

تقرير الاستدامة
2014

البنك العربي
ARAB BANK



النجاح مسيرة

قائمة المحتويات

5	كلمة المدير العام التنفيذي.....
7	حول هذا التقرير.....
8	لمحة عن البنك العربي.....
11	الانتشار العالمي.....
12	المنتجات والخدمات.....
14	إنجازات البنك للعام 2014.....
17	إدارة الاستدامة: خلق القيمة المشتركة للجهات ذات العلاقة.....
17	الريادة في مجال الاستدامة.....
17	التواصل مع الجهات ذات العلاقة.....
22	منهجنا نحو الاستدامة: تحديد الجوانب الأكثر أهمية.....
23	قياس نجاحنا والتزاماتنا.....
28	أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم.....
29	المنتجات والخدمات المبتكرة.....
32	التميز في خدمة العملاء.....
34	التواصل مع العملاء والتعامل بإنصاف.....
40	دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة.....
42	تشجيع الريادة والابتكار.....
44	دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة.....

49	التمويل المسؤول
50	الإقراض المسؤول
51	دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض
52	المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر
55	تمكين الموظفين
56	التنوع وتكافؤ الفرص
59	المزايا التنافسية
60	الصحة والسلامة والرفاه
61	التواصل مع الموظفين وشفافية قنوات الاتصال
65	التدريب وبناء القدرات
68	التقارير الشفافة
69	الحكومية والمساءلة
71	إعداد التقارير السنوية
73	السياسة الداخلية وميثاق السلوك المهني
75	مكافحة الفساد والرشوة وعمليات غسل الأموال
77	الامتثال
80	النظام الأمثل
81	إدارة الجودة
83	سلسلة الإمدادات المسؤولة
84	دمج مفهوم الاستدامة في العمليات الداخلية
87	الإدارة البيئية
92	استراتيجية المشتريات للاستدامة

95	التعاون المجتمعي
96	الرعاية والتبرعات
103	«معاً» - برنامجنا للمسؤولية الاجتماعية
114	برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح
115	ملحق أ: خارطة الجهات ذات العلاقة
121	ملحق ب: المعايير الدولية لقطاع الرقابة
121	معايير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية
121	معايير مجموعة إدارة المخاطر
122	معايير التدقيق الداخلي
123	ملحق ج: مؤشرات التقرير
123	عملية تحديد محتويات التقرير
123	جودة التقرير
124	محددات التقرير
129	ملحق د: قائمة المصطلحات
131	ملحق هـ: فهرس المحتوى طبقاً للمبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية (GRI-G4)

كلمة المدير العام التنفيذي

يسعدنا إطلاق تقريرنا السنوي للاستدامة للعام 2014، والذي يُغطّي مواضيع تتعلّق بتطوّر البنك العربي وإنجازاته الهامة في المجالات الاجتماعية والبيئية والحاكمة المؤسسية، وذلك وفقاً للمبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية (GRI-G4). ويعتبر هذا التقرير الخامس للاستدامة الذي يُعدّه البنك العربي لتوثيق سعيه الدائم لمواصلة أثره الإيجابي في الجوانب الاجتماعية والبيئية وذلك كجزء من استراتيجيته شاملة تهدف إلى تحقيق تنمية مستدامة حقيقية.



تتزايد التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية التي تواجه مجتمعنا بشكل سريع، مما يتطلب منا اتخاذ إجراءات فورية وفعالة للحدّ من آثار هذه التحديات. ضمن هذا السياق، تمّ تطوير استراتيجيتنا للاستدامة لتحقيق مجموعة من الأهداف الرئيسية والتي تمّ تحديدها بناءً على أولويات الجهات ذات العلاقة مع ضمان التوظيف الفعّال لمواردنا من أجل تحقيق هذه الأهداف.

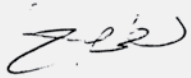
وفي الوقت الذي تمكنا فيه من تحقيق الكثير من أهدافنا للاستدامة خلال السنوات الماضية، فقد واصلنا سعيينا من أجل تنفيذ المزيد من هذه الأهداف، ونحن فخورون بما تمّ إنجازه خلال العام 2014، حيث قام البنك بتحقيق إنجازات ملموسة ضمن المحاور الرئيسية الخمسة للاستدامة التي يركّز عليها البنك العربي وهي: التمويل المسؤول، وتمكين الموظفين، والتقارير الشفافة، والنظام الأمثل، والتعاون المجتمعي. ومن أجل تعزيز أدائنا ودفع مسيرتنا نحو تحقيق التنمية المستدامة، قمنا بتحديد التزامات جديدة ليتم تنفيذها ضمن هذه المحاور الرئيسية.

إن من أبرز إنجازاتنا في مجال الاستدامة خلال العام 2014 هو تعزيز وتحسين قنوات التبرّع لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج «معاً» للمسؤولية الاجتماعية، والتي ساهمت في زيادة تبرعات عملائنا بنسبة 20% لدعم المجتمع المحلي. وقد عمدنا أيضاً إلى تشجيع ثقافة التطوع بين موظفينا من خلال تنفيذ المزيد من الأنشطة المجتمعية المتنوعة وتعزيز قنوات الاتصال الداخلي. ونتيجة لهذه الجهود شهدنا زيادة بنسبة 12% في عدد المتطوعين من موظفي البنك خلال العام الماضي.

إن التزام البنك بالمعايير البيئية يركّز على منهج متعدّد الأبعاد وقد تمكنا من تحقيق إنجازات عديدة بارزة في هذا المجال من خلال عدة مبادرات. حيث قدمنا لعملائنا حلول تمويلية صديقة للبيئة لتشجيعهم على شراء منتجات لتوفير الطاقة مثل الألواح الشمسية والسيارات الهجينة. هذا بالإضافة إلى مواصلة تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة في الأردن، وتعزيز عملياتنا الداخلية لتقليل من انبعاثات الغازات الدفيئة والحد من استهلاك الموارد الداخلية.

تعتمد استراتيجيتنا للاستدامة منهجاً شمولياً ليطمئن ما هو أبعد من مجرّد عمليات البنك، لهذا السبب قمنا بتركيز اهتمامنا خلال العام 2014 على المؤدّين الذين يتعامل معهم البنك من خلال تنفيذ مبادرات تهدف إلى رفع مستوى الوعي حول سياسة المشتريات المستدامة والعمليات المسؤولة ضمن سلسلة الإمداد من خلال دمج المجالات الاجتماعية في عمليات الشراء في البنك.

هذا ونتطلع دائماً نحو المستقبل بنظرة متفائلة، وكلنا ثقة بقدرتنا على مواصلة تعزيز التزاماتنا في تحقيق الاستدامة، وذلك من خلال اعتماد استراتيجية شاملة وتفاني موظفينا في عملهم ومواصلة دعم الجهات ذات العلاقة. وضمن هذا السياق، ندعو الجميع إلى الاطلاع على هذا التقرير ومراجعته وتزويدنا بملاحظاتهم وتعقيباتهم لنضمن أن كافة مبادراتنا وأنشطتنا وعملياتنا تتم بشكل منسجم ومتناسق لتحقيق هدف أوجد، ألا وهو المساهمة الإيجابية في دعم وتعزيز مجتمعنا.



نعمة الصباغ

المدير العام التنفيذي

حول هذا التقرير

كجزء من استراتيجيتنا للاستدامة، يحرص البنك العربي على إعداد تقرير الاستدامة بشكل سنوي وفقاً لمبادئ مبادرة التقارير العالمية (GRI). حيث تمّ إعداد هذا التقرير طبقاً للمبادئ التوجيهية (G4) والتي تعتمد على الخيار المفصل لإعداد التقارير. حيث يقدّم هذا التقرير معلومات حول إنجازاتنا والتزاماتنا في المجالات البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية حتى 31 كانون أول، 2014.

يغطّي هذا التقرير المعلومات والأنشطة المتعلقة بعمليات البنك العربي في الأردن، والذي يُمثل سوق العمليات الرئيسي للبنك العربي ش.م.ع. في بعض الحالات، يقدم التقرير معلومات تتعلق بعمليات مجموعة البنك العربي والبنك العربي ش.م.ع. عوضاً عن معلومات عملياته في الأردن، وذلك تماشياً مع متطلبات سياسات إعداد التقارير التي يعتمدها البنك.

طبقاً للمبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية (GRI G4)، يبرز تقريرنا الخامس للاستدامة مدى التقدم الذي أحرزه البنك في الجوانب الرئيسية الأكثر أهمية¹ الموضحة في صفحة 22، والتي قمنا بتحديد بناءً على عملياتنا واستراتيجيتنا وخصوصيات القطاع المصرفي. تقدّم فصول هذا التقرير نظرة عامة شاملة حول آثارنا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، مع التركيز على دور الجهات ذات العلاقة في إدارة منهجنا للاستدامة.

من خلال هذا التقرير الخامس للاستدامة، نحرص على إبراز دور موظفي وإدارة البنك العربي في تبني السياسات والمبادرات التي من شأنها أن تضع البنك في مركز الريادة في مجال الاستدامة ضمن مؤسسات القطاع المصرفي في العالم العربي. حيث تشير دراسة أعدتها (CSR Watch - Jordan)² حول مسؤولية الشركات ضمن القطاع المصرفي للعام 2014، إلى التزام مصرفين اثنين فقط من أصل 16 مصرفاً وطنياً في الأردن بالمعايير الدولية لإعداد تقارير الاستدامة لدى إعداد تقاريرهما حول أدائهما في المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية.

“
طبقاً لمبادئ مبادرة
التقارير العالمية (GRI G4)، يبرز
تقريرنا الخامس للاستدامة مدى
التقدم الذي أحرزه البنك في الجوانب
الرئيسية الأكثر أهمية للبنك، والتي
قمنا بتحديد بناءً على عملياتنا
واستراتيجيتنا وخصوصيات
القطاع المصرفي.
”

1 – الجوانب الأكثر أهمية هي تلك التي تعكس الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الهامة للمنظمة، أو التي تؤثر بشدة على تقييمات أصحاب العلاقة وقراراتهم. <https://g4.globalreporting.org>

2 – www.csrwatchjordan.com



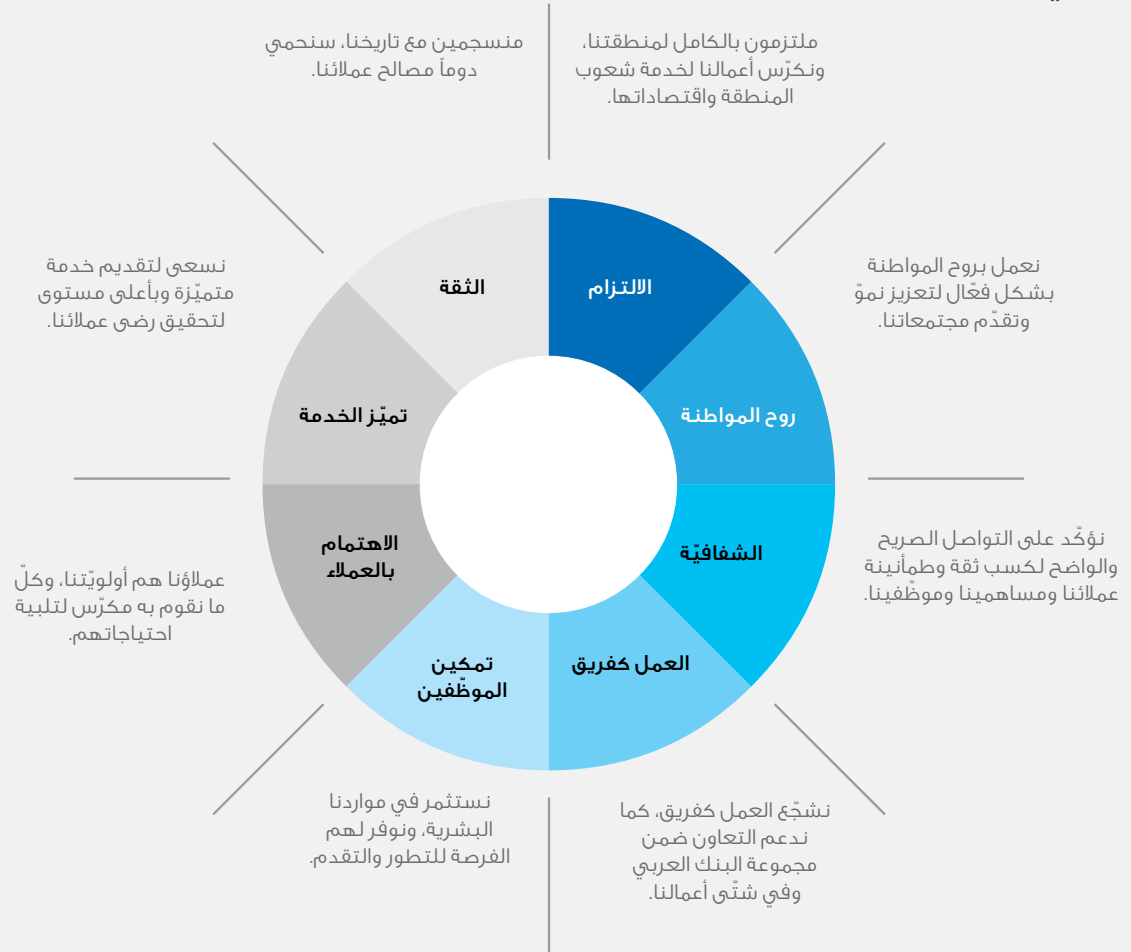
لمحة عن البنك العربي

تأسس البنك العربي في العام 1930، ويمتلك اليوم أكبر شبكة مصرفية عربية عالمية،
تضم أكثر من 600 فرع في 30 دولة موزعة عبر خمس قارات.



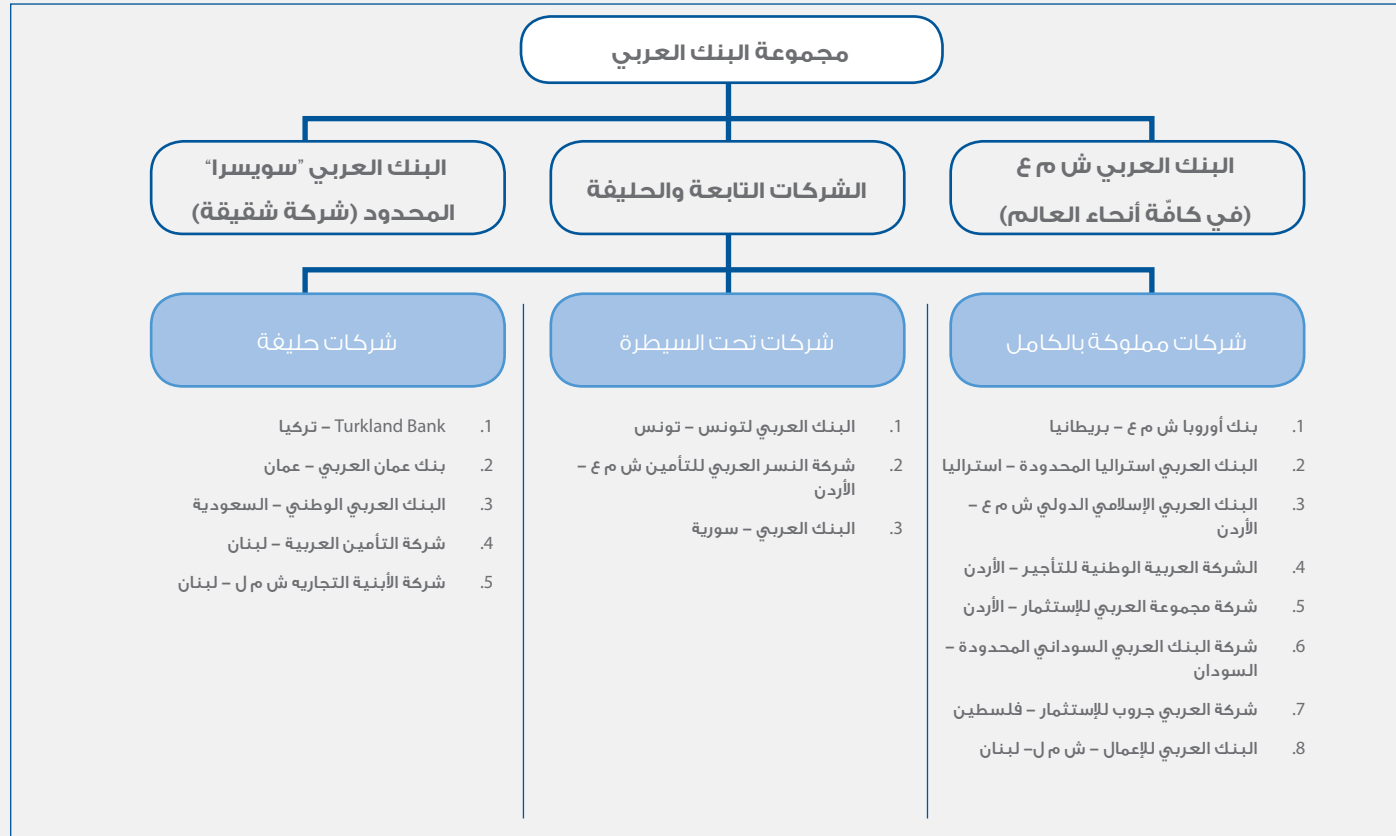
الأردن، لبنان، فلسطين، قطر، البحرين، الإمارات العربية المتحدة، اليمن، مصر، الجزائر،
ليبيا، المغرب، السودان، عمان، المملكة العربية السعودية، تونس، كازاخستان، سوريا،
سويسرا، ألمانيا، النمسا، بريطانيا، فرنسا، إيطاليا، إسبانيا، الولايات المتحدة الأمريكية،
سنغافورة، الصين، كوريا الجنوبية، أستراليا، تركيا

قيمتنا



الانتشار العالمي

تتألف مجموعة البنك العربي من الشركة المساهمة العامة للبنك العربي ش م ع ، والشركة الشقيقة البنك العربي «سويسرا» المحدود، بالإضافة إلى الشركات التابعة والحليفة. تتوزع عمليات البنك العربي ش م ع في الشرق الأوسط، شمال أفريقيا وآسيا ويضم فروعاً في الجزائر، البحرين، مصر، لبنان، المغرب، فلسطين، قطر، سنغافورة، الإمارات العربية المتحدة، اليمن والأردن. تقع مكاتب الإدارة العامة للبنك العربي في عمان-الأردن، وتضم 2,826 موظفاً (تشكّل 44% من إجمالي موظفي البنك العربي ش م ع)، ويضم شبكة تتألف من 75 فرعاً في الأردن مع الإدارة العامة (تشكّل 39% من إجمالي فروع البنك العربي ش م ع).



المنتجات والخدمات

يضع البنك العربي على سَلَم أولوياته تلبية الاحتياجات المتزايدة لعملائه، وذلك من خلال تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية للعملاء الأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية، وغيرها من المؤسسات المالية الدولية. تم تقسيم خطوط أعمالنا ضمن الفئات التالية: الخدمات المصرفية للأفراد، إدارة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية، وإدارة الخزينة. فيما يلي تفصيل لأهم مزايا هذه الخدمات:

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

بالإضافة إلى خدمات الحسابات الأساسية، يقدم البنك العربي مجموعة متكاملة من الخدمات والبرامج المصممة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المالية للعملاء الأفراد بحسب مراحل حياتهم. وتغطي هذه البرامج فئات الأطفال والشباب والموظفين أصحاب الرواتب والإداريين وأصحاب الأعمال، بالإضافة إلى الأفراد من ذوي الدخل المتوسط والمرتفع. كما يقدم البنك أيضاً القروض الشخصية، وتسهيلات الجاري مدين، والقروض السكنية، وقروض السيارات، والبطاقات الائتمانية، والودائع لأجل، وخدمات تحويل الأموال، وصرف العملات، والفرص الاستثمارية. يتيح البنك عدة قنوات للتواصل مع العملاء بهدف تلبية احتياجاتهم المالية بطرق سهلة ومريحة. وتشتمل هذه القنوات على: الفروع، أجهزة الصراف الآلي، والخدمة المصرفية عبر الهاتف، والخدمة المصرفية عبر الإنترنت، والخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة وشبكات التواصل الاجتماعي، وغيرها. المزيد من التفاصيل حول هذه القنوات تجدها في صفحة 35.

مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية

منذ تأسيسه في العام 1930، أصبح البنك العربي أحد المزودين الرئيسيين للحلول المالية والمصرفية للعملاء من قطاع الشركات والمؤسسات المالية. تشتمل هذه الخدمات المتنوعة على ما يلي:

- الإقراض التجاري
- تمويل المشاريع والتمويل المهيكل
- تنظيم والمشاركة في القروض والتجمعات البنكية
- التمويلات الإسلامية المهيكلية (من خلال شركة تابعة)
- خدمات المراسلة المصرفية
- التمويل التجاري
- المعاملات المصرفية العالمية
- إدارة النقد
- تمويل الشركات وأسواق رأس المال

دائرة الخزينة

يمتلك البنك العربي شبكة عالمية من مراكز الخزينة، وطاقتهم عمل واسع الخبرة من المختصين في مجال السوق لتقديم مجموعة كاملة من المنتجات والخدمات لدعم العملاء وتلبية احتياجاتهم. ومن هذه الخدمات: التداول في السوق النقدي وصرف العملات الأجنبية وأسواق رأس المال. كما يقدم البنك أيضاً حلول التحوّلات والتي تتراوح ما بين معاملات صرف العملات الأجنبية التقليدية، مثل المقايضات والخيارات العادية والمشتقات المالية. علاوة على ذلك، تقدّم دائرة الخزينة في البنك العربي منتجات متميّزة تتعلّق بمجموعة من فئات الأصول المتنوعة، والتي تمّ تصميمها أيضاً لخدمة الشركات والعملاء من القطاع الخاص.

إنجازات البنك للعام 2014

تمكن البنك العربي من تحقيق العديد من الإنجازات في مختلف المجالات بالرغم من الظروف المحيطة الصعبة في المنطقة والظروف الاقتصادية العالمية غير المستقرة في العام 2014.

حيث حققت مجموعة البنك العربي نتائج إيجابية خلال العام 2014، حيث بلغت الأرباح الصافية لمجموعة البنك العربي 577.2 مليون دولار أمريكي مقارنة بـ 501.9 مليون دولار في نهاية عام 2013 محققة نمواً بنسبة 15%. حيث جاءت هذه النتائج لتثبت متانة وضعه المالي وجودة أصوله. ولتعزيز نسبة كفاية رأس المال والقدرة على التوسع والنمو، فقد أوصى مجلس إدارة البنك العربي بتوزيع أرباح على المساهمين بنسبة 24.5% للعام 2014، 12% أرباح نقدية ومنح ساهمين مجانيين لكل ستة عشر سهماً.

كما حقق البنك نمواً ملحوظاً وعلى الرغم من انخفاض أسعار بعض العملات الأجنبية، فقد بلغت ودائع العملاء 35 مليار دولار أمريكي مقارنة مع 34.4 مليار دولار أمريكي بنهاية عام 2013، محققة نمواً بمقدار 2% بنهاية 2014، كما بلغت إجمالي التسهيلات الائتمانية 23.7 مليار دولار أمريكي مقارنة مع 23.1 مليار دولار أمريكي بنهاية عام 2013 وبنسبة زيادة 3%. وباستثناء أثر التغير في أسعار الصرف والحالات غير المتكررة، أظهرت محفظة التسهيلات الائتمانية وودائع العملاء ارتفاعاً بنسبة 9% و7% على التوالي، تماشياً مع سياسته المتحفظة واستراتيجيته الحسنة، واستمر البنك في تحسين جودة محفظة التسهيلات الائتمانية، وحافظ على نسبة تغطية للديون غير العاملة تفوق الـ 100% وذلك دون احتساب قيمة الضمانات.

كذلك حقق البنك نمواً بإيرادات الفوائد والعمولات والإيرادات من فروقات العملات الأجنبية، بالإضافة إلى محافظته على مؤشرات الأداء ومعدلات الكفاءة والتشغيل في معظمها على مستوياتها ضمن أفضل النسب والمعايير المحددة محلياً وعالمياً، فقد بلغت نسبة القروض إلى الودائع 67.7%، أما نسبة كفاية رأس المال فقد بلغت 14.8%، في حين حافظ على نسبة جيدة للكفاءة التشغيلية وذلك من خلال السياسة الحسنة التي يتبعها البنك والسيطرة على المصاريف التشغيلية.

الجوائز

شهد العام 2014 حصول البنك العربي على العديد من الجوائز وشهادات التقدير من عدة جهات عالمية مرموقة كان أبرزها اختيار مجلة غلوبال فاينانس (Global Finance) للبنك العربي كأفضل بنك في الشرق الأوسط، كما حصد البنك جائزة أفضل بنك تمويل تجاري في منطقة الشرق الأوسط من مجلتي غلوبال فاينانس (Global Finance) وإيميا فاينانس (EMEA Finance).

وتضمنت قائمة الجوائز التي حاز عليها البنك عن العام 2014 جائزة أفضل بنك في الأردن من مجلات: غلوبال فاينانس (Global Finance) ويورومني (Euromoney) وإيميا فاينانس (EMEA Finance) وذا بانكر (The Banker) التابعة لمجموعة الفاييننشال تايمز (Financial Times) ومجلة ذا بانكر الشرق الأوسط (The Banker Middle East) بالإضافة إلى مجلة كوربورت فاينانس انترناشونال (Corporate Finance International).

كما حاز البنك العربي على مجموعة من الجوائز من مجلة غلوبال فاينانس (Global Finance) تضمنت: جائزة أفضل بنك تمويل تجاري في الأردن واليمن وجائزة أفضل بنك في اليمن وجائزة أفضل بنك في خدمات العملات الأجنبية في الأردن وجائزة أفضل بنك للخدمات المصرفية للأفراد عبر الإنترنت في الأردن وجائزة أفضل بنك للخدمات المصرفية للشركات عبر الإنترنت في الأردن ولبنان، بالإضافة إلى حصوله على جائزة أفضل بنك في مجال إدارة النقد في الشرق الأوسط من مجلة غلوبال إنفستور / اي اس اف (Global Investor/ISF)، الصادرة عن شركة يورو موني (Euromoney) المالية العالمية. كما حصل البنك العربي على جائزة أفضل شركة في علاقات المستثمرين من قبل جمعية علاقات المستثمرين في الشرق الأوسط.



أفضل بنك في الشرق الأوسط 2014 – مجلة غلوبال فاينانس



أفضل بنك في مجال إدارة النقد في الشرق الأوسط 2014 – غلوبال إنفستور / اي اس اف



أفضل بنك تمويل تجاري في الشرق الأوسط 2014 – مجلة إيميا فاينانس



أفضل بنك تمويل تجاري في الشرق الأوسط 2014 – مجلة غلوبال فاينانس



أفضل بنك في الأردن 2014 – مجلة يورو موني



أفضل بنك في الأردن 2014 – مجلة يورو موني



أفضل بنك في الأردن 2014 – مجلة ذا بانكر (الفايننشال تايمز)



أفضل بنك تجاري بالأردن 2014 – مجلة كوربورت فاينانس انترناشونال



أفضل بنك في الأردن 2014 – مجلة غلوبال فاينانس



أفضل بنك في الأردن 2014 – مجلة إيميا فاينانس



كما حازت صفحة حساب شباب من البنك العربي عبر موقع التواصل الاجتماعي «فيسبوك» على جائزة الصفحة الأكثر تفاعلاً على الموقع ضمن فئة البنوك المتواجدة في المنطقة من الأكاديمية العربية بان أراب (Pan Arab Excellence). كذلك حصل تطبيق البنك العربي «عربي موبايل» للهواتف الذكية على الجائزة الذهبية في حفل جوائز تطبيقات الموبايل ومواقع الإنترنت في الأردن.



إدارة منهج الاستدامة:

خلق القيمة المشتركة للجهات ذات العلاقة

إدارة الاستدامة: خلق القيمة المشتركة للجهات ذات العلاقة

الريادة في مجال الاستدامة

يواصل البنك العربي العمل على تعزيز موقعه كمؤسسة رائدة في مجال الاستدامة في الأردن والمنطقة، والذي يتمثل من خلال اعتماد البنك لاستراتيجية شاملة للاستدامة تشمل على المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية. ونتيجة لسعي البنك المتواصل في هذا المجال، فقد تم تصنيف البنك العربي كواحد من أفضل خمس مؤسسات رائدة في مجال الاستدامة ضمن فهرس³ (S&P – Hawkamah Pan Arab ESG Index)، حيث يتم إدراج أفضل 50 شركة في الشرق الأوسط وتصنيفها وفقاً لمدى التزامها بالمعايير البيئية والاجتماعية ومعايير الحوكمة المؤسسية.

التواصل مع الجهات ذات العلاقة

يعتبر البنك العربي عملية التواصل مع الجهات ذات العلاقة أداة مفيدة لتحسين منهجياته المتبعة لتحقيق التنمية المستدامة. حيث يعتمد البنك العربي عملية شاملة لتحديد الجهات ذات العلاقة من داخل البنك أو خارجه وطرق التواصل معهم وفهم احتياجاتهم من أجل الاستجابة لتوقعاتهم وتحقيق متطلباتهم وطموحاتهم. تضيف هذه العملية قيمة حقيقية لجودة خدماتنا من خلال خلق قناة تواصل واتصال ذات اتجاهين، والمساهمة في فهم أثرنا وتأثيرنا كمصرف رائد في العالم العربي.

نحرص دائماً على تلبية الاحتياجات المالية الأساسية لعملائنا من خلال تقديم المنتجات والخدمات المتخصصة ذات الجودة العالية، بالإضافة إلى توفير العائد المالي الملائم للبنك ومساهمة. وفي الوقت نفسه، ينبغي أن تساهم هذه المنتجات والخدمات في التنمية الاجتماعية والبيئية في المجتمعات المحلية التي نتواجد بها. هذا ويواصل البنك سعيه الحثيث لتبني ممارسات وعمليات جديدة تساهم في تطوير العمليات الداخلية وتعزيز رضا الموظفين، وبالتالي زيادة الإنتاجية وفعالية العمليات.

خارطة الجهات ذات العلاقة

نعمل دائماً على دراسة وتحديد احتياجات الجهات ذات العلاقة بالتعاون مع ممثلي الاستدامة (انظر صفحة 21)، وذلك من أجل ضمان فهم أفضل لهذه الاحتياجات وكيفية تلبيتها، مما يمكننا من تطوير استراتيجية شاملة وفعالة تلبي هذه الاحتياجات. إن عملية دراسة وتحديد احتياجات الجهات ذات العلاقة تتطلب اعتماد منهجيات محدّدة للتواصل وتحديد القضايا ذات الأولوية لكل من البنك والجهات ذات العلاقة، بالإضافة إلى تحديد طرق استجابة البنك لهذه القضايا. بناءً على نتائج هذه الدراسة، يعتمد البنك إلى تلبية احتياجات الجهات ذات العلاقة من خلال جهوده في تنفيذ الأهداف الاستراتيجية والمبادرات. تفاصيل أكثر حول خارطة الجهات ذات العلاقة وتوقعاتهم وقنوات التواصل معهم تجدها في الملحق «أ» في صفحة 115.



استراتيجيتنا نحو الاستدامة

بالنظر إلى التحديات الاجتماعية – الاقتصادية المتنامية على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية، يدرك البنك العربي مدى أهمية دمج مفهوم التنمية المستدامة في عملياته الأساسية. بناءً على ذلك، باشر البنك العربي في العام 2011 إلى إنشاء دائرة الاستدامة وذلك ضمن إطار استراتيجية شاملة للاستدامة تتضمن خمس محاور رئيسية للبنك والجهات ذات العلاقة كما هو موضح تالياً.

رسالة الاستدامة

“

خلق قيم مستدامة مالية وغير
مالية طويلة الأمد للبنك وللجهات
ذات العلاقة من خلال مواصلة دعم
طموحاتهم وتطلعاتهم

”

رؤية الاستدامة

“

أن نكون المؤسسة المالية الرائدة في
العالم العربي في مجال المسؤولية
الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.

