

لمستقبل  
مستدام

تقرير الاستدامة للعام 2018

البنك العربي  
ARAB BANK



النجاح مسيرة



## حول هذا التقرير

يغطي هذا التقرير المعلومات والأنشطة المتعلقة بعمليات البنك العربي في الأردن، والذي يمثل سوق العمليات الرئيسي للبنك العربي ش.م.ع. وفي بعض الحالات، يقدّم 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. وقد قمنا بإضافة استجابتنا لأهداف التنمية المستدامة.

GRI 102-45

يقوم هذا التقرير بتسليط الضوء على نهجنا في تطبيق الاستدامة في نشاطاتنا من خلال توفير المعلومات عن منجزاتنا والتزاماتنا الاجتماعية والبيئية والحاكمة حتى تاريخ 31 كانون الأول للعام 2018. حيث تم التركيز في هذا التقرير على الجوانب الأكثر أهمية والتي تم تحديدها من خلال تقييم المواضيع الأكثر أهمية والذي قمنا بها هذا العام (لمزيد أنظر للصفحة 11).

تم إعداد هذا التقرير وفقاً لمبادئ إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI) والتي تعتمد على الخيار الشامل. كما أرسلت النسخة الإنجليزية من التقرير إلى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتي أكدت بدورها صحة مواقع إفصاحات الأهمية النسبية (GRI 102-40 to 102-49).

## قائمة المحتويات

### حول هذا التقرير

### كلمة المدير العام التنفيذي

### لمحة عن البنك العربي

### الاستدامة في البنك العربي

### تبني الفرص المستقبلية: الابتكار الرقمي

### دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

### التمويل المسؤول

### تمكين الموظفين

### التقارير الشفافة

### الوصول إلى النظام الأمثل

### التعاون المجتمعي

### مؤشرات الأداء

1  
2  
3  
7  
13  
20  
25  
31  
36  
43  
47  
62

## كلمة المدير العام التنفيذي

### تحية طيبة وبعد،

اليوم نصدر تقريرنا التاسع للاستدامة والذي نعرض من خلاله الإنجازات التي تم تحقيقها على صعيد الاستدامة بمفهومها المؤسسي الشامل والذي يتضمن جهود خدمة وتمكين عملائنا، وتوفير الفرصة لموظفينا لتحقيق أعلى إمكاناتهم، والاستثمار في بناء مجتمعنا، وتحقيق الأثر البيئي والاجتماعي الإيجابي، بالإضافة إلى تبني الابتكار لتحقيق مستقبل مستدام.

في هذا التقرير، نقوم بتقديم أبرز إنجازاتنا من خلال مجموعة من مؤشرات الاستدامة والتي نقوم بتتبعها ونشرها بشكل سنوي كوسيلة لقياس وتقييم أثرنا. حيث شهد العام 2018 عدة إنجازات ملحوظة في تحقيق أهداف الاستدامة للبنك. فعلى الصعيد الاجتماعي، قمنا بزيادة مساهماتنا المجتمعية لتصل إلى 25.4 مليون دولار، ممثلة ما نسبته 3.3% من أرباح البنك قبل الضرائب. وقد شملت استثماراتنا المجتمعية التبرعات والرعايات، إضافة إلى المبادرات والأنشطة المجتمعية بما فيها البرامج التي تقوم بها مؤسسة عبد الحميد شومان.

كما استمر موظفونا بالمشاركة في البرامج المجتمعية التي ندعمها من خلال التطوع، والذي يعمل على تعظيم الأثر الاجتماعي لهذه البرامج محدثاً أثراً إيجابياً في حياة أكثر من 260,000 مستفيد من مختلف محافظات وقرى المملكة. حيث قام متطوعونا بالمساهمة بما يزيد عن 3,400 ساعة تطوع من خلال مجموعة متنوعة من البرامج المجتمعية الهادفة.

وفي المجال البيئي، يسلط التقرير الضوء على إنجازاتنا في تقليل أثرنا البيئي من خلال تركيزنا على تقليل استهلاك الورق المترتب على عملياتنا الداخلية وكذلك الاستهلاك الناجم عن تعاملات عملائنا. كما نفتخر بأثر جهودنا



البيئية والتي أسهمت في تقليل استهلاكنا للطاقة والانبعاثات الناتجة عنها بمقدار 5.3%. وباعتبارنا المؤسسة المصرفية الأكبر في المملكة فإننا نعي أهمية دورنا في تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة، والتي تهدف إلى دعم جهود المحافظة على البيئة وتوسيع نطاق استخدام الطاقة النظيفة في الأردن، حيث ساهمت جهودنا في هذا المجال بإضافة ما يقارب 740 ميغا واط من الطاقة المتجددة والتي تضخ في الشبكة الكهربائية الأردنية بالإضافة إلى تحقيق خفض بحدود 905,000 طن في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون.

إن القطاع المالي بات يشهد تغيرات مضطربة بفعل التكنولوجيا الرقمية، والتي تحدث بدورها تغييرات جذرية في طريقة استحداث القيمة المضافة للخدمات والمنتجات المالية، بحيث أصبح الابتكار أحد المحركات الأساسية في القطاع. إن رؤيتنا تتمثل بأن نستمر في تقديم خدمات مميزة للأجيال الحالية والقادمة من خلال تصميم الخدمات والمنتجات التي تلبي احتياجات عملائنا ومتطلبات حياتهم المتغيرة. ولتحقيق هذه الرؤية، فقد قمنا بتطوير نهج شمولي للابتكار وتطوير المنتجات يعتمد على نموذج عمل ييسر ويعزز الابتكار الهادف لخدمة عملائنا.

في الختام، أود أن أؤكد التزامنا المستمر نحو إحداث الأثر الإيجابي المطلوب اقتصادياً واجتماعياً وبيئياً من خلال خدمة عملائنا ومجتمعنا اليوم وفي المستقبل.

### نعمة صباغ

المدير العام التنفيذي



# لمحة عن البنك العربي





## لمحة عن البنك العربي

**600+**  
فرعاً  
عبر  
**5**  
قارات

### انتشارنا العالمي

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

### المنتجات والخدمات

#### مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

تركز مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد على تطوير الخدمات والطلول المصرفية التي يقدمها للأفراد عبر شبكة فروعها والفنوت المصرفية المباشرة محلياً وإقليمياً. حيث يوفر قطاع الخدمات المصرفية للأفراد باقة متكاملة من البرامج المصممة خصيصاً لتلبية قطاعات مختلفة من العملاء عبر مراحل حياتهم.

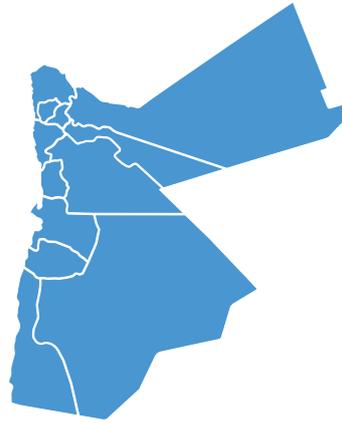
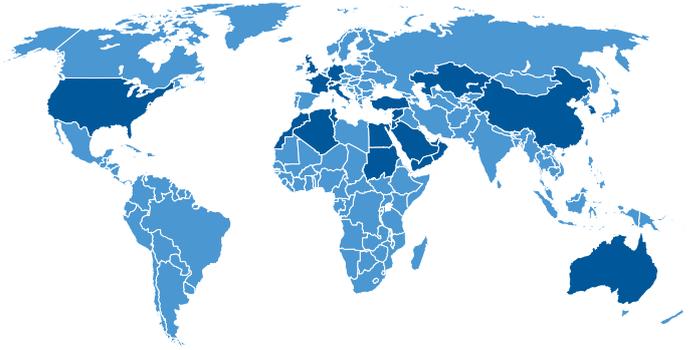
#### مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية

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

#### دائرة الخزينة

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

### تواجد البنك العربي



**46.4%**

من موظفي البنك العربي  
ش هم ع متواجدون في  
الأردن

**79**

فرعاً في الأردن  
(مع الإدارة العامة)

### تواجد البنك العربي في الأسواق والمراكز المالية الرئيسية في العالم



لندن



باريس



دبي



سنغافورة



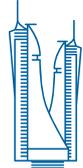
جنيف



فرانكفورت



سيدني



البحرين

## مجموعة البنك العربي

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

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

### مجموعة البنك العربي

شركة شقيقة	الشركات الحليفة	الشركات التابعة	الشركات التابعة	الشركات التابعة
<ul style="list-style-type: none"> <li>البنك العربي "سويسرا" المحدود</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>بنك عُمان العربي - عُمان</li> <li>البنك العربي الوطني - السعودية</li> <li>شركة التأمين العربية - لبنان</li> <li>شركة الأئمة التجارية - لبنان</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>البنك العربي لتونس - تونس</li> <li>شركة النسر العربي للتأمين ش.م.ع - الأردن</li> <li>البنك العربي - سورية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>البنك العربي أستراليا المحدود - أستراليا</li> <li>بنك أوروبا العربي ش.م.ع - بريطانيا</li> <li>البنك العربي الإسلامي الدولي ش.م.ع - الأردن</li> <li>شركة البنك العربي السوداني المحدود - السودان</li> <li>شركة مجموعة العربي للاستثمار ذ.م.ع - الأردن</li> <li>الشركة العربية الوطنية للتأجير ذ.م.ع - الأردن</li> <li>شركة العربي جروب للاستثمار ذ.م.ع - فلسطين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>البنك العربي ش.م.ع</li> </ul>

## إنجازتنا بالأرقام

هذا وقد حققت المجموعة نمواً في صافي الأرباح التشغيلية بنسبة 8% وذلك بفضل النمو في صافي الفوائد والعمولات المتأدية من الأعمال البنكية الرئيسية. كما وحققت المجموعة نمواً في إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية بنسبة 3% لتصل إلى 25.8 مليار دولار أمريكي، في حين ارتفعت ودائع العملاء لتصل 34.3 مليار دولار أمريكي.

حققت مجموعة البنك العربي اداءً قوياً عام 2018 حيث بلغت أرباح المجموعة الصافية بعد الضرائب والمخصصات 820.5 مليون دولار أميركي في نهاية العام 2018 مقارنة مع 533 مليون دولار أميركي في نهاية العام 2017 في حين بلغت الأرباح قبل الضرائب 1.1 مليار دولار أميركي. واستطاعت المجموعة تعزيز قاعدة رأس المال لديها لتبلغ 8.7 مليار دولار كما في كانون الاول 2018. كما ارتفع العائد على حقوق الملكية ليصل إلى 9.5%. ونظراً لهذه النتائج اللافتة فقد أوصى مجلس إدارة البنك العربي بتوزيع أرباح نقدية على المساهمين بنسبة 45% للعام 2018.

**8.7 مليار دولار**

قاعدة رأس المال

**8% زيادة**

في صافي الأرباح التشغيلية

**820.5 مليون دولار**

الأرباح بعد الضرائب والمخصصات

**15.6%**

نسبة كفاية رأس المال

**75.2%**

إجمالي التسهيلات إلى الودائع

**9.5%**

العائد على حقوق الملكية

## الجوائز والتقدير

### مجلة إيما فينانانس (EMEA Finance)

- أفضل بنك في معاملات المؤسسات المالية في الشرق الأوسط
- أفضل بنك في خدمات التمويل التجاري في الشرق الأوسط
- أفضل بنك في خدمات العملات الأجنبية في الشرق الأوسط
- أفضل بنك في الأردن

### مجلة آسياموني (Asiamoney)

- أفضل بنك في الأردن

### مجلة يوروموني (Euromoney)

- أفضل بنك للشركات الصغيرة والمتوسطة في الشرق الأوسط
- أفضل بنك في الأردن

### مجلة غلوبال فينانانس (Global Finance)

- أفضل بنك في الشرق الأوسط
- أفضل بنك تمويل تجاري في الشرق الأوسط
- الأفضل في التسويق والخدمات عبر شبكات التواصل الاجتماعي في الشرق الأوسط
- أفضل تصميم موقع إلكتروني في الشرق الأوسط
- أفضل بنك في الأردن
- أفضل بنك للخدمات المصرفية الرقمية للأفراد في الأردن
- أفضل تصميم موقع إلكتروني في الأردن
- الأفضل في التسويق والخدمات عبر شبكات التواصل الاجتماعي في الأردن
- أفضل تطبيق بنكي للهواتف الذكية والتابلت في الأردن
- البنك الأكثر تميزاً في الخدمات الرقمية (أفضل بنك للخدمات المصرفية الرقمية للشركات) في الأردن
- أفضل بنك في إدارة النقد عبر الإنترنت
- أفضل بنك في خدمات العملات الأجنبية في الأردن
- أفضل بنك تمويل تجاري في الأردن
- أفضل بنك في خدمات الخزينة وإدارة النقد في الأردن
- أفضل بنك تمويل تجاري عبر الإنترنت

### مجلة ذا بانكر (The Banker) – التابعة لمجموعة الفايننشال تايمز (Financial Times)

- أفضل بنك في الأردن

## الجوائز والتقدير

## تقدير جهود الاستدامة – 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 2018، تم تصنيف البنك العربي في المرتبة الخامسة.

## الاستدامة في البنك العربي

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

## مستقبل أفضل للجميع: استراتيجية البنك العربي للاستدامة

وهذا يمثل محاور الاستدامة الرئيسية لنا وهي: التمويل المسؤول، وتمكين الموظفين، والتقارير الشفافة، والوصول إلى النظام الأمثل، والتعاون المجتمعي.

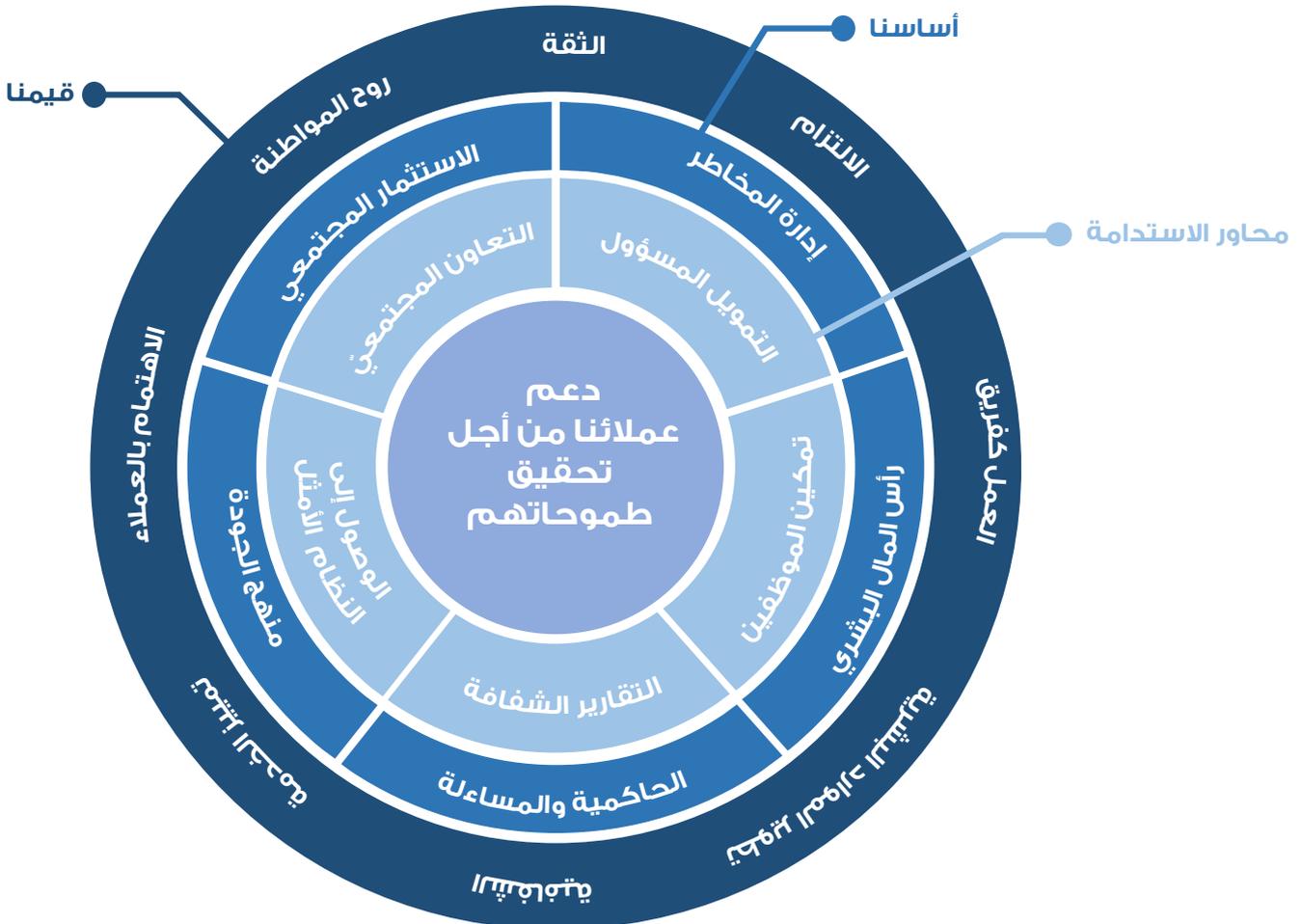
تم تحديد هدف استراتيجي واضح لكل محور من هذه المحاور وذلك بهدف دفع جهود الاستدامة في البنك بشكل أكثر تركيزاً من خلال هذه المحاور بما يحقق الآثار الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المرجوة وبشكل يساهم في تحقيق درجات أعلى من التناغم بين إدارة اعمال البنك والنهج الاستراتيجي للاستدامة.

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

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

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

GRI Indicators: 102-44



## الالتزام بأفضل الممارسات العالمية

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

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

## الاستجابة لتحديات الاستدامة

البنك العربي وأهداف التنمية المستدامة (SDGs)

بدأنا في العام 2017 بتحديد مساهمتنا تجاه أهداف التنمية المستدامة، والتي تمثل 17 هدفاً عالمياً تمّ وضعها من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة في العام 2015 لتكون أساس خطة التنمية المستدامة لعام 2030. لقد قمنا بتحديد كيفية مساهمة أنشطتنا ونهجنا للاستدامة في أهداف التنمية المستدامة من خلال هذا التقرير بشكل أكثر تفصيلاً. على الرغم من أن نشاطاتنا تشمل العديد من أهداف الاستدامة الـ 17، إلا أننا نورد في هذا التقرير فقط الأهداف التي تسهم فيها أنشطتنا بشكل مباشر، وفقاً لمبادئ التقرير على أهداف التنمية المستدامة والتي تم إصدارها من قبل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (Global Reporting Initiative) ومنظمة الميثاق العالمي (Global Compact).

### 3. الصحة الجيدة والرفاه

التعاون مع المنظمات غير الهادفة للربح لتحسين التغطية الطبية خصوصاً الفئات الأقل حظاً، مع التركيز على مرضى السرطان. هذا بالإضافة إلى تشجيع تبني موظفينا للعادات الصحية.



### 1. القضاء على الفقر

العمل على مكافحة الفقر من خلال نشاطات البنك المجتمعية بالتعاون مع المنظمات غير الربحية.



### 5. المساواة بين الجنسين

يهدف البنك العربي إلى تعزيز ثقافة تدعم عمل الإناث في البنك حيث تعمل على جذب وتطوير قدرات موظفينا من الإناث وعدم التسامح مع أي تمييز على أساس الجنس.



### 4. التعليم الجيد

التعاون مع المنظمات غير الهادفة للربح والاستثمار في تطوير البنية التحتية لقطاع التعليم في الأردن وذلك بهدف تحقيق أكبر أثر في مخرجات التعليم مما يعود بالنفع على المجتمع.



### 8. العمل اللائق ونمو الاقتصاد

إن النمو المستدام للبنك يمكنه من تحقيق الأثر الإيجابي في المجتمع، كما يستمر البنك في دعم هذا الأثر بشكل مباشر من خلال توظيف وتدريب الموظفين المحليين، بالإضافة إلى ممارسات الشراء المحلية.



### 7. طاقة نظيفة وبأسعار معقولة

يقوم البنك بالاستثمار في مشاريع البنية التحتية البيئية في مجتمعنا. هذا بالإضافة إلى التركيز على كفاءة العمليات في جميع أعمالنا الداخلية والتي تسهم في التقليل من بصمتنا البيئية والتكاليف المترتبة عليها.



