

تقرير الاستدامة للعام 2019

الاستجابة لتحديات
الاستدامة

2019

البنك العربي
ARAB BANK



النجاح مسيرة

حول هذا التقرير

يغطي هذا التقرير المعلومات والأنشطة المتعلقة بعمليات البنك العربي في الأردن، والذي يمثل سوق العمليات الرئيس للبنك العربي ش.م.ع. وفي بعض الحالات، يقدم التقرير معلومات تتعلق بعمليات مجموعة البنك العربي والبنك العربي ش.م.ع. عوضاً عن معلومات عملياتنا في الأردن وذلك تماشياً مع متطلبات سياسات إعداد التقارير التي نعتمدها في البنك. كما ويتضمن هذا التقرير إضاءات حول استجابتنا لأهداف التنمية المستدامة (SDGs).

GRI Disclosures 102-45

سلط هذا التقرير الضوء على نهجنا في تطبيق الاستدامة في نشاطاتنا من خلال توفير المعلومات عن منجزاتنا والتزاماتنا الاجتماعية والبيئية والحاكمة حتى تاريخ 31 كانون الأول للعام 2019. حيث تم التركيز في هذا التقرير على الجوانب الأكثر أهمية والتي تم تحديدها من خلال تقييم المواضيع الأكثر أهمية التي قمنا بها هذا العام (للمزيد أنظر صفحة 12).

يتزامن إطلاق هذا التقرير مع مرور عقد على قيام البنك بإصدار تقارير الاستدامة عن العام 2019. لقد تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمبادئ إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) والتي تعتمد على الخيار الشامل. كما أرسل التقرير إلى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتي أكدت بدورها صحة مواقع إفصاحات الأهمية النسبية (GRI 102-40 to 102-49).

قائمة المحتويات

1	حول هذا التقرير
2	كلمة المدير العام التنفيذي
3	لمحة عن البنك العربي
8	الاستدامة في البنك العربي
14	تصميم المستقبل الرقمي
19	دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
24	التمويل المسؤول
31	تمكين الموظفين
36	التقارير الشفافة
43	الوصول إلى النظام الأمثل
48	التعاون المجتمعي
66	مؤشرات الأداء
72	الملحقات

كلمة المدير العام التنفيذي

تحية طيبة وبعد،

نرحب بكم في تقرير الاستدامة السنوي العاشر للبنك العربي والذي نعرض من خلاله الإنجازات التي تم تحقيقها هذا العام استمراراً لجهودنا على مدى عقد من الزمان لتطبيق الاستدامة بمفهومها المؤسسي الشامل وذلك بهدف المساهمة في تلبية تطلعات المساهمين والأطراف ذات العلاقة على الصعيد الاقتصادي والاجتماعي والبيئي وصولاً لتحقيق مستقبل مستدام.

في البنك العربي نحن نؤمن بأهمية قيامنا بدور إيجابي في المجتمعات التي نعمل بها، حيث نسعى دائماً إلى إحداث أثر إيجابي من خلال خدمة وتمكين عملائنا، وتطوير قدرات وإمكانيات موظفينا، والاستثمار في بناء مجتمعنا، وتحقيق الأثر البيئي والاجتماعي الإيجابي، بالإضافة إلى تبني الابتكار لتحقيق رؤيتنا المستقبلية.

شهد العام 2019 عدّة إنجازات على صعيد تحقيق أهداف الاستدامة للبنك. فعلى المستوى المجتمعي، تزامن هذا العام مع مرور عقد على تأسيس برنامجنا للمسؤولية المجتمعية "معاً"، استطاع خلاله موظفونا وعمالؤنا والمؤسسات المجتمعية التي دعمنا برامجها من تحقيق الأثر الإيجابي في حياة ما يقارب 1,220,000 مستفيد من مختلف محافظات وقرى المملكة حيث قام موظفونا بتقديم أكثر من 24,600 ساعة تطوعية من خلال 6,700 مشاركة تطوعية.

كما قمنا باستثمار ما يقارب 24.9 مليون دولار في مجتمعنا، شكلت ما نسبته 3.3% من أرباح البنك قبل الضرائب. وقد شملت استثماراتنا المجتمعية التبرعات والرعايات، إضافة إلى المبادرات والأنشطة المجتمعية بما فيها البرامج التي تقوم بها مؤسسة عبدالحميد شومان.

وفي المجال البيئي، حقق البنك عدة إنجازات على صعيد تقليل أثرنا البيئي. فبدءاً من الأول من آذار من العام 2019، بلغ استهلاك البنك للكهرباء في الأردن المولدة من خلال مصادر الطاقة المتجددة حوالي 94%، الأمر الذي أسهم في تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة من عملياتنا بمقدار ما يقارب 75% مقارنة بعام 2018. وباعتبارنا المؤسسة المصرفية الأكبر في المملكة فإننا نعي أهمية دورنا في تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة، والتي



تهدف إلى دعم جهود المحافظة على البيئة وتوسيع نطاق استخدام الطاقة النظيفة في الأردن، حيث ساهمت جهودنا في هذا المجال بإضافة ما يقارب 1,352 ميغاواط من الطاقة المتجددة والتي تضخ في الشبكة الكهربائية الأردنية بالإضافة إلى تحقيق خفض بحدود 905,000 طن في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بشكل سنوي.

كذلك تابعنا خلال العام 2019 تطبيق استراتيجيتنا للابتكار الرقمي، مركزين على نموذج عمل يبحث ويسرع ويعزز الابتكار الهادف إلى تحقيق التحسين المستمر على تجربة العملاء. كما اختتم البنك جولة جديدة هي الثانية ضمن برنامجنا الداخلي للابتكار في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech) والموجه لموظفي البنك العربي والذي يعمل على تحفيزهم لتقديم أفكار من شأنها أن توفر خدمات وحلول مصرفية رقمية جديدة تساهم في تعزيز مستوى خدماتنا بما يتناسب مع احتياجات وتطلعات عملائنا.

هذه لمحة سريعة عن بعض إنجازاتنا خلال العام 2019، وستجدون في هذا التقرير المزيد من المعلومات حول نهجنا على صعيد الاستدامة في المجالات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية بالإضافة إلى مجموعة من مؤشرات الاستدامة التي نقوم بتتبعها ونشرها بشكل سنوي. في النهاية، أود التأكيد على التزام البنك العربي بتحقيق قيمة مضافة إيجابية لجميع الأطراف ذات العلاقة، كما كنا خلال العقد الماضي، وكما سنستمر في المستقبل.

نعمة صباغ
المدير العام التنفيذي



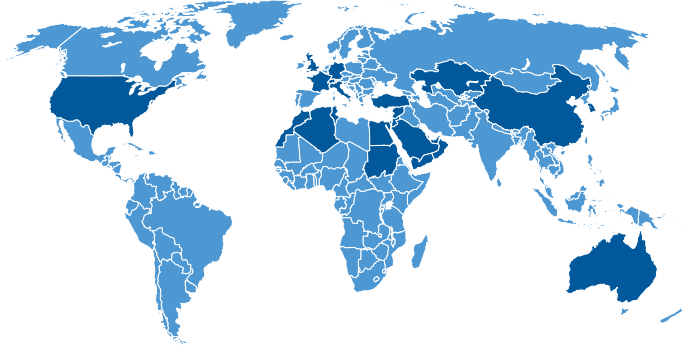
لمحة عن البنك العربي

5
قارات
+600
فرعاً

انتشارنا العالمي

تأسس البنك العربي، والذي يتخذ من عمّان، الأردن، مقراً له في العام 1930. وهو يمتلك حالياً واحدة من أكبر الشبكات المصرفية العربية العالمية والتي تضم ما يزيد عن 600 فرع عبر خمس قارات.

تواجد البنك العربي



المنتجات والخدمات

مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

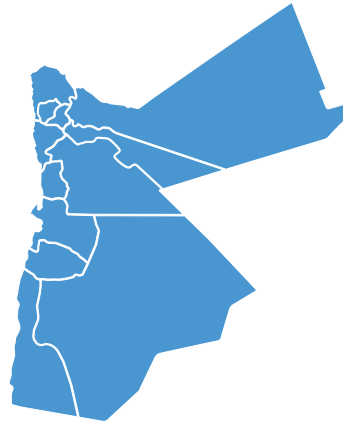
تركّز مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد على تطوير الخدمات وال حلول المصرفية التي يقدمها البنك للأفراد عبر شبكة فروع والخدمات المصرفية الرقمية محلياً وإقليمياً. حيث يوفر قطاع الخدمات المصرفية للأفراد باقة متكاملة من البرامج المصممة خصيصاً لتلبية قطاعات مختلفة من العملاء عبر مراحل حياتهم.

مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية

تدير مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية العلاقات المصرفية مع العملاء من قطاع الشركات والمؤسسات المالية والجهات الحكومية، حيث تقدم لهم مجموعة واسعة من الحلول المصرفية المتميزة.

دائرة الخزينة

تدير دائرة الخزينة مخاطر السوق والسيولة، كما تقدم المشورة وخدمات التداول لعملاء البنك عالمياً.



47.3%

من موظفي البنك العربي
ش ر م متواجدون في
الأردن

80

فرعاً في الأردن
(مع الإدارة العامة)

تواجد البنك العربي في الأسواق والمراكز المالية الرئيسية في العالم



لندن



باريس



دبي



سنغافورة



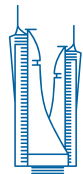
جنييف



فرانكفورت



سيدني



البحرين



التوسع في انتشارنا العالمي

البنك العربي يفتتح فرعاً جديداً في شنغهاي - الصين

كجزء من استراتيجية البنك العربي في التوسع بشبكته المصرفية عالمياً، افتتح البنك العربي مؤخراً فرعاً جديداً في مدينة شنغهاي في جمهورية الصين الشعبية وذلك في خطوة تهدف البنك من خلالها إلى تعزيز تواجده في السوق الصيني ضمن شبكة فروعها العالمية. ويأتي افتتاح الفرع الجديد بعد حصول البنك العربي على موافقة هيئة تنظيم قطاع المصارف والتأمين الصينية على تحويل المكتب التمثيلي للبنك في مدينة شنغهاي الصينية إلى فرع متكامل معززاً بذلك انتشاره الآسيوي والذي يشمل كذلك كل من سنغافورة وكوريا الجنوبية. ومن الجدير بالذكر أن البنك العربي كان من أوائل المؤسسات المصرفية العربية التي تواجدت في السوق الآسيوية.



مجموعة البنك العربي

كل من الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، والجزائر، والجمهورية اليمنية، والمغرب، وسنغافورة، وفلسطين، وقطر، وكازاخستان (مكتب تمثيلي)، ولبنان، ومصر، والولايات المتحدة الأمريكية (وكالة نيويورك)، وجمهورية كوريا الجنوبية (مكتب تمثيلي)، والصين الشعبية.

تتألف مجموعة البنك العربي من الشركة المساهمة العامة البنك العربي ش.م.ع والشركة الشقيقة البنك العربي سويسرا المحدود، بالإضافة إلى الشركات التابعة والحيطة. وتتوزع عمليات البنك العربي ش.م.ع في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وآسيا وأمريكا الشمالية، حيث تغطي فروعها

مجموعة البنك العربي

شركة شقيقة

- البنك العربي "سويسرا" المحدود

الشركات الحليفة

- بنك عُمان العربي - عُمان
- البنك العربي الوطني - السعودية
- شركة التأمين العربية - لبنان
- شركة الأمانة التجارية - لبنان

الشركات التابعة

- البنك العربي لتونس - تونس
- شركة النسر العربي للتأمين ش.م.ع - الأردن
- البنك العربي - سورية

الشركات التابعة

- البنك العربي أستراليا المحدود - أستراليا
- بنك أوروبا العربي ش.م.ع - بريطانيا
- البنك العربي الإسلامي الدولي ش.م.ع - الأردن
- شركة البنك العربي السوداني المحدود - السودان
- شركة مجموعة العربي للاستثمار ذ.م.ع - الأردن
- الشركة العربية الوطنية للتأجير ذ.م.ع - الأردن
- شركة العربي جروب للاستثمار ذ.م.ع - فلسطين

- البنك العربي ش.م.ع

إنجازاتنا بالأرقام

كما وحققت المجموعة نمواً في إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية بنسبة 1.2% لتصل إلى 26.1 مليار دولار أمريكي مقارنة بـ 25.8 مليار دولار أمريكي في العام 2018، في حين ارتفعت ودائع العملاء بنسبة 6% لتصل 36.2 مليار دولار أمريكي. ونظراً لهذه النتائج القوية فقد أوصى مجلس إدارة البنك العربي بتوزيع أرباح نقدية على المساهمين بنسبة 30% للعام 2019 وبمبلغ يتجاوز 270 مليون دولار أمريكي.

وفي ضوء أزمة جائحة فيروس كورونا، أصدر البنك المركزي الأردني تعميم رقم 1/1/4693 بتاريخ 9 نيسان للعام 2020 إلى البنوك العاملة في الأردن بتأجيل قيام البنوك الأردنية بتوزيع أرباح على المساهمين للعام 2019.

حققت مجموعة البنك العربي أداءً قوياً خلال العام 2019 حيث بلغ صافي أرباح المجموعة بعد الضرائب والمخصصات 846.5 مليون دولار أمريكي في نهاية العام 2019 مقارنة مع 820.5 مليون دولار أمريكي في نهاية العام 2018 وبنسبة نمو بلغت 3.2%، في حين بلغت الأرباح قبل الضرائب 1.15 مليار دولار أمريكي مقارنة مع 1.12 مليار دولار أمريكي في العام 2018.

كما ارتفع صافي الإيرادات التشغيلية لتصل إلى 1.3 مليار دولار أمريكي وذلك بفضل النمو في صافي الفوائد والعمولات المتأتية من الأعمال البنكية الرئيسية. هذا وقد بلغ إجمالي الإيرادات 2.2 مليار دولار أمريكي في نهاية العام 2019 وبنسبة نمو بلغت 4.6%.

9.1 مليار دولار

قاعدة رأس المال

5% زيادة

في صافي الأرباح التشغيلية

846.5 مليون دولار

الأرباح بعد الضرائب والمخصصات

16.2%

نسبة كفاية رأس المال

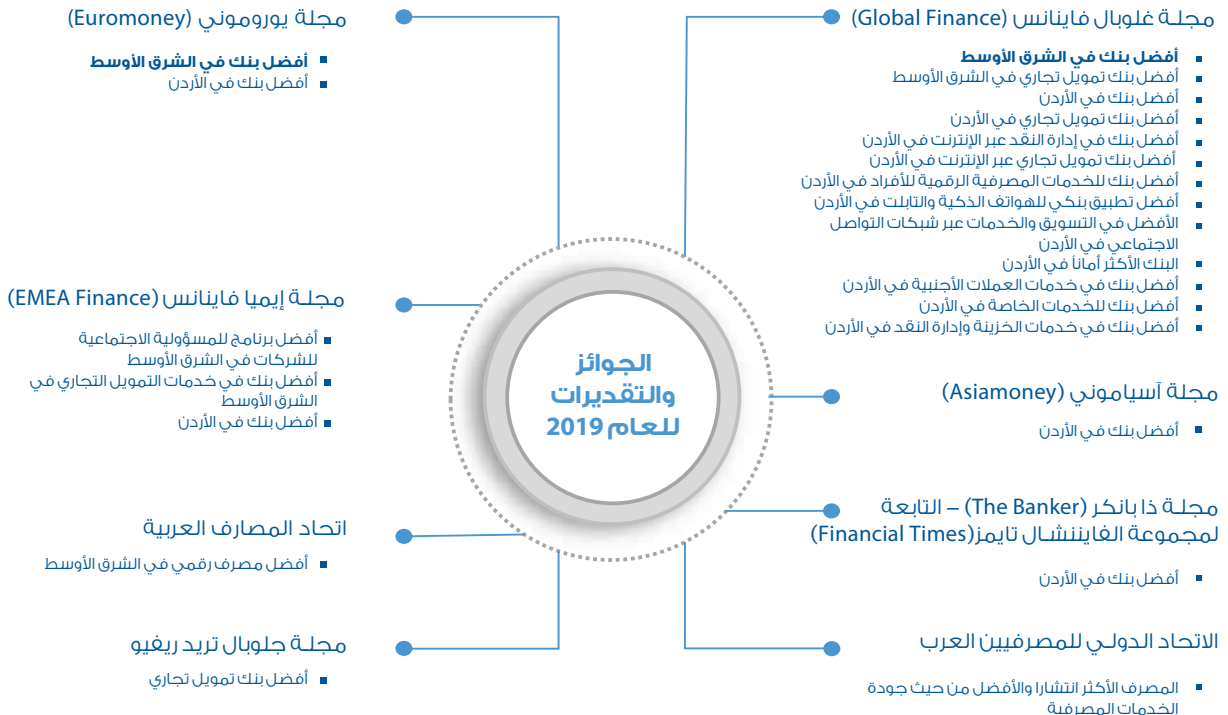
72.1%

إجمالي التسهيلات إلى الودائع

9.3%

العائد على حقوق الملكية

الجوائز والتقدير



التقدير العالمي لجهود الاستدامة

جائزة أفضل بنك للمسؤولية الاجتماعية للشركات في الشرق الأوسط - مُنح البنك العربي في عام 2019 جائزة أفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية في الشرق الأوسط من قِبَل مجلة إيميا فاينانس (EMEA Finance) تقديرًا لتفوقه في مجال برامج الاستدامة والمسؤولية المجتمعية.

حظيت جهود البنك العربي على صعيد الاستدامة بالتقدير محلياً وعالمياً وذلك لتبنيّه منهجاً فعالاً للاستدامة يأخذ بعين الاعتبار احتياجات الجهات ذات العلاقة، مع التزامه بالمعايير والتوجيهات العالمية، ويعزى هذا النجاح إلى استراتيجية البنك الشاملة وتأثيره الإيجابي على المجتمع ككل.

مؤشر حوكمة للالتزامات البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية في الشركات العربية - يشمل مؤشر حوكمة للالتزامات البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية في الشركات العربية خمسين شركة عربية من النخبة، وقد تمّ اختيارها بناءً على أدائها فيما يقارب 200 معيار بيئي واجتماعي وحاكمي.

كان البنك العربي المؤسسة الأردنية الوحيدة التي تمّ تقييمها في المراتب العشر الأولى على مستوى العالم العربي، حيث أحرز البنك العربي تقدماً ملحوظاً في الأداء في مجال الالتزامات البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية على مدى السنوات. وخلال العام 2019، تمّ تصنيف البنك العربي في المرتبة السادسة.

الاستدامة في البنك العربي



انطلاقاً من التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتزايدة على المستوى المحلي والعالمي، وإيماناً من البنك العربي بقدرة القطاع المالي على التصدي لهذه التحديات، عمل البنك على تبني منهج شمولي لإدارة الاستدامة في عملياته اليومية. حيث يحرص البنك على تطوير استراتيجيته للاستدامة من خلال التواصل الفعّال والشامل مع الجهات ذات العلاقة، الأمر الذي يمكنه من تحديد احتياجاتهم وتلبيتها بما ينسجم مع طبيعة أعماله والتي تتبنى منهج استدامة يهدف إلى خلق قيمة مضافة لمختلف الجهات ذات العلاقة.

نحو مستقبل أفضل للجميع: استراتيجية البنك العربي للاستدامة

وتشمل محاور الاستدامة الرئيسية: التمويل المسؤول، وتمكين الموظفين، والتقارير الشفافة، والوصول إلى النظام الأمثل، والتعاون المجتمعي.

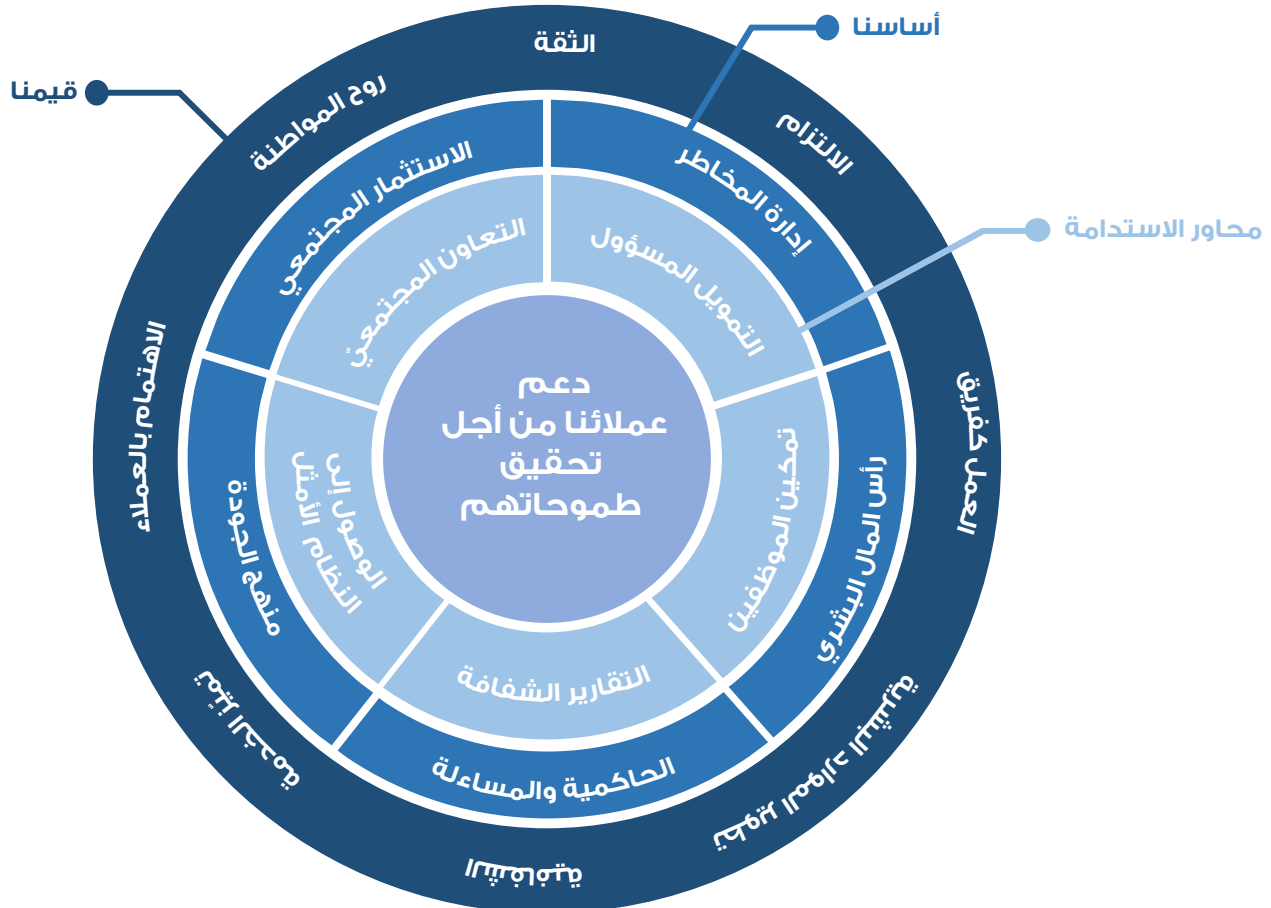
حيث تمّ تحديد هدف استراتيجي واضح لكل محور من هذه المحاور وذلك بهدف دفع جهود الاستدامة في البنك بشكل أكثر تركيزاً من خلال هذه المحاور بما يحقق الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المرجوة وبشكل يساهم في تحقيق درجات أعلى من التناغم بين إدارة أعمال البنك والنهج الاستراتيجي للاستدامة.

لقد تمّ بناء استراتيجيتنا للاستدامة، والموضحة في إطار الاستدامة للبنك، وفقاً "لقيمنا" التي يقوم عليها "أساسنا" والتي تتمحور حول الممارسات المصرفية والعمليات المؤسسية المستقرة والراسخة، مع بذل أقصى الجهود لدمج مفهوم الاستدامة في العمليات الأساسية للبنك.

إن هذه الاستراتيجية تدفعنا لتبني أنشطة وإجراءات فعالة للمساهمة بشكل إيجابي في المجتمعات وخلق قيمة مضافة وتساهم في مواجهة التحديات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتنامية للجهات ذات العلاقة.

وبالتالي فقد قمنا بتحديد دورنا في مجال الاستدامة والفائدة المتأتبة من دمج الجوانب الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والأخلاقية ضمن استراتيجيتنا اليومية.

GRI Disclosures: 102-44



الالتزام بأفضل الممارسات العالمية

نحرص على وضع أهداف استراتيجية للاستدامة للتأكد من أن أعمالنا اليومية تضيف قيمة لعملائنا ولموظفينا والمجتمعات والبيئة من حولنا، إلى جانب ما نحققه على صعيد نتائجنا المالية. حيث تتماشى استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة مع عدد من المعايير العالمية التي تدعم الأجندة الوطنية للتنمية بما في ذلك مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، وأهداف التنمية المستدامة (SDGs). إضافة إلى ذلك، فإن استراتيجيتنا وإدارتنا للاستدامة تتوافق مع نظام أيزو 26000 لمعايير المسؤولية الاجتماعية.

وضمن التزام البنك العربي بإعداد التقارير الشفافة كمجال رئيسي ضمن استراتيجية البنك للاستدامة، يحرص البنك منذ عام 2010 على إصدار تقارير استدامة سنوية وفقاً للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهي المبادئ الأكثر اعتماداً على مستوى العالم فيما يتعلق بإعداد تقارير الاستدامة؛ حيث قام البنك خلال الأعوام الثلاثة الماضية بإعداد التقارير وفقاً لأحدث معايير إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

البنك العربي وأهداف التنمية المستدامة

وفي هذا التقرير قمنا بتحديد نشاطاتنا ونهجنا في الاستدامة والذين يساهمان في تلبية أهداف التنمية المستدامة. وعلى الرغم من أن نشاطاتنا تدعم أهداف الاستدامة الـ 17 بدرجات متفاوتة، إلا أننا نورد في هذا التقرير فقط الأهداف التي تسهم فيها أنشطتنا بشكل مباشر.

كواحدة من أكبر المؤسسات المصرفية في الأردن، ونظراً لانتشارنا الإقليمي والعالمي، يحرص البنك على المساهمة بشكل فاعل في دعم الجهود الرامية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة. ومنذ العام 2017 قمنا بربط تقريرنا للاستدامة مع أهداف التنمية المستدامة، والتي تمثل 17 هدفاً عالمياً تم وضعها من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة في العام 2015 لتكون أساس خطة التنمية المستدامة لعام 2030.



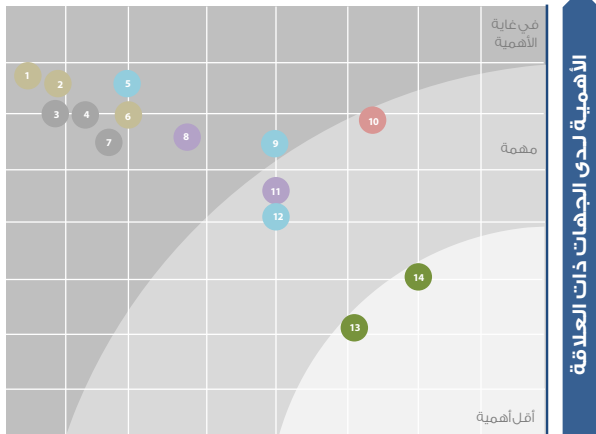
الصفحات 29, 14	الصفحات 46, 26	الصفحات 50, 33, 30, 29, 28, 23, 20, 14
الصفحات 46, 29, 26	الصفحات 50, 47, 28, 20	الصفحات 50, 47, 34, 33, 29, 23
الصفحات 41	الصفحات 29, 28, 26, 25, 20, 14	الصفحات 50, 33, 29, 23
الصفحات 42	الصفحات 50, 29, 28, 23, 20, 14	الصفحات 50, 32, 30

التركيز على الأولويات

يتم تحديد أولوياتنا في مواضيع الاستدامة من خلال النظر إلى المواضيع الاقتصادية والاجتماعية والبيئية التي حولنا، حيث نقوم بعمل تقييم شامل لقضايا البنك المهمة والتي تعكس أهم آثارنا البيئية والاجتماعية والحاكمية، أو تلك التي تؤثر على تقييم وقرارات الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية على حد سواء. إن تحديد هذه القضايا يمكننا من فهم طموحات الجهات ذات العلاقة وبالتالي أن نكون أكثر تركيزاً وفاعلية عند التعامل مع المواضيع ذات الأولوية ضمن استراتيجيتنا للاستدامة.

لفهم وتحديد القضايا ذات الأولوية للجهات ذات العلاقة والتي تؤثر بشكل كبير على أعمالنا، نقوم بعمل تقييم شامل لقضايا البنك المهمة بشكل سنوي، ففي العام 2019، قمنا بتحليل القضايا المهمة ومراجعتها. حيث جاءت مخرجات هذا التقييم منسجمة مع الأعوام السابقة والمتمثلة بـ 14 قضية متعلقة بالاستدامة، كما يظهر في الرسم البياني المرفق. ويمكن إيجاد شرح كامل ومفصل عن منهج وقيود الأهمية النسبية في الملحق "ب".

GRI Disclosures: 102-44 ,102-46 ,102-47 ,102-49



الأهمية لدى البنك العربي

تمكين الموظفين ■ دعم عملائنا من أجل تحقيق ■ التمويل المسؤول ■ التقارير الشفافة ■ التعاون المجتمعي ■ الوصول إلى نظام أمثل ■ التحويلات المساهمة

- | | |
|-------------------------------|------------------------------|
| 1 الامتثال للمعايير والقانون | 8 خدمات مالية ذات أثر إيجابي |
| 2 الحوكمة والمساءلة والشفافية | 9 التنوع وتكافؤ الفرص |
| 3 تجربة ورضا العملاء | 10 دعم المجتمع المحلي |
| 4 خصوصية العميل وأمن البيانات | 11 التمكين المالي |
| 5 جذب الكفاءات والاحتفاظ بها | 12 الاهتمام بالموظفين |
| 6 السلوك الأخلاقي | 13 إدارة سلسلة التوريدات |
| 7 الإبداع الرقمي | 14 الأثر البيئي المباشر |

التواصل مع الجهات ذات العلاقة

نلتزم في البنك العربي بعملية تحديد مختلف الجهات ذات العلاقة وفهم طموحاتهم واحتياجاتهم والمساهمة في تلبيتها باعتبارها ركناً أساسياً في التوجه الاستراتيجي للاستدامة.