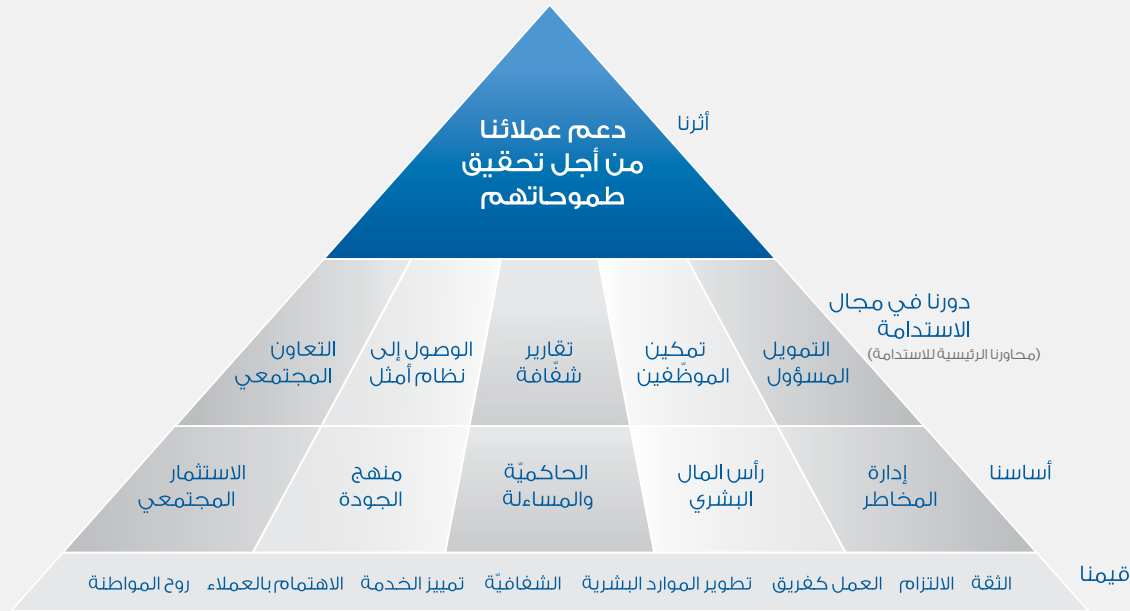
”

تعمل دائرة الاستدامة وفقاً لاستراتيجية وأهداف واضحة، وتقوم بدعم الجهات ذات العلاقة من خلال مجموعة من القيم التي تميز عملياتها. تتبع دائرة الاستدامة لإدارة «البراندنج»، حيث يقوم مدير إدارة «البراندنج» برفع التقارير الخاصة بكافة التطورات والإنجازات في برامج ومبادرات الاستدامة إلى المدير العام التنفيذي.

إطار الاستدامة

يتمحور دور البنك العربي في مجال الاستدامة حول دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم. باعتبار البنك من المؤسسات المالية الرائدة في العالم العربي والتي تحرص على الاهتمام بالعملاء، يدرك البنك العربي أهمية فهم احتياجات الجهات ذات العلاقة والحرص على التواصل معهم، وبخاصة العملاء، لأن ذلك من شأنه أن يساهم في تعزيز أعمال البنك على المدى الطويل. ومن أجل توضيح المحاور الرئيسية للاستدامة، عمدنا إلى تطوير إطار للاستدامة يضع أسسنا للاستدامة وأعمالنا المصرفية ضمن إطار متكامل وموحد.

ضمن إطارنا للاستدامة حدّد البنك العربي «دوره في مجال الاستدامة» والذي يتضمن المحاور الرئيسية الخمسة التالية: التمويل المسؤول وتمكين الموظفين والتقارير الشفافة والوصول إلى النظام الأمثل والتعاون المجتمعي. كل محور منها يعزّز أداء البنك العربي نحو تحقيق رؤيته التأسيسية، والتي تتمثل في تعزيز «أثرنا» في دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم.



ممثلو الاستدامة

في العام 2012، تم إطلاق برنامج «ممثلو الاستدامة» والذي يساهم في زيادة فهم احتياجات وتوقعات الجهات ذات العلاقة الداخليين والخارجيين، كما يعمل على تطوير برامج الاستدامة وتوجيهها لتلبية هذه التوقعات والاحتياجات.

يشتمل برنامج «ممثلو الاستدامة» على موظفين من عدة أقسام مختلفة في البنك منها: 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 ممثلو الاستدامة جنباً إلى جنب مع دائرة الاستدامة لتطبيق استراتيجية الاستدامة في أقسامهم المختلفة. هذا ويشترك «ممثلو الاستدامة» أيضاً في إعداد تقارير الاستدامة السنوية للبنك.

استراتيجيتنا في تطور دائم

لقد تمكن البنك العربي من تحقيق غالبية أهدافه في مجال الاستدامة مع نهاية العام 2013، وذلك بفضل اعتماده سياسة دمج مبادئ الاستدامة في ثقافة البنك الداخلية، ودمج ممثلي الاستدامة في عملية تنفيذ الأهداف الاستراتيجية. وبذلك، تم تحديد أهداف استراتيجية جديدة ليتم تنفيذها خلال الأعوام 2014-2016 تقع ضمن محاور الاستدامة الرئيسية:

- تطبيق مبادرات تثقيف مالي مع بعض المؤسسات غير الهادفة للربح.
- تقديم قروض مسؤولة وتسهيلات وخدمات جديدة.
- نشر مفاهيم الاستدامة بين الموظفين من خلال إطلاق حملات توعية داخلية.
- مواصلة تبني مبادرات بيئية داخلية لتعزيز الكفاءة.
- رفع مستوى الوعي العام حول مفهوم الاستدامة.
- رفع نسبة مشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعية، وإنشاء نظام للتواصل وتبادل الخبرات بين الموظفين والجهات ذات العلاقة.

منهجنا نحو الاستدامة: تحديد الجوانب الأكثر أهمية

تقوم عملية إعداد استراتيجية للاستدامة على فهم احتياجات الجهات ذات العلاقة وأولوياتها مما يساعدنا في تحديد الجوانب الأكثر أهمية في مجال الاستدامة. في العام 2014، عمدنا إلى تعزيز عملية تقييم الجوانب الأكثر أهمية للاستدامة بهدف تحديد وتصنيف قضايا الاستدامة المتعلقة بعملياتنا والجهات ذات العلاقة التي نتعامل معها (الملحق أ - خارطة الجهات ذات العلاقة). تتماشى الجوانب الأكثر أهمية الموضحة في الجدول أدناه، مع محاور الاستدامة الخمسة الرئيسية التي نركز عليها في استراتيجيتنا للاستدامة، والتي تم تقديمها في قسم «استراتيجيتنا نحو الاستدامة» (الصفحات 12-13).

محاور الاستدامة	الجوانب الأكثر أهمية
أثرنا دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم	• المنتجات والخدمات المبتكرة • التميز في خدمة العملاء • التواصل مع العملاء والتعامل بإنصاف • دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة • تشجيع الريادة والابتكار • دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة
محاور الاستدامة الرئيسية التمويل المسؤول تمكين الموظفين التقارير الشفافة الوصول إلى النظام الأمثل التعاون المجتمعي	• الإفراض المسؤول • دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإفراض • المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر
	• التنوع وتكافؤ الفرص • مزايا تنافسية • الصحة والسلامة والرفاه • التواصل مع الموظفين وشفافية قنوات الاتصال • التدريب وبناء القدرات
	• الحакمية والمساءلة • إعداد التقارير السنوية • السياسة الداخلية وميثاق السلوك المهني • مكافحة الفساد والرشوة وعمليات غسل الأموال • الامتثال
	• إدارة الجودة • سلسلة الإمدادات المسؤولة • دمج مفهوم الاستدامة في العمليات الداخلية • إدارة البيئة • إستراتيجية المشتريات للاستدامة • "معاً" - برنامجنا للمسؤولية الاجتماعية • بناء قدرات بعض المؤسسات غير الهادفة للربح • الرعاية والتبرعات • مؤسسة عبد الحميد شومان

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

المجالات الرئيسية للاستدامة	مؤشرات الأداء الرئيسية	2012	2013	2014
التمويل المسؤول	مراجعة تمويل المشاريع وفق معايير (ESG) (%)	100	100	100
	مقدار المبلغ المستغل من التسهيلات الممنوحة لمشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة (بالدينار الأردني)	12.6 مليون	9.4 مليون	11.5 مليون
	نسبة قروض المشاريع المتعثرة من إجمالي رصيد محفظة القروض (%)	0	0	0
تمكين الموظفين	إجمالي عدد الموظفين	2,754	2,817	2,826
	نسبة الإناث من عدد الموظفين (%)	38	38	39
	نسبة الإناث في الإدارة العليا (%)	14	14	15
	إجمالي معدل دوران الموظفين (%)	7.4	5.9	8.5
	إجمالي عدد الفرص التدريبية التي تم تقديمها للموظفين	8,343	6,100	5,812
	تكلفة دعم تعليم أبناء الموظفين في الجامعات الأردنية (بالدينار الأردني)	70,284	88,490	101,402
	الأرباح للسهم الواحد (بالدينار الأردني)	0.30	0.30	0.12
التقارير الشفافة	نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة (%)	60	72.7	72.7
	نسبة العائدات على حقوق الملكية (%)	6.7	8.8	8.9
	تصنيف التقرير بحسب مبادرة التقارير العالمية	A	A	«طبقاً» للمبادئ التوجيهية - الخيار المفصل (G4)

المجالات الرئيسية للاستدامة	مؤشرات الأداء الرئيسية	2012	2013	2014
الوصول إلى النظام الأمثل	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من ثاني أكسيد الكربون)	15,689	16,638	16,303
	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف (طن من ثاني أكسيد الكربون/ موظف)	5.7	5.9	5.7
	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو واط/ ساعة)	18,825,999	20,061,921	19,671,084
	إجمالي استهلاك الكهرباء لكل موظف (كيلو واط/ ساعة/ موظف)	6,836	7,122	6,961
	إجمالي استهلاك الماء لكل موظف (م ³ / موظف)	11.4	13.5	12.8
	عدد المنتجات والخدمات المرتبطة بالاستدامة التي تم إطلاقها	0	1	1
التعاون المجتمعي	نسبة الأرباح المستثمرة في المجتمع قبل اقتطاع الضريبة (%) ⁴	3.2	2.8	2.7
	عدد الساعات التطوعية من جانب الموظفين	166	171	182
	عدد المبادرات المجتمعية	32	34	39
	عدد المتفاعلين من المبادرات المجتمعية	13,342	30,000	85,000
	عدد المشاريع الصغيرة التي تم دعمها	147	209	632
	تبزعات العملاء من خلال قنوات التبرع (بالدينار الأردني)	107,770	135,954	163,015

إنجازات والتزامات العام 2014

الجوانب الأكثر أهمية	الالتزامات	سير العمل	التفاصيل
التمويل المسؤول	تعزيز التواصل مع عملاء البنك حول قضايا الاستدامة وإيجاد الحلول الملائمة بهدف تحقيق المنفعة المتبادلة.	قيد التنفيذ	صفحة 51
	إطلاق برنامج الحزمة الخضراء.	أنجز	صفحة 47
	إنجازات إضافية: • تم تنفيذ دراسة لتقييم ثقافة المخاطر في البنك وتحديد مجالات التطوير (صفحة 52)		

صفحة 65	أنجز	مواصلة العمل على تطوير أداء وكفاءة الموظّفين ضمن برامج تدريبية منتظمة.	تمكين الموظّفين
صفحة 58	أنجز	تشجيع توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة.	
إنجازات إضافية: - تمّ توظيف 44 موظّفاً من ذوي الاحتياجات الخاصّة في فروع البنك (صفحة 58). - تعاملت لجنة الصّحة والسلامة المهنيّة مع 56 حالة، وتمخّنت من حلّها جميعها. لم ينتج عن أي من هذه الحالات إصابات خطيرة أو وفيات (صفحة 60).			
	أنجز	إصدار تقرير الاستدامة السنوي وفقاً لمعايير الجيل الرابع من مبادرة التقارير العالميّة (GRI–G4).	التقارير الشفافة
صفحة 86	أنجز	مواصلة العمل على رفع مستوى الوعي الداخلي حول قضايا الاستدامة.	
إنجازات إضافية: - إطلاق النسخة الأولى من «نشرة الأخلاق» من قبل إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية (صفحة 77). - تنفيذ أربعة برامج تدريبية إلكترونية بهدف رفع مستوى الوعي وتعزيز المنهج الإستباقي لإدارة المخاطر (صفحة 77–78).			
يقوم البنك بتقييم شركات تعمل في مجال إعادة التدوير من أجل التخلّص من مخلفاتها الورقيّة والبلاستيكيّة.	قيد التنفيذ	تقديم برنامج إعادة تدوير المخلفات الورقيّة.	الوصول إلى النظام الأمثل
صفحة 90	أنجز	تطبيق تقنيات جديدة صديقة للبيئة لتوفير الطاقة.	
إنجازات إضافية: - التقليل من انبعاثات الغازات الدفيئة (صفحة 87). - الحصول على شهادة اعتماد الأيزو 9001:2008 تقديراً لنظام إدارة الجودة في البنك (صفحة 81). - تعزيز القناة المصرفيّة عبر الإنترنت (عربي أون لاين) (صفحة 81).			

زيادة إجمالي عدد المتطوعين من الموظفين.	أنجز	صفحة 104
مواصلة الجهود للوصول إلى أكبر عدد من المستفيدين.	أنجز	صفحة 104
مواصلة السعي لاستخدام القنوات المصرفية لزيادة التبرعات للمؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً".	أنجز	صفحة 37
إنجازات إضافية: - زيادة إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة من خلال برامج بناء القدرات لبعض المؤسسات غير الهادفة للربح بنسبة 75٪، لتصل إلى 559 ساعة تدريب (صفحة 114). - تنفيذ 39 مبادرة تطوعية، يشارك فيها 302 متطوعاً (صفحة 104).		

التعاون المجتمعي

التزامات العام 2015

الالتزامات	المجالات الرئيسية للاستدامة
المساهمة في التنمية الاقتصادية للمناطق المهمشة من خلال إنشاء مراكز جديدة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في عدد من المحافظات في الأردن. رفع مستوى الوعي المجتمعي حول الثقافة المالية.	التمويل المسؤول
الاستثمار في مهارات وقدرات موظفينا من خلال برامج تدريبية عديدة وإدماجهم في المجتمع. تحسين قنوات التواصل مع الموظفين ورفع مستوى رضاهم والشفافية.	تمكين الموظفين
إصدار تقرير الاستدامة السنوي للعام 2015 وفقاً لمعايير الجيل الرابع من مبادرة التقارير العالمية (GRI-G4) تطبيق واعتماد ميثاق جديد من الحاکمیة المؤسسية.	التقارير الشفافة
دراسة فرص اعتماد مبادرات جديدة تتعلق بتوفير الطاقة. أتمتة النظام الداخلي بهدف تعزيز الكفاءة والحد من التكاليف.	الوصول إلى النظام الأمثل
رفع مستوى وعي الجهات ذات العلاقة حول مفهوم الاستدامة، بالتركيز على مودينا وعمالنا. دراسة إمكانية اعتماد مبادرات لمكافحة الفقر وتعزيز الوضع البيئي في المملكة بالتعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً".	التعاون المجتمعي
استخدام القنوات المصرفية لزيادة التبرعات المقدمة من عملائنا للمؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً". دراسة فرص جديدة لدعم رواد الأعمال.	

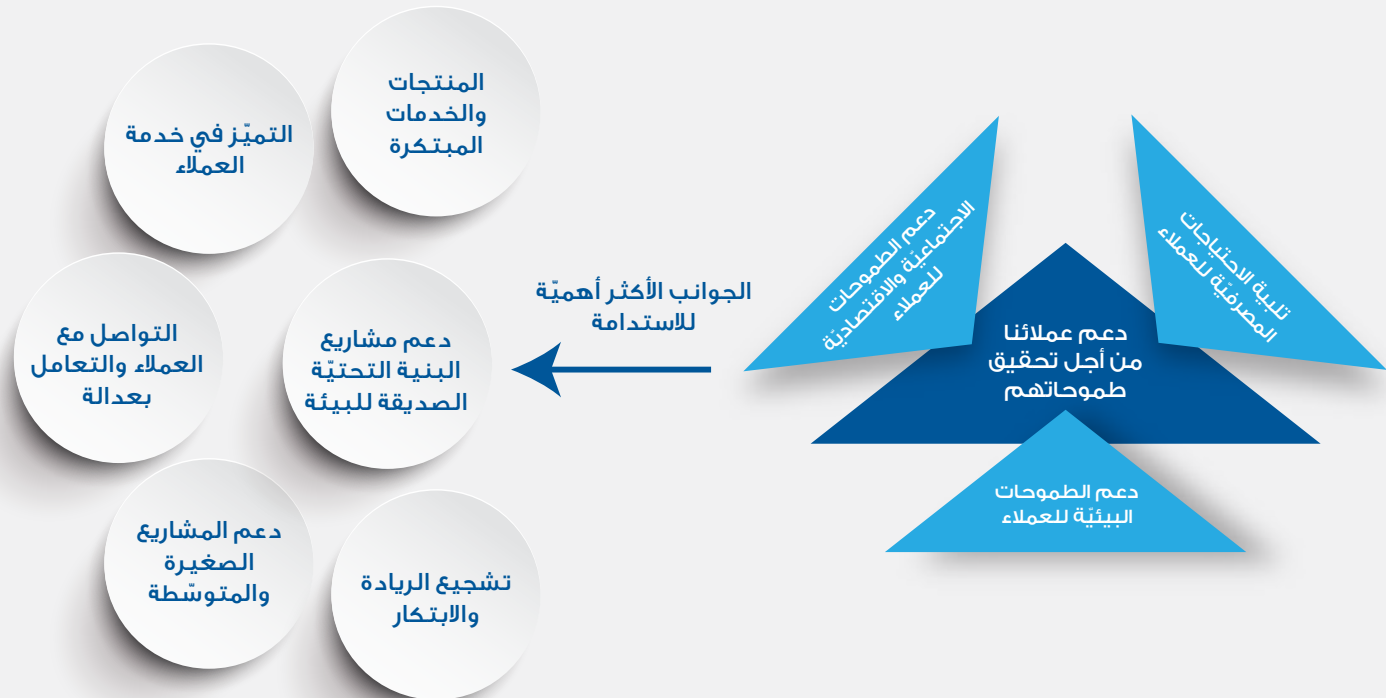


أثرنا: دعم عملائنا
من أجل تحقيق طموحاتهم

أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

نضع مصالح عملائنا على سُلّم أولوياتنا، فهم جوهر استراتيجية أعمالنا، ونبذل قصارى جهدنا دائماً من أجل تزويدهم بخدمات ومنتجات مبتكرة تلبي احتياجاتهم وطموحاتهم المختلفة. ولدعم هذه الطموحات، نسعى إلى بناء شبكة قوية من العملاء، ونحرص دائماً على تطوير خدماتنا بما يتماشى مع رسالتنا لتكون المؤسسة المالية الرائدة في العالم العربي.

يرتكز أثر استراتيجية الاستدامة في البنك العربي على تعزيز علاقة البنك بالعملاء من خلال تلبية احتياجاتهم المصرفية، ودعم طموحاتهم الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، كما هو مبين في الرسم البياني أدناه. إن العمل على تطوير المنتجات والخدمات المبتكرة، والتميز في خدمة العملاء، والتواصل معهم، والتعامل معهم بشغافية، ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وتشجيع ريادة الأعمال، ودعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة تُعتبر الجوانب الأكثر أهمية، والتي تساهم في دعم العملاء من أجل تحقيق طموحاتهم.



المنتجات والخدمات المبتكرة

يحرص البنك العربي على المحافظة على رضا عملائه في كافة الأمور المتعلقة بالخدمة البنكية من خلال تقديم محفظة شاملة من الخدمات والمنتجات التي تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع خلال المراحل المختلفة من حياتهم. خلال العام 2014 تم تنفيذ المبادرات التالية:

مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية:

لقد استمرت مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية في عام 2014 في بناء وتعزيز مركزها المميز، حيث تجلت قوة مجموعة البنك العربي في أداء مالي متسق انعكس في نمو متنوع في الإيرادات لعام 2014. وقد جاء هذا النمو متوافقاً مع الإدارة المنتظمة والمنضبطة لمخاطر الائتمان والتي كانت ولا تزال من أبرز سمات مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية في البنك العربي.

لقد كان للمشاريع الاستثمارية الضخمة في عدد من بلدان منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا أثر كبير في ازدياد حجم التعاملات الواردة من الشركات المتعددة الجنسية الضخمة التي تتطلع للمشاركة في فرص التعاقدات التي تشهدها المنطقة. إضافة إلى ذلك، فإن عدداً كبيراً من عملاء قطاع الشركات قد سعى خلال هذا العام لتوسعة أعماله من خلال الانتشار الجغرافي عبر دول المنطقة حتى إن بعض عملائنا قد نما وتوسع ليصبح في عداد الشركات متعددة الجنسيات على المستوى الإقليمي.

لقد ركز البنك العربي على الحلول المصرفية الإلكترونية للشركات حيث قدم لعملائه حلولاً تجارية ومصرفية شاملة ومتكاملة من خلال الخدمات الإلكترونية لإدارة النقد والتمويل التجاري عبر الإنترنت، هذه الخدمات تم تطويرها خصيصاً لتلبي احتياجات العملاء في إدارة تعاملاتهم المصرفية بكفاءة ومن أي مكان في العالم من خلال استخدام أحدث التقنيات الإلكترونية في هذا المجال والتي أثبتت فعالية كبيرة لعملاء الشركات في إدارة العمليات ورأس المال والسيولة.

كذلك قامت مجموعة الخدمات المالية للشركات والمؤسسات المالية بطرح باقتي «ستار» و«ستار بلس» والتي تم تصميمهما بشروط ميسرة لتلبية احتياجات ومتطلبات قطاع الشركات المتوسطة والصغيرة في الأردن. حيث تأتي هذه المبادرة تجسيدا للود الريادي الذي يلعبه البنك العربي في قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وفي إطار حرص البنك على تلبية الاحتياجات المالية لهذا القطاع الحيوي وتقديم حلول مصرفية وتمويلية متخصصة مبنية على احتياجات ومتطلبات هذه الفئة من الشركات انظر صفحة (40).

يتواصل تقديم الحلول الجديدة التي تهدف إلى تسهيل المعاملات المصرفية لعملائنا. ويتضمن أحد هذه الحلول قنوات التعامل المصرفي الإلكتروني، والذي يُعنى بنفس الوقت على تشجيع وزيادة تفاعل العملاء الرقمي مع البنك. فعلى سبيل المثال، تتوفر الآن نماذج المعاملات المتعلقة بالدفعات من خلال رابط يسمح بنقل طلبات العملاء تلقائياً عبر قارئ الباركود إلى منطقة التنفيذ. ومن شأن ذلك أن يضع حداً لحدوث الأخطاء ويوفر على العملاء الزيارات المتعددة المحتملة.

وقد ركزت مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية أيضاً على الخدمات في مختلف فروعنا، من خلال تيسير إجراءات المعالجة والتركيز على الخدمات النوعية ذات الكفاءة العالية التي يوفرها البنك للعملاء.

لمزيد من المعلومات عن مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية، يرجى مراجعة التقرير السنوي لعام 2014.



مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد:

خلال العام 2014، تم اطلاق عدة حملات توعية لخدمة «عربي أون لاين» لتشمل توفر خدمة التقسيط المريح عن طريق هذه الخدمة، وخدمة تفعيل وإيقاف البطاقات الائتمانية. كذلك تم أيضا اطلاق حملات توعية لخدمة «عربي موبايل» في الدول التي تم اطلاق التطبيق فيها لترويج مزاياها العديدة بإصداراتها الخاصة بالهواتف الذكية وأجهزة التابلت.

وقد قام البنك بإعطاء أهمية قصوى لتحديث بيانات عملاء البنك العربي ضمن برنامج «إعرف عميلك» لضمان توفر ما يلزم للتواصل معهم بشكل دائم من خلال وسائل متعددة، من بينها تمكين عملاء البنك العربي من تحديث بياناتهم من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت «عربي أون لاين» بمنتهى السهولة والامان. وقد تم تدعيم هذه المبادرة بتمكين العميل من تحديث رقم الهاتف المحمول المرتبط بخدمة الرسائل النصية القصيرة عبر أجهزة الصراف الآلي في جميع الاسواق.

وانطلاقاً من حرصنا الدائم على حماية مصالح عملائنا ورفع مستوى الامان عند استخدام بطاقتهم الصادرة من البنك العربي، تم اطلاق تقنية Verified By Visa / Mastercard Secure Code في مختلف الاسواق، حيث ان هذه التقنية توفر حماية إضافية للعميل عند التسوق عبر الانترنت ويقوم العميل من خلالها بإنشاء كلمة سر خاصة به تستخدم للتحقق من هويته عند إجراء عمليات التسوق عبر الانترنت.

اما برنامج جيل العربي فلا زال يشهد اقبالا من قبل عملائنا الاطفال وذويهم لما يتمتع به من مزايا متعددة ولما يشهده من تطوير مستمر في الدول التي تم اطلاقه فيها حيث تم اضافة مزايا جديدة لهذا البرنامج في الاردن.

لمزيد من المعلومات عن انجازات مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد، يرجى مراجعة التقرير السنوي لعام 2014.

إدارة الخزينة:

لقد حافظ البنك العربي عام 2014 على مستويات سيولة مرتفعة الأمر الذي يشكل أحد الركائز الأساسية في استراتيجية عمل البنك.

شهد العام 2014 تقلبات كبيرة في أسعار صرف العملات. وعلى الرغم من نشاط البنك العربي في أكثر من 40 عملة، حافظ البنك على مخاطر سعر صرف منخفضة على مدار العام، وتمكن من إدارة ميزانيته والاستمرار في تحقيق الأرباح من نشاط القطع الأجنبي من خلال المحافظة وبشكل حريص على ميزانية متوازنة وقياس وإدارة دقيقين للمخاطر.

وقد استمر خلال عام 2014 التذبذب في أسعار الفوائد، حيث انخفضت العديد من معدلات الفائدة إلى أقل من مستوياتها التاريخية. وقد استطاع البنك ومن خلال إدارته لمخاطر أسعار الفائدة واستخدامه الحصيلف لوسائل التحوط، من المحافظة على العائد وحماية الربحية من هذا التذبذب.

بدأ البنك في عام 2014 بتصميم وتنفيذ نظام آلي متطور للخزينة وإدارة المخاطر يتماشى مع أحدث الأنظمة التكنولوجية. حيث سيسهم هذا النظام في رفع قدرة البنك على قياس ومحاكاة وإدارة المخاطر مما سيعمل على رفع مستوى الأداء والرقابة.

إن الحفاظ على مخاطر منخفضة وسيولة عالية هي من أهم أولويات إدارة الخزينة، إذ إن من شأن ذلك ضمان قدرة البنك العربي على الوفاء التام بكافة التزاماته تجاه عملائه في كل منطقة من المناطق التي يعمل فيها وبغض النظر عن ظروف السوق.

تتوفر خدمة مبيعات الخزينة من خلال شبكة فروع البنك العربي عبر مجموعة كاملة من المنتجات والخدمات لعملائنا، سواء أكانوا مصدّرين أم مستوردين أم مدخزين. كما وعززت إدارة الخزينة من قدرتها على خدمة هؤلاء العملاء خلال عام 2014، وذلك بزيادة عدد الموظفين المختصين لخدمة العملاء الراغبين في التعامل بالمنتجات المالية.

يؤمن البنك العربي بأهمية المشتقات المالية في المحافظة على الدخل ومصالح البنك والعمل على حد سواء. هذا وقد حافظت إدارة الخزينة في البنك العربي على مكانتها الرائدة استناداً إلى خبرتها المصرفية في مشتقات التحوط من مخاطر القطع الأجنبي ومخاطر سعر الفائدة. فقد ساعد فريقنا المتخصص في حماية العملاء من تقلبات السوق بتقديم النصح وتنفيذ عدد من الصفقات على مستوى المنطقة.

التميز في خدمة العملاء

نحرص على مواصلة الجهود الرامية إلى تعزيز أدائنا في كافة المجالات المتعلقة بتطوير تجربة العملاء من خلال اعتماد وقياس مجموعة من معايير الخدمة والتي تم تطويرها وفقاً لأفضل الممارسات في القطاع المصرفي. خلال العام 2014، واصل البنك تنفيذ عدة أدوات وبرامج مثل برنامج (Voice of Customer)، والذي تلقينا من خلاله ملاحظات مباشرة من العملاء حول كافة المنتجات والخدمات الرئيسية للبنك. إضافة إلى «العميل الخفي» وزيارات للفروع، وغيرها من الأدوات التي تساعدنا على تحديد مستوى جودة الخدمات التي نقدمها من أجل العمل على تحسين الأداء والحفاظ على العملاء وزيادة نسبة المبيعات.

تعليقات من عملائنا على صفحات التواصل الاجتماعي:



Ruba Shannak @RubaShannak · ربي شناق · Nov 4

@ArabBankGroup Thank you guys for the quick response! It usually takes forever to address issues reported thru Social Media, im impressed! :)



Mohannad Masri @MohannadMassri · Dec 2

@ArabBankGroup I love you Arab Bank best bank ever... Honest, reliable and have always advanced solutions and technologies... Thank you



إعداد القيادات في فروعنا

نواصل العمل على إعداد وتمكين موظفي الصفوف الأمامية من خلال تزويدهم بالمهارات والإمكانيات اللازمة كجزء من استراتيجيتنا الهادفة إلى تمكين عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم. ولتحقيق ذلك، تم تطوير برنامج تدريبي حول إدارة علاقات العملاء، والذي تم تنفيذه خلال العام 2014. حيث استفاد من هذا البرنامج 16 موظفا ضمن فريق مسؤولي علاقات العملاء. يهدف البرنامج إلى قياس وتعزيز الكفاءات لخلق خبرة إيجابية للعملاء، مثل بناء العلاقات مع العملاء ورفع مستوى التواصل معهم. اشتمل البرنامج على أربعة محاور للتدريب: التواصل مع العملاء وخدمة العملاء ومهارات الاتصال ومهارات البيع.

علاوة على ذلك، قام فريق تميز الخدمة في البنك بتطبيق عدد من الأدوات الرقابية، مثل «فحص صحة المنتج»، ورسائل البريد الإلكتروني القصيرة تحت عنوان «هل تعلم؟». كلا المبادرتين تقيس مستوى المعرفة والوعي لدى موظفي الصفوف الأمامية حول منتج معين أو خدمة معينة، أو حملة ما، أو سياسات وإجراءات معينة. ومن المبادرات الأخرى التي تم تنفيذها، مبادرة «رصد الكاميرا»، والذي يهدف إلى مراقبة العمليات داخل الفروع عن بعد لرصد سياسات ومعايير التميز في الخدمة مثل حماية خصوصية العميل وأمان النظام النقدي وسياسة المكتب النظيف والسلوك العام للموظف.

تساهم هذه البرامج في تطوير أداء القيادات المستقبلية في البنك، وتمهد الطريق أمام الموظفين لتحقيق التطور الوظيفي والتميز في خدمة العملاء.

لضمان وعي كافة موظفينا لمنتجات البنك المتعلقة بمجال الاستدامة، قام البنك بتوزيع رسائل تعريفية مختصرة عبر البريد الإلكتروني لكافة موظفي الصفوف الأمامية حول بطاقة معاً الائتمانية البلاستيكية (صفحة 37)، والتي تعتبر الأولى من نوعها وتهدف إلى إدماج العملاء بعملية دعم المجتمع المحلي.



التواصل مع العملاء والتعامل بإنصاف

نواصل العمل على دراسة إمكانية اعتماد طرق جديدة ومريحة لتلبية الاحتياجات المصرفية لعملائنا من أجل تحسين أداء شبكة فروعنا الواسعة وتطوير خدماتنا المصرفية المباشرة. نقدّم للعملاء خدمات مريحة ومرنة بأعلى مستويات الجودة من خلال قنوات التواصل المختلفة التي يعتمد عليها البنك، والتي تشمل الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والتي حازت على جوائز عالمية، وتطبيق الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة ومركز الخدمة الهاتفية الذي يعمل على مدار الساعة والخدمة المصرفية عبر الهاتف بالإضافة إلى شبكة واسعة من أجهزة الصراف الآلي.

