

الاستجابة لتحديات الاستدامة

تقرير الاستدامة 2017

البنك العربي
ARAB BANK



النجاح مسيرة

حول هذا التقرير

GRI 102-45

كجزء من استراتيجيتنا للاستدامة، يحرص البنك العربي على إعداد تقرير الاستدامة بشكل سنوي وفقاً لمبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). هذا تقريرنا الثامن للاستدامة، الذي تمّ إعداده طبقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتي تعتمد على الخيار المفضل. كما أرسل التقرير إلى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتي أكدت بدورها صحة مواقع إفصاحات الأهمية النسبية (GRI 102-40 to 102-49).

يوفر هذا التقرير معلومات عن إنجازات والتزامات البنك العربي في المجالات الاجتماعية، والبيئية، والحاكمية حتى تاريخ 31 كانون الأول 2017. كما يغطي المعلومات والأنشطة المتعلقة بعمليات البنك العربي في الأردن، والذي يمثل سوق العمليات الرئيسي 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.

يبرز تقريرنا هذا مدى التقدم الذي أحرزناه في الجوانب الأكثر أهمية والموضحة في صفحة 12، والتي قمنا بتحديد بناءً على عملياتنا واستراتيجياتنا والاحتياجات المجتمعية وخصوصيات القطاع المصرفي.

تقدم فصول هذا التقرير نظرة عامة شاملة حول آثارنا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، مع التركيز على دور الجهات ذات العلاقة في إدارة منهجنا للاستدامة.

قائمة المحتويات

2	حول هذا التقرير
3	كلمة المدير العام التنفيذي
4	لمحة عن البنك العربي
10	الاستدامة في البنك العربي: تنمية المجتمع المحلي
17	أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
22	التمويل المسؤول
28	تمكين الموظفين
37	التقارير الشفافة
45	الوصول إلى النظام الأمثل
53	التعاون المجتمعي
69	الملحقات

كلمة المدير العام التنفيذي

تحية طيبة وبعد..



قام البنك بإصدار تقريره الأول للاستدامة والذي يشمل على نهجنا الاستراتيجي للاستدامة قبل ثماني سنوات، موضحاً فيه طموحنا في تحقيق أثر إيجابي على المستوى الاجتماعي والبيئي والاقتصادي. واليوم نصدر تقريرنا الثامن للاستدامة مبينين الإنجازات التي تم تحقيقها في إطار المساهمة في جهود تطوير مجتمعنا المحلي، والاستثمار في موظفينا، والحفاظ على الموارد البيئية، وتطوير العمليات الداخلية، إلى جانب تبني أفضل السياسات والممارسات المحلية والعالمية على حد سواء.

وقد شهد عام 2017 عدة إنجازات ملحوظة في تحقيق أهداف الاستدامة. حيث حقق برنامج التطوع في البنك أداءً مميزاً، متمثلاً في زيادة ساعات تطوع موظفينا في النشاطات الاجتماعية المختلفة بنسبة 29% بينما زاد عدد المشاركات التطوعية بنسبة 28%. إن انخراط موظفينا في النشاطات الاجتماعية المختلفة ساهم في إحداث أثر إيجابي في حياة 257,000 مستفيد. ويتمشى هذا جنباً إلى جنب مع زيادة مساهماتنا المجتمعية، والتي وصلت إلى أكثر من 9.7 مليون دينار أردني في نهاية عام 2017.

وفي المجال البيئي، واصلنا العمل على تطوير بيئة عمليات خالية من الورق، تساهم في تقليل تكلفة العمليات وتحسين أدائنا في المجال البيئي، كما نفتخر بأثر جهودنا البيئية والتي أسهمت في تقليل استهلاكنا للطاقة والانبعاثات الناتجة عنها بنسبة 4%. وباعتبارنا المؤسسة المصرفية الأكبر في المملكة فإننا نعي أهمية دورنا في تمكين عملائنا ومجتمعنا من إحداث أثر بيئي إيجابي، حيث واصلنا جهودنا الرامية إلى تقليل الأثر البيئية لعملائنا من خلال تقديم الحلول البنكية الرقمية (غير الورقية). هذا إلى جانب دورنا الرائد في تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة، والتي تهدف إلى دعم جهود المحافظة على البيئة وتوسيع نطاق استخدام الطاقة النظيفة في الأردن.

في الختام، أود أن أؤكد على التزامنا الدائم بمتابعة جهودنا المؤسسية على صعيد الاستدامة والعمل بشكل متواصل مع مختلف الجهات ذات العلاقة بما يساهم في إحداث الأثر الإيجابي المطلوب اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً.

نعمة صباغ
المدير العام التنفيذي

لمحة عن
البنك العربي

600+
5 فرعاً عبر
قارات

لمحة عن البنك العربي الانتشار العالمي

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

كما ويحظى البنك بحضور بارز في
الأسواق والمراكز المالية الرئيسية في العالم مثل:



لندن



باريس



دبي



سنغافورة



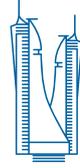
جنيف



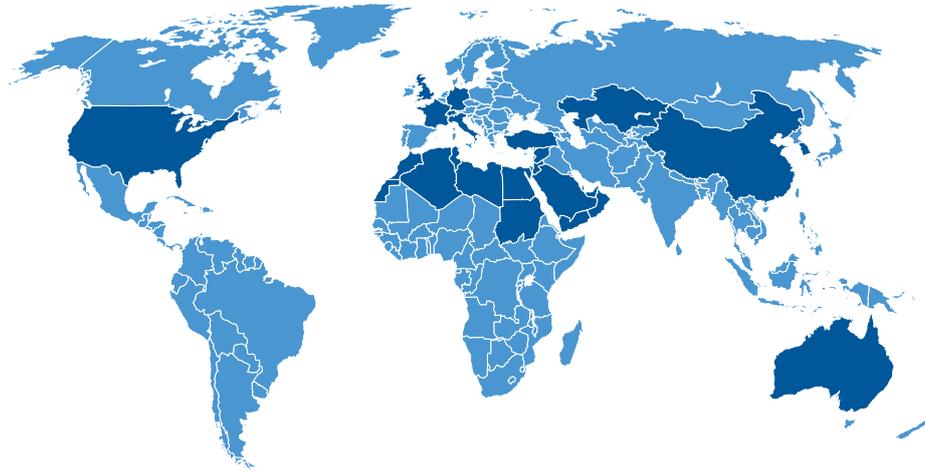
فرانكفورت



سيدني



البحرين

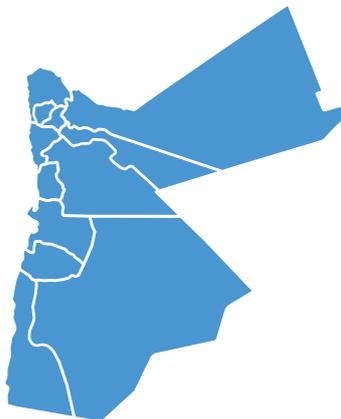


الولايات المتحدة الأمريكية
سنغافورة
الصين
كوريا الجنوبية
أستراليا
تركيا
ليبيا

كازاخستان
سورية
سويسرا
ألمانيا
المملكة المتحدة
فرنسا
إيطاليا

مصر
الجزائر
المغرب
السودان
عمّان
المملكة العربية السعودية
تونس

الأردن
لبنان
فلسطين
قطر
البحرين
الإمارات العربية المتحدة
اليمن



3,075

من موظفي البنك العربي ش م ع
متواجدون في الأردن



46%

من إجمالي موظفي البنك العربي ش م ع



75

فرعاً في الأردن
(مع الإدارة العامة)

تتألف مجموعة البنك العربي من الشركة المساهمة العامة للبنك العربي ش م ع والشركة الشقيقة (البنك العربي سويسرا المحدود)، بالإضافة إلى الشركات الحليفة والتابعة وتتنوع عمليات البنك العربي ش م ع في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وآسيا، حيث تغطي فروعه كل من الأردن، والإمارات العربية المتحدة، والبحرين، والجزائر، والجمهورية اليمنية، والمغرب، وسنغافورة، وفلسطين، وقطر، ولبنان، ومصر.



مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

يهدف البنك إلى التركيز على تنفيذ استراتيجية الخدمات المصرفية للأفراد من خلال تطوير الخدمات والطلول المصرفية التي يقدمها للأفراد عبر شبكة فروعها والقنوات المصرفية المباشرة محلياً وإقليمياً، حيث يوفر قطاع الخدمات المصرفية للأفراد باقة متكاملة من البرامج المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات قطاعات مختلفة من العملاء وتمتد هذه البرامج لتشمل برنامج "جيل العربي" الخاص بالأطفال وصولاً إلى البرنامج الحصري "إيليت" الذي يخدم عملاءنا المميزين والمتوفر في أسواقنا الرئيسية. ويسعى البنك إلى مواصلة تطوير برامجها بما يتناسب مع قطاعات العملاء المختلفة مع تقديم نموذج إدارة العلاقة المناسب، حيث تمثل هذه البرامج جوهر خدماتنا تماشياً مع الاحتياجات والتوقعات المتنامية للعملاء.

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 الطول المصرفية المميزة، والتي تشمل:

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

دائرة الخزينة

تدير إدارة الخزينة في البنك العربي مخاطر السوق والسيولة، كما تقدم المشورة وخدمات التداول لعملاء البنك العربي عالمياً. لقد قام البنك العربي بتوظيف أحدث الأنظمة العالمية لمتابعة تطورات السوق وتلبية المتطلبات الرقابية مع الحفاظ على جاهزيته لخدمة متطلبات عملائه في أي وقت.

إنجازات البنك العربي لعام 2017

حققت مجموعة البنك العربي أداءً قوياً خلال العام 2017، تم تحقيقه من خلال النمو المستدام وقدرتها على الاستفادة من انتشارها في العديد من الأسواق، الأمر الذي مكّنها من تنويع مصادر الدخل وتقليل المصاريف.

وباستثناء أثر الانخفاض في أسعار الصرف لعدد من العملات العربية والأجنبية فقد أظهر صافي الأرباح التشغيلية نمواً بنسبة 12% وبلغت أرباح المجموعة الصافية بعد الضرائب والمخصصات 533 مليون دولار أميركي في نهاية 2017. كما وحققت المجموعة نمواً في إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية بنسبة 6% لتصل إلى 25.1 مليار دولار أميركي. ونظراً لهذه النتائج الإيجابية فقد أوصى مجلس إدارة البنك العربي بتوزيع أرباح نقدية على المساهمين بنسبة 40% لعام 2017.

كما حافظ البنك العربي على نسبة سيولة مرتفعة حيث بلغ إجمالي التسهيلات إلى الودائع 74%، أما نسبة كفاية رأس المال فقد بلغت 15% وفقاً لتعليمات بازل III. وقد حافظ البنك على جودة محفظته الائتمانية حين بلغت نسبة تغطية المخصصات للديون المتعثرة 100% وذلك دون احتساب قيمة الضمانات.

أبرز محطات الأداء

الأرباح قبل المخصصات والضرائب

↑ 12%

* باستثناء أثر التغير في أسعار الصرف

74%

إجمالي التسهيلات إلى الودائع

الأرباح بعد المخصصات

(مليون دولار)

533

15%

نسبة كفاية رأس المال

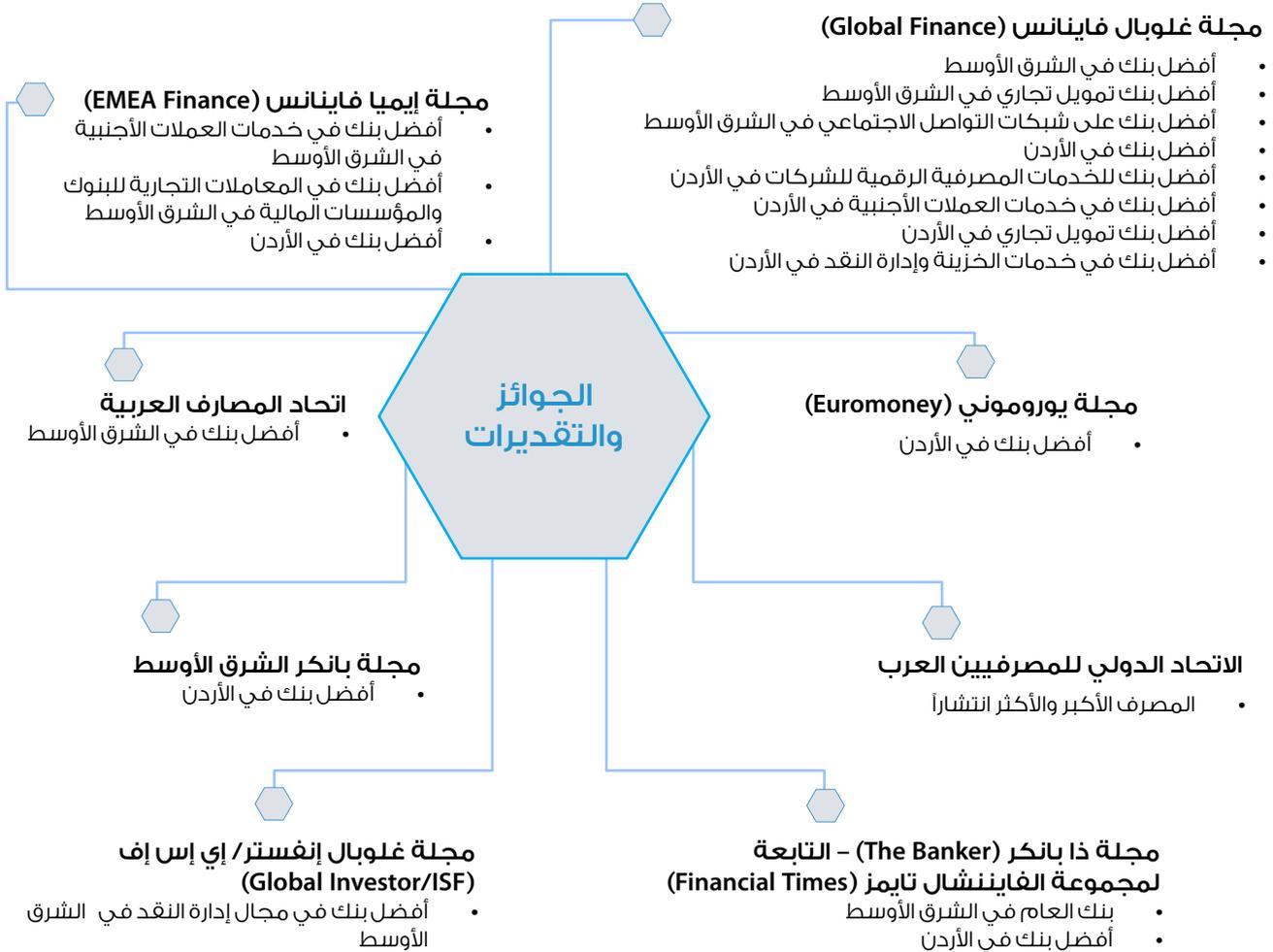
إجمالي التسهيلات الائتمانية

(مليار دولار)

↑ 6% 25.1

الجوائز والتقدير

حصل البنك العربي على العديد من الجوائز والتقدير من جهات عالمية مرموقة خلال هذا العام، كان من أبرزها جائزة أفضل بنك في الشرق الأوسط من قبل مجلة ذا بانكر (The Banker) التابعة لمجموعة الفاييننشال تايمز، وأفضل بنك في الشرق الأوسط من مجلة غلوبال فاينانس (Global Finance) واتحاد المصارف العربية.



التقدير العالمي لجهود الاستدامة في البنك العربي

حظيت جهود البنك العربي على صعيد الاستدامة بالتقدير محلياً وعالمياً وذلك لتبنيّه منهجاً فعالاً يأخذ بعين الاعتبار احتياجات الجهات ذات العلاقة، مع التزامه بالمعايير والتوجيهات العالمية ويجسد هذا التقدير نجاعة استراتيجية البنك الشاملة للاستدامة 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 تم اختيارهم بناءً على أدائهم فيما يقارب 200 معياراً بيئياً واجتماعياً وحاكماً.

كان البنك العربي المؤسسة الأردنية الوحيدة التي تم تقييمها في المراتب العشرة 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 2017، تم تصنيف البنك العربي في المرتبة الخامسة.

الاستدامة في البنك العربي: تتمية المجتمع المحلي منهجنا للاستجابة: تلبية احتياجات مجتمعنا

في البنك العربي نتبنى نهجاً مستداماً يساهم في تطوير المجتمع بشكل إيجابي وتحقيق قيمة مضافة للجهات ذات العلاقة بهدف مواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية المتنامية التي تواجه مجتمعاتنا.

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



التواصل مع الجهات ذات العلاقة

يسعى البنك العربي إلى تحديد الجهات ذات العلاقة، ويحرص على التواصل معهم وفهم احتياجاتهم والاستجابة لتوقعاتهم وأولوياتهم من خلال خلق قناة اتصال ذات اتجاهين تساهم في فهم احتياجات الجهات ذات العلاقة وتفعيل دور البنك وأثره في التعامل معها.

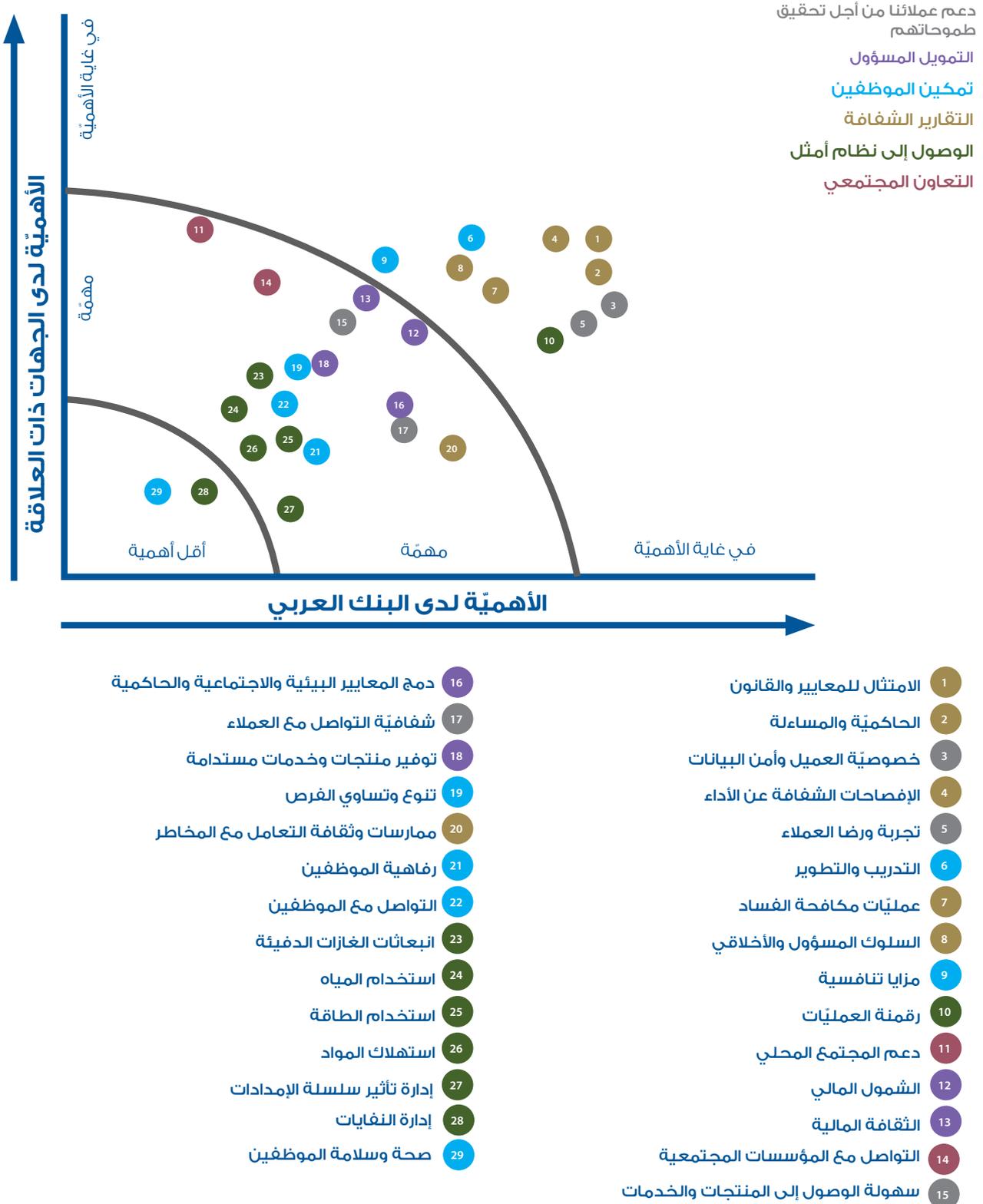
تعد عملية تحديد الجهات ذات العلاقة وطموحاتهم ركناً أساسياً في توجيه جهود البنك لتلبية هذه الطموحات من خلال التوجه الاستراتيجي للاستدامة. تعمل في البنك العربي على متابعة احتياجات الجهات ذات العلاقة باستمرار لنتمكن من فهمها وتلبيتها. ومن أجل ذلك نقوم بإشراك "ممثلي الاستدامة"، بالشكل الذي يساهم في تحسين قدراتنا على التواصل الفعّال 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.



التّركيز على الأولويّات

نقوم في البنك العربي بالتركيز على القضايا المهمّة للجهات ذات العلاقة، ولا سيما تلك التي تشكل في ذات الوقت نقاطاً محوريّة لأعمالنا، حيث يساعد ذلك في توجيه الجهود نحو القضايا ذات الأهمية والأثر الأكبر.

إنّ القضايا ذات الأهميّة النسبية لمؤسّستنا هي تلك التي تعكس أهمّ أثارنا البيئية والاجتماعية والحاكمية، أو تلك التي تؤثر على تقييم وقرارات الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية على حد سواء. لفهم وتحديد القضايا ذات الأولوية للجهات ذات العلاقة والتي تؤثر بشكل كبير على أعمال البنك، يقوم البنك بعمل تقييم شامل لقضايا البنك المهمّة بشكل سنوي، وكما في السنوات السابقة، فقد قمنا بتحليل القضايا المهمّة ومراجعتها مع ممثلي الاستدامة في البنك. وبعد تحليل الأهميّة النسبية، قمنا بمراجعة هذه القضايا وتحديد 27 قضية متعلّقة بالاستدامة منها، كما يظهر في الرسم البياني المرفق، ويمكن إيجاد شرح كامل ومفصّل عن منهج وقيود الأهميّة النسبية في الملحق "ب".



التوجه الاستراتيجي للاستدامة في البنك العربي

في العام 2017، قام البنك بصياغة التوجه الاستراتيجي للاستدامة حول المحاور الخمس الرئيسية للاستدامة في البنك، حيث يجسد هذا التوجه الأهداف التي سيقوم البنك بالتركيز عليها ضمن برنامجه للاستدامة والتي تمكنه من تحقيق قيمة اقتصادية واجتماعية وبيئية أكبر يتم تتبعا من خلال عدد من المؤشرات. للاطلاع على وثيقة التوجه الاستراتيجي للاستدامة، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للبنك على: www.arabbank.com

إدارة الاستدامة

تعتبر الاستدامة جزءاً لا يتجزأ من عمليات البنك اليومية، ويتجسد ذلك من خلال اتباعه لنهج إداري عالي الشفافية، حيث قام البنك بتأسيس قسم إدارة الاستدامة في عام 2011 بهدف دمج جهود الاستدامة في البنك ككل من خلال ممثلي الاستدامة. وتتبع إدارة الاستدامة لإدارة البراندنج، حيث تقوم الإدارة برفع التقارير الخاصة بكافة التطورات والإنجازات في برامج ومبادرات الاستدامة إلى المدير العام التنفيذي في البنك.