ونقوم في هذا الإطار بإشراك ممثلي الاستدامة* في البنك بالشكل الذي يساهم في تحسين قدراتنا على التواصل الفعال وتحديد أولويات الجهات ذات العلاقة بما ينسجم مع دور البنك وأولوياته، مع متابعة آلية تعامل البنك مع هذه الاحتياجات من خلال الأهداف الاستراتيجية والمبادرات التي ينفذها لهذا الغرض.

GRI Disclosures: 102-40 ,102-42 ,102-43 ,102-44

العملاء

- الخدمات وقنوات التواصل مع العملاء
- وسائل التغذية الراجعة
- التقارير الدورية
- وسائل الإعلام والتسويق

المساهمون

- اجتماع الهيئة العامة السنوي
- التقارير المالية وغير المالية

الحكومات

- التقارير الشهرية المقدمة للهيئات الرقابية
- المراجعات الرقابية
- اللوائح والقوانين

المجتمع

- وسائل الإعلام
- وسائل التواصل الاجتماعي والرقمي
- التقارير السنوية
- النشاطات والمبادرات المجتمعية

الموردون

- الاجتماعات
- العقود

البيئة

- التواصل مع العملاء والمقترضين بخصوص المواضيع الاجتماعية والبيئية والحاكمية
- دعم المؤسسات غير الهادفة للربح في مجال البيئة
- تقارير الاستدامة

الموظفون

- قنوات التواصل الداخلية
- النشاطات التطوعية

التواصل مع الجهات ذات العلاقة

* يضم برنامج "ممثلو الاستدامة" موظفين من عدة أقسام مختلفة في البنك حيث يعمل الممثلون جنباً إلى جنب مع دائرة الاستدامة لتطبيق استراتيجية الاستدامة في أقسامهم المختلفة.



الابتكار الرقمي

الابتكار الرقمي

من الصعب تصور عالم دون الإنترنت أو الهواتف المحمولة الذكية والتي أصبحت جزءاً أساسياً من أسلوب حياتنا. إن التطورات الحديثة في الهواتف المحمولة الذكية قد أنتجت قدراً كبيراً من التغيير في كل قطاعات الأعمال وطريقة إيصال واستخدام الخدمات بحيث تم تحدي الأسلوب التقليدي في نهج الأعمال في مختلف القطاعات.

ففي القطاع المالي، تحدث التكنولوجيا الرقمية (FinTech) تغييرات جذرية في طريقة استحداث القيمة المضافة للخدمات والمنتجات المالية، حيث يشهد القطاع المالي تطوير نماذج أعمال وتقنيات جديدة كلياً، بالإضافة إلى دخول العديد من ربايدي الأعمال في القطاع المصرفي ونشوء شراكات بينهم وبين البنوك المصرفية.

نؤمن في البنك العربي أن الابتكار الرقمي من الوسائل التي تمكننا من تحديث بنيتنا التحتية وتطوير الخدمات والمنتجات المبتكرة التي تلبي احتياجات عملائنا ومتطلبات حياتهم المتغيرة. ولتحقيق هذه الرؤية، لابد لنا من التعاون مع الأطراف الخارجية ذات العلاقة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech) بهدف تطوير الحلول المبتكرة لعملائنا. وبناء عليه، فقد قمنا بتطوير نهج شمولي للابتكار وتطوير المنتجات يعتمد على نموذج عمل يبحث ويسرع ويعزز الابتكار.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

إن عمل البنك العربي ونهجه المتعلق بالابتكار الرقمي يتوافق مع هدف التنمية المستدامة **الأول والتاسع**، حيث أن استخدام الابتكار يساعد في تحقيق الشمول المالي من خلال توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية لتشمل الفئات غير المشمولة بالخدمات المصرفية من خلال دعم ريادة الأعمال والابتكار، خصوصاً بين فئة الشباب. كما يتوافق عمل البنك العربي ونهجه المتعلق بالابتكار الرقمي مع هدف التنمية المستدامة **العاشر والثاني عشر** من خلال تطوير الخدمات والمنتجات المصرفية التي تشجع عملاءنا على الوصول إلى نمط الاستهلاك المستدام وتحقيق كفاءة العمليات وأنماط مصرفية تحسّن الشمول المالي.

القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان



إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار



الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها



ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة



سياسة البنك العربي للابتكار الرقمي



AB VENTURES



AB ACCELERATOR
Powered by Arab Bank



AB Hub
Powered by Arab Bank

النمو

الاستثمار بشكل مباشر في الحلول المالية الابتكارية المقبلة



03

التسريع

التسريع في دمج التكنولوجيا المالية الابتكارية الملائمة ضمن أعمال البنك العربي



02

إنشاء الفكرة وتجربتها

التعاون بهدف تشجيع الأفكار الجديدة واختبارها



01

من خلال برنامج الريادي الداخلي، يتم تشجيع الموظفين على تقديم أفكارهم المبتكرة لتقوم لجنة باختيار الأفكار الأكثر مناسبة للمشاركة في عدد من ورشات العمل لصقلها وتدريب المتقدمين على مبادئ تقديم وعرض هذه الأفكار. وما أن يتم تطوير الأفكار المختارة، يقدم المشاركون أفكارهم أمام لجنة تتألف من مجموعة من رؤساء الأقسام في البنك لتحصل على الدعم والتوجيه اللازم لدعم وتطبيق هذه الأفكار داخل البنك والذي يشمل توفير التمويل اللازم للفكرة.

اختتم البنك العربي مؤخراً جولة جديدة هي الثانية ضمن برنامج الدخلي للابتكار في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech) والموجهة لموظفي البنك العربي. حيث تم خلال هذه الجولة اختيار خمس أفكار ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من ضمن مجموعة واسعة من الأفكار التي تقدم بها موظفو البنك العربي في الأردن.

وقد تضمنت هذه الجولة من البرنامج والتي جرت على مدار ستة أشهر عدة مراحل، استهلكت باستقبال ما يزيد عن 200 فكرة من فريق العمل في الأردن، حيث تم اختيار 17 فكرة منها للمشاركة في ورشة عمل لمدة 11 أسبوعاً تخللها العديد من الدورات التدريبية المكثفة وورش العمل التأهيلية، وذلك بهدف صقل أفكار الموظفين وتوسيع مداركهم وثقافتهم حول التفكير التصميمي وكيفية بناء خريطة نموذج العمل الصحيحة والمنهجية الرشيدة لإدارة المشاريع. وفي نهاية البرنامج تم اختيار خمس أفكار ليتم دعمها حتى تصبح أفكاراً مطبقة في البنك. وقد تم تقديم جوائز نقدية للأفكار الثلاث الأولى.

نقوم بتشجيع الابتكار من خلال حث موظفينا على تقديم أفكارهم الابتكارية. إن رسالتنا تتمثل في دعم وتمكين الموظفين من خلال توفير الأدوات والبيئة المناسبة لتطبيق أفكارهم الابتكارية.

لقد قمنا بإنشاء AB iHub كحاضنة تسمح لموظفينا بالتواصل مع الأعمال الناشئة في التكنولوجيا المالية (FinTech) بهدف دعم الأفكار الابتكارية وتجربتها. كما تعمل كمركز لتعليم وثقافة موظفينا حول الابتكارات الحديثة ومناقشة كيفية تطبيقها في الخدمات المالية. وقد قمنا في العام 2019 بتوسيع المبادرات الخاصة بريادي صناعة التكنولوجيا المالية لتشمل عدد من ريادي الأعمال من الشباب من خارج البنك.

نهجنا

نؤمن أن الابتكار يبدأ من داخل البنك ولذا فإن البنك العربي ملتزم بتبني المستقبل الرقمي من خلال موظفينا. وعليه فإن البنك يقوم بتمكين الموظفين لاكتشاف وتطوير الحلول الجديدة والتي ستساعد في تحسين القيمة المضافة التي نقدمها لعملائنا.

اكتشاف – نشعل الفضول لدى موظفينا ونحفز المعرفة في مواضيع التكنولوجيا الحديثة من خلال عدد من النقاشات والحوارات المقدمة من العديد من الخبراء في هذا القطاع. ففي العام 2019 عقد البنك 24 مناقشة في مواضيع التكنولوجيا المالية الرقمية، حضرها ما يقارب 1,816 موظفاً.

تثقيف – نقوم بتثقيف موظفينا ليكونوا على دراية بالتكنولوجيا والمنهجيات الحديثة. تحت بند الإختبار، قام البنك بإطلاق برنامج الريادي الداخلي وهو فرصة لموظفي البنك لخلق أفكار وتطوير حلول يمكن تنفيذها والاستفادة منها من قبل البنك العربي لمواكبة العصر التقني. حيث يقوم البرنامج بدعم أفضل الأفكار من خلال بيئة تشابه ريادة الأعمال.





المبادرة الخاصة بريادبي صناعة التكنولوجيا الرقمية

في العام 2019 قام البنك العربي بإطلاق مبادرته الخاصة بهدف استقطاب ودعم الأفكار الريادية والشركات الناشئة في مجال صناعة التكنولوجيا المالية (FinTech) في المملكة.

وقد تضمنت المبادرة التي جرت على مدار شهرين فتح الباب أمام الرياديين والشركات الناشئة لطرح أفكارهم في مجال التكنولوجيا المالية بهدف تطويرها كمنتجات وحلول تكنولوجية مصرفية مبتكرة. وقد تقدم من خلال هذه المبادرة 84 ريادي بأفكارهم ومشاريعهم حيث قام فريق البنك المختص بمراجعة كافة هذه الأفكار واختيار ثمان منها بناء على كفاءتها ومدى أهليتها للمشاركة. وتبع ذلك إدراج أصحاب الأفكار والمشاريع المختارة في ورشة عمل مكثفة لمدة شهر في "AB iHub" في مقر الإدارة العامة للبنك العربي حصلوا خلالها على حصص تدريبية متخصصة ضمن برنامج متكامل من قبل مؤثرين ورواد في صناعة الفينتيك إلى جانب المختصين من البنك العربي.

واختتمت المبادرة فعاليتها بقيام سبعة من الرياديين بعرض مشاريعهم ومناقشتها أمام لجنة تحكيم ضمت عدد من المدراء التنفيذيين من البنك بالإضافة إلى عدد من المختصين في المجال، وقد تم اختيار أفضل ثلاث أفكار تلقوا جوائز نقدية تراوحت من ثلاثة إلى سبعة آلاف دولار.

وكانت الأفكار الرابحة هي:

Quiqclaim: فازت بالمركز الأول وهي شركة تعنى بالاستثمار المباشر مع العميل وتركز استثماراتها في قطاع التأمين الصحي.

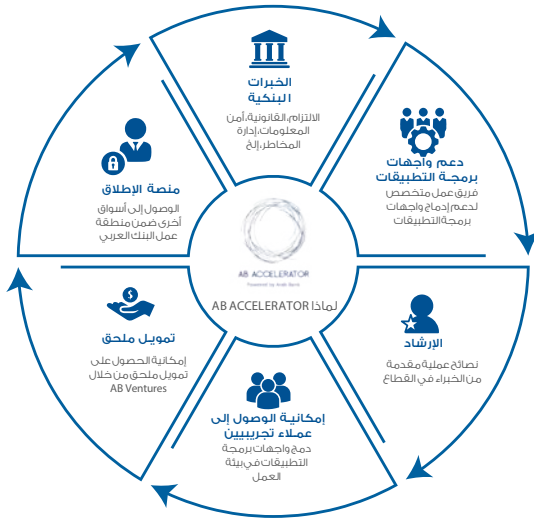
Amwalcom: موقع واحد لمطالعة جميع الخدمات المصرفية المتاحة من المؤسسات المالية (القروض، والبطاقات الائتمانية، والحسابات البنكية) بشكل مجاني.

Changcom: تطبيق على الهواتف الذكية يقوم بتشجيع المستخدمين على التوفير من خلال جمع العملات المعدنية من كل المعاملات بشكل تلقائي في حساب توفير.



AB ACCELERATOR

القيمة المضافة المقدمة من برنامج AB Accelerator
- بالإضافة إلى توفير الاستثمار في المراحل الأولية (بمبلغ يصل إلى 250,000 دولار)، يوفر البرنامج للشركات الناشئة العديد من المرشدين من الخبراء المختصين من القطاع، وورشات العمل الإبداعية، والعديد من البدلات، والخدمات المصرفية، والدعم المباشر من فريق عمل البرنامج. حيث يقوم البرنامج بالتركيز على إنشاء البنية التحتية والتي تمكن مؤسسي الشركات الناشئة من تسريع تنفيذ رؤيتهم من خلال مساعدتهم في توفير عملاء لمنتجاتهم.



نقطة محورية للابتكار مع دور بسيط وعملي: تسريع دمج الابتكار في التكنولوجيا المالية (FinTech) ذات الصلة داخل البنك العربي.

يقوم AB Accelerator بالتقصي عالمياً عن الأفكار التي يتم تطبيقها من خلال شركات التكنولوجيا الناشئة والتي تعتبر في المراحل الأولية مع التركيز على منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأوروبا، والتي يعتمد نموذج عملها على ابتكار يمكن أن يغير طريقة تقديم الخدمات المالية أو يعمل على توسيعها.

يعتبر AB Accelerator برنامجاً متخصصاً بالمنتجات والخدمات، مع تطبيق نموذج مرن لإطلاق الخدمات وتطوير إدخالها في نظام العمل في المؤسسات المصرفية. يقوم البرنامج بتوفير الفرص للشركات الناشئة لاختبار حلولهم المبتكرة من خلال إثبات المبدأ (Proof of Concept) مع احتمالية الانتقال إلى مرحلة الصفقة التجريبية مع مؤسسات فعلية كعملاء لهذا المنتج.

إن الهدف من هذا البرنامج هو مساعدتنا بتبني الحلول التكنولوجية والتي تعمل على تحسين وتطوير وإعادة تقديم القيمة المضافة التي نقدمها لعملائنا.

نهجنا

من خلال برنامج AB Accelerator، نوفر جميع الأدوات التي ستنقل الشركة الناشئة من الإطلاق المبدئي إلى تطوير نموذج عمل يمكن التوسع به مع وجود نمو قوي للإيرادات من خلال مزيج من الدعم المالي وغير المالي.



AB Ventures خلال العام 2019 - خلال العام 2019، قام صندوق AB Ventures ببناء سمعة طيبة بين المستثمرين بالإضافة إلى التواصل مع أكثر من 20 صندوق استثماري مغامر في أوروبا والمملكة المتحدة والولايات المتحدة وآسيا.

رأس المال المغامر + الابتكار الرقمي - لقد تم إنشاء AB Ventures، والذي يعتبر جزءاً أساسياً من استراتيجية البنك للابتكار الرقمي، في العام 2018 ليكون الصندوق الاستثماري المغامر المستقل للبنك العربي. حيث يمثل هذا الصندوق التزام البنك بالابتكار الرقمي من خلال الاستثمار المباشر في الحلول الرقمية المستقبلية في الخدمات المالية، ومن ثمة دمجها في سلسلة الخدمات والمنتجات المقدمة من القطاع المالي في العديد من الأسواق.

تسخير التكنولوجيا المالية - تمتلك التكنولوجيا الرقمية القدرة على تطوير المؤسسات المالية بشكل جذري حيث أنها من الممكن أن تحسن من مستوى الوساطة المالية من خلال أطر عمل مدعومة بالخوارزميات الذكية، والبيانات الكبيرة، والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي. إن النجاح في هذا القطاع والذي تقدّر قيمته بترليون دولار سيعتمد على فهم سلوكيات المستهلك، واستغلال البنية التحتية الحالية، وإدارة التشريعات والتنظيمات المتعلقة بالقطاع المالي.

يفضل الدعم المباشر من قبل أكبر المؤسسات المصرفية في الشرق الأوسط، يعتبر AB Ventures في موقع مميز لاستغلال هذه الفرصة الاقتصادية. إن تواجدها العالمي سيعظم من أثر استثماراتها من خلال الدمج بين أفضل الحلول الابتكارية الرقمية مع أفضل الفرص للنمو في الأسواق.

نهج الاستثمار - يقوم صندوق AB Ventures بالاستثمار على المستوى العالمي بشركات التكنولوجيا المالية التي تكون في مراحلها الأولى ذات القابلية للنمو السريع. ومن خلال هذا النهج، نقوم بالتركيز على نماذج العمل الموجهة للأفراد والمؤسسات على حد سواء والتي من الممكن اعتماد حلولها بشكل واسع من قبل القطاع المالي، مع تفضيل الشركات التي تعمل على بناء المنتجات والخدمات ذات الملكية الفكرية والتي يمكن أن تظهر التأثير القطاعي في القطاع المالي، بالإضافة إلى الشركات التي تصمم حلول تكنولوجية للعديد من القطاعات في آن واحد، أو الشركات التي تصمم تطبيقات تسهل تطوير تكنولوجيا غير مركزية، أو أية شركة تحقق أكثر من جانب مما ذكر سابقاً.

دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم



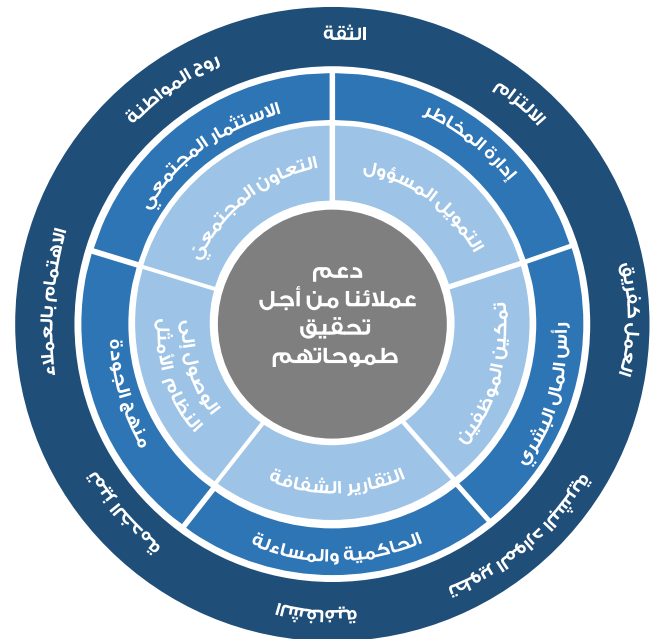
نضع مصالح عملائنا على سَلَم أولوياتنا، فهم جوهر وأساس أعمالنا، لذلك نحرص على تزويدهم بالحلول التي تلبي توقعاتهم واحتياجاتهم المتغيرة من خلال مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية وغير المصرفية. حيث يسعى البنك من خلال قطاعات أعماله الرئيسية إلى توفير الخدمات المالية لشرائح واسعة ومختلفة من المجتمع، مما يتيح لنا مواصلة استقطاب المزيد من العملاء الجدد ودخول أسواق جديدة تماشياً مع رسالتنا لنكون المؤسسة المالية الرائدة في العالم العربي.

يسعى البنك العربي إلى تحقيق هذه الأهداف من خلال:

- تطوير منتجاتنا وخدماتنا باستمرار تماشياً مع احتياجات العملاء المتغيرة
- التميز في تقديم الخدمات لعملائنا وتحسين تجربتهم عبر قنوات البنك، والتزامنا بالتواصل الفعال مع العملاء
- المساهمة في تحقيق طموحات عملائنا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية على حد سواء

الجوانب الجوهرية:

- تجربة ورضا العميل
- سرية المعلومات وخصوصية العميل
- الابتكار الرقمي



مؤشرات الأداء

لمعرفة المزيد عن أدائنا في هذا المحور، يرجى الاطلاع على صفحة 66.

الريادة في مستوى الخدمة

برنامج نقاط العربي - قام البنك بإدخال تحسينات عديدة لبرنامج مكافأته "نقاط العربي" خلال العام 2019، حيث تم إضافة خيارات جديدة لاستبدال النقاط. كما تم تمكين العملاء من التفاعل مع البرنامج من خلال تطبيق "عربي موبايل" لمشاهدة رصيد النقاط وتقديم طلب الاستبدال من خلال التطبيق.

التحول الرقمي لخدمات مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية - استمر البنك العربي بالاستثمار في الحلول المصرفية الرقمية الخاصة بمجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية، وإعادة هيكلة عدد من العمليات الرئيسية لضمان حصول عملائها على تجربة مصرفية فريدة. ومن الأمثلة على الحلول المصرفية الرقمية التي تقدمها مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية النظام الإلكتروني للشركات "عربي كونكت" والذي يقدم منصة إلكترونية متكاملة تشتمل على وظائف إدارة النقد والتمويل التجاري، وتقديمها للعملاء من خلال نقطة دخول واحدة تتيح لهم إدارة حسابات شركاتهم التابعة محليا ودوليا، بالإضافة إلى خدمة "عربي سينك" والتي توفر ميزة الربط الإلكتروني بين البنك وعملائه من قطاع الشركات، والتي من شأنها منح عملائها تجربة مصرفية استثنائية تمكنهم من تطوير أعمالهم وزيادة كفاءتها وتنافسيتها في ظل مناخ اقتصادي متغير.

فرع الخدمة الذاتية - كجزء من استراتيجية البنك لدعم شبكة الفروع وتوفير أحدث الحلول الرقمية البنكية لعملائها، قام البنك بتوفير مناطق الخدمة الذاتية في فرعين إضافيين في الأردن خلال العام 2019.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

إن عمل البنك العربي المتعلق بالقنوات المصرفية يتوافق مع أهداف التنمية المستدامة الأولى والثامن والتاسع والعاشر، عبر استخدام هذه التقنيات لتحقيق الشمول المالي من خلال توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية وبالتالي إتاحة الخدمات المصرفية لمن هم غير مشمولين بها.

القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان



تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع



إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار



الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها



يشهد القطاع المصرفي تغييرات سريعة ناتجة عن احتياجات العملاء التي أصبحت أكثر تطوراً، بالإضافة إلى التغييرات التكنولوجية في طريقة تقديم الخدمات، الأمر الذي يحتم علينا أن نلبي احتياجاتهم المتغيرة في مراحل حياتهم المختلفة من خلال الحلول المصرفية التفاعلية الشاملة لعملائنا. حيث نوفر لعملائنا مجموعة شاملة ومتكاملة من الحلول والخدمات ذات القيم المضافة، تدعمها مجموعة من القنوات الرقمية المتطورة والتي تعمل على تعزيز التجربة المصرفية السلسة.

الخدمات والمنتجات

لقد قمنا بإطلاق عدد من المنتجات والخدمات التي تم تصميمها لتلبي الاحتياجات المختلفة لعملائنا.

تطبيق "عربي موبي كاش" - قام البنك العربي بإطلاق أول خدمة دفع للمشتريات من خلال الهواتف الذكية في الأردن وذلك من خلال تطبيق "عربي موبي كاش" ليتمكن عملاء البنك من دفع مشترياتهم بكل سهولة ويسر. وقد تم تصميم هذه الخدمة لتتواءم مع نمط الحياة الجديد لعملائنا من خلال تمكينهم من دفع مشترياتهم دون الحاجة لحمل النقد أو البطاقات عن طريق هواتفهم الذكية. كما توفر هذه الخدمة ميزة حفظ ومتابعة فواتير عمليات الشراء بشكل إلكتروني من خلال تطبيق الخدمة على الهاتف.

البطاقات الائتمانية - قام البنك بإطلاق بطاقة فيزا الدفع الائتمانية والتي تهدف إلى تحسين تجربة العملاء من خلال تقليل الوقت اللازم لعملية الدفع وجعلها أكثر سهولة.

فتح حساب جديد إلكتروني - بهدف زيادة الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء الجدد وجعل عملية فتح الحساب أكثر سهولة، قام البنك بإطلاق ميزة "فتح حساب جديد إلكتروني" في العام 2019 من خلال تطبيق "عربي موبايل".

تميز الخدمة

مراقبة تجربة العميل – تماشياً مع تركيز البنك المستمر على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء، يستمر البنك في تطبيق أدوات الرقابة المتعددة التي تم اعتمادها لضمان التزام كافة الأطراف المعنية بمعايير التميز ضمن الركائز الأساسية للخدمة. وتشمل هذه الركائز الموظفين، والجراءات والجوانب المادية/الملموسة، بالإضافة إلى القنوات، وذلك بهدف تقديم تجربة متميزة للعملاء من خلال كافة نقاط التواصل معهم. ففي العام 2019، قام البنك بعمل العديد من استطلاعات الرأي التقليدية والرقمية للحصول على آراء العملاء عن الخدمات والقنوات المختلفة في البنك.

تبدأ رحلة الخدمة المتميزة بتوفر الموظفين المتمكنين والمُحفّزين لتلبية الاحتياجات المالية وغير المالية لعملائنا. ونسعى إلى تحقيق ذلك من خلال تمكين موظفينا والعمل بشكل متواصل على تطوير قدراتهم ومستوى معرفتهم، هذا بالإضافة إلى مراقبة تواصلهم وتفاعلهم مع العملاء لتحقيق أعلى مستويات الخدمة التي نعد بها عملائنا.

إضاءة



خدمات بلمسة شخصية

تحديث عملية التسجيل والولوج إلى مركز خدمة العملاء

بههدف التطوير المستمر لمركز خدمة العملاء، ولتسهيل طريقة التحقق من شخصية العميل بطريقة أكثر اماناً، قام البنك العربي بتقديم آلية جديدة للاشتراك بمركز خدمة العملاء تتضمن تحويل العملاء المعزّفين باستخدام الرقم السري الخاص بالخدمة بأولوية خاصة الى موظف خدمة العملاء دون الحاجة للإجابة عن الأسئلة الأمنية، الأمر الذي سيقول مدة المكالمة وتحسين رضا العملاء.

الشفافية والثقة

حماية معلومات العملاء

نولي أمن المعلومات والخصوصية أهمية قصوى وبالتالي فإننا نضع الضوابط الأمنية والإجراءات التي تتم مراقبتها وتحديثها باستمرار لضمان تطبيقها بشكل فعال. حيث يركز نهجنا على عدة أنواع من الضوابط منها الوقائية والاستقصائية والتصحيحية من خلال قنوات متعددة.



محاور أمن المعلومات

أمن المعلومات يبدأ في الأساس بالأفراد – لقد استثمر البنك وما يزال بشكل واسع في الضوابط الأمنية والبنية التحتية الداعمة لها والتي يعمل على تحديثها وتطويرها باستمرار. وهذا يعتبر الأفراد العنصر الرئيسي لتكامل حماية أمن المعلومات وتطبيق أنظمتها بشكل فعال، لهذا يقوم البنك بالعمل بشكل كثيف مع العملاء والموظفين بهدف رفع وعيهم ومعرفة أخطار الأخطار التي تهدد أمن المعلومات وتعريفهم بأفضل الطرق لحماية أنفسهم منها. عملية توعية العملاء تتم من خلال الرسائل ربع السنوية والنشرات التوعوية المتوفرة في فروع البنك والمعلومات المقدمة من خلال قنواتنا المصرفية الرقمية.

نظام ملتزم – يحرص البنك العربي على المحافظة على الامتثال بالقوانين والمتطلبات الرقابية الخاصة بالبنك المركزي والتوافق مع المعايير الدولية مثل الـ ITIL & COBIT و ISO/ISMS بما يتناسب مع أعمال البنك. بالإضافة الى تطبيق معيار أمن بيانات عملاء البطاقات (PCI DSS) كما يجب.

نحرص على وضوح وشفافية التواصل مع العملاء باعتبارها عنصراً أساسياً لتقديم خدمة مميزة لهم وتعزيز ثقتهم وولائهم للبنك، بالإضافة إلى مساعدتهم على اتخاذ القرارات المالية الصحيحة. ولذا فنحن نعمل على تعزيز ثقة عملائنا من خلال ضمان العمل بشفافية وعدل معهم، مع المحافظة على معلوماتهم وأصولهم المالية.

الشفافية والتعامل بإنصاف مع العملاء

نقوم باتباع سياسة الشفافية والتعامل مع العميل بإنصاف والتي تدعو إلى تصميم المنتجات والخدمات لتتناسب مع الشرائح المختلفة من العملاء وتقديم أفضل النصائح المهنية وفقاً لظروفهم الخاصة. وتشمل هذه السياسة توفير المعلومات المفضلة بطريقة واضحة وشاملة قبل وأثناء وبعد كل مرحلة خلال عملية البيع.

قنوات التواصل الاجتماعي للبنك العربي – إن وسائل التواصل الاجتماعي توفر لنا أدوات فعالة للحصول على رأي الجهات ذات العلاقة إنطلاقاً من إيماننا بأن منصات التواصل الاجتماعي تساعد على بناء وتعزيز ثقة عملائنا بنا بالإضافة إلى جذب عملاء جدد. حيث نقوم باستخدام وسائل التواصل الاجتماعي لزيادة الوعي عن خدمات البنك وتحسين المبيعات.

أكثر من 477,091 متابع على صفحة البنك العربي



أكثر من 399,451 متابع على صفحة شباب



13,200 عدد المتابعين لحساب البنك العربي على انستجرام



2,768 عدد المتابعين لحساب شباب على انستجرام



أكثر من 26,107 متابع لحساب تويتر الخاص بالبنك العربي



129,092 متابع لحساب البنك العربي على لينكدإن



طموحات العملاء في خدمة المجتمع

المنظمات غير الربحية المستفيدة من تبرعات عملاء البنك العربي



مؤسسة الحسين للسرطان
مركز الحسين للسرطان



بهدف تحقيق أعلى أثر مستدام، نقوم بتوظيف العديد من قنواتنا البنكية ليمكن عملائنا من دعم المجتمع المحلي عن طريق التبرعات المباشرة من حساباتهم لدى البنك إلى شركاء البنك من المؤسسات غير الهادفة للربح من خلال إدراج آلية التبرع ضمن بعض قنوات البنك المصرفية المختلفة وهي: الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (عربي أون لاين)، والصّرافات الآلية، والغرور، وبطاقة "معاً" الائتمانية البلاتينية، بالإضافة إلى خدمة مدفوعاتكم.

