

تقرير الاستدامة 2013

البنك العربي
ARAB BANK



النجاح مسيرة

قائمة المحتويات

5.....	كلمة المدير العام التنفيذي
7.....	منهجنا الاستراتيجي نحو الاستدامة
8.....	مسيرة البنك في اعتماد المنهج الاستراتيجي
10.....	إطارنا للاستدامة
14.....	قياس نجاحنا والتزاماتنا
18.....	أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم - المنهج الاستراتيجي
20.....	تلبية الاحتياجات المصرفية لعملائنا
29.....	دعم الطموحات الاجتماعية-الاقتصادية للعملاء
31.....	دعم الطموحات البيئية للعملاء
33.....	التمويل المسؤول
34.....	منهجنا الاستراتيجي نحو التمويل المسؤول
35.....	منهجنا الحكيم في إدارة المخاطر

37.....	التمويل المسؤول
39.....	تمكين الموظفين
40.....	منهجنا الاستراتيجي نحو تمكين الموظفين
41.....	الرأس مال البشري
42.....	تمكين الموظفين
52.....	التقارير الشفافة
53.....	منهجنا الاستراتيجي نحو التقارير الشفافة
54.....	الحاكمة والمساءلة
59.....	التقارير الشفافة
62.....	النظام الأمثل
63.....	منهجنا الاستراتيجي نحو الوصول إلى نظام أمثل
64.....	منهج الجودة
66.....	الوصول إلى نظام أمثل
72.....	التعاون المجتمعي
73.....	منهجنا الاستراتيجي نحو التعاون المجتمعي

74.....	الاستثمارات المجتمعية
81.....	التعاون المجتمعي
94.....	ملحق أ: خارطة الجهات ذات العلاقة
99.....	ملحق ب: المعايير الدولية لقطاع الرقابة
100.....	ملحق ج: مؤشرات التقرير
102.....	ملحق د: كتاب "مبادرة التقارير العالمية" لتحديد مستوى التقرير
103.....	ملحق هـ: فهرس المعايير (GRI Index)
110.....	ملحق و: قائمة المصطلحات
112.....	ملحق ز: قائمة المختصرات

كلمة المدير العام التنفيذي

تحية طيبة وبعد،

لقد قطعنا شوطاً طويلاً منذ إصدارنا لأوّل تقرير خاص بالاستدامة، واستطعنا تحقيق الكثير من الإنجازات الهامة خلال مسيرتنا نحو الاستدامة وإحداث تطورات إيجابية ملموسة في عملياتنا المصرفية وأنشطتنا الرئيسية. ونحن إذ ننشر تقريرنا الرابع في هذا العام، والذي يوجز مدى تقدّمنا وإنجازاتنا في المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية بالإضافة إلى مجال الحوكمة المؤسسية، ننتهز هذه الفرصة للتأكيد على التزامنا بالقيم الأساسية من الشفافية وروح المواطنة والحوكمة السليمة والثقة والمساءلة.

بناءً على القيم التي يقوم عليها البنك، نواصل سعيينا لأن نكون محرّكاً أساسياً للتنمية في المجتمعات التي نتواجد بها، والذي لا ينبع من منظور تجاري يركّز على توفير التمويل اللازم لمشاريع البنية التحتية ودعم الموظفين فحسب، بل إننا نتطلع لتكون قوّة داعمة للتنمية الاجتماعية من أجل دعم طموحات الجهات ذات العلاقة. إن حرصنا المتواصل على دمج مفاهيم الاستدامة في عملياتنا اليومية سيكون له أثرٌ إيجابي على أعمالنا اليومية، والأهمّ من ذلك، يساعد هذا النهج المجتمعات التي نتواجد فيها على تحقيق الازدهار والتطور، وبالمقابل ضمان علاقة تكافلية دائمة.

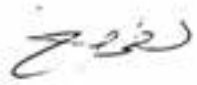
نقوم، منذ العام 2011، على تنفيذ استراتيجية شاملة للاستدامة لمدة خمس سنوات تركز على المحاور الرئيسية التالية: التمويل المسؤول وتمكين الموظفين والنظام الأمثل والتقارير الشفافة والتعاون المجتمعي، حيث تعتبر هذه الاستراتيجية دليلاً نحو تحقيق التنمية المستدامة. وقد عملنا جاهدين خلال العام 2013 لتحقيق تقدّم ملموس في كافة هذه المحاور. علاوة على ذلك، ولضمان تنفيذ هذه الاستراتيجية بطريقة ملائمة، ومن أجل تحقيق أهدافنا بكفاءة، بذلنا كافة الجهود لنشر ثقافة الاستدامة في أقسام البنك العربي عبر برنامج "ممثلو الاستدامة"، والذي يضم ممثلين عن الأقسام المختلفة للعمل بشكل حثيث مع دائرة الاستدامة من أجل دمج أهداف استراتيجية الاستدامة بالعمليات اليومية للبنك، وتقديم التقارير المنتظمة حول مدى التقدّم في هذا المجال.

يفضّل تقرير الاستدامة لعام 2013 مدى التقدّم الذي أحرزناه ضمن استراتيجيتنا للاستدامة، بالتركيز على الأهداف الاستراتيجية والإنجازات في مختلف محاورنا الرئيسية للاستدامة. هذا ويسلّط التقرير الضوء على التزاماتنا ضمن استراتيجيتنا للاستدامة للعام 2014، والذي يمثل تعهداً منا لمواصلة العمل على تحسين الأداء وبناء خطة إنجازات بشكل سنوي.



وكمخلص لأهم إنجازاتنا للعام 2013، فقد استطاع البنك تنفيذ 82% من الأهداف الاستراتيجية الواردة في استراتيجية الاستدامة. فمن حيث التمويل المسؤول، استطعنا زيادة دعمنا للشركات الصغيرة والمتوسطة المحلية بنسبة 10%، ووصل إجمالي المبالغ المستغلة من التسهيلات الممنوحة لمشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة نحو 9.4 مليون دينار أردني. كما زادت نسبة الدعم للتعليم أبناء موظفينا في الجامعات الأردنية لتصل إلى 26%، وتمكّننا من خفض معدّل دوران الموظفين لدينا إلى 5.9%. هذا وبواصل البنك أيضاً تعزيز الأثر البيئي لعملياته اليومية وتمكّن من الحفاظ على إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة بقرابة 5.9 طن لكل موظف. وفيما يتعلّق بالتعاون المجتمعي، قمنا بتعزيز قنوات التبرّع للعملاء، ما أدّى إلى زيادة تبرعات عملائنا للمؤسسات الغير هادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً" للمسؤولية الاجتماعية بنسبة 26%، وارتفعت استثماراتنا المجتمعية لتصل إلى 13.1 مليون دينار أردني، وبالتالي زيادة عدد المستفيدين بنسبة تقارب 120%.

نحن نؤمن بأنّ الاستدامة هي عمليّة متواصلة، لذا ينبغي علينا متابعة السعي لتفهم احتياجات الجهات ذات العلاقة والعمل على تلبيةها، والحرص على ترك أثر إيجابية على بيئتنا. ونحرص أيضاً على أن نكون مثلاً للمؤسسات الأخرى لنحذو حذونا وتبذل جهود جادة لدمج ممارسات الاستدامة في عملياتها، وتبني منهج شمولي يهدف إلى تحسين بيئتنا ومجتمعنا.



نعمة صباغ
المدير العام التنفيذي



منهجنا الاستراتيجي نحو
الاستدامة

منهجنا الاستراتيجي نحو الاستدامة

مسيرة البنك في اعتماد المنهج الاستراتيجي



إن الرؤية التأسيسية للبنك العربي والتي تتضمن "تمكين العالم العربي من الوصول إلى التميز" هي الهدف الثابت الذي استند إليه البنك خلال مسيرته نحو دعم تنمية الاقتصادات العربية والمجتمعات المحليّة. وانطلاقاً من حرص البنك على تعزيز التزامه بالمساهمة بعملية التنمية في العالم العربي، فهو يولي اهتماماً كبيراً لدعم مشاريع البنية التحتية والمجتمعات المحليّة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

إن تبني مثل هذه الرؤية مكّنت البنك العربي من بناء خبرة متعمقة في مجال الأعمال الخيرية التي تهدف إلى تنمية المجتمعات المحلية. حيث أن بناء هذه الخبرة منحنا الفرصة لتعزيز الأثر الاجتماعي من خلال بلورة منهج استراتيجي، ووضع خطة متخصصة للمسؤولية الاجتماعية ذات رؤية ورسالة واضحة.

رؤية المسؤولية الاجتماعية

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

رسالة المسؤولية الاجتماعية

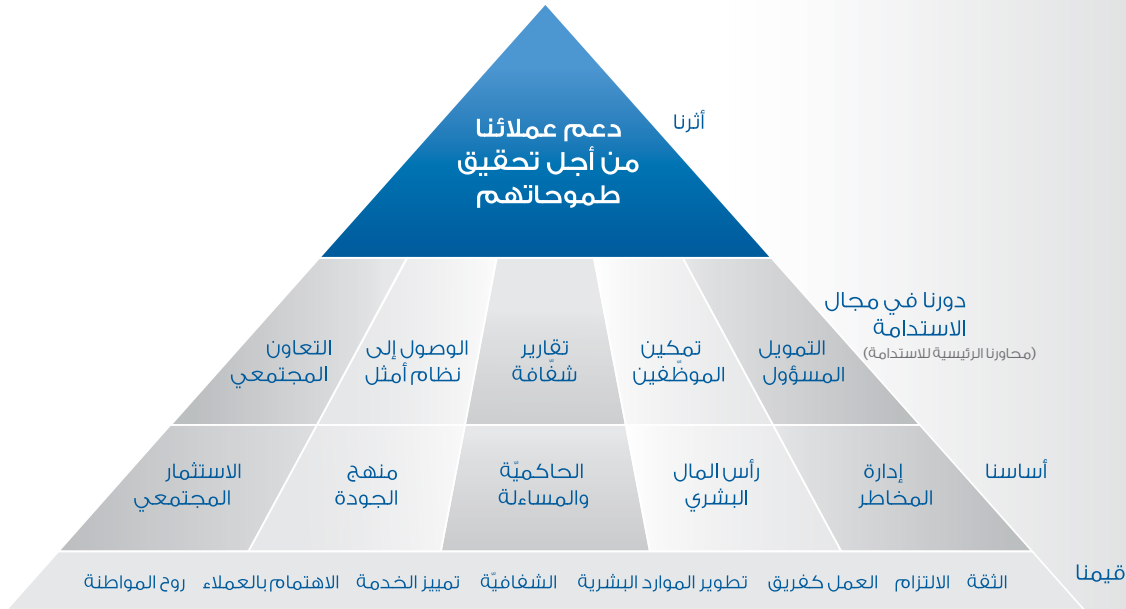
تقديم الدعم والمساهمة
والمشاركة في تقدم ورفاه
مجتمعنا.



يدرك البنك مدى أهمية دمج مفهوم "التنمية المستدامة" في عملياته الأساسية انطلاقاً من التحديات الاجتماعية-الاقتصادية المتنامية على المستويات المحلية والاقليمية والعالمية، بالإضافة إلى إيمانه بالقدرات الفريدة للقطاعات المالية للمساهمة في معالجة هذه التحديات.

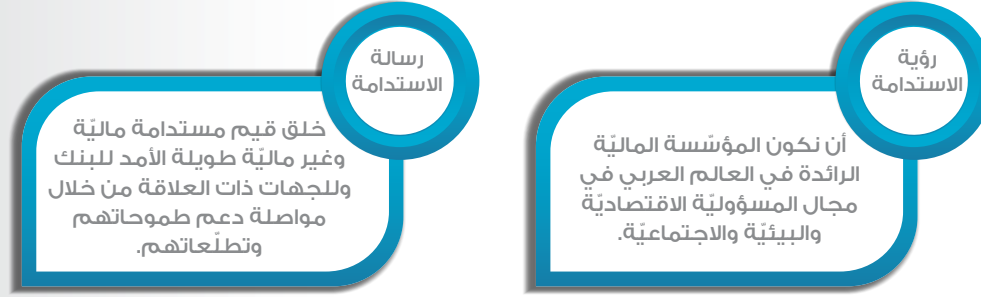
بناء على ذلك، باشر البنك العربي في العام 2011 بتطوير منهجه للمسؤولية الاجتماعية ضمن إطار أكثر شمولية بهدف تحقيق التنمية المستدامة، حيث قام البنك بإنشاء دائرة الاستدامة لتكون مسؤولة عن الإدارة المنهجية وعملية دمج مبادئ التنمية المستدامة في مبادرات البنك وعملياته وتقاريره. تولت الدائرة مهام وضع استراتيجية شاملة تساهم في استكمال تحقيق الرؤية التأسيسية للبنك وتحقيق أهدافه، بالإضافة إلى تلبية توقعات كافة الجهات ذات العلاقة، وتشتمل على أهداف واضحة تساعد في تعزيز العمل على تحسين الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للبنك.

إطارنا للاستدامة



يرتكز إطار البنك العربي في مجال الاستدامة على "قيمنا" التي يقوم عليها "أساسنا" والمتمحور حول الممارسات المصرفية والعمليات المؤسسية المستقرة والراسخة. حيث يدرك البنك الفرصة لتبني منظور واسع لإدارة أعماله، والذي يشمل مفهوم الاستدامة، ليساهم في تحقيق إنجازات أكبر وذلك من خلال دمج الجوانب الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والأخلاقية ضمن استراتيجيته عملياته اليومية. وفقا لذلك، يحدّد البنك العربي "دوره في مجال الاستدامة" والذي يتضمن المحاور الرئيسية التالية: التمويل المسؤول وتمكين الموظفين والتقارير الشفافة والوصول إلى نظام أمثل والتعاون المجتمعي. تمكّن البنك، من خلال تعزيز أدائه في كل من المحاور المذكورة، تحقيق أهدافه التأسيسية وتعزيز "أثرنا" في دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم.

تمّ تطوير رسالة ورؤية واستراتيجية واضحة للاستدامة والعمل على تنفيذها بهدف دعم البنك في تنفيذ استراتيجيته للاستدامة، وخلق الأثر الذي تمّ تحديده في إطار الاستدامة.



استراتيجيتنا للاستدامة

ترتكز استراتيجيتنا للاستدامة على خمسة محاور رئيسية: التمويل المسؤول وتمكين الموظفين والتقارير الشفافة والوصول إلى نظام أمثل والتعاون المجتمعي. يشتمل كل محور على مجموعة من الأهداف الاستراتيجية تساعدنا في تحقيق هدفنا الأساسي وهو دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم، والذي نعزّفه على أنه "أثرنا" ضمن إطار الاستدامة. وبذلك، تشتمل استراتيجيتنا للاستدامة على مجموعة من الأهداف، كل هدف منها يقوم على خطة عمل مفضّلة ويحوي عدد من مؤشرات الأداء الرئيسية التي تساعدنا على قياس أدائها وتقييم أثرنا. منذ وضع الاستراتيجية في العام 2011 وحتى نهاية العام 2013، تمكّن البنك من تحقيق نسبة كبيرة من الأهداف التي وضعها في مسيرته نحو التنمية المستدامة.

التواصل مع الجهات ذات العلاقة

ترتكز الأهداف الاستراتيجية للاستدامة التي وضعها البنك العربي على التواصل مع فئة واسعة من الجهات ذات العلاقة بهدف إيجاد قيم مشتركة بين البنك وكافة الفئات ذات العلاقة والتي يتعامل معها البنك وتشتمل على المساهمين والموظفين والعملاء والمجتمع والبيئة والموردين والحكومة.

يشتمل الملحق (أ) من هذا التقرير على خارطة مفضّلة لكافة الجهات ذات العلاقة، والتي يتمّ تحديثها سنوياً بالتنسيق مع ممثلي الاستدامة (صفحة 94-98). يقدم الملحق تفصيلاً حول منهجنا في التواصل مع الجهات ذات العلاقة، وأولوياتهم وكيفية استجابة البنك لهذه الأولويات. علاوة على ذلك، يبيّن الملحق (أ) فئات الجهات ذات العلاقة التي يستهدفها البنك من خلال دوره في مجال الاستدامة، مما يؤكّد على التزامه وسعيه الحيثيين نحو تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم.

ممثّلو الاستدامة

إن عملية تنفيذ استراتيجية شاملة للاستدامة يتطلّب دمج الأهداف المحددة، ليس فقط في خطّة الأعمال، وإنما في ثقافة البنك الداخلية. وهذا يمكن تحقيقه من خلال إشراك الموظفين والأقسام في البنك والعمل سوياً من أجل تحديد خطّة عمل سنوية ومتابعتها من خلال قياس ومراقبة الأداء ضمن مؤشرات الأداء الرئيسية.

ولتحقيق ذلك، تم إطلاق برنامج "ممثّلو الاستدامة" في العام 2012، بحيث يتم اختيار ممثّلين من عدة أقسام مختلفة في البنك للعمل على دعم الاستراتيجية وتطويرها وتحسين فاعلية عمليّات البنك. يشتمل البرنامج على موظّفين من الأقسام التالية: إدارة المشتريات والتزويد ومجموعة إدارة المخاطر ومجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية والخدمات المصرفية للأفراد والموارد البشرية وإدارة العقارات والمنشآت وإدارة الالتزام بالمتطلبات الرقابية وإدارة التدقيق الداخلي. يعمل الممثّلون جنباً إلى جنب مع دائرة الاستدامة لتطبيق استراتيجية الاستدامة في أقسامهم المختلفة، بالإضافة إلى مشاركتهم الفعّالة في إعداد تقرير الاستدامة السنوي للبنك. يتم عقد اجتماعات ربع سنوية بين الممثّلين ودائرة الاستدامة لتقديم التحديات وآخر التطوّرات المتعلّقة بتطبيق الأهداف الإستراتيجية، وتبادل الخبرات والتحديات بين الممثّلين بهدف تعزيز روح الابتكار لدى كادره.

“ تجربتي كممثّل للاستدامة ساهمت في توسيع مداركي لأهداف البنك من خلال دمج الاعتبارات الاجتماعية والبيئية في استراتيجيتنا وعمليّتنا، ما يضمن إيجاد قيم مشتركة في المجتمعات التي نتواجد فيها.

أحمد القواسمه - إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية

يهدف التقرير لهذا العام إلى تسليط الضوء على التقدّم الذي تمّ إحرازه من خلال تطبيق استراتيجيتنا للاستدامة والإنجازات الرئيسية للبنك خلال العام 2013. كل جزء في التقرير يبرز المنهج الاستراتيجي الذي يعتمد عليه البنك لتحقيق الأهداف المحددة ضمن كل محور من محاور الاستدامة الرئيسية، مع إبراز أساسنا من الممارسات المصرفية والعمليات التجارية. فيما يلي تلخيص لأدائنا خلال العام 2013، بالإضافة إلى التزاماتنا للعام 2014.

الإنجازات والالتزامات للعام 2013

منذ إطلاق الاستراتيجية حتّى نهاية العام 2013، ومن خلال التواصل مع ممثلي الاستدامة وغيرهم من الجهات ذات العلاقة، استطعنا تحقيق 82% من أهدافنا الاستراتيجية. تمّ تحقيق ذلك من خلال المبادرات التي تركز على رفع وعي موظفينا حول قضايا الاستدامة، وإبراز أهمية دمج مجالات الاستدامة ضمن عملياتنا اليومية.

حتّى نهاية العام 2013،
حقّق البنك 82% من الأهداف
المحددة في استراتيجية
الاستدامة الخمسية

قياس نجاحنا والتزاماتنا

يعتبر البنك العربي قياس الأداء والإفصاح عن النتائج عنصراً رئيسياً لتقييم أثرنا ومدى التقدم الذي تم إحرازه تجاه تطبيق استراتيجيتنا والوفاء بالتزاماتنا وتحقيق أهدافنا، وبالتالي تعزيز قيم المساءلة.

لمحة حول الأداء

2013	2012	2011	مؤشرات الأداء الرئيسية	المجالات الاستراتيجية للاستدامة
100%	100%	100%	مراجعة تمويل المشاريع وفق معايير (ESG)	التمويل المسؤول
9.4 مليون	12.6 مليون	11.5 مليون	مقدار المبلغ المستغل من التسهيلات الممنوحة لمشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة (بالدينار الأردني)	
0%	0%	0%	نسبة القروض المتعثرة للمشاريع من إجمالي رصيد محفظة القروض (%)	
494.1 مليون	447.8 مليون	508.8 مليون	محفظة القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة ¹ (بالدينار الأردني)	
2,817	2,754	2,808	إجمالي عدد الموظفين	تمكين الموظفين
38%	38%	38%	نسبة الإناث من عدد الموظفين (%)	
14%	14%	17%	نسبة الإناث في الإدارة العليا (%)	
5.9%	7.4%	7.9%	إجمالي معدل دوران الموظفين (%)	
6,100	8,343	8,478	إجمالي عدد الفرص التدريبية التي تم تقديمها للموظفين	
88,490	70,284	61,897	تكلفة دعم تعليم أبناء الموظفين في الجامعات الأردنية (بالدينار الأردني)	
0.30 ²	0.30	0.25	الأرباح للسهم الواحد (بالدينار الأردني)	التقارير الشفافة
72.7%	60%	45%	نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة (%)	
8.8%	6.7%	6.9%	نسبة العائدات على حقوق الملكية (%)	
A	A	B	تصنيف تقرير الاستدامة بحسب مبادرة التقارير العالمية	

1. المؤشر لأول مرة في هذا التقرير
2. بالإضافة إلى منح سهم واحد إضافي عن كل 15 سهماً

16,638	15,689 ³	8,605	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من ثاني أكسيد الكربون)	الوصول إلى النظام الأمثل
5.9	5.7 ³	3.06	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف (طن من ثاني أكسيد الكربون/موظف)	
20,061,921	18,825,999 ³	10,444,690	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو واط/ساعة)	
7,122	6,835.9 ³	3,720	إجمالي استهلاك الكهرباء لكل موظف (كيلو واط/ساعة/موظف)	
13.5	11.4	لا يوجد	إجمالي استهلاك الماء لكل موظف (م ³ /موظف) ⁴	
1	0	1	عدد المنتجات والخدمات المرتبطة بالاستدامة التي تم إطلاقها	
2.8%	3.2%	2.8%	نسبة الأرباح المستثمرة في المجتمع قبل اقتطاع الضريبة (%) ⁵	التعاون المجتمعي
171	166	165	عدد الساعات التطوعية من جانب الموظفين	
34	32	33	عدد المبادرات المجتمعية	
30,000	13,342	17,990	عدد المتفاعلين من المبادرات المجتمعية	
209 ⁶	147	113	عدد المشاريع الصغيرة التي تم دعمها	
135,954	107,770	88,828	تبرعات العملاء من خلال قنوات التبرع (بالدينار الأردني)	

3. تم اعتماد قياسات جديدة لمقدار الاستهلاك خلال العام 2012

4. تم إستحداث هذا المعيار في العام 2012

5. النسبة الاجمالية للاستثمارات المجتمعية في الأردن بالمقارنة مع أرباح البنك العربي ش.م.ع قبل اقتطاع الضريبة

6. تم اختتام مشروع القروض الدوارة خلال العام 2012، ولكن القروض لا تزال في تطور حيث تم انشاء 62 مشروعا جديدا في منطقتين من المناطق الفقيرة خلال العام 2013

إنجازات والتزامات العام 2013

المجالات الاستراتيجية للاستدامة	الالتزامات	سير العمل	التفاصيل
التمويل المسؤول	تقديم البرامج التدريبية لكافة الموظفين حول مكافحة الفساد والرشوة	أنجز	صفحة 36
	إنجازات إضافية:		
تمكين الموظفين	السعي إلى جذب الكفاءات واستبقائها	أنجز	صفحة 41-44, 49
	مواصلة العمل على تطوير كفاءة وقدرات الموظفين	أنجز	صفحة 45-47
	زيادة عدد البرامج التدريبية المقدمة للموظفين من خلال برنامج بناء القدرات في البنك	أنجز	صفحة 48
	إنجازات إضافية:		
التقارير الشفافة	تلقي 100% من الموظفين الجدد برامج تدريبية تهدف إلى رفع الوعي حول قضايا الاستدامة من خلال البرنامج الإرشادي (صفحة 46, 61)		
	توظيف 14 موظفاً من ذوي الاحتياجات الخاصة في فروع البنك (صفحة 50)		
	تعاملت لجنة الصحة والسلامة المهنية مع 59 حالة، وتمكنت من حلها جميعاً. لم ينتج عن أي من هذه الحالات إصابات خطيرة أو أية وفيات (صفحة 51)		
الوصول إلى نظام أمثل	إدماج المجالات الاجتماعية والبيئية ضمن عمليات التدقيق الداخلي	قيد التنفيذ	سيتم تطبيقه حالما ينتهي البنك من تنفيذ الأهداف الاستراتيجية ضمن استراتيجية الاستدامة
	إطلاق مبادرة تعميم ميثاق السلوك المهني	أنجز	صفحة 56
	إنجازات إضافية:		
الوصول إلى نظام أمثل	إصدار تقرير الاستدامة الرابع وفقاً لمعايير مبادرة التقارير العالمية		
	إنشاء لجنة الأخلاقيات بهدف تطبيق ميثاق السلوك المهني للبنك ودمجه ضمن العمليات الداخلية (صفحة 56)		
	تعزيز كفاءة أداء مركز الاتصال من خلال تطبيق أحدث بنية تحتية لتقنية الصوت	أنجز	يقدم مركز الاتصال الآلي منصة جديدة قائمة على تقنيات متقدمة بهدف تزويد عملائنا بخدمات أفضل تتميز بكونها أقل تكلفة، وأكثر سرعة وفعالية.
	تقديم برنامج إعادة تدوير المخلفات الورقية	قيد التنفيذ	يقوم البنك على إعداد اتفاقية مع مؤسسة تعمل في مجال إعادة التدوير
	تطبيق برنامج شامل لتوفير الطاقة	قيد التنفيذ	صفحة 67
	إطلاق تطبيق مصرفي للأجهزة المحمولة	أنجز	صفحة 64
الوصول إلى نظام أمثل	إنجازات إضافية:		
	إدخال نظام حديث يمنح العملاء منهجاً تفاعلياً للاتصال (صفحة 64)		
	إطلاق خدمات تمويل تجاري عبر الإنترنت (صفحة 65)		
	استبدال أنظمة إدارة الخزينة ومخاطر السوق بنظام جديد متطور (صفحة 65)		

74 صفحة	أنجز	تعزيز التواصل والاستثمار المجتمعي	التعاون المجتمعي
93 صفحة	أنجز	تعزيز قنوات التبرع لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح والمشاركة في برنامج "معاً"	
صفحة 90,82	أنجز	دمج الشركات التابعة للبنك العربي في الأردن في الأنشطة التطوعيّة	
إنجازات إضافيّة:			
- تقديم 320 ساعة تدريب في مجال بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح (صفحة 92) - ارتفاع إجمالي عدد المستفيدين بنسبة 125% (صفحة 83) - تطبيق 34 مبادرة تطوعيّة اشتملت على 270 متطوعاً (صفحة 83)			

التزامات العام 2014

الالتزامات	المجالات الاستراتيجية للاستدامة
تعزيز التواصل مع عملاء البنك حول قضايا الاستدامة وإيجاد الحلول الملائمة بهدف تحقيق المنفعة المتبادلة	التمويل المسؤول
إنشاء خط ائتمان بالتعاون مع مؤسسة مالية دولية لتشجيع استخدام الطاقة المستدامة في الأردن	
مواصلة العمل على تطوير أداء وكفاءة الموظفين عبر برامج تدريبية منتظمة	تمكين الموظفين
تشجيع بعض فروع البنك على توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة	
إصدار تقرير الاستدامة السنوي وفقاً لأحدث معايير مبادرة التقارير العالمية (G4)	التقارير الشفافة
مواصلة العمل على رفع مستوى الوعي الداخلي حول قضايا الاستدامة	
إطلاق برنامج الحزمة الخضراء	الوصول إلى نظام أمثل
تقديم برنامج إعادة تدوير المخلفات الورقية	
تطبيق تقنيات جديدة صديقة للبيئة لتوفير الطاقة	
زيادة إجمالي عدد المتطوعين من الموظفين	التعاون المجتمعي
مواصلة السعي للوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين	
مواصلة السعي لاستخدام القنوات المصرفية لزيادة التبرعات للمؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً"	



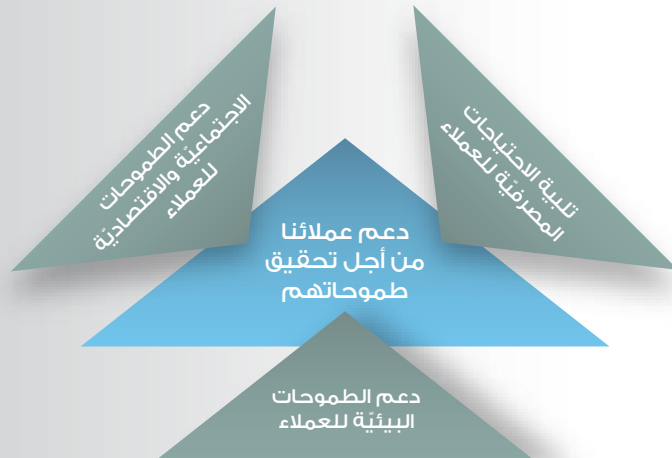
أثرنا: دعم عملائنا من أجل
تحقيق طموحاتهم

أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم – المنهج الاستراتيجي

نضع مصالح عملائنا على سَلَم أولوياتنا، ونبذل قصارى جهدنا دائماً من أجل تزويدهم بخدمات ومنتجات مبتكرة ووفق أعلى المعايير المصرفية. يلتزم البنك العربي، كإحدى المؤسسات المصرفية الرائدة في المنطقة، بتلبية احتياجات عملائه حرصاً منه على تحقيق طموحاتهم من خلال تزويدهم بالحلول المالية التي تُلبي توقّعاتهم واحتياجاتهم المتغيّرة. علاوةً على ذلك، يحرص البنك على دمج احتياجات الجهات ذات العلاقة ومبادئ الاستدامة في استراتيجية أعماله الأساسية من أجل تلبية التوقّعات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للعملاء.