### 12. ضمان وجود أنماط استهلاك وإنتاج مستدامة

يقوم البنك برفع مستوى الوعي بأهمية تطبيق الاستدامة في الأعمال، هذا بالإضافة إلى التزام البنك بإصدار تقارير الاستدامة بشكل سنوي لبيان جهوده في تطبيق الاستدامة في أعماله.



### 9. الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية

يقوم البنك بدعم الاقتصاد المحلي من خلال نشاطاته المالية والمتضمنة منتجاته المخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة مع التركيز على التكنولوجيا المالية. هذه النشاطات ذات أثر إيجابي على تحسين النشاط الصناعي المستدام والذي يخلق فرص عمل لأفراد المجتمع.



### 17. تعزيز وسائل التنفيذ وتنشيط الشراكة

العالمية من أجل التنمية المستدامة يقوم البنك بدعم جهود مؤسسات المجتمع المدني التي تحقق التوظيف وخلق فرص العمل، وذلك تزامناً مع دعم تطبيق الاستدامة وإصدار تقارير الاستدامة في الأردن.



## التركيز على الأولويات

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

لفهم وتحديد القضايا ذات الأولوية للجهات ذات العلاقة والتي تؤثر بشكل كبير على أعمالنا، نقوم بعمل تقييم شامل لقضايا البنك المهمة بشكل سنوي، ففي العام 2018، قمنا بتحليل القضايا المهمة ومراجعتها. حيث كانت مخرجات هذا التقييم مشابهة للأعوام السابقة والتي قمنا بدمجها وتحديد 14 قضية متعلقة بالاستدامة، كما يظهر في الرسم البياني المرفق. ويمكن إيجاد شرح كامل ومفصل عن منهج وقيود الأهمية النسبية في الملحق "ب".

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



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

## التواصل مع الجهات ذات العلاقة

نلتزم في البنك العربي بعملية تحديد الجهات ذات العلاقة وطموحاتهم والعمل على تلبيتها باعتبارها ركناً أساسياً في التوجه الاستراتيجي للاستدامة.

نعمل في البنك العربي على متابعة احتياجات الجهات ذات العلاقة باستمرار لنتمكن من فهمها وتلبيتها. ومن أجل ذلك نقوم بإشراك "ممثلي الاستدامة" في البنك، بالشكل الذي يساهم في تحسين قدراتنا على التواصل الفعال وتحديد أولويات الجهات ذات العلاقة بما ينسجم مع دور البنك وأولوياته، مع متابعة آلية تعامل البنك مع هذه الاحتياجات من خلال الأهداف الاستراتيجية والمبادرات التي ننفذها لهذا الغرض.

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

### العملاء

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



### المساهمون

- اجتماع الهيئة العامة السنوي
- التقارير المالية وغير المالية



### الحكومات

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



### المجتمع

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



### الموّدون

- الاجتماعات
- العقود



### البيئة

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



### الموظفون

- قنوات التواصل الداخلية
- النشاطات التطوعية



التواصل مع الجهات ذات العلاقة



## أثر البنك العربي المستدام

نهدف في البنك العربي إلى خلق أثر مستدام للجهات ذات العلاقة والتي تمكنهم من تحقيق طموحاتهم، اليوم وفي المستقبل. حيث يتم قياس هذه القيمة من خلال عدد من المؤشرات ضمن كل محور من محاور الاستدامة.

### التمويل المسؤول



**ما يقارب 253 مليون دولار** من التسهيلات المقدمة لدعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة منذ العام 2012

**أكثر من 740 ميجاواط** السعة الإجمالية السنوية للطاقة المتجددة التي يتم توريدها لشبكة الكهرباء في الأردن

**1,069 مليون دولار** التسهيلات المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة

### تمكين موظفينا



**354** عدد الموظفين الجدد

**38.9%** نسبة الإناءات المشاركات في القوى العاملة

**11.5** معدل ساعات التدريب المقدمة لكل موظف سنوياً

### التقارير الشفافة



**إصدار نسخة جديدة من ميثاق السلوك المهني**

**58%** نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة

### الوصول إلى نظام أمثل



**3.7%** نسبة الإنخفاض في استهلاك الوقود

**5.3%** نسبة الإنخفاض في استهلاك الكهرباء لكل موظف

**3.6%** نسبة الإنخفاض في إنبعاثات الغازات الدفيئة

### التعاون المجتمعي



**أكثر من 25.4 مليون دولار** الاستثمارات المجتمعية

**أكثر من 3,400** عدد ساعات تطوع موظفينا

**أكثر من 260,000** عدد المستفيدين من المجتمع المحلي من خلال مبادرات البنك المجتمعية

# تبني الفرص المستقبلية: الابتكار الرقمي

## لماذا الإهتمام بالابتكار الرقمي؟

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

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

هناك العديد من التوجهات التي تعمل على تغيير طريقة عمل القطاع المصرفي وكيفية تقديم الخدمات للعملاء، أهمها:

- إعتياد العملاء على التجربة الرقمية المقدمّة من الشركات التكنولوجية بحيث أصبحوا يطالبون بخدمات مفضّلة لحاجاتهم ورغباتهم من خلال تقنيات التحليل الوقتي لمعلوماتهم.
- لقد مكّنت القدرات والتقنيات الحديثة مثل واجهات برمجة التطبيقات (Application Programming Interfaces) والذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence)

من ابتكار خدمات جديدة تتميز بالسرعة وإزالة الحواجز في وجه دخول اللاعبين جدد إلى السوق.

ولكي تتمكن المؤسسات المصرفية من مواكبة هذه التطورات، يتوجب عليها أن تصبح أسرع وأذكى وأكثر كفاءة في مجال التكنولوجيا الرقمية وأن تقوم بخطوات سريعة وفعالة نحو تحقيق طموحات العملاء.

### كيفية تطبيقنا للابتكار الرقمي

إن رؤيتنا تتمثل بأن نستمر في تقديم خدمات مميزة للأجيال الحالية والقادمة من خلال تصميم الخدمات والمنتجات التي تلبي احتياجات عملائنا ومتطلبات حياتهم المتغيرة. ولتحقيق هذه الرؤيا، لا بد لنا من التعاون مع الأطراف الخارجية ذات العلاقة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech) بهدف تطوير الحلول المبتكرة لعملائنا. وبناءً عليه، فقد قمنا بتطوير نهج شمولي للابتكار وتطوير المنتجات يعتمد على نموذج عمل يبحث ويسرّع ويكبر الابتكار.

سياسة البنك العربي  
للابتكار الرقمي



ABVENTURES



AB ACCELERATOR  
Powered by Arab Bank



AB iHub  
Powered by Arab Bank

### النمو

الاستثمار بشكل مباشر في  
الحلول المالية الابتكارية  
المقبلة



03

### التسريع

التسريع في دمج التكنولوجيا  
المالية الابتكارية الملائمة  
ضمن أعمال البنك العربي



02

### إنشاء الفكرة وتجربتها

التعاون بهدف تشجيع  
الأفكار الجديدة واختبارها



01

## AB INNOVATION HUB “iHub”

نحن نشجع الابتكار من خلال تشجيع موظفينا على تقديم أفكارهم الابتكارية. إن رسالتنا تتمثل في دعم وتمكين الموظفين من خلال توفير الأدوات والبيئة المناسبة لإثبات تطبيق أفكارهم الابتكارية.



### نهجنا

لقد قمنا بإنشاء AB iHub كحاضنة تسمح لموظفينا بالتواصل مع الأعمال الناشئة في التكنولوجيا المالية (FinTech) بهدف دعم الأفكار الابتكارية وتجربتها معاً. كما تعمل كمركز لتعليم و تثقيف موظفينا حول الابتكارات الحديثة ومناقشة كيفية تطبيقها في الخدمات المالية.

### إختبار

نقوم بتوفير مختبرات البحث والتطوير لعمل الإختبارات السريعة للمنتجات من خلال شراكاتنا مع شركائنا والمبتكرين والعاملين في مجال التكنولوجيا المالية

إنشاء مختبرات تكنولوجية للاختبارات السريعة  
Blockchain Lab, API Lab, AI &  
(Analytics Lab)

### تثقيف

نقوم بتثقيف موظفينا ليكونوا على دراية بالتكنولوجيا والمنهجيات الحديثة

4 أفكار تم اختيارها لتصل  
لمرحلة الإختبار

### إكتشاف

نشعل الفضول لدى موظفينا والمعرفة في مواضيع التكنولوجيا الحديثة من خلال عدد من النقاشات والحوارات المقدمة من العديد من الخبراء في هذا القطاع

12 مناقشة في مواضيع  
التكنولوجيا

+700

عدد الموظفين الذين حضروا  
المناقشات

## دعم موظفينا على الابتكار

برنامج الريادي الداخلي (INTRAPRENEUR PROGRAM)

قمنا بإطلاق برنامج الريادي الداخلي وهو فرصة لموظفي البنك لخلق أفكار وتطوير حلول يمكن تنفيذها والاستفادة منها من قبل البنك العربي لمواجهة العصر التقني. حيث يقوم البرنامج بدعم أفضل الأفكار من خلال بيئة تشابه ريادة الأعمال.



### نتائج برنامج الريادي الداخلي لشهر أيار للعام 2018

143   
فكرة تم استقباليها

32   
فكرة تم اختيارها

أربعة   
أفكار فائزة لتحصل على الدعم والتوجيه اللازم لتطبيق هذه الأفكار داخل البنك

من خلال برنامج الريادي الداخلي، يتم تشجيع الموظفين على تقديم أفكارهم المبتكرة من خلال نموذج تقديم الطلب والذي يتم تقديمه على الإنترنت. حيث تقوم لجنة باختيار الأفكار الأكثر مناسبة للمشاركة في ورشة عمل لمدة 3 أسابيع لصقل الأفكار وتدريب المتقدمين على مبادئ تقديم وعرض الأفكار. وما أن يتم تطوير الأفكار المختارة، يقدم المشاركون من مختلف الأقسام أفكارهم أمام لجنة تتألف من مجموعة من رؤساء الأقسام في البنك لتحصل على الدعم والتوجيه اللازم لتطبيق هذه الأفكار داخل البنك بينما يتم وضع الأفكار الأخرى لحين الحاجة إليها.

خلال هذه المراحل، يتم توفير الدعم والتوجيه اللذين لتطوير أفكار الموظفين الفائزة من خلال ريادي الأعمال وخبراء القطاع من خارج البنك.

إن هذا النهج المتبع في برنامج الريادي الداخلي تمكّن من تحقيق الإستغلال الأمثل للموارد وتقليل الفترة الزمنية اللازمة لتحويل الأفكار إلى سلعة أو خدمة سوقية، وتقليل الأضرار المترتبة من هذه الأفكار من خلال التركيز على الأنشطة الملائمة لكل مرحلة. هذا بالإضافة إلى منع الاستثمار العالي في الأفكار غير المناسبة من خلال إلغائها في مراحل متقدمة من البرنامج.

لقد تم اختيار 4 أفكار فائزة لتحصل على الدعم والتوجيه اللازم لتطبيق هذه الأفكار داخل البنك إضافة إلى اختيار 5 أفكار أخرى ليتم تطبيقها كمشاريع من خلال الدوائر المعنية من خلال برنامج الريادي الداخلي للعام 2018.

## AB ACCELERATOR

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



يقوم AB Accelerator بالنقضي عالميا عن الأفكار التي يتم تطبيقها من خلال شركات التكنولوجيا الناشئة والتي تعتبر في المراحل الأولية مع التركيز على منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأوروبا، والتي يعتمد نموذج عملها على إبتكار يمكن أن يغيّر طريقة تقديم الخدمات المالية أو يعمل على توسيعها. حيث من المزمع إطلاق AB Accelerator خلال شهر كانون الثاني من العام 2019.

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

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

### نهجنا

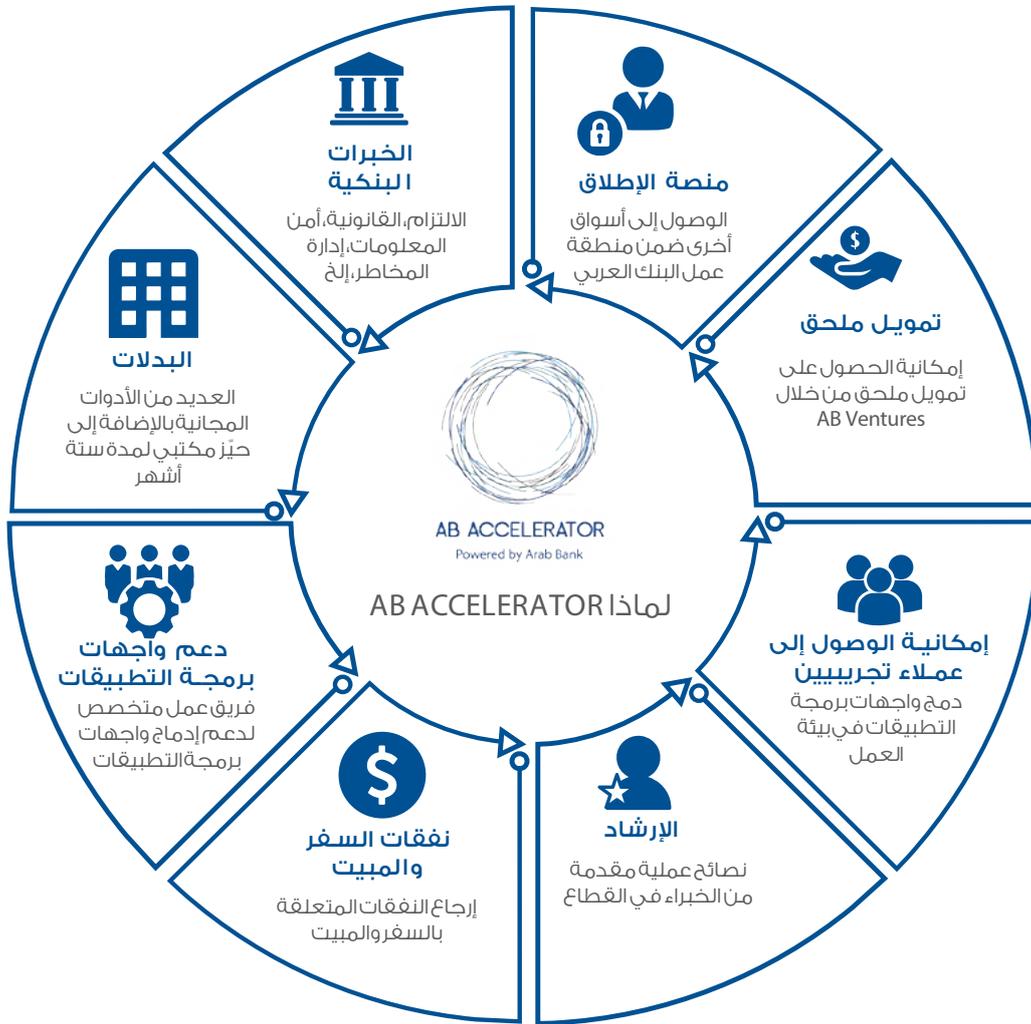
من خلال برنامج AB Accelerator، تمر الشركات الناشئة بأربعة مراحل. فمن خلال إثبات المبدأ إلى المرحلة التجريبية، يوفر البرنامج جميع الأدوات التي ستنتقل الشركة الناشئة من الإطلاق المبدئي إلى تطوير نموذج عمل يمكن التوسع به مع وجود نمو قوي للإيرادات من خلال مزيج من الدعم المالي وغير المالي.



نهج الاستثمار في AB Accelerator

القيمة المقترحة	التركيز الجغرافي	الأسواق	نضج المنتج	التركيز القطاعي
نقوم بحل مشكلة خدمة للبنك العربي	<b>التركيز الأولي</b> - الشرق الأوسط وشمال أفريقيا وأوروبا <b>الأسواق الأخرى</b> - أفريقيا، وجنوب شرق آسيا والولايات المتحدة الأمريكية	على الأقل ثلاثة أشهر من تواجده المنتج في السوق وجذب العميل	ما بعد مرحلة الفكرة والتجربة المبدئية في إثبات المبدأ	الحلول التكنولوجية المالية

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





## الفرصة المتمثلة في التكنولوجيا الرقمية "FinTech"

ABVENTURES

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

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

## ABVENTURES

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

**نهج الاستثمار -** يقوم AB Ventures بالاستثمار على المستوى العالمي بشركات التكنولوجيا المالية التي تكون في مراحلها الأولى والقابلة للتوسع. ومن خلال هذا النهج، نقوم بالتركيز على العملاء والشركات التي تواجه نفس إطار العمل مع تفضيل الشركات التي تعمل على بناء المنتجات والخدمات ذات الملكية الفكرية والتي يمكن أن تُظهر التأثير القطاعي في القطاع المالي، بالإضافة إلى الشركات التي تصمم حلولاً تكنولوجية للعديد من القطاعات في آن واحد، أو الشركات التي تصمم تطبيقات تسهل تطوير تكنولوجيا غير مركزية، أو أية شركة تحقق أكثر من جانب مما ذكر سابقاً.



# دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم



نضع مصالح عملائنا على سلم 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 لتكون المؤسسة المالية الرائدة في العالم العربي.

## الجوانب الجوهرية:

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

## أهداف التنمية المستدامة في هذا القسم

9. الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية



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 حدٍ سواء.

## مؤشرات الأداء

لمعرفة المزيد عن أدائنا في هذا المحور، يرجى الإطلاع على صفحة 62.

## القيادة في تميز الخدمة

**عربي موبايل -** تم إطلاق خدمة عربي موبايل بطلته الجديدة للعملاء في الأردن والتي تقدم باقة من المزايا والخدمات المميزة كالسجل الذاتي في الخدمة، والإدارة الكاملة لمستفيدي الحوالات، وتسجيل الدخول عن طريق البصمة والنمط، وملائمة تصميم التطبيق لبرنامج العميل، هذا بالإضافة إلى خدمات التحويل والدفع وإمكانية التقدم للحصول على مختلف المنتجات وغيرها من الخدمات، مما يوفر تجربة فريدة للعملاء.

**عربي كونكت -** قمنا بإطلاق ناجح للنظام الإلكتروني المتكامل للشركات، "عربي كونكت" والذي يقدم منصة الكترونية متكاملة تشتمل على وظائف إدارة النقد والتمويل التجاري، وتقديمها من خلال نقطة دخول واحدة تتيح لهم إدارة حسابات شركاتهم التابعة محلياً ودولياً.