حيث توفر لعملائنا آليات للتبرع عبر قنوات خدماتنا المصرفية لتمكينهم من التبرع للمؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً" في الأردن، والتي تركز على مجالات الصحة، ومكافحة الفقر، وحماية البيئة، والتعليم، ودعم الأيتام. وقد تبرع عملائنا من خلال هذه القنوات بـ 659,765 دينار أردني خلال العام 2019، بزيادة مقدارها 26% مقارنة بالعام السابق.

تبرعات العملاء (دينار أردني) 2019

زيادة مقدارها 26% مقارنة بالعام السابق

إجمالي التبرعات	659,765
خدمة مدفوعاتكم	392,230
الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	255,712
الصراف الآلي	9,165
بطاقة "معاً"	2,659

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

من خلال تمكين العملاء من دعم عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح يتوافق البنك مع أهداف التنمية المستدامة **الأول والثالث والرابع والعاشر**، من خلال دعم عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح في مجالات مكافحة الفقر وتحسين الوضع الصحي في المجتمع بالإضافة إلى تحسين الوصول إلى تعليم جيد لأفراد المجتمع.

القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان



ضمان تمتّع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار



ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع



الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها



بطاقة معاً الائتمانية البلاتينية – بطاقة "معاً" الائتمانية

البلاتينية تعتبر أول بطاقة من نوعها في الشرق الأوسط وإفريقيا وأوروبا الوسطى يتم من خلالها اقتطاع 0.5% من قيمة مشتريات العميل المسددة بواسطة البطاقة ليتم التبرع بها لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح الأربع المشاركة في برنامج "معاً". وفي المقابل، يقوم البنك العربي بالتبرع بما قيمته 50% من رسوم العضوية السنوية المستوفاة على هذه البطاقة لصالح هذه المؤسسات.

التمويل المسؤول



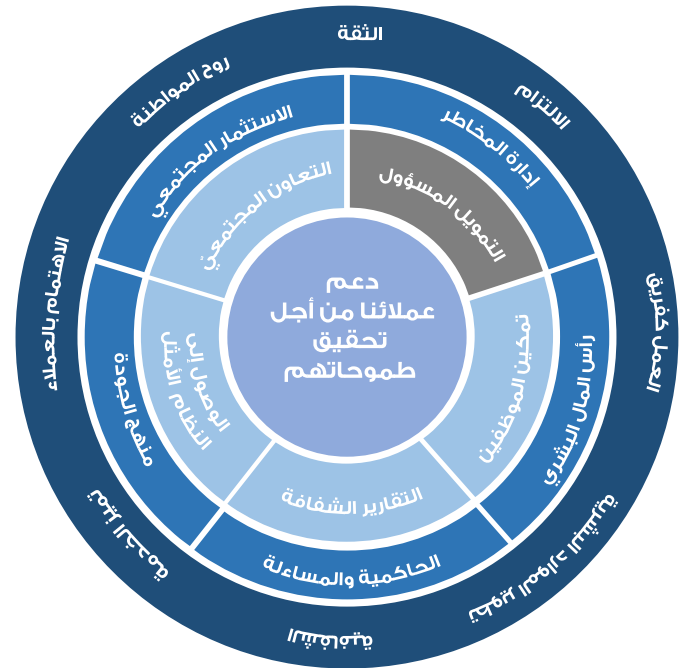
يلتزم البنك بتوفير الخدمات المصرفية التي تدعم التنمية المستدامة الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، اعتماداً على ممارسات التمويل المسؤول. حيث يعكس التمويل المسؤول في البنك العربي حرصنا على تلبية التزاماتنا والتصرف بمسؤولية وإدارة المخاطر والتقيّد بأعلى المعايير الأخلاقية. من هذا المنطلق، نتعزز قدرتنا على مواكبة احتياجات الجهات ذات العلاقة، مع الحفاظ على ثقة عملائنا ومساهمتنا.

نعمل على تحقيق هذا الالتزام من خلال:

- تطبيق منهج استباقي في إدارة المخاطر بهدف تقييم مخاطر عملائنا وإدماج الجوانب البيئية والاجتماعية والحاكمية في معايير الإقراض
- دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة في الأردن
- دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة
- دعم المنتجات والخدمات المستدامة
- دعم التمكين المالي لأفراد المجتمع

الجوانب الجوهرية:

- خدمات مالية ذات أثر إيجابي
- التمكين المالي



مؤشرات الأداء

لمعرفة المزيد عن أدائنا في هذا المحور، يرجى الاطلاع على صفحة 66.

إدارة الجوانب البيئية والاجتماعية والحاكمية

تمويل المشاريع

إنطلاقاً من التزامنا بضمان تقديم تمويل آمن وطويل الأمد للمشاريع، تم دمج مجموعة من المعايير البيئية والاجتماعية كجزء من مرحلة تقييم المشاريع في عملية الإقراض، وتشمل إدراج تقييم المخاطر البيئية، وتقييم التأثيرات المروية، وتقييم الآثار البيئية، ومدى الامتثال للقوانين البيئية المطبقة، وغيرها من المخاطر الاجتماعية (مثل قضايا الصحة والسلامة العامة والعمالة المحلية وعمالة الأطفال)، والتي تتم دراستها وتقييمها وفقاً للإجراءات المتبعة بهذا الشأن، والتي تتماشى مع مبادئ (Equator Principles). إن المشاريع التي نمولها يتم تقييمها بناءً على هذه المعايير، مع إضافة عدد من الدراسات الخاصة حول تقييم الأثر البيئي. كما نحرص على أن يكون تمويل المشاريع الصادر عن قسم تمويل المشاريع متوافق مع القوانين البيئية والاجتماعية المتبعة في الأردن.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

من خلال تقييم تمويل المشاريع يتوافق البنك مع الهدف التاسع من أهداف التنمية المستدامة، من خلال ضمان أن الاستثمارات في البنية التحتية تتوافق مع المعايير البيئية والاجتماعية.

إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار



بصفتنا أكبر المؤسسات المالية في الأردن، فنحن ندرك أثر أنشطتنا الإقراضية على البيئة والمجتمع. لذلك فإننا نقوم بتطبيق نظام لإدارة المخاطر يهدف إلى تحديد وتقييم وتخفيف أية آثار بيئية أو اجتماعية قد تنجم عن نشاطات الإقراض وإيقائها ضمن المستويات المقبولة. كما أننا نتجنب التعامل مع المقترضين الذين لديهم نظام ضعيف في إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية.

كجزء من منهج الحوكمة المؤسسية للبنك العربي، تتمثل مسؤولية مجموعة إدارة المخاطر في البنك بضمان فعالية النظام في تحديد وإدارة مخاطر الإقراض والتمويل التي قد يتعرض لها البنك أثناء ممارسة نشاطات التمويل. حيث يتم هذا عن طريق دائرة مخاطر ائتمان الشركات من خلال التطرق إلى المخاطر البيئية والاجتماعية وفقاً لسياسات الإقراض في البنك.

الإقراض المسؤول للأفراد

يضم برنامجنا للإقراض المسؤول قسمين رئيسيين: توفير الحلول الملائمة للأشخاص المؤهلين والعمل على تحسين الوعي المالي للعملاء.

حيث نعتد سياسة إقراض شاملة بهدف إنجاز عمليات إقراض مسؤولة لضمان قدرة العملاء على السداد بشكل يقلل من المخاطر المحتملة على العميل وعلى البنك. ويتم تحقيق ذلك من خلال توفير المعلومات اللازمة لعملائنا والتي تساعدنا في اتخاذ القرارات الصحيحة لاحتياجاتهم التمويلية وبما يتناسب مع المنتجات المصرفية الملائمة لها وفقاً لسياسات مخاطر الائتمان المتبعة في البنك. هذه السياسة، والتي يتم مراجعتها بشكل سنوي، تساهم في تعزيز منهجنا المسؤول في منح القروض، وذلك من خلال الحفاظ على نسبة مجموع الالتزامات إلى صافي الدخل بمستويات مناسبة تماشيًا مع تعليمات البنوك المركزية بالخصوص، مع تحديد الحد الأدنى المطلوب للدخل ضمن مستويات يمكن التحكم بها.

نقوم بتصميم منتجاتنا وخدماتنا، بما فيها القروض والتسهيلات، لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم وذلك بما يتناسب مع سياسات البنك، ويتم بعد ذلك إعلام العملاء بالجوانب المالية للتسهيلات مثل مدة السداد ونسبة الفائدة وأجل استحقاق القروض وغيرها من التفاصيل، بهدف مساعدتهم على اتخاذ قرار مدروس وحكيم. وفي إطار حرصنا على جودة المنتجات وخدمات الإقراض، نقوم بتطبيق العديد من الإجراءات لضمان جودة الخدمة، حيث يحرص البنك على تصميم واختبار توافق جميع المنتجات الجديدة مع احتياجات الفئات المستهدفة، مع أخذ ملاحظات العملاء بعين الاعتبار وتقييمها خلال مراحل التصميم والتطبيق المختلفة.

تمويل لإحداث أثر

المساهمة في جعل الأردن أكثر استدامة

أثر مشاريع مجموعة البنك العربي للبنية التحتية الصديقة للبيئة

أكثر من 267 مليون دولار

من التسهيلات المقدمة لدعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة منذ العام 2012



أكثر من 1,352 ميغاوات

السعة الإجمالية من الطاقة المتجددة المولدة من هذه المشاريع والتي تضاف في الشبكة الكهربائية الأردنية



حوالي 905,000 طن

كمية التخفيض الذي تم تحقيقه من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بشكل سنوي



بصفتنا أحد أكبر المؤسسات المالية في المنطقة، فنحن ندرك أننا لدينا القدرة على مواجهة المواضيع الاجتماعية والبيئية المعقدة. فمن خلال توفير التمويل لمشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة والتمويل لأصحاب المشاريع الصغيرة، فإننا ننظر إلى هذه النشاطات كحلول للمواضيع المهمة للأطراف ذات العلاقة والتي تحقق أثراً إيجابياً ومستداماً في مجتمعاتنا. فنحن نؤمن أننا من خلال مواجهة تحديات اليوم فإننا نعمل على تحقيق فرص أعظم في المستقبل.

تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة

نؤمن في البنك العربي بأن لنا دور فعال في تمويل مشاريع مستدامة في الأردن، حيث تمثل نشاطاتنا في قطاع البنية التحتية الصديقة للبيئة فرصة نمو لأعمالنا ولعملائنا والتي بدورها تعود على المجتمع بأثر بيئي إيجابي. كما أن هذه النشاطات تساهم في الجهود العالمية لمكافحة التغير المناخي وتساهم إيجابياً في جهود تحقيق أهداف التنمية المستدامة (SDGs).

مشروع الرشادية للطاقة المتجددة الفوتوضوئية -

ضمن التزامنا بدعم مشاريع الطاقة المتجددة، قام البنك بتمويل مشروع الرشادية لأعمال توفير الطاقة حيث تقوم الشركة بتنفيذ وتمويل وتشغيل مشروع محطة شمسية بقدرة 15.64 ميغاوات لصالح شركة الإسمنت الأردنية (لافارج الأردن) بموجب عقد توفير طاقة ولغايات الاستهلاك الخاص للشركة على أساس التقاص (Net-Metering) والمعتمد على قانون الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة رقم 13 للعام 2012 والذي يسمح للشركات الخاصة بإنشاء مرافق الطاقة المتجددة لتوليد الكهرباء لاستخداماتها الخاصة.



المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

من خلال دعم مشاريع البنية التحتية، يساهم البنك العربي في تحقيق أهداف الاستدامة **السابع والتاسع والثالث عشر** وذلك عن طريق الاستثمار في مواجهة التغير المناخي والتي تعمل على تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة.

ضمان حصول الجميع بتكلفة ميسورة على خدمات الطاقة الحديثة الموثوقة والمستدامة



إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار



اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره



دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

يشكل قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة العمود الفقري للاقتصاد الأردني ويلعب دوراً هاماً في تحفيز النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل والتشغيل. إلا أن هذا القطاع يواجه بعض التحديات المتمثلة بالتمويل ولذلك فقد قمنا بتطبيق نهج متعدد لدعم هذا القطاع متمثل بتوفير عدد من الخدمات والمنتجات التي تلبي الاحتياجات الخاصة بالشركات الصغيرة والمتوسطة وتوفير التدريب والدعم اللازم لنمو هذا القطاع الحيوي. وقد بلغت التسهيلات المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة 1,023 مليون دولار بنهاية العام 2019.

تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة

لقد قمنا بالتعاون مع عدد من الجهات ذات العلاقة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال المساهمة في برامج ضمان القروض. وقد فتحت هذه البرامج آفاق جديدة للشركات الصغيرة والمتوسطة، مما مكّنها من الحصول على تسهيلات عديدة من البنك العربي بغرض تنمية وتوسيع أعمالها.

صندوق استثمار الشركات الصغيرة والمتوسطة -

تأسس صندوق الاستثمار في الشركات الصغيرة والمتوسطة عام 2017 من قبل 18 بنكاً عاملاً في الأردن، 15 منها بنوك تجارية و3 بنوك إسلامية وبتشجيع من البنك المركزي، برأسمال 125 مليون دينار أردني، وبدأ أعماله عام 2018 بإشراف وإدارة مجموعة العربي للاستثمار "العربي إنفست" الذراع الاستثماري للبنك العربي، ويعمل منذ إنطلاقته على الإستثمار المباشر في الشركات الصغيرة والمتوسطة الأردنية الناجحة التي لديها القدرة على النمو من خلال تزويدها بالأدوات اللازمة لإضفاء الطابع المؤسسي على الأعمال التجارية وتحسين القدرة التنافسية في عدة قطاعات ذات الميزة التنافسية وذات الإمكانات التصديرية والتوسعية خارج المملكة. كما يعمل الصندوق مع هذه الشركات على تعزيز نقاط القوة لديها واستثمارها لتطوير رأسمالها المادي والبشري؛ لتتطرق إلى آفاق جديدة من الريادة والابتكار.

وقام مدير الاستثمار (شركة مجموعة العربي للاستثمار - الذراع الاستثماري للبنك العربي) بتنفيذ عملية الاستثمار في خمس شركات في العام 2019 ليصبح عدد الشركات التي استثمر بها الصندوق حتى الآن تسع شركات ضمن عدة قطاعات حيوية من بينها قطاع الرعاية الصحية والخدمات اللوجستية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأغذية وصناعات الأدوية الزراعية والبيطرية والسياحة والتعليم.

بنك الاستثمار الأوروبي - وقع بنك الاستثمار الأوروبي والبنك العربي اتفاقية تمويل بقيمة 300 مليون يورو في نهاية العام 2017 لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في كل من الأردن ومصر ولبنان والمغرب والصفة الغربية وتأتي هذه الاتفاقية في إطار مبادرة بنك الاستثمار الأوروبي لدعم المنافسة الاقتصادية في دول الجوار الأوروبي (ERI). وتهدف إلى خلق فرص عمل مستدامة وتحسين آفاق النمو الاقتصادي الشامل في المنطقة.

ويمنح بنك الاستثمار الأوروبي بموجب الاتفاقية أول خط ائتمان إقليمي لحساب البنك العربي الذي يتيح التمويل لعملائه من الشركات الصغيرة والمتوسطة في دول المنطقة بأسعار فائدة وفترات سداد أطول للتسهيلات الممنوحة بما يساهم في تحفيز استثمارات القطاع الخاص ودفع النمو الاقتصادي في المنطقة.

الشركة الأردنية لضمان القروض (JLGC) - واصل البنك

العربي تعاونه مع الشركة الأردنية لضمان القروض (JLGC) والتي تعمل على دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال خمسة برامج لضمان القروض منها: قرض إكسبريس، وقرض الأعمال، وقرض أعمال السيّارات، وقرض دعم التصدير وقرض مقابل تخزين بضائع (بوند).

كما تابع البنك العربي إطلاق برنامج حزم الشركات الصغيرة والمتوسطة، والتي تشمل ثلاث حزم رئيسية وهي: "ستار بلس" و"ستار"، و"أبرماس" بالتعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض. حيث تمّ تصميم هذه الحزم بهدف تقديم منتجات متعددة المزايا ومنافع ذات قيمة مضافة من أجل تلبية العمليات والأنشطة التجارية المتنوعة للشركات الصغيرة والمتوسطة. تمّ تضمين هذه الحزم، بالإضافة إلى خدمات أخرى ضمن البرامج التالية:

- برنامج ضمان قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة بسقف قيمته 5 ملايين دينار أردني
- برنامج ضمان التمويل الصناعي بسقف 550,000 دينار أردني لكل عميل
- برنامج ضمان الشركات الناشئة بسقف 500,000 دينار أردني
- برنامج ضمان مشاريع الطاقة المتجددة بدون سقف تمويلي

قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة - واصلنا تعاوننا

مع البنك المركزي الأردني لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال أربع اتفاقيات لضمان القروض،

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

يتوافق البنك مع أهداف التنمية المستدامة الأولى والثامن والتاسع والعاشر، من خلال دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة الأمر الذي يساهم في تحسين المخرجات الاقتصادية لهذا القطاع الحيوي وتمكينه من تحقيق العائد الاجتماعي من خلال مكافحة الفقر والحد من انعدام المساواة.

القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان



تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع



إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار



الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها



وبقيمة إجمالية تبلغ 18.1 مليون دينار أردني، وقد تم توقيع الإئتمانية الرابعة خلال العام 2018.

خدمات بنكية مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة
بهدف توفير خدمة مصرفية منافسة ومميّزة لقطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة تمكنهم من النمو والتطور، قمنا بإنشاء عشرة مراكز خدمات للشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث توفر هذه المراكز العديد من الخدمات المميزة والمخصصة لهذا القطاع بهدف المساهمة في تطور القطاع.

كما استمر نهجنا بتوفير الحلول المصرفية الرقمية لقطاع الشركات بما فيها الشركات الصغيرة والمتوسطة بما يتماشى مع أحدث التطورات في الصناعة المصرفية وبشكل يلبي احتياجاتهم المتغيرة.

تدريب الشركات الصغيرة والمتوسطة

نواصل عقد ورش العمل التعريفية حول أساسيات عمل الشركات الصغيرة والمتوسطة والخدمات المصرفية التي يوفرها البنك لخدمة هذا القطاع الحيوي، بالإضافة إلى تسليط الضوء على عدة محاور تعريفية ذات علاقة بطبيعة أعمال هذا القطاع من الشركات من ضمنها أساسيات إدارة المشاريع، وكيفية تمويلها. وتأتي هذه الورش تأكيداً للأهمية التي نوليها لتوطيد علاقتنا مع عملائنا، بحيث يُشكل عقد مثل هذه الورشات التفاعلية فرصة قيمة للقائهم وتعريفهم بالحلول المصرفية والتمويلية المتاحة لهم.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

يتوافق البنك مع أهداف التنمية المستدامة **التاسع والثاني عشر والثالث عشر**، من خلال دعم تحوّل عملاتنا لأسلوب حياة أكثر استدامة من خلال توفير المنتجات والخدمات التي تقلل استهلاكهم للطاقة والمواد وبالتالي تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة.

إقامة بنى تحتية قادرة على الصمود، وتحفيز التصنيع الشامل للجميع والمستدام، وتشجيع الابتكار



ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة



اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره



من خلال توفير المنتجات والخدمات ذات البعد الاجتماعي يتوافق البنك مع أهداف التنمية المستدامة **الأول والثالث والرابع والعاشر**، من خلال دعم عمل عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح في مكافحة الفقر وتحسين الوضع الصحي لأفراد المجتمع وتحسين البنية التحتية للقطاع التعليمي، الأمر الذي يساهم في الحد من انعدام المساواة.

القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان



ضمان تمتّع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار



ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع



الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها



توفير خدمات ومنتجات مستدامة

يتجسد مفهوم "التمويل المسؤول" في البنك العربي على عدة مستويات من بينها مساهمتنا في تحقيق الطموحات البيئية والاجتماعية لعملائنا عن طريق توفير عدد من الحلول والمنتجات المستدامة.

المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة

إن الاهتمام العالمي المتزايد بالقضايا البيئية والزيادة الملحوظة في النشاطات البيئية أكدت أهمية التواصل مع العملاء من أجل تقليل أثرهم البيئي. ويتم تحقيق ذلك من خلال تطوير عدد من المنتجات والحلول الصديقة للبيئة بهدف تشجيع العملاء على تبني الممارسات المسؤولة والصديقة للبيئة في حياتهم اليومية.

دعم المنتجات الصديقة للبيئة - مع برنامج التسديد

المريح من خلال البطاقات الائتمانية من البنك العربي، يمكن العملاء من شراء أنظمة الطاقة الشمسية والطاقة البديلة من المحلات المشتركة في البرنامج دون أية فوائد وعلى فترة سداد تصل لغاية 12 شهراً عند استخدام بطاقة البنك العربي الائتمانية في المحلات المشاركة في البرنامج، وفترة سداد تصل إلى 24 شهراً بفائدة 1% في المحلات غير المشاركة في البرنامج.

خدمات ذات أثر بيئي إيجابي - نعمل على دعم جهود

عملائنا نحو تقليل بصمتهم البيئية الناتجة عن استعمال خدماتنا عن طريق توفير عدد من الخدمات الصديقة للبيئة التي تركز على تقليل استهلاك المواد والطاقة. وتشتمل خدماتنا الصديقة للبيئة كشوفات الحساب الإلكترونية والإشعارات الإلكترونية وآلات الصراف الآلية التفاعلية وخدمة التعرف على العميل من خلال شيفرة شريان الإصبع.

المنتجات والخدمات ذات البعد الاجتماعي

لقد قمنا بإصدار بطاقة "معاً" الائتمانية البلاتينية كأول بطاقة من نوعها في الشرق الأوسط وأفريقيا وأوروبا الوسطى ذات بعد اجتماعي بهدف تمكين عملائنا من المساهمة بشكل إيجابي في مجتمعهم. كما نمكّن عملائنا من التبرع من خلال إدراج آلية التبرع ضمن قنواتنا المصرفية المختلفة، حيث تتيح هذه الآلية لعملائنا إمكانية دعم المجتمع المحلي عن طريق التبرعات المباشرة من حساباتهم لدينا إلى عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في البرنامج. لمزيد من المعلومات عن منتجات البنك العربي ذات البعد الاجتماعي، يرجى الاطلاع على صفحة 23.

التمكين المالي

التثقيف المالي

يقوم البنك بدعم الأفراد بالمعرفة والقدرات والثقة اللازمة ليقوموا باتخاذ القرارات المالية المسؤولة. حيث يقوم البنك بتوفير الدعم والمعلومات والأدوات المتوافرة شخصياً أو عبر الإنترنت لتناسب الإحتياجات الخاصة لكل فرد في الوقت والمكان المناسب لهم.

البرنامج الوطني للتعليم المالي - واصل البنك دعمه للبرنامج الوطني للتعليم المالي، والذي أطلقه البنك المركزي الأردني بهدف رفع مستوى الوعي والثقافة المالية بين طلبة المدارس وتشجيعهم على تطوير سلوكيات توفير الذكي واتخاذ القرارات المالية السليمة، كما دعم البنك كذلك هذه المبادرة عن طريق مؤسسة عبد الحميد شومان، حيث يهدف هذا البرنامج إلى جسر الفجوة بين المعرفة والممارسات المالية مع تعريف الطلاب بالمفاهيم الاقتصادية والمالية الأساسية، ويستهدف هذا البرنامج الطلاب من الصف السابع إلى الصف الثاني عشر.

برامج التثقيف المالي الاجتماعية - إيماناً من البنك بأن الثقافة المالية تبدأ من عمر مبكر، قام البنك برعاية عدد من البرامج التي تستهدف الأطفال الصغار مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح. ففي العام 2019، قام البنك برعاية برنامج "فنون الادخار" بالتعاون مع مركز هيا الثقافي والذي يهدف إلى نشر الثقافة المالية بين الأطفال بأسلوب مبدع من خلال ورش عمل ميكانيكية لعمل نماذج صرافات آلية وتطوير عمل مسرحي تفاعلي عن الادخار بعنوان "حصالة بكر". وقد استفاد من هذا البرنامج ما يقارب 1,800 طفل من جميع مناطق المملكة.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

يتوافق البنك مع هدفي التنمية المستدامة **الأول والخامس**، من خلال جهود البنك المتواصلة في دعم التمكين المالي لأفراد المجتمع.

القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان



تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات



يحرص البنك على دعم الجهود الرامية إلى تحقيق الشمول المالي للفئات غير المخدومة مصرفياً كما ويعمل على المساهمة في رفع ثقافتهم المالية انطلاقاً من إيمانه بأثر ذلك في تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة.

الشمول المالي

يقوم البنك بتوفير مجموعة شاملة ومتكاملة من الحلول والخدمات ذات القيمة المضافة والتي تساهم في تحسين الشمول المالي في المجتمع، إضافة إلى تطبيق المبادرات التالية التي تساهم في تحسين الشمول المالي:

برنامج "شباب" - يقدم البنك من خلال برنامج "شباب" حلول مصرفية أساسية ومميزة تمكن فئة الشباب من الحصول على الخدمات المصرفية المناسبة لهم. فمن خلال برنامج "شباب"، يوفر البنك التسهيلات الائتمانية للطلاب العاملين بدوام جزئي أو المنضمين حديثاً إلى سوق العمل وبأسعار تفضيلية.

نظام الدفع بواسطة الهاتف الخليوي "Jomopay"

- قام البنك بإضافة خدمة الدفع بواسطة الهاتف الخليوي "Jomopay" ضمن الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة، والتي مكّنت عملاء البنك من الوصول إلى الفئات المستخدمة للتطبيق والتي ليس لديها حسابات مصرفية، الأمر الذي يقلل الاعتماد على النقد الفعلي ويحسن الخدمات المصرفية لهذه الفئات.

القروض الدوّارة -

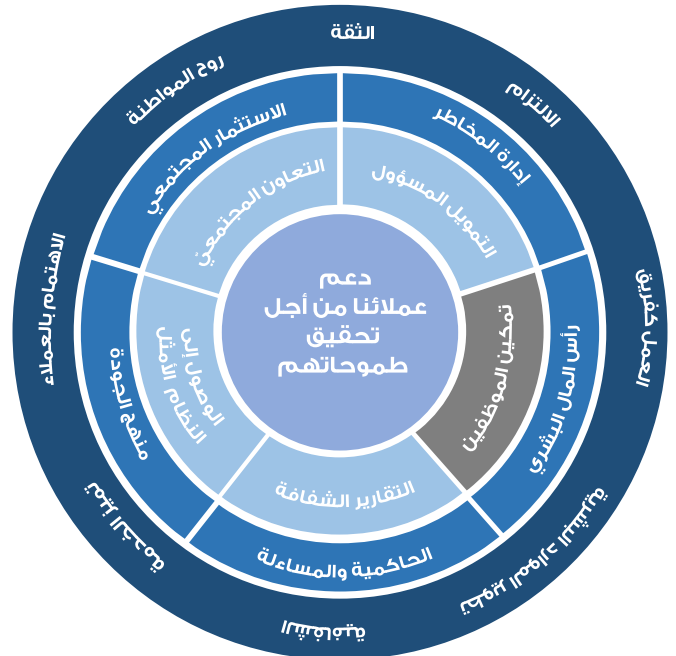
كجزء من التزام البنك بالمساهمة في تطوير المجتمعات المحلية وفي إطار دعمه للمؤسسات المحلية، قام البنك العربي بالتعاون مع مؤسسة نهر الأردن باستثمار 148,000 دينار أردني ليتم تقديمها كقروض دوّارة لتشجيع ريادة الأعمال ضمن فئة محدود الدخل في معان والزرقاء. حيث تقوم مؤسسة نهر الأردن وبالتعاون مع مؤسسات المجتمع المدني التي تم تقييمها بشكل حثيث لتقوم بتطبيق نظام القروض الدوّارة في مجتمعاتها. تم إطلاق هذا البرنامج في العام 2011، وقد استفاد من هذا البرنامج 320 شخصاً، تمثل النساء 63% منهم.

تمكين الموظفين



يمثل الاستثمار في موظفينا أحد أهم أولوياتنا في البنك العربي. لذلك، فنحن نعمل على خلق بيئة تتكاتف فيها جهود الموظفين مع قيم البنك ورؤيته من أجل تحقيق التزامنا نحو عملائنا والجهات ذات العلاقة والمجتمع ككل.

نحن نؤمن بالدور الذي يلعبه الموظفون الملهمون والأكفاء في إحداث الأثر الإيجابي لعملائنا والمجتمع؛ من خلال توفير تجربة مرضية للعملاء بما يساهم في تحقيق نمو مستدام في القيمة للمساهمين. لذا، نعمل على خلق بيئة عمل شاملة ومتنوعة تتيح لموظفينا الحصول على فرص النمو الشخصي والمهني وتمكنهم من تحقيق طموحاتهم وأهدافهم.



الجوانب الجوهرية:

- جذب الكفاءات والاحتفاظ بها
- التنوع وتكافؤ الفرص
- الاهتمام بالموظفين

مؤشرات الأداء

لمعرفة المزيد عن أدائنا في هذا المحور، يرجى الاطلاع على صفحة 67.