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 لمبادرة التقارير العالمية (GRI)، وهي المبادئ الأكثر اعتماداً على مستوى العالم فيما يتعلق بإعداد تقارير الاستدامة؛ حيث قام البنك العربي على مدى السنوات الثماني الماضية بتوسيع مجال الإفصاح والشفافية في تقاريره للاستدامة من أجل تحقيق أهدافنا الاستراتيجية نحو الاستدامة. ويعتبر البنك العربي من أوائل البنوك في الأردن، وأحد البنوك القليلة في المنطقة التي تحرص على إصدار تقارير الاستدامة بشكل منتظم وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

أهداف التنمية المستدامة



أهداف التنمية المستدامة (SDGs) تحدد التوجه العالمي لمواجهة التحديات المتعلقة بالاستدامة بهدف حشد الجهود للقضاء على الفقر بجميع أشكاله ومكافحة عدم المساواة ومعالجة تغير المناخ، مع ضمان اشتغال الجميع بتلك الجهود. إن أهداف التنمية المستدامة الـ 17 لخطة التنمية المستدامة لعام 2030 تحدد طريقة الاستجابة لهذه التحديات التي تواجه البشرية. يقوم البنك العربي بالاستجابة لهذه التحديات والأهداف الموضوعية من خلال استجابتنا للأمور ذات الأهمية للجهات ذات العلاقة.

وفيما يلي توضيح مساهمة البنك في دعم تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم



نضع مصالح عملائنا على سلم أولوياتنا، فهم جوهر وأساس أعمالنا، لذلك نحرص على ترويضهم بالطلوب التي تليها 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 الحدد ووصول أسواق جديدة تماشياً مع رسالتنا لتكون المؤسسة المالية الرائدة في العالم العربي.

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 هذه المنطلق، نتعزز قدرتنا على مواكبة احتياجات الجهات ذات العلاقة، مع الحفاظ على ثقة عملائنا ومساهمنا.

تمكين الموظفين



يمثل الاستثمار في موظفينا أحد أهم أولوياتنا في البنك العربي، لذلك، فنحن نعمل على خلق بيئة تكاتف فيها جهود الموظفين مع قيم البنك ورويته من أجل تحقيق وعودنا المقدمه إلى عملائنا والجهات ذات العلاقة والمجتمع ككل.

التقارير الشفافة



إن ممارسات الحوكمة المؤسسية السليمة التي يتبناها البنك منذ تأسيسه تمكن البنك من تبني استراتيجية ملامته لعملياته اليومية ومن ادماج قيم الأخلاقيات المهنية والمساءلة والشفافية على كافة المستويات.

الوصول إلى النظام الأمثل



حرصاً منا في البنك العربي على تحقيق النجاح في كافة مجالات أعمالنا، ننشئ منهج الجودة، الذي يركز على تطوير النظم الإدارية في جميع أعمالنا لتشمل مفاهيم الاستدامة، هذا يمكننا من تحديد الغرض 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.

التعاون المجتمعي



يوصل البنك العربي سعياً نحو تحقيق الاستدامة وخلق قيم مستدامة مالية وغير مالية طويلة الأمد له وللجهات ذات العلاقة من خلال مواصلة دعم طموحاتهم والمساهمة في تحقيقها.

قياس أدائنا

يحظى قياس مستوى أدائنا والإفصاح عنه بأهمية بالغة في إطار عملية تقييم أثرنا وتطورنا في مجال الاستدامة على الصعيد الاستراتيجي.

التمويل المسؤول

1,001 مليون دولار

أكثر من 984,500 طن

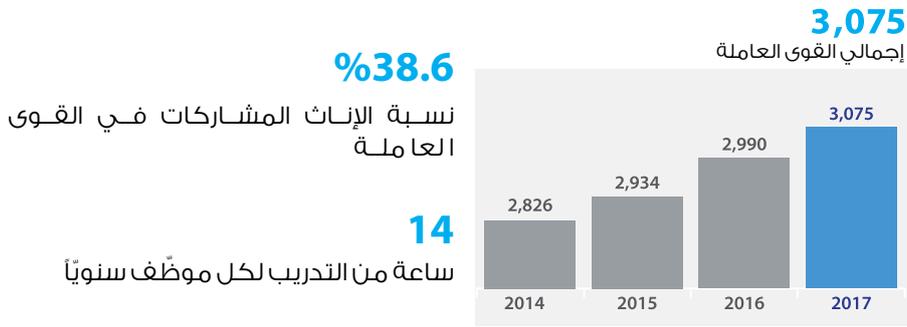
أكثر من 238 مليون دولار

التسهيلات المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة

نسبة التخفيض المقدّر في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بشكل سنوي

قيمة القروض والتسهيلات المقدّمة لدعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة منذ عام 2012

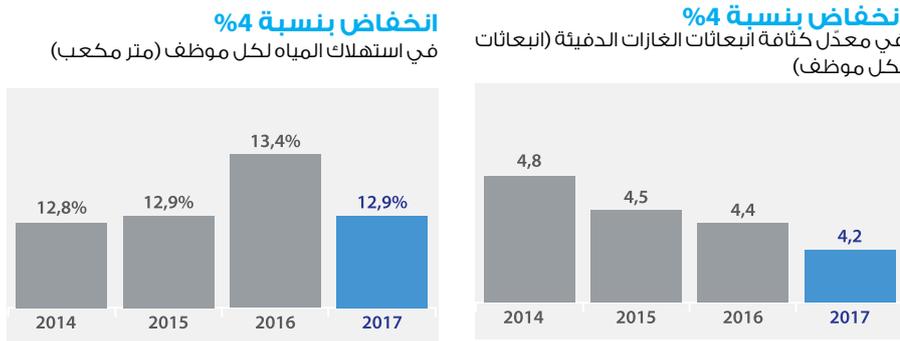
تمكين الموظفين



التقارير الشفافة

0.40 دينار أردني توزيعات الأرباح للسهم الواحد 50% نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة (البنك العربي ش.م.ع)

الوصول إلى النظام الأمثل



مليون دولار

توفير من خلال تطبيق برامج الحد من استهلاك الورق

التعاون المجتمعي



أكثر من 9,6 مليون دولار

الاستثمارات المجتمعية

أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

نضع مصالح عملائنا على سبيل 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 عبر قنوات البنك، والتزامنا بالتواصل الفعال مع العملاء
- المساهمة في تحقيق طموحات عملائنا الاجتماعية والاقتصادية والبيئية على حد سواء



الجوانب الجوهرية

- خصوصية العميل وأمن البيانات
- سهولة الوصول إلى المنتجات والخدمات
- شفافية التواصل مع العملاء
- تجربة ورضا العملاء

أبرز إنجازات العام 2017



توفير مجموعة من الخدمات الرقمية الحديثة لعملائنا مثل خدمة التعرف على العملاء من خلال شيفرة شريان الإصبع وأجهزة الصراف الآلي التفاعلية في الأردن



ازداد إجمالي التبرعات المقدمة من قبل عملائنا للمؤسسات غير الهادفة للربح في 2017 بمقدار

31% لتبلغ أكثر من **251,600** دينار أردني

التطوير المستمر للخدمات والمنتجات

يقدم البنك العربي مجموعة واسعة ومتنوعة من الحلول والخدمات التي تلبي احتياجات عملائنا المتغيرة، سواء الأفراد أو الشركات.

تتمحور فلسفتنا في هذا المجال حول تقديم الحلول المصرفية التفاعلية لعملائنا عن طريق توفير مجموعة شاملة ومتكاملة من الحلول والخدمات ذات القيم المضافة، تدعمها مجموعة من القنوات المتطورة والتي تعمل على تعزيز التجربة المصرفية السلسة. لمزيد من المعلومات والتفاصيل حول منتجاتنا وخدماتنا، يرجى مراجعة [تقريرنا السنوي لعام 2017](#).

خدمات الشركات والمؤسسات المالية

في إطار استراتيجية البنك الرامية إلى تحقيق التميز في الأداء، تم إيجاد مراكز متخصصة ضمن بيئة عمل متطورة لخدمة عملاء قطاع الشركات وتلبية احتياجاتهم المصرفية، فضلاً عن قيام المجموعة بإعادة هيكلة عدد من العمليات الرئيسية لضمان حصول عملائنا على تجربة مصرفية سلسة ومرنة. ومن ضمنها إطلاق النظام الإلكتروني الجديد المتكامل للشركات "عربي كونكت"، والذي يقدم منصة إلكترونية متكاملة تشتمل على مجموعة مبتكرة من الحلول المصرفية عبر الإنترنت والمصممة خصيصاً لتلبي احتياجات الشركات. للمزيد من المعلومات عن منصة "عربي كونكت"، يرجى الاطلاع على صفحة 19 من هذا التقرير.

الخدمات المصرفية للأفراد

استمراراً لاستراتيجية إدارة الخدمات المصرفية للأفراد في تطوير مختلف مناحي الأعمال، فقد واصلت إدارة الخدمات المصرفية للأفراد العمل على تطبيق الاستراتيجية الرقمية، وإعادة هيكلة بعض العمليات الرئيسية، وتطوير الخدمات والبرامج، إضافة إلى تحسين تجربة العملاء ومواصلة دعم نظام الخدمات الفورية وبأقل الكلف التشغيلية.

خدمات الخزينة

تم التطبيق الكامل لنظام الخزينة وإدارة المخاطر الأحدث والأكثر تطوراً في جميع الدول التي يتواجد فيها البنك العربي ش.م.ع خلال العامين الماضيين. حيث قدم هذا النظام منافع عديدة لإدارة الخزينة من أهمها أدوات التداول وأدوات محاكاة المخاطر ذات الجودة العالية. هذا ويمكن النظام الجديد البنك العربي من المعالجة المباشرة لمعظم صفقات الخزينة (Straight Through Processing)، كما ويقدم معلومات على قدر من الدقة بالإضافة إلى أدوات تحليل متقدمة تمكن البنك من الاستمرار في تلبية احتياجات سوق العمل المتطور مع الالتزام بكافة المعايير التنظيمية والعمل على نمو الإيرادات بشكل مستمر.

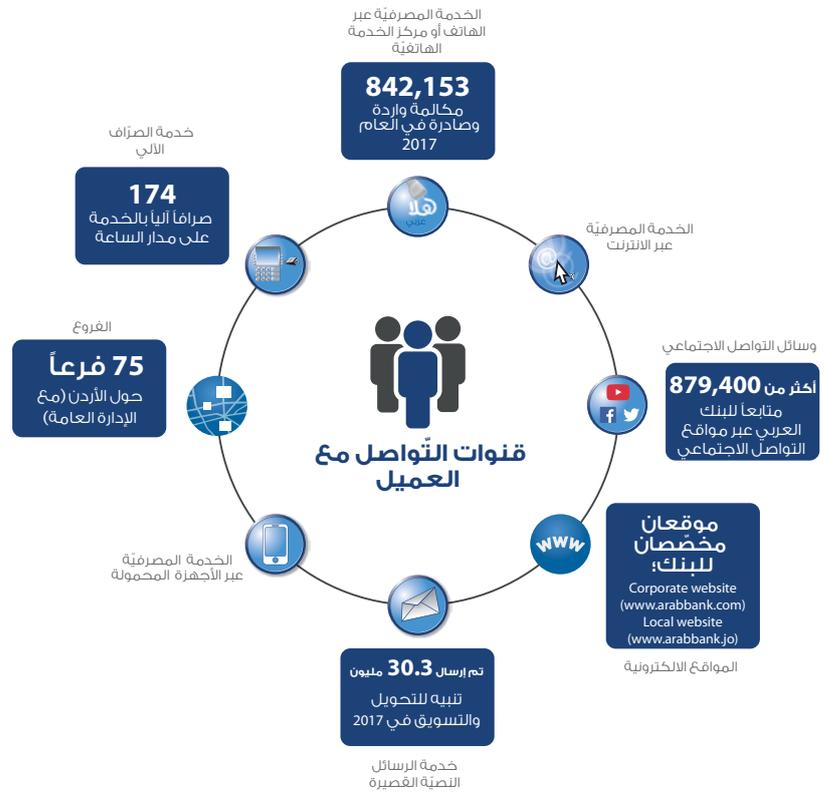
التميز في خدمة عملائنا

نعتبر التميز في خدمة العملاء من الأمور الأساسية التي نعمل على تطويرها وزيادة فعاليتها عبر كافة عملياتنا، ولهذا نحرص على مواصلة الجهود الرامية إلى تعزيز أدائنا على هذا الصعيد والتميز فيه لضمان رضا عملائنا وذلك من خلال اعتماد مجموعة من معايير الخدمة والتي تم تطويرها وفقاً لأفضل الممارسات في القطاع المصرفي.

تقديم تجربة مصرفية مثالية للعميل

نلتزم في البنك العربي بالتسعين المستمر لمستويات الخدمة عن طريق مواصلة رفع كفاءة قنواتنا المصرفية وتبني وسائل جديدة لخدمة العملاء بما يناسب مع احتياجاتهم المتغيرة، وبذلك نضمن لعملائنا التمتع بتجربة مصرفية مثالية من جميع النواحي. يوظف البنك مجموعة من القنوات المصرفية التي تسهل التواصل مع العملاء، مما يمنحهم اختيارات مصرفية متعددة ومتوائمة مع احتياجاتهم.

مع تزايد عدد العملاء الذين يستخدمون القنوات المصرفية الرقمية، يقوم البنك بعملية تطوير مستمرة لقنوات التواصل مع العملاء لضمان الحصول على أفضل النتائج من التقنيات الرقمية. حيث يقوم البنك بالاستثمار في الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة والخدمة المصرفية عبر الإنترنت وتم تقديم العديد من التحديثات في هذه الخدمات خلال العام.



خدمة التعرف على العميل من خلال شيفرة شريان الإصبع

تعتبر خدمة التعرف على العميل من خلال شيفرة شريان الإصبع من الحلول الأكثر تطوراً للتعرف على العميل في الفروع بشكل مباشر من خلال شيفرة شريان الإصبع المميزة لكل عميل. حيث تمكن هذه الخدمة العميل من القيام بعمليات السحب والإيداع بشكل رقمي بدون الحاجة لاستخدام الورق من خلال أجهزة التابلت الرقمية المخصصة لهذه الخدمة في الفرع. كما تمكن هذه الخدمة العميل من القيام بالعمليات المصرفية في الفرع بدون الحاجة لأية أوراق ثبوتية.

"عربي كونكت"

يعد الابتكار في تقديم الخدمات المصرفية من الركائز الأساسية ضمن استراتيجية البنك الرامية لمواكبة التطور التكنولوجي. حيث استثمرت مجموعة خدمات الشركات والمؤسسات المالية بالاستثمار في الحلول المصرفية الرقمية، كما وقامت بطرح النظام الإلكتروني الجديد المتكامل للشركات "عربي كونكت" في عام 2017 بنجاح، والذي يقدم منصة إلكترونية متكاملة تشتمل على مجموعة مبتكرة من الحلول المصرفية عبر الإنترنت والمصممة خصيصاً لتلبية احتياجات الشركات، والتي تشمل وظائف إدارة النقد والتمويل التجاري، وتقديمها للعملاء من خلال نقطة دخول واحدة في أي وقت ومن أي مكان. إضافة إلى تميز وظائف وخيارات "عربي كونكت" بمواكبتها بشكل فعال للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل المصرفي في المنطقة.

مراقبة تجربة العميل

تماشياً مع تركيز البنك المستمر على تطوير مستوى رضا العملاء، وبجانب أدوات قياس تجربة العملاء المطبقة حالياً، تم استحداث الاستبيانات الإلكترونية لتسهيل إجراءات استطلاع رضا العملاء والوصول إلى عينة أكبر منهم، حيث جاءت هذه الاستبيانات مكملة لاستطلاعات الرأي التي يتم إجراؤها حالياً من خلال الهاتف والوسائل الأخرى.

علاوة على ذلك يستمر البنك في تطبيق أدوات الرقابة التي تم اعتمادها لضمان التزام كافة الأطراف بمعايير التميز ضمن الركائز الأساسية للخدمة والتي تشمل الموظفين، والاجراءات والجوانب المادية/الملموسة، بالإضافة إلى القنوات، وذلك بهدف تقديم تجربة متميزة من خلال كافة نقاط التواصل مع العميل، ويشمل ذلك إطلاق برامج متعددة لتقييم وتطوير مستوى الخدمة والمعرفة لدى الموظفين بما فيها التعلم عن بعد.

تعزيز ثقة العملاء

نعمل في البنك على استمرار الثقة الممنوحة لنا من عملائنا من خلال ضمان العمل بشفافية وعدل معهم، مع المحافظة على معلوماتهم وأصولهم المالية.

يحرص البنك العربي على وضوح وشفافية التواصل مع العملاء كعنصر أساسي لتقديم خدمة مميزة لهم، وتعزيز ثقتهم وولائهم للبنك، بالإضافة إلى مساعدتهم على اتخاذ القرارات المالية الصحيحة.



أكثر من 408,500 متابع على صفحة البنك العربي
أكثر من 385,400 متابع على صفحة شباب



أكثر من 26,200 متابع لحساب تويتر الخاص بالبنك العربي
أكثر من 1,790 متابع لحساب تويتر الخاص بالشباب



أكثر من 57,480 متابع

يؤمن البنك العربي بقيمة التواصل بشفافية والتعامل بإنصاف مع العملاء. لهذا فقد تبنت **سياسة الشفافية والتعامل مع العميل بإنصاف** والتي تدعو إلى تصميم المنتجات والخدمات لتناسب 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.

يولي البنك العربي أمن معلومات العملاء وخصوصيتهم وأمن معلومات الأعمال أهمية قصوى وبالتالي فإننا نضع الضوابط الأمنية والإجراءات ونقوم بمراقبتها وتحديثها باستمرار لضمان أعلى درجات أمن المعلومات في البنك. يركز نهجنا في هذا المجال على ثلاثة محاور هي الوقاية والكشف والتصحيح من خلال القنوات التالية:

- التكنولوجيا؛ وذلك من خلال الحصول على أحدث وأكفأ الخدمات والأدوات من أفضل المزودين في المجال.
- الإجراءات؛ وذلك من خلال تطبيق أفضل الإجراءات المتطابقة مع أنظمة البنوك المركزية وأفضل الممارسات العالمية.
- الأفراد؛ وذلك من خلال تبادل المعلومات المتعلقة بالهجمات السيبرانية مع الجهات ذات العلاقة بشكل يومي إضافة إلى برنامج يهدف إلى زيادة الوعي لكل من الموظفين والعملاء بشكل مستمر.

لقد استثمر البنك وما يزال بشكل واسع في الضوابط الأمنية والبنية التحتية الداعمة لها والتي يعمل على تحديثها وتطويرها باستمرار. هذا ويعتبر الأفراد العنصر الرئيسي لتكامل حماية أمن المعلومات وتطبيق أنظمتها بشكل فعال، لهذا يقوم البنك بالعمل بشكل حثيث مع العملاء لرفع وعيهم ومعرفتهم بأحدث الأخطار التي تهدد أمن المعلومات وما هي أفضل الطرق لحماية أنفسهم منها. ويتم ذلك من خلال الرسائل الربع سنوية والنشرات التوعوية المتوفرة في فروع البنك والمعلومات المقدمة من خلال قنواتنا المصرفية الالكترونية.

يحرص البنك العربي على المحافظة على الامتثال بالقوانين والمتطلبات الرقابية الخاصة بالبنك المركزي والتوافق مع المعايير الدولية مثل الـ ITIL و COBIT/PCI و ISO/ISMS بما يتناسب مع أعمال البنك.

ضوابط الأمن السيبراني

لقد قام البنك بالاستثمار في ضوابط متعددة الطبقات كجزء من التزامنا بالمحافظة على ثقة عملائنا. حيث تنتشر هذه الضوابط خلال شبكتنا العالمية لتوفير الوقاية اللازمة من الهجمات واكتشاف مثل هذه المحاولات بشكل مبكر. كل هذه الضوابط مراقبة بشكل مستمر للحصول على أعلى فائدة مرجوة.

توعية الموظفين عن أمن المعلومات

لقد قام البنك بعقد العديد من التدريبات الافتراضية للموظفين بالإضافة إلى العديد من حملات نشر التوعية وتوفير النصائح المباشرة لهم فيما يتعلق بأمن المعلومات بما يرقى لجعلهم قادرين على كشف أي أخطار تهدد أمن المعلومات.

قام البنك العربي بتنفيذ هذا الإطار الشامل للمخاطر الذي يغطي جميع البلدان والخدمات المقدمة في البنك، الأمر الذي يمكننا من تلبية توقعات عملائنا وتطوير معايير أمن المعلومات والخصوصية بشكل مستمر والتي تدعم الخطط المستقبلية.

إشراك العملاء في دعم المجتمع المحلي

تم إدراج آلية التبرع ضمن قنوات البنك المصرفية المختلفة، حيث تتيح هذه الآلية لعملائنا إمكانية دعم المجتمع المحلي عن طريق التبرعات المباشرة من حساباتهم لدى البنك إلى شركاء البنك من المؤسسات غير الهادفة للربح.

يهدف برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية "معاً" إلى إشراك وتشجيع الجميع ليكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع؛ حيث يشرك البنك عملاءه من خلال توفير آليات للتبرع عبر قنوات خدماته المصرفية لتمكينهم من التبرع للمؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً"، والتي تركز على مجالات الصحة، ومكافحة الفقر، وحماية البيئة، والتعليم، ودعم الأيتام، وتتوفر قنوات التبرع من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت، والخدمة المصرفية عبر الهاتف، وأجهزة الصراف الآلي، والفروع وبطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية.

شركاء البنك العربي من المؤسسات غير الهادفة للربح

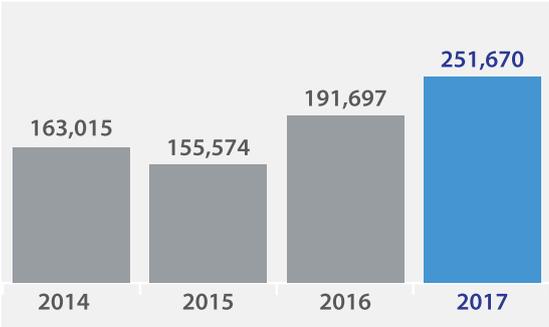
مؤسسة الحسين للسرطان
مركز الحسين للسرطان



تم إطلاق بطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية في العام 2009 كأول بطاقة من نوعها في الشرق الأوسط وإفريقيا وأوروبا الوسطى. ومن خلال هذه البطاقة، يتم 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.

زيادة بنسبة 31%

في إجمالي تبرعات عملائنا في عام 2017 مقارنة مع العام السابق 2016.



تبرعات العملاء عبر القنوات بالدينار الأردني

القناة	2017	2016	2015	2014
الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	241,769	176,236	135,052	142,976
الخدمات المصرفية عبر الهاتف	360	92	586	508
الصراف الآلي	6,779	12,278	13,772	11,693
بطاقة "معاً"	2,762	3,091	6,164	7,838

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 والتصريف بمسؤولية وإدارة المخاطر والتقيّد بأعلى المعايير الأخلاقية. من هذا المنطلق، تتعزز قدرتنا على مواكبة احتياجات الجهات ذات العلاقة، مع الحفاظ على ثقة عملائنا ومساهمينا.

يعمل البنك العربي على تحقيق هذا الالتزام من خلال:

- الامتثال لمتطلبات ومعايير القطاع فيما يتعلّق بتمويل الأعمال والمشاريع والأفراد
- 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
- تطوير المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة
- دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة
- دعم التمكين المالي لأفراد المجتمع.



الجوانب الجوهرية

- دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحاكمية
- توفير منتجات وخدمات مستدامة
- الشمول المالي
- الثقافة المالية

أبرز إنجازات العام 2017



أكثر من **238 مليون دولار** من التسهيلات
المقدّمة لدعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة منذ
عام 2012



أكثر من **984,500 طن** نسبة التخفيض المقدّر في
انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بشكل سنوي



1,001 مليون دولار التسهيلات المقدّمة
للشركات الصغيرة والمتوسطة

الامتثال

يتبع البنك العربي نهجاً صارماً في تنفيذ الأعمال يركز على الامتثال للمعايير المطلوبة وأفضل الممارسات الدولية في جميع الدول التي يمارس فيها البنك أعماله.