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

### الخدمات والمنتجات

لقد قمنا بإطلاق عدد من المنتجات والخدمات التي تم تصميمها لتلبي الإحتياجات المختلفة لعملائنا:

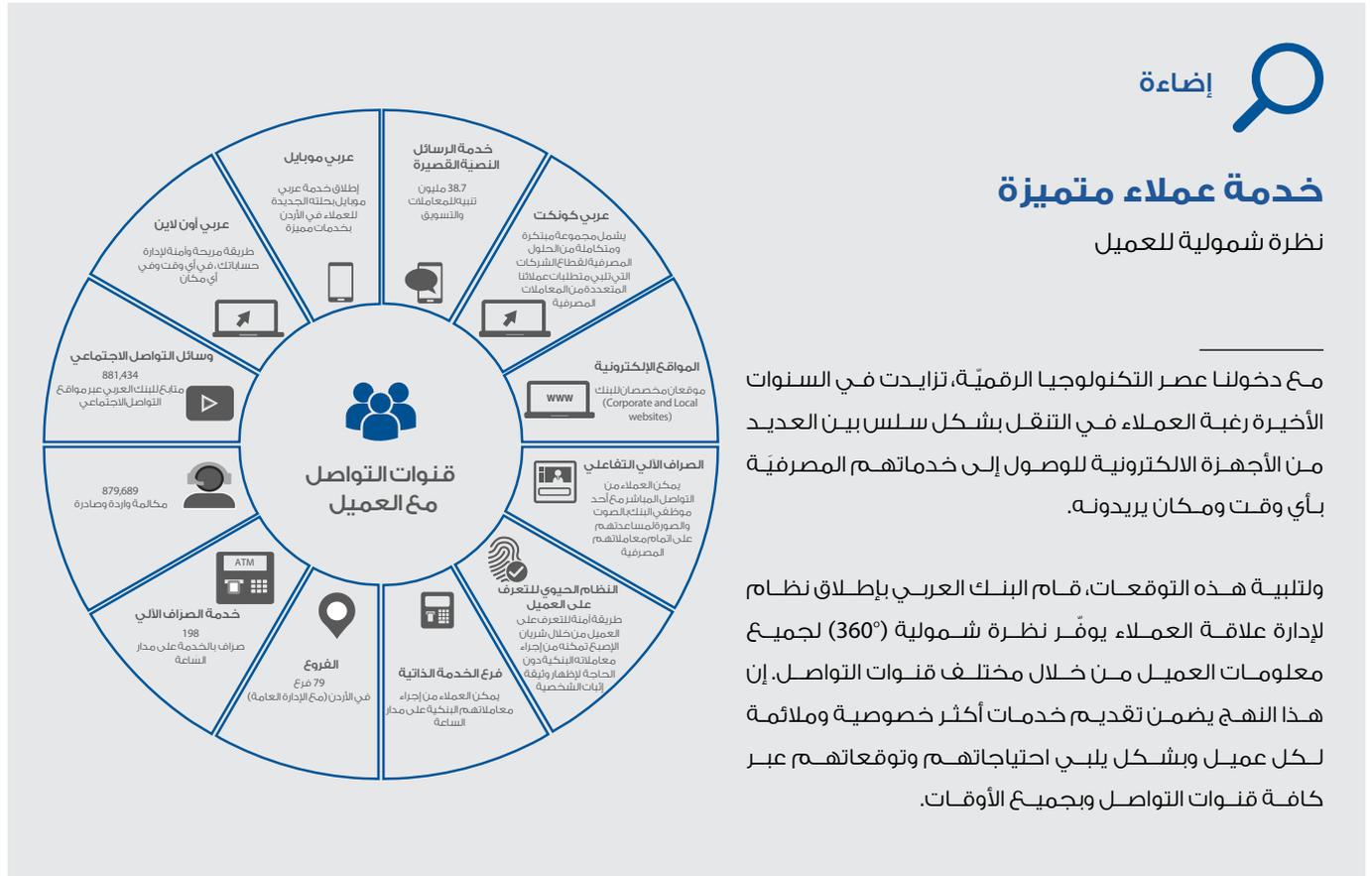


## خدمة عملاء متميزة

نظرة شمولية للعميل

مع دخولنا عصر التكنولوجيا الرقمية، تزايدت في السنوات الأخيرة رغبة العملاء في التنقل بشكل سلس بين العديد من الأجهزة الالكترونية للوصول إلى خدماتهم المصرفية بأي وقت ومكان يريدونه.

وتلبية هذه التوقعات، قام البنك العربي بإطلاق نظام إدارة علاقة العملاء يوفّر نظرة شمولية (360°) لجميع معلومات العميل من خلال مختلف قنوات التواصل. إن هذا النهج يضمن تقديم خدمات أكثر خصوصية وملائمة لكل عميل وبشكل يلبي إحتياجاتهم وتوقعاتهم عبر كافة قنوات التواصل وبجميع الأوقات.



إضاءة



## خدمات رقمية بلمسة شخصية

فرع الخدمة الذاتية

تم إفتتاح أول فرع خدمة ذاتية خلال العام 2018 كجزء من استراتيجية البنك لدعم شبكة الفروع وتوفير أحدث الطول الرقمية البنكية لعملائنا. حيث يمنح فرع الخدمة الذاتية العملاء تجربة مصرفية ذات طابع يجمع بين التكنولوجيا والعنصر البشري من خلال استخدام أحدث الابتكارات والوسائل التكنولوجية الحديثة إضافة إلى الأدوات التفاعلية لتتماشى مع متطلبات وأسلوب حياة عملاء البنك.

فمن خلال هذا الفرع يمكن للعملاء إصدار أو تجديد بطاقة الدفع/الصراف الآلي ذاتياً وفورياً، والسحب النقدي من الصرافات الآلية بضعف الحد اليومي المعتاد، وإصدار كشوفات الحساب بشكل ذاتي وفوري، وإصدار الشهادات ذاتياً، وإيداع الشيكات الفورية والأجلة بالدينار الاردني على مدار الساعة، وصراف شيكات البنك العربي خلال فترة المساء وأيام عطلة نهاية الاسبوع بالإضافة الى ساعات العمل الاعتيادية، والتواصل عبر الصوت والصورة مع مسؤولي خدمة العملاء عبر الصراف الآلي التفاعلي "ITM" لإنجاز العديد من المعاملات البنكية، بالإضافة إلى إنجاز العديد من المعاملات عبر خدمة "التعرف على العميل من خلال شريان الاصبع".

بنهاية عام 2018 تم إضافة منطقة خدمات ذاتية في فرعين إضافيين.

**مراقبة تجربة العميل - تماشياً مع تركيز البنك المستمر على تطوير مستوى رضا العملاء، يستمر البنك في تطبيق أدوات الرقابة المتعددة التي تم اعتمادها لضمان التزام كافة الأطراف المعنية بمعايير التميز ضمن الركائز الأساسية للخدمة. والتي تشمل الموظفين، والجراءات والجوانب المادية/الملموسة، بالإضافة إلى القنوات، وذلك بهدف تقديم تجربة متميزة للعملاء من خلال كافة نقاط التواصل معهم. ويشمل ذلك إطلاق برامج متعددة لتقييم وتطوير مستوى الخدمة والمعرفة لدى الموظفين بما فيها وسائل التعلم عن بعد.**

**جهاز الخدمة الذاتية (Transactional Kiosk) -** يعتبر جهاز الخدمة الذاتية من أحدث الأجهزة الرقمية التي تقدم العديد من الخدمات غير المالية والتي تمكن العميل من طلب مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية بشكل ذاتي والحصول على العديد من هذه الخدمات بشكل فوري كطباعة بطاقات فيزا الدفع و اصدار كشف الحساب و عدد من الشهادات البنكية لتوفير الوقت والجهد. قام البنك بإطلاق أجهزة الخدمة الذاتية في ثلاثة فروع خدمة ذاتية في الأردن خلال العام 2018. حيث يعتبر البنك العربي أول بنك أردني يقدم هذه الخدمة.

**عربي سينك -** شهد العام 2018 إطلاق خدمة "عربي سينك" من قبل مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية. توفر هذه الخدمة ميزة الربط الإلكتروني بين البنك وعملائه من قطاع الشركات مما يتيح لهم إدارة الدفعات والمعاملات البنكية بشكل يلبي متطلباتهم وتمكينهم من تنفيذ تعاملاتهم المالية بكفاءة وفاعلية، وهي من الأمور التي تعزز من مكانة البنك الريادية في القطاع المصرفي في إدارة العمليات والخدمات المصرفية للشركات.

**برنامج نقاط العربي -** أطلق البنك العربي برنامج مكافآت جديد يهدف إلى بناء علاقة تكاملية مع العميل، بدءاً من انضمامه إلى البنك العربي وتستمر لحي استخدامه لخدمات البنك وحصوله على باقة منتجات البنك المصرفية المتنوعة من خلال برنامج "نقاط العربي". يتيح هذا البرنامج إمكانية تجميع نقاط المكافآت عند استخدام بطاقات فيزا الدفع أو البطاقات الائتمانية وعند الاشتراك بالبرامج المصرفية والحصول على القروض واستخدام القنوات الإلكترونية. ويمكن استبدال النقاط بقسائم شرائية أو نقدية من خلال خدمة الإنترنت المصرفية "عربي أون لاين" أو تطبيق "عربي موبايل" أو استبدالها بقيمة نقدية فورية عن طريق أي من صرافاتنا الآلية المنتشرة في المملكة.

### تميز الخدمة

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

## الشفافية والثقة

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

### الشفافية والتعامل بإنصاف مع العملاء

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

### حماية معلومات العملاء

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



### محاور أمن المعلومات

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

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

### إضاءة



### إشراك عملائنا

قنوات التواصل الاجتماعي للبنك العربي

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

أكثر من 26,000 متابع  
لحساب تويتر الخاص  
بالبنك العربي



أكثر من 442,000 متابع على صفحة  
البنك العربي



83,313 متابع لحساب  
البنك العربي على  
لينكدان



أكثر من 394,000 متابع على  
صفحة شباب



5,311 عدد المتابعين لحساب  
البنك العربي على إنستغرام





## بطاقة إئتمانية بغاية اجتماعية

بطاقة معاً الإئتمانية البلاتينية

تم إطلاق بطاقة "معاً" الإئتمانية البلاتينية 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 لينتم 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.

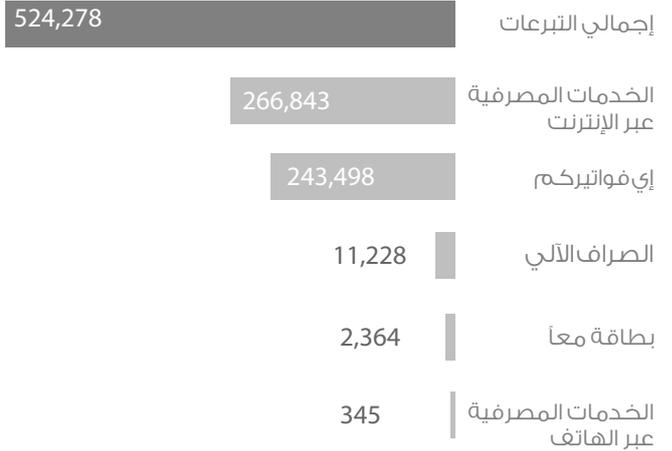
## مواكبة طموحات العملاء في خدمة المجتمع

بهدف تحقيق أعلى أثر مستدام، نقوم باستخدام العديد من قنواتنا البنكية ليتمكّن عملائنا من دعم المجتمع المحلي عن طريق التبرعات المباشرة من حساباتهم لدى البنك إلى عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح من خلال إدراج آلية التبرع ضمن بعض قنوات البنك المصرفية المختلفة وهي: الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (عربي أون لاين)، والخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة (تطبيق عربي موبايل)، والصرافات الآلية، والفروع، وبطاقة "معاً" الإئتمانية البلاتينية، بالإضافة إلى خدمة مدفوعاتكم.

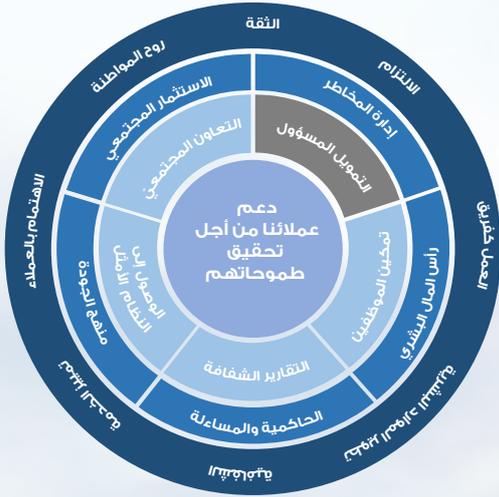
حيث نوفر لعملائنا آليات للتبرع عبر قنوات خدماتنا المصرفية لتمكينهم من التبرع للمؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً" في الأردن، والتي تركز على مجالات الصحة، ومكافحة الفقر، وحماية البيئة، والتعليم، ودعم الأيتام. لقد تبرع عملاؤنا بـ 524,278 دينار أردني خلال العام 2018.

### تبرعات العملاء (دينار أردني) 2018

524,278 دينار أردني مجموع تبرعات العملاء



# التمويل المسؤول



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

نعمل على تحقيق هذا الالتزام من خلال:

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

## الجوانب الجوهرية

- خدمات مالية ذات أثر إيجابي
- التمكين المالي

## أهداف التنمية المستدامة في هذا القسم

7. طاقة نظيفة وبأسعار معقولة



9. الصناعة والابتكار والهياكل الأساسية



## إدارة الجوانب البيئية والاجتماعية والحكومية



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

### تمويل المشاريع

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

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 الحوكمة المؤسسية للبنك العربي، تتمثل مسؤولية مجموعة إدارة المخاطر في البنك بضمان فعالية النظام في تحديد وإدارة مخاطر الإقراض والتمويل التي قد يتعرض لها البنك أثناء ممارسة نشاطات التمويل. حيث يته 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.

حيث نعتمد سياسة إقراض شاملة بهدف إنجاز عمليات إقراض مسؤولة لضمان قدرة العملاء على السداد بشكل يقلل من المخاطر المحتملة على العميل وعلى البنك. هذه السياسة، والتي يتم مراجعتها بشكل سنوي، تُساهم في تعزيز منهجنا المسؤول في منح القروض، وذلك من خلال الحفاظ على نسبة مجموع الالتزامات إلى صافي الدخل بمستويات مناسبة تتماشى مع تعليمات البنوك المركزية بالخصوص، مع تحديد الحد الأدنى المطلوب للدخل ضمن مستويات يمكن التحكم بها.

## تمويل لإحداث أثر

### المساهمة في جعل الأردن أكثر استدامة

أثر مشاريع مجموعة البنك العربي للبنية التحتية الصديقة للبيئة

أكثر من 253 مليون دولار

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



أكثر من 740 ميغاوات

السعة الإجمالية من الطاقة المتجددة المولدة من مشاريعنا والتي تضح في الشبكة الكهربائية الأردنية



حوالي 905,000 طن

كمية التخليص الذي تم تجنبه من إنبعاثات ثاني أكسيد الكربون بشكل سنوي



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

### تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة

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

محطة خربة السمرا لتنقية المياه العادمة - على صعيد مشاريع البنية التحتية لمواجهة الطلب المتزايد على معالجة المياه العادمة، نقوم بتنفيذ المرحلة الثالثة (التوسعة الثانية) لمحطة خربة السمرا لتنقية المياه العادمة للوقوف على الإحتياجات التمويلية لهذه المرحلة وذلك بعد نجاحنا بتنظيم التمويل اللازم لمشروع التوسعة الأولى للمحطة بطاقة إضافية بحدود 100 ألف متر مكعب / يومياً، حيث تم تشغيل المرحلة الثانية بالكامل في تشرين الأول من عام 2016، وبذلك يصبح إجمالي قدرة المحطة حوالي 367 ألف متر مكعب / يومياً. وتعتبر هذه المحطة من المحطات الرائدة في منطقة الشرق الأوسط من حيث استخدام أفضل وسائل التكنولوجيا المتاحة لمعالجة المياه العادمة، الأمر الذي يؤثر إيجابياً على الواقع البيئي كما يساهم بشكل مباشر بتوفير مياه إضافية لغايات الزراعة.

برنامج مشاريع الطاقة الشمسية في الأردن - استكمالاً للإهتمام الخاص الذي نوليه لقطاع الطاقة المتجددة، قمنا بمتابعة الإحتياجات التمويلية لمشاريع الطاقة الشمسية ضمن المرحلة الثالثة من مشاريع الطاقة الشمسية في الأردن لتكنولوجيا الخلايا الشمسية (الفوتوثنوية) بطاقة إجمالية 200 ميغاوات إستكمالاً لنهج المتبع من قبلنا للمرحلتين الأولى والثانية من هذا البرنامج.

### إضاءة



## مشروع الرشادية للطاقة المتجددة الفوتوثنوية

ضمن التزامنا بدعم مشاريع الطاقة المتجددة، أنهت مجموعة البنك العربي خلال العام 2018 ترتيبات تمويل مشروع الرشادية لأعمال توفير الطاقة حيث تقوم الشركة بتنفيذ وتمويل وتشغيل مشروع محطة شمسية بقدرة 15,65 ميغاوات لصالح شركة الإسمنت الأردنية (لافارج الأردن) بموجب عقد توفير طاقة ولغايات الاستهلاك الخاص للشركة على أساس التفاضل (Net-Metering) والمعتمد على قانون الطاقة المتجددة والكفاءة الطاقة رقم 13 للعام 2012 والذي يسمح للشركات الخاصة بإنشاء مرافق الطاقة المتجددة لتوليد الكهرباء لاستخداماتها الخاصة. ومن المتوقع بدء الإنتاج بمشروع الرشادية في النصف الثاني من العام 2019.

## دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

يشكل قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة العمود الفقري للاقتصاد الأردني ويلعب دوراً هاماً في تحفيز النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل والتشغيل. إلا أن هذا القطاع يواجه بعض التحديات المتمثلة بالتمويل ولذلك فقد قمنا بتطبيق نهج متعدد لدعم هذا القطاع متمثل بتوفير عدد من الخدمات والمنتجات التي تلبى الاحتياجات الخاصة بالشركات الصغيرة والمتوسطة وتوفير التدريب والدعم اللازم لنمو هذا القطاع الحيوي.

## التسهيلات المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة

مليون دولار



## تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة

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

## صندوق استثمار الشركات الصغيرة والمتوسطة

– مبادرة من البنك المركزي الأردني، قاد البنك العربي إنشاء صندوق استثمار للملكية الخاصة "صندوق استثمار الشركات الصغيرة والمتوسطة" بقيمة 125 مليون دينار أردني بمشاركة 18 بنك بما في ذلك ثلاثة بنوك إسلامية أردنية وثلاثة بنوك أجنبية تعمل في الأردن. ويستهدف هذا الصندوق الشركات الصغيرة والمتوسطة الواعدة في الأردن مما يوفر قوة دافعة للنمو الاقتصادي وخلق فرص العمل. يهدف الصندوق للاستثمار كشريك في شركات أردنية صغيرة ومتوسطة الحجم لديها فرص استثمارية توسعية مجزية تعود بالنفع على الاقتصاد الأردني، وتمتلك إدارة تتميز بالمعرفة والخبرة. وسيعمل الصندوق كمستثمر نشط من خلال تزويد الشركات المستثمر بها برأس المال والأدوات اللازمة لإضفاء الطابع المؤسسي على الأعمال وتحسين قدرتها التنافسية.

ويقوم مدير الاستثمار (شركة مجموعة العربي للاستثمار - الذراع الاستثماري للبنك العربي) حالياً بتنفيذ عملية الاستثمار في عدّة شركات تعمل في قطاعات ذات ميزة تنافسية مثل الخدمات اللوجستية، والرعاية الصحية و حلول تكنولوجيا المعلومات والزراعة.

**بنك الاستثمار الأوروبي -** وقع بنك الاستثمار الأوروبي والبنك العربي اتفاقية تمويل بقيمة 300 مليون يورو لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة في كل من الأردن ومصر ولبنان والمغرب والصفة 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 ودفع النمو الاقتصادي في المنطقة.

**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 (بوند).

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

## توفير خدمات ومنتجات مستدامة

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

### المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة

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

### دعم المنتجات الصديقة للبيئة - مع برنامج التسديد

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

### خدمات ذات أثر بيئي إيجابي - نعمل على دعم جهود

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

### المنتجات والخدمات ذات البعد الاجتماعي

لقد قمنا بإصدار بطاقة "معاً" الائتمانية البلاستيكية كأول بطاقة من نوعها في الشرق الأوسط وإفريقيا وأوروبا الوسطى ذات بعد اجتماعي بهدف تمكين عملائنا من المساهمة بشكل إيجابي في مجتمعهم. كما نمكّن عملائنا من التبرع من خلال إدراج آلية التبرع ضمن قنواتنا المصرفية المختلفة، حيث تتيح هذه الآلية لعملائنا إمكانية دعم المجتمع المحلي عن طريق التبرعات المباشرة من حساباتهم لدينا إلى عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في البرنامج. لمزيد من المعلومات عن منتجات البنك العربي ذات البعد الاجتماعي، يرجى الإطلاع على صفحة 24.

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

### قروض الشركات الصغيرة والمتوسطة - واصلنا تعاوننا

مع البنك المركزي الأردني لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال أربع اتفاقيات لضمان القروض، وبقيمة إجمالية تبلغ 18.1 مليون دينار أردني، وقد تم توقيع الإتفاقيات الرابعة خلال العام 2018.

### خدمات بنكية مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة

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

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

### تدريب الشركات الصغيرة والمتوسطة

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

## التمكين المالي

في البرنامج الوطني للتعليم المالي، والذي نفذه 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.

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

### الشمول المالي

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

**برنامج شباب -** يقدمه البنك من خلال برنامج "شباب" حلول مصرفية أساسية ومميزة تمكنهم من الحصول على أفضل الخدمات المصرفية. فمن خلال برنامج شباب، يوفر البنك التسهيلات الائتمانية للطلاب العاملين بدوام جزئي أو المنضمين حديثاً إلى سوق العمل وبأسعار تفضيلية.