بناء الكوادر الوظيفية

كما يهتم البنك بالأمهات ضمن الكوادر الوظيفية، فخلال العام 2019 بلغ عدد الإناث اللاتي كنّ في إجازة الأمومة 103 في حين بلغت نسبة العودة للعمل بعد انتهاء إجازة الأمومة 85.4%. ويهدف دعم الأمهات العاملات في البنك العربي ومساعدتهن في توفير الرعاية اللازمة لأبنائهنّ أثناء ساعات العمل، بادر البنك بإبرام اتفاقيات مع بعض الحضانات لرعاية أبناء الموظفات تحت سن الخامسة. وقد استفادت 103 أم من هذا البرنامج خلال عام 2019؛ حيث تمّ استقبال 121 طفلاً تحت سن الخامسة في الحضانات.

التنوع للجميع - نسعى إلى دعم التنوع في القدرات والعمر والأفكار ضمن كادرنا الوظيفي. كما نؤمن بأهمية توظيف ودمج الكفاءات من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن بيئة أعمالنا، والتي تعتمد على تقييم المهارات والكفاءات والقدرة على تلبية المتطلبات الوظيفية. في نهاية عام 2019، بلغ عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة 76 موظفاً.

إضافةً إلى ذلك، يعمل البنك العربي على تفادي العوائق التي قد تقف في وجه توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة. وفي هذا السياق، نقوم بتأهيل جميع الفروع الجديدة وبعض الفروع القديمة بشكل متواصل لتتماشى مع احتياجات الموظفين والعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

إن عمل البنك العربي ونهجه المتعلق بالتنوع الجندي يتوافق مع الهدف الخامس من أهداف التنمية المستدامة، حيث يلتزم البنك بدعم التنوع الجندي وتمكين الإناث من الكوادر الوظيفية، الأمر الذي يضمن العدالة في الفرص وإزالة العوائق أمام الإناث للوصول إلى الوظائف العليا.

تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات



في ظل التطور السريع للأعمال المصاحب للتقدم التكنولوجي، يتوجب على البنوك أن تركز على جذب الكفاءات البشرية المناسبة والتي تملك القدرة على التعامل مع هذه التغيرات السريعة في القطاع المصرفي، الآن وفي المستقبل.

التنوع والشمول

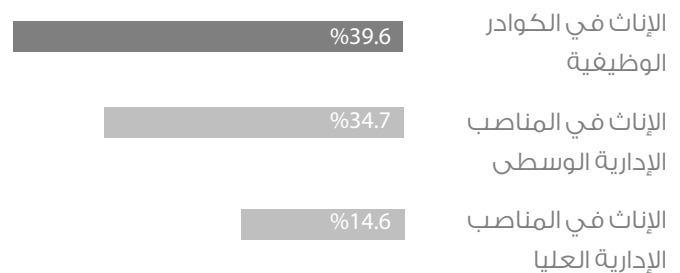
نؤمن في البنك العربي بضرورة توفير بيئة عمل تدعم التنوع بين موظفينا وتوفر العدالة لهم؛ الأمر الذي يؤدي إلى بناء مؤسسة مستدامة وقادرة على التكيف مع التغييرات المستقبلية. إن المحافظة على كوادر وظيفية متنوعة وبيئة عمل عادلة يعتبر أمراً أساسياً في خلق تنوع في الأفكار والمنظور، مما يمنح قيمة إضافية لكافة الجهات ذات العلاقة.

تمكّننا من بناء طاقم عمل متنوع ومخلص يتبنّى ويحرص على تحقيق رؤيتنا المتمثلة في تلبية احتياجات العملاء. حيث يثمن البنك نجاح موظفيه، ويعمل بشكل منهجي على تشجيعهم وتمكينهم من خلال عدة وسائل من بينها منحهم فرص متكافئة، وحزم مزايا تنافسية، إضافةً إلى توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة لهم. في العام 2019، بلغ إجمالي الكوادر الوظيفية في الأردن 3,236 موظفاً، حيث أنّ 99.6% من إجمالي الكوادر الوظيفية في الأردن يحملون الجنسية الأردنية. وهذا بدوره يعكس التزام البنك بتطوير المواهب المحلية والاستثمار فيها.

التنوع الجندي - نهدف إلى تعزيز ثقافة تدعم عمل الإناث في البنك، حيث نعمل على جذب وتطوير قدرات موظفاتنا من الإناث. حيث يركز نهجنا على دعم الإناث وتوفير بيئة عمل عادلة لهنّ تمكّنهنّ من صقل قدراتهن وإمكاناتهن، الأمر الذي انعكس على نسبة عالية من الإناث في قوى العمل في البنك.

الكوادر الوظيفية من الإناث

2019





نظام تقييم الأداء باستخدام التكنولوجيا السحابية

بهدف إدارة قدرات الموظفين والمحافظة عليها، وكجزء من التطوير المستمر لنظام إدارة الموارد البشرية، قام البنك بتحديث نظام تقييم الأداء وذلك بتبني نظام أوراكل السحابي. حيث مكّن هذا النظام البنك من تحسين عملية تقييم الأداء لتكون أكثر تفاعلية وأكثر سهولة في الوصول إلى النظام خلال مرحلة وضع الأهداف وعملية تقييم الأداء السنوي. هذا بالإضافة إلى تمكين المدراء من تقديم الدعم والتوجيه لموظفيهم لتحقيق الأهداف الاستراتيجية التي تم وضعها لهم. كما مكّن النظام الموظفين من تقديم رأيهم عن تقييمهم من خلال النظام.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

إن نظام المزايا المقدم من البنك لموظفيه يتوافق مع أهداف التنمية المستدامة الأولى والثالث والرابع من خلال توفير المزايا التنافسية للموظفين والتأمين الصحي والتعليم لهم ولأفراد أسرهم.

القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان



ضمان تمتّع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار



ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع



المزايا التنافسية

إن نظام المزايا والمنح المقدم من البنك للموظفين قد تم تصميمه لتحفيز المعرفة والقدرات والسلوك الذي يتناسب مع عوامل نجاح أعمالنا، ويتمثل ذلك في التركيز على جذب الموظفين ذوي القدرات المناسبة والاستثمار بهم وتحفيزهم. كذلك نقدم لموظفينا حزم رواتب ومزايا مرنة وعادلة ضمن أفضل المستويات في سوق القطاع المصرفي الأردني.

كما نحرص في تحديدنا للرواتب على عدم التمييز على أساس الجنس، مع الأخذ بالاعتبار عوامل رئيسية تشمل التناسب مع متطلبات العمل وقيمة الوظيفة والخبرة العملية للموظف ومهاراته. كما نوفر للموظفين امتيازات إضافية لمكافأة الأداء المميز وعند توظيف الموظف لخبراته الجديدة في نطاق عمله، بالإضافة إلى الأداء العام للبنك. كما نقوم كذلك بمنح الزيادات السنوية وعلاوة علاء المعيشة.

بما أن 100% من الموظفين متفرّغين للعمل بدوام كامل لدى البنك العربي، يحرص البنك على تزويد موظفيه بامتيازات إضافية على سبيل المثال لا الحصر: رفع مستوى التأمين الطبي الشامل ورفع سقف تغطية المصاريف ذات العلاقة بالأمومة والتأمين على الحياة وقروض التعليم، إضافة إلى قروض الموظفين بنسب فائدة تفضيلية.

دعم التعليم الجامعي لأبناء موظفينا - لقد تم تقديم منح دراسية جامعية لـ 97 طالباً من أبناء الموظفين خلال العام 2019 ضمن برنامج البنك العربي للمنح الجامعية لأبناء الموظفين. حيث يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة أبناء الموظفين على متابعة تعليمهم الجامعي، وقد بلغت قيمة المنح 189,756 دينار أردني خلال العام 2019.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

يتوافق البنك العربي مع الهدف **الثالث** من أهداف التنمية المستدامة وذلك من خلال تشجيع نمط الحياة الصحي لموظفيه والعمل على تحسين الرفاه لهم.

ضمان تمتع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار



المفاوضة الجماعية – امتثالاً للإجراءات الداخلية، يطالب كل موظف بإبلاغ مديره والموارد البشرية عما إذا كان عضواً في أي اتحاد. وليس لدى البنك نظام لتتبع معدل إجمالي الموظفين المشمولين في عقود العمل الجماعية.

GRI Disclosures: 102-41

التواصل مع الموظفين والاهتمام بهم

نؤمن بأن تعزيز التواصل مع كافة الموظفين يساهم في رفع انتمائهم للبنك ورسالته وقيمه ويشكل دعماً مهماً لجهودهم في تحقيق أهدافه، الأمر الذي يجعلنا جادين في التواصل معهم بشفافية والعمل على تحسين مستوى الرفاه لهم.

التواصل مع الموظفين – نعمل على إشراك موظفينا من خلال عدد من القنوات المختلفة، من ضمنها عملية مراجعة الأداء السنوي والنشرة الداخلية ونظام الإنترنت الداخلي "عربينا". كما يتم جمع ملاحظات الموظفين بما في ذلك الشكاوى من خلال "لجنة علاقات الموظفين" التي تتولى مهمة معالجة الشكاوى الداخلية والملاحظات والاقتراحات. خلال عام 2019، لم تتلق لجنة علاقات الموظفين أي حالات أو شكاوى تتعلق بالمعاملة العنصرية أو أي خرق لحقوق الإنسان.

رفاه الموظفين – نلتزم بتوفير بيئة عمل آمنة وسليمة ومنتجة، مع ضمان معاملة جميع الموظفين بإنصاف واحترام، إضافة إلى تبني أعلى معايير النزاهة والثقة بهدف تحقيق أعلى درجات رضا الموظفين.

تتولى لجنة الصحة والسلامة المهنية، والمؤلفة من سبعة أعضاء يمثلون دوائر مختلفة في البنك مهام تطوير أنظمة وخطط متعلقة بالسلامة والصحة المهنية في البنك وتتابع بشكل دقيق أداء البنك على نطاق واسع بناءً على مؤشرات الصحة والسلامة. كما يتم مراجعة جميع الشكاوى والقضايا المتعلقة بالصحة والسلامة المهنية من قبل اللجنة، إضافة إلى تسجيل نتائج أي استطلاعات أو حوادث أو تقارير أو حتى خطط إجراءات متعلقة بهذا المجال.

بناء القدرات للتحديات المستقبلية

- الامتثال للمتطلبات الرقابية
- أمن المعلومات، وحماية البيانات والبريد الإلكتروني
- التطوير الذاتي
- تكنولوجيا التحول الرقمي
- مقدمة إلى المعلومات المصرفية
- علم المعلومات
- مهارات العمل

وقد زاد عدد الموظفين الذين استخدموا بوابة البنك العربي للتعليم الإلكتروني وبمعدل إنهاء المساق أكثر من 90%.



توفير المهارات المستقبلية لموظفينا

مركز الابتكار (AB iHUB) للبنك العربي

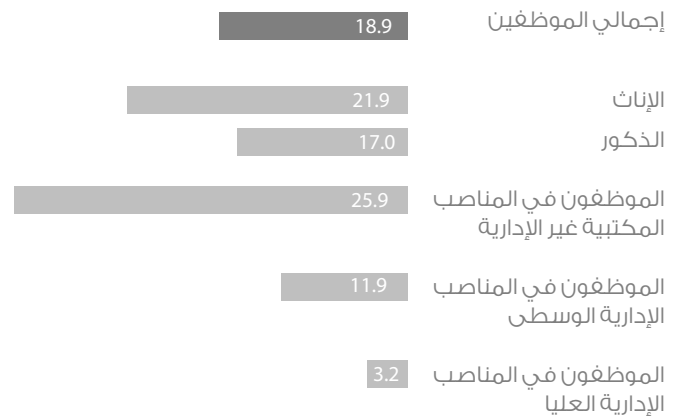
قمنا بتقديم مجموعة من حلقات النقاش وورش العمل بمواضيع متعلقة بالابتكار والتكنولوجيا المصرفية (FinTech) لموظفي البنك، حيث تم تنظيم هذه الورش من خلال مركز الابتكار للبنك (AB iHUB) والذي تم تأسيسه ليكون مركزاً يساهم في تحفيز التفكير الإبداعي لدى الموظفين ويساعدهم في صياغة وتطبيق أفكارهم الإبداعية في مجال التكنولوجيا المصرفية (FinTech). يذكر أنه قد تم تنظيم سبع عشرة حلقة نقاش حضرها ما يقارب 1,810 موظفاً خلال العام 2019. للمزيد من المعلومات يرجى مطالعة صفحة 15 من هذا التقرير.

نحن نعمل في قطاع خدماتي دائم التطور، حيث تعتبر مهارات موظفينا من ضمن العناصر الأساسية التي تمكّننا من مواكبة هذه التطورات، ولذا فإننا نستثمر في تطوير وتدريب موظفينا من خلال بيئة عمل محفزة على التعلم.

يتم تحديد واختيار البرامج التدريبية بناء على تقييم احتياجات الموظفين التدريبية والتطويرية، حيث تهدف برامجنا التدريبية إلى تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة وبناء قدراتهم بشكل يؤدي إلى تحسين العمليات والوصول إلى التميز في الخدمة من خلال العديد من البرامج التدريبية والدورات الداخلية والخارجية. علاوة على ذلك، يتم أيضاً تعزيز خطط تطوير المسار الوظيفي بعدة طرق منها: إدارة المواهب وخطط التعاقب الوظيفي.

لقد ارتفع معدل ساعات التدريب للموظف ليصل إلى ما يقارب 19 ساعة تدريبية لكل موظف، بزيادة مقدارها 65% مقارنة مع العام 2018.

معدل ساعات التدريب لكل موظف وفقاً للجنس والمستوى الوظيفي 2019

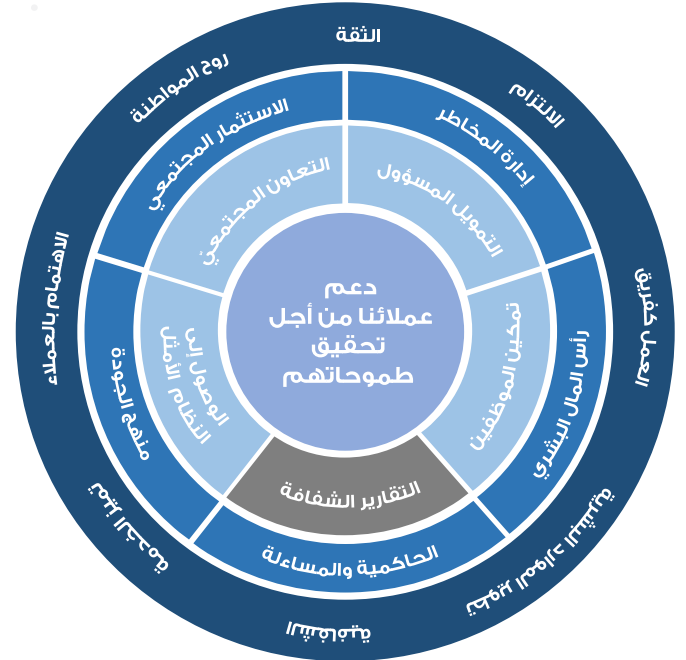


بوابة البنك العربي للتعلم الإلكتروني - مع دخولنا في العصر الرقمي، وزيادة أعداد الشباب في قوى العمل، أصبح الاعتماد على التعلم الإلكتروني هو التوجه السائد للمستقبل في مجال التعلم والتطوير في المؤسسات. حيث أنها توفر الكلفة المرتبطة بالطرق التقليدية للتدريب والتعلم بالإضافة إلى تحسين الوصول إلى المواد التعليمية بأي وقت وبشكل يلبي طلب المتدرب بشكل خاص. ففي العام 2019، تم التوسع في التعلم الإلكتروني من خلال توفير عدد متنوع من المواضيع التدريبية، منها:

التقارير الشفافة

إن ممارسات الحاكمية المؤسسية السليمة التي نتبناها منذ تأسيسنا تمكّنا من تبني استراتيجية ملائمة لعملياتنا اليومية ومن ادماج قيم الأخلاقيات المهنية والشفافية على كافة المستويات.

بناءً على تلك الأسس السليمة، نحن نحرص على ادماج محور التقارير الشفافة في عملياتنا كأحد المحاور الرئيسية لاستراتيجيتنا للاستدامة، حيث نحرص على إصدار التقارير المنتظمة حول أدائنا في المجالات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية وبأعلى مستويات الشفافية بهدف تعزيز التواصل مع كافة الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية، ولتعزيز الثقة والسمعة الجيدة ومبادئ المساءلة.



الجوانب الجوهرية:

- الحاكمية والمساءلة والشفافية
- الامتثال للمعايير والقانون
- السلوك الأخلاقي

مؤشرات الأداء

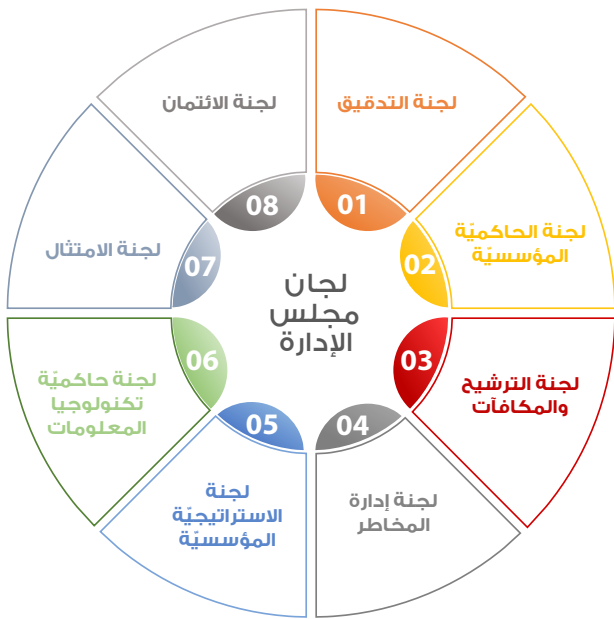
لمعرفة المزيد عن أدائنا في هذا المحور، يرجى الاطلاع على صفحة 69.

الهاكمية المسؤولة

هذا ويتم الفصل بين منصبي رئيس مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي بما يتلاءم مع تعليمات الهاكمية المؤسسية للبنوك الصادرة عن البنك المركزي الأردني وأفضل الممارسات في مجال الهاكمية المؤسسية. ويتم تقييم أداء مجلس الإدارة على أساس سنوي.

ويتلقى كافة أعضاء مجلس الإدارة مكافأة سنوية تبلغ 5,000 دينار أردني كما هو منصوص عليه في قانون الشركات (رقم 22 لسنة 1997)، كما يتلقى كل عضو مكافآت وبدل حضور جلسات المجلس واللجان وبدل تنقلات يتم تحديدها من قبل مجلس الإدارة، ولا ترتبط هذه المكافآت والبدلات بأداء البنك وإيراداته.

كافة التفاصيل المتعلقة بمهام اللجان وأعضائها تجدها في التقرير السنوي لعام 2019، والذي قد تم نشره على موقع البنك الإلكتروني: www.arabbank.com



نولي أهمية كبيرة لتطبيق مبادئ الهاكمية المؤسسية السليمة، ويلتزم مجلس الإدارة بتطبيق أعلى المعايير المهنية في كافة أنشطة البنك.

دليل الهاكمية المؤسسية – تم إعداد دليل الهاكمية المؤسسية بما يتوافق مع تعليمات ومتطلبات البنك المركزي الأردني، وقد تم اعتماده من قبل مجلس الإدارة. كما تم الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الجهات الرقابية الأخرى في الأردن وفي الدول الأخرى التي نعمل بها. كما نحرص على الإفصاح عن التزامنا بتطبيق دليل الهاكمية المؤسسية ودليل حاكمية تكنولوجيا المعلومات في تقاريرنا السنوية والموقع الإلكتروني للبنك للتأكيد على خضوع عملياتنا للشفافية.

مجلس الإدارة – مجلس الإدارة هو أعلى هيئة للهاكمية المؤسسية في البنك والمسؤولة عن تطبيق أفضل المعايير المتعلقة بالهاكمية المؤسسية بما في ذلك تحديد الأهداف الاستراتيجية للبنك وتوجيه الإدارة التنفيذية العليا لإعداد الخطط والاستراتيجية لتحقيق هذه الأهداف. ويحرص مجلس الإدارة أيضاً على تحقيق مصلحة المساهمين والمودعين والمقرضين والموظفين وغيرهم من الجهات ذات العلاقة. ومن مهام مجلس الإدارة أيضاً التأكد من مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية وامتثال أنشطة البنك للقوانين والتعليمات المعمول بها ضمن المناطق التي يعمل بها البنك.

يتألف مجلس الإدارة، الذي عقد سبعة اجتماعات خلال العام 2019، من أحد عشر عضواً، ستة منهم أعضاء مستقلون، وجميعهم أعضاء غير تنفيذيين. يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة والذين هم جميعهم مساهمون، خلال الاجتماع العادي للهيئة العامة لمدة أربع سنوات، ويتم اختيار الأعضاء بناء على المهارات والكفاءات والخبرات المالية والمصرفية. المزيد من التفاصيل والمعلومات حول أعضاء مجلس الإدارة متوافرة في التقرير السنوي للعام 2019.



السلوك والثقة

تتبع منهجاً صارماً وملتزماً بنص وروح المتطلبات الرقابية، بالإضافة إلى مراقبة العمليات باستمرار للتأكد من أمن الأنظمة وفعالية منهج إدارة المخاطر.

ميثاق السلوك المهني

يمثل ميثاق السلوك المهني السياسة العليا التي تشكل الأساس للالتزام بتنفيذ عملياتنا بأعلى المتطلبات الأخلاقية والنزاهة في كافة مناطق عملنا والتي يجب الالتزام بها من قبل الموظفين في أداء واجباتهم اليومية. إن ميثاق السلوك المهني متوفر لكافة الموظفين للاطلاع عليه عبر الشبكة الداخلية للبنك "عربينا"، حيث يقوم الموظفون بالتأكد سنوياً على التزامهم به.

نسخة محدثة من ميثاق السلوك المهني – خلال العام 2019، قام البنك بمراجعة ميثاق السلوك المهني لضمان تقديم التوجيه المستمر والكافي للموظفين في ضوء متطلبات الالتزام دائمة التطور، بما في ذلك المواضيع المتعلقة بالتهرب الضريبي، وحماية البيانات، ومكافحة العبودية، والعمل القسري، والاتجار بالبشر. كما شملت المراجعات مواضيع أخرى مثل الإخطارات والموافقات المطلوبة للمواضيع ذات الصلة بإعلانات البنك غير العامة على مواقع التواصل الاجتماعي والإنترنت، والمواضيع التي تنطوي على تضارب في المصالح، وكذلك قبول الهدايا.

السياسات الداعمة

يقوم البنك بتطبيق عدد من السياسات التي تشمل جميع قطاعات البنك بهدف دعم ميثاق السلوك المهني للبنك. وتغطي هذه السياسات عدداً من المجالات من بينها مجالات إجراءات مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وتضارب المصالح ومكافحة الفساد.

لضمان التطبيق الفعال لسياسات البنك، أسس البنك في العام 2011 مركزاً للسياسات على الشبكة الداخلية للبنك "عربينا". يهدف المركز إلى إدارة كافة سياسات البنك بشكل مركزي منذ مراحل تطوير السياسات إلى مراحل التنفيذ. حيث يتيح هذا المجال لكافة الموظفين الوصول بسهولة إلى المعلومات الهامة المتعلقة بالامتثال من خلال الشبكة الداخلية للبنك "عربينا"، وتوفر لهم الأدوات اللازمة لتحقيق أكبر درجات الكفاءة في أداء أعمالهم ضمن إطار الحوكمة المؤسسية الذي يعتمده البنك، وفيما يلي عدد من السياسات الأساسية للبنك:

عمليات التدقيق – تعمل إدارة التدقيق الداخلي للمجموعة على التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات البنك بشكل صحيح وفعال، وبأن عمليات الرقابة وإدارة المخاطر والحاكمة تعمل بفعالية للحد من المخاطر الهامة. كما تقوم الإدارة بإعداد تقارير التدقيق بشكل موضوعي، ليتم تقديمها في الاجتماعات الدورية المنعقدة مع لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة.

وفي هذا الصدد، تقوم إدارة التدقيق برفع تقاريرها إلى لجنة التدقيق خلال الاجتماعات الدورية، حيث يتم عرض الملاحظات المثارة خلال الفترة وإبداء رأي التدقيق، مع التركيز على الأمور الجوهرية منها. كما يتم متابعة تطبيق خطط المعالجة الموضوعة من قبل الإدارة، وتقديم تحليل زمني لهذه الخطط.

إن نظام التدقيق الداخلي في البنك العربي معتمد وفقاً لمعايير الأيزو 9001 لعام 2015، والتي تقوم أساساً على التركيز على المخاطر والنظر إليها بشكل استراتيجي ضمن منظومة إدارة الجودة من خلال تحديد المخاطر والاستجابة لها وإدارتها. كما وتقوم إدارة التدقيق الداخلي أيضاً بإجراءات تقييم مدى فعالية المعايير البيئية والاجتماعية الموضوعة ضمن باب "مخاطر الاستدامة" لضمان شمولها في عمليات التدقيق الداخلي.

إلى حالات الإبلاغ عن أي مخالفات أخرى عبر شبكة البنك العربي ش م ع. يرأس هذه اللجنة التنفيذية مدير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية، وعضوية كل من مدير إدارة الموارد البشرية ومدير إدارة الشؤون القانونية. هذا وترفع اللجنة تقاريرها مباشرة للمدير العام التنفيذي للبنك.

سياسة مكافحة الفساد والرشوة - تسعى هذه السياسة إلى تعزيز ضوابط مكافحة الرشوة، وتوضيح الأنشطة المحظورة من خلال توضيح التزام البنك العربي وممارساته الداخلية والخارجية مع الجهات ذات العلاقة. ويتم تعميم هذه السياسة على كافة موظفي البنك العربي ش م ع والذين ينبغي عليهم الإبلاغ فوراً عن أية مخالفات لهذه السياسة، أو أي انتهاكات محتملة للقوانين والأنظمة المعمول بها وفق لسياسة دق ناقوس الخطر (الإبلاغ) المعمول بها في البنك. هذا ويتم تعميم هذه السياسة الخاصة بمكافحة الفساد والرشوة على المؤثرين والمقاولين وفئات الجهات ذات العلاقة على نطاق واسع باعتماد منهجية مستندة إلى تقييم المخاطر.

لقد قام البنك خلال العام 2019 بإطلاق نسخة محدثة من برنامج التدريب الإلكتروني المتعلق بسياسة مكافحة الفساد والرشوة لجميع موظفي البنك. حيث تم بناء هذا البرنامج التدريبي على التزام البنك ومحافظته على أخلاقيات العمل بدون التهاون مع أية سلوكيات قد تنطوي على فساد أو رشوة. حيث تضمنت النسخة المحدثة التعديلات التي تم إجراؤها على ميثاق السلوك المهني بالإضافة إلى التعديلات على القوانين والأنظمة ذات الصلة.

سياسة اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب - يحرص البنك من خلال تطبيق هذه السياسة على تلبية المتطلبات القانونية المتعلقة بتطبيق متطلبات العناية المهنية الواجبة لتحديد الهوية الحقيقية لعملاء البنك العربي ومقارنة أسماء العملاء إزاء قوائم الأشخاص المحظور التعامل معهم، إضافة إلى الإبلاغ عن الأنشطة غير الاعتيادية و/أو المشبوهة.

لقد قام البنك خلال العام 2019 بإطلاق نسخة محدثة من برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب - المستوى المتقدم، تضمنت النسخة المحدثة التغييرات والتحديثات المتعلقة بمتطلبات العناية الواجبة الخاصة بالمنتجات والخدمات التي يقدمها البنك.

لجنة الأخلاقيات

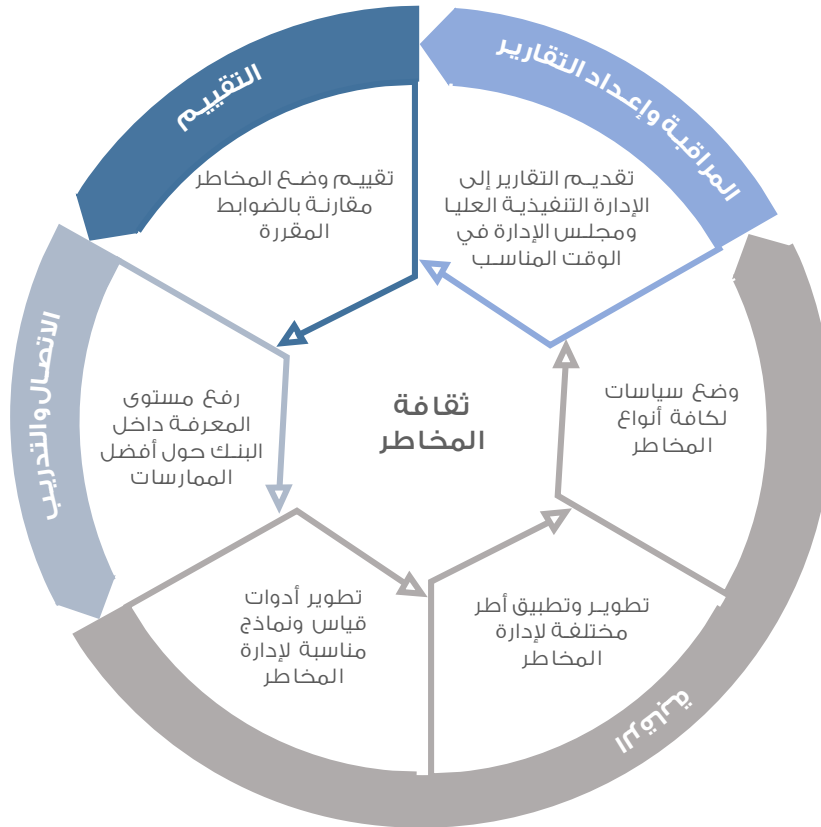
إن إنشاء لجنة الأخلاقيات في العام 2013 يؤكد على التزام البنك العربي بتطبيق أعلى المعايير الأخلاقية ضمن عملياته في جميع الدول التي يمارس فيها أعماله. تهدف لجنة الأخلاقيات إلى تطبيق وتفسير ميثاق السلوك المهني والتحقيق في أي مخالفات قانونية ورقابية محتملة، إضافة

المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر

نظراً لوجود مخاطر في جميع أعمال المؤسسات المصرفية، تعتبر إدارة المخاطر السليمة التي تمكّنها من إدارة هذه المخاطر من أساسيات النجاح لهذه المؤسسات. حيث تعتبر إدارة المخاطر المسؤولة من أساسيات العمل لدينا ولهذا فقد قمنا بالتركيز على تطبيق منهج استباقي لتجنب مختلف المخاطر.