يرى البنك العربي أثره في "دعم عملائه من أجل تحقيق طموحاتهم" من ثلاث زوايا كالتالي:

- تلبية الاحتياجات المصرفية للعملاء
- دعم الطموحات الاجتماعية والاقتصادية للعملاء
- دعم الطموحات البيئية للعملاء



تلبية الاحتياجات المصرفية للعملاء



يواصل البنك العمل على تطوير محفظته الشاملة من المنتجات والخدمات وتقديم ما هو جديد لتلبية الاحتياجات المصرفية المتغيرة لكافة عملائه من الأفراد والمؤسسات الحاليين أو المستقبليين. يقدم البنك هذه الخدمات على امتداد شبكته العالمية والتي تتألف من أكثر من 600 فرعاً، وتغطي 30 دولة منتشرة في خمس قارات.

تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

يقدم البنك العربي، بالإضافة إلى خدمات الحسابات، مجموعة متكاملة من البرامج المصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المالية للعملاء الأفراد كل بحسب اهتماماته وفئته العمرية. وتغطي هذه البرامج فئات متنوعة من الأطفال والشباب والموظفين من ذوي الدخل الثابت والإداريين وأصحاب الأعمال الخاصة، بالإضافة إلى الأفراد من ذوي الدخل المتوسط والمرتفع. كما يقدم البنك تسهيلات مصرفية عدة مثل القروض الشخصية وتسهيلات الجاري مدين والقروض السكنية وقروض السيارات والبطاقات الائتمانية وكذلك الودائع لأجل وخدمات تحويل الأموال وصرف العملات.

تمّ خلال العام 2013 إطلاق برنامج "عربي بريميوم" في الأردن، وهو برنامج مصرفي شامل تمّ تصميمه خصيصاً للفئة الشابة من المهنيين ورؤاد الأعمال والموظفين الإداريين من ذوي الدخل المتوسط أو الذين يحتفلون برصيد ربع سنوي ملائم. علاوة على ذلك، تمّ تطوير برنامج حساب "شباب" والذي يستهدف فئة الشباب بين 18-25 عاماً والتي تغطي شريحة واسعة، بهدف زيادة استفادة شريحة الشباب من الخدمات المصرفية.



مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية

منذ تأسيسه في العام 1930، أصبح البنك العربي أحد المزدودين الرئيسيين للحلول المالية والمصرفية للعملاء من المؤسسات والشركات المالية. تشمل هذه الخدمات المتنوعة على ما يلي:

- القروض
- تمويل المشاريع
- القروض والتجمعات البنكية
- التمويلات الإسلامية (من خلال شركة تابعة)
- خدمات المراسلة المصرفية
- التمويل التجاري
- إدارة النقد
- تمويل الشركات

إن تمويل الشركات لا يعتبر سبب
أساسي لتهئية فرص تجارية فحسب،
وإنما هو عنصر رئيسي لإيجاد فرص
عمل ومن أهم مسببات التنمية
الاجتماعية في المنطقة

يؤمن البنك العربي بأن تمويل الشركات لا يعتبر سبب أساسي لتهئية فرص تجارية فحسب، وإنما هو عنصر رئيسي لإيجاد فرص عمل في المنطقة ومن أهم مسببات التنمية الاجتماعية والاقتصادية في المناطق التي يتواجد فيها البنك.

تسعى هذه الدائرة إلى تقديم خدمات جديدة مثل خدمة (Corporate@Arabi)، وهي عبارة عن منصة إلكترونية لإنجاز المعاملات المصرفية وإدارة المدفوعات والمستحقات والسيولة للمؤسسات والشركات، حيث تتيح للعملاء إمكانية تحديد الخدمات بحسب احتياجاتهم مع إمكانية استخدام النظام بزمان فعال وبأي مكان وبشكل آمن. وتتميز هذه الخدمة الآلية بمساهمتها في تحقيق الاستدامة البيئية من خلال الحد من استهلاك الورق والطاقة، ورفع مستوى رضا العملاء نظراً لجودة الخدمة وتوفرها على مدار الساعة وسهولة الوصول لها من أي مكان.

دائرة الخزينة

تدير دائرة الخزينة في البنك العربي السيولة⁷ ومخاطر السوق، كما تقدم المشورة وخدمات التداول لعملاء البنك العربي عالمياً. وخلال العام 2013، تم تعزيز إطار السياسة العامة التي تحكم عمل الخزينة في خطوة تهدف إلى الاستمرار في تلبية المتطلبات الرقابية ومعايير الحوكمة التي تتطور باستمرار من خلال كادر من الموظفين المؤهلين.

تتوفر خدمات مبيعات الخزينة عبر شبكة فروع البنك العربي، إذ يقدم البنك مجموعة كاملة من الخدمات والمنتجات لعملائه، سواء كانوا مصدّرين أو مستوردين أو مدّخرين. لقد عززت دائرة الخزينة من قدرتها على خدمة العملاء خلال العام 2013 من خلال زيادة عدد الموظفين المختصين لخدمة العملاء الراغبين بالتعامل مع المنتجات المالية، وبالتالي تمكّن من زيادة قيمة عمليات القطع الأجنبي مع عملاء الشركات بنسبة 12%.

يؤمن البنك العربي بأهمية المشتقات المالية في حماية الدخل والفوائد بالنسبة للبنك وعملائه. وقد استطاعت خزينة البنك المحافظة على وضعها كمصدر رئيسي للعملاء الأجنبية وعلى خبراتها في إدارة مخاطر أسعار الفائدة في المنطقة. يخصّص البنك العربي فريق عمل بدوام كامل من المتخصصين لخدمة العملاء وحمايتهم من تقلبات السوق بتقديم الاستشارات حول عقد الصفقات وتنفيذها في المنطقة. ومن الأمثلة على ذلك:

- مشتقات صرف العملات الأجنبية (Foreign Exchange Options) بالنسبة لمستوردي السلع والمواد الخام من أوروبا واليابان.
- تحوطات العملات الأجنبية (Foreign Exchange Derivatives) والتي مكنت العملاء من إدارة مدفوعاتهم بالعملات الأجنبية برغم من تقلب أسعار الصرف.
- مقايضة أسعار الفائدة (Interest Rate Swap) والتي تمكّن من خلالها العملاء حماية قروضهم من زيادة أسعار الفائدة.

7. وفقا لبنك التسويات الدولي يتم تعريف السيولة بأنها قدرة البنك على تمويل زيادة أصوله ومواجهة الالتزامات المترتبة عليه عند استحقاقها بدون تكبد خسائر غير مقبولة.

الجوائز

وقد تميّز أداء البنك العربي ضمن خطوط الأعمال الأساسية التي تمّ ذكرها أعلاه، ما ساهم في حصول البنك على عدد من الجوائز الدولية خلال العام 2013.

مجلة EMEA المالية

أفضل بنك في الأردن

مجلة كوريرت فاينانس

أفضل بنك تجارى فى الأردن للعام 2013

انترناشونال CFI

مجلة غلوبال إنفستر/آي إس إف

أفضل بنك في مجال إدارة النقد
في الشرق الأوسط

“GLOBAL INVESTOR/ISF”

محنة ذا بانكر الشرق

أفضل بنك في الأردن

الأوسط (The Banker)

مجلة غلوبال

فاینانس

أفضل بنك تمويل تجاري في الأردن
أفضل بنك تمويل تجاري في اليمن
أفضل بنك للأسواق الناشئة في الأردن
أفضل بنك للخدمات المصرفية عبر الإنترنت

أفضل بنك للأسواق الناشئة في اليمن
أفضل ممول تجاري في الأردن
أفضل بنك للخدمات المصرفية عبر الإنترنت
مطر

The Asian Banker مجلة

أقوى مركز مالي في الأردن

مجلة أرابيان بيزنس

(Arabian Business)

لقب "بنك العام" في المنطقة

Stevie Awards

أفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية
في الأردن

یورومونی (Euromoney)

أفضل بنك في الأردن

التميز في خدمة العملاء

تعتبر خدمة العملاء من الأمور الأساسية التي نحرص على مواصلة تطويرها وزيادة فعاليتها عبر كافة عملياتنا، ونهدف إلى التميز فيها لضمان رضا عملائنا من خلال كافة نقاط التواصل معهم. خلال العام 2013، قمنا بتوظيف عدد من الأدوات وتنفيذ عدد من الإجراءات التي تهدف إلى الاستماع إلى آراء العملاء حول الخدمات والبرامج ومراقبة الأداء مثل برنامج ("Voice Of Customer" "VOC") الذي تلقينا من خلاله ملاحظات مباشرة من العملاء حول كافة المنتجات والخدمات الرئيسية للبنك، بالإضافة إلى نماذج الاقتراحات التي مكنتنا من الحصول على شكاوى العملاء وملاحظاتهم واقتراحاتهم على مدار العام، والتي يمكن إرسالها إلكترونياً أو ورقياً عبر فروعنا. وبناءً على ملاحظات العملاء التي يتم تلقيها، يواصل البنك اتخاذ التدابير اللازمة التي تهدف إلى تمكين الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء بشكل مباشر إضافة إلى تطوير مهاراتهم وخبراتهم لتلبية احتياجات العملاء (صفحة 46-47).

يعتمد البنك العربي أيضاً على وسائل التواصل الاجتماعي لتلقي ملاحظات العملاء واستفساراتهم بشكل مباشر والرد عليها خلال فترة زمنية قياسية. حيث يقوم البنك باستلام الملاحظات والاستفسارات ومعالجتها بشكل يومي عبر صفحات التواصل الاجتماعي على الفيسبوك وتويتر (صفحة 27-28)، ونحرص على معالجة الشكاوى بشكل فوري، بحيث تتم معالجة كافة الشكاوى بشكل مباشر عبر وحدة إدارة الشكاوى في البنك على النحو المبين أدناه.



وحدة إدارة شكاوى العملاء

وفقاً لتعليمات البنك المركزي الأردني للتعامل مع العملاء بعدالة وشفافية، تم تأسيس وحدة مستقلة لإدارة شكاوى العملاء في عام 2013 تحت إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية، وذلك بعد أن كانت مهمة إدارة شكاوى العملاء تقع ضمن نطاق عمل وحدة تميز الخدمة منذ عام 2004 (صفحة 36).

حيث بدأت هذه الوحدة بتلقي شكاوي العملاء عبر كافة القنوات ومتابعتها ومعالجتها وفقاً للإجراءات المحددة لإدارة الشكاوي في البنك. هذا وتواصل وحدة تميز الخدمة المصرفية للأفراد في البنك معالجة الشكاوي المتعلقة بسلوك موظفي البنك لضمان تحقيق خبرة إيجابية للعملاء.

ومن الجدير بالذكر أن كافة الشكاوي يتم متابعتها بشكل سريع ومحيد لتتم معالجتها ضمن إطار زمني مناسب وتسجيلها في نظام خاص لتوثيقها وتسهيل عملية المتابعة والتدقيق.

خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة

ضمن حرصنا على تسهيل وصول كافة العملاء إلى خدماتنا، تمّ تجهيز فرعين رئيسيين من فروع البنك بتسهيلات خاصة بهدف تسهيل وصول العملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى داخل الفرع والانتفاع من الخدمات بكل سهولة. ووفقاً لاستراتيجية الاستدامة في البنك العربي، يتم تصميم وتجهيز كافة فروع البنك الجديدة بشكل يساهم في تسهيل خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة. هذا وسيتم إدخال تعديلات على تصاميم الفروع الحالية لتلبية هذا الغرض بناءً على طلبات خاصة من العملاء.

التواصل مع العملاء



يتميز البنك العربي بخدماته المصرفية الأكثر تطوراً في العالم العربي والتي يقدمها لعملائه الأفراد والشركات والمؤسسات، وبدعمه لشبكة واسعة من الفروع المنتشرة حول العالم. وهذا يشمل الخدمة المصرفية عبر الإنترنت التي حققت جوائز عالمية، بالإضافة إلى تطبيق الخدمة المصرفية الخاصة بالأجهزة المحمولة (عربي موبايل)، ومركز الخدمة الهاتفية الذي يعمل على مدار الساعة، والخدمة المصرفية عبر الهاتف، بالإضافة إلى شبكة واسعة من أجهزة الصراف الآلي المنتشرة، والتي تزود العملاء بأفضل المستويات من الراحة والمرونة.

يحرص البنك العربي على وضوح وشفافية التواصل مع كل عميل كعنصر ضروري يهدف إلى تمييز خدمة العملاء، وبالتالي تعزيز ثقة العملاء بالبنك.

قناة التواصل	نطاق ومجالات التواصل
الفروع	75 فرعاً منتشرة في كافة المناطق في الأردن وتشكّل القناة الأساسية لتواصلنا اليومي المباشر مع العملاء الحاليين والمستقبليين
خدمة الصّراف الآلي	146 جهاز صراف آلي يعمل على مدار 24 ساعة في مواقع سهلة الوصول في كافة المناطق في الأردن.
خدمة الرسائل النصيّة القصيرة	خلال العام 2013، تمّ إرسال حوالي 12.96 مليون رسالة للعملاء تتضمن الرسائل التسويقية أو المتعلقة بالمعاملات المصرفية.
المواقع الإلكترونية	يشتمل الموقع الإلكتروني العام (arabbank.com) على معلومات تتعلق بمجموعة البنك العربي. ويشتمل الموقع الإلكتروني المحلي (arabbank.jo) على معلومات تتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا، بالإضافة إلى الإعلانات التجارية الخاصة بالعملاء المحليين. ومن خلال هذا الموقع يتمكّن العميل من التقدّم بطلب الحصول على مجموعة المنتجات التي يقدّمها البنك إلكترونياً. خلال العام 2013، وصل عدد زوّار الموقع الإلكتروني المحلي إلى أكثر من 600,000 زائراً، وتجاوز عدد تصفّح الموقع 40 مليون زيارة.
الخدمة المصرفية عبر الهاتف أو مركز الخدمة الهاتفية	يمكن الاتصال على مركز الخدمة الهاتفية في البنك العربي على الرقم 962 6 4600900+ على مدار الساعة. يقوم مركز الخدمة الهاتفية بإدارة أكثر من 50,000 مكالمة هاتفية واردة وصادرة شهرياً، ويعالج ما يقارب 3,000 رسالة بريد إلكتروني، بالإضافة إلى تلقي المشاركات على شبكات التواصل الاجتماعي. ويقدم فريق مركز الخدمة الهاتفية في البنك الدعم الكامل لعملائنا فيما يتعلق باستفساراتهم، وطلباتهم وشكاويهم فور تلقيها.
الخدمة المصرفية عبر الانترنت	خدمة عربي أون لاين هي عبارة عن بوابة مصرفية عبر الإنترنت تزود العملاء الأفراد بإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من أي مكان وفي أي وقت. هذه الخدمة تساعد في المحافظة على البيئة من خلال إدارة العملاء لحساباتهم إلكترونياً دون الحاجة إلى استهلاك الورق. هذا وقد تمّ تطوير خدمة عربي أون لاين خلال عام 2013، للمزيد من التفاصيل انظر صفحة 64.
وسائل التواصل الاجتماعي	أكثر من 220,000 مستخدماً يتابعون أخبار البنك العربي أو يتواصلون معه عبر قنوات التواصل الاجتماعي. يعتمد البنك العربي هذه القنوات للأغراض التالية: • الإعلان عن حملات جديدة، وتحديثات للخدمات ونشر أخبار البنك. • تعريف العملاء حول الخدمات المصرفية وتزويدهم بالنصائح حول أفضل الحلول المصرفية وأكثرها راحة. • معالجة شكاوى العملاء وملاحظاتهم. • تزويد العملاء بأخر الأخبار حول مبادرات البنك للمسؤولية الاجتماعية وغيرها من المعلومات ذات العلاقة.
الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة	تمّ إطلاق تطبيق عربي موبايل في شهر كانون الأوّل من العام 2013 لتمكين العملاء من إجراء الخدمات المصرفية باستخدام هواتفهم الذكية أينما كانوا وفي أي وقت. يقدّم التطبيق أيضاً مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية بالإضافة إلى خدمة معرفة مواقع الفروع والصرافات الآلية وآخر عروض المنتجات والخدمات.

أفضل خدمة مصرفية للأفراد عبر الإنترنت في الأردن للسنة الخامسة على التوالي

في العام 2013 منحت مجلة غلوبال فاينانس العالمية البنك العربي لقب أفضل خدمة مصرفية للأفراد عبر الإنترنت في الأردن للسنة الخامسة على التوالي، وذلك بفضل خدمته المتميزة عربي أون لاين.

ويأتي فوز البنك العربي بهذه الجائزة بناءً على مجموعة من المعايير المتخصصة والتي تشمل القوة الاستراتيجية في جذب العملاء إلى الموقع الإلكتروني، واستفادتهم من الخدمات المتاحة، والنجاح بزيادة عدد المشتركين وحُثُّهم على استخدام الخدمات المتنوعة المقدمة من خلال الموقع، بالإضافة إلى جودة تصميم الموقع وفعاليتها.

قنوات التواصل الاجتماعي

خلال العام 2013، شهدت صفحات البنك العربي عبر مواقع التواصل الاجتماعي زيادة كبيرة في عدد المتابعين، مما يؤكّد بوضوح على تفضيل استخدام قنوات التواصل الاجتماعي كوسيلة اتصال بالنسبة لبعض عملائنا والجمهور بشكل عام. لقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي حالياً إحدى الأدوات الرئيسية التي يعتمد عليها البنك في نشر المعلومات والتواصل مع العملاء الحاليين والمستقبليين.

صفحات حساب "شباب" على الفيسبوك وتويتر، والتي تمّ تصميمها للتواصل بشكل خاص مع شريحة الشباب في الأردن وفلسطين ومصر حيث جذبت أكثر من 155,000 متابعاً. علاوة على ذلك، جذبت الصفحة الرئيسية للبنك العربي أكثر من 70,000 متابعاً من مختلف المناطق.



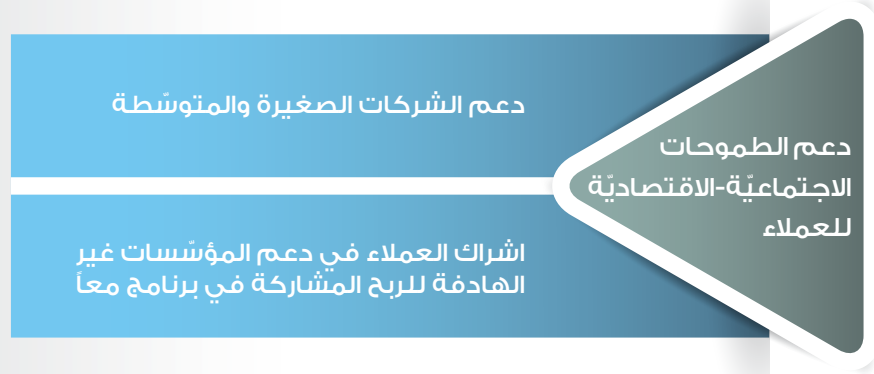
تمّ استخدام قنواتنا للتواصل الاجتماعي للإعلان عن المنتجات والخدمات، والإجابة على استفسارات وشكاوي العملاء، كما تمّ توضيحه في صفحة 24. علاوة على ذلك، يلعب البنك العربي دوراً سباقاً من خلال قنوات التواصل الاجتماعي في مجال رفع مستوى الوعي حول قضايا الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى عدد من المواضيع الأخرى مثل مواضيع أمن المعلومات وغيرها. كما يتم أيضاً الإعلان عن مبادرات البنك العربي التطوعية، والتي يتم تنفيذها تحت مظلة برنامج "معاً" للمسؤولية الاجتماعية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، بالإضافة إلى دمج المؤسسات الغير هادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً" في عميلة تطوير أساليب ذات علاقة بالمواضيع الاجتماعية والبيئية.

مسابقة الشباب الرمضانية



خلال شهر رمضان المبارك، أقام البنك العربي مسابقة على صفحة "شباب" على الفيسبوك، وتمّ منح جوائز لستة أشخاص من الأردن وفلسطين ومصر مقدارها 500 دولار أمريكي لكل شخص بناء على قرعة تمت بين المشاركين. وقد شهدت حملة رمضان آلاف المشاركات من مختلف البلدان، وفتحت باب النقاش على الصفحة حول خدمات البنك وعروضه.

دعم الطموحات الاجتماعية-الاقتصادية للعملاء



دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

يدرك البنك العربي الدور الهام والحيوي الذي يقوم به قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الأردن والمنطقة بشكل عام، لا سيما وأن طبيعة الانشطة التي تقوم بها شركات هذا القطاع متنوعة وتتنوع على قطاعات مختلفة ذات أهمية اقتصادية كبرى ومنها تجارة الجملة والتجزئة والتصنيع والنقل والتخزين والبناء والمقاولات والعقارات والتأجير والخدمات. وفي خطوة إيجابية لدعم هذا القطاع فقد توسع البنك العربي في تقديم التمويل اللازم لمختلف هذه الشركات ويظهر ذلك بوضوح من خلال ارتفاع إجمالي محفظة القروض التي يقدمها البنك للشركات الصغيرة والمتوسطة بحوالي 10% في عام 2013 لتصل إلى أكثر من 494 مليون دينار أردني.

محفظة الشركات الصغيرة والمتوسطة	2011 (000')	2012 (000')	2013 (000')
مجموع التسهيلات المباشرة ⁸ (بالدينار الأردني)	378,315	319,491	346,625
مجموع التسهيلات غير المباشرة ⁹ (بالدينار الأردني)	130,573	128,322	147,427
إجمالي المحفظة (بالدينار الأردني)	508,888	447,813	494,052
مجموع الودائع (بالدينار الأردني)	729,669	707,835	673,074

8. التسهيلات المباشرة: هي الدعم المباشر المقدم للشركات الصغيرة والمتوسطة والتي تشمل: الجاري مدين والقروض الدوارة والقروض لأجل وسندات الخصم.

9. التسهيلات غير المباشرة: هي الدعم المقدم للشركات الصغيرة والمتوسطة والتي تشمل: خطاب الاعتماد وخطاب الضمان .. وغيرها

هذا ويتعاون البنك العربي مع شركة عبر البحار للاستثمار الخاص (OPIC)، والتي تهدف إلى دعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال قيام شركة عبر البحار للاستثمار الخاص بتزويد البنوك بضمانات للقروض المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة. كما قام البنك أيضاً بالتعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض (JLGC) والهادفة إلى دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال طرح ستة برامج للقروض وتشمل: "القرض السريع" و"قرض الأعمال" و"قرض الصيادلة" و"قرض سيارة شركتي" و"قرض دعم الصادرات" و"قرض تخزين البضائع (بوندد)". حيث تساهم هذه البرامج في توفير الفرصة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة ممن لا يتوفر لديهم الضمانات الكافية للحصول على التمويل اللازم لتوسيع وتطوير نشاطهم.