قناة التواصل	نطاق ومجالات التواصل
الفروع	75 فرعاً (مع الإدارة العامة) تنتشر في كافة المناطق في الأردن وتشكّل القناة الأساسية لتواصلنا اليومي المباشر مع العملاء الحاليين والمستقبليين.
خدمة الصراف الآلي	147 جهاز صراف آلي تعمل على مدار 24 ساعة في مواقع سهلة الوصول في كافة المناطق في الأردن.
خدمة الرسائل النصية القصيرة	خلال العام 2014، تم إرسال حوالي 17.9 مليون رسالة للعملاء تتضمن الرسائل التسويقية أو المتعلقة بالمعاملات المصرفية.
الخدمة المصرفية عبر الهاتف أو مركز الخدمة الهاتفية	يمكن الاتصال على مركز الخدمة الهاتفية في البنك العربي على الرقم 962 6 4600900+ وهو متوفر على مدار الساعة وكل الأيام. يتعامل مركز الخدمة الهاتفية مع أكثر من 55,000 مكالمة هاتفية واردة وصادرة شهرياً. ويعالج ما يقارب 3,500 رسالة واردة من خلال البريد الإلكتروني وموقع البنك الإلكتروني، بالإضافة إلى مشاركات العملاء على شبكات التواصل الاجتماعي. ويقدم فريق مركز الخدمة الهاتفية الدعم الكامل لعملائنا فيما يتعلق باستفساراتهم وطلباتهم وشكاويهم فور تلقّيها.
الخدمة المصرفية عبر الإنترنت	خدمة عربي أون لاين هي عبارة عن بوابة مصرفية عبر الإنترنت تزوّد العملاء بإمكانية الوصول إلى حساباتهم 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. بلغت نسبة العملاء المشتركين في الخدمة المصرفية عبر الإنترنت 29% من إجمالي قاعدة عملاء البنك في الأردن، منهم 41% من المستخدمين النشطين لهذه الخدمة.
الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة	تم إطلاق تطبيق عربي موبايل في شهر كانون الأول من العام 2013 لتمكين العملاء من إجراء الخدمات المصرفية باستخدام هواتفهم الذكية أينما كانوا وفي أي وقت. يقدم التطبيق مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية وخدمة معرفة مواقع الفروع وآخر عروض المنتجات والخدمات. تم أيضاً تصميم نسخة إضافية من التطبيق خاصة بأجهزة (التابلت)، والتي تم إطلاقها في شهر حزيران 2014. ليمكن العملاء من الشعور بالراحة أثناء انجاز خدماتهم المصرفية بكل أريحية. خلال العام 2014، نسبة 25% من العملاء المستخدمين للفعّالين للخدمة المصرفية عبر الانترنت «عربي أون لاين» كانوا من مستخدمي الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة «عربي موبايل»، أي ما يقارب 15,500 عميل في الأردن.
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 يمكن العميل من التقدم بطلب الحصول على مجموعة المنتجات التي يقدمها البنك إلكترونياً. خلال العام 2014، تجاوز عدد تصفّح الموقع 50 مليون زيارة، ووصل إجمالي عدد زوّار الموقع الإلكتروني المحلي إلى أكثر من 700,000 زائر، يشكّلون زيادة بنسبة 25% و17% على التوالي مقارنة بالعام 2013.
وسائل التواصل الاجتماعي	أكثر من 400,000 مستخدم يتابعون أخبار البنك العربي أو يتواصلون معه عبر قنوات التواصل الاجتماعي. يعتمد البنك العربي هذه القنوات للأغراض التالية: • الإعلان عن حملات جديدة، وتحديثات للخدمات. • نشر آخر الأخبار للبنك. • تعريف العملاء حول الخدمات المصرفية وتزويدهم بالنصائح حول أفضل الحلول المصرفية وأحدثها راحة. • معالجة شكاوى العملاء وملاحظاتهم. • نشر التوعية حول مبادرات البنك للمسؤولية الاجتماعية.

قنوات التواصل الاجتماعي

يستخدم البنك العربي قنوات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الجهات ذات العلاقة على كافة المستويات. ويشمل هذا تقديم التحديثات وآخر الأخبار المتعلقة بأنشطة البنك، بالإضافة إلى تقديم النصائح المتعلقة بأمن المعلومات، وكيفية الاستفادة من خدمات البنك. يتواصل البنك أيضاً بشكل كبير مع شريحة الشباب ضمن إطار التزام البنك بالتواصل مع فئة الشباب في الأردن.

حققت صفحات التواصل الاجتماعي الخاصة بالبنك العربي خلال العام 2014 حضوراً كبيراً حيث جذب حساب البنك العربي على موقع التواصل الاجتماعي «فيسبوك» أكثر من 140,000 متابع، وصفحة حساب شباب على نفس الموقع أكثر من 250,000 متابع، وحساب البنك العربي على موقع التواصل الاجتماعي «تويتر» أكثر من 24,000 متابع، وصفحة حساب شباب على تويتر أكثر من 1,500 متابع، أما حساب البنك العربي على موقع «لينكد إن» فقد جذب أكثر من 16,000 متابع. يدير البنك أيضاً صفحة على موقع الـ «يوتيوب» بهدف إيصال آخر المستجدات والفيديوهات عن البنك إلى الجمهور عبر الإنترنت.



إشراك العملاء في دعم المجتمع المحلي

نواصل العمل على تشجيع إشراك العملاء ضمن جهودنا في دعم وتطوير المجتمع المحلي من خلال عدد من البرامج والمبادرات.

قنوات تبرّع العملاء

خلال العام 2010، استخدم البنك العربي قنوات خدماته لتمكين العملاء من تقديم التبرّعات المباشرة لعدد من المؤسسات غير الهادفة للربح، والتي سيتمّ الحديث عنها في صفحة 105. تشمل قنوات التبرّع هذه على: الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والخدمة المصرفية عبر الهاتف وأجهزة الصراف الآلي وبطاقة معاً الائتمانية البلاستيكية.

في العام 2014، وصل مبلغ تبرّعات العملاء إلى 163,015 دينار أردني، أي بزيادة بنسبة 20% مقارنة بالعام 2013، ما يشير إلى زيادة ثقة عملائنا بمبادراتنا للمسؤولية الاجتماعية.



تمّ إطلاق بطاقة معاً 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 المسدّدة بواسطة البطاقة ليتم التبرّع بها لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح الأربعة المشاركة في برنامج "معاً" (صفحة 105). وفي المقابل، يقوم البنك العربي بالتبرّع بما قيمته 50% من رسوم العضوية السنوية المستوفاة على هذه البطاقة لصالح هذه المؤسسات.

بطولة جيل العربي الكروية للمدارس

يعنى البنك العربي بدعم الرياضات المجتمعية، وتشجيع الأنشطة البدنية وتعزيز روح الفريق بين الطلبة (صفحة 106). ففي العام 2014، نظّم البنك العربي بطولة جيل العربي لكرة القدم في عمّان -الأردن، استهدفت الطلاب الذين تتراوح أعمارهم بين 12-13 عاماً، كجزء من أنشطة حساب التوفير الخاص بالأطفال «جيل العربي» لهذا العام. شارك عدد من المدارس في هذه البطولة، التي حضرها أعضاء الهيئات التدريسية في تلك المدارس وأهالي الطلاب المشاركين



الشفافية والتعامل مع العملاء بإنصاف

يولي البنك العربي أولوية استراتيجية لقضايا الشفافية والتعامل مع العملاء بإنصاف. خلال العام 2014، اعتمد مجلس إدارة البنك العربي سياسة خاصة لضمان التزام الشفافية، والمعاملة الأخلاقية والعدالة، والتواصل مع العملاء كجزء أساسي من ثقافة المؤسسة الداخلية. تتطلب هذه السياسة تصميم المنتجات والخدمات بطريقة تساهم في تلبية احتياجات كافة فئات العملاء، وتزويدهم بالاستشارة المهنية الملائمة بحسب ظروفهم. يتضمّن هذا أيضاً توفير معلومات كاملة قبل وخلال وبعد كل عملية بيع.

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

نظراً إلى الدور الحيوي الذي يلعبه قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في الحد من معدلات البطالة ومكافحة الفقر في المجتمع، يواصل البنك العربي دعمه لشركات هذا القطاع من خلال تزويدها بالحلول المالية المصممة خصيصاً لمساعدتها في تحقيق أهدافها التجارية وطموحاتها.

خلال العام 2014، واصل البنك تعاونه 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 تتوفر لديهم الضمانات الكافية للحصول على التمويل اللازم لتوسيع وتطوير نشاطهم.

خلال شهر آب 2014، أطلق البنك العربي «حزم الشركات الصغيرة والمتوسطة» بالتعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض (JLGC). يقدم هذا البرنامج ثلاث باقات رئيسية: ستار بلس، ستار، وأبر ماس. تم تصميم هذه الحزم بهدف تقديم منافع ذات قيمة مضافة ومنتجات متعددة المزايا بهدف تلبية العمليات والأنشطة التجارية المتنوعة للشركات الصغيرة والمتوسطة.

خلال العام 2014، قام البنك العربي بالتعاون مع البنك المركزي الأردني بدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال توقيع اتفاقيتي قروض، الأولى تقدّر بـ 4 مليون دينار أردني كجزء من اتفاقية مع البنك الدولي لإعادة الإعمار والتنمية. والاتفاقية الثانية بمبلغ 2.8 مليون دينار أردني، تم توقيعها مع الصندوق

العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي. هذا وتهدف كل من الاتفاقيتين إلى إعادة إقراض الأموال للشركات الصغيرة والمتوسطة بأسعار فائدة مخفضة.



رعى البنك العربي مؤتمر برنامج تمويل و ضمان القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة بالتعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض

كان البنك العربي الراعي الحصري لمؤتمر برنامج تمويل وضمان القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة بالتعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض، والذي تم تنظيمه تحت رعاية رئيس الوزراء في عمان. يعتبر هذا المؤتمر أول منتدى إقليمي لمناقشة قضايا تتعلق ببرنامج التمويل والضمانات الخاصة للشركات الصغيرة والمتوسطة، وقد شكل منصة لمناقشة التجارب الخاصة بهذه القضايا في المنطقة، وتمكين تعزيز التعاون بين القطاعين الخاص والعام في مجال دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة.

اشتمل حضور المؤتمر على ممثلين عن كافة البنوك الأردنية والمؤسسات المالية التي تعنى بتمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات العامة ومؤسسات ضمان القروض العالمية والإقليمية العاملة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

تشجيع الريادة والابتكار

يدرك البنك العربي مدى أهمية خلق فرص العمل كوسيلة لمكافحة الفقر، نظراً إلى أن 70% من السكان هم تحت سن 30 عاماً، وأن معدل البطالة يبلغ تقريباً 12%. يلتزم البنك بتعزيز الريادة والابتكار من أجل تحقيق الحلول الملموسة على المدى الطويل في مجال خلق فرص العمل لجيل جديد من الشباب الأردني.

مبادرة «شركتنا»

ضمن إطار رؤية البنك العربي الداعية إلى أهمية المساهمة في تطوير المجتمع الأردني وتعزيز الفرص المستقبلية أمام الطلبة، رعى البنك، بالتعاون مع مؤسسة الجود للرعاية العلمية، برنامج «شركتنا» خلال العام 2014. يهدف هذا البرنامج إلى تعزيز روح الريادة لدى الطلبة من خلال تزويدهم بالمهارات اللازمة والتي تساعدهم في إيجاد الوظيفة الملائمة لهم في المستقبل. يهدف البرنامج إلى الحد من مستويات الفقر وتشجيع الاقتصاد المبتكر.

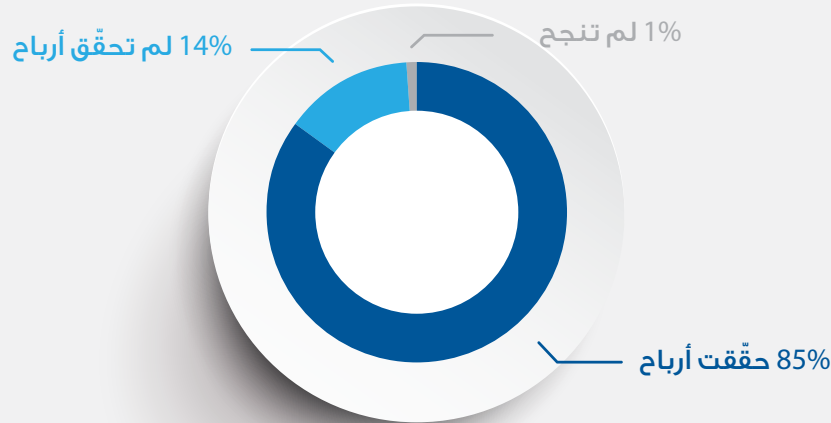


يساهم برنامج «شركتنا» في تشجيع الطلاب خلال السنة الأكاديمية على الخوض في عالم ريادة الأعمال وتوجيههم نحو التخطيط لمشاريعهم الخاصة. يتطلب البرنامج استثمار 200 دينار أردني في الأفكار التي يقدمها الطلبة حول مشاريع ريادة، وتزويدهم بفيديوهات تدريبية وتعيين مستشارين لهم يدعمونهم ويقدمون لهم الاستشارة حول عمليات البيع والتسويق.

في العام 2014، تم تطبيق 632 مشروعاً في 609 مدارس عامة، استفاد منها 6,290 طالباً. وقد حققت مشاريع الطلبة أرباحاً كبيرة بلغت أكثر من 300,450 دينار أردني. بالإضافة إلى المردود المادي للمشروع، فقد ساهم هذا المشروع على خلق أثر إيجابي على المجتمع من حيث نشر مفهوم الريادة والابتكار بين طلبة المدارس وأصدقائهم وعائلاتهم.

حققت المدرسة الفائزة «ميمونة أم المؤمنين للبنات» 4,000 دينار أردني كأرباح من مشاريعها. عملت عشر طالبات ومعلمتان على عدد من المشاريع منها إنتاج الإكسسوارات من صنع يدوي وإعداد الطعام وإعادة تدوير الورق.

يبيّن الرسم البياني أدناه، إنجازات المدارس خلال العام 2014:



دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة

يعتبر البنك العربي أنّ دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية الرئيسية للبنك نحو تحقيق التنمية المستدامة. فخلال العام 2014، بلغ إجمالي مبالغ القروض والتسهيلات الممنوحة من البنك لهذه المشاريع ما يقارب 11.5 مليون دينار أردني.

يحرص البنك العربي على التزام كافة المشاريع التي يتم تمويلها من قبل دائرة تمويل المشاريع في البنك بمتطلبات قوانين البيئة الأردنية. وفي حال اشتراك عدة ممولين، يتطلب التزام المشاريع بمعايير ومتطلبات كل ممول، والتي في عدد من الحالات تكون أكثر تشدداً من القوانين والضوابط المحلية المعمول بها.

خلال العام 2014، تابع البنك عن كثب فرص دعم مشاريع الطاقة المتجددة لتوليد الكهرباء من الطاقة الشمسية وطاقة الرياح كما هو مبين أدناه:

دعم مشاريع الطاقة الشمسية

في محاولة لتلبية الطلب المتزايد على مصادر كهرباء آمنة وثابتة في الأردن، يعمل البنك العربي، بالتعاون مع ممولين آخرين، على إنجاز اتفاقية حزمة القروض لتمويل بناء ست محطات للطاقة الشمسية من أصل 12 مشروعاً للطاقة الشمسية، وافقت عليها وزارة الطاقة والثروة المعدنية ضمن المرحلة الأولى لتنفيذ مشاريع الطاقة المتجددة في الأردن. تساهم هذه المشاريع في تلبية الطلب المتزايد على الكهرباء بتكلفة معتدلة وبعتماد المعايير الصديقة للبيئة. علاوة على ذلك، يقوم البنك العربي بأخذ أدوار بنك الحسابات ووكيل الضمانة المحلي لهذه المشاريع.

تعمل المحطات الست بقدرة إجمالية تبلغ 81 ميغاواط، وتعدّ أولى المحطات من نوعها بهذا الحجم في الأردن. ستعمل هذه المحطات مجتمعة على إنتاج 94 غيغاواط/ ساعة من الكهرباء المستدامة الخالية من مسببات التلوث، وستساهم في الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بما يقارب 100,000 طن سنوياً.



سيتم بناء أربع محطّات منها في مدينة معان جنوب وسط الأردن، بينما سيتم بناء المحطّتين المتبقّيتين في مواقع قرب العقبة في الجنوب وقرب المفرق في الشمال. يتولّى عمليّة تطوير وبناء هذه المشاريع عدد من المستثمرين الأردنيين والدوليين من خلال ستة من شركات القطاع الخاص المستقلّة:

- شركة شمسنا للطاقة (العقبة)
- صقر معان للطاقة الشمسيّة
- الورد الجوري لتوليد الطاقة
- زهرة السلام لتوليد الطاقة
- الزنبق لتوليد الطاقة
- جوردان سولار ون (المفرق)

دعم مشاريع طاقة الرياح

خلال العام 2014، وقّع البنك العربي اتفاقية مع شركة مشروع رياح الأردن (JWPC)، بحيث تشارك مجموعة البنك العربي في تمويل المشروع، ويقوم البنك العربي في الأردن بأخذ أدوار بنك الحسابات المحلي ووكيل الضمانة المحلي للمشروع. تعمل شركة مشروع رياح الأردن على تطوير مشروع الطفيلة لطاقة الرياح بسعة إنتاجيّة تبلغ 117 ميغاواط، وهو أوّل مشروع للطاقة المتجدّدة بهذا الحجم في الأردن.

وستبدأ شركة مشروع رياح الأردن بإنتاج الكهرباء في العام 2015، وستنتج المحطّة نحو 400 جيجاواط/ ساعة من الكهرباء سنوياً مما سيساهم في الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنحو 235,000 طن سنوياً. مشروع الطفيلة هو أوّل مشروع لطاقة الرياح يتمّ تطويره بموجب قانون الطاقة المتجدّدة وترشيد الطاقة في الأردن للعام 2012. هذا ووضعّت الحكومة الأردنيّة استراتيجيّة خاصّة بإنتاج الطاقة، بحيث يتمّ توليد 7% من الكهرباء في المملكة من مصادر متجدّدة بحلول 2015، والعمل على رفع هذه النسبة إلى 10% بحلول العام 2020. عندما يتم الانتهاء من تطوير مشروع الطفيلة بشكل كامل والبدء بالتشغيل، سيتمّ إنتاج ما يقارب 10% من الطاقة المتجددة المستهدف إنتاجها بحلول العام 2020 في الأردن.



محطة السمرا لتنقية المياه العادمة

استمراراً لجهود البنك العربي في إدارة وتنظيم مشروع توسعة محطة السمرا لتنقية المياه العادمة، قام البنك بمواصلة متابعة ومراقبة المشروع والإشراف عليه خلال العام 2014، حيث تمّ إعداد التمويل عام 2012 من خلال قرض تجمع بنكي محلي بقيمة 105 مليون دينار أردني، ليشكّل 47% من إجمالي تكلفة المشروع، وبمدّة تصل إلى 20 عاماً.

يساهم المشروع في إضافة سعة مقدارها 100,000 متر مكعب يومياً من المياه المعالجة (ليصل إلى 367,000 متر مكعب يومياً)، ليتسنى معالجة الكميات المتزايدة من المياه العادمة القادمة من محافظتي عمّان والزرقاء. وكذلك عند إنجاز المشروع خلال العام 2015، ستساهم المحطة في زيادة كمية المياه المعالجة التي سيتم ضخها في نهر الزرقاء، مما يوفر مصدر مياه إضافي لأغراض الري، وبالتالي يساهم في تحسين الجودة البيئية لمياه نهر الزرقاء، الذي يعاني من التلوث بسبب الأنشطة الصناعية وغيرها على مرّ السنوات الماضية. المزيد من التفاصيل حول أثر المحطة على الحياة البرية والتنوع الحيوي وجودة الهواء، تجدها في تقرير الاستدامة للعام 2012 صفحة 34.



المنتجات الصديقة للبيئة



خلال العام 2014، أطلق البنك العربي حملة جديدة لترويج الخدمات والمنتجات الصديقة للبيئة للعملاء في الأردن، وذلك بهدف تعريفهم على وسائل سهلة لتبني ممارسات بيئية مسؤولة في حياتهم اليومية. تقدّم الحملة منتجات وخدمات جديدة تشتمل على ما يلي:

دعم المنتجات الصديقة للبيئة: يستطيع العملاء شراء المعدات والأدوات التي تعمل على الطاقة المتجددة والمنتجات الصديقة للبيئة من خلال برنامج التسديد المريح على بطاقات الائتمان، لفترة سداد تصل لغاية 12 شهراً بغائدة تصل إلى 0% لدى استخدام بطاقة الائتمان في المحلات المشتركة في البرنامج، وفترة سداد تصل لغاية 24 شهراً بمعدّل فائدة 1% لدى استخدام بطاقة الائتمان في أي من المحلات التجارية داخل أو خارج الأردن.

مزايا تفضيلية على قروض السيارات الهجينة: يقدّم البنك مزايا تفضيلية عند منح قروض السيارات الهجينة، وتشمل خفض رسوم القرض وغيرها من المزايا لتمكين العملاء من شراء السيارات الهجينة.

خدمة كشف الحساب الإلكتروني: تمكّن خدمة كشف الحساب الإلكتروني العملاء من الحصول على كشوفات الحسابات والبطاقات الائتمانية إلكترونياً، من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت «عربي أون لاين»، وقد تجاوزت نسبة مستخدمي هذه الخدمة أكثر من 26% من مستخدمي الخدمة المصرفية عبر الإنترنت في العام 2014، مقارنة بـ 23% في العام 2013.

دعم المؤسسات البيئية المحلية غير الهادفة للربح: يواصل البنك دعم المؤسسات المحلية غير الهادفة للربح، والتي تهدف إلى تعزيز الوضع البيئي في الأردن من خلال إدارة المحميات الطبيعية المحلية والمحافظة على التنوع الحيوي. المزيد من التفاصيل تجدها في صفحة 108.

حملات الخدمة المصرفية عبر الإنترنت «عربي أون لاين» و تطبيق «عربي موبايل» للهواتف الذكية والتابلت



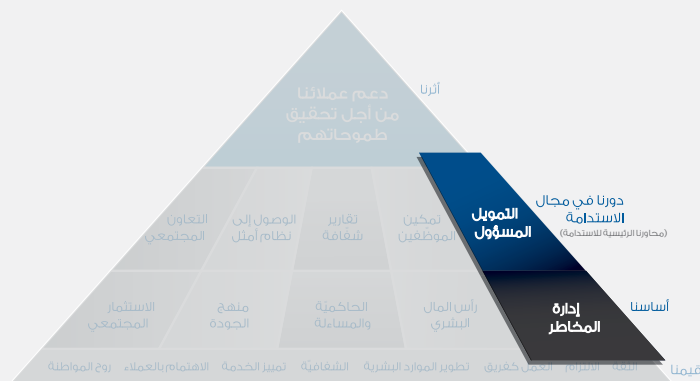
في شهر كانون الأول 2014، أطلق البنك العربي حملة في كافة فروع في الأردن وفلسطين ومصر لتشجيع استخدام قنوات البنك الإلكترونية والتي تتضمن الخدمة المصرفية عبر الإنترنت «عربي أون لاين» وتطبيق «عربي موبايل» للهواتف الذكية والتابلت. ركّزت الحملة على رفع مستوى وعي العملاء لهذه الخدمات وكيفية استخدامها لإنجاز العديد من المعاملات البنكية بكل سهولة وأمان في أي وقت ومن أي مكان وبدون الحاجة لزيارة الفرع، كما تتيح هذه الحملة المجال للبنك وعملائه للاستغناء عن المعاملات الورقية التقليدية. سيقوم البنك برصد استخدام الورق من أجل قياس مدى انخفاض نسبة استهلاكه نتيجة لتلك الحملة، ونشر النتائج النهائية. تساهم الخدمة المصرفية عبر الإنترنت أيضاً في جذب المزيد من شريحة الشباب للتعامل مع البنك، بالإضافة إلى أنّ هذه الخدمات تتماشى مع جهودنا الرامية إلى تحسين الأداء البيئي من خلال العمليات المصرفية.



التمويل المسؤول

التمويل المسؤول

عند البنك العربي إلى دمج المعايير الاجتماعية والبيئية ضمن سياسته في إدارة المخاطر، وذلك استجابة للاهتمام المتزايد للجهات ذات العلاقة بالآثار البيئية والاجتماعية والحاكمة المؤسسية للقطاع المالي. وبذلك، اعتمد البنك سياسة التمويل المسؤول كأحد المحاور الرئيسية التي يركز عليها المنهج الاستراتيجي للاستدامة، وذلك بالتركيز على عمليات الإقراض المسؤول ودمج المعايير البيئية والاجتماعية كأحد الجوانب الأكثر أهمية ضمن مرحلة تقييم إقراض المشاريع.



الجوانب الأكثر أهمية للاستدامة



دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض

الإقراض المسؤول

المنهج الإستباقي في إدارة المخاطر

الإقراض المسؤول

يعتمد البنك العربي سياسة إقراض شاملة بهدف إنجاز عمليّات إقراض مسؤولة لضمان قدرة العملاء على السداد بشكل يقلّل من المخاطر المحتملة على العميل وعلى البنك. هذه السياسة التي تمّ تحديثها في العام 2013 وتجديدها في العام 2014، 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، المفضّلة في صفحة 39، 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، يطبّق البنك العديد من الإجراءات لضمان جودة الخدمة، ولذلك، يُعنى البنك بعدّة أمور كما هو موضّح أدناه:

- توافق المنتجات الجديدة لاحتياجات الفئات المستهدفة.
- اختبار شامل للمنتجات الجديدة خلال عمليّة تطويرها.
- أخذ ملاحظات العملاء الملائمة بعين الاعتبار.
- توفير المصادر المناسبة قبل عمليّة التوزيع.

تساهم التعليمات المطبقة أعلاه في تعزيز مستوى المسؤولية لعملية إقراض العملاء.

دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض

انطلاقاً من التزام البنك بضمان تقديم 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 المرورية 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، بحيث تتماشى المعايير المتبعة في عملية تقييم المشاريع الممولة مع مبادئ⁸ (Equator Principles). في العام 2014 تم تقييم 100% من المشاريع التي يمولها البنك بناءً على هذه المعايير، مع إضافة عدد من الدراسات الخاصة حول تقييم الأثر البيئي، هذا ولم يسجل حدوث أي تعثر في هذه القروض.

علاوة على ذلك، وكجزء من استراتيجيّة 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 المتعلقة بالتمويل المستدام والتنمية المستدامة. هذا وقد تبنت مجموعة التدقيق الداخلي عدداً من الإجراءات الهادفة إلى تقييم مدى فعالية وتطبيق القضايا البيئية والاجتماعية. كما تمت إضافة فئة مخاطر جديدة هذا العام تحت اسم «مخاطر الاستدامة» إلى مجموعة المخاطر المنضوية تحت إشراف المدقق الداخلي.

Equator Principles – 8: هي إطار معتمد لإدارة المخاطر لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية المصاحبة لعمليات تمويل المشاريع.

المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر



إن اعتماد المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر هو عنصر أساسي لضمان إنجاز عمليات مصرفية مسؤولة وناجحة. وكمؤسسة عالمية الانتشار، فإن البنك العربي يعمل ضمن بيئة تنظيمية فعالة للمؤسسات المالية الدولية. ضمن هذا الإطار، فإن إنشاء سياسات وإجراءات جديدة وممتنة لإدارة المخاطر والحفاظ عليها أمر ضروري لضمان نجاح العمليات. علاوة على ذلك، يحرص البنك العربي على الاستثمار في بناء ثقافة إدارة المخاطر لدى موظفيه بهدف توجيههم حول كيفية مواجهتها والتصرف حيالها.

قام البنك العربي بتطبيق إجراءات استباقية لإدارة المخاطر بهدف التقليل قدر الإمكان من المخاطر المحتملة. فيما يلي تفصيل لبعض الإجراءات الاستباقية الرئيسية التي تم تنفيذها خلال العام 2014:

دائرة مخاطر السوق والسيولة مسؤولة عن وضع إطار شامل لسياسة إدارة مخاطر السوق والسيولة والتأكد من وجود تدابير قياس ومراقبة وتقييم مستقلة لمخاطر السوق والسيولة. كما تعمل الدائرة على تحديد إطار لرصد المخاطر والأداء واختبارات الضغوط وتقييم حجم المخاطر والمخاطر النوعية.

من أهم المبادرات التي نفذتها الدائرة خلال العام 2014 تتضمن تطبيق نظام جديد لدائرة الخزينة، والذي يهدف إلى دمج عمليات البنك العربي ش م ع في مختلف المناطق التي يتواجد فيها ضمن منصة واحدة متكاملة، ما سيؤدي إلى تسهيل معالجة عمليات البنك بشكل مباشر وبأعلى المستويات. علاوة على ذلك، إن عملية جمع وتحليل وإدارة أوضاع المخاطر أصبحت أكثر فعالية سواء كانت مخاطر تبديل عملات، أو مخاطر معدلات فوائد أو مخاطر سيولة.

دائرة مخاطر السوق والسيولة

لقد تحول اهتمام المنظمين والقادة في القطاع المصرفي من التفاصيل المتعلقة بقواعد السلوك إلى التركيز على ثقافة المصارف وسلوكياتها. ويتضح هذا من الإصدارات الأخيرة لمجلس الاستقرار المالي (FSB) ولجنة بازل فيما يتعلق بثقافة إدارة المخاطر والحاكمة. تُعرّف لجنة بازل ثقافة إدارة المخاطر على أنها «مجموعة المعايير، والتوجهات، والسلوكيات التي يعتمد عليها البنك فيما يتعلق بمدى الوعي للمخاطر، ومواجهتها وإدارتها، والضوابط التي تشكل قرارات البنك المتعلقة بإدارة المخاطر، حيث تؤثر ثقافة المخاطر على القرارات التي تتخذها الإدارة والموظفون ضمن أنشطتهم اليومية، بالإضافة إلى الأثر الذي تتركه على طريقة تحديدهم لهذه المخاطر».

دائرة المخاطر التشغيلية

استجابة لذلك، فقد قام البنك العربي خلال العام 2014 بدراسة ثقافة المخاطر من خلال استطلاع للرأي شمل كافة موظفي مجموعة البنك العربي ش م ع، كمبادرة لتقييم ثقافة إدارة المخاطر الخاصة به، وتحديد إمكانية تعزيز هذه الثقافة.

دائرة مخاطر الائتمان

دائرة مخاطر الائتمان مسؤولة عن عملية إعداد التقارير المركزية حول مخاطر الائتمان ومراجعة السياسات والنظام الداخلي لقياس مخاطر الائتمان والتي تتم تصميمها بهدف تحسين إجراءات «احتمال الإخفاق»، والتوجه نحو تطبيق نموذج البنك الخاص بالعائد على رأس المال المعدل بالمخاطر. الدائرة مسؤولة أيضاً عن تطبيق متطلبات اتفاقية بازل الثانية والثالثة وأي متطلبات رقابية أو تعديلات بهذا الخصوص.