تمثل إدارة المخاطر أحد الركائز الأساسية للرقابة وذلك ضمن إطار الهيكل المؤسسي لإدارة المخاطر للبنك، إن استراتيجية إدارة المخاطر لدى البنك العربي مصممة لتوفر للبنك آلية للتعرف على المخاطر، المالية وغير المالية، وقياسها والرقابة عليها.

يرجى الاطلاع على تقريرنا السنوي للمزيد من المعلومات حول إنجازات إدارات المخاطر للعام 2019 (<https://www.arabbank.com/mainmenu/home/investor-relations/financial>).



الامتثال

نتبنى نظاماً فعالاً لتحديد وإدارة متطلبات الامتثال للمتطلبات الرقابية في كافة الدول التي نتواجد فيها. برنامج الامتثال على المستوى المؤسسي يساهم في تعزيز رأسمالنا المتمثل في "سمعتنا" من خلال الامتثال لأعلى المعايير الأخلاقية.

يعتمد نجاح البرنامج على تطبيق السياسات والإجراءات والبرامج التدريبية بشكل فاعل ومتناغم قادر على تلبية المتطلبات الرقابية بالإضافة إلى نظام تحكم داخلي مسؤول عن المراقبة وإعداد التقارير بشكل دوري للتأكد من استمرار امتثالنا من خلال فروعنا المختلفة حول العالم. كما يقوم نهجنا في مجال الامتثال على الموازنة بين ممارسات الأعمال ونمو الإيرادات وتجربة العملاء وإدارة المخاطر؛ بحيث تكون المخاطر المتخذة هي المخاطر المعنوية.

نشرات الأخبار الداخلية - نقوم بنشر ثلاث نشرات أخبار داخلية متعلقة بالامتثال لتعزيز فهم الموظفين وإدراكهم لمفهوم الامتثال. تقدم نشرة أخلاقيات العمل توجيهات عامة حول كيفية تطبيق الممارسات الأخلاقية في العمليات التجارية، بالإضافة إلى السلوك المتوقع من الموظفين. وتعمل نشرة الالتزام على تغطية الجوانب المالية والأمور المتعلقة بالجريمة المالية والتدابير الاحترازية، وتهدف إلى تعزيز ثقافة الامتثال من أجل تمكين الموظفين من فهم وممارسة مسؤولياتهم. فيما تهدف نشرة مكافحة غسل الأموال إلى رفع وتعزيز معرفة الموظفين بالمواضيع المتعلقة بمكافحة غسل الأموال والجرائم المتعلقة بها.

برامج التدريب الإلكتروني لتعزيز الالتزام في البنك العربي - نؤمن في البنك العربي بأن الامتثال مسؤولية الجميع، وبالتالي نسعى دائماً إلى تعزيز وعي الموظفين وإدراكهم لمحاور الحاكمية والسياسات الداخلية حيث أننا الطريق إلى تحقيق الامتثال الكلي. ولتعزيز فهم الموظفين لمفهوم الامتثال، نعمل على توفير برامج تدريبية للموظفين الحاليين والجدد، تتضمن:

- برنامج التدريب الإلكتروني حول ميثاق السلوك المهني.
- برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب - المستوى المتقدم.
- برنامج التدريب الإلكتروني حول مكافحة الفساد والرشوة.
- برنامج التدريب الإلكتروني حول معاملة العملاء بعدالة.

دق ناقوس الخطر (الإبلاغ)

حرصاً على ممارسة العمليات بأخلاقية عالية وامتثال تام، يشتمل ميثاق السلوك المهني في البنك العربي على سياسة الإبلاغ التي تتطلب من الموظفين تبليغ لجنة الأخلاقيات عن أي انتهاك لميثاق السلوك المهني أو سياسات البنك العربي و/أو القوانين والإجراءات المتبعة. في حالة عدم وضوح الانتهاك أو عدم التأكد من حدوثه، يتم تشجيع الموظفين على إرسال استفساراتهم إلى إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية في الإدارة العامة.

خلال عام 2019، قام البنك بتعزيز إطار دق ناقوس الخطر من خلال تطوير سياسة قائمة بذاتها وهي سياسة البنك العربي فيما يتعلق بدق ناقوس الخطر والتي أقرها مجلس الإدارة في ديسمبر 2019. تقوم هذه السياسة أيضاً بتوسيع نطاق الأطراف المبلغة من خلال تسهيل الإبلاغ عن أي سلوك مشكوك فيه من قبل أطراف ثالثة. هذا وقد قام البنك بتحديث موقعه الإلكتروني بإضافة بيان يشجع الأطراف الثالثة للإبلاغ عن أي سلوك مشتبّه به يتعلق بالبنك.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

يتوافق البنك العربي مع الهدف السادس عشر من أهداف التنمية المستدامة وذلك من خلال تشجيع أخلاقيات العمل والعدالة ومكافحة الفساد في التعاملات المؤسسية.

السلام والعدل والمؤسسات القوية



زيادة الشفافية

إعداد التقارير المالية

نعمل على إصدار تقارير ربع سنوية حول أداء البنك المالي، كما نسعى إلى الارتقاء بمستوى الشفافية والإفصاح عن طريق إصدار التقارير، وبذلك فإننا نمكّن المساهمين والعملاء من الاطلاع على جهودنا وأنشطتنا وأدائنا المالي ومنهجنا في إدارة المخاطر وغير ذلك من الأمور ذات العلاقة. كما ويعكس التقرير المالي المعلومات الشفافة والشمولية المتعلقة بممارسات وهيكلة وقوانين الحاكمية، والإفصاحات الكاملة عن الأوضاع المالية للبنك.

نحرص على اعتماد قنوات تواصل شاملة وشفافة مع الجهات ذات العلاقة ضمن التزامنا بممارسات الحاكمية السليمة. فإلى جانب إعداد التقارير حول أدائنا المالي، فإننا نقوم بالإفصاح عن أداء البنك المتعلق بالأمور غير المالية من خلال إصدار تقارير الاستدامة بشكل سنوي بهدف زيادة الوعي بقضايا الاستدامة.

إعداد تقارير الاستدامة

كجزء من استراتيجيّة الاستدامة في البنك العربي، يلتزم البنك بنشر تقارير الاستدامة على أساس سنوي منذ العام 2010 وفقاً لمبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهي المبادئ الأكثر استخداماً عالمياً لإعداد تقارير الاستدامة. تهدف هذه التقارير إلى تسليط الضوء على التحديات والإنجازات والتحديثات الرئيسية حول المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية ضمن استراتيجيتنا للاستدامة.



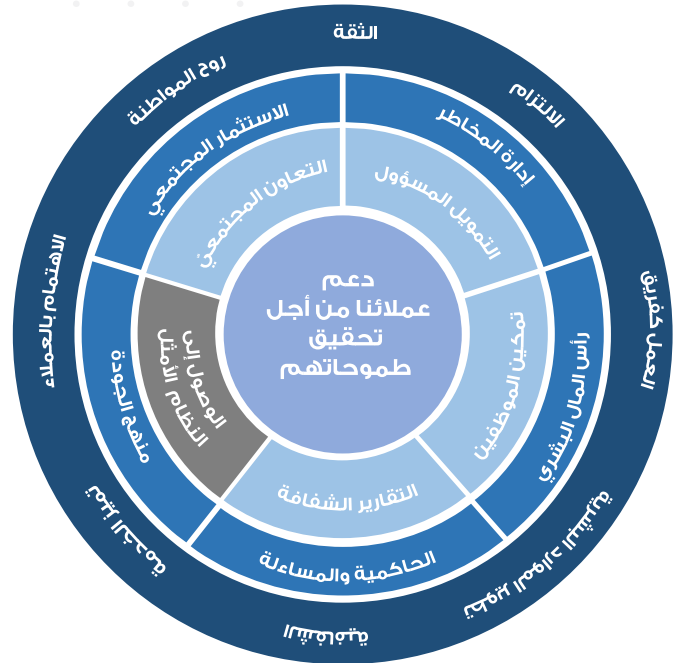
الوصول إلى النظام الأمثل

نقوم بالتركيز على تطوير النظم الإدارية في جميع أعمالنا لتشمل مفاهيم الاستدامة. هذا يمكننا من تحديد الفرص الملائمة لزيادة كفاءة الأداء في أعمالنا، وللوصول في النهاية إلى منهج يمكننا من إدارة مواردنا بفعالية، والتي ستساهم في تطوير أنظمتنا الداخلية والتقليل من التكاليف المترتبة عليها، وبالتالي التقليل من بصمتنا البيئية والتكاليف المترتبة عليها.

ونسعى إلى تحقيق هذا الالتزام من خلال تقديم الخدمات التي تهدف إلى خفض أو الحد من استهلاك الورق، والتركيز على كفاءة العمليات، وتقليل الأثر البيئي لموردنا.

الجوانب الجوهرية:

- الأثر البيئي المباشر
- إدارة سلسلة التوريدات



مؤشرات الأداء

لمعرفة المزيد عن أدائنا في هذا المحور، يرجى الاطلاع على صفحة 70.

إدارة الأثر البيئي للعمليات الداخلية

نؤمن بمسؤوليتنا عن تقليل الأثر البيئي لعملياتنا الداخلية والتي تشمل استهلاك وإعادة تدوير الورق واستهلاك الطاقة والمياه.

تتضمن استراتيجية البنك العربي للاستدامة اعتماد عمليات صديقة للبيئة ومراقبة استهلاكنا للموارد البيئية الداخلية ورفع وعي عملائنا وموظفينا حول أهمية المسؤولية البيئية. ومن خلال هذا النهج نواصل العمل على تحسين أنظمة عملياتنا الداخلية بهدف تعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف.

استهلاك الورق

نظراً إلى طبيعة أعمالنا، فإنّ الورق هو أكثر الموارد الطبيعية استخداماً في مكاتبنا وفروعنا، حيث نقوم باستخدامه لتنفيذ العمليات والعقود وتبادل الرسائل والخدمات والمواد الترويجية المقدمة إلى العملاء. بالتالي فإننا نلتزم بتقديم وتحسين الخدمات التي تهدف إلى تقليل أو وقف استهلاك الورق لعملياتنا الداخلية.

تتطوي استراتيجيتنا لتقليل الأثر البيئي لاستهلاك الورق على قسمين: تعزيز عملياتنا الداخلية عن طريق السعي نحو بيئة داخلية خالية من استعمال الورق، وتوفير منتجات وخدمات تهدف إلى تقليل ووقف استهلاك الورق لعملياتنا من خلال الرقمنة.

بيئة عمليات خالية من الورق - نؤمن بأهمية خلق بيئة عمل خالية من الورق والتي تساهم في تحسين أمن الملفات وتقليل استهلاك الطاقة وزيادة كفاءة العمليات. بدأنا بجني ثمار جهودنا في الانتقال إلى بيئة عمل خالية من الورق والتي ساعدت أيضاً على تحسين كفاءة العمليات. كما قام البنك بإطلاق برنامج إعادة تدوير الورق المستخدم بهدف تقليل أثرنا البيئي من خلال تجنب إرسال الورق المستخدم إلى مكبات النفايات والاستعاضة عن ذلك بإعادة تدويره.

اتباع منهج خالٍ من الورق مع عملائنا - ندرك أن جزءاً من استهلاكنا للورق ينتج من الخدمات والطلوب التي نقدمها للعملاء. لذا نعمل على تشجيع عملائنا لتخفيف بصمتهم البيئية من خلال توفير خدمات مصرفية خالية من الورق، عن طريق الرقمنة. إن استخدامنا لتقنيات الرقمنة يهدف إلى تعزيز تجربة عملائنا وتقليل أثرهم البيئي من خلال التقليل من استخدام الخدمات الورقية.

حيث قمنا في العام 2019 بإطلاق عدّة مبادرات لتقليل استهلاك الورق الناتج عن المنتجات والطلوب المقدمة لعملائنا، وتشمل:

- Mobile KYC: يقدم البنك قنوات رقمية ليقوم العملاء بتقديم معلوماتهم بطريقة سلسلة دون الحاجة إلى زيارة الفرع.
- التحقق من التوقيع آلياً - مقاصة الشيكات الواردة: نموذج ذكاء اصطناعي يستخدم لأتمتة عملية التحقق من صحة توقيع العميل في أي وثيقة رسمية ويستخدم المشروع هذه الميزة في قسم مقاصة الشيكات الواردة حيث كان التحقق من التواقيع يتم بشكل يدوي.

استهلاك الكهرباء الكلي (كيلوواط ساعة) 2.2% انخفاض في استهلاك الكهرباء

2019	17,985,575
2018	18,387,154



استخدام مصادر الطاقة المتجددة

العميات الخضراء في البنك العربي

قام البنك العربي في العام 2019 بتوقيع اتفاقية مع شركة الكهرباء الوطنية (NEPCO) وشركة الكهرباء الأردنية (JEPCO) كجزء من المرحلة الأولى للاستفادة من القانون رقم 30 والذي تم إصداره في الرابع من نيسان للعام 2017 من قبل هيئة تنظيم قطاع الطاقة والمعادن (EMRC). من خلال هذه الاتفاقية سيقوم البنك باستهلاك كامل الطاقة الكهربائية من مصادر طاقة متجددة.

وقد وضعت الاتفاقية حيز التنفيذ في الأول من آذار للعام 2019، ممكّنة البنك العربي من تبني مصادر طاقة متجددة في معظم استهلاكه من الكهرباء في الأردن، وبالتالي تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن توليد الكهرباء من المصادر التقليدية. كما وفر هذا المشروع ما يقارب 2.5 مليون دينار من كلفة شراء الطاقة الكهربائية.

استهلاك الطاقة

على الرغم من أن طبيعة عملياتنا لا تستوجب استهلاك الكثير من الطاقة، إلا أننا نعمل باستمرار على ترشيد هذا الاستهلاك في البنك. إن مصادر استهلاكنا للطاقة يأتي من استهلاك الكهرباء، حيث يتم شراء الطاقة المستخدمة في البنك من شركات توزيع الكهرباء، إضافة إلى وقود التدفئة المستخدم في الإدارة العامة وكافة فروعنا ومبانيها في المملكة. كما أن استهلاك الطاقة لدينا ينتج أيضاً عن الوقود المستخدم لعمليات النقل من وإلى البنك والرحلات الجوية المتعلقة بالعمل.

الطاقة المباشرة - في العام 2019 انخفض استهلاكنا للطاقة المباشرة بنسبة 12.5% مقارنة بالعام 2018 جراء تطبيق البنك لعدد من المبادرات. حيث واصل البنك جني ثمار تطبيق نظام تتبع المركبات الجغرافي الذي قلل من استهلاك وقود المركبات بالإضافة إلى تقليل الانبعاثات المرافقة لهذا الاستهلاك وكلف الصيانة لهذه المركبات. أما بالنسبة لوقود التدفئة، فقد انخفض استهلاك البنك منه بنسبة 20% نتيجة تركيب مبرد تلطيف الحرارة في مبنى الإدارة العامة للتحكم بالحرارة والبرودة بشكل أفضل.

استهلاك الوقود
2019

20% نسبة الانخفاض في استهلاك الطاقة المباشرة مقارنة بالسنة السابقة

إجمالي استهلاك الوقود	9,685
وقود التدفئة	3,647
الديزل	3,597
البنزين	2,441

الطاقة غير المباشرة - انخفض استهلاك الكهرباء الكلي في البنك بنسبة 2.2% خلال العام 2019 مقارنة بالعام السابق. كما قام البنك، ويهدف تقليل الأثر البيئي المترتب على استهلاك الكهرباء، بالحصول على 79% من مصادر الكهرباء في البنك من مصادر طاقة متجددة.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

إن نشاطات البنك المتعلقة بكفاءة الطاقة واستخدام الطاقة من مصادر متجددة بالإضافة إلى تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة يتوافق مع هدفي التنمية المستدامة السابع والثالث عشر.

ضمان حصول الجميع بتكلفة ميسورة على خدمات الطاقة الحديثة الموثوقة والمستدامة



اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره



استهلاك المياه

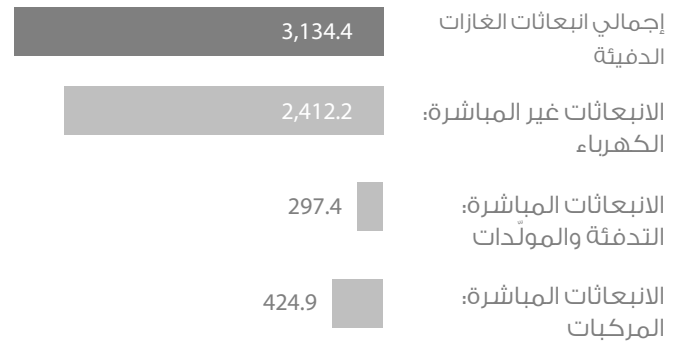
بالرغم من طبيعة عملنا التي لا تتطلب استهلاك كميات كبيرة من المياه، إلا أننا ندرك أهمية ترشيد استهلاك المياه في الأردن. وينحصر استخدامنا للمياه بالاستعمال الشخصي للمياه من قبل الموظفين ولأغراض التنظيف لا غير. لقد واصل البنك العمل على ترشيد استخدام المياه عن طريق تركيب أجهزة توفير المياه في منشآته المختلفة.

انبعاثات الغازات الدفيئة

تنتج انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة عن استخدام مركبات النقل المزودة بالديزل والبنزين، إضافة إلى الديزل المستخدم في تدفئة المباني، والانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الطاقة الواردة إلى البنك والمولدة من الوقود الأحفوري. ومن خلال استخدام البنك لمشاريع الطاقة المتجددة كمصدر للكهرباء المستخدمة في عمليات البنك والتي لا تصدر أية انبعاثات للغازات الدفيئة، تمكّن البنك من تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 74.9%.

انبعاثات الغازات الدفيئة (طن)
2019

انخفاض بمعدل 74.9% مقارنة بالعام السابق



انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف (طن لكل موظف)
انخفاض بمعدل 94.3% مقارنة بالعام السابق



المشتريات المستدامة

دعم المشتريات المحلية

واصلنا في العام 2019 مساهمتنا في دعم هذا القطاع الحيوي في الاقتصاد الوطني من خلال التعاقد مع الموردين المحليين، حيث بلغ إجمالي الإنفاق على المشتريات المحلية ما يعادل 69% من نسبة الإنفاق الإجمالي للبنك على الموردين.

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

من خلال إدارة سلسلة التوريد في البنك، يضمن البنك العربي أن جميع الموردين ملتزمون بالمبادئ البيئية والاجتماعية بميثاق السلوك المهني للموردين بالإضافة إلى دعم المشتريات المحلية. وبذلك يتوافق البنك مع هدفي التنمية المستدامة **الثالث والثامن**.

ضمان تمتّع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار



تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع



ندرك أثر عمليات الشراء التي تتم من خلال إدارة المشتريات والتزويد على مجتمعنا اقتصاديا وبيئيا. لذلك، نلتزم بدعم الموردين المحليين والمسؤولين بيئيا.

نظام المشتريات الإلكتروني للبنك العربي - بهدف تعزيز الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية وتحقيق مستوى عالٍ من الأمان والدقة، عملت إدارة المشتريات والتزويد على أتمتة عمليات الشراء التي تغطي كامل عملية الشراء والدفع من خلال تطبيق نظام المشتريات الإلكتروني الذي تمّ بدء العمل به في شهر نيسان من عام 2019. حيث سيساهم تطبيق البرنامج بخفض استهلاك الورق مما سيققل من إجمالي الأثر البيئي للبنك والتكاليف المرتبطة به.

تقييم استدامة الموردين

لقد قمنا بوضع نقاط المراقبة والتقييم اللازمة في إجراءات عمليات الشراء والتي تضمن تقليل الأثر البيئية للمشتريات بالإضافة إلى تخفيض التكلفة. كما تقوم إدارة المشتريات والتزويد بإشراك الموردين لتحقيق هذه الأهداف من خلال رفع مستوى الوعي بمفهوم المشتريات المستدامة ودعمهم في المساهمة اجتماعيا وبيئيا.

ميثاق السلوك المهني للموردين

المهني يوحد مفهومنا لاستدامة المشتريات من خلال تحديد كيفية ممارسة الموردين لأعمالهم بما يتماشى مع المعايير الأخلاقية التي نتبناها. حيث يحتوي هذا الميثاق على بنود تغطي شؤون التوظيف والصحة والسلامة بالإضافة إلى ضرورة الالتزام بالقوانين والمعايير البيئية والاجتماعية بحيث نمكّن مورديننا من تحقيق متطلباتنا التي تتواءم مع توقعات الجهات ذات العلاقة بإضافة أثر إيجابي في المجتمع.

عقود الموردين

واصلت إدارة المشتريات والتزويد مبادراتها بإضافة بند خاص إلى شروط وأحكام أوامر وعقود الشراء التي يتم عقدها مع الموردين تحت عنوان "القوانين والأنظمة المطبقة"، وذلك لضمان التزام الموردين بالقيم الاجتماعية وحقوق الإنسان. حيث تشكل هذه القيم والمبادئ جزءاً من المبادئ الرئيسية للإعلان العالمي لحقوق الإنسان ومنظمة العمل الدولية.

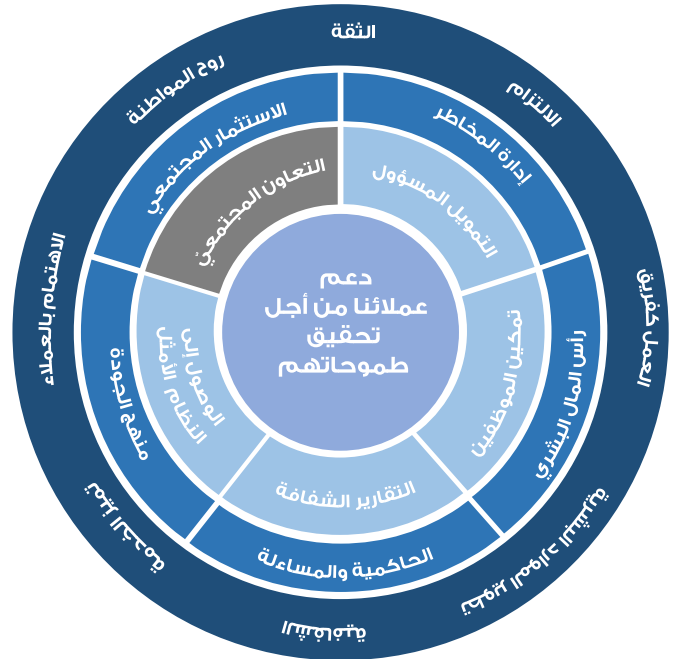
التعاون المجتمعي

نواصل سعيينا نحو تحقيق الاستدامة وخلق قيم مستدامة مالية وغير مالية طويلة الأمد لنا وللجهات ذات العلاقة من خلال مواصلة دعم طموحاتهم والمساهمة في تحقيقها.

انطلاقاً من الأسس المتينة التي تقوم عليها الاستثمارات المجتمعية للبنك، عملنا على تطوير نموذج متكامل يساهم في دمج عدد من الجهات ذات العلاقة، بما فيها المجتمع والموظفين والبيئة والعملاء بهدف خلق قيم مشتركة وترك الأثر الإيجابي على المجتمع ككل.

يشتمل هذا النموذج على عدة أساليب لتطبيق التعاون المجتمعي.

- دعم المبادرات المجتمعية من خلال برنامج المسؤولية الاجتماعية للبنك برنامج "معاً"
- مؤسسة عبدالحميد شومان
- التبرعات والرعايات المباشرة



الجوانب الجوهرية:

- دعم المجتمع المحلي

مؤشرات الأداء

لمعرفة المزيد عن أدائنا في هذا المحور، يرجى الاطلاع على صفحة 71.

المساهمة في إحداث الأثر الإيجابي في مجتمعاتنا الآن وفي المستقبل

الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي

تأخذ الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي أوجه عديدة من خلال تركيزها على القضايا المجتمعية والمنبثقة من استراتيجيتنا للاستدامة. حيث تشمل هذه الاستثمارات التبرعات المباشرة، والرعايات المجتمعية، والمبادرات المجتمعية، بالإضافة إلى تطوع موظفينا. كما نقوم بتحقيق أثر مباشر في المجتمع من خلال الدعم الكامل لمؤسسة عبدالحميد شومان والتي تعتبر ذراع البنك العربي في مجال المسؤولية الثقافية والاجتماعية (المزيد من المعلومات عن المؤسسة يرجى الاطلاع على صفحة 57).

ويعتبر البنك العربي احد أكبر المساهمين من القطاع الخاص في دعم المجتمع الأردني حيث وصل مقدار هذا الدعم للعام 2019 مبلغاً يفوق الـ 24.9 مليون دولار أمريكي.

أكثر من 24.9 مليون دولار

قيمة الاستثمارات المجتمعية للبنك خلال العام 2019

3.2%

نسبة الاستثمارات المجتمعية من صافي أرباح البنك العربي ش م ع قبل الضريبة

باعتبارنا أحد المؤسسات المالية الرائدة في المملكة والمنطقة، فإن لنا دوراً أساسياً وفعالاً في إحداث تأثير إيجابي في المجتمعات التي نعمل بها. وفي إطار هذا النهج الاستراتيجي، نقوم بتوظيف الخبرات والموارد المتاحة لدينا لخلق قيمة مضافة مستدامة لهذه المجتمعات بشكل يساهم في تحقيق مستقبل أفضل.

القيمة الاقتصادية المنتجة والموزعة

تعتبر القيمة الاقتصادية المنتجة والموزعة من قبلنا من الوسائل التي نساهم بها بشكل إيجابي في المجتمع. ويمكن توضيح هذه القيمة من خلال معادلة بسيطة تتمثل بالإيرادات الناجمة عن المنتجات والخدمات التي نوفرها لعملائنا، حيث يتم توزيع جزء من هذه الإيرادات على الجهات التي نعتمد عليها في أعمالنا. ويظهر ذلك جلياً في الرواتب والمزايا التي نقدمها للموظفين، والأرباح الموزعة على مساهميننا، والمدفوعات لقاء المعاملات التجارية مع الموردين، هذا إضافة إلى مدفوعاتنا الضريبية والاستثمارات المجتمعية التي نقوم بها. ووفقاً للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، يتم تعريف ذلك على أنه "القيمة الاقتصادية المنتجة والموزعة" وتستخدم لقياس أثر المؤسسة على الاقتصاد المحلي.



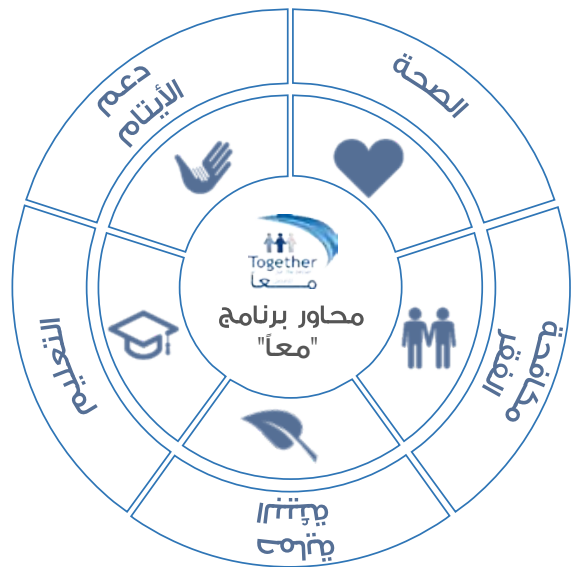
لمزيد من المعلومات حول المصاريف التشغيلية والأرباح والمدفوعات الضريبية، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2019.

برنامج المسؤولية الاجتماعية "معاً"

يهدف برنامج المسؤولية الاجتماعية للبنك العربي "معاً" إلى تمكين الموظفين والعملاء والمؤسسات غير الهادفة للربح من المشاركة الفاعلة في تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة من خلال مشاركتهم في عدد من الأنشطة والمبادرات المتنوعة.

ويركز برنامج "معاً" في نشاطاته على عدد من المجالات التي تمّ تحديدها بناء على تقييم شامل لاحتياجات وأولويات المجتمعات المحلية، والتي تشمل على: الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ودعم الأيتام. وتماشياً مع المحاور الرئيسية التي تمّ تحديدها، والمنهج الاستراتيجي للبنك العربي في مجال المسؤولية الاجتماعية، يحرص برنامج "معاً" على تحقيق الأهداف التالية:

- مشاركة الموظفين في النشاطات التطوعية
- تقديم الدعم والتعاون مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح
- استخدام القنوات المصرفية لتشجيع تبرعات العملاء (يرجى مراجعة صفحة 23)



منذ تأسيسه، نجح برنامج "معاً" في ترك أثر إيجابي على الكثير من الفئات في مختلف مناطق المملكة. ففي العام 2019، بلغ عدد المنتفعين من نشاطاتنا المجتمعية ما يفوق 289,500 فرداً.