خلال العام 2013، أنشأ البنك العربي مراكز جديدة لخدمة قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في عدد من فروعها في إربد والزرقاء ووادي السير والوحدات وعمّان (وسط المدينة)، مما يعزّز التواصل المباشر مع الشركات الصغيرة والمتوسطة، ويمكن البنك من تقييم احتياجاتهم التمويلية والمصرفية من أجل تزويدهم بالخدمات التي تساعدهم على النمو والتطور.

إشراك العملاء في دعم المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً"

كجزء من استراتيجية الاستدامة في البنك العربي والتي تهدف إلى إشراك العملاء في جهودنا لتطوير المجتمع المحلي، قمنا بتطوير قنوات خدماتنا لتمكين العملاء من تقديم التبرعات المباشرة لعدد من المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً" (صفحة 93). تشمل قنوات التبرع هذه على: الخدمة المصرفية عبر الانترنت والخدمة المصرفية عبر الهاتف وأجهزة الصراف الآلي والفروع وبطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية (صفحة 93).

شهد العام 2013 ارتفاعاً ملحوظاً بنسبة 26% في التبرعات المقدمة عبر القنوات المذكورة لتصل إلى 135,954 دينار أردني، والتي تم توزيعها مباشرة لدعم المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً". فقد تم تحقيق هذا الارتفاع كنتيجة لتنفيذ المبادرات التي ركزت على رفع وعي العملاء وتسهيل عملية التبرع. كافة التفاصيل حول هذه القنوات تجدها في صفحة 93.

قنوات التبرع	التبرعات التي تم تلقيها خلال العام 2012	التبرعات التي تم تلقيها خلال العام 2013
الخدمة المصرفية عبر الانترنت (بالدينار الأردني)	87,741	113,065
الخدمة المصرفية عبر الهاتف (بالدينار الأردني)	794	1,563
أجهزة الصراف الآلي (بالدينار الأردني)	9,634	13,534
بطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية (بالدينار الأردني)	9,600	7,792
المجموع (بالدينار الأردني)	107,769	135,954



علاوة على ذلك، ساهم العملاء بمبلغ 4,651 دينار أردني من خلال صناديق جمع التبرعات الخاصة بمؤسسة الحسين للسرطان والموزعة داخل فروع البنك في المملكة.

دعم الطموحات البيئية للعملاء

دعم مشاريع البنية التحتية
الصديقة للبيئة

دعم الطموحات
البيئية للعملاء

دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة

إنّ دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة والطاقة المتجدّدة يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للبنك العربي. خلال العام 2013، بلغ إجمالي المبالغ المستغلة من التسهيلات الممنوحة من البنك لهذه المشاريع 9.4 مليون دينار أردني.

اغتنم البنك عدّة فرص لتوثيق علاقته بالشركات العاملة في مجال مشاريع إنتاج الكهرباء من الطاقة الشمسيّة وطاقة الرياح كما هو موضّح أدناه:



دعم مشاريع الطاقة الشمسيّة

قدّم البنك العربي رسائل اهتمام لخمسة جهات أبدى فيها البنك استعداده للمشاركة في التمويل المطلوب لهذه المشاريع والتي من المتوقع البدء بالإنشاء فيها عام 2014، علماً بأنّ هذه المشاريع كانت قد تقدّمت سابقاً بعطاءاتها من خلال وزارة الطاقة والثروة المعدنية وتمّ الموافقة عليها بشهر تشرين الأول من عام 2013.

دعم مشاريع طاقة الرياح

وقّعت مجموعة البنك العربي اتّفاقيّات للمشاركة في تمويل محطة طاقة الرياح التي سيتم تنفيذها في مدينة الطفيلة/جنوب الأردن بطاقة إنتاجية تبلغ 117 ميغاواط. كما سيقوم البنك العربي في الأردن بأخذ أدوار بنك الحسابات ووكيل الضمانة المحلي لنفس المشروع.

تماشياً مع ممارسات التمويل المسؤولة، يحرص البنك على التزام المشاريع الممولة من خلال دائرة تمويل المشاريع بالقوانين البيئية الأردنية السائدة. وفي حال اشتراك عدّة ممّولين، يتطلّب التزام المشاريع بمعايير ومتطلبات كلّ ممّول، والتي في عدد من الحالات تكون أكثر تشدّداً من القوانين والضوابط المحليّة المعمول بها.

مشروع الطفيلة لطاقة الرياح

قامت شركة مشروع رياح الأردن (JWPC) بتطوير مشروع الطفيلة لطاقة الرياح بسعة انتاجية 117 ميغاواط، وهو أوّل مشروع للطاقة المتجدّدة بهذا الحجم في المملكة الأردنية الهاشمية، ويعتبر خطوة كبيرة نحو وضع الأردن على خارطة العالم للطاقة المتجدّدة.

وستبدأ شركة مشروع رياح الأردن بإنتاج الكهرباء في العام 2015، وستنتج المحطّة نحو 400 جيجا واط/ساعة من الكهرباء سنوياً مما سيساهم في التقليل من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنحو 235,000 طن سنوياً.

مشروع الطفيلة هو أوّل مشروع لطاقة الرياح يتم تطويره بموجب قانون الطاقة المتجدّدة وترشيد الطاقة في الأردن الصادر في العام 2010. هذا ووضعّت الحكومة الأردنية استراتيجيّة بحيث يتم توليد 7% من الكهرباء من مصادر متجدّدة بحلول 2015، والعمل على رفع هذه النسبة إلى 10% بحلول 2020. عندما يتم تطوير مشروع الطفيلة بشكل كامل فإنّه سوف يتحمل إنتاج ما يقارب 10% من الطاقة المتجددة في الأردن.

أجرت شركة مشروع رياح الأردن تقييماً شاملاً للآثار البيئية والاجتماعية، تماشياً مع التوجيهات البيئية الأردنية المعمول بها وأفضل الممارسات الدولية. ويهدف هذا التقييم إلى تحديد الآثار البيئية والاجتماعية في مرحلة مبكرة من عملية تطوير المشروع من أجل تطبيق الإجراءات الملائمة للتقليل من الآثار البيئية والاجتماعية للمشروع. تقرير التقييم النهائي عبارة عن وثيقة شاملة تصف مزايا المشروع ونتائج دراسات تمّ إجراؤها جنباً إلى جنب للمقاييس التي ستستخدم للتقليل من آثار المشروع البيئية والاجتماعية.

* المعلومات مأخوذة من الموقع الإلكتروني لشركة مشروع رياح الأردن



التمويل المسؤول

التمويل المسؤول

منهجنا الاستراتيجي نحو التمويل المسؤول

الإدارة الفعّالة للمخاطر تتيح للبنك إمكانية التعامل والتوسّع في بيئة الأعمال المعقّدة. فالتمويل المسؤول هو الخطوة التالية للتميّز في إدارة المخاطر، حيث يساهم تحديد المخاطر البيئية والاجتماعية، في مجال إقراض المشاريع، على تحسين قدرتنا على تعزيز أمن المشاريع، وبالتالي التقليل من مخاطر القروض المتعثّرة.

أما فيما يتعلق بإفراض الأفراد، فترتكز سياستنا المتعلقة بمنح القروض على تقييم قدرة العميل على السداد بشكل يغطي من المخاطر المحتملة على العميل وعلى البنك، ويعزز المنهج المسؤول في منح القروض الذي يعتمده البنك، بالتركيز على الحفاظ على نسبة عبء الديون في مستويات معقولة، وتحديد الحد الأدنى المطلوب للراتب ضمن مستويات معقولة يمكن التحكم بها. بشكل عام، تتماشى سياسة التمويل المسؤول في البنك العربي مع النهج الاحترازي الذي يعتمده البنك في عملية الإفراض، ويساعد البنك على تحقيق الأثر الاستراتيجي الذي يتطلب دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم.

لقد حدّد البنك العربي عدداً من الأهداف الاستراتيجية، المستمدّة من مبادئه التأسيسية القائمة على الإدارة الحكيمة للمخاطر لضمان دمج ممارسات التمويل المسؤول ضمن عملياته الداخلية. الرسم البياني أدناه يوضّح أهداف الاستدامة هذه:



المنهج الحصري لإدارة المخاطر

تتبنى مجموعة إدارة المخاطر في البنك العربي عدد من السياسات والإجراءات الشاملة لتحديد وإدارة كافة أنواع المخاطر. حيث أن لدى كل دائرة ضمن المجموعة عدد من الأهداف المحددة لغرض تطوير إدارة المخاطر المالية والتشغيلية للبنك وفقاً لأفضل الممارسات والمبادئ التوجيهية الدولية والضوابط التي وضعها البنك المركزي الأردني. إن الأهداف والمسؤوليات والمبادرات الرئيسية لكل دائرة ضمن مجموعة إدارة المخاطر تتمثل بما يلي:



مكافحة الفساد

يلتزم البنك العربي بإنجاز أعماله وفقاً لأعلى المعايير الأخلاقية، وبما يتوافق مع القوانين والتشريعات المتعلقة بمكافحة الفساد والرشوة. ويتبنى البنك العربي منهج إدارة المخاطر لضمان الامتثال وتطبيق الضوابط الكافية وذلك للكشف عن احتمال القيام بأنشطة مشبوهة ومنع حدوثها.

وقد أصدر البنك العربي سياسة مستقلة لمكافحة الفساد والرشوة تقوم على أساس القوانين والمعايير الدولية الواردة في الملحق (ب)، والتي تم إقرارها من قبل لجنة التدقيق في شهر نيسان من العام 2012، وتعميمها على كافة موظفي البنك عبر شبكته الداخلية "عربينا". علاوة على ذلك، نظمت إدارة مراقبة الالتزام بالمطلوبات الرقابية في البنك برنامجاً تدريبياً على أجهزه الحاسوب لمدة ساعة واحدة استهدف 4,980 موظفاً في مجموعة البنك العربي. وقد تم استكمال البرامج بنسبة 98% في البلدان التي تتواجد فيها مجموعة البنك العربي ش.م.ع. ومنها الأردن. علاوة على أنه تم استكمال البرنامج بنسبة 100% في بلدان أخرى ضمن المجموعة.

سياسة التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية

الشفافية في كل ما نفعله هي واحدة من القيم الأساسية للبنك. نحن نتعامل مع الجهات ذات العلاقة من خلال وسائل اتصال واضحة تساهم في كسب ثقة وولاء عملائنا ومساهميننا وموظفينا. خلال العام 2013، تبنى البنك العربي سياسة التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية وفقاً لضوابط البنك المركزي الأردني الصادرة في العام 2012. وتقوم هذه السياسة على الأركان الرئيسية التالية:

- اتباع سياسة اتصال منفتحة وشفافة في كافة معاملتنا مع العملاء.
- ضمان تلبية منتجات وخدمات البنك لاحتياجات العملاء وتجاوز توقعاتهم من أجل تعزيز خبرتهم ومساعدتهم على اتخاذ القرارات الصحيحة فيما يتعلق باحتياجاتهم المالية.
- تزويد العملاء بمعلومات واضحة قبل وبعد تنفيذ عمليات البيع لضمان فهمهم الصحيح للخدمات والمنتجات.

ويحرص البنك على تأكيد هذا الالتزام ضمن سياساته وإجراءاته ونماذجه وشروطه وأحكامه وعقوده وعملياته (صفحة 38).

في العام 2013، تبنى البنك العربي سياسة التعامل مع العملاء بعدالة وشفافية، لتعزيز التزامه بالمعايير التجارية السليمة من خلال الحفاظ على الثقافة الأخلاقية والنهج الذي يضع العملاء على سلم أولويات البنك

التمويل المسؤول

التمويل المسؤول هو الخطوة التالية للتميز في إدارة المخاطر، وهذا هو السبب في اعتبار التمويل المسؤول واحدا من المحاور الرئيسية ضمن إطارنا واستراتيجيتنا للاستدامة. خلال السنوات الأخيرة، تبنى البنك العربي عددا من الأهداف الاستراتيجية التي تهدف إلى تعزيز ممارساتنا المالية ودمج المعايير البيئية والاجتماعية في عمليات الإقراض.

أ. دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عمليات الإقراض

انطلاقاً من التزام البنك بضمان تمويل آمن وطويل الأمد للمشاريع، تم دمج مجموعة من المعايير البيئية والاجتماعية كجزء من مرحلة تقييم المشروع في عمليات الإقراض. وتشمل هذه المعايير إدراج تقييم المخاطر البيئية وتقييم التأثيرات المروية وتقييم الآثار البيئية ومدى الامتثال للقوانين البيئية المطبقة وغيرها من المخاطر الاجتماعية (مثل قضايا الصحة والسلامة والعمالة المحلية وعمالة الأطفال)، والتي تتم دراستها وتقييمها وفقاً للإجراءات المتبعة بهذا الشأن. تتماشى المعايير المتبعة في عملية تقييم المشاريع الممولة مع مبادئ (Equator Principles). في العام 2013، تم تقييم 100% من المشاريع التي يمولها البنك بناء على هذه المعايير، ولم يشهد حدوث أي تعثر في القروض.

خلال العام 2013، قام البنك بوضع الترتيبات الملائمة مع مجموعة من البنوك الدولية حول إنشاء خط قروض لتمويل العملاء الذين يستخدمون الطاقة المتجددة كمصدر لاستهلاك الطاقة أو يعتمدون حلاً لتوفير الطاقة ضمن مشاريعهم. ويحرص البنك أيضاً على دمج المحاور البيئية في كافة اتفاقيات القروض لضمان حصول المقترضين على التصاريح والتراخيص القانونية اللازمة والمتعلقة بالقوانين البيئية ذات العلاقة قبل البدء بتنفيذ المشروع.

علاوة على ذلك، وكجزء من استراتيجية الاستدامة للبنك، تتواصل دائرة تمويل المشاريع في البنك مع العملاء من الشركات بهدف رفع مستوى الوعي حول المخاطر البيئية والاجتماعية المترتبة على إنشاء المشاريع. ويتم هذا التواصل عبر مشاركة تقريرنا للاستدامة مع بعض عملائنا، بالإضافة إلى عمليات التواصل من خلال المشاركة في الفعاليات واللقاءات المحلية والإقليمية. يتطلع البنك أيضاً إلى عقد اجتماعات متخصصة في العام 2014 بهدف تسليط الضوء على المعايير التي نعتمدها، وكيفية دمجها ضمن اتفاقيات المشاريع وعمليات الإقراض.



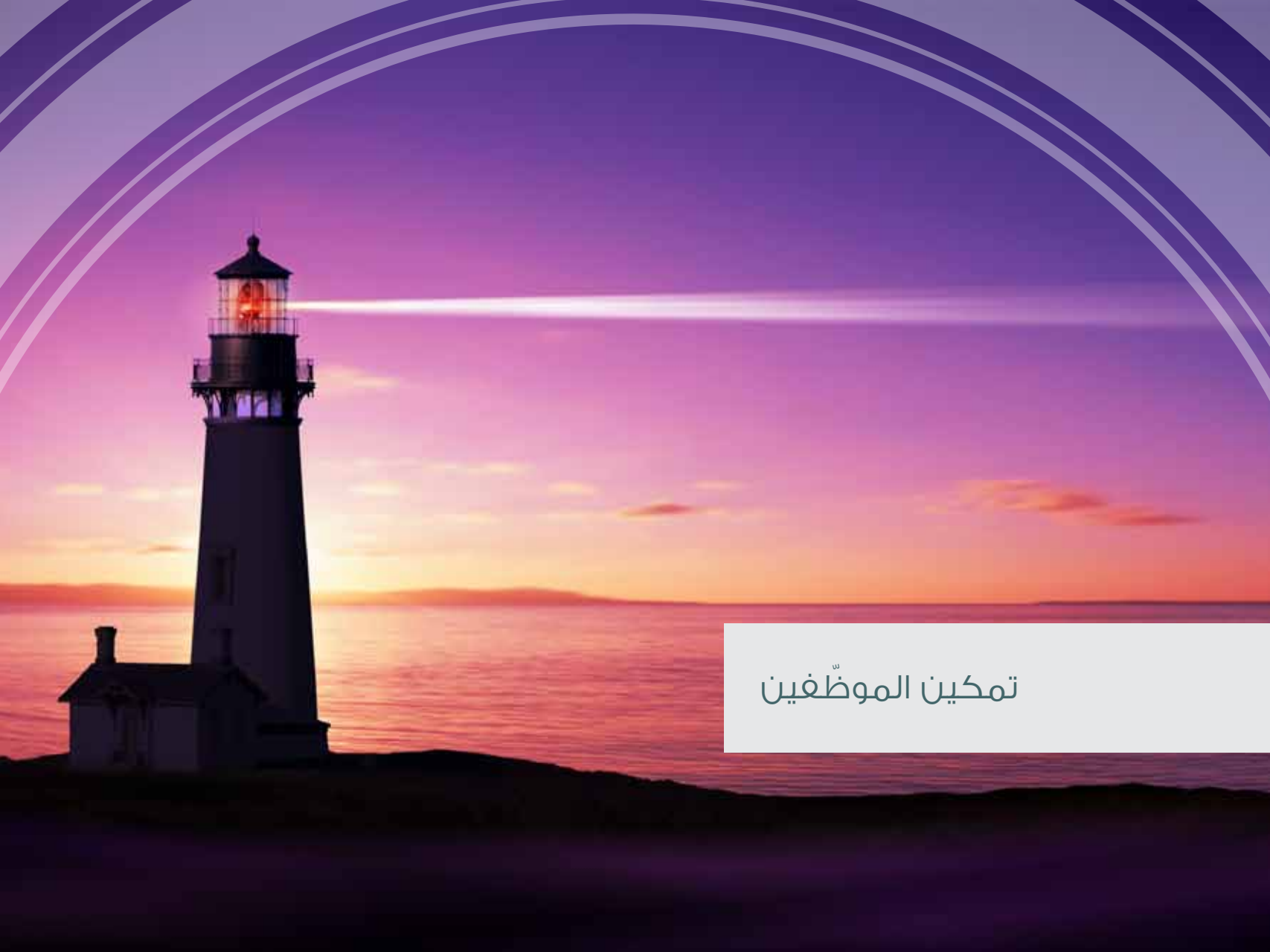
ا. الاقراض المسؤول للعملاء

ترتكز سياسة البنك العربي المتعلقة بمنح القروض على تقييم قدرة العميل على السداد بشكل يقلل من المخاطر المحتملة على العميل وعلى البنك. هذه السياسة التي تم تحديثها في العام 2013 تساهم في تعزيز المنهج المسؤول للبنك في منح القروض، وذلك من خلال الحفاظ على نسبة مجموع الالتزامات الى صافي الدخل بمستويات مناسبة، مع تحديد الحد الأدنى المطلوب للدخل ضمن مستويات يمكن التحكم بها. علاوة على ذلك، ووفقاً لسياسة الشفافية والتعامل مع العملاء بإنصاف الموضحة على (صفحة 36)، يتم تصميم منتجات وخدمات البنك بما فيها القروض والتسهيلات لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم وذلك بما يتناسب مع سياسات البنك. وفي إطار حرص البنك العربي على جودة المنتجات وخدمات الإقراض، يطبق البنك العديد من الإجراءات لضمان جودة الخدمة، ونتيجة لذلك يهتم البنك بعدة أمور كما هو موضح أدناه:



- توافق المنتجات الجديدة لاحتياجات الفئات المستهدفة.
- اختبار شامل للمنتجات الجديدة خلال عملية تطويرها
- اخذ ملاحظات العملاء الملائمة بعين الاعتبار
- توفر المصادر المناسبة قبل عملية التوزيع

تساهم التعليمات المطبقة اعلاه في تعزيز عملية اقراض مسؤولة للعملاء.



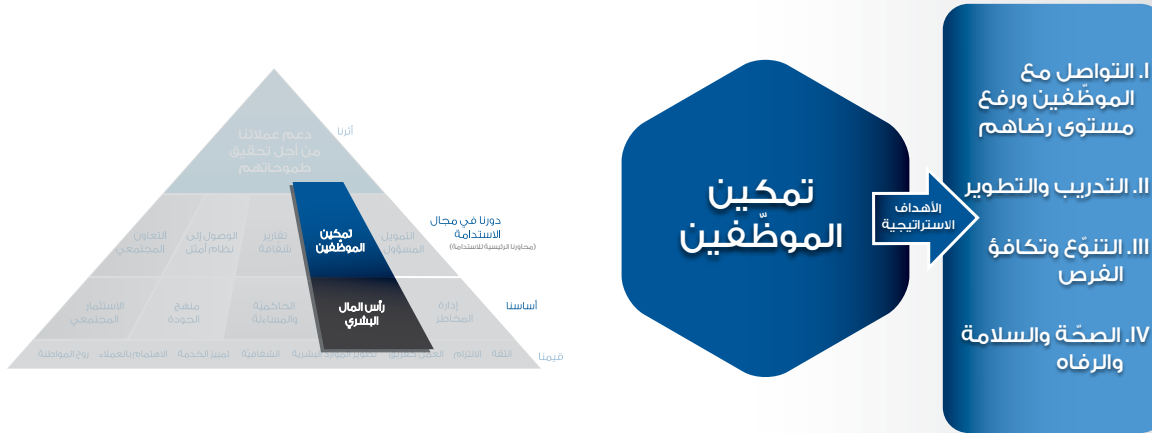
تمكين الموظفين

تمكين الموظفين

منهجنا الاستراتيجي نحو تمكين الموظفين

يعتمد نجاح أعمالنا على كفاءة رأسمالتنا البشري، ولذلك فنحن نحرص على تعزيز صحة وسلامة ورفاه موظفينا ونواصل العمل على تطويرها كافة. لذا يواصل البنك تعزيز قنوات التواصل مع الموظفين من أجل تحقيق الفائدة العامة من تمكين الموظفين وبالتالي تقديم خدمات أفضل للعملاء ودعمهم من أجل تحقيق طموحاتهم.

تشتمل استراتيجية الاستدامة في البنك العربي على عدد من الأهداف الاستراتيجية المنبثقة عن أساسنا لتعزيز "رأس المال البشري"، حيث تركز تلك الأهداف على المواضيع المبينة أدناه، لتساهم في "تمكين الموظفين" الذي هو إحدى المحاور الرئيسية للاستدامة:



رأس المال البشري

يتألف رأس المال البشري في البنك العربي من مجموعة متنوعة من الموظفين، الذين يتم تزويدهم بالفرص المتكافئة للتطور والنمو. ففي العام 2013، شهدت القوى العاملة في الأردن نمواً بنسبة 2.3% لتصل إلى 2,817 موظفاً يشكلون 44% من إجمالي موظفي البنك العربي ش.م.ع. وضمن سياسته للتوظيف، يوظف البنك العربي فقط من يبلغون سن 18 عاماً فما فوق.

الموظفون حسب المستوى الوظيفي			
السنة	2011	2012	2013
إجمالي عدد الموظفين	2,808	2,754	2,817
عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا	47	42	40
عدد الموظفين في المناصب الإدارية المتوسطة	748	805	879
عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية	1,714	1,616	1,623
عدد الموظفين في المناصب غير المكتبية	299	291	275

يعتمد البنك العربي على الكفاءات المحلية حيث أنّ 99.3% من إجمالي القوى العاملة في الأردن هم ممن يحملون الجنسية الأردنية. وانطلاقاً من حرص البنك العربي على الاستثمار في تطوير الكفاءات المحلية، فإن 80% من الموظفين في مناصب الإدارة العليا و100% من مدراء الأقاليم في فروع الأردن هم من المواطنين المحليين.

مزايا الموظفين

ضمن حرص البنك العربي على أن يكون أفضل موظف محلي، فهو يقدم لموظفيه حزم رواتب ومزايا تنافسية، تتضمن أجر ابتدائي يزيد بشكل ملحوظ عن الحد الأدنى للأجور في الأردن، مما يضع البنك في المرتبة الـ 75 في السوق الأردني لعام 2013 في نسب الأجور. هذا وتناسب حزم الرواتب مع الخبرة العملية للموظف دون التمييز على أساس الجنس، ويعتمد البنك العربي في تحديده للرواتب على دراسات يعدّها البنك سنوياً حول مستويات الأجور في السوق. قام البنك العربي بمنح موظفيه زيادات وعلاوات أداء تقديراً لجهودهم في تحقيق نمو ملحوظ خلال العام 2013.

بما أنّ 100% من الموظفين متفرغون للعمل بدوام كامل لدى البنك العربي، يحرص البنك على تزويد موظفيه بامتيازات إضافية تشمل على سبيل المثال لا الحصر، رفع مستوى التأمين الطبي الشامل ورفع سقف تغطية المصاريف ذات العلاقة بالأمومة والتأمين على الحياة وقروض التعليم.

في العام 2013، بدأ البنك العربي بتقديم تعويضات مالية للموظفات اللاتي لديهنّ أطفالاً حتى سن 4 سنوات، لتمكينهنّ من تأمين الرعاية الملائمة لأطفالهن أثناء تواجدهنّ على رأس عملهنّ خلال اليوم. كما يواصل البنك تقديم المنح التعليمية لتغطية تكاليف تعليم أبناء الموظفين في الجامعات الأردنية، حيث ارتفع إجمالي الدعم المقدم في هذا المجال بنسبة 26% ليصل إلى 88,490 دينار أردني في العام 2013، مقارنة بـ 70,284 في العام 2012. وقد استفاد من برنامج الدعم هذا 78 موظفاً، حيث تمكّن 95 طالباً من الالتحاق بالجامعات خلال العام.

تمكين الموظفين

كما ورد في إطار الاستدامة صفحة 10، يعتبر تمكين الموظفين واحداً من محاور الاستدامة الرئيسية للبنك العربي خلال مسيرته نحو تحقيق التنمية المستدامة، حيث تم تبني وتنفيذ عدد من الأهداف الإستراتيجية ذات العلاقة بتطوير قدرات الموظفين، وذلك من قبل إدارة الموارد البشرية بالتعاون مع دوائر أخرى.

١. التواصل مع الموظفين ورفع مستوى رضاهم

يؤمن البنك العربي أنّ التواصل مع الموظفين وتمكينهم وتنمية قدراتهم من شأنه أن يحفزهم وأن يعزز من إنتاجيتهم وأدائهم، ما سيؤدي بالتالي إلى تحسين بيئة العمل التي تساعدهم على الابتكار وتحقيق التميز في الخدمة.