دائرة تقييم مخاطر الأعمال

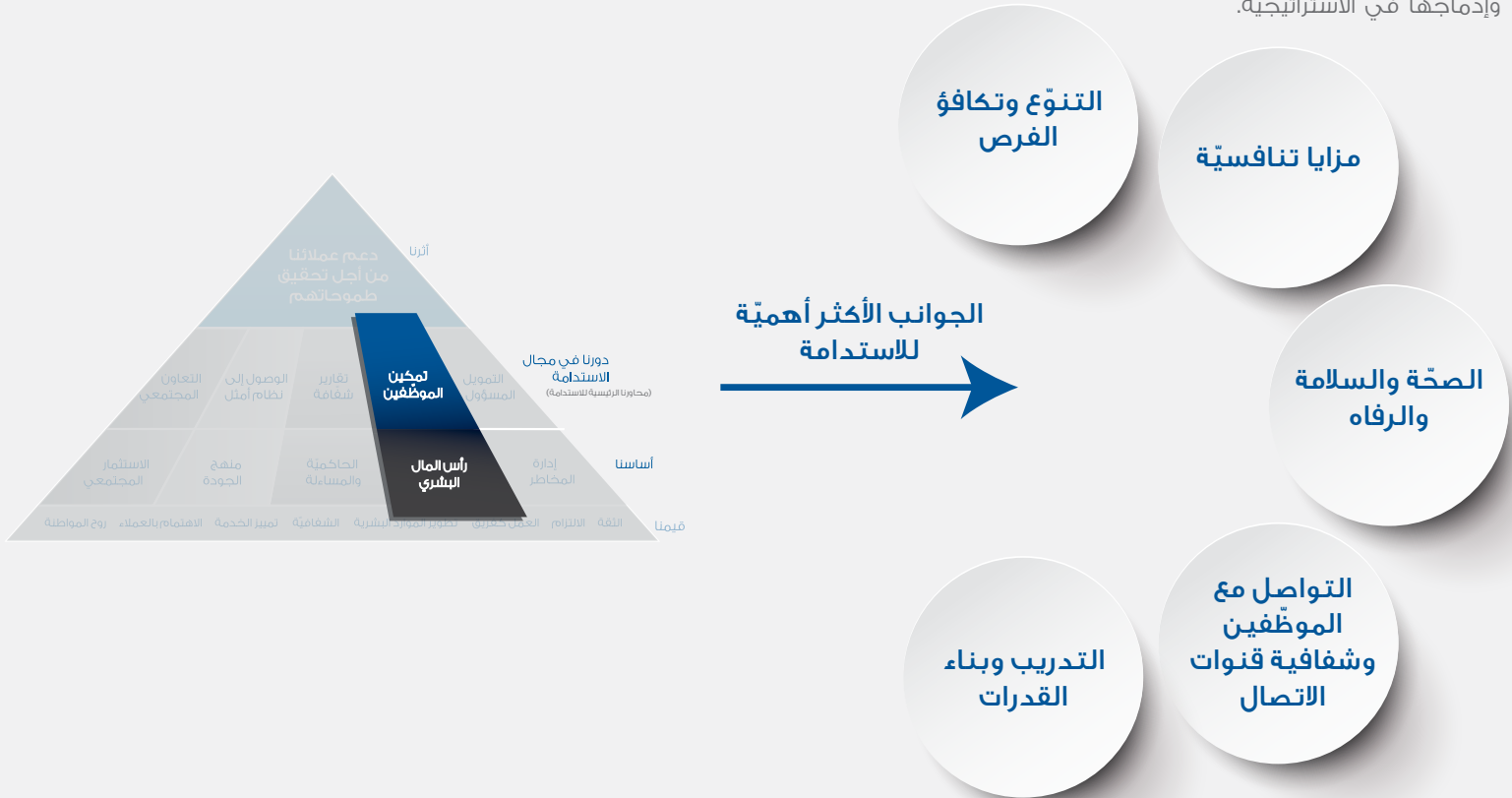
تقوم دائرة تقييم مخاطر الأعمال بإجراء مراجعة شاملة لأعمال البنك والتأكد من أن محافظ البنك في كل بلد تتناسب مع البيئة الاقتصادية للمنطقة، ومع الأهداف الاستراتيجية للبنك والسوق المستهدف، وتقديم التوصيات بشأن عمل إجراءات تصحيحية كلما تطلب الأمر. تقوم الدائرة أيضاً بمراجعة وتقييم جودة محفظة القروض للتأكد من سلامة نوعية محفظة التسهيلات ومن سلامة سياسات وإجراءات الائتمان المطبقة ومن كفاءة وقدرات موظفي الائتمان. كما تقوم الدائرة بإجراء مراجعات إضافية اعتماداً على ظروف السوق وحجم وطبيعة القطاعات التي تضمها المحفظة. وفي بعض الأحيان يتم تدعيم هذه المراجعات بسيناريوهات الاختبارات الضاغطة في المناطق التي تكون فيها المتطلبات الرقابية أكثر صرامة. هذا ويتم إجراء الاختبارات الضاغطة «المتعلقة بعملية تقييم كفاية رأس المال كمتطلب منظم» بشكل نصف سنوي وبالتعاون مع الأطراف المختلفة داخل البنك.



تمكين الموظفين

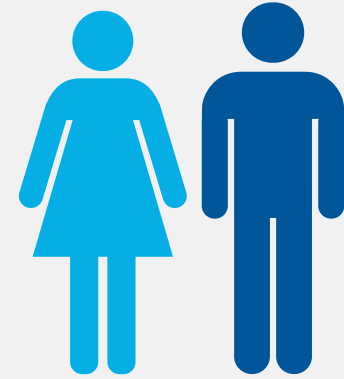
تمكين الموظفين

رأسمانا البشري هو من يقود أعمالنا نحو النجاح، حيث أنّ موظفينا هم واجهتنا للتواصل مع العملاء والمساهمين والمجتمع وغيرهم من الجهات ذات العلاقة. لذلك يعتبر البنك العربي تمكين الموظفين أحد أهم المحاور الرئيسية لاستراتيجية الاستدامة من خلال التركيز على عدد من الجوانب الهامة وإدماجها في الاستراتيجية.





المنطقة	إناث	ذكور
عجلون	2	3
عمّان	1,000	1,634
العقبة	11	6
البلقاء	8	18
جرش	1	4
الكرك	6	3
معان	4	6
مادبا	4	4
المفرق	3	4
الطفيلة	3	4
الزرقاء	28	33
إربد	19	18



التنوّع وتكافؤ الفرص

على مدى الأربعة والثمانين عاماً الماضية، استطاع البنك العربي بناء طاقم عمل متنوّع ومخلص يتبنّى رؤيتنا ويحرص على تحقيقها في مجال تلبية احتياجات العملاء. يُمّن البنك العربي نجاح موظفيه من خلال منحهم فرص متكافئة وحزم مزايا تنافسيّة وتوفير بيئة عمل آمنة ومحفزة. في العام 2014، بلغ إجمالي القوى العاملة في الأردن 2,826 موظفاً، يشكّلون 44.4% من إجمالي عدد موظفي البنك العربي ش.م.ع.

يفضّل البنك استقطاب المواهب المحليّة، حيث أن 99.3% من إجمالي القوى العاملة في الأردن يحملون الجنسيّة الأردنيّة. كما أن 73.2% من مناصب الإدارة العليا و 100% من مدراء الفروع والأقاليم أردنيّون، مما يؤكّد على حرص البنك على الاستثمار في المواهب المحليّة والعمل على تطويرها.

9 - مناصب الإدارة العليا: هي المناصب من نائب رئيس تنفيذي وما فوق.

تكافؤ الفرص

يحرص البنك العربي على تقديم الفرص المتكافئة لتطوير وتدريب كافة الموظفين بغض النظر عن العمر أو الجنس أو أي عامل آخر، كما هو مبين في الجداول أدناه.

عدد الموظفين الجدد بحسب العمر والجنس			إجمالي القوى العاملة بحسب العمر والجنس			
المجموع	الإناث	الذكور	المجموع	الإناث	الذكور	فئة العمر
236	80	156	1057	502	555	30-18
52	17	35	1043	407	636	40-31
5	1	4	574	159	415	50-41
3	0	3	149	21	128	60-51
0	0	0	3	0	3	60 فما فوق

2014			
المجموع	الإناث	الذكور	الموظفون حسب المستوى الوظيفي
2,826	1,089	1,737	إجمالي عدد الموظفين
41	6	35	عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا
856	269	587	عدد الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
1,657	814	843	عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
272	0	272	عدد الموظفين في المناصب غير المكتبية

دعم الإنثاء في العمل

يهدف البنك العربي إلى تعزيز ثقافة دعم الموظفات الإنثاء داخل البنك. ففي العام 2014، بلغت نسبة الموظفات الإنثاء في الأردن 39٪، مقارنة بـ 47٪ في كافة فروع البنك العربي ش.م.ع. كما حرص البنك خلال العام 2014 على أن تبقى نسبة الراتب الأساسي للموظفين الذكور مقابل الإنثاء لكل مستوى وظيفي 1:1، وذلك تماشياً مع التزام البنك بضمان معاملة منصفة لكلا الجنسين.

كما يحتفظ البنك العربي ببيئة عمل شمولية تدعم وتتيح المجال للموظفات الإنثاء للمنافسة على المناصب الإدارية والتقدم الوظيفي، حيث تشغل الإنثاء نسبة 31٪ من المناصب الإدارية الوسطى في البنك، كما أن 15٪ من ضمن فريق الإدارة العليا هم من الإنثاء¹⁰.

2014	2013	2012	القوى العاملة من الإنثاء
39	38	38	نسبة الإنثاء بين القوى العاملة (٪)
15	14	14	نسبة الإنثاء في المناصب الإدارية العليا (٪)
31	30	30	نسبة الإنثاء في المناصب الإدارية الوسطى (٪)

تماشياً مع القوانين المحلية المتعلقة بمنح الموظفات الإنثاء إجازة أمومة، بلغ عدد الموظفات اللاتي واصلن عملهن في البنك بعد انتهاء إجازة الأمومة إلى 99 من بين 101 موظفة، أي بمعدل استبقاء بلغ 98٪. حيث قررت الموظفتان المتبقيتان ترك العمل لأسباب عائلية وشخصية.

الموظفون من ذوي الاحتياجات الخاصة

تتضمن استراتيجية الاستدامة في البنك العربي على مراجعة لمدى سهولة الوصول إلى البنك بهدف دعم توظيف ودمج الكفاءات من ذوي الاحتياجات الخاصة. وتعتمد عملية توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة في البنك على تقييم نوع الإعاقة والمهارات والكفاءات والقدرة على تلبية المتطلبات الوظيفية. بناءً على ذلك، سيتم تصميم كافة الفروع الجديدة، وتعديل تصاميم الفروع القائمة إن أمكن، بحيث تتيح إمكانية وصول الموظفين والعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى فروع البنك. ففي العام 2014، بلغ إجمالي عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة في البنك 44 موظفاً، مقارنة بـ 14 موظفاً في العام الماضي¹¹، مع العلم أنه قد تم إنشاء سلالهم ومواقف سيارات خاصة في الفروع لتسهيل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة إلى تلك الفروع.

10 - إجمالي عدد الموظفين المرؤوسين هو 2,803، 738,7 منهم إنثاء، وإجمالي عدد الموظفين الذين يشغلون مناصب إدارية عليا هو 23 موظف، 8,7٪ منهم إنثاء.

11 - الزيادة في عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة ترجع إلى إعادة تقسيم الفئات، والتي تم على أساسها شمول فئات وأنواع أخرى من الاحتياجات الخاصة.



المزايا التنافسيّة

يقدّم البنك العربي لموظّفيه حزم رواتب ومزايا تنافسيّة، تتضمّن أجراً ابتدائيّاً يزيد بشكل ملحوظ عن الحد الأدنى للأجور في الأردن، مما يضع البنك في المستويات العليا (الرّبيع الأعلى) للرواتب في السوق. هذا وتناسب حزم الرواتب مع الخبرة العمليّة للموظّف دون التمييز على أساس الجنس، ويعتمد البنك العربي في تحديده للرواتب على دراسات يعدّها البنك بشكل منتظم حول مستويات الأجور في السوق. كما قام البنك العربي بمنح موظّفيه زيادات وعلاوات أداء، تقدّيراً لجهودهم خلال العام.

بما أنّ 100% من الموظّفين متفرّعون للعمل بدوام كامل لدى البنك العربي¹²، يحرص البنك على تزويد موظّفيه بامتيازات إضافيّة تشتمل على سبيل المثال لا الحصر، رفع مستوى التأمين الطّبي الشّامل ورفع سقف تغطية المصاريف ذات العلاقة بالأمومة والتأمين على الحياة وقروض التعليم، إضافةً إلى قروض الموظّفين بنسب فائدة تفضيلية. في العام 2013، بدأ البنك بتقديم تعويضات ماليّة للموظّفات اللاتي لديهنّ أطفالاً حتّى سن 4 سنوات، وواصل تقديم الدعم لهنّ خلال العام 2014، وذلك لتمكينهنّ من تأمين الرعاية الملائمة لأطفالهنّ أثناء تواجدهنّ على رأس عملهنّ خلال اليوم. كما يواصل البنك تقديم المنح التعليميّة لتغطية تكاليف تعليم أبناء الموظّفين في الجامعات الأردنيّة، حيث ارتفع إجمالي الدعم المقدّم في هذا المجال بنسبة 15% ليصل إلى 101,402 دينار أردني في العام 2014، مقارنة بـ 88,490 دينار أردني في العام 2013. وقد استفاد من برنامج الدعم هذا 88 موظّفاً، حيث تمكّن 111 طالباً من الالتحاق بالجامعات خلال العام..



ارتفع إجمالي الدعم المقدّم لتعليم أبناء
الموظّفين بنسبة 15% خلال العام 2014.

الصحة والسلامة والرفاه



يلتزم البنك العربي بتوفير بيئة عمل سليمة وآمنة ومنتجة، مع ضمان معاملة كافة الموظفين بإنصاف واحترام، وتبني معايير النزاهة والثقة بهدف تحقيق أعلى درجات رضى الموظفين.

على الرغم من قلة عدد وتكرار الحوادث الكبرى التي تتعلق بالصحة والسلامة المهنية التي يشهدها قطاع الخدمات، إلا أن البنك العربي يؤكد التزامه بمواصلة اتخاذ التدابير اللازمة والتي من شأنها التقليل من خطر احتمال حصول مثل هذه الحوادث وضمان بيئة عمل خالية من الإصابات أو الوفيات. تم تشكيل لجنة الصحة والسلامة المهنية في العام 2012، لتتولى مهام تطوير أنظمة وخطط تتعلق بالصحة والسلامة المهنية في البنك وتتابع بشكل دقيق أداء البنك على نطاق واسع في هذا المجال، في العام 2014، عالجت اللجنة 56 حالة، والتي تم تصنيفها إلى سبع فئات رئيسية: الاقتراحات والشكاوى والإجراءات وحوادث العمل والملاحظات والاستفسارات والمبادرات. بشكل عام، كان هناك 17 حادثاً متعلقاً بالعمل، والتي تم حلها بشكل فوري من قبل اللجنة، ولم ينتج عن أي منها إصابات خطيرة. أما بقية الشكاوى، فقد تم حلها إما مباشرة من قبل اللجنة، أو تم تحويلها إلى الدوائر المعنية لاتخاذ الإجراء الملائم. وقد تم توثيق جميع هذه الحوادث مع تفصيل الإجراء الذي تم اتخاذه لحلها وظروف الحادثة، بالإضافة إلى خطط المتابعة.

يحرص البنك العربي على مواصلة توعية موظفيه حول القضايا الأساسية المتعلقة بالصحة والسلامة، حيث تم تنظيم سبع دورات تدريبية بمشاركة 280 موظفاً في الأردن. ركزت هذه الدورات على مواضيع معالجة حالات الطوارئ ومكافحة الحرائق والإسعاف الأولي والإنعاش بالتنفس الصناعي وعملية الإخلاء. علاوة على ذلك، تم إجراء ثلاث تدريبات على عمليات إخلاء مباني جزء حريق وهمي في ثلاثة فروع رئيسية في الأردن، بالإضافة إلى فروع أخرى تقع ضمن مجموعة البنك. وتأتي هذه التدريبات كجزء من خطة التدريب السنوية التي يقدمها البنك لطاقم الإخلاء، الذين يتم تدريبهم بشكل منتظم لإبلاغهم على اطلاع حول أفضل عمليات الإخلاء وخطط وإجراءات إدارة الطوارئ.

هذا ويشجع البنك العربي موظفيه على اتباع نمط حياة صحي ومتوازن. خلال العام 2014، وللسنة السادسة على التوالي، كان البنك العربي الراعي الذهبي لسباق ماراثون عمان الدولي، وشجع موظفيه وعائلاتهم وأصدقائهم على المشاركة في هذه الفعالية وفي فعالية ماراثون البحر الميت (لمزيد من التفاصيل انظر صفحة 107). علاوة على ذلك، تم تنفيذ برنامج للكشف المبكر عن سرطان الثدي خلال العام استهدف 71 من الموظفات الإناث في البنك، والذي يأتي كجزء من خطتنا لرفع مستوى وعي موظفينا لسرطان الثدي وكيفية تجنبه وطرق علاجه.

17 حالة متعلقة بالعمل حدثت في العام 2014، ولم ينتج عن أي منها إصابات خطيرة، وتمت معالجتها جميعاً.

التواصل مع الموظفين وشفافية قنوات الاتصال

يؤمن البنك العربي أنّ تعزيز التواصل مع كافة الموظفين يساهم في تعزيز إنتاجيتهم وأدائهم ورفع مستوى رضاهم، مما يساهم أيضاً في التقليل من معدّل دوران الموظفين. خلال العام 2014، ارتفع إجمالي معدّل الدوران إلى 8.5٪، كما تمّ خلال العام 2014 توظيف 296 موظفاً جديداً (انظر صفحة 57)، يمثلون 10.5٪ من إجمالي القوى العاملة.

معدّل دوران الموظفين			
2014	2013	2012	
8.5	5.9	7.4	إجمالي معدّل دوران القوى العاملة (%)
إجمالي معدّل دوران القوى العاملة حسب المستوى الوظيفي (%)			
9.7	4.9	8.9	معدّل الدوران في المناصب الإدارية العليا
8.3	4.8	6.9	معدّل الدوران في المناصب الإدارية الوسطى
9.6	7.2	8.6	معدّل الدوران في الوظائف المكتبية غير الإدارية
2.2	1.8	1.7	معدّل الدوران في الوظائف غير المكتبية
إجمالي معدّل دوران الموظفين حسب الجنس (%)			
2.6	2.2	2.3	معدّل دوران الموظفين الإناث
5.9	3.7	5.1	معدّل دوران الموظفين الذكور
إجمالي معدّل دوران القوى العاملة حسب العمر (%)			
4.8	3.8	4.5	30-18
2.9	1.5	2.1	40-31
0.7	0.5	0.7	50-41
0.1	0.1	0.04	60-51

شفافية قنوات الاتصال

يواصل البنك تطوير قنوات اتصال لديه وذلك لتعزيز عمليّات الاتصال والحوار مع الموظّفين، وتشتمل أدوات التواصل هذه على ما يلي:

مراجعة الأداء السنوي: يخضع كافّة موظّفي البنك العربي لعملية مراجعة لأدائهم السنوي بالإضافة إلى تحديد خطة تطوير المسار الوظيفي مع مدراءهم المباشرين أو مدراء الأقسام لتحديد الإنجازات الشخصية والجوانب التي ينبغي العمل على تحسينها. تساهم هذه العملية في تعزيز الحوار بين الموظّفين ومشرّفيهم، وتساعد البنك على تقديم فرص التدريب الملائمة لهم.

النشرة الداخلية (المحور): منذ العام 2010، يواصل البنك العربي إصدار النشرة الإلكترونية الداخلية بهدف إبقاء الموظّفين على اطلاع على أحدث الأخبار والبرامج المتعلّقة بالبنك. ضمن إطار حرص البنك على رفع مستوى وعي الموظّفين لقضايا الاستدامة، تشتمل النشرة على قسم خاص تحت عنوان «محور الاستدامة»، يسلّط الضوء على أحدث مبادرات المسؤولية الاجتماعية، وينشر مقالات تتعلّق بالتنمية المستدامة.



عربينا: هي بوابة اتصال داخلية تشتمل على المعلومات والأخبار الخاصة بالبنك والتعميمات والأقسام ودليل الهاتف والعروض الخاصة بالموظّفين، بالإضافة إلى احتوائها على مركز السياسات التي يقرّها البنك. ضمن اهتمام البنك بتوعية الموظّفين للمبادرات التطوعية التي يتمّ تنفيذها ضمن برنامج البنك للمسؤولية الاجتماعية «معا»، تمّ إضافة قسم خاص يشتمل على صور للأعمال التطوعية على الصفحة الرئيسية لشبكة عربينا، حيث تمّ ربط الصور بالإعلانات والمعلومات المتعلقة بالأنشطة التطوعية. تشير الإحصاءات إلى أنّ 98.9% من الموظّفين في الأردن يتصفّحون شبكة عربينا أكثر من



12 مرّة في الشهر للاطلاع على المواضيع المنشورة عليها مثل: أخبار البنك والتعميمات والعروض الخاصة ومركز السياسات ونظام إدارة الموارد البشرية. حوالي 25% منهم تصفّحوا صفحة «الاستدامة»، والتي تشتمل على معلومات وتقارير حول استراتيجية البنك للاستدامة وبرنامج «معا»، برنامج البنك للمسؤولية الاجتماعية (انظر صفحة 103).



نشرة «تواصل»: كجزء من جهود إدارة الخدمات المصرفية للأفراد لتعزيز التواصل وبناء روح الفريق عبر شبكة البنك العربي، يواصل البنك إصدار نشرته الربع سنوية «تواصل»، والتي تم إطلاقها لأول مرة في العام 2012. تهدف النشرة إلى تسليط الضوء حول المشاريع الجديدة واستراتيجية المبيعات وإنجازات البيع والمبيعات والإنجازات الفردية في كافة البلدان التي يتواجد فيها البنك العربي. وتهدف أيضاً إلى تقديم رؤية للموظفين حول إنجازاتهم والإنجازات المتوقعة أن تحققها كل دائرة من دوائر البنك في المستقبل، وهذا من شأنه أن يساهم في تعزيز الإبداع وتحفيز الموظفين إلى تنفيذ حملات ناجحة في بلدانهم

مدونة المتطوعين: كجزء من خطتنا لمواصلة تعزيز برنامج البنك للمسؤولية الاجتماعية «معاً»، ويهدف فتح قناة اتصال تفاعلية مع المتطوعين من موظفينا، تم إطلاق مدونة المتطوعين خلال العام 2014 لمنحهم الفرصة للمشاركة بأفكارهم وملاحظاتهم واقتراحاتهم حول المبادرات والأنشطة التطوعية.

موظفونا في المجتمع: نؤمن في البنك العربي بالأثر الإيجابي الكبير الذي يمكن تحقيقه من خلال دمج الموظفين بالمجتمع من خلال المبادرات التطوعية، والتي تساهم في رفع مستوى ولاء الموظفين لمجتمعاتهم وتعزيز حافزيتهم وإنتاجيتهم. خلال العام 2014، تم استثمار ما مجموعه 2,159 ساعة في خدمة المجتمع بمشاركة 302 موظفاً (انظر

صفحة 104). تعتبر أنشطتنا التطوعية محوراً استراتيجياً لبرنامج «معاً»، باعتباره منصة للمسؤولية الاجتماعية يعالج أربع مجالات بيئية واجتماعية رئيسية. مزيداً من المعلومات حول برنامج «معاً» ومساهمة موظفينا تجدها في الصفحات من 113-104.



علاقات الموظفين

تمثل الضوابط الداخلية للبنك العربي لقانون العمل الأردني، حيث يعمل البنك ضمن مجموعة من السياسات الداخلية التي تضمن بيئة عمل منصفة لا تحتمل أي شكل من أشكال التمييز أو التسلط أو التحرش. وتماشياً مع قانون العمل الأردني، يوظف البنك فقط من هم فوق سن 18 عاماً، ولا يعمل على احتجاز وثائق سفر الموظفين.

يتم جمع ملاحظات الموظفين، بما في ذلك شكاواهم، من خلال مقابلات انتهاء الخدمة، إلى جانب «لجنة علاقات الموظفين»، التي تتولى مهمة معالجة الشكاوى الداخلية. خلال العام 2014، لم تتلق لجنة علاقات الموظفين أي حالات أو شكاوى تتعلق بالمعاملة العنصرية أو خرق لحقوق الإنسان. بينما تلقت اللجنة ثلاث شكاوى فقط تتعلق باستهلاك الإجازات السنوية، وتم حل كافة هذه الشكاوى خلال فترة التقرير.



لم تتلق لجنة علاقات الموظفين
أي حالات أو شكاوى تتعلق بالتمييز أو
خرق حقوق الإنسان.

التدريب وبناء القدرات

إن العمل على تمكين الموظفين من خلال برامج تدريبية، ذات علاقة بالمهارات التقنية والشخصية، هي جزء من الأهداف الاستراتيجية الرئيسية للبنك، والتي تقع ضمن استراتيجيتنا للاستدامة. حيث تهدف هذه البرامج إلى تحسين العمليات والوصول إلى التميز في الخدمة. حيث التحق ما مجموعه 5,812 موظفاً (3,407 من الذكور و2,405 من الإناث) بـ 452 برنامجاً تدريبياً، ووصل إجمالي الساعات التدريبية في تلك البرامج مجتمعة حوالي 49,878 ساعة تدريبية (31,706 ساعة حضرها موظفون ذكور و18,172 حضرها موظفات إناث).

نوع البرامج التدريبية		عدد الدورات		عدد المتدربين	
		2014	2013	2014	2013
برامج التدريب المجدولة		116	143	2,311	2,581
برامج التدريب غير المجدولة		69	90	1,651	1,907
برامج تأهيل القيادات الوسطى ¹³		48	9	788	54
البرامج والمؤتمرات الخارجية		100	94	313	249
البرامج عبر شبكة الإنترنت		2	24	48	120
الدورات التي عقدت في الإدارة العامة		13	18	295	413
برامج اللغة الإنجليزية والكمبيوتر		44	37	147	155
برامج منح شهادات الاعتماد		28	18	98	85
برنامج الرّواد		15	19	182	248
دورات الدوائر المختصة ¹⁴		15	لا يوجد	267	لا يوجد
الإجمالي		450	452	6,100	5,812

يتم تحديد واختيار البرامج التدريبية بناءً على تقييم أداء الموظفين، حيث تهدف برامجنا التدريبية إلى تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة وبناء قدراتهم التي تلبي الاحتياجات والتوقعات لكافة عمليّتنا. حيث تتضمن البرامج التدريبية العديد من الدورات الداخلية والخارجية. علاوة على ذلك، يتم أيضاً تعزيز خطط تطوير المسار الوظيفي بعدة طرق منها: إدارة المواهب وخطط التعاقب الوظيفي وسد الفجوات في مجال الكفاءة، والتي تساعد أيضاً في تحديد البرامج التدريبية المطلوبة بشكل أكبر بحسب احتياجات الموظفين وأدائهم.

13 – تتواجد فئة الإدارة الوسطى في معظم البرامج التدريبية المذكورة أعلاه.

14 – تم دمج الدورات المتخصصة ضمن البرامج التدريبية المختلفة.

البرنامج الإرشادي

يستهدف البرنامج الإرشادي كافة الموظفين الجدد لغايات التعرّف 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. استغاد 122 موظفاً من البرنامج الإرشادي، والذي تمّ تنفيذه خمس مرّات خلال العام.

برنامج تدريب الطلاب العملي

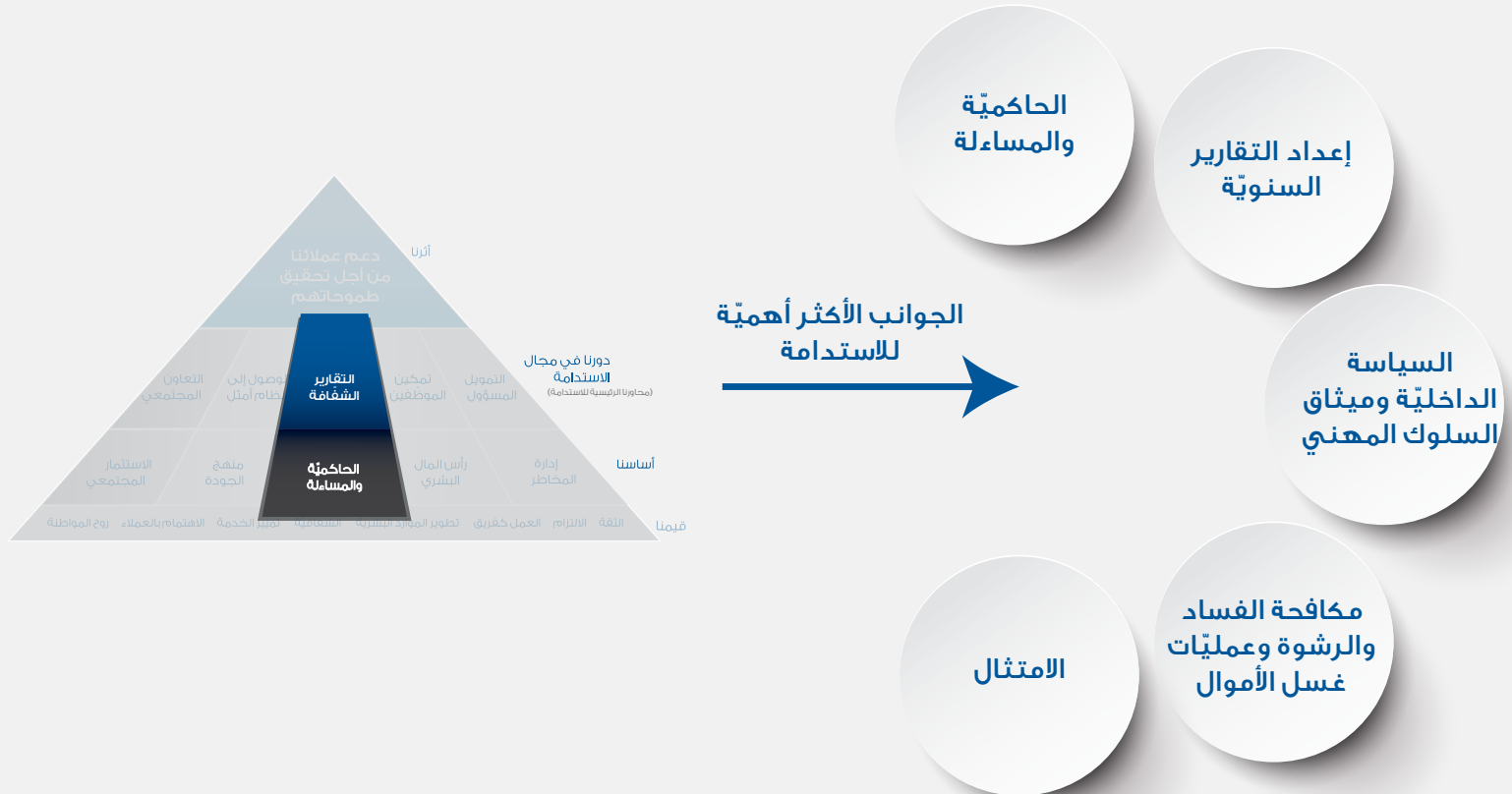
في إطار حرصه على الاستثمار في تطوير وتدريب الشباب المحلي، ينفّذ البنك العربي برنامج تدريب عملي ميداني يستهدف الطلبة. ضمن برنامج له للعام 2014، استضاف البنك 149 طالباً في عدد من فروع وفي مقر الإدارة العامة وتمّ تصميم البرنامج لإعطاء الطلاب خبرة تعلّم تفاعلية شاملة، يمكنهم من خلالها اكتساب مهارات وقدرات جديدة يحتاجونها لتحقيق النجاح في أيّ وظيفة، وبخاصة في القطاع المصرفي.



التقارير الشفافة

التقارير الشفافة

يعتمد البنك العربي منذ تأسيسه على ممارسات الحاكمية المؤسسية السليمة لضمان التزام عملياته بالأخلاقيات المهنية والمساءلة والشفافية على كافة المستويات. كما يحرص البنك على إدماج مبادئ الحاكمية السليمة وشفافية التقارير في عملياته كأحدى المجالات الأساسية التي تهدف إلى تعزيز التواصل مع كافة الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية، ولتعزيز الثقة والسمعة الجيدة ومبادئ المساءلة.



الحاكمية والمساءلة

«التصرف بنزاهة هو مبدأ أساسي
يجب أن تستند إليه جميع
أفعالك وقراراتك»

صبيح المصري
رئيس مجلس الإدارة

يحرص البنك العربي على تطبيق مبادئ الحاكمية السليمة والمساءلة لضمان استمرارية وتطور عملياته، حيث يواصل البنك على مدى 84 عاماً من النجاح على العمل على تطوير برنامجه للحاكمية المؤسسية للتأكد من أن عملية اتخاذ القرارات على كافة المستويات تتم وفقاً لممارسات الشفافية والاحترام والمساءلة وإجراءات التقييم الواجبة.

في العام 2014، قام البنك العربي بالتركيز على بناء القدرات ورفع مستوى الوعي فيما يخص الحاكمية المؤسسية والمساءلة، وذلك من خلال تنفيذ عدد من البرامج التدريبية والتعليمية وحملات التواصل التي تستهدف الموظفين. تأتي هذه الجهود استكمالاً لإطار سياسات وإجراءات الحاكمية والمساءلة الذي يعتمده البنك.

مجلس الإدارة

مجلس الإدارة هو أعلى هيئة للحاكمية المؤسسية في البنك والمسؤولة عن تطبيق أفضل المعايير المتعلقة بالحكمية المؤسسية بما في ذلك وضع استراتيجيات البنك وأهداف الإدارة العليا، بالإضافة إلى الإشراف ومتابعة تنفيذ العمليات الداخلية لتحقيق هذه الأهداف. يحرص مجلس الإدارة أيضاً على تحقيق مصلحة المساهمين والمودعين والمقترضين والموظفين وغيرهم من الجهات ذات العلاقة، ومن مهام مجلس الإدارة أيضاً التأكد من مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية وامثال أنشطة البنك للقوانين والأنظمة المعمول بها ضمن نطاق انتشار عمليات البنك.

يتألف مجلس الإدارة، والذي عقد سبعة اجتماعات خلال العام 2014، من أحد عشر عضواً، ثمانية منهم هم أعضاء مستقلون¹⁵ وجميعهم أعضاء غير تنفيذيون ومساهمون، بينهم سيدة واحدة. يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة في الاجتماع العادي للهيئة العامة لمدة أربع سنوات، ويتم اختيار الأعضاء بناءً على المهارات والكفاءات والخبرات المتعددة التي يمتلكها العضو فيما يتعلق بأعمال البنك. المزيد من التفاصيل والمعلومات حول منصب كل عضو والتزاماته وكفاءاته تجدها في تقريرنا السنوي للعام 2014.