عدد المستفيدين
من برنامج "معاً"

289,500	2019
260,823	2018

المساهمة في تلبية أهداف التنمية المستدامة

إن نشاطات البنك واستثماراته المجتمعية تساهم بشكل مباشر في عدد من أهداف التنمية المستدامة، وهي:

القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان



ضمان تمتّع الجميع بأنماط عيش صحية وبالرفاهية في جميع الأعمار



ضمان التعليم الجيد المنصف والشامل للجميع وتعزيز فرص التعلم مدى الحياة للجميع



تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات



تعزيز النمو الاقتصادي المطرد والشامل للجميع والمستدام، والعمالة الكاملة والمنتجة، وتوفير العمل اللائق للجميع



الحد من انعدام المساواة داخل البلدان وفيما بينها



عقد من العطاء

الاحتفال بمرور عشر سنوات على إطلاق برنامج البنك العربي للمسؤولية المجتمعية "معاً"

قبل عشر سنوات، قام البنك بإطلاق برنامجه للمسؤولية المجتمعية "معاً". ومنذ ذلك الوقت ساهم البرنامج في إحداث الأثر الإيجابي في المجتمع من خلال برامج مختلفة. ويركّز برنامج "معاً" على تشجيع موظفي وعملاء البنك والمؤسسات غير الهادفة للربح ليصبحوا أعضاء فاعلين في المجتمع في مجال الصحة والتعليم ودعم الأيتام ومكافحة الفقر وحماية البيئة.

وقد أقام البنك حفل تكريم لمتطوعيه بمناسبة مرور عقد على مسيرة عطاء البرنامج، حيث حضر الحفل الذي أقيم في مبنى الإدارة العامة للبنك رئيس مجلس إدارة البنك العربي والمدير العام التنفيذي للبنك العربي ونائب المدير العام وعدد من مدراء القطاعات والدوائر والموظفين. وأثنى البنك خلال الحفل على جهود متطوعيه مساهمة في بصفة العمل المجتمعي التي امتدت لتصل إلى ما يزيد عن 1,220,000 مستفيد خلال السنوات العشر الماضية، مما يجسد رسالة البنك العربي التنموية وحرصه على استثمار الجهود والطاقات في برامج وأنشطة مجتمعية وتطوعية تصب في مصلحة التنمية المجتمعية، هذا إلى جانب جهود البنك المتواصلة على صعيد نشر وتعزيز ثقافة التطوع والعمل الجماعي لخدمة المجتمع.

أثرنا خلال العشر سنوات

حوالي 1.2 مليون

عدد المستفيدين

حوالي 2.3 مليون

دينار

تبرعات عملاء البنك
العربي من خلال قنواتنا
المصرفية

أكثر من 24,600

ساعة تطوع

أكثر من 6,720

مشاركة تطوعية



بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح

نقوم باستخدام مهارات وخبرات كوادر البنك في تدريب موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح والتي يقوم البنك العربي بدعمها بطريقة من شأنها أن تساهم في رفع مستوى أدائهم وكفاءتهم.

منذ انطلاقة برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح في العام 2012، عمل البرنامج على توفير خبرات المدربين الداخليين في البنك لتقديم دورات تدريبية متخصصة، تلبي لاحتياجات المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً". حيث قام موظفونا خلال العام 2019 بتدريب 126 من موظفي هذه المؤسسات من خلال 7 دورات تدريبية ناجحة استغرقت 753 ساعة تدريبية.



التطوع في الأنشطة المجتمعية

اننا نشجع موظفينا على التطوع بوقتهم وجهدهم وخبراتهم في المبادرات والبرامج التي تتناسب مع رؤيتنا ومجالاتنا المجتمعية الرئيسية الخمسة.

حيث نعمل بشكل متواصل مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح لخلق فرص تطوع فعالة ومؤثرة لتمكين موظفينا وعائلاتهم من خدمة المجتمع والمساهمة في تنميته وفي الوقت نفسه زيادة معرفتهم بالتحديات الاجتماعية والبيئية التي تواجه المجتمع.

أكثر من 3,587

عدد ساعات تطوع موظفينا وعائلاتهم خلال العام 2019

ما يقارب 900

مشاركة تطوعية قام بها موظفونا وأفراد من عائلاتهم خلال العام 2019

73

عدد النشاطات التطوعية خلال العام 2019



مبادرات "معاً"



نعمل يبدأ بيد مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح لتفعيل برامج ذات تأثير إيجابي على المجتمعات. حيث يحرص البنك على التعاون مع هذه المؤسسات في الأردن، والتي لديها الخبرة والمعرفة في كل من المحاور الرئيسية لبرنامج "معاً". ويشمل هذا التعاون تطوير وتنفيذ المبادرات والبرامج المجتمعية من خلال استثمارات البنك المجتمعية، والمعتمدة على عدد من المخرجات ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تتماشى مع استراتيجية الاستدامة للبنك

فيما يلي قائمة بالمبادرات التي دعمها البنك خلال العام 2019:

المحور	المؤسسة	البرنامج	وصف البرنامج	الأثر
	مؤسسة الحسين للسرطان	العودة للمدرسة	كان البنك الراعي الحصري للبرنامج والذي يهدف لمنح مرضى السرطان من الأطفال واليا فعين الفرصة الملائمة لمتابعة تعليمهم خلال مراحل تلقي العلاج وتوفير رعاية شاملة لهم مع التركيز على احتياجاتهم البدنية والاجتماعية والعاطفية.	• 450 طفل استفاد من هذا البرنامج • 24 متطوع • 720 ساعة تطوعية
		هدف من أجل الحياة	شارك البنك بهذه البطولة التي تهدف إلى رفع درجة وعي الموظفين حول أهمية عيش نمط حياة صحي وممارسة الرياضة كوسيلة لعمل الخير.	• شارك فريق من موظفي البنك في هذه البطولة وتمكنوا من الوصول للمباراة النهائية
		يوم ترفيهي لمرضى السرطان	قام البنك بتنظيم يوم ترفيهي وتعليمي للأطفال من مرضى السرطان في مكتبة عبد الحميد شومان. حيث قام متطوعو البنك بتقديم الدعم المعنوي من خلال التعليم الإبداعي ضمن عدد من الأنشطة.	• 12 طفل استفاد من هذا البرنامج • 10 متطوعين • 25 ساعة تطوعية
	بنك الدم الأردني	حملات التبرع بالدم	بهدف رفع مستوى الوعي حول التبرع بالدم وفوائده، قام موظفو البنك من مختلف الدوائر والفروع بالتبرع بالدم لصالح المرضى الأردنيين في المملكة.	• تم تنظيم 6 حملات للتبرع بالدم • 262 وحدة دم • مساعدة 786 مريض
	مركز الإسعاف الجوي	دعم واحدة من طائرات الاسعاف الجوي	يهدف الدعم إلى رفع مستوى وجودة نقل الحالات المرضية الطارئة والمرضى من مختلف مناطق المملكة النائية إلى المستشفيات المختصة في المملكة.	• تم نقل عدد من الحالات الطارئة خلال العام 2019
	الجمعية الملكية للتوعية الصحية	برنامج الصحة المدرسية	دعم تطبيق برنامج المدارس الصحية في ثمانية مدارس وبناء قدرات الطلاب والمعلمين على تطبيق المعايير الصحية الوطنية، لتشجيع الطلاب على اتباع أسلوب حياة صحية.	• دعم 8 مدارس • 5,069 طالب ومعلم استفادوا من هذا البرنامج
		نشاطات توعوية عن العادات الصحية	دعم عدد من الأنشطة التوعوية والتي تهدف إلى نشر ثقافة العادات الصحية بين طلاب المدارس.	• 232 عدد المستفيدين من الطلاب • 23 متطوع • 69 ساعة تطوع
	مركز هيا الثقافي	فنون الإذخار	يهدف البرنامج إلى نشر التوعية والثقافة المالية بين الأطفال بأسلوب مبدع من خلال ورش ميكانيكية لعمل نماذج صرافات آلية وتطوير عمل مسرحي تفاعلي عن الادخار بعنوان "حصالة بكرا".	• استفاد 1,800 طفل • 18 متطوع • 144 ساعة تطوعية

	مؤسسة انجاز	دورات انجاز	ساهم موظفونا بإعطاء دورات خاصة للطلبة حول عدد من المواضيع التي لا تنطرق لها المناهج الاعتيادية للمدارس والجامعات. من خلال هذا البرنامج، اكتسب الطلاب الثقة بالنفس ومهارات التفكير الإبداعي والإيجابي.	• 433 طالب استفاد من هذه الدورات • 11 متطوع • 78.5 ساعة تطوعية
	برنامج وظيفة ليوم		الداعم الذهبي لبرنامج "وظيفة ليوم" والذي أتاح الفرصة لعدد من طلاب المدارس لتجربة يوم وظيفي في فروع البنك ليتسنى للطلاب التعرف على طبيعة العمل اليومي ومساعدتهم في تحديد اهتماماتهم المستقبلية.	• 20 طالب استفاد من البرنامج • 23 متطوع • 126 ساعة تطوع
	إدارة السير المركزية	حملة التوعية المرورية "مدرستي فرحتي"	توزيع كتيبات تعليمية على طلبة المدارس بهدف رفع مستوى الوعي حول أمن الطرقات والحوادث في مختلف محافظات المملكة	• 120,000 طالب استفاد من هذه الحملة
	مؤسسة طلال أبو غزالة	مبادرة تأهيل أجهزة الحاسوب	بهدف دعم الشباب والمساهمة في توفير وسائل التعليم وتنمية مهارات الطلاب، قام البنك العربي، بالتعاون مع مؤسسة طلال أبو غزالة، بالتبرع بأجهزة حاسوب لإعادة تهيئتها واستخدامها في المدارس ومراكز الشباب في المناطق الأقل حظاً في المملكة. تهدف هذه المبادرة الوطنية إلى نشر تقنية تكنولوجيا المعلومات ودعم التعليم في مختلف مناطق المملكة.	• تم التبرع بأكثر من 296 جهاز
	متحف الأطفال	برامج التواصل مع المجتمع	تهدف هذه البرامج الى رفع وعي الأطفال حول القضايا المحلية والدولية الهامة من خلال البرامج التعليمية والتفاعلية.	• 33,006 طفل مستفيد • 11 متطوع • 27 ساعة تطوع
	الافطارات الرمضانية	دعم افطارين خيرين خلال شهر رمضان		• مشاركة 200 طفل • 45 متطوع • 146.5 ساعة تطوع
	أكاديمية الملكة رانيا لتدريب المعلمين	برنامج "علم بثقة"	يركز البرنامج على رفع جودة التدريس في الأردن من خلال تطوير مهارات المعلمين عبر التدريب والتطوير المهني.	• 222 معلم استفاد من البرنامج
	جمعية جائزة الملكة رانيا العبد الله للتميز التربوي	دعم رسالة الجمعية	تكريم المعلمين المتميزين في جميع أنحاء المملكة من خلال جائزة سنوية تساهم في تطوير القطاع التعليمي عبر نشر ثقافة التميز والتطوير المستمر.	• استفاد مدراء ومعلمون من جميع أنحاء المملكة
	مبادرة مدرستي	برنامج تبني المدارس	تجديد المرافق والبنية التحتية لأربع مدارس بما يرفع من مستوى النواحي الصحية في هذه المدارس ويساهم في توفير بيئة تعليمية أفضل وأكثر أماناً للطلاب.	• استفاد من البرنامج 1,980 طالب وطالبة
	مؤسسة الملكة رانيا	تطبيق "كريم وجنى"	دعم لانشاء تطبيق "كريم وجنى - عالمنا" الذي يركز على التعليم العاطفي والاجتماعي وتطوير المهارات للأطفال ما بين 3-6 سنوات.	• 87,881 مستخدم للتطبيق
	برنامج تعليم الآباء والأمهات		يهدف البرنامج إلى تزويد الآباء والأمهات بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحقيق أقصى قدر من التعلم والنمو لأطفالهم، ويغطي البرنامج ثلاثة مواضيع رئيسية: التواصل واللغة والتطور البدني والشخصي والتطور الاجتماعي والعاطفي.	• 2,186 أم استفادت من البرنامج
	منصة إدراك	دورات إدراك	دعم مساقين لمنصة إدراك الالكترونية؛ خطة المشروع والخطط الميدانية، ومساق الإتيكيت المهني.	• 1,933 مستفيد
	مؤسسة عبدالحميد شومان	برنامج قراءة القصص	من خلال هذا البرنامج تم تشجيع الأطفال على القراءة واستخدام المكتبة من خلال نشاطات قراءة القصص التفاعلية.	• 40 طالب استفاد من البرنامج • 8 ساعات تطوع

• 16 امرأة استفادت من البرنامج • 85 عائلة استفادت من البرنامج	يهدف البرنامج الى تمكين الاناث الاقل حظاً اقتصادياً من خلال مشاريع إنتاجية والمحافظة على التراث.	برنامج تمكين المرأة	مؤسسة نهر الأردن	
• 3,446 طفل وام استفادوا من البرنامج	زيادة الوعي حول مواضيع حماية الطفل وسلامته مع تقوية التفاعل الأسري الإيجابي لضمان توفير بيئة سليمة لنمو الطفل.	برنامج حماية الطفل		
• تم تطبيق 7 ورش • 179 طفل مستفيد • 21 متطوع • 58.5 ساعة تطوع	يهدف البرنامج إلى إكساب الأطفال وأهلهم المهارات اللازمة المتعلقة بحماية الطفل من الإساءة من خلال نشاطات تفاعلية.	برنامج "بيت صغير"		
• 120 طفل مستفيد • 27 متطوع • 94.5 ساعة تطوع	دعم إفطارات رمضانية للأطفال الأقل حظاً.	إفطارات رمضانية		
• 53 عائلة استفادت من الدعم	دعم العائلات الأقل حظاً التي تعيش تحت خط الفقر عن طريق توفير طرود غذائية شهرية لمدة عام كامل	برنامج كفالة العائلات	تكية أم علي	
• بلغ عدد المنتفعين أكثر من 8,635 مستفيد • 157 متطوع وعائلاتهم • 552 ساعة تطوعية	شارك موظفو البنك في برامج تطوعية مختلفة مع تكية أم علي تتضمن تحضير الطرود وتوزيع المواد الغذائية وتوزيع البطانيات وقراءة القصص وتقديم وجبات الإفطار خلال شهر رمضان	النشاطات التطوعية		
• 3,000 وجبة إفطار تم تجهيزها • 17 متطوع	شارك موظفو البنك بتجهيز وجبات إفطار والتي تم توزيعها خلال شهر رمضان.	تجهيز وجبات إفطار خلال شهر رمضان	الهيئة الخيرية الهاشمية	
• 35 يتيم استفادوا من البرنامج	دعم التعليم الجامعي للأيتام المقيمين في مراكز العناية الذين تجاوزوا سن الرعاية من أجل مواصلة تعليمهم الجامعي بهدف مساعدتهم بالاندماج في المجتمع كأفراد منتجين وتأمين مستقبل أفضل لهم.	دعم التعليم الجامعي للأيتام	صندوق الأمان لمستقبل الأيتام (الأردن)	
• 1,200 يتيم استفادوا من البرنامج • 181 أم استفادت من البرنامج • 130 متطوع • 474 ساعة تطوعية	يتضمن البرنامج تزويد الأطفال بملابس والعباءة لمدة عام.	برنامج يوم اليتيم	بنك الملابس الخيري (الأردن)	
• 20 عائلة مستفيدة (أكثر من 200 شخص مستفيد)	زيادة الوعي البيئي بالقرية من خلال دعم الظروف المعيشية للمجتمع المحلي والتنمية الاقتصادية وذلك من خلال تنفيذ العديد من المشاريع البيئية المستدامة.	مشروع تطوير قرية فيفا	الجمعية الملكية لحماية الطبيعة	
• 113 متطوع من الموظفين وعائلاتهم • 961 ساعة تطوع	تطبيق عدد من المشاريع لتحسين البنية التحتية للمحميات الطبيعية في الأردن، متضمنة محمية الأزرق ومحمية الشومري ومحمية دبين.	مشاريع تطوير المحميات الطبيعية		



الرعاية والتبرعات

بالإضافة إلى أنشطتنا التطوعية والآخر الذي نتركه من خلال برنامج البنك للمسؤولية الاجتماعية "معاً"، قمنا بدعم مجموعة من مؤسسات المجتمع المحلي والمؤسسات غير الهادفة للربح بالإضافة للعديد من البرامج والمبادرات المجتمعية.

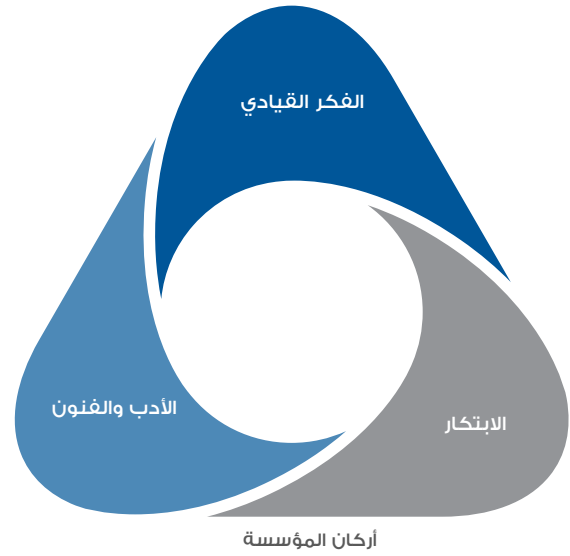


كما قام البنك برعاية ودعم عدد من المؤتمرات الاقتصادية والمالية بهدف المساهمة في دعم النمو الاقتصادي المستدام في المملكة.

مؤتمر يورو موني السادس في الأردن	كان البنك العربي الراعي الرئيسي لفعاليات مؤتمر يورو موني السادس في الأردن والذي نظمته "يورو موني للمؤتمرات" تحت شعار "الابتكار والتحول - تحدي الأردن الاقتصادي". وناقش المؤتمر إمكانية وصول الأردن لأقصى إمكاناته الاقتصادية لتحقيق استقرار اقتصادي كلي.
مؤتمرات ومنتديات اتحاد المصارف العربية	في إطار تعاون البنك العربي الاستراتيجي مع اتحاد المصارف العربية، فقد رعى البنك مجموعة من المؤتمرات والمنتديات التي نظمها الاتحاد في الأردن والتي اشتملت على منتدى "تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والشركات الناشئة" ومنتدى "مكافحة الجرائم المالية: الامتثال للمعايير الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الارهاب" ومنتدى "تعزيز الاستقرار المالي" ومؤتمر "واقع القطاع المصرفي الفلسطيني في محيطه العربي" بدورته الثالثة تحت عنوان "ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية".
المؤتمر الثاني لأسواق رأس المال العربية	قدم البنك رعايته الاستراتيجية للمؤتمر الثاني لأسواق رأس المال العربية حول "تعزيز الشفافية والابتكار المالي" والذي عقد في عمان.
المؤتمر السابع لرجال الأعمال والمستثمرين الأردنيين في الخارج	كان البنك العربي الراعي الماسي لفعاليات المؤتمر السابع لرجال الأعمال والمستثمرين الأردنيين في الخارج تحت شعار "شركاء التنمية والبناء". وغطى المؤتمر العديد من المحاور الهامة من بينها الواقع الاستثماري في المملكة والحوافز الممنوحة للمستثمرين الأردنيين وبرامج التحفيز الاقتصادي، وأفاق استثمار المغتربين في الأردن، وقصص نجاح استثمارات الأردنيين في الخارج، والمدن الصناعية والمناطق التنموية والخاصة والحررة ودورها في استقطاب الاستثمارات الأردنية والعديد من المحاور الأخرى.

مؤسسة عبد الحميد شومان

لأجل بناء أرضية ثقافية علمية، مع الاعتناء بالبحث العلمي والتنوير الثقافي والابتكار وتشجيع القراءة، أسست مؤسسة عبد الحميد شومان عام 1978، بمبادرة غير ربحية وخطوة ريادية من قبل البنك العربي، للمساهمة في بناء منارة الثقافة والإبداع في الأردن والوطن العربي، ولتكون ذراع البنك للمسؤولية الاجتماعية والثقافية والفكرية. وترتكز المؤسسة على أركان ثلاثة، هي: "الفكر القيادي، الأدب والفنون، والابتكار".



واصلت مؤسسة عبد الحميد شومان في العام 2019 بتنفيذ برامجها الهادفة إلى تعميم رسالتها ونشرها لأكبر عدد ممكن من شرائح المجتمع، بهدف دعم الإبداع والتعليم والابتكار والبحث العلمي وتكريس ثقافة القراءة في المجتمع، ما يؤدي إلى رفع السوية العلمية والثقافية. وتوجت إنجازاتها هذه بافتتاح مكتبة عبد الحميد شومان/ فرع الأشرافية في نهاية العام 2018 والتي قدمت خدماتها لعدد كبير من أهالي وطلاب وأطفال المنطقة، حيث اتضحت الحاجة لتوسعة المكتبة نظراً لعدد مرتادي المكتبة الكبير.

وتطبيقاً لرسالتها، في الانتشار والتوسع نحو المحافظات والمدن الأردنية، أقامت المؤسسة أيامها الثقافية هذا العام في محافظة البلقاء، مدينة السلط، والتي استمرت أربعة أيام، وقدم من خلالها برنامجاً ثقافياً وعلمياً وفنياً شاملاً استهدف ما يزيد عن 6 آلاف شخص من الأطفال واليا فعيين والكبار.



التحول الرقمي للمؤسسة

قامت مؤسسة عبد الحميد شومان في مطلع العام 2019 بالبدء بتنفيذ رؤيتها المتعلقة بالتحول الرقمي، حيث قامت بدمج جميع الدوائر والأقسام والبرامج في هذا المشروع الريادي لتحقيق عدة أهداف، منها تسهيل الوصول للمعلومات، وتبسيط وتكامل الإجراءات المتعلقة بكافة العمليات داخل المؤسسة لتعمل جميعاً ضمن منظومة واحدة، إضافة إلى تحسين الخدمات المقدمة للمستفيدين من جميع برامجها.

وفي إطار هذه الرؤية، تبنت المؤسسة نظام إدارة مكتبات إلكتروني يراعي شروط الحداثة في عالم مليء بالمحتوى الرقمي والانتشار في الجغرافيا دون قيود، لتسهيل الوصول إلى خدمات المكتبة، ومن بين هذه الخدمات: عملية البحث في محتويات المكتبة عبر شبكة الإنترنت، الخدمات الذاتية مثل الاستعارة والتجديد والحجز، الاستفادة من خدمات المكتبة الرقمية عبر مختلف الأجهزة وتطبيقات الهاتف بسهولة ويسر، وغيرها.

كما قامت المؤسسة بتنفيذ وتطوير عدة مشاريع لتخدم رؤيتها في مجال التحول الرقمي منها:

- النظام الإلكتروني لجائزة عبد الحميد شومان للإبداع.
- النظام الإلكتروني لجائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب.
- النظام الإلكتروني لجائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال.

وتُسهّل هذه الأنظمة عملية التقدم للجوائز من خلال تقديم الطلبات إلكترونياً، واستكمال عمليات التحكيم واستخراج التقارير التنفيذية والتحليلية إلكترونياً.

وتقوم المؤسسة حالياً بتطوير المرحلة الثانية لمشروع التحول الرقمي، من خلال إنشاء منصة للخدمات الإلكترونية، والتي تُمكن المستفيد من الوصول لكافة هذه الخدمات، كالتسجيل لحضور الفعاليات والأنشطة، والتقدم والاستفادة من برنامج المنح وصندوق البحث العلمي والجوائز، وخدمات المكتبة.

الفكر القيادي

البحث العلمي – كرمت المؤسسة الفائزين بالدورة السابعة والثلاثين من "جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب"، حيث تم وبمشاركة نخبة متميزة من الباحثين والعلماء والمختصين العرب وممثلي بعض الجوائز العربية، تكريم خمسة عشر فائزاً وفائزة بجائزة الدورة للعام 2019 ضمن الحقول التالية: العلوم الطبية والصحية، العلوم الهندسية، العلوم الأساسية، الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية والتربوية، العلوم التكنولوجية والزراعية والعلوم الاقتصادية والإدارية. وبذلك يصبح عدد الفائزين بالجائزة منذ إطلاقها 434 باحثاً وباحثة من مختلف الجنسيات العربية. وتخلل التكريم لهذه السنة زيارات ميدانية لأربع فائزين للجامعة الأردنية والجامعة الألمانية الأردنية.

تواصل المؤسسة دعمها لمشاريع البحث العلمي التطبيقي في الجامعات والمؤسسات والمراكز العلمية الأردنية من خلال "صندوق عبد الحميد شومان لدعم البحث العلمي"، والذي يعد الصندوق الأول الممول من القطاع الخاص. حيث قامت المؤسسة هذا العام بتوقيع ثمانية اتفاقيات دعم مع ثمانية باحثين وباحثات من مؤسستين بحثيتين، وبقيمة إجمالية تقارب 150 ألف دينار أردني. كما تم الانتهاء من تسعة مشاريع بحثية بعد استكمال العمل عليها، إضافة إلى نشر أوراق علمية ناتجة عن أبحاث مدعومة من الصندوق في مجلات علمية محكمة عالمية وعربية.



برنامج التعليم والعلوم – تم إطلاق برنامج التعليم والعلوم من قبل المؤسسة في العام 2014؛ بهدف تعزيز ثقافة البحث العلمي والريادة بين الأطفال واليافعين، والتأثير بصورة إيجابية على إثراء المنهج التعليمي في الأردن من خلال تحفيز التفكير الناقد والتحليلي. كما يهدف البرنامج إلى بناء قدرات معلمي العلوم والطب من خلال مبادرات تتم بالتعاون مع وزارة التربية والتعليم وجهات أخرى، كدعم مشاركة الطلبة الأردنيين في معرض "إنتل" الدولي للهندسة والعلوم، ومختبر المبتكرين الصغار، ومخيم شومان لمعلمي العلوم.

وللمرة الخامسة، تم خلال العام 2019 دعم مشاركة الأردن بمسابقة "إنتل" الدولية للعلوم والهندسة، حيث تمثل الدعم بتوفير المحكمين لاختيار المشاريع الفائزة على مستوى الأردن، إضافة إلى دعم 22 طالباً وطالبة فائزين للمشاركة في معرض "إنتل" الدولي لتمثيل 14 مشروعاً مختلفاً. ولم يقتصر الدعم على شكله المالي المتمثل بتغطية تكاليف السفر والإقامة، بل تم تقديم ورشة لمهارات العرض والتقديم للطلبة المتأهلين للمسابقة العالمية في الولايات المتحدة الأمريكية، وجلسات مع مشرفين متخصصين لتقديم الإرشاد بخصوص المشاريع الخاصة بالطلبة، وتمويل تطوير (نمذجة) مشاريعهم، وتجهيز لوحات العرض.



منتدى المبتكرين الصغار – عملت المؤسسة، بالتعاون مع منتدى العلماء الصغار، على إنجاز الدورة الرابعة من مختبر المبتكرين الصغار في محافظة العاصمة، ودورته الأولى في محافظة البلقاء، للشغوفين من الأطفال بالعلوم والابتكار ضمن الفئة العمرية 10-13 عاماً، بهدف تحفيز التفكير الناقد وتعزيز حب العلوم عبر تجارب ومشاريع علمية. وخاض 22 طالباً وطالبة من عمان، و22 طالباً وطالبة من البلقاء عدة مراحل، بدءاً بمهارات التفكير الناقد وكيفية صياغة الأسئلة والبحث المنطقي عن الإجابات والتجريب، وانتهاءً باكتساب مهارات عمل الفريق والتعلم على "الدارات" الكهربائية والحقائب الإلكترونية (ميكروكونترولورز) والبرمجة،

الابتكار

جائزة مؤسسة عبد الحميد شومان للابتكار – نظراً لأهمية تعزيز بيئة تدعم الإبداع والابتكار والإنتاجية في الأردن، أطلقت المؤسسة في العام 2018 "جائزة مؤسسة عبد الحميد شومان للابتكار" لتغطي الابتكارات العلمية والمجتمعية؛ بهدف تمكين مجتمع المعرفة ودفع عجلة النمو الاقتصادي من خلال تعزيز مفاهيم الثورة الصناعية الرابعة التي تقوم على الابتكار للتصدي للتحديات الحالية وتسريع المنافع المجتمعية، وتؤدي إلى خلق فرص العمل وإنشاء مشاريع تحسن نوعية الحياة والنهوض بالمجتمعات.

استكملت الجائزة في العام 2019 دورتها الأولى، حيث بدأت عامها بتقييم المشاريع التي تأهلت للمنافسة على الجائزة، والتي بلغ عددها 46 مشروع.

وتغطي حقول الجائزة: "التكنولوجيا الخضراء والاستدامة البيئية"، "الأمن الغذائي والتكنولوجيا الزراعية"، "الرعاية الصحية والتكنولوجيا الطبية"، "سوق العمل وحلول الإنتاجية الاقتصادية" و"الحلول التعليمية".

فيما تتوزع الجائزة على 3 مراحل: "البحث والتطوير (تصميم النموذج الأولي)"، "إثبات صلاحية المنتج للاستخدام"، ومرحلة "التوسع والانتشار". حيث جرى تقييم المشاريع على هذه المراحل الثلاث، من خلال لجان داخلية وخارجية مختصة. فازت بالدورة الأولى ثمانية مشاريع مبتكرة بمبلغ إجمالي حوالي 700,000 دينار.

في النصف الثاني من العام، قامت المؤسسة بإطلاق البرنامج التدريبي Deep Dive II الذي يهدف إلى تطوير قدرات الفائزين، وتمكينهم وتزويدهم بالأدوات والمهارات المختلفة، كل حسب حاجته. حيث قامت المؤسسة بعقد 25 يوماً تدريبياً اشتمل على 17 موضوعاً، قام بتنفيذها 13 مدرباً مختصاً، وتزامن ذلك مع تنفيذ برنامج إرشادي ضم 24 مرشداً، كما تم إعداد مرجعاً تدريبياً يضم المراجع والتدريبات والأدوات التي تم استخدامها خلال التدريب.