ولتعزيز عملية تواصل الموظفين، أنشأ البنك عدداً من القنوات الداخلية بهدف تزويد الموظفين بالمعلومات المحدثة حول كافة العمليات الداخلية وتعزيز أسلوب الحوار المتبادل:

عربينا: هي بوابة اتصال داخلية تم إنشاؤها بهدف التواصل مع الموظفين وتحفيزهم من خلال نشر المعلومات الخاصة بالبنك والأخبار الداخلية والتعديلات والعروض الخاصة ليطلع عليها الموظفون، بالإضافة إلى احتواءها على مركز السياسات التي يقرها البنك. في العام 2013، وبهدف تقييم مدى أثر "عربينا" وفعاليتها، أجرى البنك دراسة شاملة شملت كافة البلدان التي يتواجد فيها البنك العربي ش.م.ع. وأظهرت نتائج الدراسة أنّ 98.4% من الموظفين في الأردن يتصفحون شبكة "عربينا" أكثر من 12 مرة في الشهر للاطلاع على المواضيع المنشورة عليها مثل التحديثات المتعلقة بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية للبنك وأخبار البنك والتعديلات والعروض الخاصة ونظام إدارة الموارد البشرية (صفحة 43). هذا وسيتم استخدام هذه النتائج لتقييم وتنفيذ تحفيزات جديدة بهدف تعزيز استخدام الشبكة وزيادة عدد الزائرين من الموظفين.



المحور: هي نشرة داخلية فصلية يتم العمل على تطويرها لتقديم محتوى أكثر غنى وفائدة. في العام 2013، قدّمت النشرة عدداً من المقالات الخاصة والأعمدة التي تعطي معلومات قيمة تتعلق بالأعمال الداخلية للبنك والجوائز التي أحرزها والخدمات والمنتجات الجديدة، لتشمل كافة البلدان التي يتواجد فيها البنك العربي ش.م.ع. تشتمل النشرة أيضاً على قسم ثابت يختص بقضايا الاستدامة تحت عنوان "محور الاستدامة"، يسلط الضوء على أحدث مبادرات المسؤولية الاجتماعية وينشر مقالات تتعلق بالاستدامة بهدف رفع مستوى وعي ومعرفة الموظفين.



نشرة "تواصل": كجزء من جهود إدارة الخدمات المصرفية للأفراد لتعزيز التواصل وبناء روح الفريق عبر شبكة البنك العربي، يواصل البنك إصدار نشرته الفصلية "تواصل"، حيث تمّ نشر أربعة أعداد على شبكة "عربينا" خلال العام 2013. تمّ إطلاق هذه النشرة لأوّل مرّة في العام 2012 لتسليط الضوء حول مواضيع تشمل معلومات حول المشاريع الجديدة واستراتيجيّة المبيعات وأداء المبيعات والانجازات الفردية شاملة كافة البلدان التي يتواجد فيها البنك العربي ش.م.ع.

نظام إدارة الموارد البشرية: تمّ تصميم النظام لتمكين الموظّفين من إنجاز جميع المهام المتعلقة بالموارد البشرية إلكترونياً، مما ساهم بشكل كبير في الحد من الآثار البيئية للموظّفين من خلال استخدام النماذج والطلبات الإلكترونية مثل: قسيمة الراتب وبطاقة ختم الدوام والنفقات الطبيّة وطلب الالتحاق بالدورات التدريبية والقروض. تمّ تصميم نظام إدارة الموارد البشرية بهدف تعزيز تواصل الموظّفين ودمجهم في مختلف جوانب الموارد البشرية مثل: نظام إدارة الأداء وبرامج التدريب والتطوير.

معدّل دوران الموظّفين ومستوى الرضا

يعتبر البنك العربي معدّل دوران الموظّفين أحد المؤشّرات الرئيسيّة لقياس مدى رضا الموظّفين. فخلال العام 2013، انخفض إجمالي معدّل دوران الموظّفين ليصل إلى 5.9% مقارنة بـ 7.4% في العام 2012، ما يشير إلى زيادة مستوى الرضا الداخلي بين الموظّفين.

انخفض إجمالي معدّل
دوران الموظّفين بنسبة
20% في العام 2013

معدّل دوران الموظّفين			
2013	2012	2011	
5.9	7.4	7.9	إجمالي معدّل دوران القوى العاملة (%)
			إجمالي معدّل دوران القوى العاملة حسب المستوى الوظيفي (%)
4.9	8.9	4.0	معدّل الدوران في المناصب الإدارية العليا
4.8	6.9	5.5	معدّل الدوران في المناصب الإدارية الوسطى
7.2	8.6	9.8	معدّل الدوران في الوظائف المكتبية غير الإدارية
1.8	1.7	2.7	معدّل الدوران في الوظائف غير المكتبية
			إجمالي معدّل دوران الموظّفين حسب الجنس (%)
2.2	2.3	3.0	معدّل دوران الموظّفين الإناث
3.7	5.1	4.9	معدّل دوران الموظّفين الذكور
			إجمالي معدّل دوران القوى العاملة حسب العمر (%)
3.8	4.5	5.8	18-30
1.5	2.1	1.5	31-40
0.5	0.7	0.5	41-50
0.1	0.04	0.1	51-60
0	0.04	0	60 فما فوق

بالإضافة إلى المزايا التي يتمتّع بها كافّة الموظّفين (صفحة 41)، يقدّم البنك لموظّفيه عدداً من الحوافز والمكافآت لضمان رضاهم وتشمل: فرص الترفيع والتّطور الوظيفي والمنح التعليمية لأبناء الموظّفين وزيادة قيمة ومزايا التأمين على الحياة وفرص التنقل الوظيفي بالإضافة إلى فرص الترشّح لبرامج التعاقب الوظيفي وإدارة المواهب، كما ويركّز البنك على تمكين الموظّفين وتأهيلهم لإشغال وظائف أعلى.

II. التدريب والتطوير

تركّز استراتيجية الاستدامة في البنك العربي فيما يتعلّق بتمكين الموظّفين على تقديم البرامج التدريبية ذات العلاقة بالمهارات التقنية والشخصية بالإضافة إلى برامج بناء القدرات على مدار العام.

البرامج التدريبية العامة

يعدّ البنك العربي خطة تدريب سنوية للموظّفين يتمّ تحديثها وتطويرها على أساس سنوي بناءً على إجراء تقييم شامل للاحتياجات التدريبية للموظّفين، ثم يتم نشر هذه الخطة السنوية على شبكة "عربنا" ليطلع عليها كافة الموظّفين. وتشمل هذه الخطة برامج تدريبية تضم المهارات المصرفية وغيرها من المهارات الشخصية. ويتم إعطاء هذه الدورات من قبل مدربين داخليين معتمدين إلى جانب مدربين من خارج البنك. ضمن حرص البنك العربي على رفع مستوى قدرات ومهارات موظّفيه، فقد ارتفعت نسبة استثمار البنك في تدريب وتطوير الموظّفين خلال العام 2013 بمقدار 10.29% مقارنة بالعام 2012.

نوع البرامج التدريبية		عدد الدورات		عدد المتدربين	
		2013	2012	2013	2012
برامج التدريب المجدولة		116	236	4,011	2,311
برامج التدريب غير المجدولة		69	55	1,013	1,651
برامج تأهيل القيادات الوسطى		48	95	1,484	788
البرامج والمؤتمرات الخارجية		100	73	209	313
البرامج عبر شبكة الانترنت		2	5	779	48
الدورات التي عقدت في الإدارة العامة		13	29	724	295
برامج اللغة الانجليزية والكمبيوتر		44	27	93	147
برامج منح شهادات الاعتماد		28	13	30	98
برنامج الرؤاد		15	12	239	182
دورات الدوائر المختصة		15	لا يوجد	لا يوجد	267
الإجمالي		450	545	8,582	6,100

البرنامج الإرشادي

يستهدف البرنامج الإرشادي كافة الموظفين الجدد لغايات التعرف من خلاله على معلومات البنك من نواحي 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 بالإضافة إلى مسؤوليات البنك الاجتماعية والبيئية.

برنامج تدريب الطلاب العملي الميداني



في إطار حرصه على الاستثمار في تطوير وتدريب الشباب المحلي، ينفذ البنك العربي برنامج تدريب عملي ميداني، حيث أن ضمن برنامجه للعام 2013، استضاف البنك 148 طالباً في عدد من فروعته وفي مقر الإدارة العامة. تم تصميم البرنامج لإعطاء الطلاب خبرة تعلم تفاعلية شاملة، يمكنهم من خلالها اكتساب مهارات وقدرات جديدة يحتاجونها لتحقيق النجاح في أية وظيفة، وبخاصة في القطاع المصرفي. لمزيد من التفاصيل حول البرنامج، يرجى الاطلاع على صفحة 61 من تقرير الاستدامة للعام 2012.

تمكين موظفي الصفوف الأمامية

بالإضافة إلى تحسين الأنظمة الداخلية المتبعة (صفحة 64-71)، فإن تحقيق تميز الخدمة يعتمد على مدى تمكين الموظفين وتحفيزهم ومهنتهم. فهم من تقع عليهم مسؤولية خدمة العملاء بشكل فعال. تدبر دائرة تميز الخدمة عدّة مبادرات لرفع مستوى وعي موظفي الصفوف الأمامية حول المنتجات والخدمات الجديدة المقدمة للعملاء، وكيفية عرضها لهم بالشكل اللائق. ومن المبادرات الرئيسية التي تم تنفيذها خلال العام 2013 في هذا المجال:

رسائل البريد الإلكتروني:

يتم إرسال رسائل قصيرة بشكل أسبوعي عبر البريد الإلكتروني لكافة موظفي الصفوف الأمامية، وتشتمل على تحديثات ومعلومات حيوية حول بعض المنتجات والخدمات الجديدة والقائمة.



فحص جودة المنتجات:

تم تطبيق هذا التمرين عدة مرات بعد إصدار المنتجات الجديدة أو إطلاق الحملات الجديدة. ويهدف هذا التمرين إلى فحص مستوى معرفة فريق المنتجات حول هذه المنتجات والسياسات والضوابط ذات العلاقة.

جودة
المنتجات



البرامج التدريبية:

تم تنفيذ سبعة برامج تدريبية تركز على أفضل ممارسات تميز الخدمة، وتعزيز قيمة "الاهتمام بالعملاء" التي تم تبنيها منذ البداية. علاوة على ذلك، بهدف مساعدة شركائنا من المؤسسات غير الهادفة للربح على خدمة عملائها بشكل أفضل، واستدامة عملياتها، قام فريق تميز الخدمة لدينا بتنفيذ برنامجين تدريبيين استهدفنا شركاءنا من المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج معاً ضمن برنامج متخصص لبناء القدرات (صفحة 48, 92).



برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معا"

يهدف برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معا"، (الذي تمّ إطلاقه في العام 2012)، إلى الاستفادة من قدرات موظفينا وخبراتهم وتوظيفها لبناء قدرات موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح. يتوافق هذا البرنامج بشكل مباشر مع إيمان البنك بضرورة تزويد الموظفين بفرص تطوير مهاراتهم مع تعزيز إمكانات التواصل والشعور بالمسؤولية تجاه المجتمع المحلي.

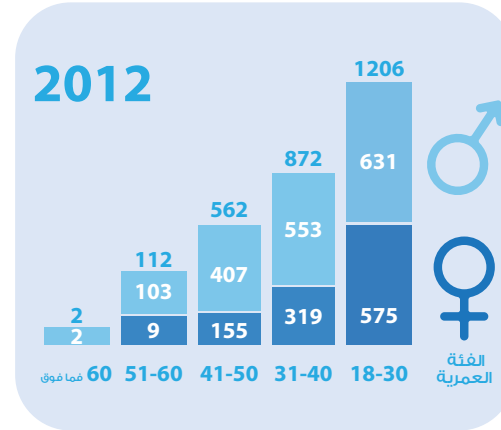
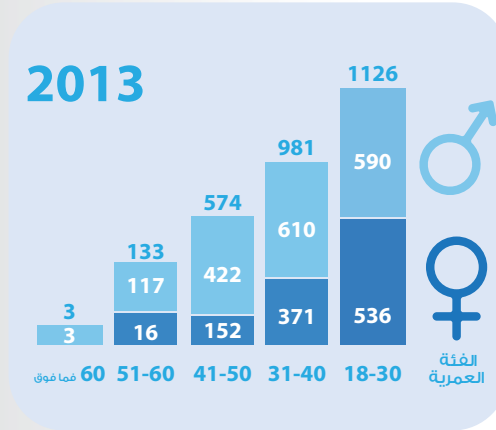
في العام 2013، نفّذ البنك سبعة دورات تدريبية ناجحة تلقى من خلالها أكثر من 64 موظف من موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معا"، 320 ساعة تدريبية. المزيد من التفاصيل المتعلقة ببرنامج "معا" تجدها في صفحة 92 من هذا التقرير.



III. التنوع وتكافؤ الفرص

يعتمد البنك العربي مبدأ تكافؤ الفرص، ويواصل التركيز على اجتذاب واستبقاء الكفاءات من الموظّفين بغض النظر عن العمر أو الجنس أو أي عامل آخر.

إجمالي القوى العاملة حسب العمر والجنس



38% من موظفي
البنك هم من الإناث

40% من الموظّفين
هم بين سن 30 - 18
عاماً

القوى العاملة بحسب الجنس

يحتفظ البنك العربي ببيئة عمل شمولية تدعم وتتيح المجال للموظفات الإناث للمنافسة على المناصب الإدارية والتقدم الوظيفي، حيث تشغل الإناث نسبة 29.9% من المناصب الإدارية الوسطى في البنك، و14% منهن من ضمن فريق الإدارة العليا.

2013	2012	2011	القوى العاملة من الإناث
38	38	38	نسبة الإناث بين القوى العاملة (%)
14	14	17	نسبة الإناث في المناصب الإدارية العليا (%)
30	30	27	نسبة الإناث في المناصب الإدارية الوسطى (%)

تماشياً مع القوانين المحلية المتعلقة بمنح الموظفات الإناث إجازة أمومة، بلغت نسبة النساء اللاتي واصلن عملهن في البنك بعد انتهاء إجازة الأمومة في العام 2013، إلى 111 من بين 114 موظفة، أي بمعدل استبقاء يبلغ 97.4%، حيث قررت بقية الموظفات ترك العمل في البنك لأسباب عائلية وشخصية.

الموظفون ذوي الاحتياجات الخاصة

تعتمد عملية التوظيف في البنك العربي على تقييم المهارات والكفاءات والقدرة على تلبية المتطلبات الوظيفية بغض النظر عن الحالة البدنية للموظف. تتضمن استراتيجية الاستدامة في البنك العربي على مراجعة لمدى سهولة الوصول إلى البنك بهدف دعم توظيف ودمج الكفاءات من ذوي الاحتياجات الخاصة (صفحة 25). نتيجة لهذه المراجعة، سيتم تصميم كافة الفروع الجديدة، وتعديل تصاميم الفروع القائمة، إن أمكن، بحيث تتيح إمكانية وصول الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة. في العام 2013، بلغ عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة في البنك 14 موظفاً، مقارنة بـ 13 موظفاً في العام الماضي.

١٧. الصحة والسلامة والرفاه

لجنة الصحة والسلامة المهنية

تم تشكيل لجنة الصحة والسلامة المهنية في العام 2012، وتتألف اللجنة من ستة أعضاء من دوائر مختلفة تشمل: إدارة الموارد البشرية وإدارة العقارات والإنشاءات وإدارة المخاطر وإدارة البراندنج.

تتولى هذه اللجنة مهام تطوير مبادرات وإجراءات الصحة والسلامة المهنية في البنك العربي وتتابع بشكل دقيق أداء البنك على نطاق واسع في مجالات الصحة والسلامة المهنية. وقد لعبت اللجنة دوراً متميزاً في معالجة قضايا الصحة والسلامة من خلال متابعة الشكاوى التي تصلها عبر بريدّها الإلكتروني الخاص والعمل على حلّها. خلال العام 2013، عالجت اللجنة 59 حالة، والتي تم تصنيفها إلى خمسة فئات رئيسية هي: الاقتراحات والشكاوى والعمليات الداخلية والإجراءات والمبادرات. بشكل عام، كان هناك 11 حادثاً متعلّقاً بالعمل، والتي تم حلّها بشكل آني من قبل اللجنة، ولم ينتج عن أي منها إصابات خطيرة أو وفيات. بغية الشكاوى إما تم حلّها مباشرة من قبل اللجنة، أو تم تحويلها إلى الدوائر المعنية لاتخاذ الاجراء الملائم، تم توثيق جميع هذه الحوادث مع تفصيل الاجراء الذي تم اتخاذه لحلّها وظروف الحادثة، بالإضافة إلى خطط المتابعة.

تعزيز رفاه الموظفين

تماشياً مع استراتيجية الاستدامة في البنك العربي، أصبحت كافة فروع البنك ومقر الإدارة العامة حالياً بيئة خالية من التدخين، وذلك بهدف حماية صحة الموظفين والعملاء. تم تدريب حوالي 108 موظفاً حول قضايا تتعلق بالصحة والسلامة وتشمل: مكافحة الحرائق والإسعاف الأولي والانعاش بالتنفّس الاصطناعي وعملية الإخلاء ومعالجة حالات التوتّر. يأتي هذا كجزء من خطة التدريب السنوية التي يقدمها البنك لطاقم الإخلاء، الذين يتم تدريبهم بشكل منظم لإبقائهم على اطلاع حول أفضل عمليات الإخلاء وخطط وإجراءات إدارة الطوارئ. خلال العام 2013، تم توزيع صناديق إسعاف أولي على كافة فروع البنك وتشتمل على الأدوات اللازمة لحالات الطوارئ.



يشجّع البنك العربي موظفيه أيضاً على الاحتفاظ بنمط حياة صحي ومتوازن. خلال العام 2013 وللأسفة الخامسة على التوالي، قام البنك برعاية سباق ماراثون عمان الدولي، وشجّع موظفيه وعائلاتهم وأصدقائهم على المشاركة في هذه الفعالية وفي فعالية ماراثون البحر الميت (للمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على صفحة 86). علاوة على ذلك، تم تنفيذ برنامجين للكشف المبكر عن سرطان الثدي خلال العام استهدف الموظفات الإناث في البنك، والذي يأتي كجزء من خطتنا لرفع مستوى وعي موظفينا لسرطان الثدي وكيفية تجنبه وعلاجه. تشتمل نشرتنا الداخلية (المحور)، على نصائح قيمة حول هذا المرض من ضمن فعاليات الشهر العالمي للتوعية حول سرطان الثدي.



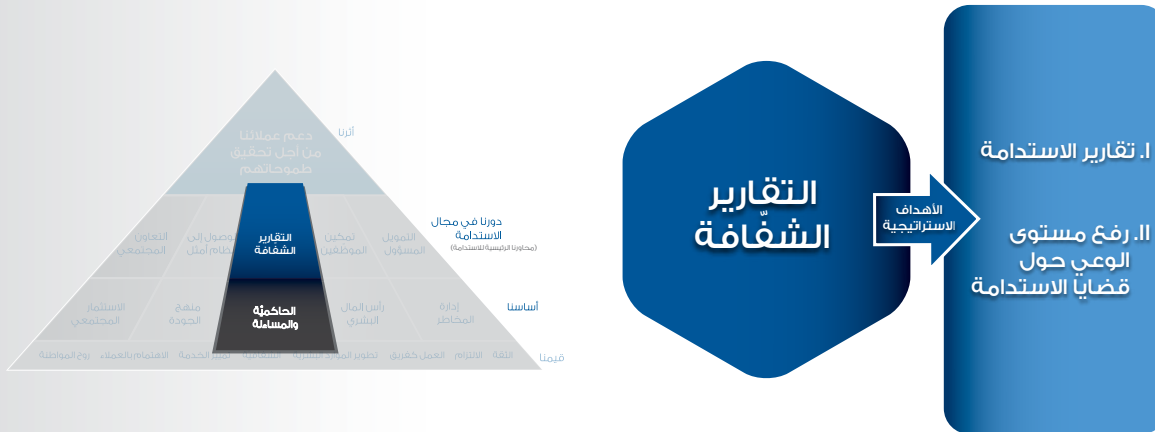
التقارير الشفافة

التقارير الشفافة

منهجنا الاستراتيجي نحو التقارير الشفافة

يعتمد البنك العربي ممارسات الحاكمية المؤسسية السليمة والمساءلة لضمان استمرارية الإدارة الفعالة لعمليات البنك وتوجهاته، ما يفتح المجال أمام نمو الأعمال ونجاحها. الشفافية هي واحدة من القيم التي يركز عليها البنك العربي في ممارساته لتعزيز العلاقات مع مختلف الجهات ذات العلاقة. حيث نعتبر عملية إعداد التقارير للإفصاح عن إنجازاتنا في مجال الاستدامة هو جزءاً أساسياً للممارسة السليمة للأعمال، وتعتبر قناة رئيسية للتواصل مع الجهات ذات العلاقة. ونحن نحرص على رفع مستوى الوعي لقضايا الاستدامة بهدف خلق ثقافة الاستدامة داخل مؤسستنا ومجتمعنا.

تساهم استراتيجية الاستدامة في البنك على تعزيز أهمية إعداد التقارير الشفافة، انطلاقاً من أسس الحاكمية المؤسسية السليمة وممارسات المساءلة، حيث تبني البنك عدد من الأهداف الاستراتيجية التي تركز على المواضيع الموضحة أدناه:



الهاكمية والمساءلة

مجلس الإدارة

يلتزم مجلس إدارة البنك العربي بتطبيق أفضل الممارسات على المستويين المحلي والعالمي، ويحرص على تطبيق أفضل المعايير المتعلقة بالهاكمية المؤسسية وفقاً للتعليمات الواردة في دليل الهاكمية المؤسسية للبنك وتعليمات البنك المركزي الأردني التي تركز على توصيات لجنة بازل (Basel Committee) حول الهاكمية المؤسسية.

يتألف مجلس الإدارة، الذي عقد سته اجتماعات خلال العام 2013، من أحد عشر عضواً في 31/12/2013، ثمانية منهم هم أعضاء مستقلون، بينهم سيّدة واحدة. يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة خلال اجتماع الهيئة العمومية في جلستها الاعتيادية لمدة أربع سنوات، ويتم اختيار الأعضاء بناءً على المهارات والخبرات المتعددة التي يمتلكها العضو فيما يتعلق بأعمال البنك. هذا ويتم الفصل بين مناصبي رئيس مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي بما يتلاءم مع أفضل الممارسات في مجال الهاكمية المؤسسية، ودليل الهاكمية المؤسسية للبنوك الصادر عن البنك المركزي الأردني.

يتم تقييم أداء مجلس الإدارة مرة واحدة في السنة على الأقل، ويمكن إعادة ترشيح أعضاء مجلس الإدارة بشكل فردي لفترة إضافية. يتلقى كافة أعضاء مجلس الإدارة مكافآت لقاء خدماتهم، ويتم تحديد مبلغ المكافأة من قبل مجلس الإدارة بشكل جماعي، بحيث تصل المكافأة في حدّها الأقصى إلى 5,000 دينار أردني في السنة، كما هو منصوص عليه في قانون الشركات (رقم 22 لسنة 1997). يقوم المجلس بتنفيذ جزء من مسؤولياته ومهامه من خلال عدة لجان تتضمن: الهاكمية المؤسسية والانتقاء والمكافآت والتدقيق والاستراتيجية المؤسسية وإدارة المخاطر. للمزيد من المعلومات حول مسؤوليات مجلس الإدارة وممارسات الهاكمية المؤسسية تجدها في التقرير السنوي للعام 2013.



المساءلة والمساهمون

حقّق البنك العربي خلال العام 2013 نتائج مالية قويّة عبّرت عن وضع ماليّ متين. ففي نهاية العام 2013، حقّقت مجموعة البنك العربي ش م ع عائدات على حقوق الملكية بنسبة 8.8%، حيث وصل إجمالي الأرباح الذي تمّ توزيعه على مساهمي البنك العربي ش م ع مبلغ 160.2 مليون دينار أردني، بناءً على توصيات مجلس الإدارة.

2013	2012	2011	
3,955.4	3,875.5	3,813.5	حقوق المساهمين (مليون دينار أردني)
160.2	160.2	133.5	أرباح موزّعة على المساهمين (مليون دينار أردني)
0.30 (بالإضافة إلى منح سهم واحد إضافي عن كل 15 سهماً)	0.30	0.25	الأرباح للسهم الواحد (الدينار الأردني)

العمليات المسؤولة

يلتزم البنك العربي بتحقيق مبدأ النزاهة في كافّة عملياته اليومية من خلال الامتثال للقوانين والتشريعات المحليّة، ورصد العمليات لضمان تطبيق نظام مصرفي آمن وسليم. ويتم إجراء عملية مراجعة شاملة للأسماء ضمن عمليات التعيين والتوظيف من خلال نظام "المراقبة الآمنة" (Safe Watch)، الذي يشتمل على مجموعة من قوائم المحظور التعامل معهم والخاضعين للعقوبات الاقتصادية، لضمان التزام البنك وتعاونه مع الأشخاص والمؤسسات الموثوقة. يشرف على هذا النظام عدد من الجهات الرقابية والمؤسسات المعترف بها دولياً (مثل مجموعة قوائم العقوبات المفروضة وفقاً لأحكام قرارات مجلس الأمن في الأمم المتّحدة، وقائمة مكتب مراقبة الأصول الأجنبية).

تعمل كافّة الدوائر في البنك العربي على تطوير وتطبيق وتحديث مجموعة من السياسات التي تهدف إلى تعزيز مبدأ المساءلة على كافّة المستويات في البنك. ومن أجل ضمان تنفيذ هذه السياسات، يقوم البنك بشكل منتظم بتحديث مركز السياسات، الذي تأسّس في العام 2011، على شبكة "عربينا" الداخليّة. يتيح مركز السياسات المجال للبنك لإدارة السياسات بشكل مركزي منذ مرحلة تطوير السياسات وحتى مراحل التنفيذ. لتعزيز مبدأ الشفافية، يتيح مركز السياسات في البنك المجال أمام الموظفين للوصول إلى المعلومات ويقدم لهم الأدوات التي تساعد في تقديم أداء أعلى المستويات الممكنة امتثالاً لإطار الحاكمية المؤسسية الذي يعتمده البنك.