يتم الفصل بين مناصبي رئيس مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي بما يتلاءم مع أفضل الممارسات في مجال الحاكمية المؤسسية، ودليل الحاكمية المؤسسية للبنوك الصادر عن البنك المركزي الأردني. يتم تقييم أداء مجلس الإدارة مرة واحدة في السنة على الأقل، ويمكن إعادة ترشيح أعضاء مجلس الإدارة

15 - يلتزم البنك بدليل الحاكمية المؤسسية للبنوك، والذي يستلزم وجود ثلاثة أعضاء مجلس إدارة مستقلين على الأقل.

بشكل فردي لفترة إضافية، يتلقّى كافّة أعضاء مجلس الإدارة مكافآت لقاء خدمتهم، ويتمّ تحديد مبلغ المكافأة من قبل مجلس الإدارة بشكل جماعي، بحيث تصل المكافأة في حدّها الأقصى إلى 5,000 دينار أردني في السنة، كما هو منصوص عليه في قانون الشركات (رقم 22 لسنة 1997)، ولا يرتبط هذا بأداء البنك أو إيراداته. علاوة على ذلك، ووفقاً لسياسة البنك، يتلقّى كافّة الأعضاء مبلغ 2,000 دينار أردني لتغطية تكاليف المواصلات على أساس شهري.

يقوم المجلس بتنفيذ جزء من مسؤولياته ومهامه من خلال لجانته المتخصصة، والتي تتضمّن ما يلي:

- لجنة الحاكميّة المؤسسيّة
- لجنة التدقيق
- لجنة الانتقاء والمكافآت
- لجنة إدارة المخاطر
- لجنة الاستراتيجية المؤسسيّة

كافّة التفاصيل المتعلّقة بمهام اللجان وأدائهم وتمثيل الجهات ذات العلاقة تجدها في تقريرنا السنوي للعام 2014، والذي يتمّ نشره على الموقع الإلكتروني للبنك www.arabbank.com.

عمليات التدقيق

ترتكز مهمة إدارة التدقيق الداخلي على تزويد لجنة التدقيق في مجلس الإدارة برأي موضوعي حول فعالية تطبيق سياسات وإجراءات البنك، وفعالية تطبيق أنظمة الرقابة وإدارة المخاطر وممارسات الحاكميّة بهدف الحد من المخاطر. ولتحقيق ذلك الهدف، تقوم إدارة التدقيق برفع تقارير دورية إلى لجنة التدقيق في مجلس الإدارة، حيث يتم عرض عدد وأهمية ملاحظات التدقيق المثارة خلال الفترة مع التركيز على الأمور الجوهرية منها. كما يتم متابعة نسب الإنجاز في تطبيق خطط المعالجة الموضوعة من قبل الإدارة بشكل دوري، ورفعها إلى لجنة التدقيق مع تقديم تحليل زمني لبيان وضع الخطط الموضوعة.

لجنة الأخلاقيات

إن إنشاء لجنة الأخلاقيات في العام 2013 يؤكّد على التزام البنك العربي بتطبيق أعلى المعايير الأخلاقية ضمن عملياته في جميع الدول التي يمارس فيها أعماله. تهدف لجنة الأخلاقيات إلى تطبيق وتفسير ميثاق السلوك المهني والتحقق في أيّ مخالفات قانونية ورقابية محتملة إضافة إلى حالات الإبلاغ عن أيّ مخالفات أخرى (حق نافوس الخطر) عبر شبكة البنك العربي ش.م.ع. يرأس اللجنة رئيس إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية، وبعضوية كل من رئيس إدارة الموارد البشرية ورئيس إدارة الشؤون القانونية. هذا وترفع اللجنة تقاريرها مباشرة للمدير العام التنفيذي للبنك.

إعداد التقارير السنوية

انطلاقاً من التزامنا بممارسات الحاكمية الملائمة والعمليات المسؤولة، بالإضافة إلى استجابة البنك لاحتياجات المتغيرة للجهات ذات العلاقة، تعتبر عملية إعداد التقارير الشفافة إحدى المحاور الأساسية ضمن استراتيجيتنا للاستدامة والتي تستلزم وضع أهداف استراتيجية تتعلق بإعداد تقارير سنوية للاستدامة، والعمل على رفع مستوى الوعي حول قضايا الاستدامة.

تقارير الاستدامة

كجزء من استراتيجيتنا للاستدامة في البنك العربي، يلتزم البنك بنشر تقارير الاستدامة على أساس سنوي منذ العام 2010. هذه التقارير تسلط الضوء على التحديات والإنجازات والتحديثات الرئيسية حول استراتيجيتنا للاستدامة. خلال العام، حرص البنك العربي على إعداد تقرير الاستدامة وفقاً لمبادئ مبادرة التقارير العالمية (GRI)، وهي المبادئ المعترف بها عالمياً والأكثر استخداماً لدى إعداد تقارير الاستدامة على مستوى العالم. يوضح الرسم مستويات التقارير حسب معايير مبادرة التقارير العالمية (GRI) مع توضيح مدى تقدم البنك في توسيع نطاق الإفصاح والشفافية في كل تقرير للاستدامة.



2012 - مستوى أ



2011 - مستوى ب



2010 - مستوى ب



2013 - مستوى أ 2014 - طبقاً للمبادئ التوجيهية (G4)

ومن الجدير بالذكر أنّ المدير العام التنفيذي للبنك يقوم بمراجعة هذه التقارير والمصادقة عليها قبل إطلاقها للتأكد من أنّ التقرير يغطي المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية، ويوضح الإنجازات والالتزامات في هذا المجال على أساس سنوي.

يلتزم تقريرنا لهذا العام بأحدث المبادئ التوجيهية G4، مع تسليط الضوء على الجوانب الأكثر أهمية، والتي يطبقها البنك خلال عملياته مع تركيز خاص على مدى استجابتنا لتلبية احتياجات الجهات ذات العلاقة. الملحق ه في هذا التقرير يفضل مؤشرات مبادئ مبادرة التقارير العالمية التي تم الإفصاح عنها في هذا التقرير.

التقارير المالية

يصدر البنك العربي تقاريره المالية بشكل سنوي ونصف سنوي، ويحرص دائماً على إيداء أعلى المستويات من الشفافية والإفصاح ضمن تقاريره، لنيل رضا واستحسان كل من المساهمين والعملاء لتساعد قوّته الربحية وانخفاض مستويات المخاطرة وقوّة موقعه المالي. يشتمل التقرير السنوي للبنك العربي على المعلومات التالية، كجزء من التزام البنك بمبادئ الشفافية والإفصاح الكامل:

1. دليل الحاكمية المؤسسية لدى البنك والتفاصيل السنوية لالتزامه بنودها.
2. معلومات عن كل عضو مجلس إدارة: مؤهلاته وخبراته، مقدار حصته في رأسمال البنك، فيما إذا كان مستقلاً، تنفيذياً أو غير تنفيذي، عضويته في لجان المجلس، تاريخ انتخابه في المجلس، أية عضويات في مجالس إدارة أخرى، المكافآت/ الرواتب التي حصل عليها من البنك، القروض الممنوحة من البنك وأية عمليات أخرى بين البنك والعضو أو شركاته أو الأطراف ذات الصلة به.
3. ملخصاً للهيكل التنظيمي للبنك.
4. ملخصاً لمهام ومسؤوليات لجان المجلس وأية صلاحيات قام المجلس بتفويضها لتلك اللجان.
5. عدد مرات اجتماع المجلس ولجان المجلس.
6. ملخصاً عن سياسة المكافآت وأعلى راتب تم دفعه للإدارة التنفيذية.
7. شهادة المجلس بكفاية أنظمة الضبط والرقابة الداخلية.
8. وصفاً لهيكل وأنشطة دائرة إدارة المخاطر.
9. المساهمين الرئيسيين في البنك (مثل المساهم أو الجهات ذات العلاقة والتي تملك أو لها سيطرة على أكثر من 10% من رأس مال البنك) مع تحديد (ultimate beneficial owners) (وهم المساهمون الرئيسيون في الشركات التي تعتبر مساهماً رئيسياً في البنك)، إذا كان ذلك ضرورياً.

للاطلاع على تقريرنا السنوي للعام 2014، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني www.arabbank.com.

السياسة الداخلية وميثاق السلوك المهني

يحرص البنك العربي على تحقيق مبادئ المساءلة والنزاهة ضمن عملياته من خلال الالتزام بالقوانين والضوابط المحلية لضمان تطبيق نظام سليم وآمن لكافة عملياته. تعمل كافة أقسام البنك العربي على تطوير وتطبيق وتحديث مجموعة من السياسات التي تهدف إلى تعزيز المساءلة. ولضمان التطبيق الملائم لهذه السياسات، يواصل البنك وبشكل منتظم على العمل على تحديث مركز السياسات، والذي تم تأسيسه في العام 2011 على الشبكة الداخلية للبنك عربينا. يهدف المركز إلى إدارة كافة سياسات البنك بشكل مركزي منذ مراحل تطوير السياسات حتى مراحل التنفيذ. مركز السياسات، والذي يساهم في تعزيز مبادئ الشفافية، يتيح المجال لكافة الموظفين للوصول بسهولة إلى المعلومات الهامة المتعلقة بالامتثال لإطار الحوكمة المؤسسية الذي يعتمده البنك.



ميثاق السلوك المهني

ميثاق السلوك المهني في البنك العربي، والذي ينطبق على كافة موظفي البنك العربي ش.م.ع، يمثل التوجيهات التي يتوجب على جميع الموظفين التقيد بها في ممارسة مسؤولياتهم مع الالتزام بالمتطلبات القانونية والأخلاقية. خلال العام 2014، قام مجلس الإدارة بمراجعة ميثاق السلوك المهني والمصادقة عليه خلال شهر تشرين الأول من نفس العام. إن ميثاق السلوك المهني متوفر لكافة الموظفين للاطلاع عليه عبر الشبكة الداخلية للبنك، عربينا. يعالج الميثاق عدداً من المواضيع منها:

- الالتزام بالمتطلبات القانونية والرقابية بما فيها: مكافحة عمليات غسل الأموال والخصوصية وأمن المعلومات وممارسات الفساد والاحتيال والسرقة والاختلاس والمنافسة العادلة ومعاملة العملاء بعدالة
 - تضارب المصالح وحواجز المعلومات
 - التعامل مع المعلومات السرية
 - أمن المعلومات
 - إعداد التقارير وحفظ السجلات
 - الأنشطة الاجتماعية والخيرية
 - التصريحات العامة والإعلانات
 - وسائل التواصل الاجتماعي
 - شكاوى الموظفين
 - جدول الإبلاغ الخاص بميثاق السلوك المهني لموظفي البنك العربي
- ينبغي على جميع الموظفين توقيع تعهد شخصي بالالتزام بكافة المجالات المذكورة في الميثاق.

دق ناقوس الخطر (الإبلاغ)

يحدّد ميثاق السلوك المهني لموظفي البنك العربي إجراءات واضحة تتعلق بالإبلاغ في حالة الكشف عن سلوك غير أخلاقي أو غير قانوني وذلك من خلال جدول الإبلاغ الخاص بميثاق السلوك المهني لموظفي البنك العربي. ومن هذه السلوكيات: المخالفات القانونية والرقابية المحتملة، الأنشطة المشبوهة المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وتضارب المصالح وأمن المعلومات. وينص الجدول آليات العمل في كل حالة إضافة إلى الدوائر/الموظفين المعنيين بالإبلاغ.

تماشياً مع عمليات إدارة المخاطر في البنك العربي، ينبغي على الموظفين الإبلاغ فوراً عن أي مخالفات محتملة لميثاق السلوك المهني و/أو سياسات البنك و/أو القوانين والأنظمة المعمول بها للجنة الأخلاقيات (صفحة 70). وفي حالة عدم التأكد من حدوث مخالفة، ينبغي على الموظفين توجيه استفسارهم إلى إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في الإدارة العامة، عبر البريد الإلكتروني التالي: Whistleblowing@arabbank.com.jo

مكافحة الفساد والرشوة وعملیات غسل الأموال

مكافحة الفساد والرشوة

لدى البنك العربي سياسة خاصة تتعلق بمكافحة الفساد والرشوة والتي تعزز ضوابط مكافحة الرشوة وتوضح الأنشطة المحظورة. يتم تعميم هذه السياسة على كافة موظفي البنك العربي شامعين من خلال الشبكة الداخلية للبنك، عربينا، وذلك لضمان تطبيق هذه السياسة بالشكل الملائم، علاوة على ذلك، يتم تعميم هذه السياسة على الموردين والمقاولين والشركاء التجاريين باعتماد منهجية مستندة إلى تقييم المخاطر.

تماشياً مع قيم البنك وميثاق السلوك المهني، ينبغي على الموظفين الإبلاغ فوراً عن أي مخالفات لهذه السياسة، أو أي انتهاكات محتملة للقوانين والأنظمة المعمول بها وفقاً لسياسة دق ناقوس الخطر (الإبلاغ) الخاصة بالبنك (صفحة 74).

سياسة مكافحة غسل الأموال

في العام 2014، أقرّت لجنة إدارة المخاطر¹⁶ سياسة تتعلّق بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. تهدف السياسة إلى تلبية كافّة المتطلّبات القانونيّة وتطبيق كافّة الموظفين لإجراءات بذل العناية المهنية الواجبة لتحديد الهوية الحقيقيّة لعملاء البنك العربي والمستفيدين الحقيقيّين وتطوير فهم واضح لطبيعة نشاط العملاء ومقارنة أسماء العملاء إزاء قوائم الأشخاص المحظور التعامل معهم إضافة إلى الإبلاغ عن الأنشطة غير الاعتيادية و/أو المشبوهة.

16 – لجنة إدارة المخاطر هي إحدى اللجان المبنّقة عن مجلس الإدارة وتتألف من ثلاثة من أعضاء مجلس الإدارة، بالإضافة إلى المدير العام التنفيذي ورئيس مجموعة إدارة المخاطر. تقوم اللجنة بمراجعة استراتيجيات وسياسات إدارة المخاطر في البنك والمصادقة عليها. هذا وتقوم الإدارة التنفيذية بتطبيق الاستراتيجيات التي تمّت المصادقة عليها من قبل مجلس الإدارة، وتطوير السياسات والإجراءات ذات العلاقة بهدف إدارة وتخفيف المخاطر المختلفة على البنك.

يتبنّى البنك العربي، من خلال إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية نظاماً قوياً لتحديد وإدارة متطلبات الامتثال للمتطلبات الرقابية في كافة الدول التي يمارس فيها البنك أعماله. يساهم هذا المنهج في تعزيز رأس مال البنك المتمثل في «سمعته» وذلك من خلال التزام الإدارة العليا وتخصيص موارد كافية لضمان تطبيق منهجية مستندة إلى تقييم المخاطر بشأن التوعية بالمخاطر والحد منها والإبلاغ عنها. يقوم منهجنا على الموازنة بين ممارسات الأعمال ونمو الإيرادات وتجربة العملاء وإدارة المخاطر بحيث تكون المخاطر المتخذة هي المخاطر المعنية.

يتم إجراء عملية فحص شاملة كجزء من إجراءات التوظيف والتعاون مع الجهات الخارجية من خلال مقارنة الأسماء إزاء قوائم الأشخاص المحظور التعامل معهم الخاصة بالبنك العربي (SafeWatch)، لضمان تعامل البنك مع الأشخاص والمؤسسات الموثوق بها فقط. يتألف هذا النظام من العديد من القوائم الصادرة عن الهيئات الرقابية والمنظمات المعترف بها دولياً (مثل القوائم الصادرة عن مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة وقوائم مكتب مراقبة الأصول الأجنبية).

يعترف البنك العربي بضرورة تعزيز وعي الموظفين بإطار الحوكمة المؤسسية والسياسات الداخلية للبنك لضمان امتثالهم الكامل ومساءلتهم عن ذلك. خلال العام 2014، نفّذ البنك العربي عدداً من المبادرات التي تهدف إلى تعزيز قدرات الموظفين وتمكينهم فيما يخص الامتثال وتحقيق مبادئ الحوكمة المؤسسية. تشمل هذه المبادرات على إصدار نشرات داخلية متخصصة، وإعداد برنامج تدريبي من خلال شبكة الحاسوب حول معاملة العملاء بعدالة.

النشرات الداخلية

نشرة الأخلاق

خلال شهر تشرين الثاني 2014، أصدرت إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية النسخة الأولى من نشرة الأخلاق وهي نشرة فصلية صمّمت لمساعدة كافة موظفي البنك العربي ش.م.ع على وضع المعايير والقيم التي يقوم عليها البنك العربي موضع التطبيق في المعاملات اليومية. تقدّم النشرة توجيهات عامة حول كيفية تطبيق الممارسات الأخلاقية في العمليات التجارية، بالإضافة إلى السلوك المتوقع من الموظفين.

نشرة الالتزام

هي نشرة منتظمة تصدرها إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية وتستهدف كافة موظفي البنك العربي ش.م.ع. تم إصدار أول نسخة من النشرة في شهر نيسان 2014، تلا ذلك إصدار أربع نسخ منها خلال العام. تتطرق النشرة إلى مواضيع الجريمة المالية والتدابير الاحترازية وتهدف إلى تعزيز ثقافة الامتثال من أجل تمكين الموظفين من فهم وممارسة مسؤولياتهم المتعلقة بالامتثال.

برامج التدريب المتخصصة

بهدف تعزيز مستوى الوعي الداخلي والمنهج الاحترازي لإدارة المخاطر، تمّ تنفيذ البرامج التدريبية التالية لموظّفين الجدد خلال العام كما هو موضح أدناه:

- **برنامج التدريب من خلال شبكة الحاسوب حول ميثاق السلوك المهني:** يهدف البرنامج إلى توعية الموظّفين لأهميّة السلوكيّات الأخلاقيّة، وتقديم التوجيهات اللازمة للتعزّف على الممارسات المشبوهة ومنعها.
- **برنامج التدريب من خلال شبكة الحاسوب حول متطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:** يهدف البرنامج إلى توعية الموظّفين لمواضيع مكافحة غسل الأموال ومكافحة عمليّات تمويل الإرهاب. ويقدم البرنامج لمحة عامّة حول إجراءات بذل العناية المهنية الواجبة بشأن العملاء بالإضافة إلى التوجيهات المتعلّقة بإجراءات الحظر والعقوبات الاقتصادية.
- **برنامج التدريب المتقدم من خلال شبكة الحاسوب حول متطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:** يعالج البرنامج – وهو يستهدف عائلات وظيفية معينة – مواطني الضعف في المنتجات والخدمات (مثل الودائع النقديّة والتمويل التجاري وصرف العملات الأجنبيّة) التي قد يسيء المجرمون استخدامها والضوابط التي يطبقها البنك للحد من هذه المخاطر، بالإضافة إلى مؤشرات على الأنشطة غير الاعتيادية ودراسات الحالة.
- **برنامج التدريب من خلال شبكة الحاسوب حول مكافحة الفساد والرشوة:** يهدف هذا البرنامج إلى توضيح السلوك المتوقّع من الموظّفين والذي يؤكّد على عدم تقبّل البنك بأيّ شكل من الأشكال لأيّ من ممارسات الرشوة والفساد إذ أنها تدمّر الثقة في المؤسسة وتسبب لسمعتها.

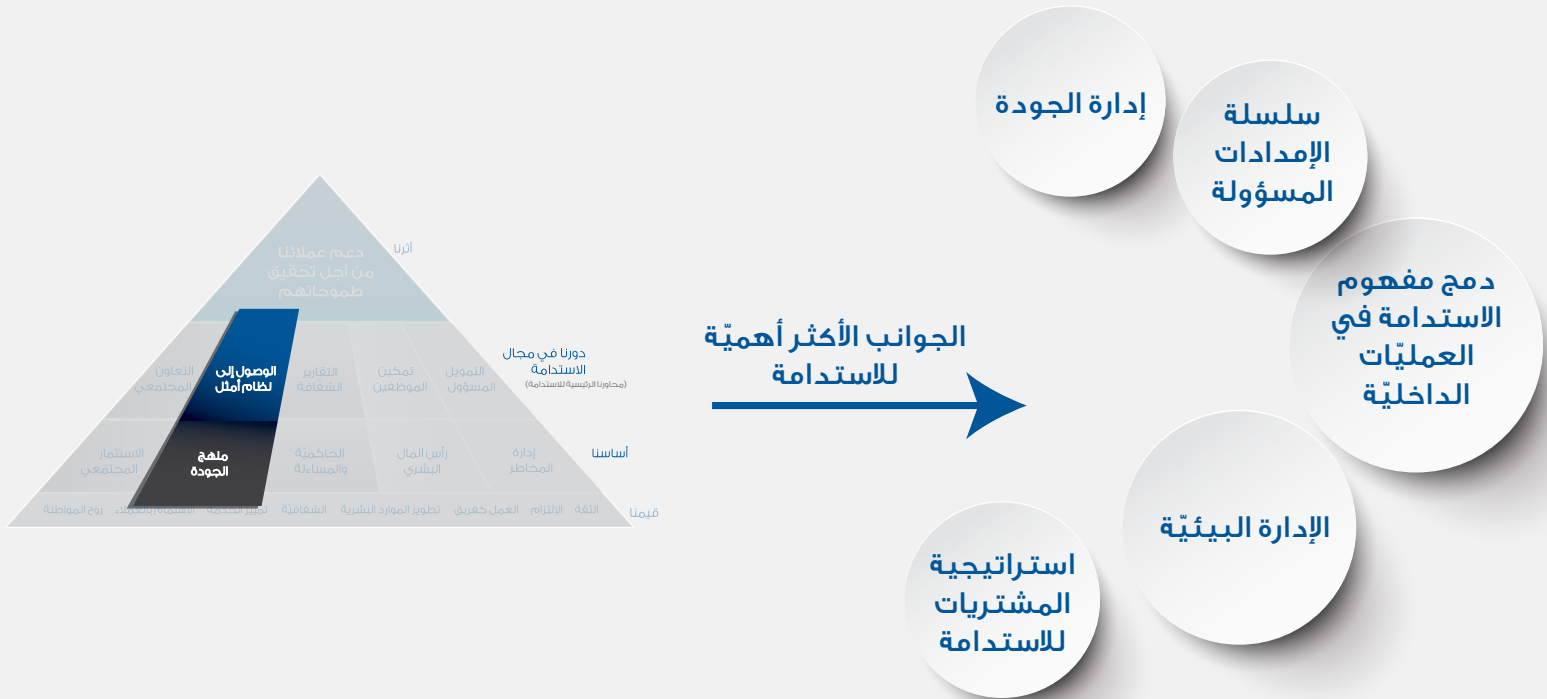
استفاد 693 موظّفاً من
برامج التدريب من خلال شبكة
الحاسوب حول ممارسات
الحاكميّة المؤسسيّة الملائمة
خلال العام 2014.



النظام الأمثل

النظام الأمثل

ضمن التزامنا بمنهج الجودة، نحرص على تطوير النظم الإداريّة في جميع أعمالنا لتشمل مفاهيم الاستدامة، مما يمكننا من إيجاد فرص جديدة لزيادة كفاءة الأداء في أعمالنا، وللوصول في النهاية إلى منهج يمكننا من إدارة مواردنا بفعاليّة والتي ستساهم في تطوير أنظمتنا الداخليّة والتقليل من التكاليف المترتبة عليها.



إدارة الجودة

قام البنك العربي بتطوير عدد من الأنظمة الإدارية لضمان جودة عملياته الداخلية وتطوير المنتجات والخدمات وعلاقاته التجارية والحد من أثارنا البيئية. تركز ممارسات أعمالنا الأساسية على منهج الجودة، والذي نعتمده كأساس لعملياتنا من أجل تحقيق ميزة الاستدامة.

تطوير الأنظمة الداخلية

يحرص البنك العربي على تطوير أنظمته الداخلية، والتي تساهم في تعزيز التواصل مع العملاء وتعزيز الإدارة البيئية وتقييم الموردين كجزء من التزام البنك بتطوير قيمة وأثر الخدمات التي يقدمها. في العام 2014، عمل البنك العربي على تطوير القنوات المصرفية ورفع مستوى الوعي للآثار البيئية وتعزيز معايير تقييم الموردين للبنك.

الحصول على اعتماد الآيزو 9001:2008

خلال العام 2014، حصلت إدارة التدقيق الداخلي في البنك العربي على شهادة الآيزو 9001:2008، لاعتماد البنك «نظام إدارة الجودة» الذي يضمن تطبيق أعلى معايير الجودة. وقد تمّ تقييم النظام من قبل (Lloyd's Register Quality Assurance Limited LRQA)، وهي جهة دولية رائدة في مجال اعتماد الآيزو، والتي أقرت بأن النظام يمثل لمعايير الآيزو 9001:2008.

يؤكد هذا الاعتماد على أن إدارة التدقيق الداخلي قادرة على تقديم أنشطة التدقيق بأعلى المستويات مما يلبي توقّعات العملاء والجهات ذات العلاقة.

تعزيز الخدمة المصرفية عبر الإنترنت «عربي أون لاين»



كجزء من جهود البنك المتواصلة لتعزيز خدماته المصرفية عبر الإنترنت وتلبية طموح العملاء، أجرى البنك تحديثات جديدة على الخدمة المصرفية عبر الإنترنت «عربي أون لاين»، والتي بدورها تساهم في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء والتقليل من استهلاك الورق والموارد الأخرى، إضافة إلى توفير الراحة للعملاء من خلال إنجاز الخدمات المصرفية دون حاجتهم لزيارة أي من فروع البنك. وتشمل هذه التحديثات ما يلي:

تقديم خدمة e-فواتيركم



في العام 2014، أطلق البنك العربي في الأردن خدمة «e-فواتيركم» وهي عبارة عن خدمة تسديد الفواتير تحت إشراف البنك المركزي الأردني. هذه الخدمة تمكن العملاء في الأردن من الاستعلام وتسديد الفواتير من خلال خدماتنا المصرفية «عربي أون لاين» و «عربي موبايل». وتشمل هذه الخدمة عدد من الشركات والمؤسسات، ومنها: شركات الاتصالات والخدمات وبعض المؤسسات غير الهادفة للربح والمؤسسة العامة للضمان الاجتماعي ونقابة المهندسين الأردنيين، وغيرها.

تفعيل/ إلغاء بطاقة الائتمان

بهدف ضمان الحفاظ على خصوصية وحماية معلومات العميل، تتيح هذه الخدمة للعملاء إمكانية إيقاف البطاقات المفقودة أو المسروقة وتفعيل البطاقات الجديدة أو المجددة بشكل فوري من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت دون الحاجة إلى الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية أو زيارة أي من فروع البنك.

سلسلة الإمدادات المسؤولة

إن إدارة المشتريات والتزويد في البنك العربي هي الجهة المسؤولة عن إدارة عملية الشراء للسلع والخدمات كاملة ابتداءً من تحديد احتياجات البنك من المواد المطلوبة وتنفيذ عملية الشراء (بناءً على الجودة، الوقت المطلوب والسعر الأفضل) وانتهاءً باستلام السلع والخدمات ودفع مستحقات الموردين. تعتمد سياسة المشتريات في البنك على مجموعة من المعايير المعتمدة لاختيار وتأهيل وتقييم الموردين وإنشاء قائمة الموردين المعتمدين والتي تعتبر كمرجع لزيادة فعالية عملية تقييم وانتقاء الموردين. وتشتمل هذه المعايير على ما يلي:

- جودة المواد المشتراة
- سجل أداء المورد مع البنك
- قيمة المبيعات
- حسابات العملاء السابقة والحالية
- المرونة الائتمانية
- الضمانات وخدمة ما بعد البيع
- الاستقرار المالي

دمج مفهوم الاستدامة في العمليات الداخلية

الامتثال لأفضل الممارسات العالمية

يحرص البنك العربي على الاحتفاظ بموقعه كمؤسسة رائدة في مجال الاستدامة في الأردن والمنطقة، وهذا يتمثل في اعتماد البنك لاستراتيجية شاملة للاستدامة ضمن المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية. تتماشى هذه الاستراتيجية مع المبادئ العشرة للميثاق العالمي للأمم المتحدة، والذي يغطي الجوانب المتعلقة بحقوق الإنسان ومعايير العمل والبيئة ومكافحة الفساد. يلتزم البنك العربي بمعايير الشفافية في تفصيل إنجازاته في هذا المجال من خلال إصدار تقارير الاستدامة السنوية طبقاً للمبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية (GRI).

ولضمان متابعة وتطبيق استراتيجية البنك للاستدامة بشكل صحيح، تعتمد دائرة التدقيق الداخلي عدداً من الإجراءات الخاصة بتقييم مدى فعالية عملية تطبيق المعايير البيئية والاجتماعية. علاوة على ذلك، تم اعتماد فئة مخاطر جديدة تحت اسم «مخاطر الاستدامة» ضمن فئات المخاطر والتي تقع ضمن مسؤولية التدقيق الداخلي. سيتم الإفصاح عن مزيد من المعلومات حول هذا الموضوع في تقرير الاستدامة للعام 2015.

ممثلو الاستدامة

تم اعتماد استراتيجية للاستدامة في البنك العربي بحيث تركز على دمج كافة الدوائر في البنك بهدف التعاون في تحديد عدد من الأهداف الاستراتيجية والخطط التي تدعم إطار الاستدامة. تعتبر عملية دمج هذه الأهداف في الخطة الاستراتيجية للبنك مطلباً تلتزم به كافة الدوائر ذات العلاقة. ولضمان تطبيق هذه الأهداف، تم إطلاق برنامج «ممثلو الاستدامة» في العام 2012، والذي يجمع موظفين من عدة دوائر بهدف تعزيز الاستراتيجية، كما يلعب ممثلو الاستدامة دوراً هاماً في إعداد تقارير الاستدامة السنوية وتحليل احتياجات وأولويات الجهات ذات العلاقة من أجل التمكن من تحديد أهداف الاستدامة.



رفع مستوى الوعي حول قضايا الإستدامة

رعاية زاوية المسؤولية الاجتماعية للشركات

منذ العام 2012، يرفع البنك العربي زاوية المسؤولية الاجتماعية للشركات في صحيفة «الغد» اليومية، إحدى الصحف الأردنية الرئيسية. بحيث تركز الزاوية، من خلال مقالات أسبوعية على رفع مستوى الوعي وبناء المعرفة حول جهود القطاعين الخاص والعام في مجال الاستدامة، تساهم هذه المبادرة في تشجيع مؤسسات أخرى على زيادة فعالية دورها في تنمية مجتمعاتها وأن تعتمد الشفافية في الإفصاح عن إنجازاتها من خلال هذه الزاوية، وبالتالي إعداد تقاريرها الخاصة للاستدامة.



إدماج مفهوم الاستدامة في النشرة الداخلية

من الوسائل الأخرى التي يستخدمها البنك العربي لزيادة مستوى الوعي الداخلي بقضايا الاستدامة هي زاوية الاستدامة المشمولة ضمن النشرة الداخلية الفصلية للبنك العربي «المحور». تشتمل هذه الزاوية على تحديثات وأخبار تتعلق ببرامج ومبادرات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية التي تم تنفيذها خلال كل فصل، بالإضافة إلى تقديم نصائح من أجل رفع مستوى وعي الموظفين للقضايا الصحية والبيئية.

إدماج قضايا الاستدامة في برنامج التدريب الإرشادي

يعمل البنك على إبراز القضايا الأساسية للاستدامة بما فيها المسؤوليات المؤسسية البيئية والاجتماعية ضمن برنامج التدريب الإرشادي الذي يقدمه 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.

زاوية الإستدامة

عدد 3 أيلول 2014

المحور

نشرة أخبار البنك العربي

النشاطات التطوعية خلال شهر رمضان المبارك في الأردن

تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية وبالتعاون مع 2600 متطوع من مختلف المراكز

توزيع الطرود الخيرية

تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية وبالتعاون مع 2600 متطوع من مختلف المراكز الخيرية، تم توزيع 10 طرود خيرية على 100 عائلة في مختلف المناطق الخيرية، وذلك في إطار سلسلة من النشاطات التطوعية التي تنفذها الوزارة بالتعاون مع القطاع الخاص والمؤسسات الخيرية.

توزيع الطرود الخيرية

تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية وبالتعاون مع 2600 متطوع من مختلف المراكز الخيرية، تم توزيع 10 طرود خيرية على 100 عائلة في مختلف المناطق الخيرية، وذلك في إطار سلسلة من النشاطات التطوعية التي تنفذها الوزارة بالتعاون مع القطاع الخاص والمؤسسات الخيرية.

تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية وبالتعاون مع 2600 متطوع من مختلف المراكز الخيرية، تم توزيع 10 طرود خيرية على 100 عائلة في مختلف المناطق الخيرية، وذلك في إطار سلسلة من النشاطات التطوعية التي تنفذها الوزارة بالتعاون مع القطاع الخاص والمؤسسات الخيرية.



تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية وبالتعاون مع 2600 متطوع من مختلف المراكز الخيرية، تم توزيع 10 طرود خيرية على 100 عائلة في مختلف المناطق الخيرية، وذلك في إطار سلسلة من النشاطات التطوعية التي تنفذها الوزارة بالتعاون مع القطاع الخاص والمؤسسات الخيرية.

توزيع الطرود الخيرية

تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية وبالتعاون مع 2600 متطوع من مختلف المراكز الخيرية، تم توزيع 10 طرود خيرية على 100 عائلة في مختلف المناطق الخيرية، وذلك في إطار سلسلة من النشاطات التطوعية التي تنفذها الوزارة بالتعاون مع القطاع الخاص والمؤسسات الخيرية.



برعاية البنك العربي وبتنفيذ من مؤسسة إنجاز

ترميم 3 مدارس حكومية ضمن مشروع "تحسين البيئة المدرسية" في فلسطين

تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية وبالتعاون مع 2600 متطوع من مختلف المراكز الخيرية، تم توزيع 10 طرود خيرية على 100 عائلة في مختلف المناطق الخيرية، وذلك في إطار سلسلة من النشاطات التطوعية التي تنفذها الوزارة بالتعاون مع القطاع الخاص والمؤسسات الخيرية.



تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية وبالتعاون مع 2600 متطوع من مختلف المراكز الخيرية، تم توزيع 10 طرود خيرية على 100 عائلة في مختلف المناطق الخيرية، وذلك في إطار سلسلة من النشاطات التطوعية التي تنفذها الوزارة بالتعاون مع القطاع الخاص والمؤسسات الخيرية.

تحت إشراف وزارة الشؤون الاجتماعية وبالتعاون مع 2600 متطوع من مختلف المراكز الخيرية، تم توزيع 10 طرود خيرية على 100 عائلة في مختلف المناطق الخيرية، وذلك في إطار سلسلة من النشاطات التطوعية التي تنفذها الوزارة بالتعاون مع القطاع الخاص والمؤسسات الخيرية.

الإدارة البيئية

قد تكون أثارنا البيئية محدودة نظراً لطبيعة أعمالنا، إلا أننا نواصل الاستثمار في الإدارة البيئية كوسيلة للحفاظ على الطاقة والمصادر البيئية الثمينة. ونحرص أيضاً على دمج العملاء والموظفين حول أهمية المسؤولية البيئية. هذا ويتبنى البنك العربي عدداً من المبادرات التي تهدف إلى تطوير الأنظمة التشغيلية الداخلية بهدف تعزيز الفعالية والتقليل من التكاليف.

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. ونتيجة لحرص البنك على بذل الجهود للحد من أثاره البيئية والانبعاثات، حقق البنك انخفاصاً طفيفاً في إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة¹⁷ كما هو مبين في الجدول أدناه، والذي يبين إجمالي الانبعاثات على مدى العام:

إجمالي كمية انبعاثات الغازات الدفيئة (الطن من ثاني أكسيد الكربون)	2012	2013	2014
المباشرة: وقود المركبات	281	381	490
المباشرة: وقود التدفئة	758	645	506
غير مباشرة: الكهرباء	14,650	15,612	15,307
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة	15,689	16,638	16,303
إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف	5.7	5.9	5.7

تمكّن البنك
العربي من خفض
إجمالي انبعاثات الغازات
الدفيئة بنسبة 3.4%
خلال العام 2014

17 - تم احتساب انبعاثات الغازات الدفيئة باستخدام مقياس انبعاثات الغازات الدفيئة المعدّل الخاص بعوامل الانبعاثات في الأردن، وإمكانات الاحتراق العالمي، تماشياً مع تقرير التقييم الرابع للهيئة الحكومية الدولية المعنية بتغير المناخ.

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 المملكة. 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 وقود المركبات



2014	2013	2012	استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك
79,471	60,000	50,000	كمية استهلاك الديزل (لتر)
113,102	90,000	60,000	كمية استهلاك البنزين (لتر)
192,573	150,000	110,000	الإجمالي باللترات
2,623	1,980	1,650	كمية استهلاك الديزل (جيجا جول)
4,072	3,240	2,160	كمية استهلاك البنزين (جيجا جول)
6,695	5,220	3,810	إجمالي الاستهلاك (جيجا جول)

خلال العام 2014، سجّل البنك العربي زيادة بنسبة 28% في إجمالي استهلاك وقود المركبات على الرغم من الانخفاض في إجمالي أسطول المركبات ليصل إلى 48 سياراً مقارنة بـ 67 سياراً خلال العام 2013. هذه الزيادة في الاستهلاك تعود إلى إضافة ست سيارات مصفحة لأسطولنا، والتي كانت ضرورية لتلبية المعايير الأمنية لنقل الأموال في البنك. وكما يبيّن الجدول أعلاه، تستهلك هذه السيارات كمية وقود أكبر نظراً إلى حجم محركاتها الكبيرة والتي تتراوح سعتها ما بين (5300cc – 5800cc).

استهلاك وقود التدفئة والمولدات الكهربائية



2014	2013	2012	استهلاك وقود التدفئة والمولدات الكهربائية في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
187,725	239,000	281,101	كمية استهلاك الديزل للتدفئة (لتر)
6,196	7,888	9,276	إجمالي كمية الاستهلاك (جيجا جول)
66.4	84.8	102	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (لتر/ موظف)

خلال العام 2014، واصلت إدارة العقارات والإنشاءات جهودها في تعزيز أنظمتها الداخلية، مما أدى إلى خفض إجمالي استهلاك الطاقة والآثار البيئية. وكما هو مبين في الجدول أعلاه، حقق البنك العربي انخفاضاً ملموساً في استهلاك وقود التدفئة خلال العام 2014 ليصل إلى 21.4٪. اشتملت التحديثات التي تم إدخالها على تركيب أجهزة تكييف موفرة للطاقة (VRF) لتعزيز ضبط الاستهلاك خلال عملية التدفئة والتبريد. من المقرر إدخال تحديثات إضافية على هذا النظام خلال العام 2015، وسينتم توضيحه في تقرير الاستدامة للعام القادم.

استهلاك الكهرباء



2014	2013	2012	استهلاك الكهرباء في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
19,671,084	20,061,921	18,825,999	إجمالي الاستهلاك (كيلو واط/ ساعة)
70,816	72,223	67,773	إجمالي الاستهلاك (جيجا جول)
6,961	7,122	6,836	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (كيلو واط/ ساعة/ موظف)

حقق البنك العربي انخفاضاً طفيفاً بنسبة 2٪ في استهلاك الكهرباء خلال العام 2014، على الرغم من زيادة المساحة التشغيلية في البنك، والتي وصلت إلى ما يقارب 150 متر مربع في مكاتب الإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات، وعلى الرغم من ارتفاع إجمالي استهلاك الكهرباء خلال العام 2013. يعود هذا الانخفاض إلى تطبيق خطة داخلية اشتملت على استخدام الاضاءة قليلة الاستهلاك للطاقة عالية الانبعاث الضوئي (LED) في المواقع الرئيسية في مكاتب الإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات والفروع.

المبادرات الرئيسية التي تم تطبيقها كالآتي:

- استخدام مصابيح (LED) في أحد طوابق مكاتب الإدارة العامة، وأحد الفروع الجديدة. أدى هذا إلى انخفاض إجمالي استهلاك الكهرباء في هذه المواقع بنسبة 70% و 8% على التوالي، مقارنة مع نسبة استهلاك الكهرباء فيها في العام الماضي.
 - استخدام مصابيح (LED) في ردهات المصعد في مبنى مكاتب الإدارة العامة، مما ساهم في التقليل من إجمالي استهلاك الكهرباء بنسبة 88% مقارنة بالعام الماضي.
 - فصل التيار الكهربائي عن عدد من مصابيح النيون في وحدات الإنارة في مبنى مكاتب الإدارة العامة مما أدى إلى انخفاض استهلاك الكهرباء بنسبة 5% مقارنة مع العام الماضي.
- من الجدير بالذكر، أن إجمالي إنفاق البنك على تنفيذ هذه المبادرات وصل إلى حوالي 157,000 دينار أردني. وقد تم استثمار هذا المبلغ لخفض مستوى الاستهلاك الداخلي من الكهرباء وتعزيز الفعالية.

من أهم مزايا تطبيق نظام تركيب أجهزة تكييف موفرة للطاقة (VRF) مقارنة بأنظمة التبريد/ التسخين التقليدية:

1. توفير الطاقة بسبب استخدام نظام التشغيل الآلي وبالتالي الاقتصاد في استهلاك الكهرباء عند التشغيل، بالإضافة إلى أن استخدام المحوّل يساهم في زيادة نسبة توفير الطاقة بما يزيد على 30%.
2. سرعة التجاوب وهو ما يعتبر ضرورياً لدى التشغيل بأحمال جزئية.
3. سلاسة التبديل بين أوضاع التشغيل المختلفة.
4. توفير المساحة حيث لم تعد هناك حاجة لتخصيص مساحات كبيرة للمعدات (1 متر مربع لكل مكتب بمساحة 500 متر مربع).



استهلاك الماء

2014	2013	2012	استهلاك الماء في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
36,289	34,700	31,500	إجمالي استهلاك الماء في المرافق (متر مكعب)
12.8	12.3	11.4	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (متر مكعب)

وفقاً لخطط البنك لترشيد استهلاك الماء، تم تسجيل زيادة طفيفة بنسبة 4.5% في إجمالي استهلاك الماء في المرافق خلال العام 2014. ويعود هذا إلى ارتفاع إجمالي عدد الموظفين. يهدف البنك إلى خفض إجمالي استهلاك الماء خلال العام 2015 باعتماد خطة إدارية جديدة وتركيب أجهزة لتوفير الماء.

استراتيجية المشتريات للاستدامة

كما هو مبين في الصفحة 83 فيما يتعلّق بعمليات المشتريات، وكجزء من استراتيجية وأهداف البنك في مجال الاستدامة يلتزم البنك العربي بتعزيز إدارة سلسلة الإمدادات الخاصة به من خلال دمج المعايير الاجتماعية والبيئية ورفع مستوى وعي الموردين حول ممارسات المشتريات المتعلقة بالاستدامة. خلال العام 2014، قامت إدارة المشتريات والتزويد في البنك بإضافة بند خاص إلى شروط وأحكام أوامر وعقود الشراء التي يتمّ عقدها مع الموردين تحت عنوان «القوانين والأنظمة المطبّقة»، وذلك لضمان التزام الموردين بالقيم الاجتماعية خصوصاً المتعلقة بحقوق الإنسان التي تعتبر جزءاً من المبادئ الرئيسية للإعلان العالمي لحقوق الإنسان ومنظمة العمل الدولية.

الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ومعايير منظمة العمل الدولية

يعتبر **الإعلان العالمي لحقوق الإنسان**، الذي تبنته الجمعية العمومية في الأمم المتحدة بتاريخ 10 كانون الأول 1948، أول تعبير عالمي يتعلّق بالحقوق الأساسية المكفولة لجميع الأشخاص. يتألّف الإعلان من ثلاثين مادة، تمّ تفصيلها وتضمينها في المعاهدات الدولية اللاحقة وأدوات حقوق الإنسان الإقليمية والدساتير الوطنية وغيرها من القوانين. الأهداف الرئيسية **لمنظمة العمل الدولية** هو تعزيز الحقوق ضمن بيئة العمل وتشجيع فرص العمل اللائقة وتعزيز الحماية الاجتماعية والحوار حول مواضيع تتعلّق بالعمل. تغطّي هذه المعايير مواضيع حيوية مثل: الحرية وإنشاء الجمعيات والمفاوضات الجماعية والعمل الإجباري وعمالة الأطفال ومسائل الإنصاف والتمييز والتفتيش على العمل والأمن الوظيفي وشروط العمل والصحة والسلامة المهنية والضمان الاجتماعي وتعزيز فرص العمل وغيرها. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني: www.ilo.org

هذا ويواصل البنك العربي دعم الاقتصاد الأردني من خلال التعاقد مع موردين محليين، حيث أنّ 60% من نفقات الشراء خلال العام 2014 تمّت مع موردين محليين. ويتم أيضاً إجراء عملية فحص شاملة لهؤلاء الموردين بمقارنة أسمائهم ازاء قوائم المحظور التعامل معهم الخاصة بالبنك العربي (SafeWatch). علاوة على ذلك، قام البنك بإعداد مواد توعويّة خاصّة تتعلّق بمفهوم ومعايير ممارسات سلسلة الموارد المسؤولة، والتي سيتم توزيعها على الموردين الذين نتعامل معهم خلال الربع الثاني من العام 2015 بهدف رفع مستوى الوعي لديهم حول ممارسات المشتريات المسؤولة.



التعاون المجتمعي

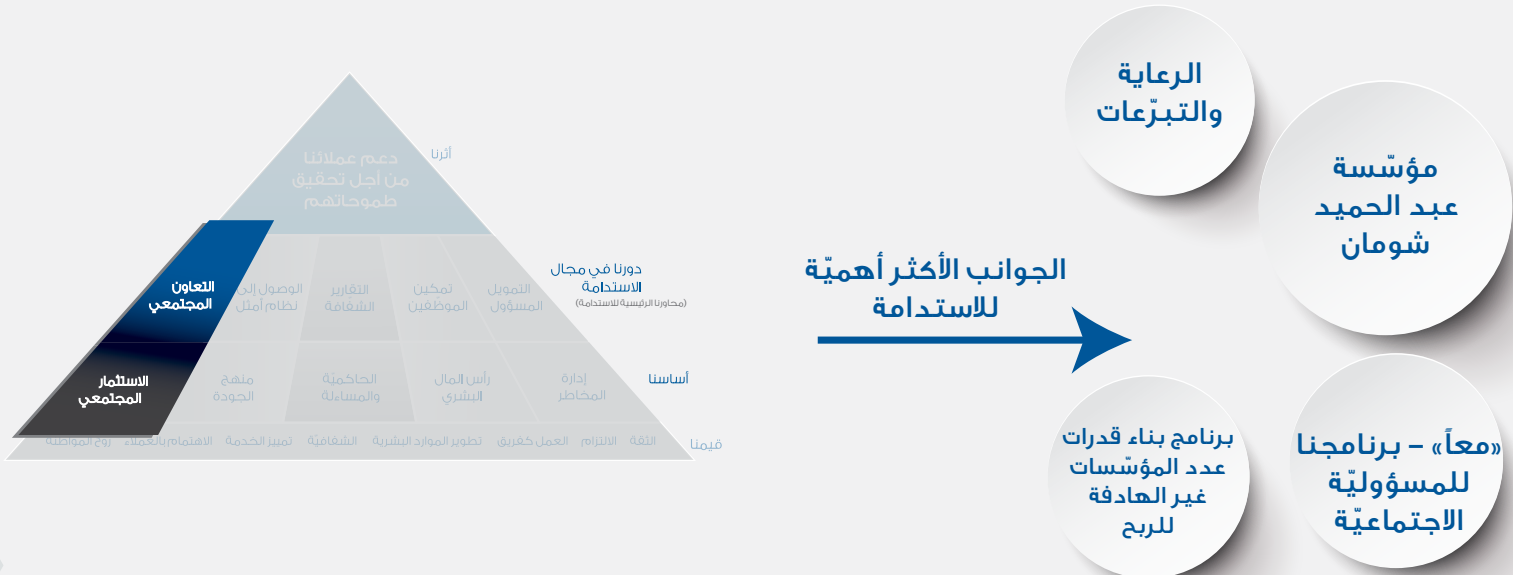
التعاون المجتمعي

يوصل البنك العربي منذ تأسيسه، دعم المجتمعات المحليّة التي يعمل خلالها. في حين يؤمن البنك بأنّ بناء علاقة متينة مع المجتمعات المحليّة من شأنه أن يأتي بالفائدة المتبادلة للبنك والمجتمع. ويساهم في إيجاد فرص جديدة للتواصل والنمو. ومنذ تأسيسه في العام 1930، يحرص البنك العربي على أن يكون له دور فعّال في المجالات الاجتماعيّة والاقتصاديّة في العالم العربي.

ويؤمن البنك العربي أيضاً بأنّ التعاون المجتمعي يخلق قيمة للبنك من خلال تعزيز موقعه الريادي وتعزيز إمكانيات التواصل مع الجهات ذات العلاقة والموظفين، بالإضافة إلى خلق الأثر الإيجابي وتحقيق التنمية الاجتماعيّة والاقتصاديّة والبيئيّة في المجتمعات التي نتواجد فيها. يتم تصنيف نشاطات البنك في مجال التعاون المجتمعي إلى ثلاثة أصناف رئيسيّة:

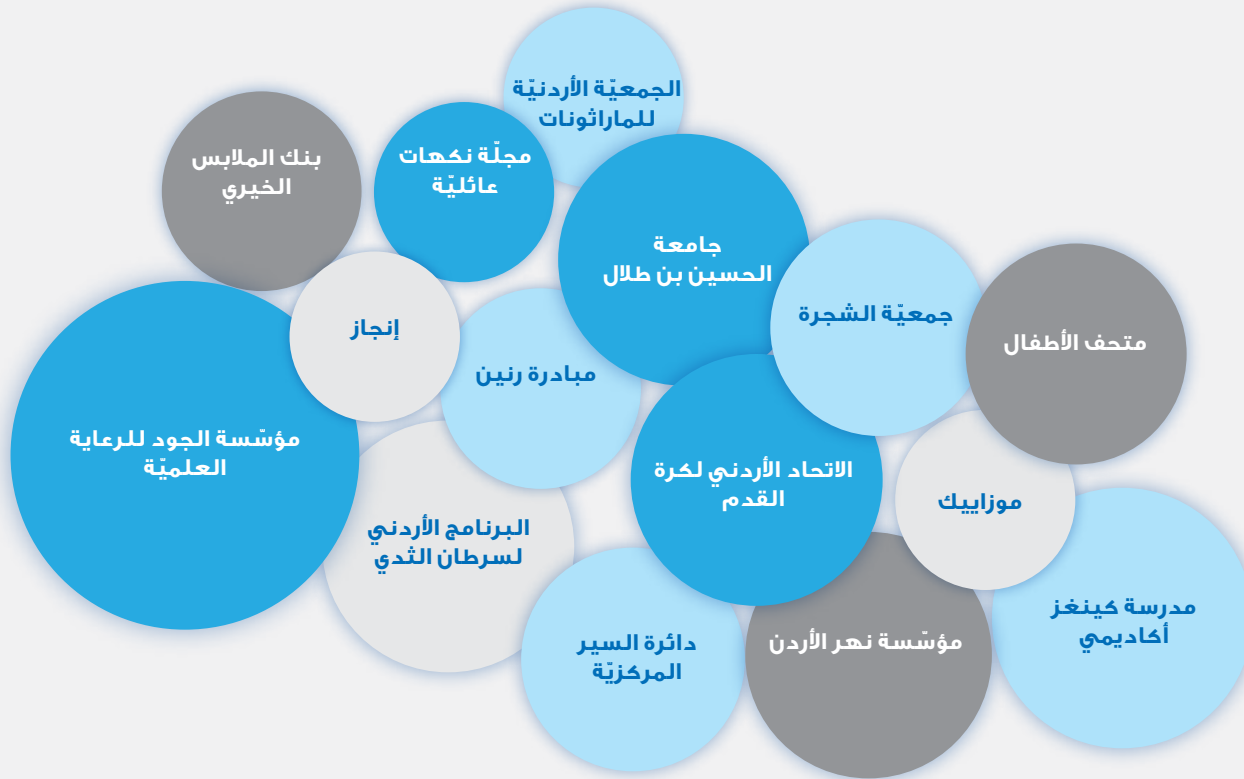
- التبرعات المالية المباشرة ورعاية أنشطة عدد من المؤسسات المجتمعية
- الدعم السنوي لمؤسسة عبد الحميد شومان
- دعم المبادرات من خلال برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية «معاً»

في العام 2014، بلغت قيمة الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي 13.06 مليون دينار أردني، والتي تمثّل 2.7% من إجمالي صافي أرباح البنك العربي شاملاً قبل احتساب الضريبة.



الرعاية والتبرّعات

نحن نؤمن في البنك العربي بضرورة دعم المجتمعات المحليّة التي نعمل فيها من خلال دعم مؤسسات المجتمع المحليّ والمؤسسات غير الهادفة للربح ومؤسسات ومبادرات أخرى تركز في أنشطتها المجتمعيّة على أربعة محاور رئيسيّة وهي: الصّحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ودعم الأيتام. يوضّح الجدول أدناه أهم المؤسسات التي استفادت من دعم البنك العربي خلال العام 2014.



مؤسسة عبد الحميد شومان

جاء تأسيس مؤسسة عبد الحميد شومان من قبل البنك العربي في العام 1978 كخطوة رياضية منه للمساهمة في تأسيس منارة للمعرفة والإبداع في الأردن والوطن العربي. حيث عملت المؤسسة منذ تأسيسها على الاستثمار في الإبداع المعرفي والثقافي والاجتماعي، والمساهمة في نهوض مجتمعات الوطن العربي من خلال المعرفة والبحث والحوار. كما تعمل المؤسسة دائماً على تطوير وتنفيذ برامج جديدة تعنى بدعم الإبداع ودعم برامج التشغيل والحد من البطالة والمبادرات الريادية التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة للشباب والمجتمع.

تتمثل رسالة المؤسسة في الاستثمار في الإبداع المعرفي والثقافي والاجتماعي للمساهمة في نهوض المجتمعات في الوطن العربي من خلال الفكر القيادي، الأدب والفنون، والتشغيل والإبداع. وتماشياً مع تلك الرسالة وتحقيقاً لرؤية المؤسسة «نحو مجتمع الثقافة والإبداع»، حققت المؤسسة خلال العام 2014 العديد من الإنجازات على الصعيدين المحلي والعربي ضمن تلك المحاور الاستراتيجية الثلاثة. ومن أبرز تلك الإنجازات «جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب» حيث منحت المؤسسة الجائزة لتسعة باحثين تقديراً لنتاج علمي متميز ضمن الحقوق العلمية التالية: الصحة والعلوم الطبية والهندسة والعلوم الأساسية والآداب والعلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية والإدارية والعلوم الزراعية والعلوم التطبيقية. وتهدف الجائزة إلى تسليط الضوء على البحوث العلمية المتميزة ونشرها وتعميمها مما يهدف إلى زيادة المعرفة العلمية والتطبيقية وزيادة الوعي بثقافة البحث العلمي بما يساهم في حل المشكلات ذات الأولوية محلياً وإقليمياً وعالمياً.



مؤسسة عبد الحميد شومان
ABDUL HAMEED SHOMAN FOUNDATION

البنك العربي - Arab Bank



كما تواصل المؤسسة دعمها لمشاريع البحث العلمي العربي في الجامعات والمؤسسات والمراكز العلمية الأردنية والعربية، بما فيها المشاريع العلمية لطلبة الدراسات العليا من خلال صندوق عبد الحميد شومان لدعم البحث العلمي. حيث قدمت المؤسسة الدعم هذا العام لخمسة أبحاث في مجالات الهندسة والكيمياء والزراعة والتغذية بالإضافة إلى العلوم الطبية والعلوم الطبية المساعدة.

أما بالنسبة لجائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال، والتي تهدف إلى الارتقاء بالأدب الذي يكتب للأطفال للمساعدة على حفز روح الإبداع لديهم، فقد ركزت الجائزة خلال دورتها الثامنة (2013) على الأعمال الأدبية غير المنشورة تحت موضوع «الرواية لليافعين» ومنحت الجائزة لثلاثة فائزين من الأردن والجزائر ومصر.

كما تم إطلاق برنامج العلوم والتكنولوجيا والذي يهدف إلى تعزيز ثقافة البحث العلمي والريادة بين الأطفال واليافعين. يهدف هذا البرنامج إلى:

- التأثير بصورة إيجابية على إثراء المنهج التعليمي في الأردن من خلال بناء قدرات معلمي مادة العلوم والطلبة عن طريق تنظيم معارض علمية وإعطاء جوائز للمشاريع المتميزة والريادية للمساهمة في إبراز العلوم بطريقة متطورة أكثر وديناميكية.
- المساهمة المبتكرة في توظيف الشباب من خلال التكنولوجيا، مما يستلزم إعطاء الأطفال واليافعين الفرصة لاكتساب مهارات في البرمجة والروبوتات لاستخدامها كمصدر للدخل.

حيث تم خلال العام 2014 تنفيذ ودعم عدد من الورشات التدريبية الخاصة بالبرمجة والروبوتات للأطفال واليافعين في عمان والكرك والمفرق. كما تم دعم المعرض العلمي للأطفال «علماء المستقبل» والذي نفذته الأونروا / مركز التطوير العلمي بالإضافة إلى دعم «اليوم العلمي» في مركز الطاقة ومؤتمر الطاقة المتجددة.



مكتبة «درب المعرفة» للأطفال والياfecين

جاء افتتاح مكتبة درب المعرفة للأطفال والياfecين عام 2013 كمساحة حرة وحيوية للأطفال من مختلف الأعمار والخلفيات للالتقاء والبحث والاكتشاف من خلال أنشطة قرائية وإبداعية تعمل على تحفيز التفكير الخلاق. خلال عام 2014، استمرت المكتبة في تقديم خدماتها وتمكنت من الوصول إلى ما يقارب 13,000 طفل وطفلة بالإضافة إلى 184 زيارة مدرسية من خلال عدة برامج وفعاليات اشتملت على: أنشطة قرائية وإبداعية يومية وأندية صيفية وشتوية ودورات بناء القدرات للأطفال، واستضافة حفلات توقيع لكتب الأطفال لكتاب أردنيين، واستضافة فعاليات لنادي القراءة، وأنشطة علمية بالتعاون مع جهات محلية ودولية. كما استضافت المكتبة عروض مهرجان الفيلم العلمي بتنظيم من معهد "غوتة" -الأردن.

تهدف مكتبة «درب المعرفة» إلى تكريس أنشطتها المتعددة لإحياء دور الكتاب في تنشئة الطفل وتأسيس جيل المعرفة والإبداع، حيث تتمثل رسالة المكتبة بتعزيز القراءة في حياة الطفل كضرورة في سعيه للمعرفة عن طريق توفير بيئة صديقة وممتعة تساهم في تنمية جيل واع ومتمكن من قدراته من خلال الأنشطة القرائية والإبداعية.

المنتدى

واصل منتدى عبد الحميد شومان استضافة كبار المفكرين والباحثين الأردنيين والعرب من خلال برنامجه الأسبوعي. وتم تنويع نشاطات المنتدى بحيث اشتملت على ندوات ومحاضرات وحوارات ومناظرات تتعلق بمواضيع هامة ثقافية واجتماعية واقتصادية وتعليمية ومالية تهتم الأردن والمنطقة. كما تمت إقامة عدة معارض وفعاليات إشهار كتب واستضافة عدد من المبادرات الشبابية. وبناء على النجاحات التي حققها المنتدى وسعياً لتوسيع انتشاره وإيصاله لجمهور أوسع، نظمت المؤسسة هذا العام محاضرتين في إربد وعجلون لاقت استحسان المجتمع المحلي.

السينما

واصل برنامج السينما التابع للمؤسسة تقديم عروض أفلام من مختارات السينما العالمية والعربية وعقد نقاشات ضمن البرنامج الأسبوعي مساء كل ثلاثاء. كما ونظم برنامج السينما مهرجانين أحدهما أسبوع الفيلم البريطاني بالتعاون مع المجلس الثقافي البريطاني وتضمن ورشات عمل في النقد السينمائي في حين تضمن الآخر ندوات سينمائية في كتابة السيناريو والتمثيل.

كما تم إطلاق برنامج سينما الأطفال خلال العام 2014 بهدف نشر الثقافة السينمائية بين الأطفال وبناء قدرات الأطفال واليا فعيين في النقد السينمائي وتنمية مهارات التدقيق الفني لديهم من خلال العروض الشهرية وورشات صناعة الأفلام، واستضافت المؤسسة ورشة عمل لجنة تحكيم الأطفال واليا فعيين لجائزة «بريجينس» Prix Jeunesse الدولية في الأردن لدورة 2014 ومهرجان الفيلم العلمي بالتعاون مع معهد غوته الثقافي.

أسبوع جبل عمان الثقافي

ضمن فعاليات مرور 35 عاماً على تأسيس مؤسسة عبد الحميد شومان، واحتفاءً بجبل عمان كمهد وملاقى ثقافي في قلب العاصمة، أقامت المؤسسة أسبوع جبل عمان الثقافي بالتعاون مع جمعية سكان حي جبل عمان القديم (جارا) تحت رعاية أمانة عمان وبالتعاون مع جهات ثقافية أخرى. تخلل الأسبوع عدّة أنشطة ثقافية عامة لمختلف الأعمار والأذواق تتضمن عروض أفلام عالمية للأطفال وعروض أفلام أردنية وأمسيات موسيقية وشعرية وندوة ومعرض كتاب يتخلله توافيق كتب وفعاليات للأطفال ومعرض صور فوتوغرافية ومعارض كاريكاتير لأبرز فناني الكاريكاتير الأردنيين.

مكتبة عبد الحميد شومان

باعتبارها أول مكتبة عامة محوسبة ومجهزة بشكل مثالي في الأردن، خضعت مكتبة عبد الحميد شومان العامة لعدد من التحديثات خلال العام 2014 لتلبي حاجات روادها لتمكينهم من الدراسة وإجراء البحوث. تضمنت تلك التحديثات توفير خدمة الإنترنت اللاسلكي المجاني ومرافق تدريبية مجهزة بشكل متطور وغرفة المجموعات الدراسية وخدمة استخدام قواعد البيانات الإلكترونية بالإضافة إلى عقد عدة ورشات بناء القدرات إشهار وتوافيق الكتب وجلسات نوادي الكتب. كما عقدت المكتبة دورات وورشات تهدف إلى بناء قدرات المكتبيين من مختلف أنحاء الوطن العربي.

سجلت مكتبة عبد الحميد شومان العامة هذا العام ما يزيد عن 155,000 زيارة حيث بلغت نسبة الزيادة في أعداد الزيارات 36% مقارنة بعام 2013، كما وازداد عدد الاشتراكات بنسبة 50% لتصل إلى 1,328 اشتراكاً مسجلاً هذا العام وليكون المجموع الكلي ما يقارب 40,000 مشترك ومشاركة.

منذ إنشائها وكجزء من تواصلها المجتمعي، ساهمت المكتبة بإنشاء وإطلاق 15 مكتبة في أنحاء المملكة و14 مكتبة بلدية في فلسطين بالإضافة إلى استمرارية التعاون مع وزارة الثقافة في دعم مشروع «مكتبة الأسرة الأردنية». كما وقامت المكتبة أيضاً بتجديد الدعم المالي السنوي لمشروع المكتبة المتنقلة التابعة لمركز هيا الثقافي، وزودتها بالعديد من كتب وقصص الأطفال.



أمسيات عبد الحميد شومان الموسيقية:

أطلقت المؤسسة برنامج الأمسيات الموسيقية في بداية عام 2014 بهدف تقديم منصة موسيقية تلقي الضوء على تجارب أردنية وعالمية واعدة، ولتحفيز بالموسيقى العربية والعالمية بكافة أنواعها.

مبادرات وفعاليات أخرى تم دعمها خلال عام 2014:

- ضمن برامج الدعم والرعاية، عملت المؤسسة على تقديم الدعم لـ 36 مبادرة تندرج ضمن المحاور الاستراتيجية الثلاثة حسب التفاصيل التالية:
- ضمن محور الفكر القيادي تهدف المؤسسة إلى نشر المساعي العلمية والتي تتطرق إلى القضايا المجتمعية الملحة وتشجيع وصول العلوم إلى الجميع. وفقاً لذلك قامت المؤسسة بدعم عدد من الجوائز والمسابقات العلمية بالإضافة إلى تنظيم المؤتمرات والأندية العلمية. كما وقامت المؤسسة بدعم عدد من الجهات الثقافية والعلمية في الأردن والعالم العربي مثل جائزة انتل ومهرجان الفكر الجديد.
- ضمن محور الأدب والفنون قدمت المؤسسة الدعم المادي والعيني بهدف توفير الفنون للجميع وتعزيز التنوع الثقافي. شمل الدعم المكتبات في الأردن وفلسطين والفنون الأدائية والعروض المسرحية والموسيقى والبرامج التعليمية بالإضافة لتمكين حفظ الإرث الثقافي.