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

### التثقيف المالي

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

**البرنامج الوطني للتعليم المالي -** واصل البنك مشاركته

## تمكين الموظفين

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

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



### الجوانب الجوهرية

- جذب القدرات الاحتفاظ بها
- التنوع وتكافؤ الفرص
- الإهتمام بالموظفين

### أهداف التنمية المستدامة في هذا القسم

3. الصحة الجيدة والرفاه



5. المساواة بين الجنسين



8. العمل اللائق ونمو الاقتصاد



### مؤشرات الأداء

لمعرفة المزيد عن أدائنا في هذا المحور، يرجى الاطلاع على صفحة 62

## بناء قوى العمل

**التنوع للجميع -** نسعى إلى دعم التنوع في القدرات والعمر والأفكار والقدرات ضمن كادرنا الوظيفي. كما نؤمن بأهمية توظيف ودمج الكفاءات من ذوي الاحتياجات الخاصة ضمن بيئة أعمالنا، والتي تعتمد على تقييم المهارات والكفاءات والقدررة على تلبية المتطلبات الوظيفية. في نهاية عام 2018، بلغ عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة 75 موظفاً.

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

### المزايا التنافسية

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

كما نحرص في تحديدنا للرواتب على عدم التمييز على أساس الجنس، وعلى عوامل رئيسية تشمل التناسب مع متطلبات العمل وقيمة الوظيفة والخبرة العملية للموظف ومهاراته. كما نوفر للموظفين امتيازات إضافية لمكافأة الأداء المميز وعند توظيف الموظف لخبراته الجديدة في نطاق عمله، بالإضافة إلى الأداء المالي العام للبنك، حيث نقوم بتقديم الزيادة السنوية وعلاوة غلاء المعيشة.

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

### التنوع والشمول

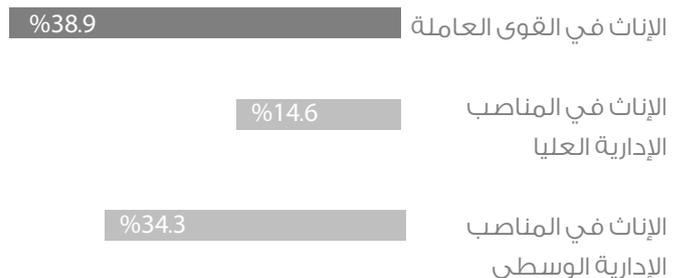
نؤمن في البنك العربي بضرورة توفير بيئة عمل تدعم التنوع بين موظفينا وتوفر العدالة لهم؛ الأمر الذي يؤدي إلى خلق تنوع في الأفكار والمنظور، مما يمنح قيمة إضافية لكافة الجهات ذات العلاقة.

على مدى ما يقارب تسعة عقود، تمكّننا من بناء طاقم عمل متنوع ومخلص يتبنّى ويحرص على تحقيق رؤيتنا المتمثلة في تلبية احتياجات العملاء. حيث يثمن البنك نجاح موظفيه، ويعمل بشكل منهجي على تشجيعهم وتمكينهم من خلال عدة وسائل من بينها منحهم فرص متكافئة، وحزم مزايا تنافسية، إضافةً إلى توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة لهم. في العام 2018، بلغ إجمالي القوى العاملة في الأردن 3,133 موظفاً، حيث أنّ 99.6% من إجمالي القوى العاملة في الأردن يحملون الجنسية الأردنية. وهذا بدوره يعكس التزام البنك بتطوير المواهب المحلية والاستثمار فيها.

**التنوع الجندي -** نهدف إلى تعزيز ثقافة تدعم عمل الإناث في البنك، حيث نعمل على جذب وتطوير قدرات موظفينا من الإناث. يركز نهجنا على دعم الإناث وتوفير بيئة عمل عادلة لهم تمكّنهم من الوصول إلى أفضل قدراتهم.

### القوى العاملة من الإناث

2018





## دعم التعليم الجامعي لأبناء موظفينا

لقد تم تقديم منح دراسية جامعية لـ 65 طالباً من أبناء الموظفين خلال العام 2018 ضمن برنامج البنك العربي للمنهج الجامعية لأبناء الموظفين. حيث يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة أبناء الموظفين على متابعة تعليمهم الجامعي، وقد بلغت قيمة المنح 169,121 دينار أردني خلال العام 2018.

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

تم تشكيل لجنة الصحة والسلامة المهنية، والمؤلفة من سبعة أعضاء يمثلون دوائر مختلفة في البنك 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.

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

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

### التواصل مع الموظفين للنجاح والإهتمام بهم

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

**التواصل مع الموظفين -** نعمل على إشراك موظفينا من خلال عدد من القنوات المختلفة، من ضمنها عملية مراجعة الأداء السنوي والنشرة الداخلية ونظام الإنترنت الداخلي "عربينا". يتم جمع ملاحظات الموظفين بما في ذلك الشكاوى من خلال "لجنة علاقات الموظفين" التي تتولى مهمة معالجة الشكاوى الداخلية والملاحظات والاقتراحات. خلال عام 2018، لم تتلق لجنة علاقات الموظفين أي حالات أو شكاوى تتعلق بالمعاملة العنصرية أو أي خرق لحقوق الإنسان.

إضاءة



إضاءة

## تطوير نظام إدارة الموارد البشرية

نظام إدارة الموارد البشرية في البنك العربي

ففي العام 2018، قامت إدارة الموارد البشرية بأتمتة العديد من الحول والخدمات المقدمة من قبل نظام إدارة الموارد البشرية من خلال إطلاق نظام أوراكل لخدمات الموارد البشرية السحابية. حيث تشمل هذه الخدمات: التوظيف، والتعليم، وإدارة الأداء. إن عملية أتمتة هذه الخدمات سيساهم في تحسين عملية جذب وتوظيف أفضل المهارات، وتعزيز تطوير الموظفين، بالإضافة إلى المساهمة في تحسين الإنتاجية والكفاءة في العمل، الأمر الذي سيساهم في تحسين مستوى رضا العملاء وبالتالي الاستدامة المؤسسية.

يعد نظام إدارة الموارد البشرية من الأمور التي غيرت طبيعة عمل دوائر الموارد البشرية بشكل جذري وساعدت في تطوير أعمال هذه الدوائر في المؤسسات وتوسيع عملهم ليشمل بالإضافة إلى توظيف الأشخاص وحفظ ملفاتهم، بناء الثقافة المؤسسية إلى جانب العديد من الأمور الاستراتيجية الأخرى التي تساهم في دعم أهداف المؤسسة.

ففي البنك العربي، وعلى الرغم من وجود نظام لإدارة الموارد البشرية، فقد سعى البنك إلى تحديث هذا النظام والتوسع فيه وأتمتته بهدف تطوير الأعمال في البنك والنهوض بها لأعلى المستويات.

إضاءة



## تمكين موظفي خدمة العملاء

برنامج تدريب موظفي مركز خدمة العملاء

تماشياً مع هدف البنك لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء وجهوده المستمرة في تطوير كفاءة موظفيه، قام البنك بتنفيذ برنامج تدريبي لموظفي مركز خدمة العملاء بهدف تزويدهم بالأدوات اللازمة والمعرفة المتكاملة التي تمكنهم من رفع كفاءتهم وتطوير أدائهم في مختلف المجالات المرتبط بعملهم. حضر هذا التدريب موظفي مركز خدمة العملاء على اختلاف مسمياتهم الوظيفية، حيث حصلوا على شهادة الدورة بعد استكمالهم لمتطلبات البرنامج التدريبي.

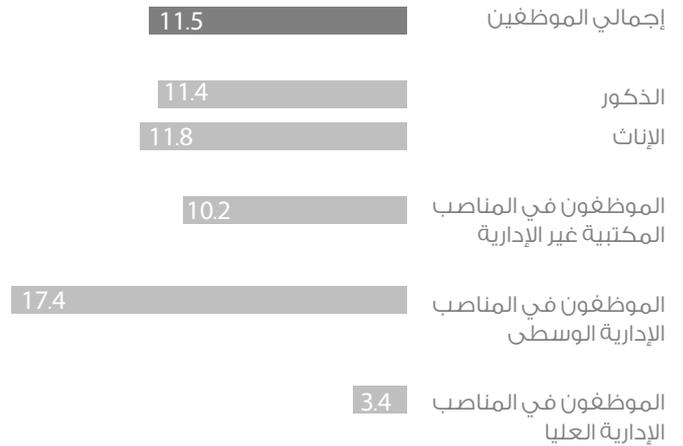
يعتبر هذا التدريب جزءاً أساسياً من تطبيق البنك لمفهوم "الصورة الشاملة للعميل" (360° CUSTOMER RELATIONS) والذي يلعب مركز خدمة العملاء دوراً مهماً في تحقيقه.

## بناء القدرات للتحديات المستقبلية

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

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

## معدل ساعات التدريب لكل موظف وفقاً للجنس والمستوى الوظيفي 2018



**مركز الإبداع (AB iHUB) للبنك العربي -** قمنا بتقديم مجموعة من حلقات النقاش وورش العمل بمواضيع متعلقة بالابتكار والتكنولوجيا المصرفية (FinTech) لموظفي البنك. لقد تم تنظيم هذه الورش من خلال مركز الإبداع للبنك (AB iHUB) والذي تم تأسيسه حديثاً ليكون مركزاً يساعد الموظفين من خلال تحفيز التفكير الإبداعي لديهم ومساعدتهم في صياغة وتطبيق أفكارهم الإبداعية في مجال التكنولوجيا المصرفية (FinTech). يذكر أنه قد تم تنظيم تسع حلقات نقاش وثمانية ورش عمل خلال العام 2018.

## التقارير الشفافة



### الجوانب الجوهرية

- الحوكمة والمساءلة والشفافية
- الامتثال للمعايير والقانون
- السلوك الأخلاقي

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

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

### مؤشرات الأداء

لمعرفة المزيد عن أدائنا في هذا المحور، يرجى الإطلاع على صفحة 64.

## الحاكمية المسؤولة

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

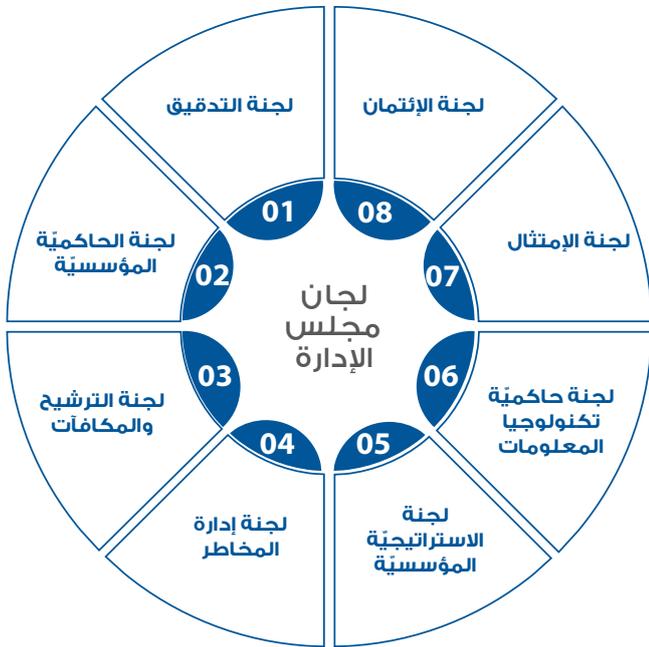
كافة التفاصيل المتعلقة بمهام اللجان وأعضائها تجدها في التقرير السنوي لعام 2018، والذي قد تم نشره على موقع البنك الإلكتروني: [www.arabbank.com](http://www.arabbank.com).

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

**دليل الحاكمية المؤسسية -** تم إعداد دليل الحاكمية المؤسسية بما يتوافق مع تعليمات ومتطلبات 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 تعمل بها. ونحرص على الإفصاح عن التزامنا بتطبيق دليل الحاكمية المؤسسية ودليل حاكمية تكنولوجيا المعلومات في تقاريرنا السنوية والموقع الإلكتروني للبنك للتأكيد على خضوع عملياتنا للشفافية.

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

يتألف مجلس الإدارة، الذي عقد سبعة اجتماعات خلال العام 2018، من اثني عشر عضواً، سبعة منهم أعضاء مستقلون، وجميعهم أعضاء غير تنفيذيين. يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة والذين هم جميعهم مساهمون، خلال الاجتماع العادي للهيئة العامة لمدة أربع سنوات، ويتم اختيار الأعضاء بناء على المهارات والكفاءات والخبرات المالية والمصرفية. المزيد من التفاصيل والمعلومات حول أعضاء مجلس الإدارة متوافرة في التقرير السنوي للعام 2018.



## السلوك والثقة

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

### ميثاق السلوك المهني

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

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

وفي هذا الصدد، تقوم إدارة التدقيق برفع تقاريرها إلى لجنة التدقيق خلال الاجتماعات الدورية، حيث يتم عرض الملاحظات المثارة خلال الفترة وإبداء رأي التدقيق، مع التركيز على الأمور الجوهرية منها. كما يتم متابعة تطبيق خطط المعالجة 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.

إضاءة



## نبني قاعدة أخلاقية متينة

نسخة محدثة من ميثاق السلوك المهني

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

إضاءة



## مواكبة التغييرات

نسخة محدثة من برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

تم تحديث برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ليعكس التغييرات والتحديثات المتعلقة بسياسة اعرف عميلك بما في ذلك نهجنا القائم على المخاطر وتصنيف المخاطر للعملاء من حيث مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب. حيث تم إطلاق البرنامج لجميع الموظفين في نهاية شهر تشرين أول من العام 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 والتحقيق في أي مخالفات قانونية ورقابية محتملة، إضافة إلى حالات الإبلاغ عن أي مخالفات أخرى عبر شبكة البنك العربي ش.م.ع. 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.

## السياسات الداعمة

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

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

**سياسة مكافحة الفساد والرشوة -** تسعى هذه السياسة إلى تعزيز ضوابط مكافحة الرشوة، وتوضيح الأنشطة المحظورة من خلال توضيح التزام البنك العربي وممارساته الداخلية والخارجية مع الجهات ذات العلاقة. ويتم تعميم هذه السياسة على كافة موظفي البنك العربي ش.م.ع والذين ينبغي عليهم الإبلاغ فوراً عن أية مخالفات لهذه السياسة، أو أي انتهاكات محتملة للقوانين والأنظمة المعمول بها 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.

## المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر

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

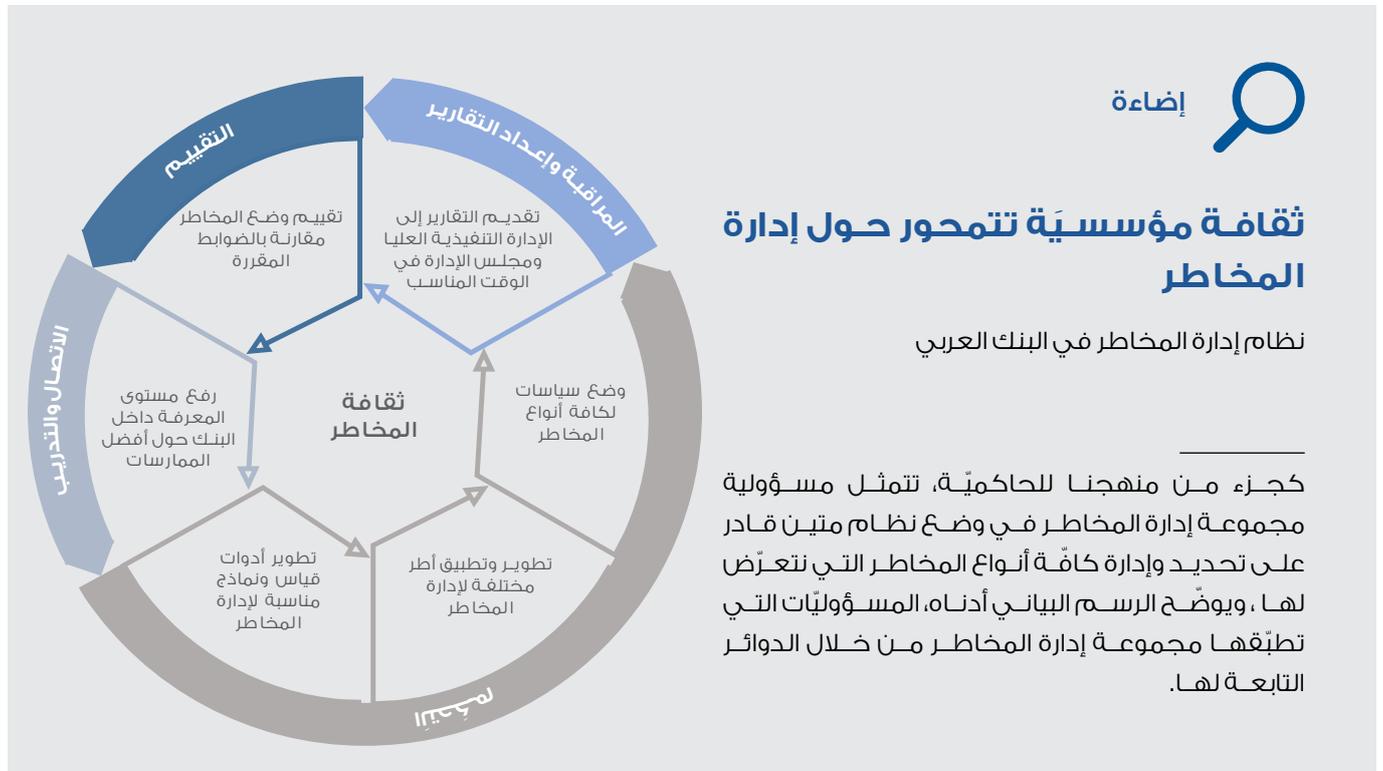
تمثل إدارة المخاطر أحد الركائز الأساسية للرقابة وذلك ضمن إطار الهيكل المؤسسي لإدارة المخاطر للبنك. إن استراتيجية إدارة المخاطر لدي البنك العربي مصممة لتوفر للبنك آلية للتعرف على المخاطر، المالية وغير المالية، وقياسها والرقابة عليها.

يرجى الإطلاع على تقريرنا السنوي للمزيد من المعلومات حول إنجازات إدارات المخاطر للعام 2018 (<https://www.arabbank.com/mainmenu/home/investor-relations/financial>).



## ثقافة مؤسسية تتمحور حول إدارة المخاطر

نظام إدارة المخاطر في البنك العربي



كجزء من منهجنا للهاكمية، تتمثل مسؤولية مجموعة إدارة المخاطر في وضع نظام متين قادر على تحديد وإدارة كافة أنواع المخاطر التي نتعرض لها، ويوضح الرسم البياني أدناه، المسؤوليات التي تطبقها مجموعة إدارة المخاطر من خلال الدوائر التابعة لها.

إضاءة



## نشر ثقافة الالتزام

برامج التدريب الإلكتروني لتعزيز الالتزام في البنك العربي

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

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

## الامتثال

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

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

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

## دق ناقوس الخطر (الإبلاغ)

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

## زيادة الشفافية

### إعداد التقارير المالية

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

نحرص على اعتماد قنوات تواصل شاملة وشفافة مع الأطراف ذات العلاقة ضمن التزامنا بممارسات الحوكمة 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 وفق لمبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهي المبادئ الأكثر استخداماً عالمياً لإعداد تقارير الاستدامة. تهدف هذه التقارير إلى تسليط الضوء على التحديات والإنجازات والتحديثات الرئيسية حول المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية ضمن استراتيجيتنا للاستدامة.

# الوصول إلى النظام الأمثل



نقوم بالتركيز على تطوير النظم الإدارية في جميع أعمالنا لتشمل مفاهيم الاستدامة. هذا يمكّننا 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.

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

## الجوانب الجوهرية

- الأثر البيئي المباشر
- إدارة سلسلة التوريدات

## أهداف التنمية المستدامة في هذا القسم

7. طاقة نظيفة وبأسعار معقولة



8. العمل اللائق ونمو الاقتصاد



مؤشرات الأداء  
لمعرفة المزيد عن أداءنا في هذا المحور، يرجى الاطلاع على  
صفحة 65

## إدارة الأثر البيئي للعمليات الداخلية

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

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

### استهلاك الورق

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

لقد قمنا بإطلاق العديد من البرامج التي ساعدت في تقليل استهلاكنا للورق خلال العام 2018، حيث بلغت كمية الورق الذي تم توفيره ما يقارب 4 ملايين ورقة.