ميثاق السلوك المهني



يساهم ميثاق السلوك المهني في البنك العربي على تعزيز التزام البنك بممارسة الأعمال التجارية بأعلى المستويات الأخلاقية والنزاهة الكاملة عبر كافة عملياته وإجراءاته. لمزيد من التفاصيل حول ميثاق السلوك المهني، يرجى الاطلاع على صفحة 72 من تقريرنا للاستدامة للعام 2012.

وتطبيقاً للالتزام الذي قطعناه على أنفسنا خلال العام الماضي، تمّ خلال العام 2013، استكمال عملية تطوير النسخة الإلكترونية من ميثاق السلوك المهني، والتي تستهدف جميع موظفي البنك القاعمين والجدد. وهذا يضمن اطلاع كافة الموظفين على آخر المستجدات المتعلقة بميثاق السلوك المهني والتي تشمل الجوانب المتعلقة بالمنافسة النزيفة والتعامل مع العملاء بعدالة.

لجنة الأخلاقيات

تمّ إنشاء لجنة الأخلاقيات في شهر حزيران من العام 2013 بهدف تعزيز تطبيق متطلبات ميثاق السلوك المهني ضمن العمليات الداخلية.

تقوم اللجنة بالتحقيق في أية مخالفات قانونية وتنظيمية محتملة، والإبلاغ عن أية حوادث مشابهة، والتي تشمل التقارير حول مخالفات لمنطبات ميثاق السلوك المهني وسياسات البنك العربي وأية مخالفات محتملة للقوانين واللوائح المعمول بها في البلاد، بالإضافة إلى أية سلوكيات غير لائقة. يرأس اللجنة مدير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية، وتتألف من مدير إدارة الموارد البشرية ومدير إدارة الشؤون القانونية.

رفع مستوى الوعي والتدريب

رفع مستوى الوعي الداخلي

يحرص البنك العربي على مواصلة جهوده لرفع مستوى وعي الموظفين للسياسات الداخلية، وضمان تنفيذ عمليات مسؤولة، وتعزيز المنهج الاحترازي في البنك. تقوم إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك بإعداد وتعميم النشرات على الموظفين عبر شبكة "عربنا" أو من خلال البريد الإلكتروني، وتشتمل هذه النشرات:

- **الالتزام تحت المجهر:** وهي نشرة متخصصة تركز على آخر المستجدات والتطورات في مجال الامتثال للقوانين والضوابط الرقابية، بهدف رفع مستوى الوعي حول أولويات ومبادرات البنك العربي في مجال الامتثال. يتمّ تعميمها على موظفي دوائر المراقبة والامتثال ومدراء المناطق والشركات التابعة والهيئات الرقابية.

- **زيادة الوعي بمكافحة عمليات غسيل الأموال:** وهي نشرة منتظمة يتم توزيعها على دوائر المراقبة والامتثال ورؤساء الدوائر. تهدف النشرة إلى تقديم آخر المستجدات والتطورات الخاصة بعمليات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، وغيرها من مواضيع الامتثال.
- **نشرة "الالتزام بالمتطلبات الرقابية في الأردن":** وهي نشرة منتظمة يقوم بتوزيعها فريق مراقبة الالتزام في الأردن. وتهدف النشرة إلى رفع مستوى الوعي العام لسياسات وإجراءات البنك العربي الخاصة بمكافحة عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب. وتساهم في تعزيز ثقافة الامتثال للقوانين والتشريعات الرقابية. ويتم توزيع النشرة على قنوات الأعمال المعنية في البنك العربي - الأردن.

مواصلة جهود التدريب والتثقيف الداخلي



بالإضافة إلى المبادرات المطبقة داخلياً لرفع مستوى الوعي، أتمم البنك العربي تنفيذ عدداً من المبادرات خلال العام 2013، والتي تركز على رفع مستوى قدرات موظفي إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية لضمان تعرفهم على آخر المستجدات المتعلقة بقضايا الامتثال:

ندوات عبر الانترنت حول مكافحة غسيل الأموال: يتم تقديم هذه الندوات لموظفي إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية لتسليط الضوء حول قضايا تتعلق بعمليات غسيل الأموال.

جلسات غداء وتعليم: هي عبارة عن سلسلة من الجلسات التي يتم تنظيمها في فترات ما بعد ساعات العمل الرسمي بهدف تعزيز التطور الوظيفي. تساهم هذه الجلسات، والتي تم إطلاقها في العام 2008، في رفع مستوى وعي موظفي دوائر المراقبة والامتثال، وتعزيز الحوار وتبادل وجهات النظر بينهم ضمن أجواء غير رسمية يتضمنها الغداء الجماعي والتدريب.

برنامج شهادة متخصص في قانون الالتزام بالمتطلبات الضريبية على الحسابات الأجنبية الأمريكي من البنك العربي: خلال العام 2013، أشرفت إدارة الالتزام بالمتطلبات الرقابية على تطوير وإدارة برنامج تدريبي لموظفي الدائرة للحصول على شهادة متخصص في قانون الالتزام بالمتطلبات الضريبية على الحسابات الأجنبية الأمريكي لضمان تحقيق مستوى أعلى من الالتزام بهذا القانون عبر شبكة البنك العربي. ويستهدف هذا البرنامج مدراء وموظفي إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البلاد الذين تتطلب مهامهم الوظيفية معرفة جيدة بمتطلبات هذا القانون. هذا وقد أعدت إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية عدة جلسات تدريبية لإعداد الكوادر المؤهلة للتقدم لامتحان يتم إجراؤه عبر الانترنت للحصول على هذه الشهادة.

رفع مستوى الوعي الخارجي

كجزء من جهودنا المتواصلة لرفع مستوى الوعي حول الامتثال وغيره من قضايا الرقابة والالتزام، شارك البنك العربي في المبادرات التالية:

- **منتدى وولفسبيرغ لمكافحة عمليات غسيل الأموال في زيوريخ:** تحدّث مدير إدارة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك العربي، خلال هذه الفعالية العالمية، حول "تطوّر أنشطة مكافحة عمليات غسيل الأموال وتمويل الإرهاب في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، بالإضافة إلى "تعزيز مجال برنامج مكافحة غسيل الأموال"، والحاجة إلى إيجاد منهج متكامل لمكافحة الجرائم المالية.
- **المنتدى التاسع لقادة الامتثال في لندن:** تمّت دعوة مدير إدارة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك العربي، من ضمن مسؤولي دوائر الامتثال وإدارة المخاطر في المؤسسات الكبرى في كافّة أنحاء العالم، لمناقشة التحديات الجديدة والناشئة للعلامة التجارية والسمعة، ومواضيع تتعلّق بالتشريعات والمناهج الجديدة التي يقرّها المشرّعون، بالإضافة إلى التوجّهات الحديثة في مجال الجرائم المالية واجراءات انفاذ القانون وقوانين مكافحة الفساد والشركات متعدّدة الجنسيات والجريمة المنظّمة وإعادة تقييم المخاطر على المشهد المصرفي في مناطق الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وآسيا.
- **جمعية البنوك في فلسطين:** أشرف مدير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في البنك العربي على ورشة عمل حول الامتثال، حيث قدّم عددا من العروض بالتركيز على تعزيز ثقافة الامتثال، وتطبيق قانون الالتزام بالمتطلبات الضريبية على الحسابات الأجنبية الأمريكي¹⁰، وغيرها من التطوّرات الرئيسية في مجال الامتثال.

10. قانون الالتزام بالمتطلبات الضريبية للحسابات الأجنبية - الولايات المتحدة الأمريكية: تم إصداره في آذار 2010 وسيدخل حيز التنفيذ في تموز 2014 والذي يلزم المؤسسات المالية الأجنبية التي تقدم خدمات مصرفية لأشخاص أمريكيين ببعض المتطلبات وبخلاف ذلك سوف تخضع هذه المؤسسات المالية لاقتطاع ضريبي بنسبة تعادل 30% من العوائد الأمريكية.

التقارير الشفافة

كما هو مبين في إطارنا للاستدامة صفحة 10، تعتبر التقارير الشفافة إحدى المحاور الرئيسية للاستدامة التي يوليها البنك العربي أهمية قصوى في مسيرته نحو تحقيق التنمية المستدامة. خلال العام 2013، تم تبني وتطبيق عدد من الأهداف الاستراتيجية التي تركز على تعزيز ممارسات الشفافية في البنك العربي.

بالإضافة إلى التزام البنك العربي بتقديم التقارير حول أدائه المالي على أساس فصلي ونصف سنوي وسنوي عبر عدد من الوسائل للمساهمين والجمهور، يلتزم البنك بنشر التقارير حول المعلومات والبيانات غير المالية من خلال تقرير الاستدامة السنوي.

أ. إعداد تقرير الاستدامة

كجزء من استراتيجية الاستدامة في البنك العربي، نقوم بنشر تقارير الاستدامة على أساس سنوي منذ العام 2010. هذه التقارير تسلط الضوء على التحديات والإنجازات والتحديثات الرئيسية حول استراتيجيتنا التي تغطي المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية بالإضافة إلى أمور الحوكمة المؤسسية. يحرص البنك العربي على إعداد تقرير الاستدامة وفقا لمبادئ مبادرة التقارير العالمية (GRI G3.1)، وهي المبادئ المعترف بها عالمياً والأكثر استخداماً لدى إعداد تقارير الاستدامة على مستوى العالم. يوضح الرسم أدناه مستوى تطبيق هذه المبادئ في كل من تقاريرنا، مع توضيح مدى تقدم البنك في توسيع نطاق الإفصاح والشفافية في كل تقرير للاستدامة. المزيد من المعلومات حول مستويات GRI تجدها في الملحق "د"، ويمكن الاطلاع على فهرس GRI الذي يوضح المؤشرات التي تمت تغطيتها في هذا التقرير في الملحق "هـ". ونأمل في هذا المجال، أن يكون هذا التقرير ذا قيمة وفائدة بالنسبة للجهات ذات العلاقة التي نتعامل معها وأن يزودهم بالمعلومات التي يحتاجونها وإثراءنا بملاحظاتهم واقتراحاتهم بهدف إدخال التحسينات على التقارير القادمة.



ا. رفع مستوى الوعي حول قضايا الاستدامة

يحرص البنك العربي على تطبيق استراتيجية الاستدامة بأعلى المستويات وتضمينها في صلب عمل البنك ومجتمع الأعمال، ولتحقيق ذلك، يواصل البنك اتخاذ التدابير اللازمة التي تساعد في رفع مستوى الوعي بقضايا الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية لدى الموظفين والجمهور بشكل عام.

رعاية زاوية المسؤولية الاجتماعية للشركات

منذ العام 2012، يرفع البنك العربي الزاوية المخصصة لمواضيع المسؤولية الاجتماعية للشركات في صحيفة "الغد" اليومية، إحدى الصحف الأردنية الرئيسية. تركز هذه الزاوية، من خلال مقالات أسبوعية، على رفع مستوى الوعي وبناء المعرفة حول جهود القطاعين الخاص والعام في مجال 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، وبالتالي إعداد تقاريرها الخاصة للاستدامة.

جلسات تسليط الضوء على مواضيع الاستدامة

بعد صدور تقرير الاستدامة الثالث للبنك العربي للعام 2012، وكجزء من التزام البنك المتواصل برفع مستوى الوعي الداخلي حول استراتيجية الاستدامة وإعداد التقارير، تم عقد جلسات تسليط الضوء للموظفين خلال العام 2013 بهدف تشجيع الجميع على تبني الممارسات المسؤولة، والمساهمة في تحقيق الأهداف التي وضعها البنك من خلال استراتيجية الاستدامة. حضر الدورة موظفون من دوائر مختلفة في البنك وشاركوا في نقاشات مفتوحة حول أثر هذه التقارير داخلياً وخارجياً.



[illegible]

إدماج قضايا الاستدامة ضمن برنامج التدريب الارشادي

يعمل البنك على إبراز القضايا الأساسية للاستدامة بما فيها المسؤوليات المؤسسية البيئية والاجتماعية ضمن برنامج التدريب الإرشادي الذي نقدمه لكافة موظفينا الجدد. يأتي هذا كجزء من التزام البنك بنشر ثقافة الاستدامة ضمن كافة الدوائر والأقسام في البنك العربي، وذلك لتمكينهم من أداء واجباتهم بأعلى المستويات من الأخلاق والمسؤولية والتميز.



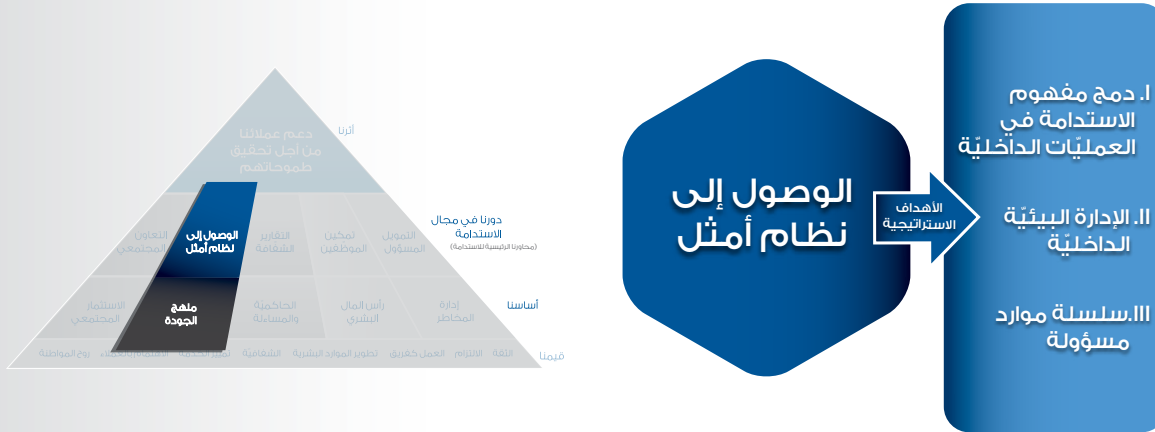
النظام الأمثل

النظام الأمثل

منهجنا الاستراتيجي نحو الوصول إلى نظام أمثل

ضمن التزامنا بمنهج الجودة، نحرص على تحسين النظم الإدارية في أعمالنا لتشمل مفاهيم الاستدامة، مما سيمكّننا من إيجاد فرص جديدة لزيادة كفاءة الأداء في أعمالنا، حيث ينبغي علينا تعزيز إدارة الموارد المتوفرة من أجل تحسين الكفاءة التشغيلية. ونحن نؤمن بضرورة العمل بشكل مبتكر تجاه بناء اقتصاد صديق للبيئة وتعزيز النظام البيئي من حولنا.

تم توجيه عدد من الأهداف الاستراتيجية ضمن استراتيجية البنك العربي للاستدامة نحو تعزيز منهج الجودة الذي نعتمده بهدف تحسين أنظمتنا الداخلية من خلال دمج مفاهيم الاستدامة في عملياتنا اليومية. هذه الأهداف تركز على المواضيع المبينة أدناه:



منهج الجودة

قام البنك العربي بتطوير أنظمة إدارة الجودة لضمان تحسين عملياتنا الداخلية، وتعزيز خدمة العملاء والعلاقات التجارية والحد من آثارنا البيئية.

أنظمة جديدة

شهد العام 2013 عملية تبني لأنظمة جديدة ساهمت في تحسين أعمالنا وعملياتنا الإدارية. فيما يلي توضيح لهذه الأنظمة الجديدة:

محرك العروض

تقدّم إدارة الخدمات المصرفية للأفراد نظاماً شاملاً (محرك العروض) يزوّد العملاء بوسائل اتصال تفاعلية عبر الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (عربي أون لاين). حيث يتلقّى العملاء من خلالها رسائل للعروض الحالية واختيارات تلائم احتياجاتهم وأوضاعهم المالية. وتتمّ توسيع نطاق هذه الخدمة لتشمل الفروع، بحيث يتمكن موظفونا من إبلاغ العملاء بهذه العروض شفويًا عند زيارة الفرع.

الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة



تمّ إطلاق تطبيق "عربي موبايل" للأجهزة المحمولة في شهر تشرين الثاني من العام 2013، بالاستفادة من أحدث التقنيات في مجال الخدمة المصرفية الإلكترونية بهدف تمكين العملاء من إجراء عدد من المعاملات البنكية أينما كانوا ومتى شاءوا من خلال هواتفهم المحمولة. تماشياً مع سياستنا وحرصنا لحماية معلومات العملاء وبياناتهم، أولينا موضوع الأمن أهمية خاصة لدى تصميم هذه الخدمة. فبالإضافة إلى ضرورة تزويد اسم المستخدم وكلمة المرور المطلوبة للوصول إلى الخدمة، ينبغي تفعيل هذا التطبيق من خلال خدمة عربي أون لاين، أو من خلال الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية على الرقم: 06 4600900.



تحديث نظام الخزينة

يلتزم البنك العربي بالعمل على تحسين أنظمة الخزينة وأنظمة إدارة مخاطر السوق واستبدالها بنظام جديد ومتطور. يعمل هذا النظام على تجميع عمليات كافة بلدان البنك العربي ضمن منصة واحدة متكاملة تدعم استخدام تقنيات المعالجة الآلية المباشرة. كما ويسهل هذا النظام عملية التجميع والتحليل وإدارة المخاطر سواء كانت مخاطر تداول العملة الأجنبية أو مخاطر سعر الفائدة أو مخاطر السيولة، وبطريقة أسرع وأكثر فاعلية. مما سيؤدي في النتيجة إلى توفير معلومات متقدمة تدعم عملية اتخاذ القرار، وزيادة قدرة البنك العربي على طرح ومعالجة المزيد من المنتجات وأدوات التحوط.

إدارة النقد والتمويل التجاري عبر الإنترنت

تماشياً مع استراتيجية البنك في تزويد العملاء من الشركات بمجموعة متنوعة من الحلول المصرفية عبر الإنترنت، أطلق البنك العربي في العام 2013 برنامج "الخدمة المصرفية للشركات عبر الإنترنت" والذي عاد على البنك بجائزة تقديرية لتمييزه في تصميم وتطبيق هذه الخدمة. تشتمل المنصة على مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المبتكرة والمتخصصة عبر الإنترنت، بما فيها إدارة النقد ومنصة الخدمات التجارية التي تم إطلاقها مؤخراً. تم تصميم الخدمات تحديداً لإتاحة المجال أمام عملاء البنك العربي من الشركات لإدارة معاملاتهم التجارية من أي مكان في العالم بشكل فعال وآمن. ساعدت هذه المنتجات والخدمات عدداً من الشركات في إدارة عملياتها التجارية، ورأس المال والسيولة لديها بشكل أكثر فعالية. اهتم البنك العربي خلال العام 2013 أيضاً بتبسيط عملياته وتعزيز أنظمته التشغيلية وتحسينها بهدف خفض تكلفة المعاملات المصرفية بالنسبة للشركات.

“ أصبح توفير الخدمات التجارية بتكلفة معقولة أمراً بالغ الأهمية أكثر من أي وقت مضى لدعم الاقتصاد العالمي. لقد اخترنا البنوك التي بإمكانها تقديم أفضل الخدمات التي تلائم احتياجات الشركات في جميع أنحاء العالم، حيث أنها تقوم بأعمال تجارية عبر الحدود.

جوزيف دي جيارابوتو، الناشر، ورئيس مجلة غلوبال فاينانس، معلقاً على منح البنك العربي لجائزة أفضل بنك للخدمات المصرفية عبر الإنترنت من قبل مجلة غلوبال فاينانس العالمية

الوصول إلى نظام أمثل

كما هو مبين في إطارنا للاستدامة صفحة 10، يعتبر الوصول إلى نظام أمثل أحد المحاور الرئيسية الخمسة للاستدامة التي يوليها البنك العربي أهمية قصوى في مسيرته نحو تحقيق التنمية المستدامة. قام البنك العربي بتبني عدد من الأهداف الاستراتيجية التي تركز على دمج المعايير البيئية والاجتماعية في العمليات الداخلية للبنك، الذي يعمل حالياً على تحقيق كافة أهدافه بحلول نهاية العام 2014.

ا. دمج مفهوم الاستدامة في العمليات الداخلية

يؤمن البنك العربي بأن دمج الاستدامة في العمليات الداخلية يساهم في تحسين الأنظمة الإدارية ومعالجة مجموعة أكبر من المخاطر والفرص الاجتماعية والبيئية والاقتصادية. ولتحقيق هذه النتيجة، قام البنك بوضع استراتيجية شاملة للاستدامة (صفحة 11)، وحرص على أن تكون هذه الاستراتيجية جزءاً لا يتجزأ من عمليات البنك.

ممثلو الاستدامة

أطلق البنك العربي برنامج "ممثلو الاستدامة" في العام 2012 بهدف تحسين الكفاءة عبر عمليات البنك وتعزيز روح الابتكار، بالإضافة إلى تعزيز دور البنك كمؤسسة رائدة في مجال الاستدامة في الأردن والمنطقة بشكل عام. يمثل البرنامج منصة تجمع جهود كافة الدوائر في البنك لتنفيذ استراتيجية الاستدامة وتوجهات البنك في هذا المجال. تم دمج "ممثلو الاستدامة" من موظفي البنك في عملية الإعداد لتقرير الاستدامة للعام 2013، ما ساهم في تحقيق التقرير للمستوى (A) وفقاً لمعايير مبادرة التقارير العالمية (صفحة 12).

تبني أفضل الممارسات العالمية في مجال الاستدامة

يعمل البنك العربي على تنفيذ استراتيجية الاستدامة وفقاً للمبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، والتي تغطي الجوانب المتعلقة بحقوق الإنسان ومعايير العمل والبيئة ومكافحة الفساد. حرصنا أيضاً على الالتزام بأفضل المعايير العالمية في مجال إعداد التقارير مثل معايير مبادرة التقارير العالمية للتمكن من تقييم أدائنا في هذا المجال.

- نتيجة للالتزام البنك بتبني هذه الاستراتيجية الشاملة، وحرصه على الإفصاح عن إنجازاته في هذا المجال بكل شفافية في تقاريره السنوية للاستدامة، قامت بعض المؤسسات الإقليمية والعالمية الرائدة بتكريم البنك العربي لجهوده في هذا المضمار خلال العام 2013:
- الوصيف الأول في مسابقة الجائزة العربية للمسؤولية الاجتماعية للمؤسسات عن فئة المؤسسات الكبيرة. جاءت منافسة البنك العربي في هذه المسابقة ضمن ما مجموعه 111 مشاركة، تقدّمت بها حوالي 80 مؤسسة و22 شركة من 10 دول عربية.
- حائز على جائزة (Stevie Awards) لأفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية في الأردن، ضمن الجوائز الدولية في مجال الأعمال للعام 2013.
- إدراج البنك العربي كواحد من أكبر خمس مؤسسات على قائمة أفضل ممارسة في مجال الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات في العالم العربي. هذا ويعنى البنك بمواصلة جهوده لتعزيز موقعه كمؤسسة رائدة في مجال الاستدامة في الأردن والمنطقة.

II. الإدارة البيئية الداخلية

يحرص البنك العربي على الالتزام بتنفيذ العمليات المسؤولة بيئياً ورصد عملية استهلاك الموارد داخل المؤسسة من خلال تطبيق نظام إدارة بيئية. خلال العام 2012، اعتمد البنك العربي أنظمة قياس جديدة لتحسين عمليات رصد وتقييم الاستهلاك اليومي للموارد (مثل الطاقة والمياه)، وكمية إنتاج النفايات وانبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن عمليات البنك. نواصل العمل على توسيع استخدام هذه الأنظمة في كافة المرافق والفروع التابعة للبنك لتوسيع قاعدة البيانات للحصول على قياسات أكثر دقة خلال العام 2013، مما يساعدنا في الحصول على بيانات قابلة للمقارنة على معظم المؤشرات البيئية في هذا العام مقارنة مع العام السابق.

انبعاثات الغازات الدفيئة

تنتج انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة في البنك العربي من أسطول المركبات، التي تستهلك وقود الديزل والبنزين، بالإضافة إلى حرق وقود الديزل لأغراض تدفئة المباني. هذا ويحتسب البنك أيضاً انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الكهرباء التي يتم التزود بها من الشبكة الوطنية الأردنية للكهرباء. الجدول أدناه يوضح مقارنة بين إجمالي كمية انبعاثات الغازات الدفيئة للعامين 2012 و2013:

إجمالي كمية انبعاثات الغازات الدفيئة (الطن من ثاني أكسيد الكربون)	2012	2013
مباشر: وقود المركبات	281	381
مباشر: وقود التدفئة	758	645
غير مباشر: الكهرباء	14,650	15,612
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	15,689	16,638
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف	5.7	5.9

استهلاك الموارد

يحرص البنك العربي على تتبع آثار استهلاك موارد ومصادر الطاقة من الكهرباء ووقود التدفئة ووقود المركبات والماء في كافة المنشآت التابعة للبنك العربي من المباني الإدارية والفروع المنتشرة في كافة أنحاء الأردن. تماشياً مع سجلات العام الماضي، تم العمل في هذا العام أيضاً على احتساب كمية الاستهلاك لكل موظف بهدف زيادة كفاءة عملية تتبع آثار استخدام الطاقة في هذا المجال بناءً على النمو المتزايد لعمليات البنك.

استهلاك الكهرباء

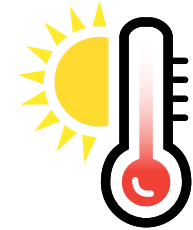
2013	2012	استهلاك الكهرباء في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
20,061,921	18,825,999	إجمالي الاستهلاك (كيلو واط/ساعة)
72,223	67,773	إجمالي الاستهلاك (جيجا جول)
7,122	6,836	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (كيلو واط/ساعة/موظف)



في العام 2013، سجل البنك العربي زيادة بنسبة 6.5% في استهلاك الكهرباء، ويأتي هذا نتيجة التوسع في الأعمال التي تسبب زيادة في إجمالي المساحة التشغيلية في مقر الإدارة العامة والفروع من أجل تعزيز خدمة العملاء وتحسين عملية إدارة الخدمات اللوجستية. بلغت المساحة الإضافية نحو 3,500 متر مربع (تمثل زيادة بنسبة 6% في المساحة مقارنة مع العام 2012)، ما تسبب عنه زيادة في إجمالي استهلاك الكهرباء مقارنة بالعام 2012.