- ضمن محور التشغيل والإبداع تسعى المؤسسة لنشر الإبداع والابتكار بالتركيز على فئة الشباب والمرأة في المجتمعات المحلية، بالإضافة إلى دعم المشاريع الرائدة التي تساهم في بناء مهارات وقدرات الشباب قبل الدخول إلى سوق العمل، بالإضافة إلى دعم المشاريع التي تسرع المكاسب الاجتماعية وتعالج المتغيرات الطارئة التي تمر على المنطقة من خلال ريادة الأعمال والابتكار. حيث قامت المؤسسة هذا العام بدعم مشروعين هما: مشروع خطوات، ومشروع منظمة شباب الغد، حيث تركز المشاريع على توفير فرص للشباب لبناء فرص تعليمية رياضية تحسن من فرص تشغيلهم.

«معاً» – برنامجنا للمسؤولية الاجتماعية

«معاً» هو برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية، الذي يهدف إلى دمج عدد من الجهات ذات العلاقة مثل الموظفين وعدد من المؤسسات غير الهادفة للربح والعملاء وتشجيعهم على أن يكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع. منذ إطلاق البرنامج في العام 2009، تمّ تنفيذ أكثر من 155 نشاط ومبادرة بمشاركة ما يقارب 1,740 موظفاً، حيث استفاد منها أكثر من 153,000 مستفيد.

يركّز برنامج «معاً» على عدد من المجالات التي تمّ تحديدها بناءً على تقييم شامل لاحتياجات المجتمعات المحليّة والقضايا ذات الأولويّة بالنسبة للجهات ذات العلاقة. وتشتمل هذه المجالات على: الصّحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ودعم الأيتام. وذلك تماشياً مع المحاور الرئيسية التي تمّ تحديدها، والمنهج الاستراتيجي للبنك العربي في مجال المسؤولية الاجتماعية، يهدف برنامج «معاً» إلى تحقيق ما يلي:

- مشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعيّة (انظر للصفحة التالية)
- بناء قدرات العاملين في المؤسسات غير الهادفة للربح (انظر صفحة 114)
- استخدام القنوات المصرفيّة لتبّزعات العملاء (انظر صفحة 37)

شكّلت مساهمة البنك العربي في دعم برنامج «معاً» نسبة 5% من ميزانيّة الاستثمارات المجتمعيّة التي رصدها البنك خلال العام 2014، وتشتمل هذه على أعمال الرعاية والتبّزعات للمؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج «معاً» بالإضافة إلى مساهمة عملاء البنك من خلال بطاقة «معاً» الائتمانيّة البلاستيكيّة، والتي بلغت 5,206 دينار أردني خلال العام 2014.

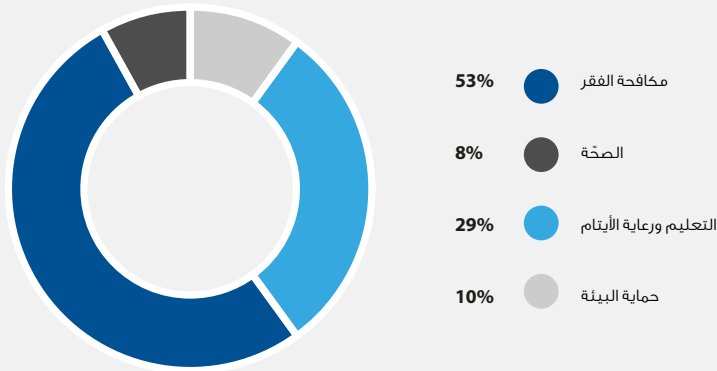
منذ إطلاق برنامج «معاً» وحتى نهاية العام 2014، تمّ تنفيذ أكثر من 155 نشاط ومبادرة تطوعيّة بمشاركة ما يقارب 1,740 موظفاً، حيث استفاد منها أكثر من 153,000 مستفيد.

مشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعية

يهدف برنامج «معاً» إلى دمج الموظفين في المجتمع المحلي من خلال تنفيذ مجموعة واسعة من الأنشطة التطوعية. يمنح البرنامج أيضاً عائلات الموظفين وأصدقاءهم الفرصة للمشاركة في الأنشطة المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وتعزيز ثقافة العمل التطوعي على نطاق واسع.

خلال العام 2014، وكجزء من أهدافنا الاستراتيجية لزيادة الوعي الداخلي لبرنامج «معاً» والأنشطة التطوعية، استخدم البنك شبكته الداخلية «عربينا» للتأكيد على أهمية العمل التطوعي ودعم المجتمع. علاوة على ذلك، تم إنشاء قناة تفاعل داخلية (مدونة معاً) كقناة اتصال تهدف إلى تشجيع كافة الموظفين للمشاركة بأفكارهم وملاحظاتهم وخبراتهم حول برنامج «معاً».

ساهمت هذه المبادرات بتنفيذ 39 مبادرة ناجحة بمشاركة 302 موظفاً متطوعاً. حيث استفاد من هذه المبادرات أكثر من 85,000 شخص من كافة أنحاء المملكة. قدم موظفونا أيضاً 2,159 ساعة من الأنشطة التطوعية التي تم تنفيذها بدعم من البنك العربي.





بالتعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح المعروفة والمختصة في كل من المجالات الرئيسية الأربعة ضمن برنامج "معاً"، حيث قام البنك العربي بتنفيذ عدد من المبادرات والبرامج المفضلة في الصفحات التالية.

الصحة	مكافحة الفقر	حماية البيئة	التعليم ودعم الأيتام
مؤسسة الحسين للسرطان	تكية أم علي	الجمعية الملكية لحماية الطبيعة	صندوق الأمان لمستقبل الأيتام
 مؤسسة الحسين للسرطان مركز الحسين للسرطان	 TKIYET UM ALI FOOD FOR LIFE	 الجمعية الملكية لحماية الطبيعة RSCN	 صندوق الأمان لمستقبل الأيتام إحدى مؤسسات جلالة الملكة رانيا العبدالله

لمحة حول مبادرات برنامج «معاً»

الصحة

تمّ تنفيذ عدد من المبادرات لدعم مؤسسة الحسين للسرطان، وهي كالتالي:

- **التبرّع بالدم:** للسنة الخامسة على التوالي، شارك موظفو البنك العربي في مبادرتين للتبرّع بالدم لصالح المرضى في مركز الحسين للسرطان، حيث تمّ التبرّع بـ 90 وحدة دم.
 - **يوم ترفيهي مع المرضى الأطفال:** شارك 15 من موظفي البنك العربي في رسم البسمة على وجوه 10 أطفال وعائلاتهم وتقديم الدعم لهم من خلال نشاط في الهواء الطلق يهدف إلى تشجيع ورفع معنويات الأطفال من مرضى السرطان.
 - **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، تمّ إجراء فحوصات للكشف المبكر عن سرطان الثدي مرتين خلال العام استهدفت 71 من الموظفات في البنك.
 - **حملة رمضان لدعم مؤسسة الحسين للسرطان:** للسنة الثانية على التوالي، رعى البنك العربي حملة تلفزيونية توعوية خلال شهر رمضان المبارك، تهدف إلى تعزيز رسالة المؤسسة والتأكيد على أهمية دعم مشروع توسيع مركز الحسين للسرطان.
 - **من أخفض بقعة إلى أعلى قمة من أجل السرطان:** ضمن التزام البنك العربي بدعم مبادرات مكافحة مرض السرطان، كان البنك العربي الراعي البلاتيني لفريق مبادرة «من أخفض بقعة إلى أعلى قمة من أجل السرطان»، بحيث ينطلق من خلالها الفريق المشارك من أخفض بقعة وهي البحر الميت وصولاً إلى أعلى قمة لجبال كليمنجارو في تنزانيا بإفريقيا، وذلك بهدف جمع التبرعات لصالح مشروع التوسعة التابع لمركز الحسين للسرطان.
 - **بطولة هدف من أجل الحياة:** شارك البنك العربي في بطولة الشركات «هدف من أجل الحياة» التي نظمتها مؤسسة الحسين للسرطان، والتي تهدف إلى رفع مستوى الوعي لأهمية اعتماد نمط حياة صحي وممارسة الرياضة وإحداث الفرق في حياة مرضى السرطان.
 - **مبادرة رسالة أمل:** رعى البنك العربي إنتاج أغنية «رسالة أمل» بهدف دعم جهود مكافحة السرطان في الأردن.
- علاوة على ذلك، وانطلاقاً من حرص البنك العربي على دعم المبادرات الصحية، يواصل البنك دعم المنتخب الوطني الأردني لكرة القدم ودوريات الشباب من خلال رعاية الاتحاد الأردني لكرة القدم لمدة أربع سنوات.



هذا وضمن حرص البنك على تعزيز صحة ورفاه الموظفين، كان البنك العربي الراعي الذهبي لسباق ماراثون عَمّان الدولي للسنة السادسة على التوالي، وقام أيضاً بتغطية تكاليف مشاركة حوالي 1,390 موظفاً وعائلاتهم وأصدقائهم ضمن سباقات ماراثون عَمّان والبحر الميت.

مكافحة الفقر

خلال العام 2014، كان البنك العربي الداعم الاستراتيجي لمبادرات تكيّة أم علي، من خلال البرامج التالية:

- **تبني العائلات:** للسنة الخامسة على التوالي، واصل البنك العربي دعمه للعائلات الفقيرة. اشتمل دعم البنك لهذا العام على تغطية تكاليف تزويد 50 عائلة في عَمّان والرويشد ومادبا والكرك بطرود غذائية شهرية ولمدة عام كامل.
- **حملة الشتاء (لمسة دفا)** للسنة الثالثة على التوالي، كان البنك العربي الراعي الحصري لمبادرة «لمسة دفا»، حيث تطوّع 24 موظفاً من مكاتب الإدارة العامة وستّة فروع للبنك لتوزيع 1,268 بطانية على أكثر من 670 من الأسر العفيفة في جيوب الفقر في مناطق عَمّان وإربد والطفيلة والمفرق والعقبة والزرقاء والبلقاء والأغوار، لمساعدة الأسر العفيفة خلال الظروف الجوية السائدة.
- **الاحتفال بعيد الأضحى مع الأطفال الأقل حظاً:** دعم البنك العربي مبادرة فريدة من نوعها تهدف إلى إدخال الفرحة لقلوب أكثر من 55 طفلاً من الأسر العفيفة من المستفيدين من مبادرات تكيّة أم علي. شارك تسعة متطوعين وعائلاتهم في هذه المبادرة للاحتفال بعيد الأضحى ورسوم الابتسامة على وجوه الأطفال.
- **حملة رمضان:** للسنة الخامسة على التوالي، شارك متطوعون من موظفي البنك العربي من عدّة محافظات وعدّة فروع في عدد من الأنشطة خلال شهر رمضان المبارك. حيث شارك 154 من موظفي البنك وأفراد عائلاتهم في تجهيز 700 طرد غذائي، وقاموا بزيارات كشف ميداني لأكثر من 125 عائلة محتاجة من الممكن أن تستفيد من دعم التكية. كما قام البنك أيضاً بدعم وجبات إفطار رمضانية على مدى يومين في مقر تكيّة أم علي واستفاد منها حوالي 2,500 شخص، بمشاركة 47 متطوعاً من موظفي البنك وعائلاتهم. علاوة على ذلك، شارك ستّة موظفين من فرع إربد في توزيع طرود غذائية على 87 عائلة محتاجة في إربد.



حماية البيئة

في العام 2014، دعم البنك العربي الجمعية الملكية لحماية الطبيعة في تنفيذ عدد من المبادرات:

- **الاجتماع السنوي لمنظمة بيرد لايف العالمية (BirdLife International):** كجزء من دعم البنك للحفاظ على التنوع الحيوي، قام البنك العربي برعاية اللقاء السنوي لمنظمة بيرد لايف العالمية، والذي ركّز على مساهمة القطاع الخاص في مجال التنمية المستدامة. كما ناقش اللقاء أيضاً أهمية ممارسات المسؤولية الاجتماعية ضمن القطاعات الرئيسية، من خلال التركيز على الاستثمار والإدارة المالية.
- **مشروع الطاقة الشمسية في محمية الموجب الطبيعية:** بهدف زيادة إنتاج الطاقة المتجددة في الأردن وتعزيز الاستدامة البيئية والمالية في محمية وادي الموجب الطبيعية، تبنى البنك العربي مشروعاً للطاقة النظيفة لمحمية الموجب. سيساهم المشروع في خفض العبء المالي على الميزانية الرئيسية للمحمية مما سيساعد المحمية في الاستثمار في برامج أخرى داخل المحمية.



للسنة الثانية على التوالي، وكجزء من التعاون المتواصل مع جمعية الشجرة لدعم غابة البنك في جرش، شارك 41 موظفاً من البنك وأصدقائهم وعائلاتهم في أنشطة هادفة لزراعة وري 200 شتلة. حيث شكّل النشاط فرصة لتعزيز قيمنا من العمل بروح الفريق والمسؤولية والمواطنة.

التعليم ودعم الأيتام

بالتعاون مع صندوق الأمان لمستقبل الأيتام، قام البنك بدعم عدد من البرامج التي تستهدف تمكين الشباب وبناء قدراتهم. ومن هذه البرامج:

- **دعم الطلاب الأيتام:** بهدف تمكين الطلبة الأيتام من استكمال تعليمهم، واصل البنك العربي وللسنة الثانية على التوالي دعم تعليم ثمانية طلاب لتمكينهم من إنهاء تعليمهم الجامعي وثمانية طلاب آخرين لاستكمال تدريبهم المهني. ومن الجدير بالذكر أن البنك العربي يلتزم بدعم هؤلاء الطلبة لمدة أربع سنوات بدءاً من العام 2013.
- **يوم ترفيهي مع الأيتام في قرية التحديات:** شارك 15 موظفاً وعائلاتهم في نشاط ترفيهي مع 20 طفلة يتيمة، حيث تم تنفيذ عدد من الأنشطة والألعاب التي تهدف إلى تعزيز مهارات الاتصال والمهارات القيادية لدى الأيتام.
- **يوم ترفيهي إبداعي مع الأيتام في مؤسسة عبد الحميد شومان:** كجزء من جهودنا في دعم الأيتام، رعى البنك يوماً ترفيهياً إبداعياً للأيتام في مكتبة مؤسسة عبد الحميد شومان الجديدة (درب المعرفة) بهدف إلهام وتحفيز التفكير الإبداعي لدى الأطفال الأيتام. حيث رافق 12 موظفاً 34 من الأطفال الأيتام في أنشطة تعليمية وإبداعية ورواية القصص.



التعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح

بالإضافة إلى دعم المؤسسات غير الهادفة للربح الأربعة المشاركة في برنامج «معاً» للمسؤولية الاجتماعية، يحرص البنك على مواصلة التعاون مع مؤسسات أخرى غير هادفة للربح، والتي تساهم في دعم المجالات الاستراتيجية الأربعة:

إنجاز

- **برنامج تبني المدارس:** للسنة السادسة على التوالي، ونظراً للنجاح الذي حققه البرنامج في العام الماضي يدعم البنك العربي برنامج «إنجاز» لتبني المدارس، حيث تبني البنك العربي أربع مدارس جديدة تقع في مناطق جيوب الفقر في ثلاث محافظات رئيسية هي معان وإربد وعمّان. يهدف البرنامج إلى خلق أثر مستدام على المدارس والطلبة بمستوياتهم المختلفة، لقد تمكنّا من خلال هذا البرنامج من الوصول إلى أكثر من 2,600 طالب، استفادوا بشكل مباشر من برامج المهارات الحياتية وتطوير الشخصية، بالإضافة إلى تنفيذ أعمال البنية التحتية والصيانة من أجل توفير بيئة تعليمية ملائمة للطلاب.
- **برنامج وظيفة ليوم:** كان البنك العربي الراعي الذهبي لبرنامج وظيفة ليوم، حيث استضاف البرنامج 20 طالباً من المدارس الحكومية لملازمة 15 من موظفي البنك العربي في عدد من دوائر وفروع البنك خلال ساعات العمل اليومية. يهدف البرنامج إلى إظهار العلاقة بين الجوانب الأكاديمية والأعمال البنكية لدى الطلبة وإرشادهم وفدهم بكافة المعلومات الأساسية واللازمة حول سوق العمل المحلي، ونوعية وطبيعة المهن التي سيقبلون على دراستها مستقبلاً.
- **دورات إنجاز:** في العام 2014، ساهم 21 من موظفي البنك بتقديم دورات للطلبة حول عدد من المواضيع التي لا تتطرق لها المناهج العادية للمدارس والجامعات. تشتمل الدورات على عدد من المواضيع ومنها: طريقني للوظيفة، ومهارات التواصل في العمل، ومشروع الشركة، ولنبحث في الاقتصاد، وكن ريادياً، وأنا ومحيطي، والاقتصاد للنجاح، ومهارات النجاح، وأعمال السفر والسياحة، وإدارة أموالك وأعمالك مسؤوليتي، وكيف أكون قيادياً، ونصن قادة المجتمع.





بنك الملابس الخيري

- رعاية برنامج كسوة الأيتام: كان البنك العربي الراعي الحصري لبرنامج كسوة الأيتام بهدف دعم الأيتام ومكافحة الفقر. يتضمن البرنامج تقديم الملابس والألعاب لـ 1,200 طفل يتيم من العائلات المحتاجة والأمل حُضاً. وقد اشتملت هذه المبادرة استضافة البنك العربي وبنك الملابس لـ 100 طفل يتيم كل شهر لمدة سنة واحدة في مناطق عمّان والمفرق والطفيلة والعقبة وإربد.
- التطوع في أنشطة بنك الملابس: شارك 75 من موظفي البنك العربي في 8 أنشطة تطوعية تم تنفيذها ضمن مبادرة «التسوق مع الأيتام». حيث اشتملت الأنشطة على مرافقة الأيتام إلى صالة العرض في بنك الملابس ومساعدتهم في اختيار أفضل الملابس الملائمة لهم. تم أيضاً تنفيذ نشاطين تطوعيين بمشاركة 33 موظفاً وعائلاتهم لفرز وتعبئة أكثر من 10 أطنان (396 صندوق) من الملابس المتبرع بها وذلك ليتم عرضها في صالات العرض التابعة لبنك الملابس.

مبادرة رنين

بهدف تعزيز المحتوى الصوتي في مكتبات المدارس المحلية وتمكين الأطفال المكفوفين من القراءة والتعلم من خلال مكتبات مرئية صوتية، قام البنك العربي بدعم مبادرة رنين من خلال الأنشطة التالية:

- رعاية «المجموعة القصصية الخامسة» وإصدار 2,000 نسخة من المجموعة القصصية على شكل أقراص مضغوطة.
- رعاية إنشاء 10 مكتبات صوتية جديدة في المدارس الحكومية في كافة مناطق المملكة تشمل عمّان والكرك والمفرق وعجلون، بالإضافة إلى مكتبة «درب المعرفة» التابعة لمؤسسة عبد الحميد شومان.
- رعاية الورشات التدريبية، حيث استهدفت 20 متدرباً من أربع مدارس حكومية ومتحف الأطفال ومركز هيا الثقافي ومكتبة «درب المعرفة» في مؤسسة عبد الحميد شومان.

مؤسسة الجود

- **مبادرة شركتنا:** كان البنك العربي الراعي الاستراتيجي لمبادرة شركتنا التي تهدف إلى تعزيز المهارات الريادية وتشجيع العمل الخاص لطلبة المدارس من خلال تقديم ميزانية بسيطة لـ 630 مدرسة لإنشاء مشاريعها وتغطية كافة التكاليف.
- **مهرجان الفكر الجديد:** كجزء من دعمنا لمجتمع الشباب، كان البنك العربي الداعم الرئيسي لمهرجان الفكر الجديد، الذي يشتمل على سلسلة من الجلسات والمحاضرات الداخلية والخارجية حول عدد من المواضيع مثل الريادة والتعليم والإعلام الاجتماعي والبيئة والصحة والأنشطة التطوعية.

دائرة السير المركزية

للسنة الخامسة على التوالي، اشترك البنك العربي مع دائرة السير المركزية برعاية حملة «مدرستي.. فرحتي»، لرفع مستوى الوعي والأمان على الطرق، استهدفت الحملة 75,000 طالب من كافة أنحاء المملكة، حيث قامت دائرة السير بتوزيع كتيبات خاصة تشتمل على نصائح تساهم في زيادة الوعي والأمان على الطرق بين طلبة المدارس.



متحف الأطفال



قام البنك العربي برعاية إفطار خيري في متحف الأطفال خلال شهر رمضان، واستضاف حوالي 185 طفل تتراوح أعمارهم بين 7-13 عاماً من عدد من مؤسسات رعاية الأيتام المحلية والمسجلة لدى وزارة التنمية الاجتماعية. يهدف النشاط لرسم السعادة والفرح على وجوه الأطفال بالإضافة إلى تعزيز خبرتهم التعليمية والترفيهية.

علاوة على ذلك، قام البنك برعاية معروضة «أنا التغير» وبرنامج شهر الأرض والتي تهدف إلى إلهام الأطفال وتشجيعهم على الحفاظ على الطاقة والماء من خلال رفع مستوى وعيهم لمصادر الطاقة المتجددة والخضراء وطرق حفظ الماء.

مبادرات أخرى لتعزيز التنمية الاقتصادية المستدامة

كان البنك العربي الراعي الاستراتيجي لمؤتمر «الاستثمار في المشرق العربي: الفرص الجديدة» التي نظمها قسم المؤتمرات الدولية في صحيفة فاينانشال تايمز «فاينانشال تايمز لايف». وقد جمع هذا المؤتمر العديد من الشخصيات الاقتصادية والسياسية البارزة في المنطقة لمناقشة الفرص المتاحة للاستثمارات والتنمية الاقتصادية.

ورعى البنك العربي الملتقى الاقتصادي العالمي السابع عشر الذي نظّمته الجمعية الاقتصادية العالمية ومركز جامعة كولومبيا للأبحاث في الأردن، حيث كان البنك العربي الذهبي لهذا المؤتمر والذي ضمّ مجموعة كبيرة من الاقتصاديين من جميع أنحاء العالم لمناقشة القضايا الاقتصادية التي تواجه العالم اليوم على المستويين الكلي والجزئي.

كذلك كان البنك العربي الراعي الاستراتيجي للاجتماع الدوري الثاني والأربعين للاتحادات العربية النوعية المتخصصة والذي نظّمه اتحاد رجال الأعمال العرب. حيث ضم الاجتماع 53 اتحاداً عربياً لبحث آخر التطورات على الساحة الاقتصادية العربية ومراجعة الإنجازات التي تمت وبحث الأوراق التي تم إعدادها في موضوعات مهمة لمعالجة القضايا الاقتصادية ذات الاهتمام المشترك.

برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح

انطلاقاً من إيمان البنك العربي بأهمية الدور التنموي الذي تلعبه المؤسسات غير الهادفة للربح في المجتمعات المحلية، ويهدف تعزيز قدرات ومهارات موظفي هذه المؤسسات، عمد البنك إلى تطوير وتقديم برنامج بناء قدرات خاصة في هذه المؤسسات في العام 2012، بالاستفادة من خبرات المدربين المعتمدين في البنك العربي، والذين استطاعوا تقديم دورات خاصة وفقاً لاحتياجات وتوقعات وأولويات هذه المؤسسات.

خلال العام 2014، نفذ البنك العربي ست دورات ناجحة تغطي عدداً من المواضيع التي تلبي احتياجات المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج «معاً». وقد ركزت الدورات على مواضيع: تميز الخدمة، والتسويق والتواصل الاجتماعي وإدارة المشاريع ودورات متقدمة في برنامج (Excel) ومهارات الاتصال الهاتفي، حيث استفاد من هذه الدورات 86 موظفاً. كما نفذ البنك العربي خلال شهر تشرين الثاني دورة عن الثقافة المالية، استفاد منها 15 من الطلبة الجامعيين ورؤاد الأعمال من مؤسسة إنجاز وصندوق الأمان لمستقبل الأيتام. ركزت هذه الدورة على المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك، مثل عملية الإقراض وإدارة الحسابات وغيرها.



ملحق أ: خارطة الجهات ذات العلاقة

المساهمون

طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة	أولويات البنك العربي	استجابتنا
- اجتماعات منتظمة - تقارير سنوية ونصف سنوية - وفصلية - ملخصات الإدارة	- زيادة الأرباح وحقوق المساهمين - شفافية الاتصالات - الامتثال لجميع الأنظمة والقوانين	- الحفاظ على الربحية وتعزيزها - اجتذاب المزيد من المساهمين	- الحفاظ على مستوى ثابت من الربحية والنمو (صفحة 14) - منهج سليم لحاكمية المؤسسة والمساءلة (صفحة 69)

الموظفون

طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة	أولويات البنك العربي	استجابتنا
- شبكة الاتصال الداخلية «عربينا» - البريد الإلكتروني - نظام إدارة الموارد البشرية - استطلاع الاتصالات الداخلية - التقارير السنوية وتقارير الاستدامة - برامج التوعية الداخلية - برامج التدريب الإلكترونية	- الأمن الوظيفي - بيئة عمل صحية وآمنة - التدريب والتطوير - حزم رواتب ومزايا تنافسية - إتاحة الفرص للتطور - وجود فريق إدارة شفاف ومسؤول	- تحفيز الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم - اجتذاب الكفاءات واستبقائها - تبني نظام لزيادة الفعالية - ضمان صحة وسلامة وأمن جميع الموظفين - توفير بيئة عمل متنوعة وعادلة	- الاستثمار في موظفينا (صفحة 65) - تكايف الفرص (صفحة 57) - الحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية (صفحة 60) - الاستماع لموظفينا (صفحة 62) - التواصل مع الموظفين (صفحة 62)

طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة	أولويات البنك العربي	استجابتنا
• اللقاءات وورشات العمل • مراسم منح الجوائز • النشرات والتعميمات الداخلية • اللجان الداخلية (اللجنة الرياضية ولجنة علاقات الموظفين ولجنة الصحة والسلامة المهنية) • البرنامج التطوعي «معاً»	• تكافؤ الفرص • المكافآت المالية • إمكانية الوصول للمعلومات الملحة والضرورية • التواصل مع المجتمع • الرضا الشخصي والرضا المهني	• حماية قاعدة عملائنا والمعلومات الحساسة • الاحتفاظ بمستويات أداء عالية • تجنب مسببات عدم رضا الموظفين ومعالجتها • الحفاظ على مستوى عالي من الوعي والمعرفة حول القضايا والقوانين والقواعد والإجراءات الهامة	• رفاه ورضا الموظفين (صفحة 64، 62) • فريق عالي الكفاءة والخبرة ومتمكن (صفحة 57، 61) • ضمان التزام الأعمال بالقوانين والقواعد المطبقة وسياسات الشركة كجزء من المسؤولية المؤسسية (صفحة 64)

العملاء

طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة	أولويات البنك العربي	استجابتنا
• الفروع • الموقع الإلكتروني • وسائل الإعلام • التقارير السنوية وتقارير الاستدامة • وسائل التواصل الاجتماعي • خدمة الرسائل النصية القصيرة • قنوات الخدمات (الخدمة المصرفية عبر الهاتفية والخدمة المصرفية عبر الإنترنت وأجهزة الصراف الآلي ومركز الخدمة الهاتفية والخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة) • خدمة العملاء	• خدمات ومنتجات وبرامج عالية الجودة • التميز في تقديم خدمات من نواحي السرعة والدقة • فروض مباشرة • عملية اتصال شفافة • موظفون مؤهلون من ذوي الخبرة والتدريب العالي • قلة الأحداث الأمنية والمخاطر • أسعار جذابة وتنافسية • الثقة في عمليات البنك • حماية معلومات العملاء • المساهمة تجاه المجتمع	• توسيع قاعدة العملاء • التواصل مع العملاء • رضا العملاء • المسؤولية تجاه العملاء • حماية معلومات وأصول العملاء • موظفون مهنيون وذوو خبرة • الولاء للعملاء • تمييز الخدمة • دمج العملاء بالمجتمع	• منتجات وخدمات ذات جودة عالية (صفحة 12، 28) • تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية (صفحة 29، 58) • طرق وأدوات مبتكرة للتواصل مع العملاء (صفحة 29) • حماية معلومات وأصول العملاء (صفحة 52) • موظفون مهنيون وذوو خبرة (صفحة 33، 114) • تحقيق رضا ولاء العملاء • دمج العملاء بالتنمية المجتمعية (صفحة 37) • اجتذاب عملاء جدد وتوسيع العلاقات مع العملاء الحاليين

المجتمع

طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة	أولويات البنك العربي	استجابتنا
• الحملات التطوعية • وسائل التواصل الاجتماعي • برامج الرعاية والمناسبات • تقارير الاستدامة • برامج بناء القدرات	• مسؤوليّة الشركات وروح المواطنة • الاستثمار المجتمعي (الموارد الماليّة والبشريّة) • بناء قدرات موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح	• تعزيز روح المواطنة • المساهمة في رفاه المجتمع • تسهيل الوصول للخدمات الماليّة	• علاقات تعاون مجتمعيّة قويّة (صفحة 95، 103) • دمج الموظّفين في المبادرات التطوعيّة (صفحة 103، 104) • دعم المشاريع المجتمعيّة ذات العلاقة (صفحة 24-28، 44، 46) • الاستفادة من قنوات البنك لدعم المؤسسات غير الهادفة للربح (صفحة 37) • نشر الثقافة الماليّة والمصرفيّة (صفحة 114)

البيئة

طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة	أولويات البنك العربي	استجابتنا
• مبادرات إعادة الترميم • دعم المؤسسات غير الهادفة للربح العاملة في مجال البيئة • التحسينات التشغيليّة • إقراض مشاريع البنية التحتيّة الصديقة للبيئة	• التقليل من كمّيّة النفايات • الحد من استخدام الموارد المحدودة • تحسين جودة البيئة • دمج المعايير البيئيّة في المشاريع التي يتمّ تمويلها واتفاقيّات المشتريات	• تقليل الآثار السليبيّة على البيئة والسعي نحو تحسين الوضع البيئيّ • خفض التكلفة التشغيليّة	• دعم المشاريع البيئيّة (صفحة 44-46، 108) • تشجيع العمليّات ذات الكفاءة العالية (صفحة 77) • دمج تقييم المخاطر البيئيّة في معايير الإقراض • دعم المشاريع الصديقة للبيئة

المورّدون

طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة	أولويات البنك العربي	استجابتنا
• الإعلانات لتقديم العطاءات • العقود والاتفاقيات • الاجتماعات	• المساءلة والنزاهة في التعاملات • اتفاقيات مجدية ماليّاً، وطويلة الأمد وأمنة • الدفع في الوقت المناسب عند التسليم	• الحصول على أفضل المنتجات والخدمات المتوقّرة للشراء • توصيل البضاعة في وقتها • الاستقرار الاقتصادي والسمعة الجيدة • من نواحي الجودة والنزاهة الأخلاقيّة • تاريخ الأداء • خدمات/ ضمانات ما بعد البيع	• الاحتفاظ بعلاقات تعاون متبادلة المنفعة (صفحة 92) • زيادة عدد المورّدين مع إعطاء الأولويّة للمورّدين المحليين كلما كان ممكناً • تعزيز أداء المورّدين (صفحة 92)

الحكومات

طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة	أولويات البنك العربي	استجابتنا
• اللوائح والقوانين • التقارير الشهرية المقدمة للهيئات الرقابية • المراجعات الرقابية • الهيئات الرقابية (مثل البنك المركزي ووحدة مكافحة عمليات غسل الأموال) • تقارير دوائر التدقيق والامتثال للمتطلبات القانونية	• 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.	• 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 وتوافر وسريّة النظام المالي المحلي والوطني • تطبيق برنامج شامل وناجح للامتثال للقوانين على أساس النزاهة والقيم التنظيمية السليمة للبنك	• منحه فعال لحاكمية المؤسسات (صفحة 69) • دعم الاقتصاد المحلي (صفحة 29-31, 44-46, 95) • الامتثال للقوانين والقواعد والمعايير المحلية والوطنية، الخاصة بصناعة الخدمات المالية، الصادرة عن الهيئات التشريعية والرقابية المتعلقة بأعمال وسعة مجموعة البنك العربي (صفحة 75-77)

ملحق ب: المعايير الدولية لقطاع الرقابة

معايير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية

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

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

معايير مجموعة إدارة المخاطر

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

- معايير أمن المعلومات في مجال صناعة بطاقات الدفع (PCI – DSS)
- معايير أمن المعلومات الأيزو 27000
- معايير أنظمة إدارة استثمارية الأعمال الأيزو 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 الامتثال مع البنود التالية:

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

ملحق ج: مؤشرات التقرير

عملية تحديد محتويات التقرير

في إطار الإعداد لتقرير الاستدامة 2014، تم اعتماد المعايير التي أقرتها مبادرة التقارير العالمية (GRI, G4) خلال عملية تحديد محتويات التقرير ونشر الإنجازات التي تم تحقيقها خلال العام الماضي (انظر صفحة 5). يركز 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 حدد البنك مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف لكل مجال من المجالات الخمسة بهدف تحديد الأولويات واعتماد أفضل الوسائل لتحقيق الاستدامة.