**بيئة عمليات خالية من الورق -** نؤمن بأهمية خلق بيئة عمل خالية من الورق والتي تساهم في تحسين أمن الملفات وتقليل استهلاك الطاقة وزيادة كفاءة العمليات. لقد قمنا خلال العام 2018 بمتابعة جهودنا في الانتقال إلى بيئة عمل خالية من الورق وذلك من خلال إطلاق عدد من البرامج والتي تساعد أيضاً على تحسين كفاءة العمليات، منها:

- غرفة النقص الآلي ACH
- نظام إدارة سير العمليات ARIS
- التحسينات على نظام الخدمات التجارية Eximbill

**اتباع منهج خالٍ من الورق مع عملائنا -** ندرك أن جزءاً من استهلاكنا للورق ينتج من الخدمات والطلوب التي نقدمها للعملاء. لذا، نعمل على تشجيع عملائنا لتخفيف بصمتهم البيئية من خلال توفير خدمات مصرفية خالية من الورق، عن طريق الرقمنة. إن استخدامنا لتقنيات الرقمنة يهدف لتعزيز تجربة عملائنا وتقليل أثرهم البيئي من خلال التقليل من استخدام الخدمات الورقية. حيث قمنا بإطلاق عدة مبادرات لتقليل استهلاك الورق الناتج عن المنتجات والطلوب المقدمة لعملائنا، بما فيها تطبيق الهاتف المحمول "عربي موبايل" بالإضافة إلى إفتتاح فرع الخدمة الذاتية الأول من نوعه في الأردن.

## استهلاك الطاقة

استهلاك الطاقة لكل موظف (كيلو واط لكل موظف)  
**5.3% نسبة الإنخفاض** في استهلاك الكهرباء لكل موظف مقارنة في العام السابق



## استهلاك المياه

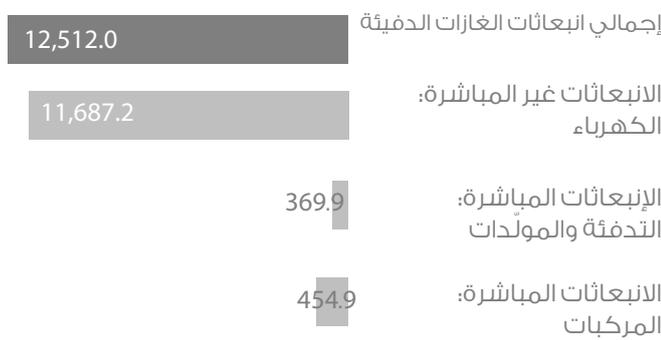
بالرغم من طبيعة عملنا التي لا تتطلب استهلاك كميات كبيرة من المياه، إلا أننا ندرك أهمية ترشيد استهلاك المياه في الأردن. وينحصر استخدامنا للمياه بالاستعمال الشخصي للمياه من قبل الموظفين ولأغراض التنظيف لا غير. لقد واصل البنك العمل على ترشيد استخدام المياه عن طريق تركيب أجهزة توفير المياه في منشآته المختلفة.

## انبعاثات الغازات الدفيئة

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

انبعاثات الغازات الدفيئة (طن)  
 2018

**انخفاض بمعدل 3.6%** مقارنة بالعام السابق



انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف (طن لكل موظف)  
 انخفاض بمعدل **5.4%** مقارنة بالعام السابق

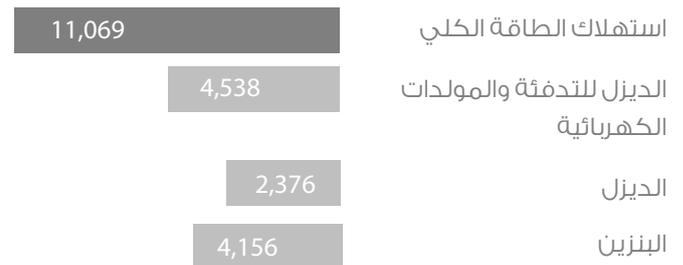


على الرغم من أن طبيعة عملياتنا لا تستوجب استهلاك الكثير من الطاقة، إلا أننا نعمل باستمرار على ترشيد هذا الاستهلاك في البنك. إن مصادر استهلاكنا للطاقة تأتي من استهلاك الكهرباء، حيث يتم شراء الطاقة المستخدمة في البنك من شركة الكهرباء الأردنية، إضافة إلى وقود التدفئة المستخدم في الإدارة العامة وكافة فروعنا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

**الطاقة المباشرة -** في العام 2018 تحسّن استهلاكنا للطاقة المباشرة جزّاء تطبيق البنك لعدد من المبادرات. فعلى الرغم من زيادة عدد مركبات البنك ووصول عددها إلى 65 مركبة مقارنة بـ 52 مركبة في العام 2017، إلا أن استهلاكنا للبنزين انخفض بنسبة 6%، بينما انخفض استهلاكنا للديزل بنسبة 2%. إن هذا الانخفاض في الاستهلاك نتج عن سياسة البنك في تغيير المركبات القديمة بأخرى أكثر اقتصادية في استهلاك الوقود أو السيارات التي تعمل على الطاقة الكهربائية.

استهلاك استهلاك الطاقة (جيجاجول)  
 2018

**3.7% نسبة الانخفاض** في استهلاك الطاقة المباشرة مقارنة بالسنة السابقة



**الطاقة غير المباشرة -** واصل البنك جهوده الحثيثة في ترشيد استهلاك الكهرباء في كافة مرافقه عن طريق إطلاق عدّة مبادرات في العام 2018 منها تركيب مبرد تطييف الحرارة في مبنى الإدارة العامة للتحكم بالحرارة والبرودة بشكل أفضل. لقد ساهمت هذه المبادرات في تقليل استهلاك الكهرباء في مباني البنك مقارنة بالعام السابق.

استهلاك الكهرباء لكل متر مربع من المساحة التشغيلية (كيلو واط لكل مترمربع)



إضاءة



## نشر ثقافة كفاءة العمليات

نظام المشتريات الآلي للبنك العربي

بهدف تعزيز الكفاءة وتقليل الأخطاء البشرية وتحقيق مستوى عالٍ من الأمان والدقة، تعمل إدارة المشتريات والتزويد على أتمتة عمليات الشراء التي تغطي كامل عملية الشراء والدفع من خلال تطبيق نظام المشتريات الإلكتروني الذي يتوقع أن يبدأ العمل به في الربع الثاني من عام 2019. حيث سيساهم تطبيق البرنامج بخفض استهلاك الورق مما سيقول من إجمالي الأثر البيئي للبنك والتكاليف المرتبطة بها.

### دعم المشتريات المحلية

لقد واصلنا في العام 2018 حرصنا على تعزيز مساهمة هذا القطاع في الاقتصاد الوطني من خلال التعاقد من الموردين المحليين. حيث بلغ إجمالي الإنفاق على المشتريات المحلية ما يعادل 65% من نسبة الإنفاق الإجمالي للبنك على الموردين في العام 2018 .

## المشتريات المستدامة

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

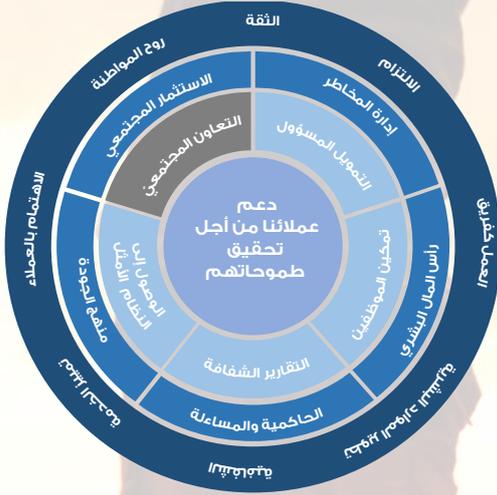
### تقييم استدامة الموردين

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

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

**عقود الموردين -** واصلت إدارة المشتريات والتزويد مبادراتها بإضافة بند خاص إلى شروط وأحكام وأوامر 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.

# التعاون المجتمعي



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

انطلاق من الأسس المتينة التي تقوم عليها الاستثمارات المجتمعيّة للبنك، عملنا على تطوير نموذج متكامل يساهم في دمج عدد من الجهات ذات العلاقة، بما فيها المجتمع والموظفين والبيئة والعملاء بهدف خلق قيم مشتركة وترك الأثر الإيجابي على المجتمع ككل. يشتمل هذا النموذج على عدة أساليب لتطبيق التعاون المجتمعي.

- دعم المبادرات المجتمعيّة من خلال برنامج المسؤولية الاجتماعيّة للبنك - برنامج "معاً".
- مؤسسة عبدالحميد شومان.

## أهداف التنمية المستدامة في هذا القسم

4. التعليم الجيد



5. المساواة بين الجنسين



8. العمل اللائق ونمو الاقتصاد



8. العمل اللائق ونمو الاقتصاد



3. الصحة الجيدة والرفاه



### مؤشرات الأداء

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

## التأثير على مجتمعاتنا الآن وفي المستقبل



للمزيد من المعلومات حول المصاريف التشغيلية والأرباح والمدفوعات الضريبية، يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2018.

### الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي

تأخذ الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي أوجه عديدة من خلال تركيزها على القضايا المجتمعية والمنبثقة من استراتيجيتنا للاستدامة، حيث تشمل هذه الاستثمارات التبرعات الخيرية المباشرة، والرعايات المجتمعية، والمبادرات المجتمعية، بالإضافة إلى تطوع موظفينا. كما نقوم بتحقيق أثر مباشر في المجتمع من خلال الدعم السخي لمؤسسة عبد الحميد شومان والتي تعتبر ذراع المسؤولية الثقافية والاجتماعية للبنك (لمزيد من المعلومات عن المؤسسة يرجى الاطلاع على صفحة 55).

ويعتبر البنك احد أكبر المساهمين من القطاع الخاص تجاه المجتمع الاردني خلال العام 2018 بمبلغ يفوق الـ 25.4 مليون دولار امريكي.

قيمة الاستثمارات المجتمعية (دولار أمريكي)  
زيادة بمقدار 86.1%



باعتبارنا من المؤسسات المالية الرائدة في المملكة والمنطقة، فإن لنا دورا اساسيا وفعال في إحداث تأثير إيجابي في المجتمعات التي نعمل بها. من خلال هذا النهج الاستراتيجي، نقوم بتوظيف الخبرات والموارد المتاحة لدينا لخلق قيمة مضافة لهذه المجتمعات بشكل يساهم في تحقيق مستقبل أفضل.

### القيمة الاقتصادية المنتجة والموزعة

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



## التطوع في الأنشطة المجتمعية

أننا نشجّع موظفينا على التبرّع بوقتهم وجهدهم وخبراتهم في المبادرات والبرامج التي تتناسب مع رؤيتنا ومجالتنا الرئيسية الخمس.

نعمل بشكل متواصل مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح لخلق فرص تطوع فعّالة ومؤثرة لتمكين موظفينا وعائلاتهم من خدمة المجتمع وتنميته وفي الوقت نفسه زيادة معرفتهم بالمواضيع الاجتماعية والبيئية التي تواجه المجتمع.

**أكثر من 3,410**

عدد ساعات تطوع موظفينا وعائلاتهم خلال العام

**أكثر من 1,000**

مشاركة تطوعية قام بها موظفونا وأفراد من عائلاتهم خلال العام

**أكثر من 400**

من موظفي البنك وعائلاتهم شاركوا بالانشطات التطوعية لبرنامج "معاً"

**61**

عدد النشاطات التطوعية خلال العام 2018

## بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح

نقوم باستخدام مهارات وخبرات موظفي البنك في تدريب موظفي هذه المؤسسات بطريقة من شأنها أن ترفع من مستوى أدائهم وكفاءتهم.

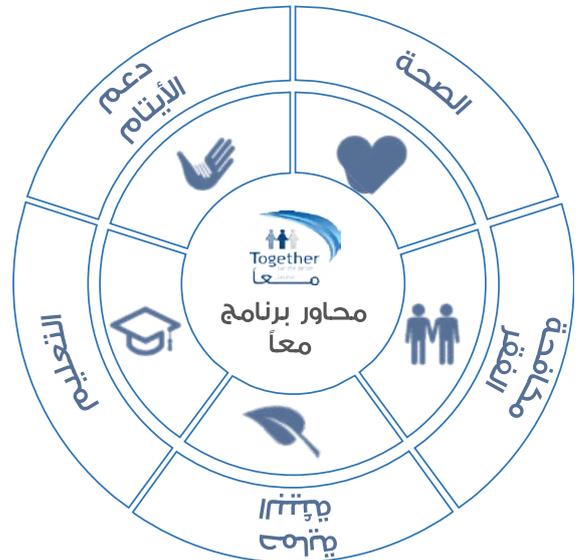
منذ انطلاقة برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح في العام 2012، عمل البرنامج على توظيف خبرات المدربين الداخليين في البنك لتقديم دورات تدريبية متخصصة، تلبيةً لاحتياجات المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً". حيث قام موظفونا بتدريب 119 من موظفي هذه المؤسسات من خلال 7 دورات تدريبية ناجحة استغرقت 680 ساعة تدريب.

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

- مشاركة الموظفين في النشاطات التطوعية.
- التعاون مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح.
- استخدام القنوات المصرفية لتشجيع تبرعات العملاء (يرجى مراجعة صفحة 24).



منذ تأسيسه، نجح برنامج "معاً" في ترك أثر إيجابي على الكثير من الفئات في مختلف مناطق المملكة. ففي العام 2018، بلغ عدد المتفاعلين من نشاطاتنا المجتمعية ما يفوق 260,870 فرداً.

عدد المستفيدين من برنامج "معاً"

260,823

2018

257,602

2017

## مبادرات "معاً"

التعاون تطوير وتنفيذ المبادرات والبرامج المجتمعية من خلال استثمارات البنك المجتمعية، والمعتمدة على عدد من المخرجات ومؤشرات الأداء الرئيسية التي تتماشى مع استراتيجية الاستدامة للبنك.

نعمل بدأ بيد مع عدد من المؤسسات غير الهادفة إلى الربح لتفعيل برامج ذات تأثير إيجابي على المجتمعات. يحرص البنك على التعاون مع مجموعة من المؤسسات غير الهادفة إلى الربح في الأردن، والتي لديها الخبرة والمعرفة في كل من المحاور الرئيسية لبرنامج "معاً". يشمل هذا

### فيما يلي قائمة بالمبادرات التي دعمها البنك خلال العام 2018:

المحور	المؤسسة	البرنامج	وصف البرنامج	الأثر
	مؤسسة الحسين للسرطان	العودة للمدرسة	كان البنك الراعي الحصري للبرنامج الذي يهدف لمنح مرضى السرطان الصغار في السن الفرصة الملائمة لمتابعة تعليمهم خلال مراحل تلقي العلاج وتوفير رعاية شاملة لهم مع التركيز على احتياجاتهم البدنية والاجتماعية والعاطفية.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 466 طفل استفاد من هذا البرنامج</li> <li>• 21 متطوع</li> <li>• 630 ساعة تطوعية</li> </ul>
	مؤسسة الحسين للسرطان	هدف من أجل الحياة	شارك البنك بهذه البطولة التي تهدف إلى رفع درجة وعي الموظفين حول أهمية عيش نمط حياة صحي وممارسة الرياضة كوسيلة لعمل الخير.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• شارك فريق من موظفي البنك في هذه البطولة وتمكنوا من الوصول للمباراة النهائية</li> </ul>
	بنك الدم الاردني	حملات التبرع بالدم	يهدف رفع مستوى الوعي حول التبرع بالدم وفوائده، قام موظفو البنك من مختلف الدوائر والفروع بالتبرع بالدم لصالح المرضى الأردنيين في المملكة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تم تنظيم 6 حملات للتبرع بالدم</li> <li>• 353 وحدة دم</li> <li>• تم مساعدة 1,059 مريض</li> </ul>
	مركز الإسعاف الجوي	دعم واحدة من طائرات الاسعاف الجوي	يهدف الدعم الى رفع مستوى وجوده ونقل الحالات المرضية الطارئة والمرضى من مختلف مناطق المملكة النائية إلى المستشفيات المختصة في المملكة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تم نقل عدد من الحالات الطارئة خلال العام 2018</li> </ul>
	الجمعية الملكية للتوعية الصحية	برنامج الصحة المدرسية	بناء قدرات الطلاب والمعلمين على تطبيق المعايير الصحية الوطنية، لتشجيع الطلاب على اتباع أسلوب حياة صحية.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم 8 مدارس</li> <li>• 30 متطوع</li> <li>• 92 ساعة تطوعية</li> <li>• 13,010 طالب ومعلم استفادوا من هذا البرنامج</li> </ul>
	مركز هيا الثقافي	برنامج الفن للجميع	توفير فرصة تعلم المناهج غير المشمولة في المناهج التعليمية للأطفال الأقل حظاً، بهدف بناء ثقتهم بأنفسهم ورعاية إبداعهم وخيالهم.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تم تنفيذ 6 دورات مختلفة</li> <li>• استفاد 120 طفل</li> <li>• 15 متطوع</li> <li>• 180 ساعة تطوعية</li> </ul>
	مؤسسة انجاز	دورات انجاز	ساهم موظفونا بإعطاء دورات خاصة للطلبة حول عدد من المواضيع التي لا تتطرق لها المناهج الاعتيادية للمدارس والجامعات، من خلال هذا البرنامج، اكتسب الطلاب الثقة بالنفس والإلهام والتحفيز.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 745 طالب استفاد من هذه الدورات</li> <li>• 10 متطوعين</li> <li>• 103 ساعات تطوعية</li> </ul>
	إدارة السير المركزية	حملة التوعية المرورية "مدرستي فرحتي"	توزيع كتيبات تعليمية على طلبة المدارس بهدف رفع مستوى الوعي حول أمن الطرقات و الحوادث في مختلف محافظات المملكة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50,000 طالب استفاد من هذه الحملة</li> </ul>
	مؤسسة طلال ابو غزالة	مبادرة تأهيل أجهزة الحاسوب	يهدف دعم الشباب والمساهمة في توفير وسائل للتعليم وتنمية مهارات الطلاب، قام البنك العربي، بالتعاون مع مؤسسة طلال أبو غزالة، بالتبرع بأجهزة حاسوب لإعادة تهيئتها واستخدامها في المدارس ومراكز الشباب في المناطق الأقل حظاً في المملكة، تهدف هذه المبادرة الوطنية إلى نشر تقنية تكنولوجيا المعلومات ودعم التعليم في مختلف مناطق المملكة.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تم التبرع بأكثر من 980 جهاز</li> </ul>

متحف الأطفال	برامج التواصل مع المجتمع	تهدف هذه البرامج الى رفع وعي الأطفال حول القضايا المحلية والدولية الهامة من خلال البرامج التعليمية والتفاعلية.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 33,330 طفل استفاد من البرامج</li> <li>• 18 متطوع</li> <li>• 79 ساعة تطوع</li> <li>• مشاركة 200 طفل</li> <li>• 55 متطوع</li> <li>• 165 ساعة تطوعية</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم افطارين خيرين خلال شهر رمضان.</li> </ul>	افطارات	
أكاديمية الملكة رانيا لتدريب المعلمين	برنامج "علم بثقة"	يركز البرنامج على رفع جودة التدريس في الأردن من خلال تطوير مهارات المعلمين من خلال التدريب والتطوير المهني.	3,000 معلم استفاد من البرنامج			
جمعية جائزة الملكة رانيا العبد الله للتميز التربوي	دعم رسالة الجمعية	تكريم المعلمين المتميزين في جميع أنحاء المملكة من خلال جائزة سنوية تساهم في تطوير القطاع التعليمي من خلال نشر ثقافة التميز والتطوير المستمر.	استفاد 2,023 معلم من الدعم			
مبادرة مدرستي	برنامج تبني المدارس	تجديد المرافق والبنية التحتية لخمسة مدارس، مما يجعل المدارس أكثر صحة وأماناً وتوفير بيئة تعليمية أفضل للطلاب.	استفاد من البرنامج 6,000 طالب وطالبة و300 معلم.			
مؤسسة الملكة رانيا	تطبيق كريمة وجنى	يدعم التطبيق التنمية الاجتماعية والعاطفية للأطفال ما بين 3-6 سنوات، وكذلك الاهالي وذلك لتطويرهم على المستوى الشخصي والاجتماعي والعاطفي والجسدي.	130,523 مستخدم للتطبيق			
مؤسسة نهر الاردن	برنامج تمكين المرأة	يهدف البرنامج الى تمكين الاناث الاقل حظاً اقتصادياً من خلال مشاريع انتاجية والمحافظة على التراث.	16 امرأة استفادت من البرنامج			
تكية أم علي	برنامج كفالة العائلات	دعم العائلات الأقل حظاً التي تعيش تحت خط الفقر عن طريق توفير طرود غذائية شهرية لمدة عام كامل.	53 عائلة استفادت من الدعم			
النشاطات التطوعية		شارك موظفو البنك في برامج تطوعية مختلفة مع تكية أم علي تتضمن تحضير الطرود وتوزيع المواد الغذائية وتوزيع البطانيات وقراءة القصص وتقديم وجبات الافطار خلال شهر رمضان.	بلغ عدد المنتفعين أكثر من 8,345 مستفيد تحضير 774 طرد غذائي 202 متطوع وعائلاتهم 576 ساعة تطوعية			
صندوق الأمان لمستقبل الأيتام (الأردن)	دعم التعليم الجامعي للأيتام	دعم التعليم الجامعي للأيتام المقيمين في مراكز العناية الذين تجاوزوا سن الرعاية من أجل مواصلة تعليمهم الجامعي بهدف مساعدتهم بالاندماج في المجتمع كأفراد منتجين وتأمين مستقبل أفضل لهم.	35 يتيم استفادوا من البرنامج			
بنك الملابس الخيري (الأردن)	برنامج يوم اليتيم	يتضمن البرنامج تزويد اليتام المحتاجين بملابس والعباء لمدة عام.	1,745 يتيم استفادوا من البرنامج 140 متطوع 547 ساعة تطوعية فرز 3.5 طن من الملابس			
الجمعية الملكية لحماية الطبيعة	مشروع تطوير محمية عجلون	يهدف هذا المشروع إلى تطوير المحمية وجعلها وجهة سياحية مميزة.	82 متطوع وعائلاتهم 702 ساعة تطوعية			



## الرعاية والتبرعات

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



كما قام البنك برعاية ودعم عدد من المؤتمرات الاقتصادية والمالية بهدف دعم النمو الاقتصادي والتقدم في الأردن.