وبعد حصولهم على التدريب الذي امتد إلى ثمانية شهور، قام الأطفال وتحت إشراف عدد من المشرفين والمشرفات من طلبة الجامعات المختلفة ومن التخصصات العلمية بإنتاج تسعة مشاريع علمية مبتكرة تساهم في حل مشاكل مجتمعية تم تحديدها من قبل الطلبة والمشرفين. وعرضت المشاريع في حفلين منفصلين، تحت رعاية معالي وزير التربية والتعليم، وتم تكريم الأطفال والمشرفين.

مخيم مُعلمي العلوم – عملت المؤسسة، على إنجاز مخيم مُعلمي العلوم في دورته الثالثة. ويهدف البرنامج بشكل أساسي إلى تعريف المعلمين والمعلمات بمنهجية التعليم الانمطي وأسس التفكير الناقد، وإكسابهم مفاهيم جديدة لتنمية مهارات التفكير لدى الطلبة في المدارس، وتنمية مهارات المعلمين والمعلمات لتطوير وإدارة غرفة صفية تفاعلية تعزز التفكير والإبداع وتوفير وإنتاج مصادر تعليمية وتعليمية متاحة للمعلم والمتعلم لاستخدامها في إيصال الأفكار الواردة في المناهج الدراسية بطريقة ممتعة تسمح للطلاب استيعابها بشكل أفضل بعيداً عن التلقين.

وخاض 32 معلماً ومعلمة هذا التدريب، حيث تم اختيارهم بناءً على معايير محددة، فيما عقد المخيم الأول في البلقاء ضمن أيام شومان الثقافية في البلقاء والأخر في عمان حيث شارك معلمون ومعلمات من مختلف محافظات المملكة، خضعوا لتدريبات تعليمية مكثفة بأحدث الطرق والأدوات، ضمن سياقات العلوم "الفيزياء والكيمياء والأحياء وعلوم الأرض والرياضيات".

وستختار المؤسسة مجموعة منهم لتدريبهم حول إدارة أنشطة التفكير في المدارس، وكيفية تنفيذ أنشطة تشجع الطلبة على التفكير.

وفي نهاية المخيم، تم الإعلان عن مسابقة "أدوات التعليم الانمطي"، لتشجيع المعلمين والمعلمات على تطوير أدوات لانمطية جديدة يمكن استخدامها في العملية التعليمية. وتم عقد المسابقة خلال شهر تشرين الثاني، وقامت لجنة التحكيم باختيار المشروعين الفائزين وتم إعلان النتائج وتكريم الفائزات بحفل حضره معالي وزير التربية والتعليم.

وما ميز هذا العام أن المؤسسة كانت قد فتحت باب التقديم للمنح من خلال إطلاق دعوة لتقديم الطلبات والذي استمر من 23 حزيران إلى 21 آب، وشملت الدعوة المحاور والمواضيع والشروط والمعايير الواجب الالتزام بها. ومع النصف الثاني من العام 2019 كانت قد استقبلت المؤسسة ٢١٤ طلباً من خلال هذا الإعلان حيث بلغت عدد الطلبات المقدمة من الأردن 168 طلباً ومن فلسطين 46 طلباً. وتمت الموافقة على دعم 20 مشروعاً من داخل الأردن وفلسطين.

وقد عملت تلك المشاريع على تغطية عدة مجالات في كل من الأردن وفلسطين من حيث الاحتفاء بالموهبة وتوفير مصادر ومساحات إبداعية تهدف إلى نشر الفن والثقافة والعمل على مشاريع حفظ الإرث الثقافي والوطني ودعم الفنون المسرحية الأدائية ومنها المسرح ودعم اللغة العربية من خلال السعي دوماً بالتشجيع على القراءة وإثراء المحتوى العربي الأدبي والفني المتميز عبر الوسائط الرقمية، بالإضافة إلى تقديم الدعم لعدد من المكتبات ومشاريع تُشجع على القراءة مثل دعم 14 مكتبة في فلسطين، وأخيراً دعم مشاريع التعليم وتوفير مصادر التعلم للجميع بحيث دعمت المؤسسة عدد من المساحات العلمية والتطبيقات التعليمية، والأنشطة العلمية المختلفة.



برنامج المنح والدعم – انطلاقاً من استراتيجية المؤسسة
بالاستثمار في الإبداع المعرفي والثقافي والاجتماعي، تقدم مؤسسة عبد الحميد شومان مجموعة من المنح السنوية، التي تصب في مصلحة تحقيق نهضة المجتمعات، مما يصب بالنهاية في تكريس الرؤية الأساسية للمؤسسة في السير نحو مجتمع الثقافة والإبداع.

في مجتمعات ثرية بقدراتها الإبداعية ومتعطشة لإحداث التغيير ومجارات التطور، يسعى العديد من الطاقات إلى تجاوز الصعوبات والمعوقات، والمضي في خلق مبادرات ومشاريع رائدة للإسهام في تطوير المشهد الحضاري والثقافي والعلمي. وهنا يأتي دور المؤسسة في تقديم الدعم والتسهيلات لهؤلاء المبدعين في كل من الأردن وفلسطين، بهدف التغلب على بعض التحديات التي تواجههم من خلال برامج المنح والدعم والتي تشتمل على برنامجين:

- برنامج منح الأدب والفنون: ساهم برنامج "الأدب والفنون" بدعم أكثر من 130 مشروعاً بين الأعوام 2014-2019، ضمن ستة قطاعات هي: "الفنون الأدائية"، "الفنون السمعية والبصرية"، "الأنشطة الثقافية والمهرجانات"، "مشاريع حفظ الإرث الوطني"، "المساحات الفنية والأدبية"، "دعم تطوير المكتبات". وتسعى المؤسسة من خلال البرامج إلى المساهمة في تنمية المواهب والمهارات الأدبية والفنية، وتعزيز التنوع الثقافي، إضافة إلى توفير الفنون للجميع من خلال دعم المشاريع؛ بهدف إثراء ونشر المحتوى العربي الأدبي والفني المتميز عبر جميع الوسائط، وتشمل المساحات الفنية والأدبية، إضافة إلى دعم العاملين في القطاع الثقافي من فنانين وأدباء، وخصوصاً الشباب.

- برنامج منح الفكر القيادي: ويشتمل على أربعة قطاعات "المؤتمرات العلمية البحثية"، "الأنشطة العلمية"، "المساحات العلمية والتطبيقات التعليمية"، "المنتديات الشبابية والمناظرات". حيث تم خلاله دعم أكثر من 60 مشروعاً بين الأعوام 2014-2019. وساهمت هذه البرامج في تعزيز الفكر الحر والقيادي من خلال دعم المشروعات التي هدفت لتشجيع العلم والبحث العلمي، ودعم المسيرة التعليمية وتطويرها من خلال برامج تنمي آفاق ومدارك الأفراد المعرفية والفكرية وتلبي احتياجاتهم العلمية والتعليمية بتوفير تطبيقاتها المتعددة، بما يحقق في المحصلة منفعة مجتمعية وتعليمية للجميع.

الفنون والأدب

جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال – تهدف جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال، التي أطلقتها المؤسسة في العام 2006، إلى الارتقاء بالأدب الذي يُكتب للأطفال للمساعدة على تحفيز روح الإبداع لديهم.

في العام 2019 كان موضوع الدورة هو "رواية الخيال العلمي" للفتيان والفتيات بوصفه فناً أدبياً متخيلاً، يعتمد على الحقائق العلمية، والرؤية التنبؤية، والتخمين للأحداث المستقبلية. حيث استقبلت الجائزة ما مجموعه 400 عملاً أدبياً غير منشور، لكتاب عرب من 37 بلداً عربياً وغير عربي. ومنحت الجائزة لثلاثة أعمال من: سورية، والأردن وتونس. وأقامت المؤسسة حفلاً تكريماً برعاية سعادة السيد صبيح المصري رئيس مجلس إدارة البنك العربي ورئيس مجلس إدارة مؤسسة عبد الحميد شومان. وتقوم المؤسسة بإصدار الطبعة الأولى من الأعمال الفائزة والتي ستوزع مطلع العام 2020. كما سيتم أيضاً الإعلان عن الدورة (14) في موضوع "القصة الخيالية لمرحلة الطفولة المبكرة".

جائزة عبد الحميد شومان للإنتاج الإبداعي للأطفال واليافاعيين (أبداع) – انطلاقة من اهتمام مؤسسة عبد الحميد شومان بتحفيز وتشجيع الأطفال واليافاعيين على الابتكار والإبداع، قامت المؤسسة في العام 2018 بإعادة إطلاق جائزة عبد الحميد شومان للإنتاج الإبداعي للأطفال واليافاعيين (أبداع)، والتي بدأت عام 1988 واستمرت حتى العام 2003، واستهدفت الأطفال واليافاعيين من الفئات العمرية (8-18 سنة) من جميع محافظات المملكة.

وفتحت الجائزة باب الإبداع من خلال سبعة حقول، هي: الرسم، الخط العربي، المقالة، الشعر، الموسيقى، الرقص والابتكارات العلمية. واستطاعت استقطاب 1090 مشاركاً من جميع محافظات المملكة من الطلبة الأردنيين والعرب، لتقوم فيما بعد بتأهيل 229 طالباً وطالبة إلى ورشات تدريبية متخصصة، فيما فاز 15 مشاركاً بجوائز بلغت قيمتها ألف دولار للفائز الواحد، إضافة إلى تكريمهم خلال كرنفال امتد على مدار يوم كامل.

وتتبع فلسفة الجائزة من إيمان مؤسسة عبد الحميد شومان بدور الجيل الجديد من الأطفال واليافاعيين في صياغة المستقبل، وانسجاماً مع دور المؤسسة المعرفي والتثويري في خدمة الأجيال القادمة.

وتهدف الجائزة إلى المساهمة في الارتقاء بالإنتاج الإبداعي للأطفال واليافاعيين في المجالات الأدبية والأدائية والفنية والابتكار العلمي، والذي يساهم في تنمية عقل الطفل، وصولاً إلى جيل واع يقضيا العصر. كما تهدف إلى خلق روح المنافسة الإيجابية بين الأطفال واليافاعيين، وإبراز مواهبهم

وإثراء معلوماتهم، وتنمية قدراتهم، والارتقاء بمهاراتهم الأدبية والفنية، ودعم الابتكار العلمي لديهم، والإسهام في تشجيع الاستنباط في ميادين الأدب والفن والعلم، وتوظيف مهارات الطلبة الإبداعية وقدراتهم على التعبير عن آرائهم ومواقفهم، مما يساهم في إعداد جيل واع بألوان المعرفة والمهارات الأدبية بلغة عربية سليمة، وتعزيز ثقافة الإبداع من خلال اكتشاف الموهوبين والمتميزين من الأطفال واليافاعيين في مرحلة مبكرة.

وتشرف على الجائزة لجنة عليا من ذوي الخبرة والكفاءة في موضوع الجائزة، ويعين سنوياً لجان تحكيم ومدرسين من ذوي الخبرة والكفاءة في الحقول المطروحة.



درب المعرفة للأطفال واليافاعيين – تهدف مكتبة "درب المعرفة" إلى تكريس أنشطتها المتعددة لإحياء دور الكتاب في تنشئة الطفل، وتأسيس جيل المعرفة والإبداع، حيث تتمثل رسالة المكتبة في تعزيز 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.

جاء افتتاح مكتبة درب المعرفة للأطفال واليافاعيين في العام 2013 كمساحة حرة وحيوية للأطفال من مختلف الأعمار والخلفيات للالتقاء والبحث والاكتشاف من خلال أنشطة قرائية وإبداعية تعمل على تحفيز التفكير الخلاق. خلال العام 2019، استمرت المكتبة في تقديم خدماتها، واستقبلت أكثر من 117,000 طفلاً وطفلة بواقع 56,000 في مكتبة فرع جبل عمان و61,000 في فرع جبل الأشرفية، استعاروا أكثر من 84,000 كتاباً في شتى المواضيع، بواقع 49,000 في مكتبة فرع جبل عمان و35,000 في فرع جبل الأشرفية، إضافة إلى قراءة حوالي 165,000 كتاب داخل فرعي المكتبة.

وإيماناً بدور المكتبة في تعزيز ثقافة القراءة ونشر المعرفة في المجتمع، تم إشهار وتوقيع 15 كتاباً ضمن برنامج قراءات في المكتبة، ومناقشة 50 كتاباً لأندية قراءة مختلفة في قاعات المكتبة وواحدة في فرع الأشرفية، وتم عقد 4 جلسات تثقيفية حول ويكيبيديا ومبادرة بالعربي وعقلية التفكير بالإنترنت الأشياء والروبوت والذكاء الاصطناعي.

تسعى المكتبة لتطوير مهارات الخبراء والعاملين في مجال علم المكتبات والمعلومات في الأردن وفلسطين خاصة ولكل المهتمين عامة من خلال عقد وبث ندوة "المكتبة كمحرك للتغيير"، حيث يتم استضافة خبراء دوليين من مختلف أنحاء العالم للحديث عن الممارسات الفضلى والنماذج الدولية الناجحة للمكتبات العصرية وتغيير المفاهيم حول الدور الذي تلعبه المكتبة في القرن الواحد والعشرين.

كما عقدت ندوة المكتبة للسنة الرابعة على التوالي، وتم استضافة 3 خبيرات من مكتبات عامة ومكتبات جامعية ومكتبات أطفال من الولايات المتحدة وجنوب أفريقيا، حضرها 280 من أمناء المكتبات من عدة مكتبات ومؤسسات من الأردن وفلسطين، وتم على هامش الندوة عقد ثلاث ورشات عمل متخصصة، وزيارة إحدى الخبيرات لمكتبة جامعية للتواصل مباشرة مع المكتبيين في أماكن عملهم.

وفي مجال التطوير تم اقتناء نظام جديد مفتوح المصدر لمكتبة عبد الحميد شومان وهو نظام "Koha" والذي سيحمل المزيد من الخدمات الإلكترونية والمتطورة والذاتية لتسهيل العمل وخدمة الرواد ومواكبة التكنولوجيا المتسارعة.

خلال العام 2019، تم العمل على استكمال تهيئة المكتبة لاستقبال الأشخاص ذوي الإعاقة للتأكيد على حقهم في الحصول على المعرفة والوصول إلى خدمات وبرامج ومرافق مكتبة عبد الحميد شومان، حيث يتوفر الآن التسهيلات البيئية من "رامبا" ومواقف سيارات خاصة وأجهزة الإنذار الضوئية للأشخاص ذوي الإعاقة السمعية، و"كاونترات" الإعارة الملبية لاحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة الجسدية، والمقاعد ذات المساند القوية، والمدخل الزجاجي الكهربائي، والتسهيلات الخدمية من توفير جهاز حاسوب مزود بقارئ نصوص لمساعدة ذوي الإعاقة البصرية لاستخدام الإنترنت والحاسوب من خلال برمجيتي "SuperNova" و "Acapela for NVDA"، وطابعة بريل، والجهاز الناطق (ORC Optical Character Recognition) الذي يساعد على قراءة النصوص (كتب مطبوعة وغيرها) باللغتين العربية والإنجليزية، وجهاز التكبير "Magnifier" لتكبير حجم الخط للمساعدة في القراءة، ولوحة مفاتيح عرض بصيغة بريل وتحكم بجهاز الحاسوب لذوي الإعاقة البصرية.

وقد استقبلت المكتبتان 101 زيارة مدرسية من خلال عدة برامج وفعاليات اشتملت على أنشطة قرائية وإبداعية يومية بواقع 60 زيارة إلى فرع جبل عمان و41 زيارة إلى مكتبة فرع الأشرفية.

كما وتم تنفيذ ما مجموعه 12 نادياً صيفياً وشتوياً في عمان ومحافظات البلقاء وإربد وجرش ومادبا والمفرق إضافة إلى 28 عرضاً سينمائياً للأطفال. كما قدمت ورشات ودورات بناء القدرات للأطفال، وتوسع دورات مهارات للأهالي حول (التنمر الإلكتروني، دعم مهارات الأطفال، كيف تبني بيتاً قارئاً، تعليم الأطفال الاختلاف وتقبل الآخر، مساحة الأمان للأطفال، التفكير الإبداعي للأطفال، أساسيات التغذية السليمة للأطفال). وتم استضافة 13 كاتباً وكاتبة من الأردن. كما قدمت المكتبة تدريبين في أساسيات الكتابة الإبداعية للأطفال.

قام فريق مكتبة درب المعرفة بعدة زيارات ميدانية إلى 65 مدرسة في محافظات الزرقاء والعقبة والمفرق ومعان والعاصمة عمان، وتم خلال هذه الزيارات عقد جلسات قراءات قصصية متنوعة بأنشطة مسرحية وموسيقية وأشغال يدوية. كما نظمت مكتبة درب المعرفة هذا العام عروض مهرجان الفيلم العلمي، للمرة السادسة على التوالي، بالتعاون مع معهد غوته - الأردن.

كما قام فريق مكتبة درب المعرفة بالتجول في أروقة مستشفى البشير مع عربة مَحْمَلة بالقصص والكتب، والتي تحوي على العديد من العناوين الممتعة التي يستطيع الأطفال واليا فعين استعارتها وقراءتها داخل المستشفى. حيث كانت هذه العربة ضمن مشروع تخرج طالبة مدرسة تدعى (ليلي) وقامت بإهداءها وإيصالها لمكتبة عبد الحميد شومان.

مكتبة عبد الحميد شومان - كانت وما تزال المكتبة تلعب دوراً مهماً كمركز لخدمات المعلومات، وتسعى لتوفير المصادر والمراجع لغثات المجتمع كافة، ودأبت على تطوير مقتنياتها من أوعية المعلومات بزيادة بلغت 4269 كتاباً ورقياً، منها 1423 في فرع الأشرفية، بالإضافة لباقة من قواعد البيانات الإلكترونية التي تشمل الكتب والمقالات والرسائل الجامعية العربية والأجنبية.

وعلى صعيد دورها كمركز مجتمعي، تم عقد 14 ورشة تدريبية لأفراد المجتمع في بناء القدرات وتنمية الذات والمهارات وفي استخدام قواعد البيانات الإلكترونية، منها 5 ورشات في فرع الأشرفية، وتم عقد 11 دورة تدريبية في التفكير الناقد وأساسيات البحث العلمي ومحو الأمية، منها 6 دورات في فرع الأشرفية.

كما عقد المنتدى الثقافي ورشة عمل متخصصة بالكتابة الإبداعية؛ الرواية والقصة القصيرة، قدمها الروائي طالب الرفاعي من الكويت، واستفاد منها 22 شخصاً. كما استضاف عدد من النجوم المحليين والعرب للحديث حول تجربتهم الإبداعية منهم: أيمن زيدان (سورية)، نادرة عمران (الأردن)، زهير النوباني (الأردن)، أسير ياسين (مصر)، وأحمد مراد (مصر).

كما نظم العديد من المحاضرات والندوات، كان أهمها محاضرة الدكتور شاهد محمود من الباكستان، بعنوان: "ازدهار العالم الإسلامي من خلال الانفتاح على الابتكار والتكنولوجيا"، وندوة "الترجمة رسالة السلام" بالتعاون مع جائزة الشيخ حمد للترجمة والتفاهم الدولي، وندوة بالتعاون مع السفارة السعودية بعنوان: "الرؤية السعودية الجديدة لأهمية الثقافة في المجتمع"، إضافة إلى شراكات أخرى مع جهات عربية وعالمية أهمها: أسبوع المعرفة بالتعاون مع مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة برعاية رئيس الوزراء، ومناقشة كتاب: "عندما يعيد الجنوب اختراع العالم" بالتعاون مع مؤسسة الفكر العربي وبحضور المؤلف البروفيسور الفرنسي د. برتران بادى.

ضيف العام الحالي كان معالي الدكتور محمد حمدان، شارك فيها 28 شخصاً قدموا شهادات في تجربة الضيف، وحضرها 140 شخصاً. ونظم المنتدى، في قصر الثقافة، أمسية شعرية للشاعرين مريد وتميم البرغوثي، حضرها 1,600 شخصاً، وتم فيها توقيع كتاب جديد للأديبة الراحلة رضوى عاشور.

ولتعزيز دور المكتبة في المحافظات تم عقد أربع دورات تدريبية في إربد والكرك والسلط والعقبة عن أساسيات الفهرسة والتصنيف والأعمال الفنية في المكتبات وأساسيات البحث العلمي والتفكير الناقد، وما تزال المكتبة مستمرة في دعم مكتبات المحافظات ومكتبات بلديات فلسطين.

مع نهاية العام 2019 بلغ عدد رواد المكتبة 377,355 شخصاً منهم 51,826 في فرع الأشرفية. وبلغ عدد المشتركين الكلي 49,045 مشتركاً، منهم 2,285 مشتركاً جديداً منهم 463 في فرع الأشرفية. وبلغ عدد المستعيرين 25,807 شخص من 3,327 في فرع الأشرفية، حيث قاموا باستعارة 54,335 كتاباً، منها 6,417 في فرع الأشرفية، واستخدموا داخل المكتبة 89,710 كتاباً منها 19,668 في فرع الأشرفية. في حين كان نصيب قواعد البيانات الإلكترونية في المكتبة 2,511 منها 269 في فرع الأشرفية.

بعد مرور عام على افتتاح مكتبة عبد الحميد شومان فرع الأشرفية، استقبلت المكتبة 51,826 زائراً، وتم عقد خمس ورشات تدريبية وست دورات في أساسيات البحث العلمي والتفكير الناقد ومحو الأمية. وتم الموافقة على مشروع توسعة المكتبة بشقيها العامة والأطفال، وتم إضافة مكتبة الرصيف لخدمة سكان المجتمع المحلي وزوار مستشفى البشير.

المنتدى الثقافي – تواصلت فعاليات منتدى عبد الحميد شومان الثقافي على مدار العام بمشاركة نخبة من أبرز الباحثين والخبراء العرب والأجانب، بلغ عددهم 27 شخصية عربية و74 شخصية محلية. كما شاركت هذا العام 22 سيدة، وحضر الفعاليات ما يفوق 11,171 شخصاً. استضاف المنتدى الدكتور عمرو موسى من مصر، حيث شارك في عدة فعاليات كان آخرها لقاء حضره أكثر من 980 شخصاً، وتحدث عن موجة الربيع العربي الأولى.

وبهدف الاطلاع على تجارب التعليم الأفضل على مستوى العالم، استضاف المنتدى (تانيا أنيسي) خبيرة التفكير التصميمي من جامعة ستانفورد في الولايات المتحدة الأمريكية، الرئيسة التنفيذية لبيتنا للتصميم، في محاضرة حول تفعيل منهجية التفكير التصميمي في الجسم المهني وتوظيفها في تنمية مهارات التفكير الناقد وحل المشكلات عند الأفراد والمجتمعات.

حنا ورد والتي عُقدت بالتعاون مع الهيئة الملكية للأفلام، وورشنة فن كتابة السيناريو مع السيناريست المصري أحمد مراد. كما عقد البرنامج أسبوع أفلام عدة تحتفي بإبداعات السينما العربية والآسيوية والأوروبية.

وواصل دعم برنامج سينما الأطفال عروضه الشهرية المجانية، بهدف نشر الثقافة السينمائية بين الأطفال، وبناء قدرات الأطفال واليا فعين في النقد السينمائي، وتعريفهم بمدارس سينمائية مختلفة، وتنمية مهارة النقد السينمائي لديهم.

استضاف برنامج السينما في العام 2019 عدداً من الفنانين العرب، من بينهم الفنان السوري أيمن زيدان، والمصري أحمد مراد، وغيرهم من الفنانين، واستقطب ما يزيد عن 7,200 شخصاً.

واختتم المنتدى العام الحالي برنامج "البيئة اليوم"، حيث تم تنظيم خمس محاضرات متنوعة حول البيئة، استضاف فيها محاضرين عرباً وأردنيين. كما تم نشر خمسة كتب خلال العام 2019 تشمل نتاج محاضرات وندوات منتدى عبد الحميد شومان الثقافي.

أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية – واصلت المؤسسة تنظيم "أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية"، ضمن جهودها المتواصلة للتفاعل مع مجتمعاتنا في جميع أنحاء الأردن، ولتقديم برنامج ثقافي وفني متكامل يستهدف جميع الفئات ويعكس برامج المؤسسة المتنوعة بالتعاون مع جهات ثقافية ووطنية. وشهد العام 2019 إقامة أيام شومان الثقافية في السلط، الذي اشتمل على 40 فعالية ومعرضاً للكتاب من 20 دار نشر أردنية، إضافة إلى أمسيات موسيقية وعروض أفلام وأمسية شعرية للشاعر اللبناني زاهي وهبي، وورشات عمل في الكتابة الإبداعية والسينما والبحث العلمي وغيرها، إضافة إلى أنشطة إبداعية للأطفال واليا فعين.

فيما توزعت الفعاليات في مناطق مختلفة في مدينة السلط، بالتعاون مع وزارتي السياحة والثقافة، ومحافظة البلقاء، و18 شريكاً من المؤسسات المحلية في محافظة البلقاء، كما استقطبت هذه الفعاليات أكثر من ستة آلاف زائر من المحافظة.

وللسنة السادسة على التوالي، أقيمت أيام شومان الثقافية في جبل عمان للاحتفاء بجبل عمان كمهد وملقى ثقافي في قلب العاصمة بالتعاون مع جمعية سكان حي جبل عمان القديم "جارا"، وبرعاية أمانة عمان، وبالتعاون مع 20 جهة ثقافية أخرى. تخلل الأسبوع العديد من الأنشطة الثقافية العامة لمختلف الأعمار والأذواق، تضمنت عروض أفلام أردنية، أمسيات موسيقية وشعرية، ندوات، معرض كتاب، معارض فنية في غاليريهات جبل عمان المتعددة، إضافة إلى ورشات تدريبية متنوعة وفعاليات أطفال إبداعية في شارع جارا ومكتبة درب المعرفة. كما شهد العام مشاركة ما يزيد عن 29 دار نشر و40 فعالية ثقافية. واستقطبت هذه الفعاليات عدداً كبيراً من الحضور، وصل إلى زهاء 22,000 شخص.

السينما – واصل قسم السينما في المؤسسة تقديم عروض أفلام من مختارات السينما العالمية والعربية، وعقد نقاشات حول الأفلام، وكتابة النشرات التحليلية للأفلام، ضمن البرنامج الأسبوعي مساء كل ثلاثاء. ويتابع قسم السينما تزويد مكتبة الأفلام بأفلام عالمية جديدة مترجمة إلى العربية. إضافة إلى إقامة ورشات العمل المتخصصة في السينما، حيث تم إقامة ورشتين في العام 2019: ورشة التصوير السينمائي والإضاءة، قدمها مدير التصوير السوري

تمّ من خلالها دمج الفنانين الأردنيين مع فرق موسيقية عالمية، حيث استضافت الأمسيات فرقة ميراز القادمة من تركيا، والفنانة المصرية دنيا مسعود، والدكتور هيثم سكرية بمصاحبة أوركسترا المعهد الوطني، واستقطبت هذه الأمسيات ما يزيد عن 6,000 شخصاً.

ونظراً للدور الذي تلعبه المؤسسة في دعم الموسيقى، وبتكليف من رئيس الوزراء، تم تشكيل اللجنة الوطنية العليا للموسيقى في الأردن تحت مظلة وزارة الثقافة بحيث تكون مؤسسة عبد الحميد شومان أحد أعضاء هذه اللجنة. وتهدف اللجنة إلى وضع وتنفيذ خطة استراتيجية وطنية للموسيقى، وقد تم إعداد مسودة الاستراتيجية وعرضها على وزير الثقافة.

أمسيات مؤسسة عبد الحميد شومان الموسيقية –
في بداية عام 2014، أطلقت المؤسسة برنامجاً موسيقياً يهدف لتقديم منصة موسيقية تلقي الضوء على تجارب أردنية واعدة ولتحتفي برواد الموسيقى الأردنية والتعريف بالموسيقى العربية والعالمية وأنواعها المتعددة وتعمل على إتاحتها لجمهور أوسع، وتقام الأمسيات الموسيقية المجانية في آخر خميس من كل شهر. كما يتم الاحتفاء بالموسيقيين والفنانين العرب والعالميين البارزين وتشجيع التعاون بينهم وبين الفنانين الأردنيين من خلال فعاليات سنوية من خلال الأمسيات الموسيقية في وسط عمان.

وفي العام 2019، تمّ تنفيذ تسع أمسيات في مؤسسة عبد الحميد شومان، تمّ خلالها استضافة مواهب أردنية شابة وفنانين أردنيين محترفين. كما تمّ تنفيذ ثلاث أمسيات موسيقية في وسط عمان على مدرج الأوديون،



مؤشرات الأداء

التزاماً منا بالشفافية أمام الجهات ذات العلاقة، نقوم بالإفصاح عن أدائنا من خلال عدد من مؤشرات الأداء الأساسية والتي تتناسب مع توجهاتنا الاستراتيجية في البنك.

دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

الريادة في مستوى الخدمة

قنواتنا			
2019	2018	2017	
80	79	74	عدد الفروع
210	198	182	عدد أجهزة الصراف الآلي
43,180,694	38,722,416	30,353,273	خدمة الرسائل النصية للتنبية للمعاملات والتسويق
1,343,150	879,689	842,153	المعاملات الواردة والصادرة والتي تم التعامل معها من قبل مركز خدمة العملاء

تبرعات العملاء

تبرعات العملاء عبر القنوات بالدينار الأردني			
2019	2018	2017	
255,712	266,843	241,769	التبرعات من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
-	345	360	التبرعات من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف*
9,165	11,228	6,779	التبرعات من خلال الصرافات الآلية
2,659	2,364	2,762	التبرعات من خلال بطاقة "معا"
392,230	243,498	-	التبرعات من خلال اي فواتيركم
659,765	524,278	251,670	مجموع تبرعات العملاء

*تقدّم إيقاف الخدمات المصرفية عبر الهاتف في العام 2019

التمويل المسؤول

نقوم باتباع المؤشرات المتعلقة بعدد من المواضيع المتضمنة في نهج البنك للتمويل المسؤول، وهي: (1) المساهمة في جعل الأردن أكثر استدامة من خلال تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة، (2) دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة.

