتمعات المحليّة والحكومة.	
الاستدامة	هي عملية قيام الشركات بأعمالها على أسس إنسانية وأخلاقية، بحيث لا تتجاهل المؤسسة آثارها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية طويلة المدى عند إنجاز أعمالها.	
إعداد تقرير الاستدامة	إعداد تقارير الاستدامة هي عملية تعتمد معايير القياس والإفصاح والمساءلة، وتقدّم للجهات ذات العلاقة الداخليّة والخارجيّة حول أداء المؤسسة وجهودها نحو تحقيق هدف التنمية المستدامة.	
التنمية المستدامة	هي عملية تنمية تهدف إلى تلبية الاحتياجات في الوقت الحاضر دون المساس بمقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها.	

ملحق ي: قائمة المختصرات

مجموعة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية	GRC	البنك العربي	AB
مبادرة التقارير العالمية	GRI	مجموعة الإمتثال الدولية والجرائم المالية	ACC
مجموعة إدارة المخاطر	GRM	مكافحة غسل الأموال	AML
المكتب الرئيسي/الإدارة العامة	HO	أجهزة الصراف الآلي	ATMs
نظام إدارة الموارد البشرية	HRMS	مجلس الإدارة	BoD
مؤسسة التمويل الدولية	IFC	قاعدة البناء، التملك والتشغيل	BOO
معهد المدققين الداخليين	IIA	مدير علاقة كبار العملاء المعتمد	C. Elite RM
محطات توليد الكهرباء المستقلة	IPP	مسؤول علاقة العملاء الرئيسي المعتمد	C. S.CRO
المنظمة الدولية للمعايير	ISO	الخدمة المصرفية للأفراد	CB
تكنولوجيا المعلومات	IT	مدير فرع معتمد	CBM
فريق الاستجابة للحوادث الأمنية	IRT	المؤسسات المجتمعية	CBO
مجموعة تكنولوجيا المعلومات	ITG	مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية	CIB
البرنامج الأردني لسرطان الثدي	JBCP	مدرّب داخلي معتمد	CIT
الدينار الأردني	JOD	مرشد معتمد	CM
مؤسسة نهر الأردن	JRF	ميثاق السلوك المهني	CoC
مؤسسة الملك حسين للسرطان	KHCF	مسؤول خدمة عملاء الشركات المعتمد	COSO
كيلو واط - ساعة	kWh	وحدة مركزية العمليات	COU
برنامج «أعرف عميلك»	KYC	برنامج مسؤول خدمة العملاء	CRO
الصمام الثنائي الباعث للضوء	LED	المسؤولية الاجتماعية للشركات	CSR
منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا	MENA	ممثل الخدمات المصرفية للأفراد	CSR
ميغا واط	MW	مكافحة تمويل الإرهاب	CTF
شبكة الكهرباء الوطنية	NEPCO	نسبة عبء الديون	DBR
المؤسسات غير الهادفة للربح	NGOs	تقييم الأثر البيئي	EIA
اللوائح التنظيمية للسلامة والصحة المهنية	OSHA	المعايير البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية	ESG criteria
أجهزة الحاسوب الشخصية	PCs	قائمة التعادل	EP
شركة محدودة عامة	PLC	نائب الرئيس التنفيذي	EVP
النظام الكهروضوئي	PV	قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية	FACTA
الجمعية الملكية لحماية الطبيعة	RSCN	قانون ممارسات الفساد الأجنبية الأمريكي	FCPA
الشركات الصغيرة والمتوسطة	SMEs	مجلس التعاون الخليجي	GCC
نظام المعالجة المباشرة	STP	الغازات الدفينة	GHG
تكية أم علي	TUA	مجموعة التدقيق الداخلي	GIA
المبرّدات ذات الحجم المتغير	VRV	جيغا جول	GJ