قوائم الأشخاص المحظور التعامل معهم الخاصة بالبنك العربي (Safe-Watch)

يتألف هذا النظام من العديد من الدول والأشخاص والمؤسسات تبعاً للقوائم الصادرة عن الهيئات الرقابية والمنظمات المعترف بها دولياً والتي تم تحديدها على أنها ذات صلة بتجارة أسلحة الدمار الشامل وغسل الأموال، ودعم الإرهاب، والأعمال الاحتيالية، إلخ.

يلتزم البنك العربي بالمحافظة على نزاهة نظامه وأعماله وذلك من خلال تطبيق الخطوات المناسبة لمنع سوء الاستخدام والاستغلال غير القانوني لمنتجاتنا وخدماتنا. حيث أن تطبيق سياسات "اعرف عميلك"، ومكافحة غسل وتمويل الإرهاب تساهم في حماية نظام التمويل من المخاطر المتعلقة بهذه النواحي. كما أنها تساعد في التأكد من الامتثال للمتطلبات الرقابية بما في ذلك ما يتعلق بالتعرف على هوية العملاء، ومقارنة الأسماء مع قوائم الأشخاص المحظور التعامل معهم الخاصة بالبنك العربي والتعرف على والإبلاغ عن العمليات المشبوهة، حيث يتم إجراء عملية فحص شاملة من خلال مقارنة الأسماء مع قوائم الأشخاص المحظور التعامل معهم الخاصة بالبنك العربي (Safe-Watch).

منهج استباقي في إدارة

المخاطر المتعلقة بالقضايا البيئية والاجتماعية والحاكمية

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 وإبقائها ضمن المستويات المقبولة. كما أننا نتجنب التعامل مع المقترضين الذين لديهم نظام ضعيف في إدارة المخاطر البيئية والاجتماعية..

كجزء من منهج الحاكمية 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

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

يعتمد البنك العربي سياسة إقراض شاملة يهدف إنجاز عمليات إقراض مسؤولة لضمان قدرة العملاء على السداد بشكل يُقلل من المخاطر المحتملة على العميل وعلى البنك. هذه السياسة، والتي يتم مراجعتها بشكل سنوي، تُساهم في تعزيز المنهج المسؤول للبنك في منح القروض، وذلك من خلال الحفاظ على نسبة مجموع الالتزامات إلى صافي الدخل بمستويات مناسبة، مع تحديد الحد الأدنى المطلوب للدخل ضمن مستويات يمكن التحكم بها.

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

مثال يقتدى به في مجال الريادة

يقوم قسم تمويل المشاريع في البنك العربي بالتواصل مع عملاء البنك بغرض رفع مستوى وعيهم بالمخاطر البيئية والاجتماعية كجزء من استراتيجية الاستدامة في البنك. ويتم ذلك عن طريق مشاركة تقرير الاستدامة مع العملاء، بالإضافة إلى المشاركة في الفعاليات المحلية والإقليمية والاجتماعات المتعلقة بالتمويل والتنمية المستدامة.

تمويل المشاريع

انطلاقاً من التزام البنك 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 المرورية، وتقييم الآثار البيئية، ومدى الامتثال للقوانين البيئية المطبقة، وغيرها من المخاطر الاجتماعية (مثل قضايا الصحة والسلامة العامة والعمالة المحلية وعماله الأطفال)، والتي تتم دراستها وتقييمها وفقاً للإجراءات المتبعة بهذا الشأن، والتي تتماشى مع مبادئ (Equator Principles). إن المشاريع التي يمولها البنك يتم تقييمها بناءً على هذه المعايير، مع إضافة عدد من الدراسات الخاصة حول تقييم الأثر البيئي. كما يحرص البنك على أن يكون تمويل المشاريع الصادر عن قسم تمويل المشاريع متوافقاً مع القوانين البيئية والاجتماعية المتبعة في الأردن.

تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة

يشكل دعم وتمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة وتلك المتعلقة بالطاقة المتجددة أحد أولوياتنا وذلك انطلاقاً من مسؤوليتنا بالمساهمة في خلق أثر بيئي إيجابي في مجتمعنا.

استثمارات مجموعة البنك العربي في البنية التحتية الخضراء في الأردن



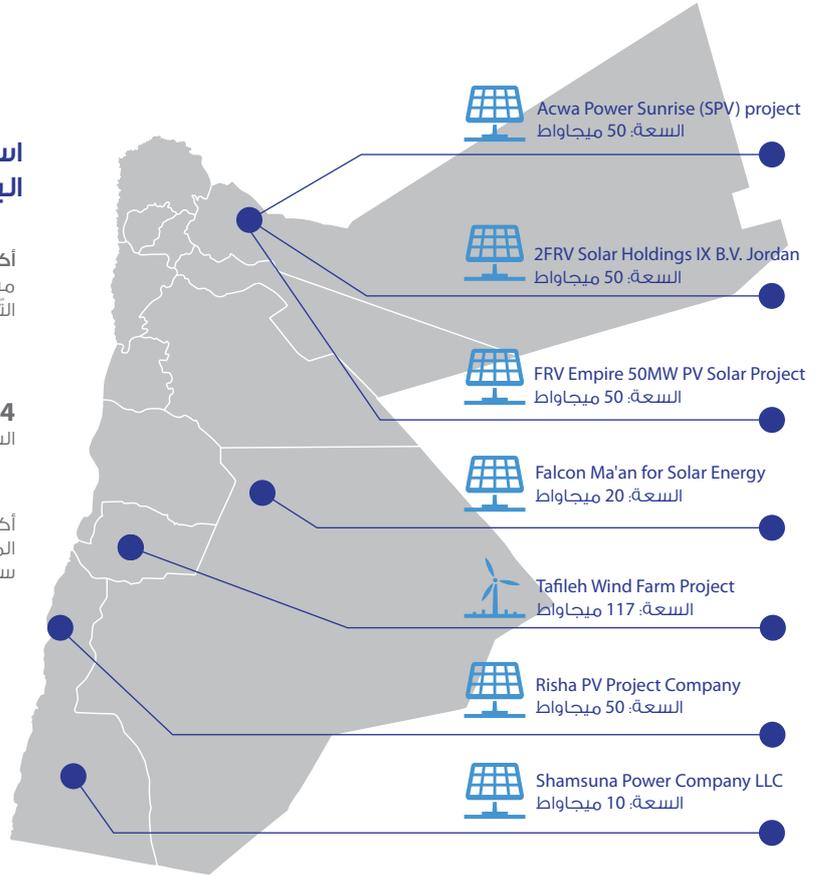
أكثر من **238 مليون دولار** من التسهيلات المقدمة لدعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة منذ عام 2012



614 ميجاواط السعة الإجمالية للطاقة المتجددة السنوية



أكثر من **984,500 طن** نسبة التفيض المقدر في انبعاث ثاني أكسيد الكربون بشكل سنوي



أمثلة على استثمارات مجموعة البنك العربي في البنية التحتية الخضراء في الأردن

المساعدة في تنمية المصادر المتجددة في الأردن

كجزء من مبادرات البنك العربي لتبني معايير التمويل المسؤول، وليكون جزءاً من عملية صنع القرار والمجموعات المؤثرة المسؤولة عن وضع السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بمجال الطاقة البديلة، انضم البنك إلى عضوية جمعية إدامة (EDAMA). تعتبر جمعية إدامة (EDAMA) جمعية أعمال أردنية تسعى إلى إيجاد حلول مبتكرة لاستقلال وإنتاجية الطاقة والماء بهدف تحقيق الأثر الإيجابي على البيئة، وبالتالي يقوم البنك العربي بدعم جهود الأردن وإنجازاته المبذولة نحو اقتصاد صديق للبيئة.

توفير المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة

يتجسد مفهوم "التمويل المسؤول" في البنك العربي على عدة مستويات من بينها مساهمتنا في تحقيق الطموحات البيئية لعملائنا عن طريق توفير عدد من الحلول والمنتجات الصديقة للبيئة التي تقلل الأثر البيئية لهذه الحلول.

إن الاهتمام العالمي المتزايد بالقضايا البيئية وزيادة 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. لذا، يوفر البنك العربي لعملائه عدداً من المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة والتي تشمل:

- دعم المنتجات الصديقة للبيئة: مع برنامج التسديد المريح من خلال البطاقات الائتمانية من البنك العربي، يتمكن 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 بغائدة 1% في المحلات غير المشاركة في البرنامج.
- مزايا تفضيلية على قروض السيارات الهجينة: يوفر البنك عروضاً خاصة لتمويل السيارات الهجينة والتي تتضمن إعفاء من رسوم تنفيذ القرض، بالإضافة إلى مزايا أخرى عديدة تتيح للعملاء امتلاك سيارات هجينة.

كما نعمل على دعم عملائنا في 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 وألات الصراف الآلية التفاعلية وخدمة التعرف على العميل من خلال شيفرة شريان الإصبع.



خدمة الكشوفات والإشعارات الإلكترونية

يحرص البنك على تشجيع استخدام خدمات الكشوفات والإشعارات الإلكترونية من قبل عملائنا وذلك بهدف توفير الورق واستهلاك الموارد الطبيعية. إن هذه الخدمات تمكن العملاء من الاطلاع على الكشوفات والإشعارات المتعلقة بحساباتهم من خلال خدمة "عربي أون لاين"، بالإضافة إلى تحميل نسخ عنها، وبالتالي توفير حلول بسيطة وسهلة لعملائنا. بلغت نسبة المشتركين في خدمة الكشوفات الإلكترونية في العام 2017 ما يقارب 83% من مجمل عدد العملاء المشتركين في خدمة "عربي أون لاين".

دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

يقدم البنك العربي حلولاً مالية مخصصة خصيصاً لمساعدة قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة على تحقيق أهدافهم وطموحاتهم، وذلك لأهمية دور هذه الشركات في تقليل نسبة البطالة والفقر في المجتمع.

حيث يقدم البنك حلوله المالية المصممة لهذا القطاع من خلال عشرة مراكز مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة. عمل البنك العربي على التعاون مع عدد من الجهات ذات العلاقة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال المساهمة في برامج ضمان القروض. وقد فتحت هذه البرامج آفاقاً جديدة للشركات الصغيرة والمتوسطة، مما مكنها من الحصول على تسهيلات عديدة من البنك العربي بغرض تنمية وتوسيع أعمالها.

بنك الاستثمار الأوروبي

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

ويمنح بنك الاستثمار بموجب الاتفاقية أول خط ائتمان إقليمي لحساب البنك العربي الذي يتيح التمويل لعملائه من الشركات الصغيرة والمتوسطة في دول المنطقة بأسعار فائدة تفضيلية بما يساهم في تحفيز استثمارات القطاع الخاص ودفق النمو الاقتصادي في المنطقة.

صندوق نمو الأسهم للشركات الصغيرة والمتوسطة

ساهم البنك العربي في تأسيس صندوق نمو الأسهم للشركات الصغيرة والمتوسطة بمبلغ 125 مليون دينار أردني. وتم تعيين شركة مجموعة العربي للاستثمار لإدارة استثمارات الصندوق.

يعتبر هذا الصندوق الأول من نوعه في الأردن والموجه لدعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة الآخذ بالتنامي ودعم ريادي الأعمال من خلال توفير رأسمال النمو والدعم الإداري.

الشركة الأردنية لضمان القروض (JALG)

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

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. تم تصميم هذه الحزم بهدف تقديم منتجات متعددة المزايا ومنافع ذات قيمة مضافة بهدف تلبية العمليات والأنشطة التجارية المتنوعة للشركات الصغيرة والمتوسطة. لقد تم تضمين هذه الحزم وخدمات أخرى مقدمة ضمن برنامجين لضمان القروض مقدمين من الشركة الأردنية لضمان القروض (JALG): برنامج ضمان قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة بسقف قيمته 5 ملايين دينار أردني، وبرنامج ضمان التمويل الصناعي بسقف 550,000 دينار أردني لكل عميل.

البنك المركزي الأردني

واصل البنك العربي تعاونه مع البنك المركزي الأردني لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال أربع اتفاقيات لضمان القروض تم توقيع آخرها في عام 2017، حيث بلغت قيمة الاتفاقية الأولى والثالثة 4 ملايين دينار أردني و 3.6 مليون دينار أردني كجزء من الاتفاقية مع البنك الدولي للإنشاء والتعمير، بينما بلغت قيمة الاتفاقية الثانية والرابعة 2.8 مليون دينار أردني و 7.7 مليون دينار أردني بالاشتراك مع الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي بهدف دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة. إضافة إلى ذلك، قام البنك العربي بتنفيذ برنامج التمويل الخاص بالبنك المركزي، والذي تصل قيمته إلى 135 مليون دينار أردني بغرض دعم قطاع الاقتصاد والزراعة والسياحة والطاقة المتجددة في الأردن.

يوصل البنك العربي عقده لورش 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. تأتي هذه الورش تأكيداً للأهمية التي يوليها البنك لتوطيد علاقاته مع عملائه، بحيث يُشكل عقد مثل هذه الورشات التفاعلية فرصة قيمة للقاءهم وتعريفهم بالحلول المصرفية والتمويلية المتاحة لهم.

دعم التمكين المالي لأفراد المجتمع

يولي البنك أهمية لتمكين أفراد المجتمع مالياً بما يساعد في تحقيق الرفاه لهم وذلك من خلال العمل على تحسين ثقافتهم المالية وتمكينهم من الحصول على الخدمات المالية المناسبة لاحتياجاتهم.

يعمل البنك على تحقيق الشمول المالي للفئات غير المخدومة مصرفياً ورفع ثقافتهم المالية انطلاقاً من إيمانه بأثر ذلك على تحقيق الرفاه لأفراد المجتمع.

حيث يعمل البنك على تحقيق الشمول المالي لأفراد المجتمع من خلال العديد من المبادرات من أبرزها توفير الخدمات المصرفية لفئة الشباب، حيث قام البنك بتحديث برنامج "شباب" ليوفر لهم خدمات مصرفية مبكرة ومميزة تمكنهم من الحصول على أفضل الخدمات المصرفية. من خلال برنامج شباب، يوفر البنك التسهيلات الائتمانية للطلاب العاملين بدوام جزئي أو المنضمين حديثاً إلى سوق العمل وبأسعار تفضيلية. كما قام البنك بإضافة خدمة (Jomopay) ضمن الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة، والتي مكنت عملاء البنك من الوصول إلى الفئات المستخدمة للتطبيق والتي لديها حسابات مصرفية، الأمر الذي يقلل الاعتماد على النقد الفعلي ويحسن الخدمات المصرفية لهذه الفئات.

وفي مجال التثقيف المالي، واصل البنك مشاركته في البرنامج الوطني للتعليم المالي، والذي نفذته البنك المركزي الأردني بهدف رفع مستوى الوعي والثقافة المالية بين طلبة المدارس وتشجيعهم على تطوير سلوكيات التوفير الذكي واتخاذ القرارات المالية السليمة، كما دعم البنك كذلك هذه المبادرة عن طريق مؤسسة عبدالحميد 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.

تمكين الموظفين

يمثل الاستثمار في موظفينا أحد أهم أولوياتنا في البنك العربي. لذلك، فنحن نعمل على خلق بيئة تتخاتف فيها جهود الموظفين مع قيم البنك ورؤيته من أجل تحقيق وعودنا المقدمة إلى 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 فرصة للنمو الشخصي والمهني وتمكنهم من تحقيق طموحاتهم وأهدافهم.



المحاور المادية

- تنوع وتساوي الفرص
- مزايا تنافسية
- الاهتمام والاعتناء بالموظفين
- التواصل مع الموظفين
- التدريب والتطوير

أبرز إنجازات العام 2017



3,075 إجمالي عدد الموظفين في الأردن



أكثر من 38.6% نسبة الإناث ضمن كوادر البنك



أكثر من 12,500 فرصة تدريبية تم توفيرها لموظفينا بزيادة مقدارها

10%

التنوع وتكافؤ الفرص

نؤمن في البنك العربي بضرورة توفير بيئة عمل تدعم التنوع بين موظفينا وتوفر العدالة لهم؛ الأمر الذي يؤدي إلى خلق تنوع في الأفكار والمنظور، مما يمنح قيمة إضافية لكافة الجهات ذات العلاقة.

على مدى تسعة عقود، استطاع البنك العربي بناء طاقم عمل متنوع ومخلص يتبنى رؤية البنك ويحرص على تحقيقها في مجال 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، إضافة إلى توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة لهم.

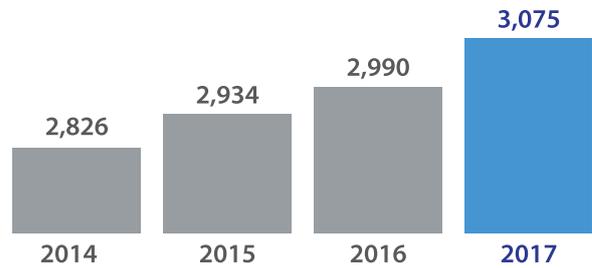
في العام 2017، بلغ إجمالي القوى العاملة في الأردن 3,075 موظفاً، يشكلون 46% من إجمالي عدد موظفي البنك العربي ش.م.ع.

يحرص البنك على استقطاب المواهب والخبرات المطلوبة، حيث أن 99% من إجمالي القوى العاملة في الأردن يحملون الجنسية الأردنية. وهذا بدوره يعكس التزام البنك بتطوير المواهب المحلية والاستثمار فيها.

3,075 موظفاً

يساهمون في تحقيق رؤية البنك ورسالته تجاه العملاء والمساهمين والمجتمع.

توزيع القوى العاملة وفقاً للجنس والمحافظات			
المنطقة	الإناث	الذكور	الإجمالي
عجلون	1	4	5
عمّان	1,097	1,782	2,879
العقبة	12	7	19
البلقاء	11	16	27
جرش	1	4	5
الكرك	6	4	10
معان	5	5	10
مأدبا	3	6	9
المفرق	4	5	9
الطفيلة	3	4	7
الزرقاء	26	32	58
إربد	18	19	37
المجموع	1,187	1,888	3,075



تكافؤ الفرص

يحرص البنك على توفير فرصٍ متساويةٍ لنمو وتطور كافة الموظفين بغض النظر عن العمر أو الجنس أو أي عوامل أخرى. فنحن نقدر جميع موظفينا ونعمل على تمكينهم وتوفير مسارات وظيفية واعدة لهم بناءً على كفاءتهم ومساهماتهم وجدارتهم.

إجمالي القوى العاملة بناءً على الفئة العمرية				
2017	2016	2015	2014	
1,056	1,064	1,101	1,057	30-18
1,257	1,193	1,107	1,043	40-31
559	558	563	574	50-41
197	170	160	149	60-51
6	5	3	3	60 فما فوق
إجمالي القوى العاملة بناءً على المستوى الوظيفي				
2017	2016	2015	2014	
40	38	35	41	عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا
982	946	883	856	عدد الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
1,777	1,733	1,742	1,657	عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
276	273	274	272	عدد الموظفين في المناصب غير المكتبية

عدد الموظفين الجدد			
2017	2016	2015	
303	317	454	عدد الموظفين الجدد
عدد الموظفين الجدد وفقاً للجنس			
2017	2016	2015	
118	120	167	الموظفون الجدد من الإناث
185	197	287	الموظفون الجدد من الذكور
عدد الموظفين الجدد وفقاً للفئة العمرية			
2017	2016	2015	
246	238	363	30-18
41	65	73	40-31
7	13	14	50-41
9	1	4	60-51
0	0	0	60 فما فوق

دعم الإناث في العمل

يهدف البنك العربي إلى تعزيز ثقافة تدعم عمل الإناث في البنك. ففي العام 2017، بلغت نسبة الموظفات في الأردن 38.6% من إجمالي القوى العاملة في البنك و33% من المناصب الإدارية الوسطى في البنك، كما أن 15% من فريق الإدارة العليا هم من الإناث. كما يحرص البنك على أن تتساوى نسبة الراتب الأساسي للموظفين الذكور مقابل الإناث لكل مستوى وظيفي بما يمثل 1:1، وذلك تماشياً مع التزام البنك بضمن معاملة منصفة لكلا الجنسين.

القوى العاملة من الإناث				
2017	2016	2015	2014	
38.6%	38.4%	38.0%	39.0%	الإناث في القوى العاملة (%)
15.0%	15.8%	17.0%	15.0%	الإناث في المناصب الإدارية العليا (%)
33.0%	32.3%	31.0%	31.0%	الإناث في المناصب الإدارية الوسطى (%)

في عام 2017، تم منح إجازة الأمومة لـ 94 موظفة.

الأرقام لعام 2017

94

الموظفات اللواتي تم منحهن إجازة الأمومة

81

الموظفات اللواتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة

0

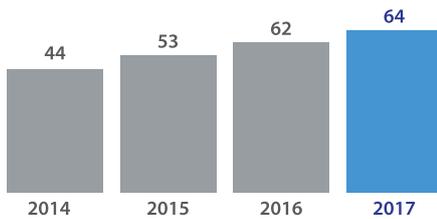
الموظفات اللواتي تركن العمل بعد إجازة الأمومة

13

الموظفات اللواتي لا يزلن في الإجازة

المؤشر

64 إجمالي عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة



الموظفون من ذوي الاحتياجات الخاصة

يؤمن البنك العربي بأهمية توظيف ودمج الكفاءات من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن بيئة أعماله، وتعتمد عملية توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة في البنك على تقييم المهارات والكفاءات والقدرة على تلبية المتطلبات الوظيفية.

إضافة إلى ذلك، يعمل البنك العربي على تفادي العوائق التي قد تقف في وجه توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة. وفي هذا السياق، يقوم البنك بتأهيل جميع الفروع الجديدة وبعض الفروع القديمة بشكل متواصل لتتماشى مع احتياجات الموظفين والعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة. تم تزويد فرع أم أدينة بمرافق مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة في العام 2017.

المزايا التنافسية

يقدم البنك العربي لموظفيه حزم رواتب ومزايا تنافسية، تتضمن أجراً ابتدائياً يزيد بشكل ملحوظ عن الحد الأدنى للأجور في الأردن، مما يضع البنك في المستويات العليا للرواتب في سوق القطاع المصرفي الأردني لعام ٢٠١٧. هذا وتناسب حزم الرواتب مع الخبرة العملية للموظف ومهاراته.

يحرص البنك العربي في تحديده للرواتب على عدم التمييز على أساس الجنس، ويعتمد في ذلك على دراسات تعدها مؤسسات معروفة في مجال الاستشارات بشكل منتظم حول مستويات الأجور في السوق. كما يقوم البنك العربي بمنح موظفيه زيادات سنوية وعلوات أداء تقديراً لجهودهم، بالإضافة إلى صرف بدل غلاء معيشة حسب كل بلد.

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

دعم التعليم الجامعي لأبناء موظفينا

واصل البنك تقديم المنح التعليمية لتغطية تكاليف تعليم أبناء الموظفين في الجامعات الأردنية، حيث بلغ إجمالي المساعدات 122,584 دينار أردني في عام 2017، مما مكن 108 موظفاً من الانتفاع من هذا البرنامج ودخول 127 طالباً إلى الجامعات خلال هذا العام.

الصحة والسلامة والرّفاه

يلتزم البنك العربي 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.

على الرغم من قلة عدد وتكرار الحوادث الكبرى التي تتعلق بالصحة والسلامة المهنية التي يشهدها قطاع الخدمات، إلا أن البنك العربي يؤكد التزامه بمواصلة اتخاذ التدابير اللازمة والتي من شأنها التقليل من خطر احتمال حصول مثل هذه الحوادث، وضمان بيئة عمل خالية من الإصابات أو الوفيات. حيث تم تشكيل لجنة الصحة والسلامة المهنية لتتولى مهام تطوير أنظمة وخطط متعلقة بالصحة والسلامة 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.