قام البنك بمراجعة جهوده في الحد من استهلاك الكهرباء، إذ قام بتطوير خطة داخلية لدراسة إمكانية استخدام المصابيح قليلة الانبعاثات ومصادر الطاقة المتجددة وأنظمة التشغيل الآلي في كل من مقر الإدارة العامة والفروع. هذه الإمكانيات ستتيح لنا إمكانية تحقيق انخفاض ملحوظ في كمية استهلاك الكهرباء. علاوة على ذلك، تم نشر عدد من المقالات التوعوية في نشرتنا الداخلية "المحور" لتشجيع الموظفين على المشاركة في هذه الجهود (صفحة 42).

استهلاك وقود التدفئة والمولدات الكهربائية



2013	2012	استهلاك وقود التدفئة والمولدات الكهربائية في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
200,000	281,101	كمية استهلاك الديزل للتدفئة (التر)
6,600	9,276	إجمالي كمية الاستهلاك (جيغا جول)
71	102	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (التر/موظف)
39,000	لا يوجد	استهلاك المولدات الاحتياطية من الديزل (التر)

نظراً لتحسينات التي تم إدخالها على أنظمتنا الداخلية، حقق البنك العربي انخفاضاً بنسبة 28.8% في استهلاك وقود التدفئة خلال العام 2013. اشتملت التحسينات التي تم إدخالها على تركيب نظام مبرّدات متغيّر الحجم لتمكين التحكم في كمية متطلبات الاستهلاك. علاوة على ذلك، تم خفض الحاجة إلى التدفئة باستخدام الزجاج المزدوج العازل للنوافذ، ما قلّل من كمية فقدان/اكتساب الحرارة بحسب الفصل. هذا ومن المقرر إدخال تحسينات إضافية على هذه الأنظمة في العام 2014، ما سيتم التطرّق إليه في تقريرنا للعام المقبل.

بلغ استهلاك البنك من الديزل المستخدم لمولدات الكهرباء الاحتياطية أيضاً 39,000 لترًا، مع العلم أنّ هذه المولدات تعمل تلقائياً في حالة انقطاع التيار الكهربائي، ويلزم استخدامها للحفاظ على دوام تشغيل الأعمال الحرجة من أنظمة المراقبة والتحكم وأنظمة الحوسبة التي لا يسمح بانقطاع المصدر الكهربائي لضمان استمرارية عمليات البنك وخدمة العملاء بأعلى كفاءة.

استهلاك وقود المركبات

خلال العام 2013، تمكّن البنك العربي من خفض إجمالي عدد المركبات العاملة في أسطوله إلى 63 مركبة، مقارنة بـ 67 مركبة خلال العام 2012، ومع ذلك، ارتفع إجمالي استهلاك وقود المركبات نظراً إلى الزيادة في العمليات التشغيلية للبنك.

2013	2012	استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك
60,000	50,000	كمية استهلاك الديزل (التر)
90,000	60,000	كمية استهلاك البنزين (التر)
150,000	110,000	الإجمالي باللترات
1,980	1,650	كمية استهلاك الديزل (جيغا جول)
3,240	2,160	كمية استهلاك البنزين (جيغا جول)
5,220	3,810	إجمالي الاستهلاك (جيغا جول)



استهلاك الماء

2013	2012	استهلاك الماء في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
34,700	31,500	إجمالي استهلاك الماء في المرافق (م ³)
285	لا يوجد	كمية استهلاك ماء الشرب (م ³)
13.48	11.4	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (م ³)



تم تسجيل زيادة بنسبة 10% في استهلاك الماء خلال العام 2013، ويعود هذا إلى الزيادة في المساحة التشغيلية في مقر الإدارة العامة والفروع الأخرى (صفحة 68). يهدف البنك إلى التقليل من إجمالي استهلاك الماء من خلال تركيب أجهزة جديدة لتوفير الماء خلال العام 2014.

استهلاك المواد

خلال العام 2013 تمكّن البنك العربي من خفض كمية استهلاك الورق والبلاستيك بنسبة 41% و59% على التوالي. ويعود هذا الإنجاز إلى الإرشادات التوعوية التي يتم نشرها بشكل منتظم على شبكة "عربينا"، وعبر نشرة "المحور" من ناحية، وإلى الإجراء الذي اتخذه البنك لاستبدال الأكواب البلاستيكية المستخدمة للشرب بأكواب من الورق المقوّى من ناحية أخرى.

١١١. سلسلة الإمداد

يلتزم البنك العربي بتعزيز إدارة سلسلة الإمداد الخاصة به من خلال التواصل مع الموردين ورفع مستوى الوعي لديهم حول قضايا الاستدامة. خلال العام 2013، قامت إدارة المشتريات والتزويد في البنك بإضافة بند خاص إلى شروط وأحكام أوامر وعقود الشراء التي يتم عقدها مع الموردين تحت عنوان "القوانين والأنظمة المطبقة"، وذلك لضمان التزام الموردين بالقيم الاجتماعية التي تعتبر جزءاً من المبادئ الرئيسية للإعلان العالمي لحقوق الإنسان، ومنظمة العمل الدولية. علاوة على ذلك، يواصل البنك دعم الاقتصاد الأردني من خلال التعاقد مع موردين محليين، حيث أن 84% من نفقات الشراء خلال العام 2013 تمت مع موردين محليين. إضافة إلى ذلك فإنه يتم إجراء عملية فحص شاملة لهؤلاء الموردين من خلال نظام "المراقبة الأمنية" (Safe Watch)، الذي يشتمل على مجموعة من قوائم المحظور التعامل معهم لضمان عدم توظيفهم بأيّة ممارسات غير لائقة أو لا أخلاقية أو قضايا فساد.





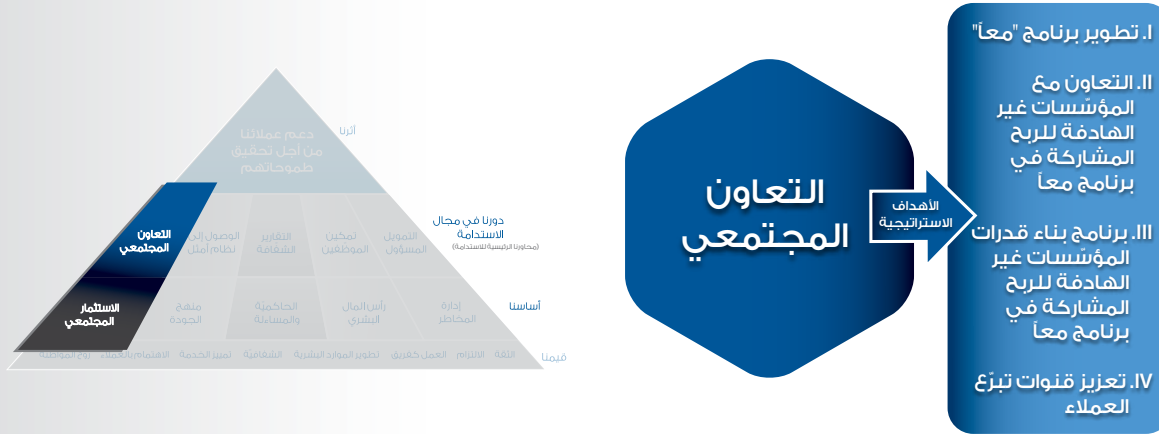
التعاون المجتمعي

التعاون المجتمعي

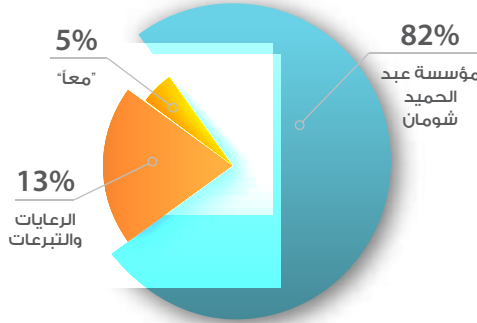
منهجنا الاستراتيجي نحو التعاون المجتمعي

تؤكد روح المواطنة المسؤولة، والتي تعتبر إحدى القيم التي يركز عليها البنك، على دعمنا المتواصل للمجتمع المحلي منذ تأسيس البنك وعلى إيماننا بضرورة ترك الأثر الإيجابي على المجتمعات التي نتواجد بها. وانطلاقاً من الرؤية الشمولية التي تأسس عليها البنك، فهو يواصل الجهود لزيادة أثر استثماراته المجتمعية من خلال دعم المبادرات المستدامة والمؤسسات غير الهادفة للربح والتي من شأنها تطوير المجتمعات المحلية. يؤمن البنك العربي أنّ القدرة على تحقيق تنمية مجتمعية طويلة الأمد تساهم بشكل مباشر في تحقيق هدفنا في مجال الاستدامة، والتي تتمثل في دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم، عن طريق خلق مجتمع أكثر قوة يتمتع أفرادُه بأفضل المهارات والمواهب.

تشتمل استراتيجيتنا للاستدامة على مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تتجاوز الاستثمارات المجتمعية الاعتيادية، وتركز على التعاون المجتمعي طويل الأمد. وهذه الأهداف تركز على الجوانب التالية:



الاستثمارات المجتمعية

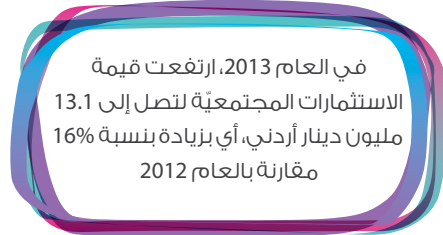


الاستثمارات المجتمعية 2013

يلتزم البنك العربي باعتماد الممارسات المبتكرة في مجال المسؤولية الاجتماعية، ويواصل الاستثمار في المجتمعات بأسلوب استراتيجي ومستدام، لضمان خلق أثر إيجابي طويل الأمد. وفقاً لاستراتيجية الاستدامة في البنك العربي، يتم تصنيف نشاطات البنك في مجال الاستثمار المجتمعي إلى ثلاثة أصناف رئيسية:

- التبرعات المالية المباشرة ورعاية أنشطة عدد من المؤسسات المجتمعية
- الدعم السنوي لمؤسسة عبد الحميد شومان (صفحة 76)
- دعم المبادرات من خلال برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية "معا" (صفحة 81)

في العام 2013، بلغت قيمة الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي 13.1 مليون دينار أردني، والتي تمثل 2.8% من إجمالي صافي أرباح البنك العربي ش.م.ع قبل احتساب الضريبة، مقارنة بـ 3.2% في العام 2012.



الرعاية والتبرعات

في العام 2013، بلغ إجمالي إنفاق البنك العربي على الرعاية والتبرعات 1.76 مليون دينار أردني، ما يمثل 13% من قيمة الاستثمارات المجتمعية. تتماشى هذه المساهمات المالية مع استراتيجية البنك للاستدامة والمسؤولية الاجتماعية، حيث تستهدف المجتمعات المحلية مباشرة في أنحاء مختلفة من المملكة، وتساهم في تعزيز موقع البنك وسمعته كمؤسسة تركز في أعمالها على روح المواطنة المسؤولة.

ساهمت التبرعات وأعمال الرعاية في دعم مؤسسات المجتمع المحلي والمؤسسات غير الهادفة للربح ومؤسسات أخرى تستهدف فئات مختلفة من المجتمع المحلي في أنشطتها، مثل الطلاب والأيتام والمرضى والعائلات الأقل حظاً والبيئة. فيما يلي أهم المؤسسات والمبادرات التي تعاون معها البنك العربي خلال العام 2013، من خلال تقديم التبرعات المالية المباشرة، وغيرها من الأنشطة غير المالية (التطوع والتبرعات العينية).



مؤسسة عبد الحميد شومان



أسس البنك العربي مؤسسة عبد الحميد شومان قبل 35 عاماً، كأول مؤسسة يدعمها القطاع الخاص في ذلك الوقت، لتمثّل منارة للمعرفة والإبداع في الأردن والعالم العربي. لعبت المؤسسة، منذ إنشائها، دوراً إيجابياً في إثراء الثقافة الأردنية والعربية وتطوير الجانب العلمي من خلال المعرفة والبحث والحوار.

في العام 2013، بلغت قيمة الاستثمار المجتمعي الذي يكرّسه البنك العربي لدعم برامج المؤسسة 10,708,052 دينار أردني، والذي يمثّل 82% من إجمالي ميزانية الاستثمارات المجتمعية للبنك.

الرؤية: نحو مجتمع الثقافة والإبداع

الرسالة: الاستثمار في الإبداع المعرفي والثقافي والاجتماعي للمساهمة في نهوض المجتمعات في الوطن العربي من خلال الفكر القيادي، الأدب والفنون، والإبداع والتشغيل

تماشياً مع رؤية ورسالة المؤسسة، شهد العام 2013 عدداً من الإنجازات التي حققتها المؤسسة على الصعيدين المحلي والعربي. ومن أهم هذه الإنجازات إطلاق الإصدار الثاني للمركز الموسّع بنسخته الإلكترونية، بالتعاون مع هيئة دبي للثقافة والفنون ومركز جمعة الماجد للثقافة والتراث. هذا ويعتبر المركز العربي الشامل أكبر مكنز ثلاثي اللغة يغطي كافة مجالات المعرفة. ونوضح في ما يلي بعض الإنجازات والمبادرات الأخرى التي تمّ تنفيذها.

البحث العلمي



خلال العام 2013، قامت المؤسسة بدعم باحثين وعلماء في المنطقة من خلال صندوق عبد الحميد شومان لدعم البحث العلمي، الذي قام بدعم أربعة مشاريع في مجالات الهندسة والكيمياء والزراعة والتغذية بالإضافة إلى العلوم الطبية والعلوم الطبية المساندة. وفي العام 2013، منحت المؤسسة جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب الشباب لـ 12 باحثاً من (الأردن، الإمارات العربية المتحدة، المملكة العربية السعودية، الكويت، فلسطين، سوريا، ومصر) من 142 باحثاً لهذه الجائزة من مختلف الدول العربية في عدّة مجالات وتشمل: الفيزياء والجيولوجيا والرياضيات وتكنولوجيا المعلومات والعلوم الزراعية والعلوم الاجتماعية والعلوم الطبية والهندسة. وفي عام 2013 تم تطوير أسس جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب الشباب والتي تم إطلاقها عام 1982 كاستجابة منطقية للواقع، حيث أصدرت الهيئة العلمية تعليمات وشروط جديدة للجائزة، ولأن العطاء لا يعرف حداً عمرياً فقد ألغي شرط الحد الأقصى للسن وتم تغيير اسم الجائزة إلى جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب.

علاوة على ذلك، تم وضع ستة حقول تغطي كافة مجالات المعرفة. في كل عام، تختار لجنة الجوائز العلمية موضوع علمي واحد أو أكثر ضمن هذه الحقول الستة، التي تشمل: الصحة والعلوم الطبية والهندسة والعلوم الأساسية والآداب والعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية والإدارية والعلوم الزراعية والعلوم التطبيقية بما فيها المياه والطاقة والبيئة.

وفي العام 2006، تم إطلاق جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال بهدف الارتقاء بالأدب الذي يكتب للأطفال للمساعدة على تحفيز روح الإبداع لديهم. فقد تم منح الجائزة منذ إنشائها لـ 15 كاتباً وشاعراً من عدّة دول عربية. هذا وتركز فئات الجائزة على القصة القصيرة والشعر والرواية والمسرح والنقد الأدبي وبرامج الأطفال التلفزيونية. وفي العام 2013، تقرر منح الجائزة لدورة العام 2012 عن فئة "الأنشودة الاجتماعية والوطنية" وتقاسم الجائزة أردني وتونسي.

إصدارات مؤسسة عبد الحميد شومان

تم نشر خمسة كتب خلال عام 2013 تشمل نتاج محاضرات وندوات منتدى عبدالحميد شومان الثقافي، هذه الكتب هي:

- اللغة العربية وهويّة الأمة
- الاقتصاد العربي: محدّدات ومحفّزات
- أسئلة الإعلام والديمقراطية في زمن الربيع العربي
- دوافع التعليم ومسؤوليّة المجتمع
- تجارب روائية وقضايا نقدية

مكتبة عبد الحميد شومان

تقع مكتبة عبد الحميد شومان في موقع حيوي في قلب العاصمة عمّان. وقد تمّ تطوير المكتبة في العام 2013 لتلبي احتياجات روادها، ومن التغييرات التي تمّ إدخالها على المكتبة:

- نظراً لارتفاع عدد زوّار المكتبة وحاجتهم لخدمات المكتبة، تمّ تمديد أوقات الدوام لتصبح من الساعة 9:00 صباحاً حتى الساعة 8:00 مساءً أيام السبت حتى الخميس. وبدأت المكتبة يفتح أبوابها أيام الجمعة أيضاً وتقديم خدمات انترنت اللاسلكي مجاناً للزوّار والرواد.
- الاستمرار بدعم 13 مكتبة فرعية في المحافظات وذلك بتزويدها بمجموعة من الكتب والدوريات بالإضافة إلى دعم 40 مكتبة في جميع أنحاء المملكة بتحديثها بشكل منتظم بالكتب الجديدة والدوريات.
- إقامة دورات تدريبية في بناء القدرات لموظّفي مكتبات أخرى في الأردن والعالم العربي، بالإضافة إلى استضافة عدد من نوادي القراءة المجتمعية.
- تجهيز المكتبة لتسهيل إمكانية الوصول إليها من قبل الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة وتمكينها من خدمة كافة أفراد المجتمع.
- استمرار التعاون مع وزارة الثقافة في دعم مشروع "مكتبة الأسرة الأردنية".
- قامت المكتبة أيضاً بتجديد الدعم المالي السنوي لمشروع المكتبة المتنقلة التابعة لمركز هيا الثقافي، وزوّدتها بالعديد من كتب وقصص الأطفال.



"مركز تنمية مواهب الطفل" في القرية الحضرية في عجلون

أسست مؤسسة عبد الحميد شومان "مركز تنمية مواهب الطفل" في القرية الحضرية في عجلون انطلاقاً من دور المؤسسة في العمل على توفير البيئة الملائمة لنشر المعرفة وتمكين ثقافة الإبداع وتحقيق التنمية المجتمعية واستمراراً للنهج الذي تتبعه المؤسسة بضرورة العمل على إقامة مشاريع تضمن إدامة التنمية الثقافية والمجتمعية في كافة مناطق المملكة.

حيث قامت المؤسسة بتدريب كادر المركز بعناية فائقة بالإضافة إلى مساعدتهم في تخطيط أنشطة وفعاليات المكتبة كما قامت بتأثيث وتزويد المركز – الذي يضم مكتبة وناد للطفل – باللوازم ومقتنيات من الكتب والدوريات ومواد مكتبية وثقافية أخرى من مختلف الموضوعات التي تتلاءم واهتمامات الأطفال بالإضافة لكتب تخدم الثقافة العامة لذويهم والعاملين في المركز.

مكتبة "درب المعرفة" للأطفال و اليافعين



جاء افتتاح مكتبة "درب المعرفة" في 6 تشرين الأول 2013، انسجاماً مع رؤية مؤسسة عبد الحميد شومان للمساهمة في تأسيس مجتمع المعرفة والإبداع، وتهدف إلى توفير بيئة ممتعة وصديقة للأطفال تساهم في رعاية جيل متمكن وواعي لذاته من خلال القراءة وسرد القصص والأنشطة الإبداعية.

حيث تعتبر "درب المعرفة" بموقعها المتوسط في قلب عمان مساحة حرة وحيوية للأطفال من مختلف الأعمار والخلفيات للالتقاء والبحث والاكتشاف من خلال أنشطة قرائية وإبداعية وسرد القصص تعمل على تحفيز التفكير الخلاق. حيث يتاح المجال لاشتراك الأطفال من سن 3 سنوات حتى سن 16 سنة في المكتبة مقابل رسوم رمزية لا تتعدى دينار أردني واحد للطفل الأول ونصف دينار أردني عن كل طفل إضافي.

تشتمل درب المعرفة على قاعة القراءة والتي تحتوي على ما يزيد عن 10 آلاف كتاب وقصة منتقاة بعناية تضم مواضيع متعددة باللغتين العربية والإنجليزية. كما تضم المكتبة وركن الطفل والذي يستقبل الأطفال من عمر 3 – 6 سنوات مع ذويهم وركن للحاسوب بالإضافة إلى ركن الإبداع والذي يضم أنشطة فنية وموسيقية ومسرحية تتمحور حول الكتاب وقراءة القصة.

سجلت "درب المعرفة" منذ افتتاحها بداية تشرين الأول وحتى نهاية شهر تشرين الثاني 2013 ما يقارب 2,500 زيارة من ضمنها زيارات ل 30 مدرسة بالإضافة لأكثر من 500 اشتراك لطفل وطفلة واستضافت فعاليات لنادي قراءة و أنشطة علمية بالتعاون مع جهات محلية ودولية.

منتدى عبد الحميد شومان الثقافي

واصل المنتدى استضافة أبرز المفكرين والباحثين الأردنيين والعرب خلال برنامجه الأسبوعي الذي يتضمن ندوات ومحاضرات ومناظرات ومعارض وفعاليات إشهار كتب، بالإضافة إلى استضافة المبادرات الشبابية. كما غطى المنتدى مجموعة من القضايا الهامة من خلال مجموعة فعاليات منها:

- استضافة المنتدى الثقافي، الذي يشتمل على محاضرات يقدمها عدد من المفكرين المتميزين والرواد والشخصيات البارزة لمتبعها حلقات نقاش حول عدد من المواضيع في مجالات الثقافة والمجتمع والاقتصاد والتعليم والطب والأخلاق والمال.
- المشاركة مع موقع "حبر" وعقد جلسة لمناقشة العنف الجامعي .
- إقامة فعاليات وأمسيات شعرية لعدد من الشعراء الأردنيين والعرب، واستضافة "مهرجان فيلادلفيا الثاني للشعراء الشباب" بالتعاون مع جامعة فيلادلفيا.
- استضافة فعاليات إشهار عدد من الكتب والمؤلفات في مجالات مختلفة لأدباء وخبراء عرب وأردنيين.
- استضافة فعاليات إشهار كتاب "شاهد عيان" للكاتب الراحل محمد طمليّة، في الذكرى الخامسة لرحيله. بحضور عدد من الكتاب الساخرين مثل يوسف غيثان، أحمد حسن الزعبي، وناصر الجعفري.
- استضاف المنتدى معرض لرسّام الكاريكاتير عماد حجاج بمناسبة مرور عشرين عاماً على ظهور الشخصية الكرتونية "أبو محبوب".
- إقامة ندوات تسلط الضوء على مواضيع في التاريخ والتوثيق والأرشفة.

السينما

واصل قسم السينما عرض أفلام من مختارات السينما العربية والعالمية، وعقد نقاشات ضمن البرنامج الأسبوعي.

قامت المؤسسة بتنظيم مهرجان أفلام: الأول تحت عنوان "أسبوع الفيلم اللبناني"، الذي تمّ تنظيمه بالتعاون مع الهيئة الملكية للأفلام، والثاني تحت عنوان "أسبوع الفيلم الصيني" والذي تمّ تنظيمه بالتعاون مع وزارة الثقافة وسفارة جمهورية الصين الشعبية والهيئة الملكية للأفلام. كما استقبلت المؤسسة خلال ذلك المهرجان أول وفد صيني فني رفيع المستوى يزور الأردن.

فعاليات ومبادرات أخرى تمّ دعمها خلال العام 2013

- من الفعاليات والمبادرات الأخرى التي قامت المؤسسة بدعمها:
- "معرض علماء المستقبل"، الذي نظّمه مركز التطوير التربوي التابع لوكالة الغوث الدولية (UNRWA).
- مهرجان عمون لمسرح الشباب الثاني عشر للعام 2013 الذي نظّمته مديرية المسارح في لوزارة الثقافة.
- كما قدمت المؤسسة الدعم لإقامة عدة مؤتمرات علمية وإبداعية من ضمنها: اليوم العلمي لمركز الطاقة ومؤتمر النقد الأدبي ومؤتمر الطاقة المتجددة.

التعاون المجتمعي

إن تبني منهج استراتيجي تجاه الاستثمار المجتمعي ساهم في خلق القيمة المشتركة¹¹، حيث أننا نتمكن من التميز في أدائنا في حالة ازدهار المجتمع. يركز محور التعاون المجتمعي الاستراتيجي في البنك على قضايا تتجاوز النشاطات والأعمال الخيرية بالتركيز على تقديم منتجات وخدمات مستدامة، وبناء قدرات وإمكانيات المؤسسات غير الهادفة للربح والاستفادة من القنوات المصرفية والخدمات التي يقدمها البنك لدعم المجتمع ودمج مختلف الجهات ذات العلاقة للمشاركة في معالجة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية. كجزء من الأسس التي يقوم عليها البنك العربي في تطوير المجتمع وروح المواطنة، فقد حدّد البنك عدداً من الأهداف الاستراتيجية ضمن استراتيجيته للاستدامة الهادفة إلى تعزيز التعاون المجتمعي، وتمكّن من تحقيق كافة الأهداف التي وضعها لنفسه خلال العام 2013.

ا. تطوير برنامج "معاً"

نما وتطور برنامج "معاً" من خلال تاريخ البنك العربي الحافل بالعمل المجتمعي ليصبح مبادرة مؤسسية، ويمثل التزام البنك الراسخ تجاه المجتمع منذ تأسيسه. فمُنذ إطلاق البرنامج في العام 2009، تمّ تنفيذ أكثر من 120 نشاطاً ومبادرة باشتراك عدد كبير من موظفي البنك العربي من مختلف الفروع. يركز برنامج "معاً" على التعاون مع فئات مختلفة من الجهات ذات العلاقة بهدف دعم المجتمع المحلي ضمن أربعة مجالات رئيسية:

الصحة 

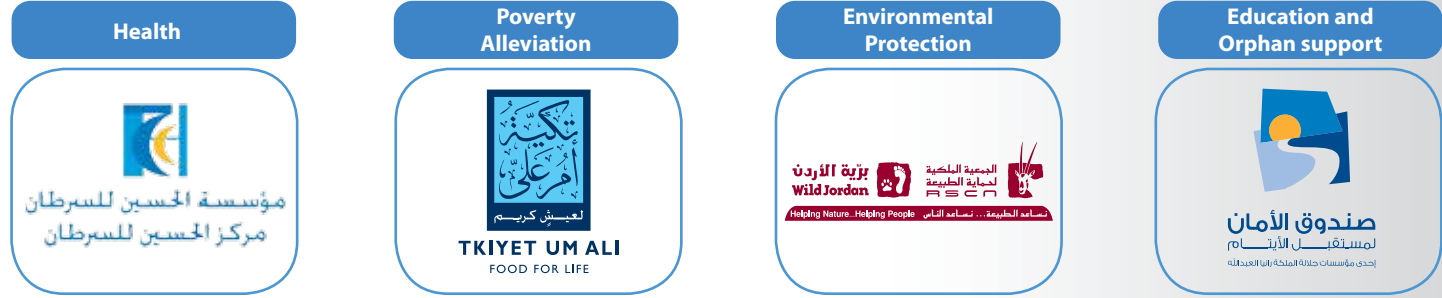
مكافحة الفقر 

حماية البيئة 

التعليم ودعم الأيتام 

11. يتم تعريف مفهوم القيمة المشتركة على أنه مجموعة من السياسات والممارسات التشغيلية التي تساهم في تعزيز القدرة التنافسية للشركة، في حين تساهم أيضاً في تحسين الظروف الاقتصادية والاجتماعية للمجتمعات التي نتواجد فيها. وتركز على توثيق الصلة بين الازدهار الاجتماعي والاقتصادي. خلق القيمة المشتركة / بقلم مايكل إي بورتر ومارك آر كرامر، نشرة هارفارد للأعمال، عدد يناير - فبراير 2011.