المساهمة لأردن أخضر

أثر استثمارات مجموعة البنك العربي من خلال تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة	
267,000,000	التسهيلات المقدمة لدعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة منذ العام 2012 (دولار)
1,352	السعة الإجمالية من الطاقة المتجددة المولدة من مشاريعنا والتي تضخ في الشبكة الكهربائية الأردنية (ميغاوات) خلال العام 2019
905	كمية التخفيض الذي تم تحقيقه من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بشكل سنوي (طن) خلال العام 2019

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

2019	2018	2017	
1,023	1,069	1,001	التسهيلات المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة (مليون دولار)

تمكين الموظفين

نقوم بتتبع المؤشرات المتعلقة بعدد من مواضيع الموارد البشرية والمهمة لنهج الاستدامة في البنك، والإفصاح عنها بشكل دوري. هذه المواضيع تشمل: (1) توزيع الموظفين حسب الجنس والفئة العمرية والمستوى الوظيفي، (2) التنوع والشمول، (3) رضا الموظفين، (4) المزايا التنافسية، (5) التدريب والتطوير.

توزيع الموظفين

الكوادر الوظيفية وفقاً للجنس

2019	2018	2017
1,283	1,220	1,187
1,953	1,913	1,888
3,236	3,133	3,075
مجموع الكوادر الوظيفية		

إجمالي الكوادر الوظيفية وفقاً للمستوى الوظيفي

2019	2018	2017
48	48	40
1,020	1,009	982
1,892	1,799	1,777
276	277	276
3,236	3,133	3,075
مجموع الكوادر الوظيفية		

الكوادر الوظيفية وفقاً للفئة العمرية

2019	2018	2017
1,154	1,096	1,056
1,270	1,270	1,257
581	550	559
219	208	197
12	9	6
3,236	3,133	3,075
مجموع الكوادر الوظيفية		

عدد الموظفين الجدد وفقاً للجنس والفئة العمرية

2019	2018	2017
145	151	118
197	203	185
295	293	246
37	50	41
6	3	7
2	8	9
2	0	0
342	354	303
مجموع الموظفين الجدد		

التنوع والشمول

الكوادر الوظيفية من الإناث			
2019	2018	2017	
%39.6	%38.9	%38.6	الإناث في الكوادر الوظيفية
%14.6	%14.6	%15.0	الإناث في المناصب الإدارية العليا
%34.7	%34.3	%33.0	الإناث في المناصب الإدارية الوسطى

إجازة الأمومة			
2019	2018		
103	106		عدد الإناث اللاتي كن في إجازة الأمومة
88	90		عدد الإناث اللاتي رجعن للعمل بعد إجازة الأمومة
%85.4	%84.9		نسبة العودة للعمل بعد انتهاء إجازة الأمومة

برنامج الحضانات			
2019	2018	2017	
103	80	75	عدد الموظفات اللاتي استغدن من برنامج الحضانات
121	94	89	عدد الأطفال من أبناء الموظفات الذين استفادوا من برنامج الحضانات

الموظفون من ذوي الاحتياجات الخاصة			
2019	2018	2017	
76	75	64	الموظفون من ذوي الاحتياجات الخاصة

رضا الموظفين

دوران الكوادر الوظيفية			
2019	2018	2017	
%7.2	%9.4	%7.2	إجمالي دوران الكوادر الوظيفية
2019	2018	2017	إجمالي دوران الكوادر الوظيفية وفقاً للجنس
%6.5	%9.3	%6.9	الإناث
%7.6	%9.5	%7.4	الذكور
2019	2018	2017	إجمالي دوران الكوادر الوظيفية وفقاً للفئة العمرية
%10.7	%11.8	%11.4	30-18
%4.6	%5.8	%3.9	40-31
%4.6	%10.4	%3.9	50-41
%9.1	%16.8	%14.2	60-51
%16.7	%0	%16.7	أكبر من 60 عاماً
2019	2018	2017	إجمالي دوران الكوادر الوظيفية وفقاً للمستوى الوظيفي
%2.1	%8.3	%2.5	دوران الموظفين في المناصب الإدارية العليا
%7.6	%10.3	%5.4	دوران الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
%7.8	%9.2	%9.2	دوران الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
%1.8	%7.9	%1.5	دوران الموظفين في المناصب غير المكتبية

المزايا التنافسية

برنامج دعم التعليم الجامعي لأبناء الموظفين

2019	2018	2017	
189,756	169,121	122,584	قيمة دعم التعليم الجامعي في الجامعات الأردنية لأبناء الموظفين
78	59	108	عدد الموظفين المستفيدين من البرنامج
97	65	127	عدد الطلاب المستفيدين من البرنامج

التدريب والتطوير

معدل ساعات التدريب لكل موظف

2019	2018	2017	
18.9	11.51	14.0	معدل ساعات التدريب لكل موظف
2019	2018	2017	معدل ساعات التدريب لكل موظف حسب الجنس
21.9	11.8	14.9	الإناث
17.0	11.4	10.1	الذكور
2019	2018	2017	معدل ساعات التدريب لكل موظف حسب المستوى الوظيفي
3.2	3.4	2.5	عدد الموظفين في المناصب الإدارية العليا
11.9	17.4	12.4	عدد الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
25.9	10.2	13.8	عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية

التدريب والتطوير

2019	2018	2017	
27,029	12,826	12,527	عدد الفرص التدريبية المقدمة
*664	453	1,215	عدد الدورات التدريبية المقدمة

* يتضمن التعلم الإلكتروني

التقارير الشفافة

نقوم بتتبع المؤشرات المتعلقة بالتقارير الشفافة والإفصاح عنها وتشمل أعضاء مجلس الإدارة المستقلين والأرباح النقدية على الأسهم.

مؤشرات التقارير الشفافة

2019	2018	2017	
**3.30	0.45	0.40	توزيعات الأرباح للسهم الواحد*
%54.5	%58	%50	نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة

* البنك العربي ش.م.ع

** لم يتم توزيع أرباح نقدية على المساهمين للعام 2019 بناء على تعميم البنك المركزي الأردني رقم 4693 / 1 / بتاريخ 9 نيسان للعام 2020 إلى البنوك العاملة في الأردن. لمزيد من المعلومات، يرجى مطالعة صفحة 6 من هذا التقرير.

الوصول إلى النظام الأمثل

نقوم بمتابعة المؤشرات المتعلقة بجهودنا في تحقيق الكفاءة في عملياتنا الداخلية وتقليل الأثر البيئي ودعم المشتريات من الموردين المحليين، والإفصاح عنها بشكل دوري. هذه المواضيع تشمل استهلاك الطاقة والمياه، وانبعاثات الغازات الدفيئة والمشتريات المستدامة.

استهلاك الطاقة

استهلاك الطاقة المباشرة			
2019	2018	2017	استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك
73,961	71,999	76,227	كمية استهلاك الديزل للتنقل (لتر)
99,909	115,425	117,323	كمية استهلاك البنزين للتنقل (لتر)
2,441	2,376	2,516	كمية استهلاك الديزل للتنقل (جيجاجول)
3,597	4,156	4,224	كمية استهلاك البنزين للتنقل (جيجاجول)
2019	2018	2017	استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية
110,509	137,500	143,931	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (لتر)
3,647	4,538	4,750	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (جيجاجول)
9,685	11,069	11,489	كمية استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)
استهلاك الطاقة غير المباشرة			
2019	2018	2017	
3,795,014	18,387,154	19,077,475	إجمالي الاستهلاك من مصادر الوقود الأحفوري (كيلو واط / ساعة)
14,190,561	-	-	إجمالي الاستهلاك من مصادر الطاقة المتجددة (كيلو واط / ساعة)
17,985,575	18,387,154	19,077,475	إجمالي الاستهلاك (كيلو واط / ساعة)
%79	%0	%0	نسبة الاستهلاك من مصادر الطاقة المتجددة
64,748	66,194	68,679	إجمالي الاستهلاك (جيجاجول)
5,558	5,869	6,204	إجمالي استهلاك الكهرباء للموظف الواحد (كيلو واط لكل موظف)
135,812	133,278	132,401	المساحة المستعملة (متر مربع)
132	138	144	استهلاك الطاقة لكل متر مربع من المساحة التشغيلية (كيلو واط لكل متر مربع)

استهلاك المياه

استهلاك المياه			
2019	2018	2017	
59,503.00	47,437.33	39,742.46	إجمالي استهلاك الماء في المرافق (متر مكعب)
18.5	15.1	12.9	إجمالي استهلاك الماء لكل موظف (متر مكعب)

انبعاثات الغازات الدفيئة

انبعاثات الغازات الدفيئة (طن معادل لثاني أكسيد الكربون)			
2019	2018	2017	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة
198	193	204	الانبعاثات المباشرة من استهلاك الديزل
227	262	267	الانبعاثات المباشرة من استهلاك البنزين
425	455	471	الديزل مجموع الانبعاثات من وقود المركبات
297	370	387	الانبعاثات المباشرة من استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية
2019	2018	2017	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة
2,412	11,687	12,126	الانبعاثات غير المباشرة من استهلاك الكهرباء
3,134.4	12,512	12,984	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة
1.0	4.0	4.2	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف

المشتريات من الموردين المحليين

المشتريات المحلية			
2019	2018	2017	
%69	%65	%73	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
498	313	323	إجمالي عدد الموردين
317	241	241	إجمالي عدد الموردين المحليين

التعاون المجتمعي

نقوم بمتابعة المؤشرات المتعلقة بجهودنا في دعم المجتمع المحلي، والإفصاح عنها بشكل دوري. هذه المؤشرات تقوم بقياس أثرنا من خلال استثماراتنا المجتمعية وتطوع موظفينا وبرنامج بناء القدرات للمؤسسات غير الربحية.

الاستثمارات المجتمعية

الاستثمارات المجتمعية			
2019	2018	2017	
24,949,479	25,419,260	13,724,135	قيمة الاستثمارات المجتمعية (دولار أمريكي)
%3.2	%3.3	%3.2	نسبة الاستثمارات المجتمعية من صافي الأرباح البنك قبل الضريبة*

*البنك العربي ش.م.ع

برنامج التطوع

مؤشرات التطوع ضمن برنامج "معاً"			
2019	2018	2017	
3,587	3,418	3,704	عدد ساعات التطوع لجميع المبادرات
395	405	370	عدد المتطوعين
898	1,001	983	عدد الفرص التطوعية
73	61	59	عدد النشاطات التطوعية
289,500	260,823	257,602	عدد المستفيدين

برنامج بناء القدرات للمؤسسات غير الربحية

برنامج بناء القدرات			
2019	2018	2017	
126	119	55	عدد موظفي المؤسسات غير الربحية الذين شاركوا بالبرنامج
7	7	4	عدد الدورات التدريبية
753	680	-	عدد الساعات التدريبية

الملحقات

ملحق (أ): أبعاد التقرير

مبادئ تعريف محتوى التقرير

في إعدادنا لتقرير الاستدامة 2019 قمنا باتباع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، حيث كانت هذه المعايير هي المبادئ التي ساعدت على تعريف محتوى التقرير وتحديد إنجازات البنك في العام الماضي. ويتطرق هذا التقرير إلى أدائنا في مختلف المحاور المتعلقة بالجهات ذات العلاقة واستراتيجية الاستدامة ضمن خمسة محاور رئيسية وبذات الأهمية لعملية الاستدامة. كما قمنا بتحديد مؤشرات رئيسية للأداء وأهداف تندرج تحت كل محور من المحاور الخمسة الرئيسية، لنتمكن من ترتيب أولوياتنا وقياس أدائنا في الوصول إلى الاستدامة.

الأهمية النسبية: نؤمن بأننا قد أخذنا بعين الاعتبار جميع المواضيع المهمة المتعلقة بأثرنا الاقتصادي والبيئي والاجتماعي، بما فيها تلك العناصر التي قد تؤثر في تقييم وقرارات الجهات ذات العلاقة. ويشمل ذلك القضايا المتعلقة بأقسامنا الداخلية والقضايا التي طُرحت من قبل الجهات ذات العلاقة إلى مبادئ وتوجيهات معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

الشمولية والقيود: يسعى البنك العربي في الأردن إلى إعداد تقرير شامل ومتكامل، ويُلخص هذا التقرير أداء البنك العربي للعام 2019، بانتهاء السنة المالية في 31 كانون الأول 2019. ويغطي هذا التقرير جميع عمليات البنك العربي في الأردن فقط، دون التطرق إلى عملياته في البلدان الأخرى. وفي بعض الحالات، استخدمت معلومات البنك العربي شاملة والمجموعة عوض عن المعلومات الخاصة بالأردن، تماشياً مع سياسات البنك في إعداد التقارير.

إشراك الجهات ذات العلاقة: نؤمن بأننا قد قمنا بتحديد جميع الجهات ذات العلاقة الرئيسية، كما قمنا بتحديد قنوات التواصل معهم ودمج قضاياهم في عملية تقييم الأهمية النسبية. وتلخص استجابتنا لقضاياهم في هذا التقرير عن طريق تحديد المنهج المتبع في التعامل مع كل من هذه القضايا.

سياق الاستدامة: قمنا بتحديد سياق الاستدامة بناءً على السياقات المحلية والإقليمية، بالإضافة إلى أنماط الاستدامة العالمية.

مبادئ تحديد جودة التقرير

التوازن: نطمح إلى إعداد التقارير بشفافية، ونؤمن بأن هذا التقرير يعكس الجوانب الإيجابية من أدائنا، إضافةً إلى تلك التي تحتاج إلى التحسين.

المقارنة: بناءً على توفر المعلومات لدينا، قمنا بعقد مقارنات سنوية تتلاءم مع بروتوكول مؤشر المبادرة العالمية لإعداد التقارير، بهدف تسهيل مقارنة تقريرنا بنتائج قرنائنا العاملين في مجال الخدمات أو الشركات الأخرى التي تمارس عمليات الاستدامة. كما تتوفر المزيد من التفاصيل والشروحات في حال وجود مقاييس إضافية أو اتباع منهجيات وأنظمة مستحدثة.

الدقة والوضوح: نطمح إلى تحقيق الدقة القصوى في إعداد تقاريرنا، بما في ذلك توفير معلومات دقيقة ومعتمدة وتحديد التقديرات والمحددات الأخرى لمعلوماتنا. وبما أن الاستدامة مفهوم جديد نسبياً في الأردن، فنحن نصب جهودنا في تقديم معلومات إرشادية وسياقية لتسهيل فهم محتوى التقرير لقرائنا. وقد عملنا على ملاءمة احتياجات جميع فئات القراء، حيث أن تقريرنا يستهدف فئة واسعة من الجهات ذات العلاقة.

تقنيات المصادقية وتقنيات قياس البيانات: قمنا باستخدام أنظمة إدارة وتتبع المعلومات المتعارف عليها في إصدار البيانات الخاصة بالبنك العربي. ولكننا قمنا في بعض الحالات بتعديل منهجيتنا في التتبع والقياس تماشياً مع أفضل المعايير العالمية ولضمان المزيد من الدقة، حيث تمثل المعلومات المطروحة أقصى حدود فهمنا لتأثيرنا. وقد قمنا بتوسعة محاور القياس في بعض الأحيان كما ذكرنا سابقاً، كما تم حساب معدلات انبعاثات الغازات الدفيئة باستخدام آلة حساب الغازات الدفيئة المعدلة لتتوافق مع عوامل الانبعاث الخاصة بالأردن، ولتتماشى كذلك مع بروتوكول الغازات الدفيئة.

التدقيق: لم يتم تدقيق هذا التقرير من قبل أي جهة أو طرف آخر.

ملحق (ب): خطوات الأهمية النسبية والمحددات

خطوات الأهمية النسبية

تم إدراج هذه القيم في الأداة المستحدثة ليتم حساب متوسط المعدلات لكل قضية من القضايا المطروحة، وعرضها على مخطط الأهمية النسبية (يرجى مراجعة الصفحة 12 من هذا التقرير) ويعرض المخطط 14 قضية متعلقة بالاستدامة في تصنيفات متباينة بين الأهمية الدنيا والوسطى والقوى.

الخطوة الثالثة: المصادقة

تمت مراجعة نتائج الخطوة الثانية والموافقة عليها من قبل فريق دائرة الاستدامة في البنك، وقد أدرجنا أهم القضايا التي يتعامل معها البنك في صفحة 12.

الخطوة الرابعة: المراجعة

ندرك طبيعة الاستدامة المتغيرة، وبالتالي تغير أهمية القضايا المطروحة لأعمالنا وللجهات ذات العلاقة. لذلك، نستقبل ردود الجهات ذات العلاقة خلال عام 2020، بهدف أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار عند تنفيذ عمليات الأهمية النسبية لتقرير الاستدامة العام المقبل، لذا نستقبل اقتراحاتكم وملاحظاتكم حول تقرير هذه السنة على البريد الإلكتروني: Together@arabbank.com.jo

في عام 2019، عملنا على تحسين خطوات الأهمية النسبية عن طريق إجراء المزيد من البحوث أثناء التعرف على القضايا المهمة (كما هو موضح أدناه)، وصنع أداة لتطبيق منهجية الأولويات والتحاور مع الجهات الداخلية ذات العلاقة بهذا الخصوص. وقد أدى ذلك إلى تشكيل مخطط الأهمية النسبية (الموضح في صفحة 12 من هذا التقرير) والذي يوفر المزيد من التفاصيل حول تصنيف القضايا وفق الأولوية إلى ثلاث مجموعات: قضايا في غاية الأهمية، قضايا مهمة، والقضايا الأقل أهمية. ويرفق في الأسفل وصفاً لكل خطوة من خطوات تحديد الأهمية النسبية، والمتوائمة مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

الخطوة الأولى: التحديد

بهدف وضع قائمة من المواضيع المطروحة، عمل فريق إدارة الاستدامة في البنك على إجراء بحثٍ يحتوي على تحقيق داخلي مفصل لضمان تحديد أهم المواضيع المتعلقة بأعمال البنك ومحاور دعم الشركات. كما يشمل على جمع التقييمات الخارجية لقضايا الاستدامة المهمة بالنسبة لقطاع الخدمات المالية، كالمنتدى الاقتصادي العالمي والمبادرة العالمية لإعداد التقارير ومجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، إضافةً إلى إدراكنا الخاص للقضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتعلقة بالأردن. ولإكمال هذه الخطوة، قمنا بتحديد عددٍ من الموضوعات المطروحة ثم اختيار الأنسب منها وتصنيفها إلى خمسة محاور رئيسية. وكانت هذه القائمة هي نقطة الانطلاق نحو تنفيذ الخطوة الثانية لإعداد التقرير.

الخطوة الثانية: تحديد الأولويات

قمنا بتطوير أداة من شأنها أن تساعد في قياس أهمية كل من الموضوعات المقترحة في الخطوة الأولى. وتطرح هذه الأداة أهمية المواضيع بناءً على محورين أساسيين هما: أهميتها لقرارات البنك العربي الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المتعلقة بالأعمال، وأهميتها بالنسبة للجهات ذات العلاقة. علاوةً على ذلك، فقد قمنا بالتواصل مع ممثلي الاستدامة في البنك من خلال استبيان يهدف إلى تصنيف المواضيع حسب أولويتها، حيث طلب من كل ممثل تصنيف أهمية كل موضوع بالنسبة للبنك وللجهات ذات الأهمية، ويتم التصنيف على مقياس من 1 إلى 10، حيث تمثل الدرجة 10 أعلى درجات الأهمية. بعد ذلك،

محددات القضايا ذات الأهمية

المحور الرئيسي	القضايا المتصلة	الموظفون	العملاء	المجتمع	البيئة	الحكومات	الموردون	المساهمون
دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم	تجربة ورضا العميل	•	•					
	سرية المعلومات وخصوصية العميل	•	•			•		•
	الابتكار الرقمي	•	•	•		•		•
التمويل المسؤول	خدمات مالية ذات أثر إيجابي	•	•	•	•	•		•
	التمكين المالي		•	•		•		
تمكين الموظفين	جذب القدرات والاحتفاظ بها	•						•
	التنوع وتكافؤ الفرص	•		•		•		
	الاهتمام بالموظفين	•		•		•		
التقارير الشفافة	الاحكامية والمساءلة والشفافية		•			•		•
	الامتثال للمعايير والقانون	•	•			•		•
	السلوك الأخلاقي	•	•			•	•	•
الوصول إلى النظام	الأثر البيئي المباشر			•	•	•		
	إدارة سلسلة التوريدات			•			•	
التعاون المجتمعي	دعم المجتمع المحلي	•	•	•	•	•		

ملحق (ج): فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

لقد تمّ إعداد هذا التقرير بالتوافق مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وفقاً للخيار الشامل، ويشير مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير أدناه إلى إفصاحات التقرير ومكان وجود المعلومات في هذا التقرير.



رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-26	
الإفصاح العام		
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-27	
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-28	
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-29	
40 ، التقرير السنوي 2019 (قسم إدارة المخاطر)	102-30	
40 ، 26	102-31	
42	102-32	
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-33	
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-34	
الأجزاء المحذوفة والشروحات: لم يتم الإفصاح عن عدد وطبيعة المخاطر، حيث تندرج بعض المعلومات تحت قيود السرية		
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-35	
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-36	
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-37	
الأجزاء المحذوفة والشروحات: لم يتم الإفصاح عن معدّل التعويضات، حيث تندرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-38	
الأجزاء المحذوفة والشروحات: لم يتم الإفصاح عن معدّل التعويضات، حيث تندرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-39	
إشراك أصحاب المصلحة		
12	102-40	
34	102-41	
12	102-42	
12	102-43	
12	102-44	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI (101) : الأساسيات 2016		
الإفصاح العام		
الملف التنظيمي		
5 ، 1	102-1	
4	102-2	
4	102-3	
4	102-4	
4 ، التقرير السنوي 2019 (قسم أسماء كبار مالكي الأسهم)	102-5	
4	102-6	
62 ، 67 ، 5 ، 4	102-7	
68 ، 67 ، 32	102-8	
47	102-9	
5 ، لا تعبيرات مهمة خلال عام 2019 في أي من الحجم أو الهيكل أو الملكية أو سلسلة الإمداد.	102-10	
26-25	102-11	
39 ، 11 ، 10	102-12	
47	102-13	
الاستراتيجية		
2	102-14	
12-11	102-15	
الأخلاقيات والنزاهة		
38 ، 9	102-16	
39 ، 38	102-17	
الحوكمة		
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-18	
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-19	
37	102-20	
37 ، 12	102-21	
37 ، التقرير السنوي 2019 (تقرير مجلس الإدارة)	102-22	
37 ، التقرير السنوي 2019 (تقرير مجلس الإدارة)	102-23	
37	102-24	
37 ، التقرير السنوي 2019 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-25	

معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 102: الإفصاحات العامة 2016

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات
المحاور المهمة		
المبادرة العالمية لإعداد التقارير	202-1	34-32
202: التواجد في السوق 2016	202-2	34-32
الآثار الاقتصادية غير المباشرة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	65-48 ، 30-24
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة	103-3	65-48 ، 30-24
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة	203-1	30-24
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة	203-2	65-48
ممارسات الشراء		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	47
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 204: ممارسات الشراء	103-3	47
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 204: ممارسات الشراء	204-1	47
مكافحة الفساد		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	41 ، 39-38
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 205: مكافحة الفساد	103-3	41 ، 39-38
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 205: مكافحة الفساد	205-1	38-39، تم تقييم جميع العمليات للتأكد من أمنها من المخاطر المتعلقة بالفساد
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 205: مكافحة الفساد	205-2	41
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 205: مكافحة الفساد	205-3	لم يكن هنالك أي حوادث متعلقة بالفساد
السلوك المناهض للمنافسة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	39-38
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 206: سلوكيات محاربة المنافسة 2016	103-3	39-38
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 206: سلوكيات محاربة المنافسة 2016	206-1	ليس هنالك دعاوى قائمة بناءً على الإخلال بالمنافسة أو مخالفات تتعلق بالاحتكار في الأردن خلال الفترة المشمولة بالتقرير

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات
الإفصاح العام		
ممارسات إعداد التقارير		
1، يحتوي التقرير السنوي لعام 2019 على جميع المعلومات المالية لمجموعة البنك العربي والبنك العربي ش.م.ع	102-45	
74 ، 73 ، 12	102-46	
12	102-47	
لم يتم إعادة الإفصاح عن المعلومات المقدمة في التقارير السابقة بشكل مختلف	102-48	
12	102-49	
72 ، 1	102-50	
تقرير استدامة البنك العربي لعام 2018	102-51	
72	102-52	
73	102-53	
75 ، 1	102-54	
78-75	102-55	
لم يتم التأكيد على تقرير الاستدامة من قبل أي جهة خارجية	102-56	
المحاور المهمة		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI)		
الأداء الاقتصادي		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	46-45 ، 30-24 ، 6
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016	103-3	46-45 ، 30-24 ، 6
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1	6 ، التقرير السنوي 2019
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-2	46-45 ، 30-24
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-3	34-33 ، يقوم البنك بدفع ما قيمته 14.25% من الضمان الاجتماعي للموظفين والمشمول في خطة التقاعد
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-4	لم يتم تلقي المساعدة من الحكومة
التواجد في السوق		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	34-32
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-3	34-32

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات
المحاور المهمة		
الامتثال البيئي		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	74-73
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 307: الامتثال البيئي 2016	103-3	74-73
لا غرامات مالية أو غير مالية	307-1	
التقييم البيئي للمورد		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103 :	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	47 ، 43
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 308: التقييم البيئي للمورد 2016	103-3	47 ، 43
	308-1	47
	308-2	47
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI)		
التوظيف		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103 :	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	34-31
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 401:	103-3	69 ، 68 ، 33-31
التوظيف 2016	401-1	67
	401-2	33
	401-3	69-68 ، 32
التدريب والتعليم		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	35 ، 31
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 404: التدريب والتعليم 2016	103-3	64 ، 35 ، 31
	404-1	69 ، 35
	404-2	69 ، 35
	404-3	%100
التنوع تكافؤ الفرص		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 301:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	37 ، 32-31
	103-3	37 ، 32-31

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات
المحاور المهمة		
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI)		
الطاقة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	45-43
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 302: الطاقة 2016	103-3	45-43
	302-1	71-70 ، 45
	302-2	الأجزاء المحذوفة والشروحات: لم يتم الإفصاح عن السفر المتعلق بالأعمال حيث لا يمتلك البنك النظام المناسب لحساب هذه الأرقام بدقة
	302-3	71-70 ، 45
	302-4	71-70 ، 45
	302-5	71-70 ، 45 الأجزاء المحذوفة والشروحات: لا تتوفر لدينا أرقام معدلات الانخفاض حيث أن البنك مقدم خدمات ولا يوجد علاقة مباشرة بين استهلاك الطاقة والمنتجات المقدمة للعملاء
المياه		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	46 - 43
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 303: المياه 2016	103-3	46 - 43
	303-1	70 ، 46
	303-2	يتم توفير المياه من قبل الشركة المسؤولة ومزودي الخدمات الخاصة. وليس ذلك بالأهمية حيث أننا نعمل ضمن قطاع الخدمات.
	303-3	لا يقوم البنك بإعادة استخدام أو تدوير المياه
الانبعاثات		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	46-43
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 305: الانبعاثات 2016	103-3	46-43
	305-1	71-70 ، 46
	305-2	71-70 ، 46
	305-3	الأجزاء المحذوفة والشروحات: لا يقوم البنك بمتابعة انبعاثات المحور الثالث في الوقت الحالي
	305-4	71-70 ، 46
	305-5	71-70 ، 46
	305-6	لا يقوم البنك بتوليد المواد المستنفدة للأوزون بسبب طبيعة عمله
	305-7	

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات
المحاور المهمة		
التقييم الاجتماعي للمورد		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	47
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 414: التقييم الاجتماعي للمورد 2016	103-3	47
46، لم يكن هناك أي تأثيرات سلبية على المجتمع بفعل سلسلة الإمدادات.	414-1	47
	414-2	
التسويق والملصقات التعريفية		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	69-68
منهجية الإدارة 2016	103-2	23
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 417: التسويق والملصقات التعريفية 2016	103-3	23
417-1	417-2	23
417-2	417-3	لم يتم التبليغ عن أي حوادث متعلقة بعدم الامتثال في 2019.
خصوصية العميل		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103: منهجية الإدارة 2016	103-1	74-73
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 418: خصوصية العميل 2016	103-2	23
418-1	103-3	23
لم يتم تسجيل أي شكاوى مثبتة حول خرق بنود خصوصية العميل أو فقدان معلوماته.		
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	41 ، 39-38
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 419: الامتثال الاجتماعي والاقتصادي 2016	103-3	41 ، 39-38
419-1		لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث عدم امتثال في عام 2019.

معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	الإفصاح	رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات
المحاور المهمة		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 405: التنوع وتكافؤ الفرص	405-1	37
بقي الراتب الأساسي للرجال والنساء متساوياً (1:1)	405-2	
عدم التمييز		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	37 ، 32-31
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 604: عدم التمييز 2016	103-3	37 ، 32-31
406-1		لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال فترة إعداد التقرير.
معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير		
المحاور المهمة		
عمالة الأطفال		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	47 ، 32-31
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 408: عمالة الأطفال 2016	103-3	47 ، 32-31
408-1		32 ، 47 ، إنَّ خطورة عمالة الأطفال قليلة للغاية في قطاعنا
العمل الجبري أو القسري		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	47 ، 32
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 409: العمل الجبري أو القسري 2016	103-3	47 ، 32
409-1		32 ، 47 ، إنَّ خطورة العمالة الإجبارية أو القسرية قليلة للغاية في قطاعنا
المجتمعات المحلية		
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:	103-1	74-73
منهجية الإدارة 2016	103-2	65-48
معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 413: المجتمعات المحلية 2016	103-3	65-48
413-1		65-48
413-2		لم يتم التعرّف على أي تأثيرات سلبية.