ولضمان وعي موظفينا الجدد حول قضايا الصحة والسلامة الرئيسية، نقوم بإدماج الدورات التعليمية حول الصحة والسلامة في التدريب الإرشادي للموظفين المستجدين الذين تتطلب مناصبهم الوظيفية الإلمام بهذه المواضيع، بالإضافة إلى الدورات التدريبية الأخرى التي تعقد بشكل مستمر والتي تغطي معالجة حالات الطوارئ ومكافحة الحرائق والإسعاف الأولي والإنعاش بالتنفس الصناعي وعمليات الإخلاء.

تم إجراء سبعة تدريبات على عمليات إخلاء وهمية جراء الحريق في الإدارة العامة وفروع مختلفة حول الأردن، مع فروع شركات أخرى ضمن مجموعة البنك العربي؛ حيث أن هذه التدريبات هي جزء من خطة البنك السنوية لتدريب فريق الإخلاء الذي يتم تدريبه بشكل مستمر وإعلامه بأحدث وأفضل إجراءات الإخلاء والتعامل مع الطوارئ.

اختبار الكشف المبكر عن سرطان الثدي

قام البنك وبالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان والبرنامج الأردني لسرطان الثدي بتنظيم حملة فحص مبكر للكشف عن سرطان الثدي، تزامناً مع شهر التوعية بسرطان الثدي. استفادت منها 79 موظفة من البنك، وتهدف هذه المبادرة إلى إظهار أهمية اختبارات الكشف المبكر ولتذكير موظفاتنا بأهمية اتباع أسلوب حياة صحي.

صحة موظفينا أحد أهم أولوياتنا

حرصاً منا على صحة موظفينا ومواصلة نهجنا بتبني عادات صحية خلال أوقات العمل، فقد قامت دائرة الاستدامة في العام 2017 بإعداد حملة عن السلوكيات الصحية أثناء العمل تحتوي على عدد من النصائح التي من شأنها أن تساعد الموظفين باتباع نمط حياة صحي خلال ساعات العمل. هذه النصائح تضمنت وضعية الجلوس الأمثل وأنماط الأكل الصحي وكذلك عدداً من التمارين المكتيية الخفيفة التي يمكن ممارستها في المكتب وذلك للحفاظ على الصحة وزيادة مستوى الإنتاجية لديهم. تم عمل هذه الحملة من خلال بوابة الاتصال الداخلية في البنك "عربينا".

التواصل مع الموظفين وشفافية قنوات الاتصال

يؤمن البنك العربي أنّ تعزيز التواصل مع كافة الموظفين يساهم في تحسين إنتاجيتهم وأدائهم ورفع مستوى رضاهم.

تلتزم إجراءات البنك الداخلية بقوانين العمل الأردنيّة، حيث يعمل البنك وفقاً لمجموعة من السياسات الداخلية التي تضمن بيئة عمل مريحة وداعمة للموظفين، دون أي نوع من أشكال التمييز أو التسلط أو التحرش.

كما نعمل على إشراك موظفينا من خلال عدد من القنوات المختلفة، من ضمنها عملية مراجعة الأداء السنوي والنشرة الداخلية ونظام الإنترنت الداخلي "عربينا".

النشرة الداخلية (المحور)

منذ العام 2010، يواصل البنك العربي إصدار النشرة الإلكترونية الداخلية بهدف إبقاء الموظفين على اطلاع على أحدث الأخبار والبرامج المتعلقة بالبنك، ضمن إطار حرص البنك على رفع مستوى وعي الموظفين حول قضايا الاستدامة، وتشتمل النشرة على قسم خاص تحت عنوان "محور الاستدامة"، والذي يسلط الضوء على أحدث مبادرات ونشاطات برنامج المسؤولية الاجتماعية "معا". كما وينشر مقالات تتعلق بالتنمية المستدامة.



"عربينا"

هي بوابة اتصال داخلية تشتمل على المعلومات والأخبار الخاصة بالبنك والتعميمات ودوائر البنك ودليل الهاتف والعروض والخصومات الخاصة للموظفين، بالإضافة إلى احتوائها على مركز السياسات التي يقرها البنك. تشتمل الصفحة الرئيسية لـ "عربينا" على قسم خاص يشتمل على صور للنشاطات والمبادرات التطوعية التي يتم تنفيذها ضمن برنامج البنك للمسؤولية الاجتماعية "معا" بهدف هذا القسم إلى توعية الموظفين حول المبادرات التطوعية وربط الصور بالإعلانات والمعلومات المتعلقة بالأنشطة التطوعية.



مراجعة الأداء السنوي

يحظى جميع موظفي البنك العربي بخطة تطوير مهنية، إضافة إلى مراجعة الأداء السنوي مع مدراءهم المباشرين أو مدراء الأقسام لتحديد الإنجازات الشخصية والجوانب التي ينبغي العمل على تحسينها. تساهم هذه العملية في تعزيز الحوار بين الموظفين ومدراءهم، وتساعد البنك على تقديم فرص التدريب الملائمة لهم.

يتم جمع ملاحظات الموظفين بما في ذلك شكواهم من خلال مقابلات انتهاء الخدمة، إلى جانب "لجنة علاقات الموظفين" التي تتولى مهمة معالجة الشكاوى الداخلية. وخلال عام 2017، لم تتلق لجنة علاقات الموظفين أي حالات أو شكاوى تتعلق بالمعاملة العنصرية أو أي خرق لحقوق الإنسان.

يعدّ معدّل دوران موظفي الشركة مقياساً تقريبياً لمستوى رضا الموظفين. تم تعديل منهجية حساب معدّل دوران الموظفين لتتطابق مع المعايير العالمية لإعداد تقارير الاستدامة. بلغ معدّل دوران الموظفين 7.2% في نهاية العام 2017. هذا ويتم تقييم معدّلات الدوران حسب المستوى الوظيفي والجنس والفئة العمرية.

دوران القوى العاملة	
⁽¹⁾ 2017	
إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للمستوى الوظيفي (%)	
2.5	دوران الموظفين في المناصب العليا
5.4	دوران الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
9.2	دوران الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
1.5	دوران الموظفين في المناصب غير المكتبية
إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للجنس (%)	
6.9	دوران الموظفات الإناث
7.4	دوران الموظفين الذكور
إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للفئة العمرية (%)	
11.4	30-18
3.9	40-31
3.9	50-41
14.2	60-51
16.7	60 فما فوق

(1) تم تعديل منهج قياس نسب الدوران، لمزيد من المعلومات، يرجى مراجعة ملحق (ج)

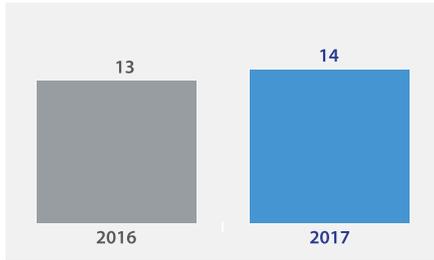
تدريب وتطوير الموظفين

يعمل البنك العربي في قطاع خدماتي دائم التطور، تعتبر مهارات موظفينا من ضمن العناصر الأساسية التي تمكن البنك من مواكبة هذه التطورات، ولذا فإن الاستثمار في تمكين وتطوير موظفينا يعد من بين أهم أهداف الاستدامة للبنك.

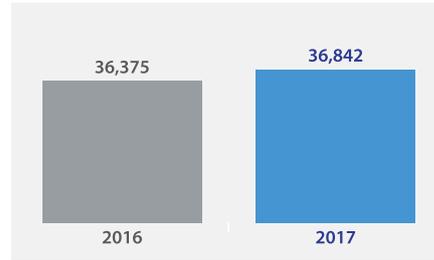
يتم تحديد واختيار البرامج التدريبية بناء على تقييم أداء الموظفين، حيث تهدف برامج البنك التدريبية إلى تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة وبناء قدراتهم بشكل يؤدي إلى تحسين العمليات والوصول إلى التميز في الخدمة. حيث تتضمن البرامج التدريبية العديد من الدورات الداخلية والخارجية. علاوة على ذلك، يتم أيضاً تعزيز خطط تطوير المسار الوظيفي بعدة طرق منها: إدارة المواهب وخطط التعاقب الوظيفي وسدّ الفجوات في مجال الكفاءة، والتي تساعد أيضاً في تحديد البرامج التدريبية المطلوبة بشكل أكبر بحسب احتياجات الموظفين وأدائهم.

أطلق البنك العربي عدداً من البرامج التدريبية والمبادرات المتعددة في عام 2017، سعياً منه لتحسين العمليات والوصول إلى التميز في الخدمة؛ حيث بلغ إجمالي الساعات التدريبية 36,842 ساعة من خلال 12,527 فرصة تدريبية مقدّمة إلى موظفينا، وازدياداً في ساعات التدريب لكل موظف في البنك العربي مقارنة بالعام السابق.

8% زيادة في ساعات التدريب لكل موظف مقارنة بالعام السابق



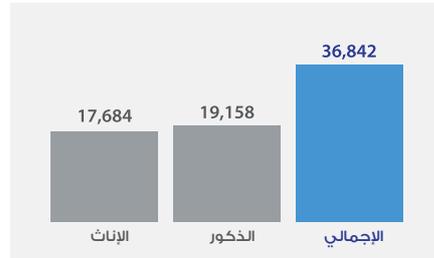
عدد ساعات التدريب المقدّمة للموظفين



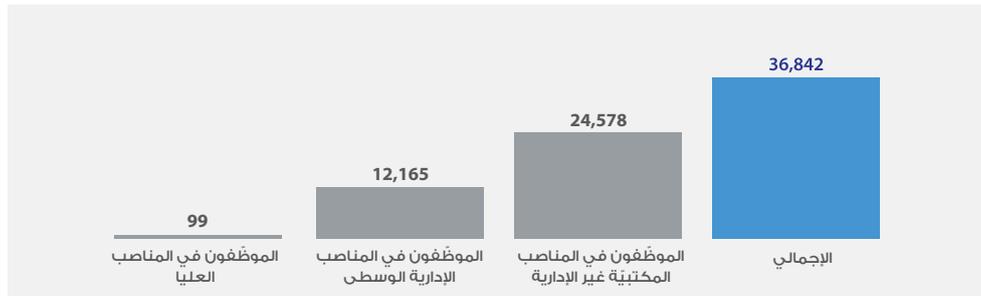
عدد الفرص التدريبية المقدّمة وفقاً للجنس



الساعات التدريبية المقدّمة وفقاً للجنس



الساعات التدريبية المقدّمة وفقاً للمستوى الوظيفي



التدريب الإرشادي

يستهدف البرنامج الإرشادي كافة الموظفين الجدد لغايات التعرف على البنك من نواحي تاريخ تأسيسه وهيكلية التنظيمية الداخلية والمنهج الإداري وسياسات ولوائح الموارد البشرية وقضايا الصحة والسلامة المهنية والمنتجات والخدمات وأدوات الاتصال والالتزامات تجاه الجهات ذات العلاقة، بالإضافة إلى مسؤوليات البنك الاجتماعية والبيئية. في العام 2017 قام البنك بإطلاق خدمة التدريب الإرشادي الإلكتروني، فمن خلال هذه الخدمة، سيتمكن الموظفون الجدد من تلقي التدريب الإرشادي بشكل مباشر إلكترونياً وبدون الحاجة للانتظار، كما تم تقليل الوقت اللازم للتدريب مع المحافظة على نفس مستوى التدريب المقدم.

عدد الموظفين الذي قاموا بحضور التدريب الإرشادي

13%	131	116
نسبة الزيادة	2017	2016

كما قام البنك بإطلاق العديد من البرامج التدريبية لبناء القدرات العامة لموظفينا ومساعدتهم على التقدّم في مسارهم الوظيفي.

بناء القدرات التدريبية لموظفينا

قام البنك في مطلع عام 2017 بإطلاق برنامج المدرب الداخلي كجزء من التزامه بعملية تطوير موظفينا. حيث تم اختيار عدد من الموظفين المؤهلين من مجموعة من الطلقات المقدمة من الموظفين والذين خضعوا لتدريب مكثف لتطوير مهاراتهم التدريبية ليصبحوا مدربين معتمدين في البنك. وسيتم إضافة هؤلاء الموظفين لمجموعة المدربين الداخليين المعتمدين في البنك ليتم استخدامهم في التدريبات المسبقة والتي سيتم تقديمها داخلياً دون الحاجة لمدربين من خارج البنك.

تم تقديم هذا التدريب لما مجموعه 12 موظف من أصل الموظفين الـ 24 الذين تأهلوا للتدريب خلال العام 2017 على أن يتم تقديم التدريب لـ 12 الباقين خلال العام 2018.

برنامج البنك العربي للقيادة

إن تميز البنك العربي ينبع من تميزنا في الأعمال اليومية والتي يشكل مدراؤنا حجر الأساس في نشر ثقافة التميز في البنك. ولهذا فقد قام البنك بتقديم ثلاث ورشات تدريبية كجزء من برنامج تطوير الموظفين من الإدارة الوسطى. حضر هذه التدريبات 36 موظفاً من الإدارة الوسطى لتطوير قدراتهم القيادية.

تمكين الموظفين نحو تجربة مصرفية مميزة لعملائنا

يؤمن البنك بدور الموظفين المتمكنين والمحفزين في تلبية الاحتياجات المالية وغير المالية لعملائنا من خلال تقديم خدماتهم بطريقة مميزة وفعالة. ونسعى إلى تحقيق ذلك من خلال الاعتماد على موظفينا الأكفاء ذوي الخبرة والمعرفة والقدرة على فهم وتلبية احتياجات وتوقعات العملاء.

يحرص البنك العربي على عقد الدورات التدريبية لموظفيه في الفروع المختلفة من أجل رفع مستوى معرفتهم وخبراتهم، مما يتيح لهم تنمية قدراتهم المهنية.

برنامج مسؤول عمليات الفرع

يهدف البرنامج إلى تحسين المعرفة التقنية لمسؤولي عمليات الفروع (BOO) لجميع عمليات الفرع من أجل ضمان تقديم أفضل الخدمات لعملاء البنك والتقليل من فرص الأخطاء المرتكبة. وقد شمل هذا التدريب 82% من مجمل عدد مسؤولي عمليات الفروع في الأردن.

خدمة العملاء: برنامج مسؤول خدمات الشركات (COSO)

تم تقديم برنامج اعتماد مسؤول خدمات الشركات (COSO) لـ 20 مسؤول خدمات الشركات في البنك وذلك بهدف تزويدهم بالقدرات والمعرفة اللازمين لتحسين أدائهم في الأعمال اليومية، الأمر الذي يساهم في رفع كفاءة فريق مجموعة الأعمال المصرفية للشركات. وقد غطى هذا البرنامج المهارات التقنية والفردية لما يقارب 64% من مسؤولي خدمات الشركات في الأردن من خلال المدربين الداخليين في البنك.

التقارير الشفافة

إن ممارسات الحوكمة المؤسسية السليمة التي يتبناها البنك منذ تأسيسه تمكن البنك من تبني استراتيجية ملائمة لعملياته اليومية ومن ادماج قيم الأخلاقيات المهنية والمساءلة والشفافية على كافة المستويات.

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



المحاور المادية

- الامتثال للمعايير والقانون
- الحوكمة والمساءلة
- الإفصاحات الشفافة عن الأداء
- عمليات مكافحة الفساد
- السلوك المسؤول والأخلاقي
- ممارسات وثقافة التعامل مع المخاطر

أبرز إنجازات العام 2017



تطوير ميثاق السلوك المهني بنسخته الإلكترونية لتحسين قدرة الموظفين على اتخاذ القرارات الأخلاقية الموائمة مع المعايير الأخلاقية المتبعة في البنك العربي

الحاكمية والمساءلة

يولي البنك العربي أهمية كبيرة لتطبيق مبادئ الحاكمية المؤسسية السليمة، ويلتزم مجلس الإدارة بتطبيق أعلى المعايير المهنية في كافة أنشطة البنك.

ويحرص البنك على تأكيد التزامه بدليل الحاكمية المؤسسية المحدّث في تقاريره السنوية للتأكيد على خضوع عملياته لممارسات الشفافية والمساءلة، والالتزام بالمطلوبات الرقابية الرسمية المعتمدة في الأردن والدول التي يعمل البنك خلالها.

تم إعداد دليل الحاكمية المؤسسية بما يتوافق مع تعليمات ومطلوبات البنك المركزي الأردني وسياساته، وقد تم اعتماده من قبل مجلس الإدارة. كما تم الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الجهات الرقابية الأخرى في الأردن وفي الدول الأخرى التي يعمل بها البنك. كما يحرص البنك على الإفصاح عن التزامه بتطبيق دليل الحاكمية المؤسسية في تقاريره السنوية للتأكيد على خضوع عملياته للشفافية.

كما قام مجلس الإدارة باعتماد دليل حاكمية وإدارة المعلومات والتكنولوجيا المصاحبة لها في العام 2017، وتم نشره على الموقع الإلكتروني للبنك والإفصاح عن الالتزام بنوده في التقرير السنوي.

مجلس الإدارة



مجلس الإدارة هو أعلى هيئة للحاكمية المؤسسية في البنك والمسؤولة عن تطبيق أفضل المعايير المتعلقة بالحكمية المؤسسية بما في ذلك تحديد الأهداف الاستراتيجية للبنك وتوجيه الإدارة التنفيذية لإعداد استراتيجية تحقيق هذه الأهداف. ويحرص مجلس الإدارة أيضاً على تحقيق مصلحة المساهمين والمودعين والمقترضين والموظفين وغيرهم من الجهات ذات العلاقة. ومن مهام مجلس الإدارة أيضاً التأكد من مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية وامتثال أنشطة البنك للقوانين والتعليمات المعمول بها ضمن نطاق انتشار عمليات البنك.

يتألف مجلس الإدارة، الذي عقد ستة اجتماعات خلال العام 2017، من اثني عشر عضواً، ستة منهم أعضاء مستقلون، وجميعهم أعضاء غير تنفيذيين بينهم سيدة واحدة. 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 2017.

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

مجلس الإدارة على أساس سنوي، ويمكن إعادة ترشيح أعضاء مجلس الإدارة بشكل فردي لفترة إضافية. ويتلقى كافة أعضاء مجلس الإدارة مكافآت لقاء خدماتهم يتم تحديدها من قبل مجلس الإدارة بشكل جماعي، بحيث تصل المكافأة في حدّها الأقصى إلى 5,000 دينار أردني في السنة، كما هو منصوص عليه في قانون الشركات (رقم 22 لسنة 1997) ولا يرتبط هذا بأداء البنك وإيراداته. كما يتلقى كل عضو من أعضاء مجلس الإدارة 60,000 دينار أردني بدل التنقلات السنوية.

يُعتبر البنك العربي من المؤسسات الرائدة في تطبيق أفضل الممارسات في مجال الحاكمية المؤسسية في الشرق الأوسط، حيث قام البنك بتشكيل لجنة التدقيق في العام 1996 ولجنة الحاكمية المؤسسية في العام 2002. كما تم تشكيل لجنة الترشيح والمكافآت عام 2006، بينما تشكلت لجنة إدارة المخاطر ولجنة الاستراتيجية المؤسسية في العام 2007، هذا بالإضافة إلى لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات في العام 2017. كافة التفاصيل المتعلقة بمهام اللجان وأعضائها تجدها في التقرير السنوي لعام 2017، والذي قد تم نشره على موقع البنك الإلكتروني:

www.arabank.com

التوجه الاستراتيجي للاستدامة في البنك العربي

قام مجلس إدارة البنك بالصادقة على التوجه الاستراتيجي للاستدامة للبنك في العام 2017. حيث توفر هذه الاستراتيجية الأهداف التي سيقوم البنك بالتركيز عليها ضمن برنامج الاستدامة والتي تمكنه من تحقيق قيمة اقتصادية واجتماعية وبيئية أكبر والتي يتم تتبعها من خلال عدد من المؤشرات. للاطلاع على وثيقة التوجه الاستراتيجي للاستدامة، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني للبنك على:

www.arabank.com

عمليات التدقيق

تعمل إدارة التدقيق الداخلي للمجموعة على التأكد من تطبيق سياسات وإجراءات البنك بشكل صحيح وفعال، وبأنّ عمليات الرقابة وإدارة المخاطر والحاكمة تعمل بفعالية للحد من المخاطر الهامة. كما تقوم الإدارة بإعداد تقارير التدقيق بشكل موضوعي، ليتمّ 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 الموضوعية 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 الموضوعية ضمن باب "مخاطر الاستدامة" لضمان شمولها في عمليات التدقيق الداخلي.

تطبيق أفضل المعايير المعتمدة دولياً

كجزء من حرصها على الالتزام بالمعايير الدولية للممارسة المهنية ومنهجية إدارة التدقيق الداخلي، نظمت إدارة التدقيق ورشة عمل مدتها ثلاثة أيام بالاشتراك مع مديري التدقيق الداخلي لدى المؤسسات التابعة للمجموعة في مختلف البلدان للتماشي مع المعايير الدولية لممارسات التدقيق الداخلي المهنية ومنهجيات إدارة التدقيق الداخلي. واشتملت الورشة على عرض المحاور العملية ومناقشة آخر التطورات المتعلقة بالعمل. كما قام المشاركون بمناقشة الممارسات الجديدة وطرق التطوير المستمر لخدمات التدقيق الداخلي كنشاط معزز لمفهوم الحوكمة - المخاطر - الرقابة.

ممارسات الأعمال الأخلاقية والتفاعلية

ندرك في البنك العربي أهمية الممارسات الأخلاقية ذات المصدقية في كافة عملياتنا. حيث نلتزم مناهجاً صارماً ملتزماً بنص وروح المتطلبات الرقابية، بالإضافة إلى مراقبة العمليات باستمرار للتأكد من أمن الأنظمة وفعاليتها من إدارة المخاطر.

لضمان التطبيق الفعال لسياسات البنك، أُسس 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 يساهم مركز السياسات في تعزيز مبادئ الشفافية وبتيح المجال لكافة الموظفين للوصول بسهولة إلى المعلومات الهامة المتعلقة بالأمثال ضمن إطار الحوكمة المؤسسية الذي يعتمد عليه البنك. وتغطي هذه السياسات عدداً من المجالات من بينها مجالات إجراءات مكافحة غسل الأموال ومبادئ حقوق الإنسان ومكافحة الفساد.

مكافحة الفساد والرشوة وعمليات غسل الأموال

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 شاملاً والذين ينبغي عليهم الإبلاغ فوراً عن أية مخالفات لهذه السياسة، أو أي انتهاكات محتملة للقوانين والأنظمة المعمول بها وفقاً لسياسة دق ناقوس الخطر (الإبلاغ) المعمول بها في البنك.

هذا ويتم تعميم هذه السياسة الخاصة بمكافحة الفساد والرشوة على الموردين والمقاولين والشركاء التجاريين وفئات الجهات ذات العلاقة على نطاق واسع باعتماد منهجية مستندة إلى تقييم المخاطر.

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.

أسس أخلاقية متينة - ميثاق السلوك المهني في البنك العربي

يمثل ميثاق السلوك المهني السياسة العليا التي تشكّل الأساس للالتزام بتنفيذ عمليات البنك بأعلى المتطلبات الأخلاقية والنزاهة في كافة مناطق عمليات البنك والتي يجب الالتزام بها من قبل الموظفين في أداء واجباتهم اليومية في البنك. إن ميثاق السلوك المهني متوفر لكافة الموظفين للاطلاع عليه عبر الشبكة الداخلية للبنك "عربينا"، حيث يقومون بالتأكد على اطلاعهم عليها.