تمّ تحديد هذه المجالات الأربعة بناءً على تحليل وتحديد الاحتياجات والأولويات المحليّة. يهدف برنامج "معاً" إلى تحقيق أثر طويل الأمد في كل من هذه المجالات الرئيسيّة الأربعة بالاستفادة من إمكانيات البنك الأساسيّة وإشراك الجهات ذات العلاقة بخبراتهم في كلّ مجال. منذ عام 2009، يتبع البنك نهجاً يقوم على إدماج عدد من المؤسّسات غير الهادفة للربح المتخصّصة في كل من المجالات الرئيسيّة الأربعة لبرنامج "معاً".



شكّلت مساهمة البنك العربي في دعم برنامج "معاً" نسبة 5% من ميزانيّة الاستثمارات المجتمعيّة التي رصدها البنك خلال العام 2013، وتشتمل هذه على أعمال الرعاية والتبذعات للمؤسّسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً"، بالإضافة إلى مساهمة عملاء البنك من خلال بطاقة "معاً" الائتمانيّة البلاتينيّة، والتي بلغت 5,420 دينار أردني خلال العام 2013.

الأنشطة التطوعيّة

يركّز برنامج "معاً" على إشراك الموظّفين بوقتهم وخبراتهم في الأنشطة التطوعيّة لمنفعة المؤسّسات التي ندعمها والمجتمعات المحليّة التي نساهم في تطويرها. يمنح برنامج "معاً" أيضاً عائلات الموظّفين وأصدقائهم الفرصة للمشاركة في الأنشطة المتعلّقة بالمسؤوليّة الاجتماعيّة وتعزيز ثقافة العمل التطوّعي على نطاق واسع.

إنّ تشجيع الموظّفين على المشاركة في العمل التطوّعي وتكريم جهودهم في هذا المجال من شأنه أن يعزّز ثقافة العمل التطوّعي داخل المؤسّسة. ولتسهيل مشاركة الموظّفين في الأعمال التطوعيّة، اعتمد البنك سياسة خاصّة تهدف إلى تعزيز مشاركة الموظّفين بالأنشطة التطوعيّة في العام 2009. تقوم هذه السياسة على تحديد الإجراءات المتّبعة في العمل التطوّعي والتوقيت والمعايير والتكريم وتفاصيل أخرى تتعلّق بالحالات الخاصّة والاستثناءات. يتمّ تعميم هذه السياسة على الشبكة الداخليّة للبنك "عربينا" ليتمكّن كافّة الموظّفين من الاطلاع عليها.



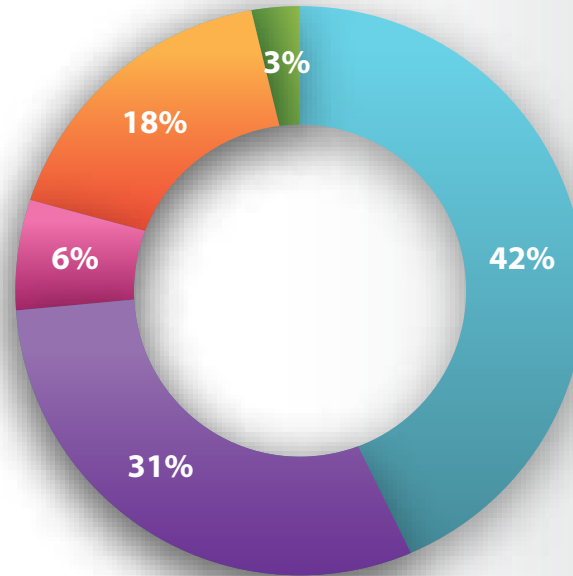
حفل تكريم متطوعي البنك العربي

تحت رعاية رئيس مجلس إدارة البنك العربي، السيّد صبيح المصري، والمدير العام التنفيذي السيّد نعمة صباغ، ونائب المدير العام التنفيذي الأنسة رندة الصادق، تمّ تنظيم حفل خاص في 17 كانون الأول من العام 2013، لتكريم عدد من موظفي البنك المتطوعين في برنامج "معاً" للمسؤولية الاجتماعية، وممثلي الاستدامة في البنك العربي لجهودهم والتزامهم بخدمة ودعم مجتمعاتهم المحليّة في عدد من المجالات.

خلال الاحتفال تمّ عرض مقطع فيديو قصير يبين المبادرات المختلفة التي تمّ تنفيذها، وتسليط الضوء على الأثر الإيجابي الذي تركه هؤلاء الموظفون على المجتمع. كما تمّ توزيع جوائز على ممثلي الاستدامة في البنك والموظفين الأكثر تطوعاً، الذين ساهموا بوقتهم وجهدهم في أكثر من خمس مبادرات تطوعية خلال العام.

في العام 2013، نجح برنامج "معاً" في تنفيذ 34 مبادرة بمشاركة 270 موظفاً متطوعاً، حيث استفاد من هذه المبادرات أكثر من 30,000 شخصاً من كافة أنحاء المملكة. تمّ تنفيذ هذه المبادرات بالتعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً"، بالإضافة إلى مؤسسات محلية أخرى غير الهادفة للربح، تعمل في المجالات الرئيسية الأربعة. يوضّح الرسم البياني أدناه نسبة ساعات العمل التطوعي التي ساهم بها موظفو البنك في كل مجال.

- حماية البيئة
- مكافحة الفقر
- الصحة
- التعليم ودعم الأيتام
- أخرى



أثر المبادرات في أرقام
34 مبادرة تطوعية تمّ تنفيذها
177 ساعة عمل تطوعية بذلت من
 خلال مبادرات العمل التطوعي
 أكثر من **30,000** مستفيداً

أثر المتطوعين في أرقام
270 موظفاً شاركوا أكثر من
455 نشاط تطوعي
1,777 ساعة عمل تطوعية ساهم
 بها الموظفون تمّ بذلها

لمحة حول برنامج "معاً"

الصحة

“

أنا مسرور جداً لمشاركتي في هذه المبادرة ورسم الابتسامات على وجوه الأطفال المرضى ومنحهم الفرصة لإظهار إبداعاتهم.

عبد القادر التوت - إدارة العمليات

”

يدعم البنك مؤسسة الحسين للسرطان من خلال النشاطات التالية:

- **التبرّع بالدم:** للسنة الرابعة على التوالي، شارك موظفو البنك العربي في مبادرتين للتبرّع بالدم لصالح مرضى مركز الحسين للسرطان، حيث تمّ التبرّع بـ 88 وحدة دم.
- **ماراثون البحر الميت:** كان البنك العربي الراعي الماسي لمبادرة الأمير طلال بن محمد للمشاركة في السباق للمساهمة في تكاليف علاج ستة من الأطفال المرضى الذين يتلقون علاجهم في المركز.
- **يوم في الهواء الطلق مع مرضى السرطان:** شارك ثمانية من موظفي البنك العربي في رسم الابتسامات على وجوه 19 طفلاً خلال نشاط في الهواء الطلق يهدف إلى تشجيع ورفع معنويات الأطفال من مرضى السرطان.
- **برنامج أصدقاء:** تمكن الموظفون، من خلال هذا البرنامج، من تقديم الدعم المالي لمرضى السرطان الذين يواجهون صعوبات مالية، ولا يمكنهم تغطية تكاليف العلاج. يشجّع البنك المهتمين من الموظفين بالتبرّع بمبلغ شهري محدد من خلال إنشاء حوالة متكررة من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (صفحة 30).



- **الكشف المبكر عن سرطان الثدي:** كجزء من حملة التوعية لسرطان الثدي التي أطلقها البنك العربي بالتعاون مع البرنامج الأردني لسرطان الثدي، والتي تركز على صحة ورفاه الموظفين، تم إجراء فحوصات للكشف المبكر عن سرطان الثدي مرتين خلال العام استهدفت 54 من الموظفين في البنك. ومن ضمن الحملات الداخلية لرفع مستوى وعي الموظفين عن سرطان الثدي، تم نشر إرشادات توعوية أسبوعية تستهدف كافة الموظفين في البنك.

علاوة على ذلك، شارك البنك في المبادرات الصحية التالية، والتي تم تنفيذها بالتعاون مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح الأخرى:

- **ماراثون عمان الدولي:** كان البنك العربي الراعي الذهبي للسنة الخامسة على التوالي في سباق ماراثون عمان الدولي، حيث قام بتغطية تكاليف مشاركة 836 موظفاً وعائلاتهم وأصدقائهم في الماراثون.
- **ألترا ماراثون البحر الميت:** قام البنك العربي بتغطية تكاليف مشاركة 629 موظفاً وعائلاتهم وأصدقائهم في الماراثون.
- يواصل البنك التبرع بالأثاث وأجهزة الحاسوب التي تزيد عن حاجته لعدد من المؤسسات، ومنها جمعية العناية بمرضى الكبد والغدد الصماء.



“

يجب أن نساهم في سعادة ورفاه الناس، حتّى ولو لم نكن على علاقة مباشرة بهم ولا تربطنا مصلحة مشتركة ودون انتظار مردود بالمقابل لما نقوم بعمله.

عمر ناصر - تكنولوجيا المعلومات

”

سأهم البنك العربي في دعم مبادرات تكيّة أم علي من خلال البرامج التالية:

- **تبني العائلات:** للسنة الرابعة على التوالي، واصل البنك العربي دعمه لـ 17 عائلة فقيرة في منطقة الرويشد من خلال تغطية تكاليف تزويدها بطرود غذائية شهرية و لمدة عام واحد.
- **حملة الشتاء:** للسنة الثانية على التوالي، كان البنك العربي الراعي الحصري لمبادرة "لمسة دفا"، حيث تطوّع تسعة موظّفين من البنك لتوزيع 1,074 بطانية على أكثر من 450 عائلة من العائلات الأقل حظاً في جيوب الفقر في مناطق شرق عمّان وإربد ومعان والطغيلة، لمساعدتهم على تحمّل أجواء الشتاء الباردة.
- **حملة رمضان:** للسنة الرابعة على التوالي، شارك 51 متطوّعاً من موظّفي البنك العربي وأفراد عائلاتهم في أربعة أنشطة لتجهيز الطرود الغذائية بالتعاون مع تكيّة أم علي. كما قام موظّفونا بإعداد 1,150 طرد غذائي ليتم توزيعها على أكثر من 7,000 شخصاً. علاوة على ذلك، شارك 6 متطوّعين في عملية توزيع الطرود الغذائية على 50 عائلة فقيرة في إربد.
- كما دعم البنك أيضاً وجبات إفطار رمضان التي أقيمت في مقر تكيّة أم علي، استفاد منها حوالي 1,000 شخصاً. كما قام البنك بتغطية تكاليف خمس إفطارات رمضانية حيث تطوّع 37 من موظّفي البنك للمساعدة في تقديم الطعام للعائلات الأقل حظاً.



“

لقد قمت بالتوقّف عن بعض الممارسات البيئية السلبية التي كنت معتاداً عليها، وتعلّمت كيف أساهم في حماية البيئة من خلال تحويل النفايات إلى مواد مفيدة.

صلاح إبراهيم - الخدمات المصرفية للأفراد

”

من خلال التعاون مع الجمعية الملكية لحماية الطبيعة، شارك البنك العربي في رعاية وتنفيذ عدد من المبادرات والأنشطة المتعلقة بقضايا البيئة:

- حملة "نظّفوا العالم": للسنة الرابعة على التوالي، قام البنك العربي برعاية هذه الحملة التي تمّ تنفيذها في محمية اليرموك، حيث انضم متطوعو البنك لأكثر من 35 مليون متطوعاً من 130 دولة في كافة أنحاء العالم في حملة تنظيف وحماية البيئة. اشتملت الحملة على عدّة مبادرات، ومنها إعادة تدوير إطارات السيارات المستعملة لتصميم حاويات للنفايات وتوزيعها في المناطق الأكثر ازدحاماً داخل المحمية. بالإضافة إلى أعمال تنظيف وفرز النفايات لقياس تأثير رمي النفايات على البيئة. هذا واشتملت الحملة أيضاً على ورشات عمل تحت عنوان "تحويل النفايات إلى قطع فنية"، بهدف إظهار بعض الأفكار حول كيفية إعادة استخدام النفايات.



- تمكين المجتمعات المحلية في قرية فقوع: قام البنك العربي برعاية مشروع يستهدف تحسين حياة المجتمعات المحلية في قرية فقوع الواقعة بالقرب من محمية الموجب الطبيعية. تهدف المبادرة إلى تقليل اعتماد القرية على الموارد الطبيعية الشحيحة للمحمية. واشتملت الأنشطة على أعمال زراعة الحدايق والتنظيف وتركيب وحدات ري بالتنقيط في البيوت والمدارس بهدف الحفاظ على إمدادات المياه الخاصة بالمحمية.

بالتعاون مع مؤسسة "حماية الشجرة"، واصل البنك العربي دعمه لغابة عصفور في جرش، حيث شارك 69 موظفاً من البنك في عدد من المبادرات اشتملت على أعمال زراعة الأشجار والتنظيف، بالإضافة إلى المساعدة في أعمال الري وتركيب اللافتات الخاصة بالأحراش، وبناء الجدران الخضراء.

“

إن تقديم دورات في بناء القدرات للطبقة المحتاجين ترك في نفسي أثراً إيجابياً، حيث ساهم في تطوير مهاراتي القيادية والتعليمية، وجعلني فخورة بنفسي.

عائشة المصري – إدارة العقار والإنشاءات

”

يؤمن البنك العربي بأهمية التعليم وقدرته على تحويل حياة الناس إلى الأفضل. بالتعاون مع صندوق الأمان لمستقبل الأيتام، قام البنك بدعم عدد من البرامج التي تساهم في إعداد الشبان الأيتام وتجهيزهم بالتعليم والمهارات الضرورية ليتمكنوا من الاعتماد على أنفسهم وأن يصبحوا أفراداً فاعلين في مجتمعاتهم. وتشمل هذه البرامج:

- **دعم الطلاب:** قام البنك برعاية برامج تعاون جديدة لمدة أربع سنوات للفترة ما بين 2013-2017، يتم خلالها استكمال التعليم الجامعي لثمانية طلاب، ودعم التدريب المهني لـ 32 طالباً (بواقع ثمانية طلاب مهنيين في كل سنة ولمدة أربع سنوات).
- **الاحتفال بمناسبة عيد الأم:** أقيم حفل لتكريم 27 امرأة من الأمهات العاملات في خمسة مراكز رعاية للأيتام تقديراً لجهودهن في رعاية الأيتام.
- **معرض التوظيف لصندوق الأمان:** كان البنك العربي الراعي الذهبي لـ "معرض التوظيف"، الذي يهدف إلى توجيه الخريجين حول الوظائف المتاحة لهم وزيادة فعالية إجراءات التوظيف لديهم. هذه الفعالية منحت الطلاب والباحثين عن وظائف الفرصة للتعلم من خلال ورشات العمل المختلفة التي تم تنظيمها بهدف تطوير مهاراتهم الشخصية وكفاءتهم المهنية. ومن المهارات التي ركزت عليها ورشات العمل هي كيفية كتابة السيرة الذاتية، ومهارات المقابلة، والتخطيط الوظيفي وتقنيات البحث عن عمل.



١١. التعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح

الإضافة إلى ما تمّ ذكره من دعم للمؤسسات غير الهادفة للربح، شارك برنامج "معاً" أيضاً في دعم مؤسسات أخرى غير هادفة للربح منها:

إنجاز

بالتعاون مع مؤسسة إنجاز، قام البنك العربي بدعم عدد من المبادرات التي تستهدف فئات مختلفة من الشباب ودمج الموظفين في عملية تطوير الطلاب المحليين:

- **برنامج تبني المدارس:** للسنة الخامسة على التوالي، ونظراً للنجاح الذي حققه "برنامج تبني المدارس" الذي تمّ تنفيذه سابقاً، تبني البنك العربي ثلاث مدارس في منطقة بيادر وادي السير، ومدرسة للطلبة من ذوي الاحتياجات الخاصة في جبل اللويبة أيضاً، حيث استفاد من البرنامج نحو 3,793 طلاب. يهدف البرنامج إلى تحسين مرافق المدارس لتوفير بيئة تعليمية أكثر راحة للطلاب، من خلال تنفيذ أعمال البنية التحتية والصيانة وتزويد الطلبة بمهارات حياتية وتطوير شخصياتهم. شارك ستة من موظفي البنك في نشاط فريد من نوعه حيث قاموا بإعادة تدوير الإطارات وتحويلها إلى حاويات للنفايات وتم توزيعها في أنحاء المدارس بهدف التقليل من رمي النفايات في أروقة المدرسة. اشتملت المبادرة أيضاً على أعمال تحسين مظهر حقائق هذه المدارس من خلال زراعتها بالورود والأشجار الصغيرة.
- **يوم المتطوع الصغير:** للسنة الثانية على التوالي، كان البنك العربي الراعي الرئيسي لهذا البرنامج، والذي تمّ تنفيذه في 40 مدرسة حكومية ليستفيد من البرنامج نحو 5,939 طالباً من صفوف السابع وحتى التاسع. حيث شارك متطوعون من البنك لتشجيع طلاب المدارس للانخراط بشكل أكبر والمساهمة في تنمية مجتمعاتهم. قام 12 من موظفي البنك وغيرهم من موظفي الشركات التابعة للبنك بتوجيه الطلاب خلال أنشطة تهدف إلى تعزيز إحساسهم بالمسؤولية تجاه مدارسهم ومجتمعهم.

- **برنامج الإرشاد الوظيفي:** قام البنك برعاية هذا البرنامج الذي يهدف إلى تقديم الاستشارات والإرشادات المهنية من خلال جلسات توجيه وظيفي في 15 جامعة، استهدفت حوالي 5,550 شاباً وشابة من الباحثين عن عمل. يهدف البرنامج إلى إعداد الباحثين عن عمل لعملية انتقالهم إلى سوق العمل من خلال تطوير مهاراتهم ليكونوا موظفين فاعلين في مكان عملهم، وزيادة كفاءتهم خلال المواقف المتعلقة بالعمل.
- **دورات إنجاز:** في العام 2013، ساهم 13 من موظفي البنك بدعم الطلاب من خلال تقديم دورات تساعد على تطوير حياة طلاب المدارس والجامعات وإلهامهم. هذا وقد تنوعت مواضيع الدورات ومنها: للبحث في الاقتصاد، كن ريادياً، أنا ومحيطي، الاقتصاد للنجاح، مهارات النجاح، أعمال السفر والسياحة، أموال مستقبلي، أعمال مستقبلي، نحن قادة المجتمع.



نشاط كبار السن

للمرّة الأولى في العام 2013، وكجزء من سعي البنك العربي لدعم أفراد المجتمع الأقلّ حظًا، شارك 14 من موظفي البنك بنشاط تطوعيّ استهدف كبار السن الذين تتم رعايتهم في "جمعية الأسرة البيضاء"، بالتعاون مع مؤسسة عيال الخيرية. اشتملت الأنشطة على الاحتفال بعيد الأضحى وتوزيع الهدايا، بالإضافة إلى أعمال تنظيف ودهان وتجميل للجمعية.



بنك الملابس الخيري

نظّم البنك العربي، بالتعاون مع بنك الملابس الخيري، التابع للجمعية الخيرية الاردنية الهاشمية، نشاطاً تطوعياً فريداً من نوعه بتزويد الملابس الجديدة والمستعملة للأسر الأقلّ حظاً خلال العام. شارك في هذا النشاط 22 متطوعاً حيث عملوا على فرز التبرعات القادمة إلى عدة أصناف (الملابس الشتوية، الملابس الصيفية، الألعاب، وغيرها). كما قام المتطوعين بطي، تعبئة وتغليف الملابس بصناديق ليتم تخزينها ومن ثم عرضها في صالات العرض الرئيسية.

حملة الأمان على الطرق بالتعاون مع دائرة السير المركزية

للسنة الرابعة على التوالي، اشترك البنك العربي مع دائرة السير المركزية برعاية حملة "مدرستي فرحتي"، التي استهدفت 50,000 طالب من كافة أنحاء المملكة. حيث قامت دائرة السير بتوزيع كتيّبات خاصّة تشتمل على نصائح تساهم في زيادة الوعي والأمان على الطرق.



iii. برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح

يؤمن البنك بضرورة بناء مهارات وقدرات موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً" كعنصر أساسي لضمان استدامة هذه المؤسسات وتحسين قدراتها على تقديم خدمات أفضل للمجتمع.

خلال العام 2013، أجرى البنك سبع دورات ناجحة استهدفت 64 موظفاً من موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً". تم تقديم كافة الدورات من قبل المدربين المعتمدين والمدراء في البنك. هذا وكان البنك قد أجرى دراسة لتقييم الاحتياجات التدريبية للمؤسسات، بهدف اختيار المواضيع التي تلبي هذه الاحتياجات وإعطائها الأولوية من خلال التدريب. وقد ركزت الدورات على مواضيع: تميز الخدمة، دورات متقدمة في برنامج (Excel)، مهارات الاتصال الهاتفي، برنامج (Power Point)، والمحاسبة لغير المحاسبين.

7 دورات تدريبية تم تنظيمها
64 موظف من موظفي المؤسسات غير
الهادفة للربح استفاد من البرامج التدريبية
4 مؤسسات غير ربحية شاركت في البرامج
التدريبية
320 ساعة تدريبية تم تقديمها

٧١. قنوات تبرّع العملاء

يمنح برنامج "معا" عملاء البنك العربي الفرصة للمشاركة بشكل مباشر في جهودنا في مجال التنمية المجتمعية من خلال قنوات التبرّع والتي تشمل: الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، الخدمة المصرفية الهاتفية، خدمة الصراف الآلي، الغرور، وبطاقة "معا" الائتمانية اللاتينية.



تم إطلاق بطاقة "معا" الائتمانية البلاستيكية في العام 2009، كأول بطاقة من نوعها في الشرق الأوسط وأفريقيا وأوروبا الوسطى.

من خلال هذه البطاقة، يتم اقتطاع 0.5% من قيمة مشتريات العميل المسددة بواسطة البطاقة ليتم التبرّع بها لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معا" (صفحة 30).

وفي المقابل، يقوم البنك العربي بالتبرّع بنسبة مماثلة، ثم يقوم كل عام بالتبرّع بما قيمته 50% من رسوم العضوية السنوية المستوفاة على هذه البطاقة لصالح هذه المؤسسات.

ضمن حرص البنك على تشجيع العملاء على لعب دور مباشر في التنمية المجتمعية، قام البنك خلال العام 2013، بتنفيذ حملات داخلية وخارجية تهدف إلى تعزيز قنوات التبرّع وزيادة الدعم المقدم للمؤسسات غير الهادفة للربح. ومن هذه الحملات:

- نشر شعار قنوات الدفع الإلكترونية على الموقع الإلكتروني المحلي للبنك العربي (arabbank.jo).
- إرسال رسائل البريد الإلكتروني القصيرة خلال شهر رمضان للمتبرعين والداعمين للمؤسسات غير الهادفة للربح في برنامج "معا".
- تطبيق استراتيجية الحوالة المتكررة عبر الخدمة المصرفية عبر الإنترنت.
- إضافة قنوات التبرّع لبرنامج "معا" والمؤسسات غير الهادفة للربح على الشاشات لكافة أجهزة الصراف الآلي.

ساهمت هذه الحملات في زيادة تبرعات عملائنا بنسبة 26%، لتصل في مجملها إلى 135,955 دينار أردني (5,421 دينار أردني منها ساهم بها البنك من خلال بطاقة "معا" الائتمانية البلاستيكية)، ما يؤكد على الثقة التي يوليها عملاؤنا في أنظمتنا، بالإضافة إلى زيادة وعي الجمهور حول برامجنا للمسؤولية الاجتماعية.