#### مؤتمر يوروموني الخامس في الأردن

كان البنك العربي الراعي الرئيسي لمؤتمر يوروموني الخامس في الأردن والذي نظّمته "يوروموني للمؤتمرات" تحت شعار "تحقيق النمو والحفاظ على الاستقرار". وركز المؤتمر على توقعات الاقتصاد الكلي في الأردن لعام 2018 وما بعده، والخطط الرامية إلى دعم النمو الشامل وخلق فرص العمل، كما اشتمل على مناقشات حول الأحداث الاقتصادية العالمية وتأثيرها على الأردن.

#### القمة الأردنية الدولية الرابعة للطاقة

قدم البنك رعايته الذهبية للقمة الأردنية الدولية الرابعة للطاقة والتي أقيمت في عمان وشهدت حضوراً محلياً وعالمياً واسعاً من ممثلي الطاقة والثروة المعدنية والخبراء المختصين في هذا القطاع من داخل المملكة وخارجها. وتناولت القمة مجموعة من المحاور التي تعنى بقطاع الطاقة والمعادن في الأردن.

#### المنتدى والمعرض الزراعي الأردني الأول

شارك البنك في رعاية أعمال المنتدى والمعرض الزراعي الأردني الدولي الأول الذي عقد بتنظيم من وزارة الزراعة بمشاركة عدد كبير من الدول العربية والأجنبية، وتضمن المنتدى عدة محاور رئيسية في القطاع الزراعي وعلى رأسها التحديات الإقليمية والدولية التي تواجه القطاع الزراعي، والسياسات الزراعية والاقتصادية، والترويج للمنتجات والصناعات الزراعية والغذائية.

#### مؤتمر حول أهم التعديلات على المعايير الدولية للتقارير المالية

رعى البنك العربي فعاليات اليوم العلمي المهني تحت عنوان "أهم التعديلات على المعايير الدولية للتقارير المالية" والذي أقيم في عمان بتنظيم من جمعية المحاسبين الأردنيين. وقد سلط المؤتمر الضوء على عدد من المحاور التي تهتم قطاع الأعمال في المملكة والتي تركز على أحدث المستجدات في المعايير الدولية للتقارير المالية (IFRS).

#### مؤتمر مراجعة المنظومة الضريبية

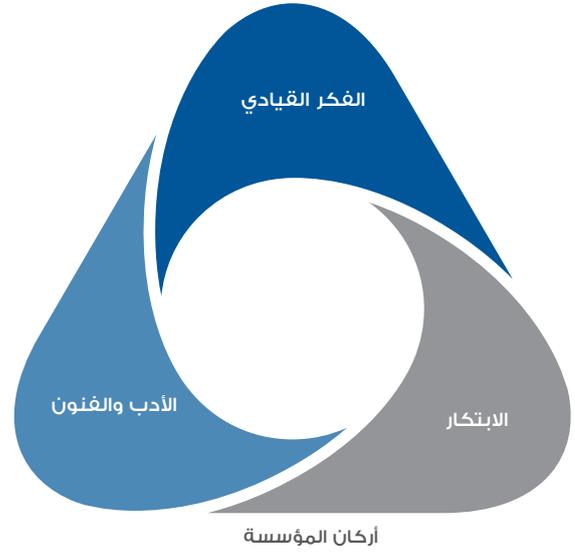
رعى البنك العربي مؤتمر "مراجعة المنظومة الضريبية" والذي أقيم في غرفة تجارة عمان وشهد حضوراً من القطاع المصرفي والحكومي والصناعي، وبمشاركة مختصين من عدة جهات أهلية واقتصادية. وهدف المؤتمر إلى مناقشة ومراجعة المنظومة الضريبية في الأردن وطرح موضوع الضرائب المباشرة وغير المباشرة وأثرها على الاقتصاد الوطني.

#### مؤتمر الشرق الأوسط الإقليمي السادس

كان البنك العربي البلاتيني لمؤتمر "الشرق الأوسط الإقليمي السادس" الذي عقد بتنظيم من معهد المحاسبين الإداريين بالشراكة مع الجمعية الأردنية للمحاسبين الإداريين. يعد هذا المؤتمر أحد أبرز الفعاليات السنوية التي يتم تنظيمها خصيصاً لمساعدة المتخصصين في الشؤون المالية والمحاسبية لتسليط الضوء على التوجهات والتحديات والفرص المتاحة في مهنتهم.

## مؤسسة عبد الحميد شومان

جاء تأسيس مؤسسة عبد الحميد شومان من قبل البنك العربي، في العام 1978، كخطوة ريادية منه للمساهمة في تأسيس منارة للمعرفة والإبداع في الأردن والوطن العربي، حيث عملت المؤسسة منذ إنشائها على المساهمة في نهوض مجتمعات الوطن العربي من خلال المعرفة والبحث والحوار.



**الاحتفال بمرور أربعين عاماً على التأسيس -** احتفلت مؤسسة عبد الحميد شومان في العام 2018 بمرور أربعين عاماً على تأسيسها، وتزامناً مع هذه المناسبة أطلقت المؤسسة عدداً من المبادرات والمشاريع والجوائز الرائدة / الريادية والهادفة إلى تعميم رسالتها ونشرها لأكثر عدد ممكن من شرائح المجتمع بهدف دعم الإبداع والتعليم والابتكار وتكريس ثقافة القراءة في المجتمع. مما يؤدي إلى رفع السوية العلمية والثقافية. ومن أهم تلك الإنجازات افتتاح مكتبة شرق عمان والتي تقدم خدماتها في مناطق تتسم بالكثافة السكانية وشح في خدمات نشر المعرفة. وتطبيقاً لرسالة المؤسسة في دعم الإبداع والابتكار، فقد أقيمت الدورة الأولى لجائزة الابتكار والتي تهدف للبحث عن النماذج الجيدة للبحوث والابتكارات المجتمعية وإمكانية تحويلها إلى تطبيقات عملية وصولاً إلى مرحلة تسويقها، كما تم إطلاق جائزة أبداع بهدف الكشف عن المبدعين في الأردن؛ أطفالاً وفتياناً وفتيات، وفي العديد من المجالات. كما جاء تنظيم مخيم علمي العلوم بهدف نشر منهجية التعليم اللانمطي.

وتتويجاً لمسيرتها الرائدة، فقد تم تكريم مؤسسة عبد الحميد شومان بمنحها وسام الملك عبد الله الثاني ابن الحسين للتميز من الدرجة الأولى تقديراً لدورها في دعم الثقافة والعلوم والفنون.

### إضاءة



## نشر ثقافة القراءة

مكتبة عبد الحميد شومان في شرق عمان

إيماناً من مؤسسة عبد الحميد شومان بأن الثقافة ليست حكراً على فئة معينة أو منطقة جغرافية محددة، وانطلاقاً من إيماننا بالدور الذي تمارسه المؤسسة في تشجيع القراءة ورفع السوية الثقافية لكل أفراد المجتمع أينما تواجدوا سواء في العاصمة أو في المحافظات، قامت المؤسسة، وفي مبادرة مشتركة مع البنك العربي، بافتتاح فرعها الثاني في منطقة شرق عمان - الأشرافية.

جاء إطلاق مكتبة شرق عمان لتلبية حاجة سكان المنطقة التي تعتبر من أكثر مناطق العاصمة اكتظاظاً بالسكان، وتفتقر لوجود المراكز الثقافية بشكل عام والمكتبات الفاعلة بشكل خاص، مع وجود عدد كبير من المدارس ووفرة وسائل المواصلات، إضافة لوجود مرجع طبي حكومي يضم يخدم شريحة كبيرة جداً من السكان. وجاء إطلاق المكتبة، كذلك، لتكون رديفاً للمكتبة العامة في جبل عمان التي يزداد أعداد روادها بشكل كبير سنوياً. ولذلك صممت المكتبة لتكون وجهة لطلبة العلم والثقافة والمعرفة.

توفر المكتبة مجموعة من الكتب المتنوعة والمراجع والمجلات الأدبية والثقافية والفنية والشعرية، إلى جانب كتب الفكر والحضارة والأدب وقصص مخصصة للأطفال، كما سيضم عملها لاحقاً تصميم برامج متنوعة تناسب جميع فئات المجتمع من أجل توسيع مداركهم وتزويدهم بالمهارات الحياتية والتعليمية الحديثة.

وتحتوي المكتبة، كذلك، على مجلات وكتب متنوعة باللغتين؛ العربية والإنجليزية، وكتباً صوتية وأجهزة لوحية، ليتمكن الرواد من التعود على أنماط القراءة الحديثة إلى جانب الكتاب التقليدي، كما تتوافر فيها خدمات الإعارة والإنترنت السلبي واللاسلكي وقواعد البيانات الإلكترونية. ومنذ افتتاحها مطلع كانون الأول 2018، شهدت المكتبة إقبالاً كبيراً من سكان المنطقة، وخصوصاً الأطفال.

## الفكر القيادي

وعربية، علاوة على إصدار أول دليل للأبحاث المنشورة الناتجة عن دعم الصندوق منذ تأسيسه في العام 2000.

كما تم خلال شهر كانون الأول من هذا العام تنظيم اللقاء السنوي الأول للصندوق، وتم خلاله بحث آليات تعزيز التشبيك بين البحث العلمي والصناعة، وتعظيم أثر الأبحاث المدعومة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إضافة إلى مناقشة الأولويات والتحديات التي يمكن للصندوق المساهمة في التصدي لها العام القادم.

**برنامج التعليم والعلوم -** تم إطلاق برنامج التعليم والعلوم من قبل المؤسسة في العام 2014 بهدف تعزيز ثقافة البحث العلمي والريادة بين الأطفال واليا فاعين، والتأثير بصورة إيجابية على إثراء المنهج التعليمي في الأردن من خلال تحفيز التفكير الناقد والتحليلي. كما يهدف البرنامج إلى بناء قدرات معلمي 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، ومخيم شومان لمعلمي العلوم.

تم خلال العام 2018، وللمرة الرابعة دعم مشاركة الأردن بمسابقة إنتل الدولية للعلوم والهندسة، حيث تمثل الدعم بتوفير المحكمين لاختيار المشاريع الفائزة على مستوى الأردن، إضافة إلى دعم 20 طالبا وطالبة فائزين للمشاركة في معرض إنتل الدولي لتمثيل 12 مشروعاً مختلفاً. ولم يقتصر الدعم على شكله المالي المتمثل بتغطية تكاليف السفر والإقامة، بل تم تقديم عدد من الورشات للمشاركين:

- ورشة "مقدمة في التفكير الناقد" لجميع الطلبة المتأهلين للمعرض الوطني وعددهم 90 طالبا تقريبا.
- ورشة لمهارات العرض والتقديم للطلبة المتأهلين للمسابقة العالمية في الولايات المتحدة الأمريكية.
- جلسات مع مشرفين متخصصين لتقديم الإرشاد بخصوص المشاريع الخاصة بالطلبة،
- تمويل تطوير (نمذجة) المشاريع.
- تجهيز لوحات العرض.

**جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب -** كرمت المؤسسة الفائزين بالدورة السادسة والثلاثين من "جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب". حيث تم وبمشاركة نخبة متميزة من الباحثين والعلماء والمختصين العرب وممثلي بعض الجوائز العربية، تكريم سبعة فائزين بجائزة الدورة للعام 2017-2018 ضمن الحقول التالية: العلوم الطبية والصحية، العلوم الهندسية، العلوم الأساسية، الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية والتربوية، العلوم التكنولوجية والزراعية والعلوم الاقتصادية والإدارية. وبهذا يصبح عدد الفائزين بالجائزة منذ إطلاقها 419 باحثاً وباحثة من جميع أنحاء الوطن العربي.

ونظمت المؤسسة هذا العام اللقاء العلمي الثاني لأعضاء "مجتمع شومان للبحث العلمي والابتكار" حيث تم خلاله عقد جلستين حواريتين حول دور البحث والابتكار في توطيد الصناعة في الوطن العربي، والبيانات الكبرى والبنية التحتية الذكية؛ تحدث خلالهما مجموعة من الفائزين بالجائزة، وبمشاركة أكثر من 120 باحثاً ومشاركاً من الوطن العربي، بما في ذلك الفائزون وممثلو الجوائز العربية وعدد من رؤساء الجامعات وعمداء البحث العلمي والمهتمون بالبحث العلمي والابتكار وطلاب الجامعات، وكانت المؤسسة أعلنت عن إطلاق المجتمع العام الماضي بهدف توفير منصة ممأسسة للتواصل والتشبيك ولتعظيم 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.

**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 10 اتفاقيات دعم مع 10 باحثين (نصفهم من السيدات) من ست مؤسسات بحثية، وبقيمة إجمالية تقارب 140 ألف دينار أردني. كما تم الانتهاء من خمسة مشاريع بحث بعد استكمال العمل عليها، إضافة إلى نشر أوراق علمية ناتجة عن أبحاث مدعومة من الصندوق في مجلات علمية محكمة عالمية

## الابتكار

**جائزة مؤسسة عبد الحميد شومان للابتكار - نظراً** لأهمية تعزيز بيئة تدعم الإبداع والابتكار والإنتاجية في الأردن، أطلقت المؤسسة في العام 2018 "جائزة مؤسسة عبد الحميد شومان للابتكار" لتغطي الجوانب العلمية والمجتمعية بهدف تمكين مجتمع المعرفة ودفعة عجلة النمو الاقتصادي من خلال تعزيز مفاهيم الثورة الصناعية الرابعة التي تقوم على الابتكار للتصدي للتحديات الحالية وتسريع المنافع المجتمعية، مثل خلق فرص العمل وتنفيذ المشاريع التي تؤدي إلى تحسين نوعية الحياة والنهوض بالمجتمعات.

تغطي الجائزة الحقول التالية:

- التكنولوجيا الخضراء والاستدامة البيئية
- الأمن الغذائي والتكنولوجيا الزراعية
- الرعاية الصحية والتكنولوجيا الطبية
- سوق العمل وحلول الإنتاجية الاقتصادية
- الحلول التعليمية

استقبلت المؤسسة للدورة الأولى أكثر من 1,000 رسالة اهتمام، استكمل منهم 165 طلباً. تم تقييم الطلبات بالتعاون مع أكثر من 55 مقيماً من مختلف المجالات، وتأهل منهم 46 مشروعاً للمرحلة الأولى، وتم اشراكهم في عدد من الورشات التدريبية وبناء القدرات، وبناء على مخرجات العروض النهائية المعدلة نتيجة التدريب، تمت الموافقة على دعم تسعة مشاريع ضمن ثلاث مراحل: مرحلة البحث والتطوير (تصميم النموذج الأولي) ومرحلة إثبات صلاحية المنتج للاستخدام ومرحلة التوسع والتسويق.

**برنامج المنح والدعم - انطلاقة من استراتيجية المؤسسة** بالاستثمار في الإبداع المعرفي والثقافي والاجتماعي وسعياً لتحقيق رؤيتها نحو مجتمع الثقافة والإبداع، تقدم مؤسسة عبد الحميد شومان الدعم للمشاريع الثقافية والتعليمية والعلمية من خلال برامجها للمنح والدعم والتي تشمل برامج منح الفكر القيادي، الأدب والفنون، والابتكار المجتمعي.

خلال عام 2018، استقبلت المؤسسة 523 طلباً، وقدمت الدعم لـ 25 مشروعاً ونشاطاً في الأردن وفلسطين، حيث نفذت هذه المشاريع 224 نشاطاً ثقافياً وتعليمياً في المحافظات الأردنية، استفاد منها ما يزيد عن 40 ألف شخص. وتغطي هذه المشاريع المجالات التالية:

وحققت الفرق الأردنية مراكز متقدمة في المعرض، حيث سجلت إحدى الطالبات وإحدى الفرق المركز الثالث على مستوى العالم في مجال العلوم السلوكية، كما حصل طلبتنا، أيضاً، ومن خلال مشروعين مختلفين، على جائزتين خاصتين من مؤسسة موهبة ومؤسسة قطر. كما تم عقد 13 ورشة توعوية وورشات للتعريف عن معرض إنتل العالمية وأهمية المشاركة بتلك المسابقة في مختلف محافظات المملكة.

**منتدى المبتكرين الصغار - عملت المؤسسة، بالتعاون** مع منتدى العلماء الصغار، على إنجاز الدورة الثالثة من مختبر المبتكرين الصغار في محافظة العاصمة، ودورته الأولى في محافظة إربد، للشغوفين من الأطفال بالعلوم والابتكار ضمن الفئة العمرية 10-13 عاماً، بهدف تحفيز التفكير الناقد وتعزيز حب العلوم عبر تجارب ومشاريع علمية، وخاض 22 طالباً وطالبة من عمان، و21 طالباً وطالبة من إربد عدة مراحل، بدءاً بالتفكير الناقد والتجريب وانتهاء باكتساب مهارات عمل الفريق والتعلم على الدارات الكهربائية والحقائب الإلكترونية، وتدريبوا على إنتاج 11 مشروعاً علمياً مبتكراً.

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

وخاض 38 معلماً ومعلمة، جاؤوا من مختلف محافظات المملكة، تدريبات تعليمية مكثفة بأحدث الطرق والأدوات، ضمن سياقات العلوم «الفيزياء والكيمياء والأحياء وعلوم الأرض والرياضيات»، وستختار المؤسسة مجموعة منهم لتدريبهم حول إدارة أندية التفكير في المدارس، وكيفية تنفيذ أنشطة تشجع الطلبة على التفكير.

وفي نهاية المخيم، تم الإعلان عن مسابقة "أدوات التعليم اللانمطي"، لتشجيع المعلمين والمعلمات على خلق أدوات لانمطية جديدة يمكن استخدامها في العملية التعليمية.

## الفنون والأدب

**جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال -** بالنسبة لجائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال، والتي تهدف إلى الارتقاء بالأدب الذي يكتب للأطفال للمساعدة على تحفيز روح الإبداع لديهم، فقد كان الإقبال على دورتها الثانية عشرة (2017-2018) استثنائياً. كان موضوع الدورة هو القصة لفئة الأعمار (8-12) سنة. وقد ورد للجائزة ما مجموعه 1,121 من الأعمال الأدبية غير المنشورة، لكتاب عرب من 34 بلداً عربياً وغير عربي. ومنحت الجائزة لثلاثة أعمال من: تونس، والأردن والمملكة العربية السعودية. وأقامت المؤسسة حفل تكريم أصحابها برعاية السيد صبيح المصري رئيس مجلس إدارة البنك العربي ورئيس مجلس إدارة مؤسسة عبد الحميد شومان. وتقوم المؤسسة بإصدار الطبعة الأولى من الأعمال الفائزة والتي ستوزع مع مطلع العام 2019. كما تم أيضاً الإعلان عن الدورة (13) في موضوع رواية الخيال العلمي للفتيان والفتيات.