نسخة جديدة من برنامج التدريب الإلكتروني حول ميثاق السلوك المهني

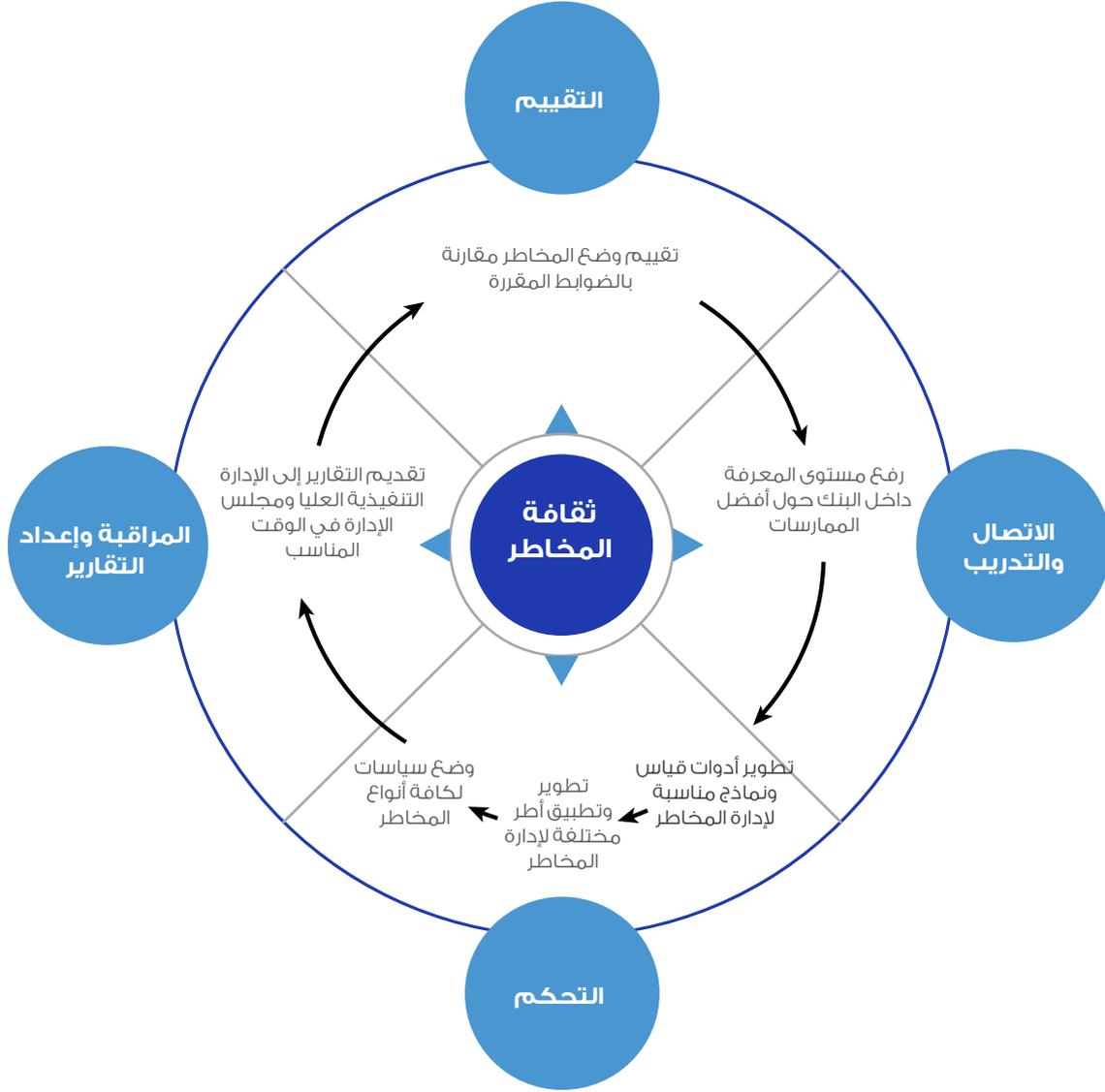
تماشياً مع الممارسات الدولية المثلى الهادفة إلى تقديم تدريب محدث عن ميثاق السلوك المهني كأداة لتعزيز القيم المؤسسية، قامت إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية على مستوى المجموعة بتطوير وتقديم نسخة محسنة من برنامج التدريب الإلكتروني حول ميثاق السلوك المهني. تركز النسخة المحسنة على تعزيز قدرة الموظفين على اتخاذ القرارات الأخلاقية في أعمالهم اليومية، وتقديم التوجيه والأمثلة، كما وتقدم نظرة عامة عن المنهجية المتبعة من قبل البنك تجاه إدارة مخاطر السلوك. من المخطط إطلاق هذا البرنامج التدريبي ضمن الشركات التابعة للبنك العربي في عام 2018.

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 والتحقق في أي مخالفات قانونية ورقابية محتملة، إضافة إلى حالات الإبلاغ عن أي مخالفات أخرى عبر شبكة البنك العربي شاملاً يرأس هذه اللجنة التنفيذية مدير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية، وبعضوية كل من مدير إدارة الموارد البشرية ومدير إدارة الشؤون القانونية. هذا وترفع اللجنة تقاريرها مباشرة للمدير العام التنفيذي للبنك.

المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر

كجزء من منهج الحاكمية المؤسسية للبنك العربي، تتمثل مسؤولية مجموعة إدارة المخاطر في البنك بوضع نظام متين قادر على تحديد وإدارة كافة أنواع المخاطر التي يتعرض لها البنك، ويوضح الرسم البياني أدناه، المسؤوليات التي تطبقها مجموعة إدارة المخاطر من خلال ست دوائر رئيسية في البنك.



يحرص البنك العربي دائماً على تطبيق إجراءات استباقية لإدارة المخاطر بهدف التقليل من المخاطر المحتملة ومنها:

القسم	الوصف
دائرة مخاطر السوق والسيولة	تقوم دائرة مخاطر السوق والسيولة بإعداد منهجية إدارة المخاطر ذات العلاقة، حيث تحتوي هذه المنهجية على أدوات قياس ومراقبة مخاطر السوق والسيولة في البنك، كما أن الدائرة مسؤولة عن وضع ومراقبة محددات المخاطر، وقياس القيمة المعرضة للمخاطر (Value At Risk)، واختبارات الأوضاع الضاغطة (Stress Testing). هذا ويتم تطبيق أساليب وأدوات إدارة المخاطر المستخدمة في هذا المجال وذلك بالتعاون مع إدارة الخزينة والإدارة المالية، ومن هذه الأساليب متطلبات بازل 2 و3 (Basel II and III) والتي تشمل عملية التقييم الذاتي لمدى كفاية رأس المال (ICAAP) وخطط الإنعاش (Recovery Plans). تستخدم إدارة الخزينة والمخاطر نظاماً لإدارة مخاطر السوق والسيولة مركزياً ومحلياً. ويشتمل النظام الجديد، والذي تم تطبيقه في جميع فروع البنك العربي في عام 2017، على وسائل تمكن من قياس مخاطر أسعار الفائدة ومخاطر العملات الأجنبية ومخاطر السيولة بشكل سريع.
دائرة تقييم مخاطر الأعمال	تقوم دائرة تقييم مخاطر الأعمال بإجراء مراجعة شاملة لأعمال البنك، والتأكد من أن محافظ البنك في كل بلد تتناسب مع البيئة الاقتصادية للمنطقة، بالإضافة إلى تناسبها مع الأهداف الاستراتيجية للبنك والسوق المستهدف، ومن ثم تقديم التوصيات بشأن عمل إجراءات تصحيحية كلما تطلب الأمر. تقوم الدائرة أيضاً بمراجعة وتقييم جودة محفظة القروض للتأكد من سلامة نوعية محفظة التسهيلات ومن سلامة سياسات وإجراءات الائتمان المطبقة ومن كفاءة ومقدرات موظفي الائتمان.
دائرة إدارة مخاطر الائتمان	تقوم دائرة إدارة مخاطر الائتمان بالتأكد من أن مخاطر الائتمان يتم إدارتها وفقاً لرغبة البنك في تحمل المخاطر وأن هذه المخاطر يتم إدارتها بشكل استباقي من خلال السياسات الائتمانية والتعرف المبكر على المشاكل. تقوم الدائرة بإصدار تقارير شهرية حول مخاطر المحفظة الائتمانية للشركات والأفراد، ومراجعة السياسات الائتمانية لمجموعة البنك العربي والشركات التابعة له، بالإضافة إلى إدارة نظام تقييم درجات مخاطر العملاء الائتمانية وتطويره من خلال التحقق بأثر رجعي من مدى دقة نظام تقييم درجات المخاطر المطبق (Backtesting & Validation). كما تقوم الدائرة بإعداد اختبارات الأوضاع الضاغطة لمخاطر الائتمان وإعداد تقارير عملية التقييم الذاتي لمدى كفاية رأس المال (ICAAP) سواء على مستوى المجموعة، أو على مستوى المناطق بالتعاون مع دائرة مخاطر السوق والسيولة ودائرة إدارة رأس المال. كما تعمل الدائرة بالتعاون مع الإدارة المالية على تقييم أثر ومتطلبات التشريعات المصرفية الجديدة، سواء أكانت محلية أو خاصة بالبلد المضيف. هذا بالإضافة إلى أن إدارة مخاطر الائتمان تعتبر شريكاً رئيسياً في إدارة تطبيق المعيار الدولي للتقارير المالية رقم 9 لبناء المنهجية واحتساب خسائر الائتمان المتوقعة وتطبيق نظام الاحتساب الآلي.
دائرة أمن المعلومات	يحرص البنك العربي على المحافظة على الإمتثال بالقوانين والمتطلبات الرقابية الخاصة بالبنك المركزي ومواءمة المعايير الدولية مثل الـ ISO/ISMS, ITIL & COBIT بما يتناسب مع أعمال البنك. تقوم دائرة أمن المعلومات على دمج الوعي بأمن المعلومات لدى الموظفين والعملاء لدعم نمو أعمال البنك والأتمتة، كما يتم التركيز على مراقبة فعالية الضوابط المختلفة والتي تم الاستثمار بها سواء كانت موارد بشرية أو تكنولوجيا أو عمليات.
دائرة استمرارية العمل	دائرة استمرارية العمل مسؤولة عن ضمان التخطيط الملائم لإدارة استمرارية الأعمال الحرجة (BCM) وذلك خلال وبعد حدوث الأزمات أو الانقطاعات في الأعمال في كافة البلدان التي يتواجد بها البنك العربي. ومن أهم إنجازات البنك العربي في عام 2017 هي الحصول على شهادة الأيزو لإدارة استمرارية الأعمال (BCM ISO 22301) والتي تخضع لتدقيق ومراقبة سنوية من طرف الجهة المدققة والتي تجدد كل 3 سنوات، إضافة إلى تعزيز خطة البنك لاستمرارية الأعمال فيما يخص المخاطر التي قد يتعرض لها البنك. ويتم تعزيز هذا الإنجاز من خلال نشر الوعي والتثقيف بأهمية استمرارية الأعمال في الورشات التي يعقدتها البنك، وعن طريق إصدار بطاقة معلومات الطوارئ، ونشرات التوعية على بوابة البنك العربي الداخلية "عربينا". وحرصاً على تطبيق منهجية موحدة على مستوى البنك فقد قام البنك بتطبيق نظام جديد وتطويره ليتوافق مع متطلبات معيار ISO22301.
دائرة المخاطر التشغيلية	تعمل دائرة إدارة المخاطر التشغيلية بشكل فعال ضمن خط الدفاع الثاني في البنك كداعم أساسي لقطاعات الأعمال المختلفة، مع التركيز على المخاطر الناشئة عن المنتجات، والعمليات، والأنظمة المعقدة بالإضافة إلى التنوع في العنصر البشري. تقدم دائرة إدارة المخاطر التشغيلية بشكل منتظم بالتوجيه والتوعية والتدريب اللازم للموظفين بهدف تعزيز السلوكيات المتعلقة بإدارة حصيفة للمخاطر. في عام 2017 تم تحديث وتطوير النظام الخاص بإدارة المخاطر التشغيلية بما فيها تحديث مؤشرات المخاطر الرئيسية، وكذلك أطر الرقابة والتقارير.

الامتثال

يتبنّى البنك العربي نظاماً فعّالاً لتحديد وإدارة متطلبات الامتثال للمتطلبات الرقابية في كافة الدول التي يتواجد بها البنك. برنامج الامتثال على المستوى المؤسسي يساهم في تعزيز رأسمال البنك المتمثل في "سمعته" 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 امتثال البنك من خلال فروعها 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 المعنية.

تعزيز ثقافة الامتثال

نؤمن في البنك العربي بأن الامتثال مسؤولية الجميع، وبالتالي يسعى البنك دائماً إلى تعزيز وعي الموظفين وإدراكهم لمساور الحاكمية والسياسات الداخلية حيث أنّها الطريق إلى تحقيق الامتثال الكلي. ولتعزيز فهم الموظفين لمفهوم الامتثال، نعمل على إصدار وتوزيع نشرات دورية حول القضايا الأخلاقية ومبادئ الامتثال مع توفير برامج تدريبية للموظفين الحاليين والجدد.

نشرة الأخبار الداخلية

نشرة الالتزام

تعمل هذه النشرة على تغطية الجوانب المالية والأمر المتعلقة بالجريمة المالية والتدابير الاحترازية، وتهدف إلى تعزيز ثقافة الامتثال من أجل تمكين الموظفين من فهم وممارسة مسؤولياتهم.

نشرة أخلاقيات العمل

تقدّم النشرة توجيهات عامّة حول كيفية تطبيق الممارسات الأخلاقية في العمليات التجارية، بالإضافة إلى السلوك المتوقع من الموظفين.

الدورات التدريبية المتخصصة

برنامج التدريب الإلكتروني حول ميثاق السلوك المهني؛	برنامج التدريب الإلكتروني حول مكافحة الفساد والرشوة؛	برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلبات "اعرف عميلك" ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب - المستوى المتقدم؛	برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلبات "اعرف عميلك" ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب؛	برنامج التدريب الإلكتروني حول ميثاق السلوك المهني؛
يهدف هذا البرنامج إلى رفع مستوى وعي الموظفين إلى الركائز الرئيسية التي تقوم عليها سياسة البنك في معاملة العملاء بإنصاف؛	يوضّح السلوكيات المتوقعة من الموظفين والذي يؤكّد على عدم تقبل البنك بأي شكل من الأشكال لأي من ممارسات الرشوة والفساد إذ أنّها تدمّر الثقة في المؤسسة وتسبب لسمعته.	يعالج البرنامج مواطن الضعف في المنتجات والخدمات التي قد يسببها المجرمون استخدامها والضوابط التي يطبقها البنك للحدّ من هذه المخاطر.	يهدف البرنامج إلى توعية الموظفين حول مواضيع مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.	يهدف إلى تعزيز توعية الموظفين حول أهمية السلوكيات الأخلاقية وتقديم التوجيهات اللازمة التي تمكنهم من التعرّف إلى الممارسات المشبوهة ومنعها.
161 موظفاً التحقوا بالبرنامج في 2017	160 موظفاً التحقوا بالبرنامج في 2017	45 موظفاً التحقوا بالبرنامج في 2017	156 موظفاً التحقوا بالبرنامج في 2017 تم توفيره للموظفين	2,423 موظفاً التحقوا بالبرنامج في 2017

دق ناقوس الخطر (الإبلاغ)

حرصاً على ممارسة العمليات بأخلاقية عالية وامتنال تام، يشتمل ميثاق السلوك المهني في البنك العربي على سياسة الإبلاغ التي تتطلب من الموظفين تليغ 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.

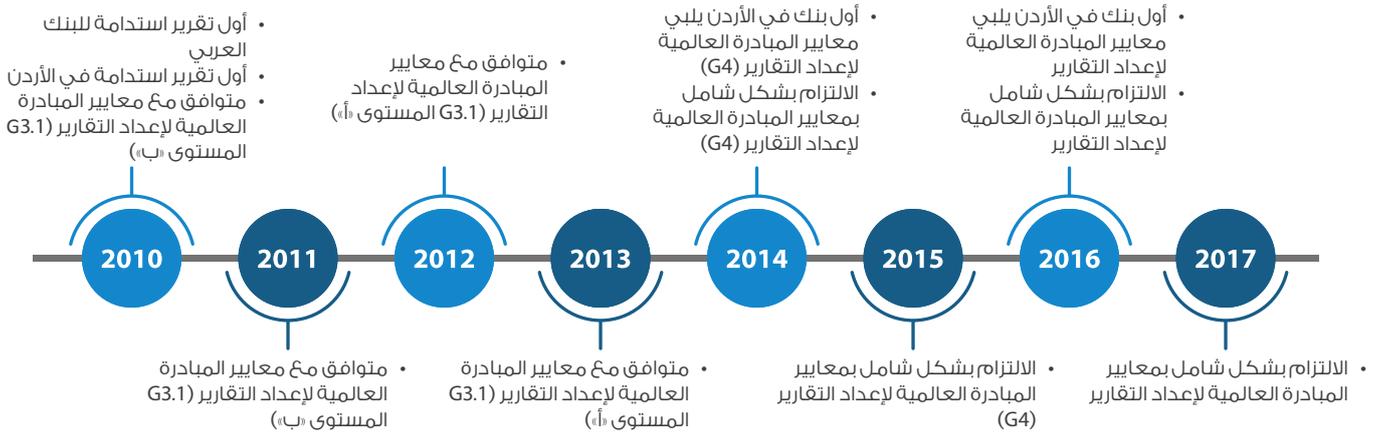
زيادة الشفافية

نحرص في البنك العربي على اعتماد قنوات تواصل شاملة وشفافة مع الأطراف ذات العلاقة ضمن التزامنا بممارسات الحاكومية السليمة ومبادئ المساءلة. 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 استراتيجية 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 استراتيجية البنك للاستدامة.

قام البنك في تقرير العام 2017 بتوضيح كيفية استجابة التوجه الاستراتيجي للاستدامة في البنك مع أهداف التنمية المستدامة والذي من خلاله نظهر التزامنا بالاستجابة لتحديات الاستدامة العالمية على المستوى المحلي.



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 تقدير جهودنا وأرباحنا المتنامية ومنهجنا الصارم في إدارة المخاطر وموقعنا المالي الآمن والثابت.

كما ويعكس التقرير المالي شمولية وشفافية المعلومات المتعلقة بممارسات وهيكلية وقوانين الحاكومية، والإفصاحات الكاملة عن الأوضاع المالية للبنك.

تقريرنا السنوي لعام 2017

www.arabbank.com



الوصول إلى النظام الأمثل



حرصاً من البنك العربي على تحقيق النجاح في كافة مجالات أعماله، يبتني البنك منهج الجودة، الذي يركز 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.

المحاور الرئيسية

- رقمنة العمليات
- استهلاك المواد
- استخدام الطاقة
- استخدام المياه
- انبعاثات الغازات الدفينة
- إدارة تأثير سلسلة الإمدادات

أبرز إنجازات العام 2017



توفير ما يقارب **مليون دولار** من خلال تطبيق برامج الحد من استهلاك الورق



4% إجمالي الانخفاض في معدّل انبعاثات الغازات الدفينة لكل موظف



4% إجمالي الانخفاض في استهلاك الكهرباء لكل موظف

الإدارة الداخلية للموارد البيئية

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.

تقتصر التأثيرات البيئية المحدودة لأعمالنا في استهلاك الورق، بالإضافة إلى استهلاك الطاقة والمياه وانبعاثات الغازات الدفيئة التي ننتجها. كما أننا ليس لدينا حالياً أي ممتلكات أو مخططات تملك في مناطق التنوع البيئي الحيوي. وعلى الرغم من محدودية الآثار البيئية لأعمالنا، إلا أننا نأخذ هذه المسؤوليات بجدية نظراً إلى شح المياه والطاقة في الأردن.

استهلاك الورق

نظراً إلى طبيعة أعمالنا، فإن الورق هو أكثر الموارد الطبيعية استخداماً في مكاتبنا وفروعنا، حيث نقوم باستخدامها لتنفيذ العمليات والعقود وتبادل الرسائل والخدمات والمواد الترويجية المقدمة إلى العملاء. بالتالي، يلتزم البنك العربي بتقديم وتحسين الخدمات التي تهدف إلى تقليل أو وقف استهلاك الورق لعملائنا مع تعزيز عملياتنا الداخلية.

تنطوي 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 لعملائنا من خلال الرقمنة.



بيئة عمليات خالية من الورق

واصلنا جهودنا في عام 2017 للوصول إلى بيئة عمليات خالية من الورق من خلال تطبيق ممارسات العمليات الخالية من الورق في جميع أعمال البنك، حيث يؤمن البنك بأهمية هذا التوجه والذي يساهم في تحسين أمن الملفات وتقليل استهلاك الطاقة وزيادة الفعالية في التنفيذ. وقد حقق البنك النتائج المرجوة من مبادرات بيئة العمليات الخالية من الورق من خلال توفير ما يقارب مليون دولار من الورق الذي تم توفيره.

اتباع منهج خالٍ من الورق مع عملائنا

ندرك في البنك العربي 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 لتعزيز تجربة عملائنا وتقليل أثرهم البيئي من خلال التقليل من استخدام الخدمات الورقية. لقد عمل قسم العمليات في البنك على إطلاق عدة مبادرات لتقليل استهلاك الورق الناتج عن المنتجات والطلوب المقدمة لعملائنا، بما فيها خدمة كشوف الحسابات الإلكترونية والإشعارات الإلكترونية (للمزيد من التفاصيل، يرجى مراجعة صفحة 25) وإعادة هندسة البريد وخدمة التعرف إلى العميل من خلال شيفرة شريان الإصبع وأجهزة الصراف الآلي التفاعلية (ITMs).

أجهزة الصراف الآلي التفاعلية (ITMs)

توفر أجهزة الصراف الآلي التفاعلي للعملاء الخدمة الذاتية وميزة التواصل مع موظفي البنك عبر الفيديو. حيث يكون بإمكان العميل إنجاز معاملاته المصرفية ذاتياً، أو من خلال التواصل مع الموظف عن بعد وبطريقة تتسم بالخصوصية وتبادل الصوت والصورة، ودون الحاجة إلى استعمال الورق في أي من المعاملات.

عن طريق تغيير نمط المعاملات التقليدية، يعمل نظام الصراف الآلي التفاعلي على تقليل التكلفة واستخدام الورق وتسريع عمليات التحويل.

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 شركة الكهرباء الأردنية، إضافة إلى وقود التدفئة المستخدم في الإدارة العامة وكافة فروعنا ومبانينا حول الأردن. كما أن استهلاك الطاقة لدينا ينتج أيضاً عن الوقود المستخدم لعمليات التنقل من وإلى البنك والرحلات الجوية المتعلقة بالعمل.

الطاقة غير المباشرة

في عام 2017، تحسّنت نسبة استهلاكنا للكهرباء لتصل إلى 19,077 ميغاواط في الساعة محققاً انخفاضاً مقداره 1.4% عن الاستهلاك في العام 2016. كما سجل البنك تحسناً في معدلات كثافة استهلاك الطاقة (والتي تقيس استهلاك الكهرباء لكل موظف)، حيث وصل استهلاكنا إلى 6,204 كيلو واط في الساعة للموظف، والذي يمثل انخفاضاً بنسبة 4.1% مقارنةً بعام 2016. هذا وقد شهدت معدلات استهلاك الكهرباء العام لكل متر مربع انخفاضاً بمقدار 1.2% مقارنةً بالعام 2016.

استهلاك الكهرباء				
2017	2016	2015	2014	
19,077,475	19,350,383	19,270,129	19,671,084	إجمالي الاستهلاك (كيلو واط / ساعة)
68,679	69,661	69,372	70,816	إجمالي الاستهلاك (جيجاجول)
132,401	132,664	121,751	100,254	المساحة المستغلة (متر مربع)

انخفاض بنسبة 1.2%

في إجمالي استهلاك الكهرباء للمساحة التشغيلية
المرتبعة، مقارنةً بعام 2016



انخفاض بنسبة 4.1%

في إجمالي استهلاك الكهرباء للموظف الواحد في عام
2017، مقارنةً بعام 2016



تقليل استهلاكنا للكهرباء

واصلت إدارة العقار والإنشاءات في البنك العربي جهودها الحثيثة في ترشيد استهلاك الكهرباء في كافة مرافق البنك عن طريق إطلاق عدّة مبادرات في عام 2017، فبالإضافة إلى استبدال جميع المصابيح في مبانيه بوحدة (LED) وتركيب مبرد تلطيف الحرارة في مبنى الإدارة العامة للتحكم بالحرارة والبرودة بشكل أفضل، قامت إدارة العقار والإنشاءات بتطبيق المبادرات التالية:

- تطبيق نظام الإصلاح الوقائي في جميع الفروع في الأردن، الأمر الذي ساهم في تقليل استهلاك الكهرباء وإزالة أية انبعاثات مضرّة بالصحة.
- تغيير وحدات التكييف في المباني القديمة في الإدارة العامة بنظام تكييف صديق للبيئة يعمل على تقليل استهلاك الكهرباء.