ملحق أ: خارطة الجهات ذات العلاقة

الجهات ذات العلاقة	طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة
المساهمون	- اجتماعات منتظمة - تقارير سنوية ونصف سنوية وفصلية - ملخصات الإدارة	- زيادة الأرباح وحقوق المساهمين - شفافية الاتصالات - الامتثال لجميع الأنظمة والقوانين
الموظفون	- الاجتماعات المنتظمة - شبكة الاتصال الداخلية "عربينا" - البريد الإلكتروني - نظام إدارة الموارد البشرية - استطلاع الاتصالات الداخلية - التقارير السنوية وتقارير الاستدامة - برامج التوعية الداخلية - برامج التدريب الإلكترونية - اللقاءات وورشات العمل - مراسم منح الجوائز - النشرات والتعديلات الداخلية - اللجان الداخلية (اللجنة الرياضية ولجنة علاقات الموظفين ولجنة الصحة والسلامة المهنية) - البرنامج التطوعي "معاً"	- الأمن الوظيفي - بيئة عمل صحية وأمنة - التدريب والتطوير - حزم رواتب ومزايا تنافسية - توزيع عادل للمسؤوليات وإتاحة الفرص للتطور - وجود فريق إدارة شفاف ومسؤول - تكافؤ الفرص - المكافآت المالية - إمكانية الوصول للمعلومات الملحة والضرورية
العملاء	- الفروع - الموقع الإلكتروني - وسائل الإعلام - التقارير السنوية وتقارير الاستدامة - وسائل التواصل الاجتماعي - خدمة الرسائل النصية القصيرة - قنوات الخدمات (الخدمة المصرفية الهاتفية، والخدمة المصرفية عبر الإنترنت، وأجهزة الصراف الآلي، ومركز الاتصال، والخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة) - أدوات ووسائل تقديم الملاحظات والتعليقات - خدمة العملاء	- توفير دعم وخدمات ومنتجات عالية الجودة - التميز في تقديم خدمات من نواحي السرعة والدقة - قروض ميسرة - منتجات وخدمات مبتكرة ومستدامة وعالية الجودة - عملية اتصال شفافة - زيادة الوعي للمنتجات والخدمات - موظفون مؤهلون من ذوي الخبرة والتدريب العالي - الحد من المخاطر والأحداث المخلّة بالأمن - أسعار جذابة وتنافسية

المجتمع	• الحملات التطوعية • وسائل الإعلام الاجتماعي • برامج الرعاية والمناسبات • تقارير الاستدامة • برامج بناء القدرات	• مسؤولية الشركات وروح المواطنة • تطوير ودعم المجتمع • الموارد البشرية والمالية • بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح
البيئة	• مبادرات إعادة الترميم • دعم المؤسسات غير الهادفة للربح العاملة في مجال البيئة • التحسينات التشغيلية • إقراض مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة	• التقليل من كمية النفايات • الحد من استخدام الموارد المحدودة • تحسين جودة البيئة • دمج المعايير البيئية في المشاريع التي يتم تمويلها • دمج المعايير البيئية في اتفاقيات المشتريات مع الموردين
الموردون	• الإعلانات لتقديم العطاءات • العقود والاتفاقيات • الاجتماعات	• المساءلة والنزاهة في التعاملات • اتفاقيات مجدبة مالياً، وطويلة الأمد وأمنة • الدفع في الوقت المناسب عند التسليم
الحكومات	• اللوائح والقوانين • التقارير الشهرية المقدمة للهيئات التنظيمية • المراجعات التنظيمية • الهيئات التنظيمية (مثل البنك المركزي ووحدة مكافحة عمليات غسل الأموال) • تقارير دوائر التدقيق والامتثال للمتطلبات القانونية	• 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.

الجهات ذات العلاقة	أولويات البنك العربي	استجابتنا
المساهمون	- الحفاظ على الربحية وتعزيزها - اجتذاب المزيد من المساهمين	- الحفاظ على مستوى ثابت من الربحية والنمو (صفحة 55) - منهج سليم لحاكمية المؤسسة والمساءلة (صفحة 54)
الموظفون	- تحفيز الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم - اجتذاب الكفاءات واستبقائها - ضمان صحة وسلامة وأمن جميع الموظفين - توفير بيئة عمل متنوعة وعادلة - حماية قاعدة عملائنا والمعلومات الحساسة - تعزيز حوافز الموظفين ونتاجيتهم وولائهم - الاحتفاظ بمستويات أداء عالية - تجنب مسببات عدم رضا الموظفين ومعالجتها - تقديم برامج التدريب والتطوير - الحفاظ على مستوى عالي من الوعي والمعرفة حول القضايا والقوانين والقواعد والإجراءات الهامة	- الاستثمار في موظفينا (صفحة 45) - تكايف الغرض (صفحة 49) - الحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية (صفحة 51) - الاستماع لموظفينا (صفحة 42) - التدريب والتطوير (صفحة 45) - التواصل مع موظفينا (صفحة 42) - رفاه ورضا الموظفين (صفحة 42, 51) - فريق عالي الكفاءة والخبرة وملتزم (صفحة 44, 49) - ضمان التزام الأعمال بالقوانين والقواعد المطبقة وسياسات الشركة كجزء من المسؤولية المؤسسية
العملاء	- توسيع قاعدة العملاء - التواصل مع العملاء - رضا العملاء - المسؤولية تجاه العملاء - حماية معلومات العملاء الحساسة - الولاء للعملاء - تميز الخدمة	- منتجات وخدمات ذات جودة عالية (صفحة 19) - تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية (صفحة 21, 25) - طرق وأدوات مبتكرة للتواصل مع العملاء (صفحة 26) - حماية معلومات وأصول العملاء (صفحة 35) - موظفون مهنيون وذوو خبرة (صفحة 46-48) - تحقيق رضا ولاء العملاء - تعزيز ثقافة الخدمات (صفحة 24, 42, 46-47) - دمج العملاء بالتنمية المجتمعية (صفحة 30, 92) - اجتذاب عملاء جدد وتوسيع العلاقات مع العملاء الحاليين
المجتمع	- تعزيز روح المواطنة - المساهمة في رفاه المجتمع - تسهيل الوصول للخدمات المالية	- علاقات تعاون مجتمعية قوية (صفحة 73, 81) - مشاركة الموظفين في المبادرات التطوعية (صفحة 82-84) - دعم المشاريع المجتمعية ذات العلاقة (صفحة 15, 29, 31-32) - تسهيل إمكانية وصول الجمهور للموارد التعليمية (صفحة 89-90) - الاستفادة من قنوات البنك لدعم المؤسسات غير الهادفة للربح (صفحة 30, 93) - نشر الثقافة المالية والمصرفية

البيئة	• تقليل الآثار السلبية على البيئة والسعي نحو تحسين الوضع البيئي • خفض التكلفة التشغيلية	• دعم المشاريع البيئية (صفحة 31-32, 88) • تشجيع العمليات ذات الكفاءة العالية (صفحة 55) • دمج تقييم المخاطر البيئية في معايير الإفراض • دعم المشاريع الصديقة للبيئة
المورّدون	• 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	• الاحتفاظ بعلاقات تعاون متبادلة المنفعة (صفحة 71) • زيادة عدد الموردين مع إعطاء الأولوية للموردين المحليين حيثما كان ممكناً • تعزيز أداء الموردين (صفحة 71)
الحكومة	• الالتزام بكافة القوانين واللوائح ذات العلاقة • تنمية الاقتصاد المحلي • دعم الأجندة الوطنية الأردنية للعام 2015 • 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	• منهج فعال لحاكمة المؤسسات (صفحة 54) • دعم الاقتصاد المحلي (صفحة 22, 31, 74) • الامتثال للقوانين والقواعد والمعايير المحلية والوطنية الخاصة بالخدمات المالية الصادرة عن الهيئات التشريعية والتنظيمية المتعلقة بأعمال وسمعة مجموعة البنك العربي (صفحة 36)

الجهات ذات العلاقة

العملاء، البيئة،
المجتمع،
المساهمون

دعم عملنا
من أجل تحقيق
طموحاتهم

الجهات ذات العلاقة

العملاء، البيئة،
المجتمع،
المساهمون

دعم عملنا
من أجل تحقيق
طموحاتهم

الجهات ذات العلاقة

العملاء، البيئة،
المجتمع،
المساهمون

دعم عملنا
من أجل تحقيق
طموحاتهم

الجهات ذات العلاقة

العملاء، البيئة،
المجتمع،
المساهمون

دعم عملنا
من أجل تحقيق
طموحاتهم

الجهات ذات العلاقة

العملاء، البيئة،
المجتمع،
المساهمون

دعم عملنا
من أجل تحقيق
طموحاتهم

الجهات ذات العلاقة

العملاء، البيئة،
المجتمع،
المساهمون

دعم عملنا
من أجل تحقيق
طموحاتهم

علاوة على ذلك، يحرص البنك العربي على إعطاء الجهات ذات العلاقة أولوية ضمن إطاره للاستدامة، ما يؤكد على حرصنا على تلبية احتياجات الجهات ذات العلاقة وتوقعاتهم، كما هو موضح في الرسم البياني أدناه:

ملحق ب: المعايير الدولية لقطاع الرقابة

إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية

تأخذ إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية عددا من القوانين والقواعد الدولية بعين الاعتبار ضمن جهودها الجارية لتطوير وتحديث سياسة البنك العربي لمكافحة الفساد والرشوة، ومن هذه القوانين:

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

مجموعة إدارة المخاطر

تمثل كافة الأقسام ضمن مجموعة إدارة 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
- معايير أنظمة إدارة استمرارية العمل ISO 22301
- إطار لجنة الرقابة الداخلية في إدارة مخاطر المشاريع (COSO)

معايير التدقيق الداخلي

تتبع أنشطة التدقيق الداخلي للمعايير الدولية وميثاق السلوك المهني، والتي تم فحصها من قبل جهات خارجية مستقلة لتأكيد الإمتثال مع البنود التالية:

- المعايير الدولية لمهنة التدقيق الداخلي
- ميثاق السلوك المهني لمعهد المدققين الداخليين (IIA, USA)
- معايير نظام الجودة ISO 9001:2008

ملحق ج: مؤشرات التقرير

تحديد محتويات التقرير

في إطار الإعداد لتقرير الاستدامة 2013، تمّ اعتماد المعايير التي أقرتها مبادرة التقارير العالمية (GRI, G.3.1) خلال عملية تحديد محتويات التقرير ونشر الإنجازات التي تمّ تحقيقها خلال العام الماضي. يركّز هذا التقرير على مسيرتنا وإنجازاتها في خمسة مجالات رئيسية للاستدامة وعلاقتها بالمجموعات المختلفة من الجهات ذات العلاقة والتي تتساوى في أهميتها لتحقيق نجاح البنك في كافة عملياته. 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 وتؤثر بشكل جوهري على تقييمات وقرارات الجهات ذات العلاقة. وهذا يشمل المواضيع الرئيسية التي حققتها أقسامنا الداخلية، وتلك التي تطرحها الجهات ذات العلاقة، والمواضيع التي يثيرها أقراننا، بالإضافة إلى المعايير والتوجيهات، بما فيها معايير مبادرة التقارير العالمية (GRI, G 3.1).

إدماج الجهات ذات العلاقة: نعتقد بأننا قمنا بتحديد واعتبار جميع الجهات الرئيسية، كما عملنا على تحديث خارطة احتياجات الجهات ذات العلاقة التي 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 وإلزامنا 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 الأولويات 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 أيضا المجالات التي ما زالت بحاجة إلى تحسين.

المقارنة: لقد قمنا بتقديم معلومات على أساس سنوي، حيثما كان ذلك ممكنا، 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 توكي 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 أن موضوع الاستدامة هو نسبياً مفهوم جديد في الأردن، عمدنا إلى تقديم معلومات تمهيدية ومعلومات تقوم على القرائن، حيثما تطلب ذلك، من أجل تسهيل فهم محتوى التقرير على القراء. وبما أن تقريرنا يستهدف نطاق واسع من الجهات ذات العلاقة، فقد حاولنا تلبية متطلبات جميع الفئات من القراء.

المصداقية وتقنيات قياس البيانات: قمنا باستخدام أنظمة التتبع وإدارة قواعد البيانات المتوفرة من أجل الحصول على البيانات. تمثل البيانات التي تم تقديمها أفضل فهم لدينا فيما يتعلق بتأثيرنا. كما عمدنا في بعض المجالات إلى توسيع نطاق القياس الذي قمنا بإيضاحه. تم قياس انبعاثات الغازات الدفيئة باستخدام جداول قياس انبعاثات الغازات الدفيئة المعدلة لقياس عوامل الانبعاثات في الأردن، وإمكانات الاحترار العالمي، والتي تتماشى مع التقرير التقييمي الرابع للجنة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ.

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

محددات التقرير

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

محددات واحتمال التقرير: يسعى البنك العربي في الأردن جاهداً إلى إعداد تقرير شامل قدر الإمكان. هذا ويضع التقرير الخطوط العريضة لأداء البنك للعام 2013 للسنة المالية المنتهية في 31 كانون الأول عام 2013. ويغطي التقرير كافة عمليات البنك العربي في الأردن فقط، ولا يتطرق إلى أية نشاطات في الخارج. في بعض الحالات، تم 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



Report Application Level	C	C ⁺	B	B ⁺	A	A ⁺
Profile Disclosures Report	Report on: 1.1 2.1 - 2.30 3.1 - 3.4, 3.10 - 3.12 4.1 - 4.4, 4.14 - 4.15		Report on all criteria listed for Level C plus: 1.2 1.9, 1.10 4.2 - 4.33, 4.16 - 4.17		Same as requirement for Level B	
Disclosures on Management Approach Report	Not Required	Report Literally Assured	Management Approach Disclosures for each Indicator Category	Report Literally Assured	Management Approach disclosed for each Indicator Category	Report Literally Assured
Performance Indicators & Sector Supplement Performance Indicators Report	Report fully on a minimum of any 10 Performance Indicators, including at least one from each of: social, economic, and environment. ¹	Report Literally Assured	Report fully on a minimum of any 20 Performance Indicators, at least one from each of: economic, environment, human rights, labor, society, product responsibility. ²	Report Literally Assured	Reported on each core and Sector Supplement ³ indicator with due regard to the materiality Principle by either: a) reporting on the indicator or b) explaining the reason for its omission.	Report Literally Assured

¹ Sector Supplement in final version
² Performance Indicators to be selected from any localized Sector Supplement, but 7 of the 10 must be from the original GRI Guidelines
³ Performance Indicators may be selected from any localized Sector Supplement, but 10 of the 20 must be from the original GRI Guidelines

ملحق هـ: فهرس المعايير (GRI Index)

الصفحات	GRI	الصفحات	GRI	الصفحات	GRI
76,56,17-16,12-8	4.8	Sustainability@arabbank.com.jo	3.4	الإستراتيجية والتحليل	
99,67-66,17-14,12-11	4.9	101-100	3.5	6-5	1.1
54	4.10	101	3.6	17-14,6-5	1.2
58-54,38-35	4.11	101	3.7	معلومات عن المؤسسة	
99,81,71,67-66,55-54,38-36	4.12	101-100	3.8	الغلاف الأمامي	2.1
99,58-56	4.13	101	3.9	65-64,22-20	2.2
98-94,11	4.14	101-100	3.10	56-54, التقرير السنوي 2013 (صفحة 38, 71)	2.3
98-94,11	4.15	101-100	3.11	الأردن	2.4
98-94	4.16	109-103	3.12	التقرير السنوي 2013 (صفحة 38)	2.5
98-94	4.17	101	3.13	التقرير السنوي 2013 (صفحة 65)	2.6
		الحاكمية والالتزامات والتواصل		28-25, التقرير السنوي 2013 (صفحة 10-13)	2.7
		54, التقرير السنوي 2013 (صفحة 71, 291-304)	4.1	15-14	2.8
		54	4.2	لم يطرأ تغيير كبير، للتفاصيل أنظر صفحة 65 من التقرير السنوي 2013	2.9
		54	4.3	23	2.10
		تقرير الاستدامة 2010 (صفحة 52)	4.4	حدود التقرير	
		54	4.5	سنة مالية 2013	3.1
		54	4.6	أيار 2014 للتقرير السنوي 2013 أيار 2013 لتقرير الاستدامة 2012	3.2
		54	4.7	سنوي	3.3

إيضاح حول النهج الإداري	
التقرير السنوي 2013, 10-13, 87-90, 96-99	النهج الإداري - الإقتصادي
15, 31-32, 37-38, 67-71, 88	النهج الإداري - البيئي
41-51, 82-92	النهج الإداري - ممارسات العمالة
41-43, 49-51, 71	النهج الإداري - حقوق الإنسان
20-22, 26-28, 30, 60-61, 81-93	النهج الإداري - المجتمع
20-22	النهج الإداري - المسؤولية عن المنتج

إيضاح حول الأداء الإقتصادي	
EC1	55, التقرير السنوي 2013 (صفحات 215-220)
EC2	لا ينطبق ¹²
EC3	يدفع البنك العربي 12.25% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستحقة على رواتب الموظفين، بينما يدفع الموظفون 6.5% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستحقة على رواتبهم في الأول من كانون الثاني في كل عام.
EC4	لا يتلقى البنك مساعدات مالية من الحكومة
EC5	41
EC6	جزئي؛ إن الأولوية تعطى للموردين المحليين، النسبة الفعلية غير متوفرة لهذه السنة
EC7	41, تعطى أولوية التوظيف للموظفين المحليين
EC8	80-76, 71
EC9	32-29
البيئة	
EN1	غير متوفر
EN2	لا يوجد
EN3	70-67
EN4	70-67
EN5	لا يوجد
EN6	32-31
EN7	70
EN8	70, يتم نقل المياه بواسطة مزودي خدمات من القطاع الخاص. لا ينطبق على قطاع البنوك
EN9	لا يوجد مصدر مياه محدد
EN10	لا يتم إعادة استخدام أو تدوير المياه

12. لا ينطبق: يعني أنّ المؤشر المرتبط به لا ينطبق على قطاع البنوك.

لا ينطبق	EN11
لا ينطبق	EN12
لا ينطبق	EN13
88,82	EN14
لا ينطبق	EN15
67	EN16
غير متوفر	EN17
69	EN18
لا ينطبق	EN19
لا ينطبق	EN20
لا يوجد تصريح ملحوظ للمياه	EN21
غير متوفر	EN22
لا يوجد تصريح ملحوظ	EN23
لا يتعامل البنك أو يقوم بنقل النفايات الخطرة	EN24
لا يوجد تصريح ملحوظ للمياه	EN25
لا ينطبق	EN26
لا ينطبق	EN27
لا يوجد	EN28
69	EN29
93,88,84,82-81,74,32-31	EN30

ممارسات العمالة	
LA1	41
LA2	44
LA3	41, 44-45 جميع الموظفين يعملون بدوام كامل، 98% منهم لديهم عقود غير منتهية، 39% منهم من النساء. أما عن 2% من الموظفين لديهم عقود منتهية، 10% منهم من النساء
LA4	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
LA5	يضمن البنك العربي على إبلاغ الجهات ذات العلاقة خلال فترة مناسبة، بحسب الظروف والوضع، ووفقاً للضوابط والأحكام المعمول بها في البنك
LA6	51
LA7	51, نسب الأيَّام الضائعة والغياب غير متوفرة حالياً
LA8	44, 85-86
LA9	لا ينطبق
LA10	45
LA11	45-46, 51-61
LA12	100%
LA13	50-49, التقرير السنوي 2013 (صفحات 39-64)
LA14	نسبة الراتب الأساسي بين الرجال والنساء لكل فئة وظيفية لا تزال 1:1، مع ضمان معاملة منصفة لكلا الجنسين
LA15	50-49
حقوق الإنسان	
HR1	71, لا يوجد
HR2	71, لا يوجد
HR3	57-56
HR4	لا يوجد
HR5	71, يحرص البنك العربي على إخضاع الموزعين لإجراءات العناية الواجبة لضمان التزامهم بمعايير الحакمية السليمة، والسمعة الجيدة ومبادئ المساءلة، دون التدخل في حقهم في حرية التجمع وقضايا المفاوضات الجماعية

لا تماسياً مع قانون العمل المحلي، يحرص البنك على توظيف من هم أكبر من 18 سنة	HR6
لا يمارس البنك أي ممارسة من ممارسات التوظيف القصري	HR7
حضر موظفي الأمن البرنامج الإرشادي الخاص بالموظفين الجدد، والذي يتضمن مفاهيم حقوق الإنسان والمسؤوليات والالتزامات ذات العلاقة	HR8
لا يوجد	HR9
56-55	HR10
لا يوجد	HR11
المجتمع	
84-74	SO1
100%	SO2
36	SO3
56,36,29	SO4
لا يوجد	SO5
لا يوجد	SO6
لا يوجد	SO7
لا يوجد	SO8
لا ينطبق	SO9
لا ينطبق	SO10
المسؤولية عن المنتج	
لا ينطبق (منتجاتنا وخدماتنا ليس لديها أية تأثيرات تتعلق بصحة وسلامة الزبائن)	PR1
لا ينطبق (منتجاتنا وخدماتنا ليس لديها أية تأثيرات تتعلق بصحة وسلامة الزبائن)	PR2
38-36	PR3
لا يوجد	PR4

65-64 ,46 ,28-24	PR5
91-90 ,56 ,46-45	PR6
لا يوجد	PR7
لا يوجد	PR8
لا يوجد	PR9
ملحق القطاع المالي	
38-36	FS1
38-35	FS2
38-35	FS3
58-56	FS4
56 ,38-36 ,32-31	FS5
29	FS6
93-92 ,84-81 ,30	FS7
84-81 ,32-31	FS8
37-35	FS9
37 ,15-14	FS10
56-55 ,37	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
91-87 ,79-78	FS13
91-87 ,38-37	FS14
93-92 ,38-37	FS15
91 ,27 ,20	FS16

ملحق و: قائمة المصطلحات

المصطلح	التعريف
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.
معايير مبادرة التقارير العالمية - الجيل الثالث	أحدث نسخة من المبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية، تتعلق بمعايير إعداد تقارير الاستدامة. وتتضمن توجيهات تتعلق بإعداد التقارير حول الآثار الاقتصادية، والبيئية والاجتماعية للمؤسسة ومنهجها المتبع في هذا المجال، لتمكين المقارنة على المستوى العالمي.
الغازات الدفيئة	الغازات المتواجدة في الغلاف الجوي والتي تمتص وتطلق إشعاعات حرارية وأشعة تحت الحمراء. وتشمل الغازات الدفيئة بخار الماء وثنائي أكسيد الكربون وغاز الميثان وأكسيد النيتروز والأوزون.
مبادرة التقارير العالمية	هي منظمة غير ربحية تشجع على اعتماد الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وتقدم المنظمة إطاراً للشركات والمؤسسات في كافة أنحاء العالم لاعتمادها 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.
غسيل الأموال	هي عملية إخفاء مصدر الأموال أو وجهتها، حيث أنه في أغلب الأحيان قد تم الحصول عليها بطرق غير مشروعة.
الإعاقة الجزئية	هي الإعاقة الناتجة عن إصابة تؤذي إلى الحد من قدرة الشخص على القيام بوظيفة جسدية معينة بشكل دائم، ولكن لا تزال تسمح بالقيام بنشاطات أخرى.
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 عادة على عدد من المستثمرين في الأسهم، الذين يعرفون باسم الرعاة أو المشرفين، بالإضافة إلى مجموعة البنوك التي تقدم القروض لهذه العملية.

المشاريع الصغيرة والمتوسطة	وفقاً للبنك المركزي الأردني، تم إطلاق المعايير التالية في شهر حزيران ٢٠١١، بهدف تعريف المشاريع الصغيرة والمتوسطة كالتالي:	
	المشاريع الصغيرة	المشاريع المتوسطة
	تبلغ قيمة أصولها أو قيمة مبيعاتها في أقصاها 1 مليون دينار أردني	تبلغ قيمة أصولها أو قيمة مبيعاتها ما بين 1-3 مليون دينار أردني
	يصل عدد الموظفين ما بين 5-20 موظفاً	يصل عدد الموظفين ما بين 21-100 موظفاً
	ليست شركة مساهمة عامة، وليست شركة تأمين أو وساطة	
التواصل مع الجهات ذات العلاقة	هو التزام المؤسسة بالحوار النزيه الشفاف مع الجهات ذات العلاقة، ليس فقط لإطلاعهم على نشاطات الشركة، بل أيضاً لتفهم اهتماماتهم وتلبية من خلال الحوار المتبادل.	
الجهات ذات العلاقة	هم كل من لهم مصلحة معينة من خلال علاقتهم بالشركة، وتشمل المساهمين، والموظفين، والعملاء، والموردين، والبيئة، والمجتمعات المحلية، 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. وتقدم للجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية 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 ز: قائمة المختصرات

GJ: جيغا جول
GRC: مجموعة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية
GRI: مبادرة التقارير العالمية
GRM: مجموعة إدارة المخاطر
GWh: جيغا واط / ساعة
HO: المكتب الرئيسي / الإدارة العامة
HR: الموارد البشرية
HRMS: نظام إدارة الموارد البشرية
IIA: معهد المدققين الداخليين
ISO: المنظمة الدولية للمعايير
IT: تكنولوجيا المعلومات
ITG: مجموعة تكنولوجيا المعلومات
JBCP: البرنامج الأردني لسرطان الثدي
JOD: الدينار الأردني
JLGC: الشركة الأردنية لضمان القروض
JRF: مؤسسة نهر الأردن
JWPC: شركة مشروع رياح الأردن للطاقة المتجددة
KHCC: مركز الملك حسين للسرطان
KHCF: مؤسسة الملك حسين للسرطان
KPI: المؤشرات الأساسية للأداء
kWh: كيلو واط - ساعة
LED: الصمام الثنائي الباعث للضوء
M3: متر مكعب
MENA: منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
MW: ميغا واط
NGOs: المؤسسات غير الهادفة للربح

AB: البنك العربي
ASHF: مؤسسة عبد الحميد شومان
AML: مكافحة غسيل الأموال
ATMs: أجهزة الصراف الآلي
BoD: مجلس الإدارة
CB: الخدمة المصرفية للأفراد
CBJ: البنك المركزي الأردني
CBO: المؤسسات المجتمعية
CEO: المدير العام التنفيذي
CIB: مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية
CO2: ثاني أكسيد الكربون
CoC: ميثاق السلوك المهني
COU: وحدة مركزية العمليات
CPR: الإنعاش بالتنفّس الصناعي
CSR: المسؤولية الاجتماعية للشركات
CTF: مكافحة تمويل الإرهاب
DBR: نسبة عبء الديون
DNA: الحمض النووي
EIA: تقييم الأثر البيئي
EMEA: أوروبا، الشرق الأوسط وإفريقيا
ESG: المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة المؤسسية
ESIA: تقييم الأثر البيئية والاجتماعية
EP: قائمة التعادل
 EVP: نائب الرئيس التنفيذي
FATCA: قانون الالتزام الضريبي للحسابات الأجنبية
GHG: الغازات الدفيئة

OHS Committee: لجنة الصّحة والسلامة المهنيّة
OSHA: اللوائح التنظيميّة للسلامة والصّحة المهنيّة
OPIC: شركة وراء البحار للاستثمار الخاص
PCI – DSS: صناعة بطاقة الدفع – معايير أمن البيانات
PLC: شركة محدودة عامّة
PV: النظام الكهربوضوئي
RCM: إدارة العفارات والإنشاءات
RM: إدارة المخاطر
RSCN: الجمعيّة الملكيّة لحماية الطبيعة
SMART: محدّد، قابل للقياس، يمكن تحقيقه، واقعي، وفي الوقت المناسب
SMEs: الشركات الصغيرة والمتوسّطة
SMS: خدمة الرسالة النصيّة القصيرة
TUA: تكيّة أم علي
UAE: الإمارات العربيّة المتّحدة
UDHR: الإعلان العالمي لحقوق الإنسان
UNGC: الميثاق العالمي للأمم المتّحدة
UNRWA: وكالة الأمم المتّحدة لغوث وتشغيل اللاجئين الفلسطينيين
VRV: المبرّذات ذات الحجم المتغيّر