**جائزة عبد الحميد شومان للإنتاج الإبداعي للأطفال واليافعين (أبداع) -** انطلاقاً من اهتمام مؤسسة عبد الحميد شومان بتحفيز وتشجيع الأطفال واليافعين على الابتكار والإبداع، قامت بإعادة إطلاق جائزة عبد الحميد شومان للإنتاج الإبداعي للأطفال واليافعين (أبداع)، والتي أنشئت في العام 1988 واستمرت حتى العام 2003، حيث استهدفت الأطفال واليافعين من الفئات العمرية (8-18) سنة من جميع محافظات المملكة، وفتحت باب الإبداع في الجائزة في سبعة حقول: الرسم، الخط العربي، المقالة، الشعر، الموسيقى، الرقص والابتكارات العلمية. واستطاعت استقطاب 1090 مشتركاً من جميع محافظات المملكة من الطلبة الأردنيين والعرب، لتقوم فيما بعد بتأهيل عدد منهم إلى ورشات تدريبية متخصصة، قبل اختيار الفائزين.

وتتبع فلسفة الجائزة من إيمان مؤسسة عبد الحميد شومان بدور النشء الجديد من الأطفال واليافعين في صياغة المستقبل، ومن أجل إعطاء الفرصة للموهوبين منهم للتعبير عن أنفسهم، والحصول على المعرفة وإعطائهم مساحات ومناخات حرة وصحية يتحركون فيها ويعبرون عن إبداعاتهم وصولاً إلى الثقافة المعرفية والإبداع الأصيل المنحاز للحياة والإنسان والمستقبل، وانسجاماً مع دور المؤسسة المعرفي والتثويري في خدمة الأجيال القادمة.

ضمن مجال الاحتفاء بالموهبة وتوفير مصادر ومساحات إبداعية تهدف إلى نشر الفن والثقافة وبرامج حفظ الإرث الثقافي دعمت المؤسسة مشروع "بيت ناي" لجمعية "ذكرى" وعروض "حكايات شلبية" لشلبية الحكواتية ودعم البرنامج التدريبي للهيئة الملكية للأفلام "محترف الشرق الأوسط للأفلام" بالإضافة إلى دعم عدد من المهرجانات والمشاريع الموسيقية كمهرجان أصدقاء الأردن ومهرجان عمان الأوبرالي ومهرجان عمان عربياً ومنصة الموسيقى المستقلة "الخرانة".

كما قدمت الدعم للفنون المسرحية مثل عروض مسرحية "رقاء اليمامة" الموجهة للأطفال واليافعين، ومسرحية "تاكي تختار حامل السر"، ومسرحية الاطفال "مغني المطر" في فلسطين والأردن.

وفي إطار دعم اللغة العربية وسعيها لتشجيع القراءة وإثراء المحتوى العربي الأدبي والفني المتميز على الوسائط الرقمية دعمت المؤسسة منصة "أبجد"، بالإضافة إلى تقديم الدعم لعدد من المكتبات ومشاريع تشجع القراءة مثل دعم 16 مكتبة في فلسطين ومكتبة "يوسف غنام" لجامعة بيرزيت، ومشروع المكتبة المتنقلة لمركز هيا الثقافي ومشروع مكتبة الاسرة لوزارة الثقافة الأردنية، ومكتبة جمعية "رواق الأردن".

وضمن مجال التعليم وتوفير مصادر التعلم للجميع دعمت المؤسسة عدد من المساحات التعليمية والتطبيقات العلمية والتعلمية، والأنشطة العلمية المختلفة، حيث تم دعم البرنامج الكرتوني "أدم ومشمش"، ومنصة "فرصة"، بالإضافة إلى تأمين مشاركة الطلاب في المؤتمر العالمي للتفاضل الكسري وتطبيقاته 18 ICFDA للجامعة الأردنية، كما دعمت أنشطة منتدى الفكر العربي.

ضمن مجال تعزيز الابتكار المجتمعي وتشجيع المشروعات التي تتصدى لمشاكل مجتمعية وتوفير حلول مبتكرة ومستدامة لها، دعمت المؤسسة العديد من المؤسسات والبرامج التي لها دور في تعزيز الفكر الريادي والخلق لدى الشباب مثل مشروع تطبيق "كاريزر" وتطبيق "عون" ومشروع "كلماتي" التعليمي في الأردن، ومشروع نرجس "تنفيذ حدائق زراعية إنتاجية مدرة للدخل في فلسطين" لجمعية نساء بيتا للتنمية.

قام فريق مكتبة درب المعرفة بزيارات ميدانية إلى 72 مدرسة في محافظات الكرك والسلط وإربد والزرقاء والعقبة والمفرق، وتم خلال هذه الزيارات عقد جلسات قراءات قصصية متبوعة بأنشطة مسرحية وموسيقية وأشغال يدوية. كما نظمت مكتبة درب المعرفة هذا العام عروض مهرجان الفيلم العلمي، للمرة الخامسة على التوالي، بالتعاون مع معهد غوته - الأردن.

**مكتبة عبد الحميد شومان** - واصلت المكتبة العمل على تأصيل دورها كمركز ثقافي مجتمعي عن طريق تنمية مجموعات المكتبة الورقية بزيادة 3,157 كتاباً ورقياً، و79 كتاباً مسموعاً، أيضاً من خلال توفير المزيد من الكتب الحديثة والمطلوبة والمواضيع ذات التوجهات العالمية مثل كتب الثورة الصناعية الرابعة والكتب الأكثر مبيعاً، وإضافة المزيد من قواعد البيانات الإلكترونية مثل الرسائل الجامعية.

ولمواكبة التطورات في مجال المكتبات أضافت المكتبة خدمة الكتب الإلكترونية من خلال توفير 600 اشتراك مجاني على منصة أجد لمشتركي المكتبة، إضافة إلى توفير القارئ الإلكتروني للقراءة داخل المكتبة. وتعتبر منصة أجد المدعومة من المؤسسة أول شبكة اجتماعية عربية لمحبي القراءة والثقافة تتيح للقراء والكتاب والمدونين العرب التسجيل في الموقع وبناء مكتبة افتراضية يشاركون فيها بكتبهم وقراءاتهم الحالية أو المستقبلية.

وعلى صعيد دورها كمركز مجتمعي، تم عقد 14 ورشة ودورة تدريبية لأفراد المجتمع في بناء قدرات التفكير الناقد وأساسيات البحث العلمي واستخدام قواعد البيانات الإلكترونية. وإيماناً بدور المكتبة في تعزيز ثقافة القراءة في المجتمع، تم إشهار وتوقيع عشرة كتب ضمن برنامج قراءات في المكتبة، ومناقشة 35 كتاباً لأندية قراءة مختلفة في قاعات المكتبة، وتم عقد 4 جلسات تعريفية حول الطباعة ثلاثية الأبعاد والمجال المغناطيسي والذكاء الاصطناعي.

كما قامت المكتبة بدعم وتطوير 16 مكتبة موجودة في مراكز الإصلاح والتأهيل التابعة لمديرية الأمن العام من خلال رفدها بالكتب، إضافة إلى تأهيل وتدريب القائمين عليها لإدارتها بما يعكس إيجاباً على تقديم الخدمة لنزلاء المراكز.

وللمزيد من كسب الخبرات والاستفادة من النماذج العالمية للمكتبات الرائدة، ولمواكبة التطور الحاصل في دور المكتبة كمركز مجتمعي، تم عقد ندوة المكتبة للسنة الثالثة

وتهدف الجائزة إلى المساهمة في الارتقاء بالإنتاج الإبداعي للأطفال واليافاعيين في المجالات الأدبية والأدائية والفنية والابتكار العلمي، والذي يساهم في تنمية عقل الطفل، وصولاً إلى جيل واع يقضيا العصر. كما تهدف إلى خلق روح المنافسة الإيجابية بين الأطفال واليافاعيين، وإبراز مواهبهم وإثراء معلوماتهم، وتنمية قدراتهم، والارتقاء بمهاراتهم الأدبية والفنية، ودعم الابتكار العلمي لديهم، والإسهام في تشجيع الاستنباط في ميادين الأدب والفن والعلم، وتوظيف مهارات الطلبة الإبداعية وقدراتهم في التعبير عن آرائهم ومواقفهم، مما يساهم في إعداد جيل واع بألوان المعرفة والمهارات الأدبية بلغة عربية سليمة، وتعزيز ثقافة الإبداع من خلال اكتشاف الموهوبين والتميزين من الأطفال واليافاعيين في مرحلة مبكرة. وتشرف على الجائزة لجنة عليا من ذوي الخبرة والكفاءة في موضوع الجائزة، وتعين سنويا لجان التحكيم من ذوي الخبرة والكفاءة في الحقول المطروحة.

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

جاء افتتاح مكتبة درب المعرفة للأطفال واليافاعيين في العام 2013 كمساحة حرة وحيوية للأطفال من مختلف الأعمار والخلفيات للالتقاء والبحث والاكتشاف من خلال أنشطة قرائية وإبداعية تعمل على تحفيز التفكير الخلاق. خلال العام 2018، استمرت المكتبة في تقديم خدماتها، واستقبلت أكثر من 42,000 طفل وطفلة، قرأوا أكثر من 41,000 كتاب في شتى المواضيع. كما استقبلت المكتبة 150 زيارة مدرسية من خلال عدة برامج وفعاليات اشتملت على أنشطة قرائية وإبداعية يومية، وأندية صيفية وشتوية، إضافة لعروض سينما الطفل الشهرية. كما قدمت ورشات ودورات بناء القدرات للأطفال، وسبع دورات مهارات للأهالي (التفكير الناقد للأطفال، كيف تنمي موهبة طفلك، كيف تكتشف شغف طفلك، كيف تنمي الذكاء الاجتماعي لطفلك، تعديل السلوك، التعامل مع فترة المراهقة، حماية الأطفال من مشاكل العصر). وتم استضافة حفلات توقيع كتب أطفال لكتاب أردنيين. كما قدمت المكتبة أمسية موسيقية للأطفال واليافاعيين، وتدريب أساسيات الكتابة الإبداعية الذي تلخص في مسرحية قدمها رواد المكتبة تحت عنوان "كل منا حكاية".

وبهدف الاطلاع على تجارب التعليم الأفضل على مستوى العالم، استضاف المنتدى مدير البرامج في الوكالة الوطنية الفنلندية للتعليم الدكتور لوري تومي، وعالم الرياضيات البريطاني أران فرنانديز.

وفي استقصائه لتقديم قراءات حول التحديات التي تواجه العالم العربي، على الصعيد السياسية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، نظم المنتدى العديد من المحاضرات والندوات، كان أهمها "ملتقى الأمن الثقافي" بالتعاون مع مؤسسة سلطان بن علي العويس الثقافية، وندوة حول الابتكار في العالم العربي بالتعاون مع مؤسسة الفكر العربي (بيروت)، إضافة إلى شراكات أخرى مع جهات عربية ومؤسسات أكاديمية أردنية أهمها: الجامعة الأردنية، الجامعة الهاشمية، جامعة الحسين التقنية، جامعة اليرموك والجامعة الأميركية في مادبا. كذلك تم نشر أربعة كتب خلال عام 2018 تشمل نتاج محاضرات وندوات منتدى عبد الحميد شومان الثقافي.

**أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية -** واصلت المؤسسة تنظيم "أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية"، ضمن جهودها المتواصلة للتفاعل مع مجتمعاتنا في جميع أنحاء الأردن، ولتقديم برنامج ثقافي وفني متكامل يستهدف جميع الفئات ويعكس برامج المؤسسة المتنوعة بالتعاون مع جهات ثقافية ووطنية. وشهد العام 2018 إقامة فعالية أسبوع جبل عمان الثقافي للسنة الخامسة على التوالي، للاحتفاء بجبل عمان كمهد وملتقى ثقافي في قلب العاصمة بالتعاون مع جمعية سكان حي جبل عمان القديم "جارا"، وبرعاية أمانة عمان، وبالتعاون مع 20 جهة ثقافية أخرى. تخلل الأسبوع العديد من الأنشطة الثقافية العامة لمختلف الأعمار والأذواق، تضمنت: عروض أفلام أردنية، أمسيات موسيقية وشعرية، ندوات، معرض كتاب اشتمل على توافيق كتب، معارض فنية في غاليريهات جبل عمان المتعددة، إضافة إلى ورشات تدريبية متنوعة، وفعاليات أطفال إبداعية على مدار الأسبوع في شارع جارا ومكتبة درب المعرفة. كما شهد العام مشاركة ما يزيد عن 29 دار نشر و40 فعالية ثقافية. واستقطبت هذه الفعاليات عدد كبير من الحضور، وصل إلى زهاء 22,000 شخص.

**السينما -** واصل قسم السينما في المؤسسة تقديم عروض أفلام من مختارات السينما العالمية والعربية، وعقد نقاشات حول الأفلام، وكتابة النشرات التحليلية للأفلام، ضمن البرنامج الأسبوعي مساء كل ثلاثاء. إضافة إلى إقامة ورشات العمل المتخصصة في السينما.

على التوالي بعنوان "المكتبة كمحرك للتغيير"، حيث تم استضافة 3 خبراء من أستراليا وفنلندا والهند، وحضرها 140 مكتباً يمثلون 73 مكتبة ومؤسسة من الأردن وفلسطين. كما تمت زيارة علمية لمكتبات سنغافورة والخروج بتوصيات للخدمات والبرامج التي سيتم تفعيلها لتحقيق المزيد من التطور في المكتبة وتلبية احتياجات الرواد التكنولوجية والمجتمعية المتسارعة.

وعقدت المكتبة دورتين تدريبيتين لموظفي المكتبات في إربد والعقبة، ودورة البحث العلمي في الكرك، وتم عقد دورتين تدريبيتين لموظفي مكتبة بلدية فقوم العامة في الكرك وأمناء مكتبات مراكز الإصلاح في الأردن. وما تزال المكتبة مستمرة في دعم مكتبات المحافظات ومكتبات بلديات فلسطين، وكذلك مشروع "مكتبة الأسرة الأردنية" بالتعاون مع وزارة الثقافة.

مع نهاية العام 2018 بلغ عدد رواد المكتبة 341,086 شخصاً، وبزيادة 10% عن العام 2017. وبلغ عدد المشتركين الكلي 46,681 مشتركاً، منهم 2332 مشتركاً جديداً، وبزيادة بلغت 9%. وقام رواد المكتبة باستعارة 47,573 كتاباً، وبزيادة بلغت 12%، واستخدموا داخل المكتبة 67,781 كتاباً، وبزيادة بلغت 5%. في حين كان نصيب قواعد البيانات الإلكترونية في المكتبة 2770، وبزيادة بلغت 21%.

**منتدى عبد الحميد شومان الثقافي -** تواصلت فعاليات منتدى عبد الحميد شومان الثقافي على مدار العام بمشاركة نخبة من أبرز الباحثين والخبراء العرب والأجانب، بلغ عددهم 37 شخصية عربية و106 شخصيات محلية. كما شاركت هذا العام 35 سيدة، وحضر الفعاليات ما يفوق 10,415 شخصاً.

استضاف المنتدى الدكتور فيليب يو، رئيس الوكالة السنغافورية للتنمية، كضيف شرف على المؤسسة، حيث شارك في عدة فعاليات كان آخرها لقاء حضره أكثر من 800 شخص، وذلك بهدف الاطلاع على التجربة التنموية السنغافورية كبلد قريب الشبه من الأردن من حيث الموارد الطبيعية والتحديات، وكيف استطاع التغلب على تلك التحديات وتحقيق تنمية شاملة في أقل من نصف قرن.

واستضاف المنتدى الدكتور عمر حتاملة المدير التنفيذي للابتكار في وكالة ناسا الفضائية، بهدف الاطلاع على ما توصل إليه العالم اليوم من علوم رقمية تسهم في تقدم البشرية، وبهدف معرفة الاحتياجات الأساسية للأردن لإحداث نقلة نوعية في مجال الإبداع والبحث العلمي والابتكار.



كما قدم القسم فعاليات عدة تحتفي بإبداعات السينما العربية والآسيوية والأوروبية.

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

**أمسيات مؤسسة عبد الحميد شومان الموسيقية -**  
في بداية العام 2014، أطلقت المؤسسة برنامجاً موسيقياً يهدف لتقديم منصة موسيقية تلقي الضوء على تجارب أردنية واعدة ولتحتفي برواد الموسيقى الأردنية والتعريف بالموسيقى العربية والعالمية وأنواعها المتعددة وتعمل على إتاحتها لجمهور أوسع، وتقام الأمسيات الموسيقية المجانية في آخر خميس من كل شهر.

كما يتم الاحتفاء بالموسيقيين والفنانين العرب والعالميين البارزين وتشجيع التعاون بينهم وبين الفنانين الأردنيين بفعاليات سنوية من خلال الأمسيات الموسيقية في وسط عمان. وقد تجاوز عدد حضور الفعاليات الموسيقية 6 آلاف شخص على مدار العام 2018.

## مؤشرات الأداء

إلتزامنا منا بالشفافية أمام الأطراف ذات العلاقة، نقوم بالإفصاح عن إدائنا من خلال عدد من مؤشرات الأداء الأساسية والتي تتناسب مع توجهاتنا الاستراتيجية في البنك .

## دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

تبرعات العملاء

### تبرعات العملاء عبر القنوات بالدينار الأردني

2018	2017	2016	
266,843	241,769	176,236	التبرعات من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت
345	360	92	التبرعات من خلال الخدمات المصرفية عبر الهاتف
11,228	6,779	12,278	التبرعات من خلال الصرافات الآلية
2,364	2,762	3,091	التبرعات من خلال بطاقة "معاً"
243,498	-	-	التبرعات من خلال اي فواتيركم
524,278	251,670	191,697	مجموع تبرعات العملاء

## تمكين الموظفين

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

توزيع الموظفين

### القوى العاملة وفقاً للجنس

2018	2017	2016	
1,220	1,187	1,149	الإناث
1,913	1,888	1,841	الذكور
3,133	3,075	2,990	مجموع القوى العاملة

### إجمالي القوى العاملة وفقاً للمستوى الوظيفي

2018	2017	2016	
48	40	38	عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا
1,009	982	946	عدد الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
1,799	1,777	1,733	عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
277	276	273	عدد الموظفين في المناصب غير المكتبية
3,133	3,075	2,990	مجموع القوى العاملة

### القوى العاملة وفقاً للفئة العمرية

2018	2017	2016	
1,096	1,056	1,064	30-18
1,270	1,257	1,193	40-31
550	559	558	50-41
208	197	170	60-51
9	6	5	أكبر من 60 عاماً
3,133	3,075	2,990	مجموع القوى العاملة

عدد الموظّفين الجدد وفقاً للجنس والفئة العمرية

2018	2017	2016	عدد الموظّفين الجدد وفقاً للجنس
151	118	120	الإناث
203	185	197	الذكور
2018	2017	2016	عدد الموظّفين الجدد وفقاً للفئة العمرية
293	246	238	30-18
50	41	65	40-31
3	7	13	50-41
8	9	1	60-51
0	0	0	أكبر من 60 عاماً
354	303	317	مجموع الموظّفين الجدد

التنوع والشمول

القوى العاملة من الإناث

2018	2017	2016	
%38.9	%38.6	%38.4	الإناث في القوى العاملة
%14.6	%15.0	%15.8	الإناث في المناصب الإدارية العليا
%34.3	%33.0	%32.3	الإناث في المناصب الإدارية الوسطى

الموظفون من ذوي الإحتياجات الخاصة

2018	2017	2016	
75	64	62	الموظفون من ذوي الإحتياجات الخاصة

رضا الموظّفين

دوران القوى العاملة

*2018	2017	2016	
%9.4	%7.2	%6.2	إجمالي دوران القوى العاملة
2018	2017	2016	إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للجنس
%9.3	%6.9	%2.3	الإناث
%9.5	%7.4	%3.9	الذكور
2018	2017	2016	إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للفئة العمرية
%11.8	%11.4	%3.6	30-18
%5.8	%3.9	%1.7	40-31
%10.4	%3.9	%0.8	50-41
%16.8	%14.2	%0.1	60-51
%0	%16.7	%0	أكبر من 60 عاماً
2018	2017	2016	إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للمستوى الوظيفي
%8.3	%2.5	%0.1	دوران الموظّفين في المناصب العليا
%10.3	%5.4	%1.7	دوران الموظّفين في المناصب الإدارية الوسطى
%9.2	%9.2	%4.3	دوران الموظّفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
%7.9	%1.5	%0.1	دوران الموظّفين في المناصب غير المكتبية

\* تم تعديل منهج حساب معدل الدوران للعام 2018 ليضم الموظّفين الذين غادروا بشكل طوعي وغير طوعي خلال العام.