الطاقة المباشرة

ينتج إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة في البنك عن استهلاك الوقود الخاص بالتدفئة وتنقلات الموظفين. في عام 2017، شهد استهلاكنا للطاقة الناجم عن التنقل ارتفاعاً بنسبة 2% مقارنةً بعام 2016، وذلك بفعل إضافة ثلاث مركبات مصفحة، تماشياً مع معايير الأمان للبنك في نقل الأموال، والتي تأتي بسعة محركات كبيرة (5,300cc – 5,800cc). على الرغم من ذلك، فقد انخفض استهلاك الديزل لكل سيارة بمعدل 6% نتيجة لاستخدام محركات أكثر كفاءة. كما استمر البنك بجهوده الرامية باستبدال المركبات الاعتيادية بمركبات هجينة، حيث وصل عدد المركبات الهجينة إلى سبع مركبات من أصل 52 مركبة لدى البنك.

استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك				
2017	2016	2015	2014	
76,227	70,791	65,757	79,471	كمية استهلاك الديزل للتنقل (لتر)
117,323	118,682	112,373	113,102	كمية استهلاك البنزين للتنقل (لتر)
143,931	161,689	178,980	187,725	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (لتر)
2,516	2,336	2,170	2,623	كمية استهلاك الديزل للتنقل (جيجاجول)
4,224	4,273	4,046	4,072	كمية استهلاك البنزين للتنقل (جيجاجول)
4,750	5,336	5,906	6,195	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (جيجاجول)

انخفاض بنسبة 3.8%

في إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة، مقارنةً بالسنوات الماضية

حقق البنك نجاحاً في تقليل استهلاك وقود التدفئة بنسبة 11% في عام 2017، وذلك عن طريق تركيب مبرد لتلطيف الحرارة للتحكم بالحرارة والبرودة بشكل أفضل وترشيد الاستهلاك.



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، حيث انخفض استخدام المياه في عام 2017 بنسبة 4% مقارنة بالعام 2016.

استهلاك المياه			
2017	2016	2015	2014
39,742	40,128	37,875	36,289

إجمالي استهلاك الماء في المرافق (متر مكعب)

انخفاض بمعدل 4%

في إجمالي استهلاك الماء لكل موظف (متر مكعب)



انبعاثات الغازات الدفيئة

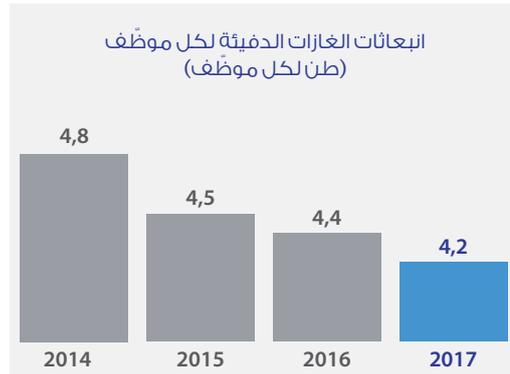
تنتج انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة عن استخدام مركبات النقل المزوّدة بالديزل والبنزين، إضافةً إلى الديزل المستخدم في تدفئة المباني، والانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الطاقة الواردة إلى البنك من شركة الكهرباء الأردنية.

واصل البنك جهوده في تقليل معدلات انبعاثات الغازات الدفيئة في العام 2017 من خلال جهود تقليل استهلاك الطاقة، انخفض معدل انبعاثات الغازات الدفيئة بنسبة 2% في العام 2017 مقارنةً بالعام السابق، كما انخفض معدّل كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة (الانبعاثات لكل موظّف) بنسبة 4% لتبلغ 4.2 طناً من معادل ثاني أكسيد الكربون، مقارنةً بنسبة 4.4 طناً في عام 2016.

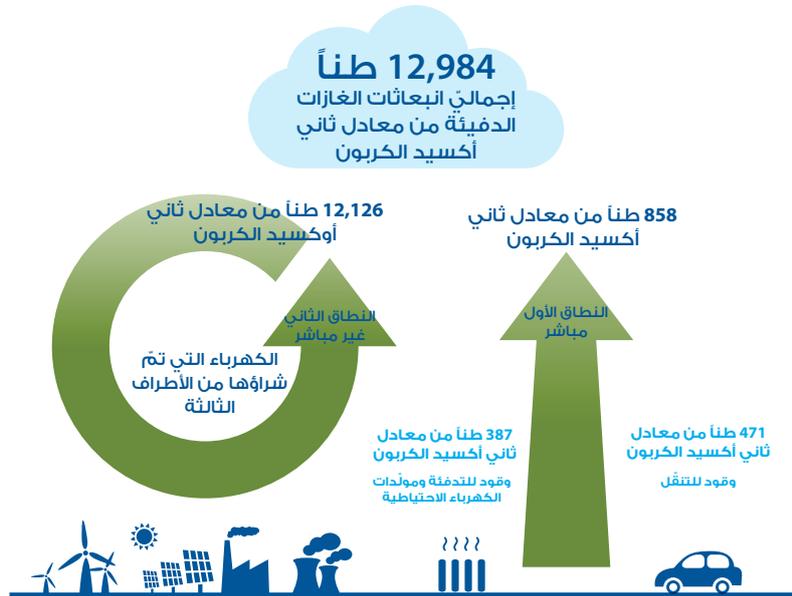
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (طن)				
2017	2016	2015	2014	
470.5	459.1	431.2	469.6	الانبعاثات المباشرة: المركبات
387.29	435.1	481.6	505.1	الانبعاثات المباشرة: التدفئة والموثّدات
12,125.9	12,299.4	12,248.4	12,503.3	الانبعاثات غير المباشرة: الكهرباء
12,983.7	13,193.5	13,161.2	13,478.0	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة

انخفاض بنسبة 4%

في معدّل كثافة انبعاثات الغازات الدفيئة للعام 2017 مقارنةً بالعام السابق



مصادر انبعاثات الغازات الدفيئة وأداء البنك العربي في عام 2017



المشتريات المستدامة

ندرك في البنك العربي أثر عمليات الشراء التي تتم ممارستها من خلال إدارة المشتريات والتزويد على مجتمعنا اقتصادياً وبيئياً. لذلك، نلتزم بدعم الموردين المحليين والمسؤولين بيئياً.

تقييم استدامة موردي البنك

قام البنك العربي بوضع نقاط المراقبة والتقييم اللازمة في إجراءات عمليات الشراء والتي تضمن تقليل الآثار 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 اجتماعياً وبيئياً.

قام البنك في العام 2017 بتطبيق ميثاق السلوك المهني للموردين والذي يحدد كيفية ممارسة الموردين لأعمالهم بما يتماشى مع المعايير الأخلاقية للبنك العربي. كما يتضمن هذا الميثاق بنوداً تغطي شؤون التوظيف والصحة والسلامة والمعايير البيئية كذلك.

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. تشكل هذه القيم والمبادئ جزءاً من المبادئ الرئيسية للإعلان العالمي لحقوق الإنسان ومنظمة العمل الدولية.

دعم المشتريات المحلية

واصل البنك في عام 2017 في إطار حرصه على تعزيز مساهمة هذا القطاع في الاقتصاد الوطني التعاقد من الموردين المحليين. ففي عام 2017، بلغ إجمالي الإنفاق على المشتريات المحلية ما يعادل 73% من نسبة الإنفاق الإجمالي للبنك على الموردين في العام 2017.

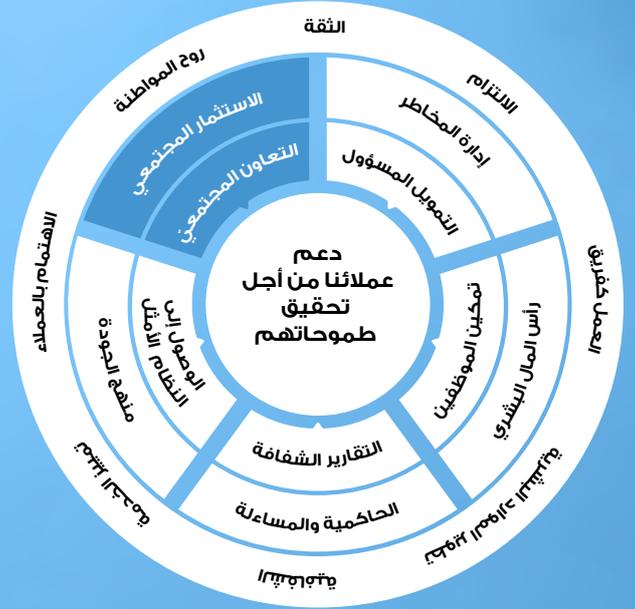
المؤشر	أداء 2017
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	73%
إجمالي عدد الموردين	323
إجمالي عدد الموردين المحليين	241

التعاون المجتمعي

يوصل البنك العربي سعيه نحو تحقيق الاستدامة وخلق قيم مستدامة مالية وغير مالية طويلة الأمد له وللجهات ذات العلاقة من خلال مواصلة دعم طموحاتهم والمساهمة في تحقيقها.

انطلاقاً من الأسس المتينة التي تقوم عليها الاستثمارات المجتمعية للبنك، عمل البنك 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".
- الدعم السنوي لمؤسسة عبد الحميد شومان



المحاور المادية

- دعم المجتمع المحلي
- التواصل مع المؤسسات المجتمعية

أبرز إنجازات العام 2017

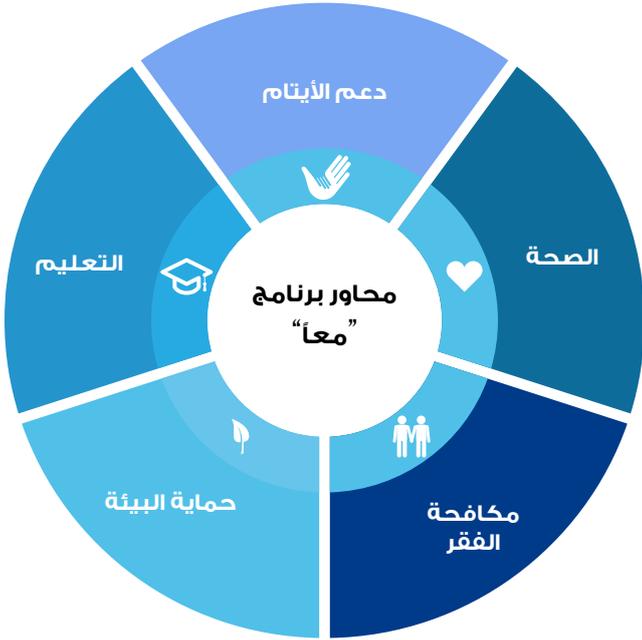
بلغت قيمة الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي أكثر من **9.7 مليون دينار أردني**، مما يشكّل **3.2%** من صافي أرباح البنك العربي ش.م.ع قبل احتساب الضريبة



قام موظفونا بالتطوع بأكثر من **3,704 ساعة تطوع** من خلال **59 مبادرة مجتمعية** لبحثوا فريقياً في حياة أكثر من **275,000 مستفيد**



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.

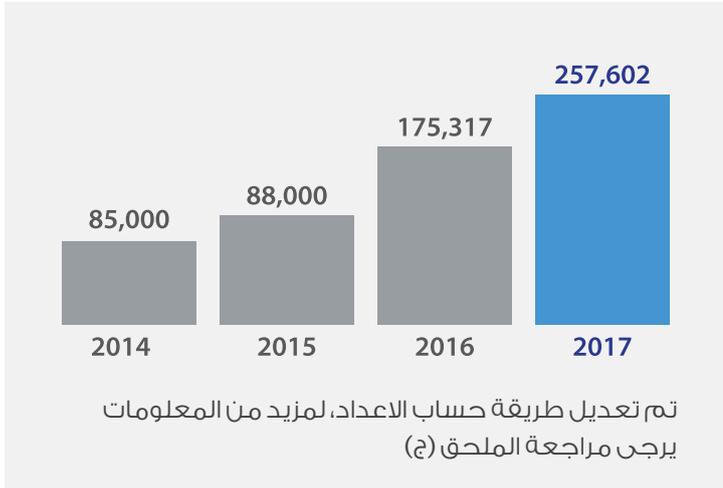
يركز برنامج "معاً" في نشاطاته على عدد من المجالات التي تمّ تحديدها بناء على تقييم شامل لاحتياجات وأولويات المجتمعات المحلية، والتي تشمل على: الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم ودعم الأيتام. وتماشياً مع المحاور الرئيسية التي تمّ تحديدها، والمنهج الاستراتيجي للبنك العربي في مجال المسؤولية الاجتماعية،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

- مشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعية
- التعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح
- استخدام القنوات المصرفية لتشجيع تبرعات العملاء (يرجى مراجعة صفحة 21)

منذ تأسيسه، نجح برنامج "معاً" في ترك أثر إيجابي على الكثير من الفئات في مختلف مناطق المملكة. ففي العام 2017، بلغ عدد المنتفعين من نشاطاتنا المجتمعية ما يفوق 275,000 فرداً.

زيادة بمعدل 47%

في أعداد المنتفعين من برامجنا المجتمعية، مقارنة بالعام الماضي



مشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعية

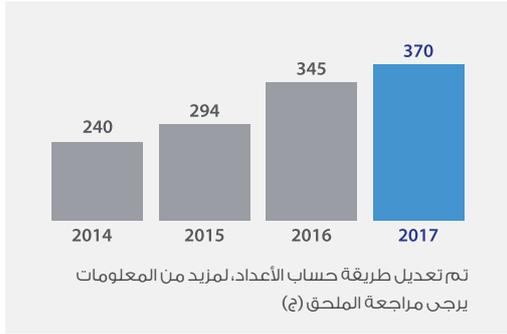
نعمل بشكل متواصل مع شركائنا من المؤسسات غير الهادفة للربح لخلق فرص تطوع فعّالة ومؤثرة لتمكين موظفينا من خدمة مجتمعهم وتنميتهم.

حيث أننا نشجّع موظفينا على التبرّع بوقتهم وجهدهم وخبراتهم في المبادرات والبرامج التي تتناسب مع رؤيتنا ومجالاتنا الرئيسية الأربعة.

ففي عام 2017، قام موظفونا بالتطوع بحوالي 3,704 ساعة في المبادرات المجتمعية التي تراوحت بين النشاطات البدنية والنشاطات التي تتطلب مهارات فكرية، حيث تطوع موظفونا لأكثر من 983 مرة خلال عام 2017.

أكثر من 370

متطوع شاركوا بنشاطات برنامج معاً خلال العام 2017



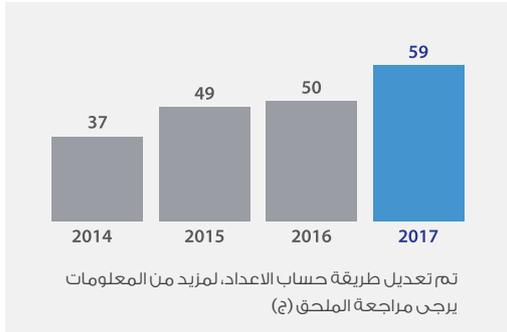
زيادة بنسبة 29%

في عدد الساعات التطوعية في عام 2017، مقارنةً بعام 2016



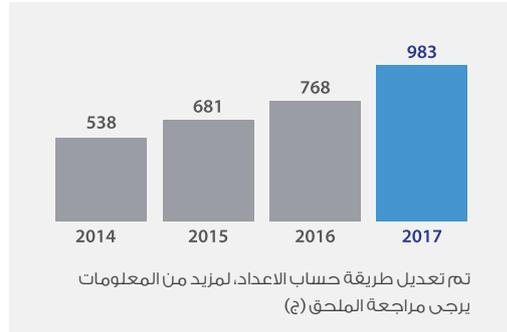
زيادة بنسبة 17%

في عدد النشاطات التطوعية التي تم عقدها، مقارنةً بعام 2016



ارتفاع بنسبة 28%

في عدد مشاركات المتطوعين، مقارنةً بعام 2016



مبادرات "معاً"

نعمل يدأ بيد مع عدد من المنظمات غير الهادفة إلى الربح لتفعيل برامج ذات تأثير إيجابي على المجتمعات.

يحرص البنك على التعاون مع مجموعة من المؤسسات غير الهادفة إلى الربح، والتي لديها الخبرة والمعرفة في كل من المحاور الرئيسية لبرنامج "معاً". يشمل هذا التعاون تطوير وتنفيذ المبادرات والبرامج المجتمعية من خلال استثمارات البنك المجتمعية، وعدد من المخرجات ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تتماشى مع استراتيجية الاستدامة للبنك.

الصحة

في العام 2017، تم تنفيذ البرامج التالية في مجال الصحة:



حملة التبرع بالدم	برنامجنا مع مؤسسة الحسين للسرطان	
بالتعاون مع بنك الدم الأردني، قام البنك العربي بتنظيم اربع حملات للتبرع بالدم. حيث قام موظفونا بالتبرع بـ 238 وحدة دم للمرضى في جميع أنحاء المملكة.	2	1
	بطولة "هدف من أجل الحياة" لكرة القدم	العودة إلى المدارس
	شارك البنك في بطولة "هدف من أجل الحياة" والتي تم تنظيمها من قبل مؤسسة الحسين للسرطان للسنة الرابعة على التوالي بهدف رفع درجة وعي الموظفين حول أهمية عيش نمط حياة صحي وممارسة الرياضة كوسيلة لعمل الخير.	العمل مع موظفينا لمنح مرضى السرطان الصغار في السن الفرصة الملائمة لمتابعة التعلم خلال مراحل تلقي العلاج في مؤسسة الحسين للسرطان.
		أثر البرنامج
		تلقى 45 من مرضى السرطان الصغار دروس تقوية في المواد الدراسية للمنهج التعليمي لوزارة التربية والتعليم.
		تطوع موظفينا
		عمل 12 من موظفينا على تدريس الطلاب لمدة تزيد عن 12 أسبوعاً.
مركز الإسعاف الجوي		
قام البنك العربي بدعم مركز الإسعاف الجوي وذلك بهدف رفع مستوى وجودة نقل الحالات المرضية الطارئة والمرضى من مختلف مناطق المملكة النائية إلى المستشفيات المختصة في المملكة.		

كجزء من اهتمام البنك العربي بتنمية الميول الرياضية لدى فئة الشباب، واصل البنك دعم المنتخب الوطني الأردني لكرة القدم ودوري الشباب من خلال رعاية الاتحاد الأردني لكرة القدم لمدة أربع سنوات. كما كان البنك الراعي الذهبي لماراثون عمان الدولي؛ وقام أيضاً بتغطية تكاليف مشاركة حوالي 1,400 موظف مع عائلاتهم وأصدقائهم في ماراثون عمان الدولي وماراثون البحر الميت.

كما تعاون البنك مع الجمعية الملكية للتوعية الصحية لرعاية برنامج الصحة المدرسية الذي يغطي ثماني مدارس. ويهدف هذا البرنامج إلى خلق بيئة صحية في المدارس ينعكس أثرها بشكل إيجابي على نمو الطلاب البدني والاجتماعي، عدا عن تحسّن مستوياتهم الأكاديمي.

مكافحة الفقر

خلال العام 2017، واصل البنك تعاونه مع مجموعة من المؤسسات غير الهادفة للربح لتنفيذ مبادرات وأنشطة تتعلق بمكافحة الفقر في العديد من جيوب الفقر حول المملكة.



برامجنا مع تكية أم علي		
3	2	1
حملة الإفطار الخيري في رمضان	حملة الشتاء (لمسة دفا)	تبني العائلات
دعم الإفطارات الرمضانية على مدى يومين لإطعام العائلات الأقل حظاً والتي تعيش تحت خط الفقر.	كان البنك العربي الراعي الحصري لمبادرة "لمسة دفا" حيث تهدف المبادرة إلى دعم الأسر المحتاجة في جيوب الفقر في المملكة عن طريق توفير البطانيات الدافئة التي تساعدهم على تحمل أجواء الشتاء الباردة.	دعم العائلات الأقل حظاً التي تعيش تحت خط الفقر عن طريق توفير طرود غذائية شهرية لمدة عام كامل لهم.
أثر البرنامج	أثر البرنامج	أثر البرنامج
3,600 فرداً من العائلات الأقل حظاً التي تعيش تحت خط الفقر استفادت من هذا البرنامج.	تم توزيع 1,400 بطانية على 677 عائلة في العديد من المحافظات.	تزويد أكثر من 5,355 مستفيد بطرود غذائية شهرية.
تطوع موظفينا	تطوع موظفينا	تطوع موظفينا
شارك 87 موظفاً في نشاطات تقديم الطعام.	شارك 22 موظفاً في عملية توزيع البطانيات.	<ul style="list-style-type: none"> قام 123 موظفاً مع عائلاتهم بتحضير 720 طرداً غذائياً. قام 19 موظفاً مع عائلاتهم بتوزيع طرود غذائية في السلط والعقبة واربد. شارك 22 موظفاً في زيارات الكشف الميداني.

برنامج بيت صغير مع مؤسسة نهر الأردن
قام متطوعو البنك بالمشاركة في ثلاث دورات لتحسين قدرات الصغار وأبائهم بمعرفة مفاهيم الحماية من خلال أسلوب التعليم التجريبي من خلال مركز الملكة رانيا للطفل والأسرة
تأثير البرنامج
75 طفلاً
تطوع موظفينا
شارك 17 موظفاً في النشاطات التطوعية.

كما قام البنك برعاية إفطارين خيريين في متحف الأطفال ومركز الملكة رانيا للأسرة والطفل لأكثر من 360 طفلاً بهدف رسم السعادة والفرح على وجوه الأطفال بالإضافة إلى تعزيز خبرتهم التعليمية والترفيهية، حيث شارك بالافطارات 58 موظفاً.

كما تعاون البنك العربي مع مؤسسة نهر الأردن من خلال برنامج "حماية الطفل"، لتقديم خدمات متكاملة لمكافحة العنف ضد الأطفال وتعزيز دور الأسرة في هذا الأمر. حيث تم تطبيق العديد من الأنشطة من خلال برنامج "حماية الطفل"، بالتركيز على الفنون وقراءة القصص وبناء القدرات.

حماية البيئة

في عام 2017، قام البنك بدعم الجمعية الملكية لحماية الطبيعة في التركيز على رفع مستوى الوعي بأهمية السياحة البيئية في الحفاظ على المصادر الطبيعية وتنمية المجتمعات المحلية ودمج المجتمع في مفاهيم حماية الطبيعة.

تطوير مسار جديد في محمية عجلون الطبيعية

قام البنك العربي برعاية إقامة مسار جديد بين شاليهات محمية عجلون الطبيعية والأكاديمية الملكية لحماية الطبيعة وذلك بهدف تطوير المحمية لوجهة سياحية بيئية.

تطوع موظفينا

قام 45 موظفاً بالتطوع بما يقارب 360 ساعة من وقتهم في هذا المشروع.

الراعي الحصري للمؤتمر الوطني الثالث للمحميات الطبيعية

كان البنك الراعي الحصري للمؤتمر الوطني الثالث للمحميات الطبيعية، والذي ناقش مواضيع تتعلق بقوانين الصيد وحماية الحياة البرية. وقد ساهم المؤتمر في رفع مستوى الوعي البيئي في المجتمع المحلي، كما أبرز جهود العاملين على صعيد تطبيق خطط تنمية تعمل على ترويج الأردن كوجهة بيئية وسياحية.