الأهمية النسبية: نعتقد بأننا قد تناولنا جميع المواضيع الرئيسية المتعلقة بالآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الكبرى لأعمال البنك، بما فيها تلك الآثار التي لا بد وتؤثر بشكل جوهري على تقييمات وقرارات الجهات ذات العلاقة. وهذا يشمل المواضيع الرئيسية التي حققها أقسامنا الداخلية، وتلك التي تطرحها الجهات ذات العلاقة، والمواضيع التي يثيرها أقراننا، بالإضافة إلى المعايير والتوجيهات، بما فيها معايير مبادرة التقارير العالمية (GRI, G4).

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 لتطلعاتهم وتوقعاتهم، واستجابتنا لذلك. وقد ساهمت هذه الخارطة في تحديد مجالات الاستدامة ذات الأولوية لنا، وفي التخطيط لاستراتيجيتنا نحو تحقيق الاستدامة، وإلهامنا بالنسبة للأهداف المستقبلية. المزيد من المعلومات حول هذا الموضوع تجدونها مفضلة في ملحق (أ) من هذا التقرير.

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

جودة التقرير

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

المقارنة: لقد قمنا بتقديم معلومات على أساس سنوي، حيثما كان ذلك ممكناً، وبما يتوافق مع بروتوكولات مؤشر مبادرة التقارير العالمية، وذلك من أجل تسهيل عملية مقارنة تقريرنا بأداء أقراننا في هذا القطاع، بالإضافة إلى الشركات الأخرى التي تنبئ قضايا الاستدامة، بناءً على توافر البيانات. وقد تم 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 أي 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 كلما تطلّب ذلك من أجل تسهيل فهم محتوى التقرير على القراء. وبما أن تقريرنا يستهدف نطاقاً واسعاً من الجهات ذات العلاقة، فقد حاولنا تلبية متطلّبات جميع الفئات من القراء.

المصداقية وتقنيات قياس البيانات: قمنا باستخدام أنظمة التتبع وإدارة قواعد البيانات المتوفرة من أجل الحصول على البيانات. تمثّل البيانات التي تمّ تقديمها أفضل فهم لدينا فيما يتعلّق بتأثيرنا. كما عمدنا في بعض المجالات إلى توسيع نطاق القياس الذي قمنا بإيضاحه. تمّ 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 بتغيّر المناخ.

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

محدّدات التقرير

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

محدّدات واكتمال التقرير: يسعى البنك العربي في الأردن جاهداً إلى إعداد تقرير شامل قدر الإمكان. هذا ويضع التقرير الخطوط العريضة لأداء البنك للعام 2014 للسنة المالية المنتهية بتاريخ 31 كانون الأوّل عام 2014. ويغطّي التقرير كافة عمليات البنك العربي في الأردن فقط، ولا يتطرق إلى أيّ نشاطات في الخارج. في بعض الحالات، تمّ إدراج معلومات حول البنك العربي ش م ع، حيثما لا يتسنى إدراج معلومات حول البنك العربي في الأردن على مستوى الدولة تبعاً لسياسات إعداد التقارير المتعلقة بالبنك.

محاور الجوانب الأكثر أهمية

أصحاب العلاقة المعنيين							الجوانب الأكثر أهمية	محاور الاستدامة
المجتمع	البيئة	المساهمون	المورّدون	الحكومة	العملاء	الموظفون		
							المنتجات والخدمات المبتكرة	دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
							التميّز في خدمة العملاء	
							التواصل مع العملاء والتعامل بعدالة	
							ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة	
							تشجيع الريادة والابتكار	
							دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة	

أصحاب العلاقة المعنيين							الجوانب الأكثر أهمية	محاوِر الاستدامة
المجتمع	البيئة	المساهمون	الموردون	الحكومة	العملاء	الموظفون		
							الإقراض المسؤول	التمويل المسؤول
							دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض	
							المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر	
							التنوع وتكافؤ الفرص	تمكين الموظفين
							المزايا التنافسية	
							الصحة والسلامة والرفاه	
							التواصل مع الموظفين وشفافية قنوات الاتصال	
							التدريب وبناء القدرات	

أصحاب العلاقة المعنيين							الجوانب الأكثر أهمية	محاوَر الاستدامة
المجتمع	البيئة	المساهمون	الموَزِدون	الحكومة	العملاء	الموظفون		
							الحاكميَّة والمساءلة	التقارير الشفّافة
							إعداد التقارير السنويَّة	
							السياسة الداخليَّة وميثاق السلوك المهني	
							مكافحة الفساد والرشوة وعمليَّات غسل الأموال	
							الامتثال	

أصحاب العلاقة المعنيين							الجوانب الأكثر أهمية	محااور الاستدامة
المجتمع	البيئة	المساهمون	الموردون	الحكومة	العملاء	الموظفون		
							إدارة الجودة	النظام الأمثل
							سلسلة الإمدادات المسؤولية	
							دمج مفهوم الاستدامة في العمليات الداخلية	
							الإدارة البيئية	
							استراتيجية المشتريات للاستدامة	
							الرعاية والتبرعات	التعاون المجتمعي
							مؤسسة عبد الحميد شومان	
							"معاً" - برنامجنا للمسؤولية الاجتماعية	
							برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح	

ملحق د: قائمة المصطلحات

Term	المصطلح	التعريف
Capacity Building	بناء القدرات	بناء القدرات هي عملية متواصلة تساعد الأفراد والمجموعات والمؤسسات والمجتمعات في تعزيز قدراتهم وإمكانياتهم لتمكينهم من مواجهة التحديات الناشئة.
Corruption	الفساد	يعرّف الفساد على أنه سوء استخدام السلطة من أجل تحقيق مكاسب شخصية أو خاصة.
Equator Principles	مبادئ Equator	هي إطار معتمد لإدارة المخاطر لتحديد وتقييم وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية المصاحبة لعمليات تمويل المشاريع.
Guidelines G4	معايير مبادرة التقارير العالمية - الجيل الرابع	أحدث نسخة من المبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية تم إطلاقها في شهر أيار من العام 2013. تهدف هذه المبادئ إلى المساعدة في إعداد تقارير الاستدامة، وتتضمن توجيهات تتعلق بإعداد التقارير حول الآثار الاقتصادية، والبيئية والاجتماعية للمؤسسة ومنهجها المتبع في هذا المجال، لتمكين المقارنة على المستوى العالمي.
(Greenhouse Gas (GHG	الغازات الدفيئة	الغازات المتواجدة في الغلاف الجوي والتي تمتص وتطلق إشعاعات حرارية وأشعة تحت الحمراء. وتشمل الغازات الدفيئة بخار الماء وثنائي أكسيد الكربون وغاز الميثان وأكسيد النيتروز والأوزون.
GRI	مبادرة التقارير العالمية	هي منظمة غير ربحية تشجّع على اعتماد مبادئ الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وتقدم المنظمة إطاراً للشركات والمؤسسات في كافة أنحاء العالم لاعتماده في عملية إعداد تقارير الاستدامة الشاملة.
Independent Director	عضو مجلس إدارة مستقل	العضو «المستقل» (سواء أكان بصفته الشخصية أم ممثلاً لشخص اعتباري)، هو الذي لا تربطه بالبنك أي علاقة أخرى سوى عضويته في مجلس الإدارة، ما يجعل حكمه على الأمور لا يتأثر بأي اعتبارات خارجية.
Money Laundering	غسيل الأموال	هي عملية إخفاء مصدر الأموال أو وجهتها، حيث أنه في أغلب الأحيان قد تم الحصول عليها بطرق غير مشروعة.

Term	المصطلح	التعريف								
Project Finance	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.								
SMEs	المشاريع الصغيرة والمتوسطة	وفقاً للبنك المركزي الأردني، تم إطلاق المعايير التالية في شهر يونيو/حزيران 2011، بهدف تعريف المشاريع الصغيرة والمتوسطة كالتالي: <table><tr><th>المشاريع الصغيرة</th><th>المشاريع المتوسطة</th></tr><tr><td>تبلغ قيمة أصولها أو قيمة مبيعاتها في أقصاها 1 مليون دينار أردني</td><td>تبلغ قيمة أصولها أو قيمة مبيعاتها ما بين 1-3 ملايين دينار أردني</td></tr><tr><td>يصل عدد الموظفين ما بين 5-20 موظفاً</td><td>يصل عدد الموظفين ما بين 21-100 موظف</td></tr><tr><td>ليست شركة مساهمة عامة، وليست شركة تأمين أو وساطة</td><td></td></tr></table>	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 ملايين دينار أردني	يصل عدد الموظفين ما بين 5-20 موظفاً	يصل عدد الموظفين ما بين 21-100 موظف	ليست شركة مساهمة عامة، وليست شركة تأمين أو وساطة	
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 ملايين دينار أردني									
يصل عدد الموظفين ما بين 5-20 موظفاً	يصل عدد الموظفين ما بين 21-100 موظف									
ليست شركة مساهمة عامة، وليست شركة تأمين أو وساطة										
Stakeholder Engagement	التواصل مع الجهات ذات العلاقة	هو التزام المؤسسة بالحوار النزيه الشفاف مع فئات الجهات ذات العلاقة، ليس فقط لإطلاعهم على نشاطات الشركة، بل أيضاً لتفهم اهتماماتهم وتلبية منها من خلال الحوار المتبادل.								
Stakeholders	الجهات ذات العلاقة	هم كل من لهم مصلحة معينة من خلال علاقتهم بالشركة، وتشمل المساهمين، والموظفين، والعملاء، والموردين، والبيئة، والمجتمعات المحلية، والحكومة.								
Sustainability	الاستدامة	هي عملية قيام الشركات بأعمالها على أسس إنسانية وأخلاقية، بحيث لا تتجاهل المؤسسة آثارها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية طويلة المدى عند إنجاز أعمالها.								
Sustainability Reporting	إعداد 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.								
Sustainable Development	التنمية المستدامة	هي عملية تنمية تهدف إلى تلبية الاحتياجات في الوقت الحاضر دون المساس بمقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها.								

ملحق هـ: فهرس المحتوى طبقاً للمبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية (GRI-G4)



الإفصاحات المعيارية العامة

في الحالات الاستثنائية، إن لم يكن من الممكن الإفصاح عن معلومات معينة مطلوبة، مطلوب تزويد أسباب الحذف.	في الحالات الاستثنائية، وإن لم يكن من الممكن الإفصاح عن معلومات معينة مطلوبة، يمكن تحديد المعلومات التي تم حذفها.	المعلومات المتعلقة بالإفصاحات المعيارية المطلوبة وفقاً لخيارات الإطار الشامل، قد تكون متوفرة ضمن تقارير أخرى أعدتها المؤسسة. في هذه الحالة، قد تختار المؤسسة إضافة مراجع معينة تشير إلى مكان توفر المعلومات.	الإفصاحات المعيارية العامة
--	--	---	-----------------------------------

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
الاستراتيجية والتحليل			
1-G4	5	لا ينطبق	لا ينطبق
2-G4	24 - 20	لا ينطبق	لا ينطبق
معلومات عن المؤسسة			
3-G4	11, 1	لا ينطبق	لا ينطبق
4-G4	12 - 13, 29 - 31	لا ينطبق	لا ينطبق
5-G4	11	لا ينطبق	لا ينطبق
6-G4	11, 124, التقرير السنوي (ص 14)	لا ينطبق	لا ينطبق
7-G4	11	لا ينطبق	لا ينطبق
8-G4	9, 11 - 13	لا ينطبق	لا ينطبق
9-G4	9, 11, 23 - 24, التقرير السنوي (ص 20-21)	لا ينطبق	لا ينطبق
10-G4	56 - 58, 39 - 41; ليس هناك تغييرات كبيرة في أعداد التوظيف مقارنة بالعام الماضي	لا ينطبق	لا ينطبق
11-G4	وفقا للأنظمة الداخلية، ينبغي على كل موظف إعلام مديره وإدارة الموارد البشرية في البنك حول عضويته في أي اتحاد معيّن، مع ذلك لا يتوفّر في البنك أي نظام خاص لتسجيل ذلك	لا ينطبق	لا ينطبق
12-G4	92 - 93	لا ينطبق	لا ينطبق
13-G4	11, 92 - 93, التقرير السنوي (ص 65)، لم يحصل تغييرات كبيرة في الحجم أو الهيكل أو الملكية	لا ينطبق	لا ينطبق
14-G4	50, 52 - 53, 73, 75	لا ينطبق	لا ينطبق

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
15-G4	122 - 121, 81, 77, 51	لا ينطبق	لا ينطبق
16-G4	11, التقرير السنوي (34-38)	لا ينطبق	لا ينطبق
الجوانب الأكثر الأهمية ومحددات التقرير			
17-G4	11, 9, 7, كافة البيانات المالية لمجموعة البنك العربي ش م ع واردة في تقريرنا السنوي 2014 (ص 20 ، 93)	لا ينطبق	لا ينطبق
18-G4	124 - 123	لا ينطبق	لا ينطبق
19-G4	22	لا ينطبق	لا ينطبق
20-G4	125 - 128, كافة الجوانب الأكثر الأهمية الواردة في صفحة 22 تنطبق على الأردن فقط، ما لم يذكر غير ذلك في التقرير	لا ينطبق	لا ينطبق
21-G4	128 - 125, 22	لا ينطبق	لا ينطبق
22-G4	لم يتم إعادة صياغة للمعلومات المقدمة في التقارير السابقة	لا ينطبق	لا ينطبق
23-G4	لم يطرأ تغيير كبير منذ التقرير السابق	لا ينطبق	لا ينطبق
التواصل مع الجهات ذات العلاقة			
24-G4	18	لا ينطبق	لا ينطبق
25-G4	17 - 18, 21, 84	لا ينطبق	لا ينطبق
26-G4	17, 18, 115 - 120, لم يكن هناك تواصل بخصوص التقرير تحديدا	لا ينطبق	لا ينطبق
27-G4	115 - 120	لا ينطبق	لا ينطبق

الإفصاحات المعياريّة العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
معلومات عن التقرير			
28-G4	السنة الماليّة 2014	لا ينطبق	لا ينطبق
29-G4	أيار 2014 لتقرير الاستدامة 2013	لا ينطبق	لا ينطبق
30-G4	سنويًا	لا ينطبق	لا ينطبق
31-G4	sustainability.arabbank.com.jo	لا ينطبق	لا ينطبق
32-G4	140- 134, 7	لا ينطبق	لا ينطبق
33-G4	لم يتم تأكيد تقرير الاستدامة خارجيًا. أما التقرير السنوي فقد تم تأكيده (ص 212-213)	لا ينطبق	لا ينطبق
الحاكيّة			
34-G4	70- 69	لا ينطبق	لا ينطبق
35-G4	20- 19		
36-G4	20- 19		
37-G4	119- 115, 19- 17		
38-G4	70-69، التقرير السنوي (ص 39-48, 294)		
39-G4	70- 69		
40-G4	70- 69، التقرير السنوي (296-295)		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
41-G4	التقرير السنوي (ص296-297)، يوقع أعضاء مجلس الادارة ميثاق السلوك المهني الخاص بمجلس الادارة ، وبذلك يكون الأعضاء أكدوا التزامهم بمعايير السلوك المهني ومن ضمنها تجنب تضارب المصالح التي تؤثر على واجباتهم أو مسؤولياتهم أو اتخاذ القرارات . كما يتم الإفصاح فوراً في حال حصل أي تضارب للمصالح لدى أي من الأعضاء.		
42-G4	19- 20, 71- 72		
43-G4	19, 71, 84، لا يوجد تواصل مباشر لتعزيز معرفة أعضاء مجلس الإدارة حول جوانب الاستدامة إلا من خلال تقرير الاستدامة على النحو المبين في أرقام الصفحات المذكورة.		
44-G4	69- 70، يتم تقييم أعضاء مجلس الإدارة بناءً على الحضور وجودة ومدى المشاركة في المجلس، مع عدم التركيز المباشر على الأداء في المجالات الاجتماعية أو البيئية أو الاقتصادية.		
45-G4	69- 70, 73- 74, 77		
46-G4	52, 70, 73- 76، التقرير السنوي (ص 299)		
47-G4	69- 70، التقرير السنوي (ص 296-297)		
48-G4	71		
49-G4	69- 70, 74		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
50-G4	69 - 70	طبيعة واجمالي عدد الإبلاغات التي يتم تعميمها إلى أعضاء الهيئة الإدارية	تخضع المعلومات لقيود سرية محددة
51-G4	59, 69 - 70, التقرير السنوي (ص 118-121)		
52-G4	69 - 70, يتم اجراء استطلاع لرواتب الموظفين بالتعاون مع طرف ثالث مستقل عن الإدارة. يتم بناء عليه مراجعة جداول الرواتب والمصادقة عليها		
53-G4	يتم الحصول على الآراء حول أجور الموظفين من خلال استطلاعات حول الرواتب للتأكد من أن مستوى الأجور يتناسب مع السوق. في حالة حصول أية فجوات، يتم التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة		
54-G4		نسبة إجمالي التعويضات السنوية للأفراد الأعلى أجرا في المؤسسة إلى متوسط اجمالي التعويضات السنوية لكافة الموظفين	تخضع المعلومات لقيود سرية محددة
55-G4		نسبة الزيادة السنوية في تعويضات الافراد الأعلى أجرا في المؤسسة إلى متوسط اجمالي التعويضات السنوية لكافة الموظفين	تخضع المعلومات لقيود سرية محددة
الأخلاقيات والنزاهة			
56-G4	10, 73 - 75		
57-G4	73 - 75		
58-G4	73 - 75		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
الإفصاحات المعيارية محدّدة			
مؤشرات وإيضاحات حول النهج الإداري	رقم الصفحة أو الرابط المعلومات المتعلقة بالإيضاحات المعيارية المطلوبة وفقا لخيارات الإطار الشامل، قد تكون متوفرة ضمن تقارير أخرى أعدتها المؤسسة. في هذه الحالة، قد تختار المؤسسة إضافة مراجع معيّنة تشير إلى مكان توفر المعلومات.	تحديد الحذف في الحالات الاستثنائية، وإن لم يكن من الممكن الإفصاح عن معلومات معيّنة مطلوبة، يمكن تحديد المعلومات التي تم حذفها.	أسباب الحذف في الحالات الاستثنائية، إن لم يكن من الممكن الإفصاح عن معلومات معيّنة مطلوبة، مطلوب تزويد أسباب الحذف.
الفئة: الإقتصادية			
الجانب: الأداء الاقتصادي			
DMA-G4	التقرير السنوي (87-88)		
EC1-G4	14, 23-24، التقرير السنوي (215-218)		
EC2-G4	44-46، يرى البنك العربي الاستثمار في مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة فرصة فيما يتعلق بتغير المناخ كما هو مبين في الصفحات المذكورة		
EC3-G4	يدفع البنك العربي 12,75% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستحقة على رواتب الموظفين، بينما يدفع الموظفون 6,75% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستحقة على رواتبهم في الأول من كانون الثاني من كلّ عام لمؤسسة الضمان الاجتماعي. هذا ولا يشارك البنك في خطط التقاعد.	تغطية التزام المؤسسة بخطة الإستحقاقات المحددة	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق
EC4-G4	لا يتلقّى البنك مساعدات مالية من الحكومة		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
قطاع الخدمات المالية			
DMA-G4	17, 25, 27, 29, 68		
EC1-G4	23 - 24, 68 - 70، التقرير السنوي (118-122)؛ قيمة الإستثمارات مصنفة كالتالي: التعليم 2,045,861 دينار أردني الرياضة 199,938 دينار أردني الصحة 613,042 دينار أردني الثقافة والفن 277,466 دينار أردني بيئة 35,812 دينار أردني الفقر 173,294 دينار أردني بحث علمي 363,399 دينار أردني توظيف 256,000 دينار أردني المنتديات والمؤتمرات 341,485 دينار أردني أخرى 8,758,231 دينار أردني	التبرعات العينية من خدمات و معدات والتكلفة الإدارية	المعلومات غير متوفرة حالياً
الجانب: التواجد بالسوق			
DMA-G4	58 - 56		
EC5-G4	الأجر الابتدائي أعلى من الحد الأدنى للأجور بنسبة 30%. يتم احتساب الحد الأدنى والحد الأعلى للأجور وفقاً لجدول الرواتب بغض النظر عن الجنس أو الموقع.		
EC6-G4	56		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
الجانب: الآثار الاقتصادية غير المباشرة			
DMA-G4	44 – 40 ,37		
EC7-G4	95 ,58 ,46 – 44 ,40		
EC8-G4	95, 44 – 42 ,40 ,37		
الجانب: ممارسات المشتريات			
DMA-G4	93 – 92 ,83		
EC9-G4	93 – 92 , التقرير السنوي (ص 69)		
الفئة: البيئة			
الجانب: الطاقة			
DMA-G4	88		
EN3-G4	89 – 88		
EN4-G4	89		
EN5-G4	89 – 88		
EN6-G4	90 – 88		
EN7-G4		التخفيضات في متطلبات منتجات الطاقة وخدماتها	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق
الجانب: المياه			
DMA-G4	89 – 87		
EN8-G4	91; يتم توفير الماء من سلطة المياه		

الإفصاحات المعياريّة العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
EN9-G4	يتم توفير الماء من سلطة المياه ونقله عبر مرؤدي خدمات من القطاع الخاص. هذا لا ينطبق علينا كوننا قطاع مصرفي	التأثير على مصادر المياه نتيجة للإستهلاك	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق
EN10-G4		حجم المياه المعاد تدويرها أو معاد استخدامها	المعلومات غير متوفرة حالياً
الجانب: الانبعاثات			
DMA-G4	88-91		
EN15-G4	87		
EN16-G4	87		
EN17-G4		انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	المعلومات غير متوفرة حالياً
EN18-G4	87		
EN19-G4	87-90		
EN20-G4		انبعاثات المواد المستنفدة لطبقة الأوزون	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق
EN21-G4		أكاسيد النيتروجين وأكاسيد الكبريت والانبعاثات الهوائية الهامة الأخرى	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق
قطاع الخدمات الماليّة			
EN15-G4		انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن سفرات العمل	المعلومات غير متوفرة حالياً
EN16-G4		انبعاثات المحفظة الماليّة	المعلومات غير متوفرة حالياً
EN17-G4		انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن سفرات العمل	المعلومات غير متوفرة حالياً

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
الجانب: الامتثال			
DMA-G4	90, 87		
EN29-G4	لا يوجد قيمة نقدية للغرامات الكبرى والعقوبات غير النقدية		
الجانب: النقل			
DMA-G4	87		
EN30-G4	89 – 87		
الجانب: الأجمالي			
DMA-G4	90 – 87		
EN31-G4	90		
الفئة: الاجتماعية			
الفئة الفرعية: ممارسات العمالة والعمل اللائق			
الجانب: التوظيف			
DMA-G4	61, 59 – 55		
LA1-G4	61, 57		
LA2-G4	59		
LA3-G4	58		
الجانب: الصحة والسلامة المهنية			
DMA-G4	60		
LA5-G4	60, يتم تمثيل 100% من الموظفين من قبل لجنة الصحة والسلامة المهنية		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
LA6-G4	60, حوالي 80% من الإصابات المتعلقة بالعمل تحصل للموظفين الذكور، تعلقت غالبية الإصابات بالانزلاق على الدرج، وثلاث إصابات تعلقت بحوادث سير خارج مبنى البنك.	معدّل الأمراض المهنية، معدّل الأتّام الضائعة ومعدّل الغياب لاجمالي القوى العاملة	المعلومات غير متوقّرة حالياً
LA7-G4	نظراً لطبيعة أعمال البنك فإنه لا يوجد موظفين معرضين للإصابة بأمراض معينة		
LA8-G4		موضوعات الصحة والسلامة التي تغطيها الاتفاقيات الرسمية مع نقابات العمّال	الإفصاح المعباري أو جزء منه لا ينطبق
قطاع الخدمات المالية			
DMA-G4	57- 56, 42, 22		
الجانب: التدريب والتعليم			
DMA-G4	66- 65		
LA9-G4	65; 17,6 ساعة لكل موظف		
LA10-G4	66- 65		
LA11-G4	62		
الجانب: التنوّع وتكافؤ الفرص			
DMA-G4	40- 39		
LA12-G4	التقرير السنوي (ص39-48)		
الجانب: أجور متساوية للنساء والرجال			
DMA-G4	58- 56		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
LA13-G4	نسبة الراتب الأساسي بين الرجال والنساء لكل فئة وظيفية لا تزال 1:1 ، مع ضمان معاملة منصفة لكلا الجنسين		
الجانب: تقييم الموردين فيما يتعلق بممارسات العمالة			
DMA-G4	92-93		
LA14-G4	92. يخضع 100% من الموردين الجدد للتدقيق باستخدام معايير ممارسات العمالة		
LA15-G4	92. لم يتم الإبلاغ عن حالات تتعلق باخضاع الموردين لمعايير ممارسات العمالة، أو احتمال تأثيرهم بشكل سلبي على ممارسات العمالة		
الجانب: آليات التظلم في مجال ممارسات العمالة			
DMA-G4	64		
LA16-G4	64		
الفئة الفرعية: حقوق الانسان			
الجانب: الاستثمار			
DMA-G4	78-77, 64		
HR1-G4	العدد الإجمالي والنسبة المئوية لاتفاقيات الاستثمار الهامة والعقود التي تتضمن شروطًا تتعلق بحقوق الإنسان أو التي خضعت لتدقيق حقوق الإنسان	المعلومات غير متوفرة حاليًا	
HR2-G4	78-77, 65; لم يقوم البنك بعمل تدريب خاص فيما يخص حقوق الانسان		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
قطاع الخدمات المالية			
HR1-G4	100 % من الاتفاقيات التي تم توقيعها مع المؤدين تشتمل على فقرة حول حقوق الإنسان، وخضعت لفحص معايير حول حقوق الإنسان	عدد ونسبة اتفاقيات وعقود الاستثمار التي تشتمل على فقرة حول حقوق الإنسان	المعلومات غير متوفرة حالياً
الجانب: عدم التمييز			
DMA-G4	56, 58-64		
HR3-G4	لم يتم تسجيل أية حوادث تتعلق بالتمييز خلال فترة التقرير		
الجانب: عمالة الأطفال			
DMA-G4	92, 64-93		
HR5-G4	92, 64-93; كقطاع مصرفي فان طبيعة أعمالنا لا تتضمن خطر التعرض لعمالة الأطفال	العمليات والموردون المعترضون لحوادث عمالة الأطفال	الإفصاح المعباري أو جزء منه لا ينطبق
الجانب: العمالة القسرية والاجبارية			
DMA-G4	92, 6-93		
HR6-G4	92, 64-93; كقطاع مصرفي فان طبيعة أعمالنا لا تتضمن خطر التعرض للعمالة القسرية والاجبارية	العمليات والموردون المعترضون للخضوع للعمل القسري أو الإجباري	الإفصاح المعباري أو جزء منه لا ينطبق
الجانب: تقييم المؤدين فيما يتعلق بحقوق الإنسان			
DMA-G4	92-93		
HR10-G4	100 %، 92		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
HR11-G4	92، لم يتم الإبلاغ عن مؤثرين خالفوا مبادئ حقوق الإنسان، أو أنّ كان لديهم آثار سلبية تتعلق بحقوق الإنسان أو ممارسات العمالة.		
الجانب: آليات الشكاوى المتعلقة بحقوق الإنسان			
DMA-G4	92, 77, 74- 73, 67		
HR12-G4	لم يتم تقديم أية شكاوى تتعلق بحقوق الإنسان عبر آلية التظلمات الرسمية		
الفئة الفرعية: المجتمع			
الجانب: المجتمعات المحلية			
DMA-G4	104- 103, 96- 95, 22		
SO1-G4	103, 58, 43- 42, 37		
SO2-G4	لم يتم تحديد أية آثار سلبية		
الجانب: مكافحة الفساد			
DMA-G4	77- 74, 70- 69		
SO3-G4	77, 74- 73, 100% من العمليات يتم تقييمها بخصوص المخاطر المتعلقة بالفساد		
SO4-G4	78- 77, 74- 73		
SO5-G4	لم يتم تسجيل أية حوادث فساد		
الجانب: السلوك المخلّ بروح المنافسة			
DMA-G4	74- 73		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
SO7-G4	لم يتم اتخاذ أية إجراءات قانونية ضد السلوك المخل بروح المنافسة، وأي خروقات تتعلق بالثقة في أي من فروع البنك في الأردن خلال فترة التقرير		
الجانب: الامتثال			
DMA-G4	77, 74, 70- 69		
SO8-G4	لا يوجد قيمة نقدية للغرامات الكبرى والعقوبات غير النقدية المتعلقة بعدم الامتثال للقوانين والأنظمة		
الجانب: تقييم آثار الموردين على المجتمع			
DMA-G4	92, 83, 77		
SO9-G4	92, 77; خضع نحو 682 مورد (بنسبة 100% من الموردين) للتقييم حول آثارهم على المجتمع		
SO10-G4	92, لا يوجد أية آثار سلبية حقيقية أو محتملة على المجتمع في سلسلة الإمدادات		
الجانب: آلية الشكاوى المتعلقة بالآثار على المجتمع			
DMA-G4	93- 92, 35- 34, 21- 20, 18- 17		
SO11-G4	لم يتم تقديم أية شكاوى تتعلق بالآثار على المجتمع عبر آلية الشكاوى الرسمية		
قطاع الخدمات المالية			
13 FS	108- 107, 42, 40		
14 FS	114, 58, 42, 35- 34		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
الفئة الفرعية: مسؤولية المنتج			
الجانب: وصف المنتجات والخدمات			
DMA-G4	39, 31 – 29, 12		
PR3-G4	52, 39 – 50, 38		
PR4-G4	لم يتم تسجيل أية حوادث تتعلق بعدم الامتثال للأنظمة والقواعد التطوعية فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات		
PR5-G4	117, 32; خلال العام 2014، لم يجز البنك استطلاع لرضا العملاء، وأجرى تمرينين كما يتبين في الصفحات المشار إليها		
قطاع الخدمات المالية			
DMA-G4	51 – 50, 39 – 36, 12		
الجانب: معلومات عن المنتج			
قطاع الخدمات المالية			
DMA – G4	92, 84, 70, 51, 38		
FS6	النسبة المئوية لمحفظة الأعمال التجارية (مثل القروض الصغيرة / دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة) وحسب القطاع	المعلومات غير متوفرة حالياً	
FS7	القيمة النقدية للمنتجات والخدمات لتقديم مزايا اجتماعية لكل خط أعمال	المعلومات غير متوفرة حالياً	
FS8	46 – 44	خطوط الأعمال مفصلة حسب الأهداف	المعلومات غير متوفرة حالياً
الجانب: الاتصالات التسويقية			

الإفصاحات المعياريّة العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
DMA-G4	29 - 35, 39		
PR6-G4		بيع المنتجات المحظورة أو المتنازع عليها	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق
PR7-G4		لم يتم تسجيل حالات تتعلّق بعدم الامتثال للأنظمة والقواعد التطوعيّة فيما يتعلّق بالاتّصالات بشأن التسويق	
الجانب: خصوصيّة العميل			
DMA-G4	29 - 33, 39, 52		
PR8-G4		لم يتم توثيق شكاوى تتعلّق بخرق خصوصيّة العميل أو فقدان بيانات العميل	
الجانب: عمليّة التدقيق			
قطاع الخدمات الماليّة			
DMA-G4	70, 51, 52		
الجانب: المملكيّة الفعليّة			
قطاع الخدمات الماليّة			
DMA-G4		سياسة التصويت في البنك تتوافق مع السياسة الاستثمارية للبنك، والتي تتضمن أن الاستثمارات يجب أن تهدف إلى تنمية الجوانب الاجتماعية والاقتصادية في الاردن من خلال دعم مشاريع اقتصادية لها آثار اجتماعية إيجابية	

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
FS10	51, 96; يتعامل البنك مع العديد من المؤسسات غير الحكومية و مؤسسات المجتمع المحلي والجهات الحكومية حول القضايا البيئية والاجتماعية. وسيتم توفير هذه الأرقام في تقرير العام القادم.	نسبة وعدد الشركات التي يتفاعل معها البنك فيما يتعلق بالقضايا البيئية والاجتماعية	هذه المعلومات غير متوفرة حالياً
FS11	51	نسبة الأصول الخاضعة لفحص الآثار البيئية أو الاجتماعية الإيجابية والسلبية	هذه المعلومات غير متوفرة حالياً