## المزايا التنافسية

### برنامج دعم التعليم الجامعي لأبناء الموظفين

2018	2017	2016	
169,121	122,584	107,627	قيمة دعم التعليم الجامعي في الجامعات الأردنية لأبناء الموظفين
59	108	90	عدد الموظفين المستفيدين من البرنامج
65	127	101	عدد الطلاب المستفيدين من البرنامج

## التدريب والتطوير

### معدل ساعات التدريب لكل موظف

2018	2017	2016	
11.5	14.00	13.00	معدل ساعات التدريب لكل موظف
2018	2017	2016	معدل ساعات التدريب لكل موظف حسب الجنس
11.8	14.9	14.1	الإناث
11.4	10.1	10.9	الذكور
2018	2017	2016	معدل ساعات التدريب لكل موظف حسب المستوى الوظيفي
3.4	2.5	2.1	عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا
17.4	12.4	14.5	عدد الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
10.2	13.8	13.0	عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية

### التدريب والتطوير

2018	2017	2016	
12,826	12,527	11,347	عدد الفرص التدريبية المقدمة
453	1,215	1,072	عدد الدورات التدريبية المقدمة

## التقارير الشفافة

نقوم بمتابعة المؤشرات المتعلقة بالتقارير الشفافة والإفصاح عنها وتشمل أعضاء مجلس الإدارة المستقلين.

### الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة

2018	2017	2016	
0.45	0.40	0.30	توزيعات الأرباح للسهم الواحد*
%58	%50	%42	نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة

\* البنك العربي ش.م.ع

## الوصول إلى النظام الأمثل

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

### استهلاك الطاقة

استهلاك الطاقة المباشرة			
2018	2017	2016	استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك
71,999	76,227	70,791	كمية استهلاك الديزل للتنقل (لتر)
115,425	117,323	118,682	كمية استهلاك البنزين للتنقل (لتر)
2,376	2,516	2,336	كمية استهلاك الديزل للتنقل (جيجاجول)
4,156	4,224	4,273	كمية استهلاك البنزين للتنقل (جيجاجول)
2018	2017	2016	استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية
137,500	143,931	161,689	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (لتر)
4,538	4,750	5,336	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية (جيجاجول)
11,069	11,489	11,945	كمية استهلاك الطاقة المباشرة (جيجاجول)

استهلاك الطاقة غير المباشرة			
2018	2017	2016	إجمالي الاستهلاك (كيلو واط / ساعة)
18,387,154	19,077,475	19,350,383	إجمالي الاستهلاك (جيجاجول)
66,194	68,679	69,661	إجمالي استهلاك الكهرباء للموظف الواحد (كيلو واط لكل موظف)
5,869	6,204	6,472	المساحة المستغلة (متر مربع)
133,278	132,401	132,664	استهلاك الطاقة لكل متر مربع من المساحة التشغيلية (كيلو واط لكل متر مربع)
138	144	146	

### استهلاك المياه

استهلاك المياه			
2018	2017	2016	إجمالي استهلاك الماء في المرافق (متر مكعب)
47,437.33	39,742.46	40,128.11	إجمالي استهلاك الماء لكل موظف (متر مكعب)
15.1	12.9	13.4	

### انبعاثات الغازات الدفيئة

انبعاثات الغازات الدفيئة (طن معادل لثاني أكسيد الكربون)			
2018	2017	2016	انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة
193	204	189	الانبعاثات المباشرة من استهلاك الديزل
262	267	270	الانبعاثات المباشرة من استهلاك البنزين
455	471	459	مجموع الانبعاثات من وقود المركبات
370	387	435	الانبعاثات المباشرة من استهلاك الديزل للتدفئة والمولدات الكهربائية الاحتياطية

#### انبعاثات الغازات الدفيئة (طن معادل لثاني أكسيد الكربون)

2018	2017	2016	انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة
11,687	12,126	12,299	الانبعاثات غير المباشرة من استهلاك الكهرباء
12,512	12,984	13,194	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة
4	4.2	4.4	مجموع انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف

المشتريات من الموردين المحليين

المشتريات المحلية			
2018	2017	2016	
%65	%73	%80	نسبة الإنفاق على الموردين المحليين
313	323	322	إجمالي عدد الموردين
241	241	242	إجمالي عدد الموردين المحليين

## التعاون المجتمعي

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

الاستثمارات المجتمعية

الاستثمارات المجتمعية			
2018	2017	2016	
25,419,260	13,724,135	14,469,765	قيمة الاستثمارات المجتمعية (دولار أمريكي)
%3.30	%3.20	%3.20	نسبة الاستثمارات المجتمعية من صافي أرباح البنك قبل الضريبة*

\* البنك العربي ش.م.ع

برنامج التطوع

مؤشرات التطوع ضمن برنامج معاً			
2018	2017	2016	
3,418	3,704	2,861	عدد ساعات التطوع لجميع المبادرات
405	370	345	عدد المتطوعين
1,001	983	768	عدد الفرص التطوعية
61	59	50	عدد النشاطات التطوعية
260,823	257,602	175,317	عدد المستفيدين

برنامج بناء القدرات للمؤسسات غير الربحية

برنامج بناء القدرات			
2018	2017	2016	
119	55	164	عدد موظفي المؤسسات غير الربحية الذين شاركوا بالبرنامج
7	4	9	عدد الدورات التدريبية

## الملحقات

### ملحق (أ): أبعاد التقرير

#### مبادئ تعريف محتوى التقرير

في إعدادنا لتقرير الاستدامة 2018 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 أدائها في مختلف المحاور المتعلقة بالجهات ذات العلاقة واستراتيجية الاستدامة ضمن خمسة محاور رئيسية وبذات الأهمية لعملية الاستدامة. كما قمنا بتحديد مؤشرات رئيسية للأداء وأهداف تندرج تحت كل محور من المحاور الخمسة الرئيسية، لنتمكن من ترتيب أولوياتنا وقياس أدائها 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. ويخص هذا التقرير أداء البنك العربي للعام 2017، بانتهاء السنة المالية في 31 كانون الأول 2018. 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 عوض عن المعلومات الخاصة بالأردن، تماشياً مع سياسات البنك في إعداد التقارير.

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

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

#### مبادئ تحديد جودة التقرير

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

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

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

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

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

## خطوات الأهمية النسبية

حيث تمثل الدرجة 10 أعلى درجات الأهمية. بعد ذلك، تم إدراج هذه القيم في الأداة المستحدثة ليتم حساب متوسط المعدلات لكل قضية من القضايا المطروحة، وعرضها على مخطط الأهمية النسبية (يرجى مراجعة الصفحة 11 من هذا التقرير) ويعرض المخطط 14 قضية متعلقة بالاستدامة في تصنيفات متباينة بين الأهمية الدنيا والوسطى والقوى.

## الخطوة الثالثة: المصادقة

تمت مراجعة نتائج الخطوة الثانية والموافقة عليها من قبل فريق دائرة الاستدامة في البنك، وقد أدرجنا أهم القضايا التي يتعامل معها البنك في صفحة 70.

## الخطوة الرابعة: المراجعة

ندرك طبيعة الاستدامة المتغيرة، وبالتالي تغير أهمية القضايا المطروحة لأعمالنا وللجهات ذات العلاقة. لذلك، نستقبل ردود الجهات ذات العلاقة خلال عام 2019، 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

في عام 2018، عملنا على تحسين خطوات الأهمية النسبية عن طريق إجراء المزيد من البحوث أثناء التعرف على القضايا المهمة (كما هو موضح أدناه)، وصنع أداة لتطبيق منهجية الأولويات والتحاور مع الجهات الداخلية ذات العلاقة بهذا الخصوص. وقد أدى ذلك إلى تشكيل مخطط الأهمية النسبية (الموضح في صفحة 11 من هذا التقرير) والذي يوفر المزيد من التفاصيل حول تصنيف القضايا وفق الأولوية إلى ثلاث مجموعات: قضايا في غاية الأهمية، قضايا مهمة، والقضايا الأقل أهمية. ويرفق في الأسفل وصفاً لكل خطوة من خطوات تحديد الأهمية النسبية، والمتوائمة مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

## الخطوة الأولى: التحديد

يهدف وضع قائمة من المواضيع المطروحة، عمل فريق إدارة الاستدامة في البنك على إجراء بحث يحتوي على تحقيق داخلي مفصل لضمان تحديد أهم المواضيع المتعلقة بأعمال البنك ومحاور 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. علاوة على ذلك، فقد قمنا بالتواصل مع ممثلي الاستدامة في البنك من خلال استبيان يهدف إلى تصنيف المواضيع حسب أولويتها، حيث طلب من كل ممثل تصنيف أهمية كل موضوع بالنسبة للبنك وللجهات ذات الأهمية، ويتم التصنيف على مقياس من 1 إلى 10،

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



## ملحق (ج): فهرس محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير

لقد تمّ إعداد هذا التقرير بالتوافق مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير وفقاً للخيار الشامل، ويشير مؤشر محتوى المبادرة العالمية لإعداد التقارير أدناه إلى إفصاحات التقرير ومكان وجود المعلومات في هذا التقرير. تم تأكيد صحة مواقع إفصاحات الأهمية النسبية للنسخة الإنجليزية من هذا التقرير من قبل المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI).

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
37 ، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-25	
37 ، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-26	
<b>الإفصاح العام</b>		
37 ، التقرير السنوي 2018 (31-34 ، قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-27	
37 ، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-28	
37 ، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-29	
40 ، التقرير السنوي 2018 (قسم إدارة المخاطر)	102-30	
40 ، 26	102-31	
42	102-32	
37 ، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-33	
37 ، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-34	
الأجزاء المحذوفة والشروحات: لهم يتم الإفصاح عن عدد وطبيعة المخاطر، حيث تندرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-35	
37 ، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-36	
37 ، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-37	
الأجزاء المحذوفة والشروحات: لهم يتم الإفصاح عن معذل التعويضات، حيث تندرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-38	
الأجزاء المحذوفة والشروحات: لهم يتم الإفصاح عن إجمالي التعويضات السنوية، حيث تندرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-39	
<b>إشراك أصحاب المصلحة</b>		
11	102-40	
33	102-41	
p. 11	102-42	
p. 11	102-43	
p. 11	102-44	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>معايير المبادرة العالمية للتقارير GRI (101) : الأساسيات 2016</b>		
<b>الإفصاح العام</b>		
<b>الملف التنظيمي</b>		
5 ، 1	102-1	
4	102-2	
4	102-3	
4	102-4	
4 ، التقرير السنوي 2018 (118-119)	102-5	
4	102-6	
62 ، 5 ، التقرير السنوي 2018	102-7	
63 ، 62 ، 33	102-8	
59	102-9	
لا تغييرات مهمة خلال عام 2018 في أي من الحجم أو الهيكل أو الملكية أو سلسلة الإمداد.	102-10	
27-26	102-11	
39 ، 37 ، 10-9	102-12	
46	102-13	
<b>الاستراتيجية</b>		
2	102-14	
10-12	102-15	
<b>الأخلاقيات والنزاهة</b>		
38 ، 8 ، التقرير السنوي 2018 (10)	102-16	
39 ، 38	102-17	
<b>الحكومة</b>		
37 ، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-18	
37 ، التقرير السنوي 2018 (قسم التوجيهات الحاكمية للشركات)	102-19	
37	102-20	
37 ، 11	102-21	
37 ، التقرير السنوي 2018 (31-34)	102-22	
37 ، التقرير السنوي 2018 (31)	102-23	
37	102-24	

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

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>المحاور المهمة</b>		
33-p. 32	202-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير
33-p. 32	202-2	202: التواجد في السوق 2016
<b>الأثار الاقتصادية غير المباشرة</b>		
69-p. 68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103.
61-46,30-p. 25	103-2	منهجية الإدارة 2016
61-46,30-p. 25	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 203: الأثار الاقتصادية غير المباشرة
30-p. 25 No measurement of impacts have been performed yet	203-1	
p. 47, 61	203-2	
<b>ممارسات الشراء</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103.
46	103-2	منهجية الإدارة 2016
46	103-3	
46	204-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 204: ممارسات الشراء
<b>مكافحة الفساد</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103.
41, 39-38	103-2	منهجية الإدارة 2016
41, 39-38	103-3	
39-38, تم تقييم جميع العمليات للتأكد من أمنها من المخاطر المتعلقة بالفساد	205-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 205.
41	205-2	مكافحة الفساد 2016
لم يكن هنالك أي حوادث متعلقة بالفساد	205-3	
<b>السلوك المناهض للمنافسة</b>		
68-69	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103.
38-39	103-2	منهجية الإدارة 2016
38-39	103-3	
لا تحركات قانونية لمحاربة الفساد أو انتهاكات الثقة في الأردن خلال فترة إعداد التقرير	206-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 206: سلوكيات محرمة 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>الإفصاح العام</b>		
<b>ممارسات إعداد التقارير</b>		
2, يحتوي التقرير السنوي لعام 2018 على جميع المعلومات المالية لمجموعة البنك العربي والبنك العربي ش.م.ع	102-45	
69, 68, 11	102-46	
11	102-47	
لم يتم إعادة الإفصاح عن المعلومات المقدمة في التقارير السابقة بشكل مختلف	102-48	
11	102-49	
67, 1	102-50	
تقرير استدامة البنك العربي لعام 2017	102-51	
67	102-52	
68	102-53	
70, 1	102-54	
73-70	102-55	
لم يتم التأكيد على تقرير الاستدامة من قبل أي جهة خارجية	102-56	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>المحاور المهمة</b>		
<b>جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI)</b>		
<b>الأداء الاقتصادي</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103.
30-25, 5	103-2	منهجية الإدارة 2016
30-25, 5	103-3	
30-25, 5	201-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016
30-25	201-2	
33-32, يقوم البنك بدفع ما قيمته 14.25% من الضمان الاجتماعي للموظفين والمشمول في خطة التقاعد	201-3	
30-25, 5	201-4	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 201: الأداء الاقتصادي 2016
لم يتم تلقي المساعدة من الحكومة		
<b>التواجد في السوق</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103.
33-32	103-2	منهجية الإدارة 2016
33-32	103-3	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
------------------------------------------------------	---------	------------------------------------------------

### المحاور المهمة

الامتثال البيئي		
68-69	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:
43-46	103-2	منهجية الإدارة 2016
51-43-46	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 307:
لا غرامات مالية أو غير مالية	307-1	الامتثال البيئي 2016

### التقييم البيئي للمورد

69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:
46, 43	103-2	منهجية الإدارة 2016
46, 43	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 308:
46	308-1	التقييم البيئي للمورد 2016
46	308-2	

### جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI)

#### التوظيف

69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:
33-31	103-2	منهجية الإدارة 2016
64, 62, 33-31	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 401:
63	401-1	التوظيف 2016
33-32	401-2	
64-62, 33	401-3	

#### التدريب والتعليم

69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:
35, 31	103-2	منهجية الإدارة 2016
35, 31	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 404:
64, 35	404-1	التدريب والتعليم 2016
64, 35	404-2	
%100	404-3	

#### التنوُّع تكافؤ الفرص

69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:
37, 33-32	103-2	منهجية الإدارة 2016
37, 33-32	103-3	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
------------------------------------------------------	---------	------------------------------------------------

### المحاور المهمة

#### جدول المعايير البيئية 300 للمبادرة العالمية للتقارير (GRI)

الطاقة		
39-38	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:
45-43	103-2	منهجية الإدارة 2016
45-43	103-3	

66-65, 45	302-1	الأجزاء المحذوفة والشروحات:
لا يتم الإفصاح عن السفر المتعلق بالأعمال حيث لا يمتلك البنك النظام المناسب لحساب هذه الأرقام بدقة	302-2	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 302:
66-65, 45	302-3	الطاقة 2016
66-65, 45	302-4	
66-65, 45	302-5	الأجزاء المحذوفة والشروحات:
لا تتوفر لدينا أرقام معدلات الانخفاض حيث أن البنك مقدم خدمات ولا يوجد علاقة مباشرة بين استهلاك الطاقة والمنتجات المقدمة للعملاء		

#### المياه

69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:
45 - 43	103-2	منهجية الإدارة 2016
45 - 43	103-3	
65, 45	303-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:
يتم توفير المياه من قبل الشركة المسؤولة ومزودي الخدمات الخاصة. وليس ذلك بالأهمية حيث أننا نعمل ضمن قطاع الخدمات.	303-2	المياه 2016
لا يقوم البنك بإعادة استخدام أو تدوير المياه	303-3	

#### الانبعاثات

69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 103:
45-43	103-2	منهجية الإدارة 2016
45-43	103-3	
66, 45	305-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 305:
66, 45	305-2	الانبعاثات 2016
الأجزاء المحذوفة والشروحات:	305-3	
لا يقوم البنك بمتابعة انبعاثات المحور الثالث في الوقت الحالي		
66, 45	305-4	
66, 45	305-5	
لا يقوم البنك بتوليد المواد المستنفدة للأوزون بسبب طبيعة عمله	305-6	
	305-7	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>المحاور المهمة</b>		
<b>التقييم الاجتماعي للمورد</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :103
46	103-2	منهجية الإدارة 2016
61-47	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 414: التقييم الاجتماعي للمورد 2016
61-46	414-1	
46 ، لم يكن هناك أي تأثيرات سلبية على المجتمع بفعل سلسلة الإمدادات.	414-2	
<b>التسويق والملصقات التعريفية</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :103
23	103-2	منهجية الإدارة 2016
23	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) 417: التسويق والمصنقات التعريفية 2016
23	417-1	
417-2		
لم يتم التبليغ عن أي حوادث متعلقة بعدهم الامتثال في 2018.	417-3	
<b>خصوصية العميل</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :103
23	103-2	منهجية الإدارة 2016
23	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :418 خصوصية العميل 2016
لم يتم تسجيل أي شكاوى مثبتة حول خرق بنود خصوصية العميل أو فقدان معلوماته.	418-1	
<b>الامتثال الاجتماعي والاقتصادي</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :103
41 ، 39-38	103-2	منهجية الإدارة 2016
41 ، 39-38	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :419 الامتثال الاجتماعي الاقتصادي 2016
لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث عدم امتثال في عام 2016.	419-1	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>المحاور المهمة</b>		
37	405-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :405، التنوع وتكافؤ الفرص
بقي الراتب الأساسي للرجال والنساء متساوياً (1:1)	405-2	
<b>عدم التمييز</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :103
32-31	103-2	منهجية الإدارة 2016
63 ، 32-31	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :406، عدم التمييز 2016
لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال فترة إعداد التقرير.	406-1	
<b>معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير</b>		
<b>المحاور المهمة</b>		
<b>عمالة الأطفال</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :103
46 ، 32	103-2	منهجية الإدارة 2016
46 ، 32	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :408، عمالة الأطفال 2016
46 ، 32 ، إنَّ خطورة عمالة الأطفال قليلة للاغاية في قطاعنا	408-1	
<b>العمل الجبري أو القسري</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :103
46 ، 32	103-2	منهجية الإدارة 2016
46 ، 32	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :409 العمل الجبري أو القسري 2016
46 ، 32 ، إنَّ خطورة العمالة الإجبارية أو القسرية قليلة للاغاية في قطاعنا	409-1	
<b>المجتمعات المحلية</b>		
69-68	103-1	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :103
61-47	103-2	منهجية الإدارة 2016
61-47	103-3	معايير المبادرة العالمية للتقارير (GRI) :413 المجتمعات المحلية 2016
61-47	413-1	
لم يتم التعرّف على أي تأثيرات سلبية.	413-2	