التعليم

يؤمّر البنك العربي الدعم لمجموعة من المؤسسات التي تعمل على تحسين مستوى معيشة الشباب وتوفير التعليم الذي يحتاجونه استعداداً للانخراط في سوق العمل وتحمل المسؤولية لكي يصبحوا أعضاء فاعلين في المجتمع.

قام البنك بدعم عدد من المبادرات التعليمية خلال العام 2017.

برامجنا مع إنجاز		
3	2	1
برنامج مراكز التدريب المهني	التطوع في مسابقات إنجاز	برنامج وظيفة ليوم
بالتوافق مع التوجهات المحلية، قام البنك برعاية برنامج مراكز التدريب المهني والذي من خلاله تم تقديم مجموعة الحصص المتعلقة بالمهارات العملية والشخصية لطلاب 11 مركز تدريب مهني في مختلف مناطق المملكة.	في العام 2017، قام 14 موظفاً من البنك بالتطوع مع مؤسسة إنجاز من خلال عقد الحصص الدراسية في مواضيع غير مشمولة في المنهاج الدراسي لوزارة التربية والتعليم أو مناهج الجامعات.	كان البنك الراعي الذهبي والحصري للبرنامج والذي أتاح لطلاب من المدارس الحكومية لزيارة عدد من فروع وأقسام البنك والتعرف على العلاقة بين الجانب الأكاديمي والعمل المصرفي لتكوين صورة عن طبيعة الحياة العملية.
أثر البرنامج	أثر البرنامج	أثر البرنامج
حصل الطلاب على المهارات العملية والشخصية التي ستساعدهم في المستقبل.	من خلال هذا البرنامج، تمكن الطلاب من تعزيز ثقتهم بأنفسهم بالإضافة إلى كسب المهارات العملية والاجتماعية التي ستساعدهم في المستقبل.	أمضى 22 طالباً وطالبة يوماً كاملاً برفقة موظفينا في العمل، بهدف تمكينهم من تصوّر حقيقة بيئة العمل والمهارات التي قد يحتاجونها في المستقبل.
تطوُّع موظفينا	تطوُّع موظفينا	تطوُّع موظفينا
شارك 3 موظفين في إعطاء هذه الحصص للطلاب.	شارك 11 موظفاً في تدريس الطلاب.	تطوُّع 33 موظفاً لتعليم الطلاب ليوم كامل.

حملة "التوعية المرورية بين طلبة المدارس" بالتعاون مع إدارة السير المركزية

واصل البنك العربي تعاونه مع إدارة السير المركزية من أجل تعزيز السلامة المرورية لطلبة المدارس، وذلك عن طريق الإشراف على حملة التوعية "مدرستي فرحتي" وقد اشتملت هذه الحملة على توزيع 125,000 كتيباً تعليمياً مرفقاً بدليل ونصائح تشجّع على رفع مستوى الوعي حول أمن الطرقات ومنع الحوادث في مختلف محافظات المملكة الأردنية.

البرنامج التدريبي (درب)

بالتعاون مع صندوق الملك عبد الله للتنمية ومؤسسة "لويك"، كان البنك العربي الراعي الذهبي للبرنامج، حيث استضاف 10 طلاب من مختلف الجامعات الأردنية لمدة 6-8 أسابيع في عدة فروع في محافظات الزرقاء والسلط والمفرق وإربد وعجلون وجرش والكرك والطبقة والعقبة.

برنامج الفن للجميع مع مركز هيا الثقافي

توفير فرصة تعلم المناهج غير المشمولة في المناهج التعليمية للأطفال الأقل حظاً.

أثر البرنامج

ساعد البرنامج 1,200 طفل لبناء ثقتهم بأنفسهم وتعزيز إبداعهم من خلال عدد من النشاطات الهادفة.

تطوُّع موظفينا

شارك 30 موظفاً في نشاطات البرنامج.

كما عمل البنك على دعم مجموعة من المبادرات ضمن جهوده في تحسين النظام التعليمي في المملكة وتوفير التعليم العملي للطلاب.



كذلك عمل البنك على دعم مجموعة من مبادرات مؤسسة الملكة رانيا، كجزء من جهودنا الحثيثة في تعزيز البيئة التعليمية في الأردن.

برامجنا مع مؤسسة الملكة رانيا		
3	2	1
جائزة الملكة رانيا العبدالله للتميز التربوي	مبادرة التعليم الأردنية	مدرستي
<p>قام البنك بدعم هدف الجائزة من خلال دعم المدرسين والمُشرفين والمدرء من المدارس الحكومية وتحفيزهم للإبداع في ترسيخ مبادئ التميز والتأثير إيجابياً في طريقة تفكير الأجيال.</p>	<p>دعم البنك العربي مبادرة التعليم الأردنية من خلال توفير شبكة لاسلكية وتطوير محتوى إلكتروني ينسجم مع المناهج الأردنية في ثلاث مدارس من مناطق مختلفة من المملكة.</p>	<p>دعم البنك مبادرة "مدرستي" من خلال تبني ثلاث مدارس ليتم إجراء عمليات ترميم للمدرسة وتحديث البنية التحتية فيها بهدف توفير بيئة تعليمية أفضل للطلاب.</p>
5	4	
متحف الأطفال الأردني	إدراك	
<p>قام البنك العربي برعاية العديد من برامج التواصل مع المجتمع في متحف الأطفال الأردني والتي تهدف إلى تعزيز التعليم اللامنهجي للأطفال من الأعمار 2-12، حيث شملت هذه البرامج:</p> <ul style="list-style-type: none"> • شهر الأرض • العودة إلى المدارس • شهر الطفل العربي • شهر الأشخاص ذوي الإعاقة 	<p>دعم مبادرة "إدراك" من خلال دعم ثلاثة مسابقات تم تقديمها من خلال المنصة.</p>	

دعم الأيتام

يؤمّر البنك العربي الدعم لمجموعة من المؤسسات خلال العام 2017 بهدف دعم الأيتام ودمجهم في المجتمع.

برامجنا مع قرية الأطفال في الأردن (SOS)		برنامجنا بالتعاون مع صندوق الأمان لمستقبل الأيتام
2	1	دعم التعليم العالي للأيتام
العودة إلى المدارس	تبني دور العائلات	يقوم البنك بدعم التعليم الجامعي لـ 35 من الأيتام المقيمين في مراكز العناية الذين تجاوزوا سن الرعاية من أجل مواصلة تعليمهم العالي بهدف مساعدتهم على الاندماج في المجتمع كأفراد منتجين وتأمين مستقبل أفضل لهم.
يهدف البرنامج إلى تعليم الطلاب المقيمين في قرى الأطفال (SOS) في عمان وإربد والعقبة، حيث يقوم موظفونا بتدريسهم المواد الأساسية من مناهج وزارة التربية والتعليم، والتي تشمل على اللغة الإنجليزية واللغة العربية والرياضيات والفيزياء والحاسوب.	الراعي الحصري لأحد بيوت الأطفال في القرية التابعة للجمعية في عمان والتي تهدف إلى دعم تسعة أطفال لمدة عام كامل من خلال تغطية مصاريفهم اليومية من ملابس ومواصلات وأقساط مدرسية ومصاريف طبية بالإضافة إلى المصاريف الإدارية.	
أثر البرنامج	أثر البرنامج	
13 طالبا من الأيتام.	9 طلاب من الأيتام المقيمين في دار التبني.	
تطوع موظفينا		
شارك 4 موظفين في تعليم الطلاب الأيتام لسنة دراسية كاملة.		

برامجنا مع بنك الملابس الخيري	
2	1
برنامج فرز الملابس	برنامج كسوة اليتيم
شارك موظفونا في فرز وطي وترتيب الملابس ليتم عرضها في الواجهة الرئيسية لبنك الملابس الخيري.	يقدم البنك خدماته بصفته الراعي الحصري لبرنامج يوم الأيتام الذي يهدف إلى دعم الأيتام ومكافحة الفقر، عن طريق تزويد الأيتام المحتاجين بالملابس والألعاب.
تأثير البرنامج	تأثير البرنامج
تم إعداد 217 طرد ملابس بوزن إجمالي للملابس يصل حتى 3.8 طناً.	تم استضافة 1,200 يتيماً من قبل البنك العربي وبنك الملابس الخيري، عن طريق استضافة 100 يتيم شهرياً لمدة سنة كاملة.
تطوع موظفينا	تطوع موظفينا
شارك 24 موظفاً في عملية فرز وطي وترتيب الملابس.	رافق 213 موظفاً الأطفال الأيتام إلى صالة العرض في بنك الملابس وقاموا بمساعدتهم في اختيار أفضل الملابس الملائمة لهم.

مؤسسة عبد الحميد شومان

جاء تأسيس مؤسسة عبد الحميد شومان من قبل البنك العربي في العام ١٩٧٨ كخطوة ريادية منه للمساهمة في تأسيس منارة للمعرفة والإبداع في الأردن والوطن العربي. حيث عملت المؤسسة، والتي تم تسميتها على اسم مؤسس البنك، على المساهمة في نهوض مجتمعات الوطن العربي من خلال المعرفة والبحث والحوار.

تتمثل رسالة المؤسسة في الاستثمار في الإبداع المعرفي والثقافي والاجتماعي للمساهمة في نهوض المجتمعات في الوطن العربي من خلال الفكر القيادي، الأدب والفنون، والابتكار المجتمعي.

وتماشياً مع تلك الرسالة وتحقيقاً لرؤية المؤسسة "تحو مجتمع الثقافة والإبداع"، حققت المؤسسة خلال العام 2017 العديد من الإنجازات على الصعيدين المحلي والعربي ضمن تلك المحاور الاستراتيجية الثلاثة.



جائزة عبد الحميد شومان للابتكار

أطلقت المؤسسة "مجتمع عبد الحميد شومان للبحث العلمي والابتكار" وأعلنت عن جوائزها الجديدة تحت مسمى "جائزة عبد الحميد شومان للابتكار". حيث تم إطلاق هذه الجائزة على هامش الاحتفال بالذكرى الخامسة والثلاثين لتأسيس "جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب" حيث تم خلال الاحتفالية الكبرى التي رعتها سمو الأميرة غيداء طلال المعظمة وبمشاركة نخبة متميزة من الباحثين والعلماء والمختصين العرب في الميادين العلمية المختلفة، تكريم أحد عشر فائزاً وفائزة بالجائزة لدورة العام 2016 ضمن الحقول التالية: العلوم الطبية والصحية والعلوم الهندسية والعلوم الأساسية والآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية والتربوية والعلوم التكنولوجية والزراعية والعلوم الاقتصادية والإدارية. وبهذا يصبح عدد الفائزين بالجائزة منذ إطلاقها 412 باحثاً وباحثة من كافة أنحاء الوطن العربي.

تهدف "جائزة عبد الحميد شومان للابتكار" إلى تشجيع الابتكار بشقيه العلمي والمجتمعي من أجل ترك أثر اقتصادي واجتماعي مستدام من خلال دعم المبتكرين الأردنيين ضمن الحقول التالية: التكنولوجيا الخضراء والاستدامة البيئية والأمن الغذائي والتكنولوجيا الزراعية والرعاية الصحية والتكنولوجيا الطبية وسوق العمل وحلول الإنتاجية الاقتصادية وأساليب وأدوات التعليم. هذا وسيكون باب التقدم للجائزة مفتوحاً خلال العام 2018 وبموازنة تصل لغاية مليون دينار أردني.

مجتمع عبد الحميد شومان للبحث العلمي والابتكار

تم إطلاق "مجتمع عبد الحميد شومان للبحث العلمي والابتكار" ضمن ورشة عمل تشاورية في منتدى عبد الحميد شومان الثقافي بهدف توفير منصة ممأسسة للتواصل والتشبيك ولتعزيز الاستفادة من الباحثين والمبتكرين العرب ممن فازوا بجائزة شومان، أو المستفيدين من صندوق دعم البحث العلمي، أو الهيئات العلمية، أو المحكمين والمقيمين الذين شاركوا في برامج المؤسسة في مختلف القطاعات من مختلف أنحاء العالم العربي. هذا بالإضافة إلى تشجيع إدماج الباحثين والعلماء الأردنيين في الخارج والذين يقدمون بعداً إقليمياً وعالمياً للبحث والابتكار. وساهم في إطلاق المجتمع ووضع أهدافه وأولوياته أكثر من 140 شخصية عربية من الباحثين والأكاديميين والمهتمين وممثلي القطاعين الخاص والعام والإعلاميين.

صندوق عبد الحميد شومان لدعم البحث العلمي

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 ست اتفاقيات دعم مع ستة باحثين من أربع مؤسسات بحثية وبما مجموعه 82 ألف دينار أردني. كما تم إغلاق ستة مشاريع بحث بعد استكمال العمل ونشر ثلاثة أبحاث في مجلات علمية محكمة، علاوة عن إصدار أول كتيب حول مسيرة الصندوق وإنجازاته خلال الأعوام السابقة.

سعيًا إلى تعزيز التواصل والحوار مع الباحثين والمؤسسات العلمية، عقدت المؤسسة ورشة عمل تشاورية حول البحث العلمي التطبيقي والابتكار ودور الصندوق في توجيه الأبحاث ودعم الباحثين على المستوى الوطني. كما عقدت المؤسسة جلسة حوارية حول البحث العلمي والابتكار في الوطن العربي بمشاركة ما يقارب 150 شخصية عربية.

جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال

بالنسبة لجائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال، والتي تهدف إلى الارتقاء بالأدب الذي يكتب للأطفال للمساعدة على فز روح الإبداع لديهم، فقد ركزت الجائزة خلال دورتها الحادية عشرة (2016) على الأعمال الأدبية غير المنشورة تحت موضوع "الشعر" ومنحت الجائزة لأربعة أعمال فائزة تم تكريم أصحابها في حفل أقيم برعاية السيد صبيح المصري في مركز هيا الثقافي.

برنامج التعليم والعلوم

تم إطلاق برنامج التعليم والعلوم من قبل المؤسسة في العام 2014 بهدف تعزيز ثقافة البحث العلمي والريادة بين الأطفال واليا فعيين والتأثير بصورة إيجابية على إثراء المنهج التعليمي في الأردن من خلال تحفيز التفكير الناقد والتحليلي. كما يهدف البرنامج إلى بناء قدرات معلمي مادة العلوم والطلبة من خلال مبادرات تتم بالشراكة مع وزارة التربية والتعليم وجهات أخرى كدعم مشاركة الطلبة الأردنيين في معرض "إنتل" الدولي للهندسة والعلوم ومختبر المبتكرين الصغار. وبدأ البرنامج بتنفيذ مخيم معلمي العلوم الذي من خلاله سيتم العمل على إعادة إطلاق جائزة عبد الحميد شومان لمعلمي العلوم. كما وتم خلال العام 2017 دعم 18 طالبا وطالبة للمشاركة في معرض "إنتل" الدولي لتمثيل 12 مشروعاً مختلفاً. ولم يقتصر الدعم على شكله المادي بل تم تقديم الإرشاد من خلال عدة ورشات لبناء قدرات العرض والقيادة لدى الطلاب المشاركين. وقد حققت الفرق الأردنية مراكز متقدمة في المعرض حيث سجلت إحدى الفرق المركز الثاني على مستوى العالم في مجال الكيمياء، كما حققت إحدى الطالبات المركز الثالث على مستوى العالم في مجال العلوم السلوكية. كما تم عقد 13 ورشة توعية وورشات للتعريف عن مسابقة "إنتل" العالمية وأهمية المشاركة بتلك المسابقة في مختلف محافظات المملكة، والتي حضرها 903 معلما وطالبا.

كما عملت المؤسسة، بالتعاون مع منتدى العلماء الصغار على إنجاز الدورة الثانية من مختبر المبتكرين الصغار في محافظة العاصمة، ودورته الأولى في محافظة الكرك للشغوفين من الأطفال بالعلوم والابتكار ضمن الفئة العمرية 10-13 عاما بهدف تحفيز التفكير الناقد وتعزيز حبهم للعلوم عبر تجارب ومشاريع علمية. حيث أنهم الدورة الثانية 27 طالبا وطالبة من العاصمة، و15 طالبا وطالبة من محافظة الكرك خاضوا عدة مراحل بدءا بالتفكير الناقد والتجريب وانتهاءا باكتساب مهارات عمل الفريق والتعلم على الدارات الكهربائية والحقائب الالكترونية وإنتاج ستة مشاريع علمية مميزة.

وعملت المؤسسة على إنجاز مخيم معلمي العلوم في دورته الأولى الذي يركز على اكتساب مهارات التفكير الناقد والتعليم اللانمطي اللازمة لتوظيف البيئة المحيطة في الغرفة الصفية بما يساهم في تنمية مهارات التفكير لدى الطلبة، حيث تم العمل مع 15 معلما ومعلمة من مختلف المدارس الحكومية، والذين اكتسبوا -إضافة إلى ما سبق- مهارات تساعدهم على تصميم أدوات تعليم لائتمطي. وفي ختام المخيم تم الإعلان عن جائزة لتصميم وتنفيذ أدوات التعليم اللانمطي لمعلمي العلوم.

مكتبة "درب المعرفة" للأطفال والياfecين

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 والياfecين عام 2013 كمساحة حرة وحيوية للأطفال من مختلف الأعمار والخلفيات للالتقاء والبحث والاكتشاف من خلال أنشطة قرائية وإبداعية تعمل على تحفيز التفكير الخلاق. خلال عام 2017، استمرت المكتبة في تقديم خدماتها واستقبلت أكثر من 40,000 طفل وطفلة قرءوا أكثر من 40,000 ألف كتاب في شتى المواضيع. كما استقبلت المكتبة 224 زيارة مدرسية وذلك من خلال عدة برامج وفعاليات اشتملت على أنشطة قرائية وإبداعية يومية، وأندية صيفية وشتوية، بالإضافة لعروض سينما الطفل الشهرية. كما قدمت ورشات ودورات بناء القدرات للأطفال ودورات مهارات للأهالي بالإضافة إلى استضافة حفلات توقيع لكتب الأطفال لكتاب أردنيين وعروض سينمائية، كما قدمت أمسية موسيقية للأطفال والياfecين.

قام فريق مكتبة "درب المعرفة" بعدة زيارات ميدانية إلى 54 مدرسة في محافظات الكرك وعجلون والسلط وإربد ومأدبا وجرش وعجلون والعقبة. كما نظمت مكتبة "درب المعرفة" هذا العام عروض مهرجان الفيلم العلمي للمرة الرابعة على التوالي بالتعاون مع معهد غوته - الأردن وقدمت التدريب لكوادر متحف الأطفال والذي تم تنفيذه من قبل معهد غوته.

منتدى عبد الحميد شومان الثقافي

تواصلت الفعاليات الثقافية في المنتدى على مدار العام بمشاركة نخبة من أبرز الباحثين والخبراء العرب بلغ عددهم 22 شخصية عربية و 72 شخصية محلية، حضرها ما يفوق 14,790 شخصاً.

وقد نظم المنتدى هذا العام برنامجاً بالتعاون مع المنتدى العربي للبيئة والتنمية في بيروت بعنوان "البيئة اليوم" بواقع محاضرة بيئية شهرياً شارك فيها العديد من خبراء البيئة محلياً وعالمياً. هذا وستستمر هذه المحاضرات الشهرية حتى منتصف عام 2018. كما نظم المنتدى برنامج آخر حول "الهوية" بواقع محاضرة شهرياً شارك فيها نخبة من الشخصيات العامة والأدبية والثقافية. نظم المنتدى أيضاً العديد من الفعاليات بالتعاون مع عدد من المؤسسات العربية والمحلية غطت مجالات مختلفة من بينها التاريخ والأدب العربي والثقافة بالإضافة إلى اشهار مجموعة من الكتب حول مواضيع مختلفة.



السينما

واصل برنامج السينما في المؤسسة تقديم عروض أفلام من مختارات السينما العالمية والعربية وعقد نقاشات حول الأفلام ضمن البرنامج الأسبوعي مساء كل ثلاثاء.

كما قدم البرنامج فعاليات عدة تحتفي بإبداعات السينما منها ليالي الفيلم التركي وليالي الفيلم العربي الهولندي. كما واصل برنامج سينما الأطفال عروضه الشهرية المجانية بهدف نشر الثقافة السينمائية بين الأطفال وبناء قدرات الأطفال واليا فعيين في النقد السينمائي وتنمية مهارات التذوق الفني لديهم.

أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية

ضمن جهودها المتواصلة للتفاعل مع مجتمعاتنا في كافة أنحاء الأردن ولتقديم برنامج ثقافي وفني متكامل يستهدف كافة الفئات ويعكس برامج المؤسسة المتنوعة بالتعاون مع جهات ثقافية ووطنية، أطلقت المؤسسة أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية، وقد شهد عام 2017 فعالياتين هما:

أسبوع جبل عمّان الثقافي

للسنة الرابعة على التوالي، واحتفاءً بجبل عمّان كمهد وملتقى ثقافي في قلب العاصمة، أقامت المؤسسة أسبوع جبل عمّان الثقافي بالتعاون مع جمعية سكان حي جبل عمّان القديم "جارا" تحت رعاية أمانة عمّان وبالتعاون مع 28 جهة ثقافية أخرى. تطل أسبوع عدة أنشطة ثقافية عامة لمختلف الأعمار والأذواق تتضمن: فعاليات للأطفال وعروض أفلام أردنية وأمسيات موسيقية وشعرية وندوات ومعرض كتاب واشتمل على توقيعات كتب وفعاليات للأطفال ومعرض صور فوتوغرافية ومعارض فنية في غاليريات جبل عمّان المتعددة، بالإضافة لورشات تدريبية متنوعة وفعاليات أطفال إبداعية على مدار الأسبوع في شارع "جارا" ومكتبة درب المعرفة، حيث سجل هذا العام ازدياداً في عدد الشركاء ليصبح هذا العام 28 شريكاً، بالإضافة لأكثر من 29 دار نشر و40 ممثلاً للحرفيين. كما ازداد عدد الحضور ليصل إلى ما يقارب 20,000 شخص.

أيام مؤسسة عبد الحميد شومان في الكرك

أقيمت فعاليات "أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية في الكرك"، تحت رعاية معالي الدكتور ممدوح العبادي نائب رئيس الوزراء والشراكة مع بلدية الكرك، وكل من وزارة الثقافة ووزارة السياحة والآثار وقلعة الكرك وجامعة مؤتة، والأركية للكتاب المستعمل ودور نشر أردنية وجمعية جارا بالإضافة إلى صحيفة الغد كراع إعلامي. واشتملت على برنامج ثقافي مكثف امتد لأربعة أيام واشتمل على أنشطة وفعاليات تستهدف كافة الاهتمامات ومختلف الأعمار. حيث تضمن البرنامج فعاليات متعددة تحتفي بالكرك كذاكرة ومصدر مستمر للإبداع، وضمّ ندوات ثقافية وعروض أفلام سينمائية لكافة الأعمار وأمسيات موسيقية متنوعة من أوركسترا أردنية وعازفين مبدعين وعروض فلكلورية ومعرضاً للكتاب تخلله توقيعات كتب وأنشطة موسيقية وفنية وعلمية للأطفال والشباب. كما قدم فريق "درب المعرفة" أنشطة إبداعية متنوعة للأطفال في عدة مدارس حكومية وللجمهور العام بالإضافة إلى عروض تعريفية بجائزة الباحثين العرب وصندوق البحث العلمي وعروض تعريفية ببرامج المنح والدعم، وقد وصل عدد الحضور خلال الفعاليات إلى ما يقارب 8,000 شخص.



مكتبة عبد الحميد شومان العامة

حرصت المكتبة العامة على مدار الأعوام السابقة وبشكل أكبر خلال عام 2017 على أن تكون خياراً مثالياً للرواد على اختلاف فئاتهم واحتياجاتهم واهتماماتهم. وبدأ التطوير في البرامج والخدمات وفقاً لاستراتيجية المؤسسة 2017-2019، فلتنعيز وتطوير دور المكتبة كمركز معلوماتي ومجتمعي، تم عقد 12 ورشة ودورة تدريبية لأفراد المجتمع في بناء القدرات والتفكير الناقد وأساسيات البحث العلمي واستخدام قواعد البيانات الإلكترونية. كما تم إشهار وتوقيع تسعة كتب ضمن برنامج قراءات في المكتبة، ومناقشة 20 كتاباً لأندية قراءة مختلفة في قاعات المكتبة، وتم عقد جلستين تعريفيتين حول الطباعة الثلاثية الأبعاد أحدهما لموظفي المؤسسة والثانية للرواد عرضت في قاعة المكتبة في أحد أوقات الذروة بوجود الطابعة ووجود مجموعة من المنتجات المتنوعة لهذه التقنية العالية.

وللمزيد من كسب الخبرات والاطلاع على أخصائيي المكتبات والمعلومات، تم عقد ندوة المكتبة للسنة الثانية على التوالي بعنوان "المكتبة كمحرك للتغيير"، حيث تم استضافة 3 خبراء من الولايات المتحدة والدممارك وسنغافورة وحضرها 130 مكتيباً أردنياً وعربياً من فلسطين ومصر والإمارات العربية المتحدة.

ولإشراك المجتمع المحلي في تصميم البرامج المستقبلية وفقاً لمتطلباتهم تم دراسة احتياجات المجتمع لتطوير دور المكتبة كمركز مجتمعي ومقارنتها بنماذج عالمية. ولضمان وصول الأشخاص ذوي الإعاقة لكافة البرامج والخدمات تم أيضاً دراسة احتياجات الأشخاص ذوي الإعاقة من المؤسسة بشكل عام والمكتبة بشكل خاص.

وعلى صعيد التوسع والانتشار تم البدء بمشروع مكتبة شرق عمان، الذي سيخدم الفئة الأقل حظاً في العاصمة، وتعزيزاً للحضور في المحافظات عقدت ورشتان تدريبيتان لموظفي المكتبات في إربد والعقبة، ومازالت المكتبة مستمرة في دعم مكتبات المحافظات ومكتبات بلديات فلسطين بالتنسيق مع دائرة المنح وكذلك مشروع "مكتبة الأسرة الأردنية" بالتعاون مع وزارة الثقافة.

بلغ عدد رواد المكتبة حتى نهاية تشرين الثاني/نوفمبر للعام 2017 ما يقارب 288,811 شخصاً، منهم 2,039 مشتركاً جديداً، وقد تم استعارة 40,547 كتاباً في حين بلغ عدد الكتب التي قرأت داخل المكتبة 63,042 كتاباً. كما بلغ عدد مستخدمي قواعد البيانات الإلكترونية في المكتبة 2,106 مستخدماً.

أمسيات مؤسسة عبد الحميد شومان الموسيقية



أطلقت المؤسسة برنامج الأمسيات الموسيقية في بداية عام 2014 بهدف تقديم منصة موسيقية تلقي الضوء على تجارب أردنية وعالمية واعدة وتعزيز تبادل الخبرات الموسيقية فيما بينهما، ولتحتفي بالموسيقى العربية والعالمية بكافة أنواعها. بالإضافة لل عروض الشهرية وللوصول لعدد أكبر من الجمهور خصصت المؤسسة ثلاث أمسيات موسيقية في مدرج الأوديون بعنوان "أمسيات مؤسسة عبد الحميد شومان الموسيقية في وسط عمان" احتفت من خلاله بالمواهب الأردنية والعربية والدولية من خلال عروض موسيقية مميزة.

برنامج المنح والدعم لعام 2017

تلقت المؤسسة ما يقارب 400 طلباً هذا العام عبر برامجها المختلفة للمنح والدعم، وقد تمت الموافقة على تمويل 42 مشروعاً منها، وفقاً للمبادئ الاستراتيجية الثلاث، وهي: برنامج منح القيادة الفكرية، وبرنامج منح الفنون والأدب، وبرنامج منح الابتكار المجتمعي.

برنامج منح القيادة الفكرية

يسعى هذا البرنامج إلى بناء القدرات وتوفير مصادر التعلم للجميع بما يساهم في تطوير المسيرة التعليمية والتي تشمل توفير المساحات التعليمية والتطبيقات العلمية والتعلمية، ودعم الأنشطة العلمية المختلفة والتي تشمل المسابقات والجوائز والمعارض العلمية بالإضافة إلى تشجيع الحوار عن طريق دعم إقامة المؤتمرات والندوات والمناظرات، الذي يهدف إلى تحفيز الفكر الحر والقيادي. ومن المشاريع التي تم تقديم الدعم لها: تضمين برنامج محكات التفكير في المناهج والأنشطة التربوية، والمؤتمر العلمي العالمي للجمعية العلمية الملكية، ودعم أنشطة منتدى الفكر العربي، وقناة ثاني أكسيد العلوهم لفرقة السادة، ومشروع اتحاد المعرفة، ومؤتمر فاي للبحث العلمي والابتكار بالإضافة إلى تأمين مشاركة مستفيدي برامج المنح في مؤتمر هارفارد العرب العالمي السنوي الثاني عشر.

برنامج منح الفنون والأدب

يعمل هذا البرنامج على تنمية المواهب والمهارات الأدبية والفنية وتعزيز التنوع الثقافي بما يساهم في توفير الفنون للجميع وذلك من خلال دعم مشاريع تهدف إلى إثراء ونشر المحتوى العربي الأدبي والفني المتميز على كافة الوسائط الورقية والرقمية، والتي تشمل المساحات الفنية والأدبية، بالإضافة إلى دعم العاملين في القطاع الثقافي من فنانيين وأدباء وبخاصة الشباب منهم عن طريق دعم الفنون الأدائية والفنون السمعية والبصرية والمهرجانات والأنشطة الثقافية المتنوعة ومشاريع تهدف إلى حفظ الإرث الوطني وحمانيته. ومن الأمثلة على المشاريع التي تم دعمها: أسبوع عمان للتصميم 2017، ودعم مكاتب 16 مركز اصلاح وتأهيل في الأردن، ومشروع المكتبة المتنقلة والقبة الفلكية المتنقلة لمركز هيا الثقافي، بالإضافة إلى دعم منصات توفر محتوى عربي إبداعي وتعليمي متخصص مثل عالم ضاد، وكلامسك، وكبريت. كما ودعمت المؤسسة عدداً من المشاريع الموسيقية مثل "بلا فيش 2.0"، وطارق الجندي والأوركسترا بالإضافة إلى مجموعة من أعمال الفنون الأدائية مثل مسرحية "عنب أسود" و"أحلام زرقاء اليمامة".

برنامج منح الابتكار المجتمعي

انطلاقاً من اهتمام المؤسسة بالاستثمار بالشباب وتعزيز الابتكار المجتمعي وتشجيع إطلاق الشركات المجتمعية المستدامة في الأردن، والتي تهدف للتصدي لمشاكل مجتمعية وإيجاد حلول مبتكرة ومستدامة لها دعمت المؤسسة مؤسسة "أنا أتعلم"، و Mind Rockets، وخلية الكاتب ودائرة التعليم لتطوير المهارات لما لها من دور في تعزيز الفكر الريادي والخلاق لدى الشباب.

الملحقات

ملحق (أ): أبعاد التقرير

GRI 102-46

مبادئ تعريف محتوى التقرير

في إعدادنا لتقرير الاستدامة 2017 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 تدرج 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 طرحت من قبل الجهات ذات العلاقة وتلك التي تم الإبلاغ عنها من قبل شركائنا، إضافة 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 2017، بانتهاء السنة المالية في 31 كانون الأول 2017. ويغطي هذا التقرير جميع عمليات البنك العربي في الأردن فقط، دون التطرق إلى عملياته في البلدان الأخرى. وفي بعض الحالات، استخدمت معلومات البنك العربي ش.م.ع والمجموعة عوضاً 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. وتتلخص 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، إضافة 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 نصبّ 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 (للمزيد من المعلومات، يرجى مراجعة ملحق "ج")، 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.

خطوات الأهمية النسبية

في عام 2017، 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 والتعاون مع الجهات الداخلية ذات العلاقة بهذا الخصوص. وقد أدى ذلك إلى تشكيل مخطط الأهمية النسبية (الموضح في صفحة 12 من هذا التقرير) والذي يوفّر المزيد من التفاصيل حول تصنيف القضايا وفق الأولوية إلى ثلاث مجموعات: قضايا في غاية الأهمية، قضايا مهمة، والقضايا الأقل أهمية. ويرفق في الأسفل وصف 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 بحث يحتوي على تحقيق داخلي مفضّل لضمان تحديد أهم المواضيع المتعلقة بأعمال البنك ومحاوّر دعم الشركات. كما يشتمل على جمع التقييمات الخارجية لقضايا الاستدامة المهمة بالنسبة لقطاع الخدمات المالية، كالمنتدى الاقتصادي العالمي والمبادرة العالمية لإعداد التقارير ومجلس معايير محاسبة الاستدامة (SASB)، إضافة إلى إدراكنا الخاص للقضايا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المتعلقة بالأردن. ولإكمال هذه الخطوة، قمنا بتحديد عدد 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، ويتمّ التصنيف على مقياس من 1 إلى 10، حيث تمثل الدرجة 10 أعلى درجات الأهمية. بعد ذلك، تمّ إدراج هذه القيم في الأداة المستحدثة ليتمّ حساب متوسط المعدلات لكل قضية من القضايا المطروحة، وعرضها على مخطط الأهمية النسبية (يرجى مراجعة الصفحة 12 من هذا التقرير). ويعرض المخطط 29 قضية متعلقة بالاستدامة في تصنيفات متباينة بين الأهمية الدنيا والوسطى والقوى.

الخطوة الثالثة: المصادقة

تمّت مراجعة نتائج الخطوة الثانية والموافقة عليها من قبل فريق دائرة الاستدامة في البنك، وقد أدرجنا أهمّ القضايا التي يتعامل معها البنك في صفحة 73.

الخطوة الرابعة: المراجعة

ندرك طبيعة الاستدامة المتغيرة، وبالتالي تغيّر أهمية القضايا المطروحة لأعمالنا وللجهات ذات العلاقة. لذلك، نستقبل ردود الجهات ذات العلاقة خلال عام 2018، 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 الذي يحمل عنوان:

Together@arabbank.com.jo

المحور الرئيسي	القضايا المتصلة	محددات المحاور				
		الموظفون	العملاء	المجتمع	البيئة	الحكومات
أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم	تجربة ورضا العملاء	•	•			
	سهولة الوصول إلى المنتجات والخدمات	•	•	•		
	خصوصية العميل وأمن البيانات	•	•	•		
	شفافية التواصل مع العملاء	•	•	•		
التمويل المسؤول	توفير منتجات وخدمات مستدامة		•	•		
	دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحاكمية			•	•	
	الشمول المالي		•	•		•
	الثقافة المالية		•	•		•
تمكين الموظفين	تنوع وتساوي الفرص			•		•
	مزايا تنافسية			•		•
	رفاهية الموظفين					•
	التواصل مع الموظفين					•
تقارير شفافة	التدريب والتطوير					•
	الحوكمة والمساءلة					•
	الإفصاحات الشفافة عن الأداء		•			•
	ممارسات وثقافة التعامل مع المخاطر					•
	السلوك المسؤول والأخلاقي					•
	عمليات مكافحة الفساد		•			•
الوصول إلى النظام الأمثل	الامتثال للمعايير والقانون		•			•
	رقمنة العمليات		•			•
	انبعاثات الغازات الدفيئة					•
	استهلاك المواد					•
	استهلاك المياه					•
التعاون المجتمعي	استهلاك الطاقة					•
	إدارة تأثير سلسلة الإمدادات					•
التعاون المجتمعي	دعم المجتمع المحلي			•		
	التواصل مع المؤسسات المجتمعية			•		

ملحق (ج): التصريحات المعاد صياغتها ومنهجية الحساب

GRI 102-48

التصريحات المعاد صياغتها حول الإفصاحات

أرقام التطوع

لقد بذلنا جهودنا في السنوات السابقة في تقييم وتقرير أثرنا في المجتمع من خلال مؤشرات التطوع والمؤشرات ذات العلاقة. وفي العام 2017، قمنا بتعديل منهجية الحساب لهذه المؤشرات لضمان المزيد من الدقة في تقاريرنا عن مؤشرات تطوع موظفينا التي تترك أثراً في المجتمع. ونتج عن هذه المراجعة تعديل في مؤشرات عدد ساعات التطوع وعدد المتطوعين وعدد النشاطات التطوعية، بالإضافة إلى عدد المستفيدين.

معدلات الدوران

تم تعديل منهجية حساب معدلات الدوران على صعيد مستوى الموظف وجنسه وعمره تماشياً مع المنهجيات المتبعة وفقاً للمعايير العالمية لإعداد تقارير الاستدامة. وبحسب المنهجية الجديدة، تم حساب معدلات الدوران وفق إجمالي عدد الموظفين، الموظفين لكل فئة، كلاً على حدة بدلاً من العدد الكلي للموظفين.

منهجية حساب انبعاثات الغازات الدفيئة

في العام 2017، استمر البنك بالعمل بعوامل الانبعاث المتناسبة مع منهجية بروتوكول غازات الدفيئة (GHG Protocol)، ويُلخّص الجدول التالي مصادر عوامل الانبعاث.

المحور	الأداة	مصدر الأداة
المحور الأول		
وقود التنقل	انبعاثات الغازات الدفيئة من مصادر النقل أو الحركة 2.6 V (مايو 2015)	بروتوكول الغازات الدفيئة
الاستهلاك الثابت	انبعاثات الغازات الدفيئة من مصادر الاحتراق الثابتة 4.1 V (مايو 2015)	بروتوكول الغازات الدفيئة
المحور الثاني		
الكهرباء المشتراة	انبعاثات الغازات الدفيئة من الكهرباء المشتراة 4.8 V (مايو 2015) - عوامل انبعاثات الغازات الدفيئة في الأردن خلال عام 2012	بروتوكول الغازات الدفيئة

ملحق (د): فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير



لقد تم 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
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس		
الإفصاح العام		
الحاكمية (تابع)		
38 التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-26	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 102: الإفصاحات العامة 2016
38 التقرير السنوي (30-43 قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-27	
38 التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-28	
38، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-29	
44، 43، التقرير السنوي للعام 2017 (قسم إدارة المخاطر)	102-30	
p. 38	102-31	
p. 48	102-32	
38، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-33	
38، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات) لم يتم الإفصاح عن عدد وطبيعة المخاطر، حيث تدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-34	
38، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-35	
38، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-36	
38، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-37	
لم يتم الإفصاح عن معدّل التعويضات، حيث تدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-38	
لم يتم الإفصاح عن إجمالي التعويضات السنوية، حيث تدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-39	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس		
الإفصاح العام		
الملف التنظيمي		
p. 2, 5	102-1	المبادرة العالمية لإعداد الإفصاحات العامة 2016
p. 7	102-2	
p. 5	102-3	
p. 5	102-4	
p. 6	102-5	
p. 5	102-6	
29، 8، 6، 5، التقرير السنوي 2017	102-7	
p. 29-30	102-8	
p. 52	102-9	
p. 114-115، التقرير السنوي للعام 2017	102-10	
p. 23	102-11	
p. 14, 15, 39, 40, 42, 72	102-12	
p. 24	102-13	
الاستراتيجية		
p. 4	102-14	
p. 11-14, 16	102-15	
الأخلاقيات والنزاهة		
p. 13, 40 تقرير الاستدامة لعام 2014 (10)	102-16	
p. 40, 44	102-17	
الحاكمية		
38، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-18	
14، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-19	
p. 14	102-20	
p. 11, 12, 14, 79	102-21	
38، التقرير السنوي للعام 2017 (31-43)	102-22	
38، التقرير السنوي (31)	102-23	
p. 38	102-24	
38، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-25	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المحاور المهمة		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
الأداء الاقتصادي		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103:
p. 16, 22-25, 32	103-2	منهجية الإدارة
p. 16, 22-25, 32	103-3	2016
6, 16، التقرير السنوي للعام 2017	201-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016
p. 22-25	201-2	
32، يقوم البنك بدفع ما قيمته 14.25% من الضمان الاجتماعي للموظفين المشمولين في خطة التقاعد	201-3	
لهم يتم تلقي المساعدة من الحكومة	201-4	
التواجد في السوق		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103:
p. 27, 32	103-2	منهجية الإدارة
p. 27, 32	103-3	2016
32	202-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 202:
p. 29	202-2	التواجد في السوق 2016
التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103:
p. 24, 52-67	103-2	منهجية الإدارة
p. 24, 52-67	103-3	2016
24 لهم يتم قياس مدى التأثير بعد.	203-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 203: التأثير الاقتصادي غير المباشر 2016
p. 52-67	203-2	
ممارسات الشراء		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103:
p. 52	103-2	منهجية الإدارة
p. 52	103-3	2016
P.52		المبادرة العالمية لإعداد التقارير 204: ممارسات الشراء

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس		
الإفصاح العام		
التواصل مع الجهات ذات العلاقة		
p. 11	102-40	
امثالاً للإجراءات الداخلية، يطالب كل موظف بإبلاغ مديره ومدير الموارد البشرية عما إذا كان عضواً في أي اتحاد.	102-41	ليس لدى البنك نظام لتتبع معدل إجمالي الموظفين المشمولين في عقود العمل الجماعية.
p. 11	102-42	
p. 11	102-43	
p. 11, 12, 13	102-44	
ممارسات إعداد التقارير		
2، يحتوي التقرير السنوي لعام 2016 على جميع المعلومات المالية لمجموعة البنك العربي والبنك العربي ش م ع (p. 22-24, 86, 88-91)	102-45	
p. 12, 69, 70, 71	102-46	
p. 12	102-47	
p. 72	102-48	
p. 12	102-49	
p. 2	102-50	
تقرير استدامة البنك العربي لعام 2016	102-51	
p. 69	102-52	
p. 70	102-53	
p. 2, 73	102-54	
p. 73-77	102-55	
لهم يتم التأكيد على تقرير الاستدامة من قبل أي جهة خارجية	102-56	

المبادرة
العالمية لإعداد
التقارير 102:
الإفصاحات
العام 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المحاور المهمة		
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (تابع)		
المياه		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 45, 50	103-2	إعداد التقارير 103:
p. 45, 50	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 50	303-1	المبادرة العالمية إعداد التقارير 303: المياه 2016
يتم توفير المياه من قبل الشركة المسؤولة ومزودي الخدمات الخاصة. وليس ذلك بالأهمية حيث أننا نعمل ضمن قطاع الخدمات.	303-2	
لا يقوم البنك بإعادة استخدامه أو تدوير المياه	303-3	
الانبعاثات		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 45, 51	103-2	إعداد التقارير 103:
p. 45, 51, 72	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 51, 72	305-1	المبادرة العالمية إعداد التقارير 305: الانبعاثات 2016
p. 51, 72	305-2	
لا يقوم البنك بمتابعة انبعاثات المحور الثالث في الوقت الحالي	305-3	
p. 51	305-4	
p. 51	305-5	
لا يقوم البنك بتوليد المواد المستنفدة للأوزون بسبب طبيعة عمله	305-6 305-7	
الامتثال البيئي		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 45-52	103-2	إعداد التقارير 103:
p. 45-52	103-3	منهجية الإدارة 2016
لا غرامات مالية أو غير مالية	307-1	المبادرة العالمية إعداد التقارير 307: الامتثال البيئي 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المحاور المهمة		
جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
مكافحة الفساد		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 37, 39-44	103-2	إعداد التقارير 103:
p. 37, 39-44	103-3	منهجية الإدارة 2016
39-44, تم تقييم جميع العمليات للتأكد من أمنها من المخاطر المتعلقة بالفساد	205-1	المبادرة العالمية إعداد التقارير 205:
p. 43	205-2	مكافحة الفساد
لم يكن هنالك أي حوادث متعلقة بالفساد	205-3	2016
سلوكيات محاربة المنافسة		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 40-41	103-2	إعداد التقارير 103:
p. 40-41	103-3	منهجية الإدارة 2016
لا تحركات قانونية لمحاربة الفساد أو انتهاكات الثقة في الأردن خلال فترة إعداد التقرير	206-1	المبادرة العالمية إعداد التقارير 206: سلوكيات محاربة المنافسة 2016
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
الطاقة		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 45, 48-49	103-2	إعداد التقارير 103:
p. 45, 48-49	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 48-49	302-1	المبادرة العالمية إعداد التقارير 302: الطاقة 2016
لم يتم الإفصاح عن السفر المتعلق بالأعمال حيث لا يمتلك البنك النظام المناسب لحساب هذه الأرقام بدقة	302-2	
p. 48-49	302-3	
p. 48-49	302-4	
p. 46-47 لا تتوفر لدينا أرقام معدلات الانخفاض	302-5	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المحاور المهمة		
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
تنوع تكافؤ الفرص		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 31	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 31	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 31, 38	405-1	المبادرة العالمية
بقي الراتب الأساسي للرجال والنساء متساوياً (1:1)	405-2	لإعداد التقارير 405: تنوع وتكافؤ الفرص
محاورة التمييز		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 30, 50	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 30, 50	103-3	منهجية الإدارة 2016
لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال فترة إعداد التقرير.	406-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 406: محاورة التمييز 2016
عمالة الأطفال		
p. 32	103-1	المبادرة العالمية
p. 30, 50	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 30, 50	103-3	منهجية الإدارة 2016
30-50, إنَّ خطورة عمالة الأطفال قليلة للغاية في قطاعنا	408-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 408: عمالة الأطفال 2016
العمالة الإجبارية أو القسرية		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 44, 45, 59	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 44, 45, 59	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 30, 40, 50 إنَّ خطورة العمالة الإجبارية أو القسرية قليلة للغاية في قطاعنا	409-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 409: العمالة الإجبارية 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المحاور المهمة		
جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (تابع)		
التقييم البيئي للموردين		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 45, 50	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 50	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 50	308-1	المبادرة العالمية
p. 50	308-2	لإعداد التقارير 308: التقييم البيئي للموردين 2016
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
التوظيف		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 28-34	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 28-34	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 30, 34	401-1	المبادرة العالمية
p. 35	401-2	لإعداد التقارير 401:
p. 31	401-3	التوظيف 2016
التدريب والتعليم		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 35-36	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 35-36	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 35-36	404-1	المبادرة العالمية
p. 35-36	404-2	لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم 2016
p. 33	404-3	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المحاور المهمة		
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (تابع)		
المجتمعات المحلية		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 52-67	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 52-67	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 52-67	413-1	المبادرة العالمية
		لإعداد التقارير 413:
لم يتم التعرّف على أي تأثيرات سلبية.	413-2	المجتمعات المحلية 2016
التقييم الاجتماعي للمزودين		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 50	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 50	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 50	414-1	المبادرة العالمية
		لإعداد التقارير 414:
50 , لم يكن هناك أي تأثيرات سلبية على المجتمع بفعل سلسلة الإمدادات.	414-2	التقييم الاجتماعي للمزودين 2016
التسويق والتصنيف		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 20	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 20	103-3	منهجية الإدارة 2016
p. 20	417-1	المبادرة العالمية
	417-2	لإعداد التقارير 417:
لم يتم التبليغ عن أي حوادث متعلّقة بعدم الامتثال في 2017.	417-3	التسويق والتصنيف 2016
خصوصية العميل		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 20	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 20	103-3	منهجية الإدارة 2016
لم يتم تسجيل أي شكاوى مثبتة حول خرق بنود خصوصية العميل أو فقدان معلوماته.	418-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 418: خصوصية العميل 2016
الامتثال الاجتماعي والاقتصادي		
p. 70-71	103-1	المبادرة العالمية
p. 23, 40-44	103-2	لإعداد التقارير 103:
p. 23, 40-44	103-3	منهجية الإدارة 2016
لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث عدم امتثال في عام 2017.	419-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 419: الامتثال الاجتماعي الاقتصادي 2016

البنك العربي
ARAB BANK



النجاح مسيرة