

# تقرير الاستدامة 2015



# قائمة المحتويات

5	.....	كلمة المدير العام التنفيذي
7	.....	حول هذا التقرير
9	.....	لمحة حول البنك العربي
9	.....	الانتشار العالمي
11	.....	المنتجات والخدمات
13	.....	إنجازات البنك للعام 2015
15	.....	إدارة الاستدامة: تنمية المجتمعات المحلية
16	.....	منهجنا للاستجابة: تلبية احتياجات مجتمعنا
18	.....	استراتيجيتنا نحو الاستدامة
21	.....	منهجنا نحو الاستدامة: تحديد الجوانب الأكثر أهمية
22	.....	الالتزام بأفضل الممارسات العالمية
24	.....	التميز في مجال الاستدامة على المستوى العالمي
26	.....	قياس نجاحنا والتزاماتنا
29	.....	أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
31	.....	استمرار تطوير المنتجات والخدمات
34	.....	التميز في خدمة العملاء
37	.....	التواصل مع العملاء والتعامل بإنصاف
42	.....	دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة
43	.....	تشجيع التنمية المستدامة والريادة

49	التمويل المسؤول
51	دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض
52	دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة
55	توفير المنتجات الصديقة للبيئة
56	الإقراض المسؤول
57	المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر
60	تمكين الموظفين
62	التنوع وتكافؤ الفرص
66	مزايا تنافسية
67	الصحة والسلامة والرفاه
68	التواصل مع الموظفين وشفافية قنوات الاتصال
73	التدريب وبناء القدرات
77	التقارير الشفافة
79	الحكومية والمساءلة
82	إعداد التقارير السنوية
84	السياسة الداخلية وميثاق السلوك المهني
86	مكافحة الفساد والرشوة وعمليات غسل الأموال
87	الامتثال
89	النظام الأمثل
91	الرقمنة والبيئة الخالية من الورق
93	الإدارة الداخلية للموارد البيئية

98	عمليات المشتريات المستدامة.....
101	إدماج مفهوم الاستدامة في العمليات الداخلية ورفع مستوى الوعي لقضايا الاستدامة.....
103	إدارة الجودة.....
105	التعاون المجتمعي.....
107	الرعاية والتبرعات.....
108	مؤسسة عبدالحميد شومان.....
116	«معاً» - برنامجنا للمسؤولية الاجتماعية.....
127	برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح.....
128	الملحق أ: خارطة الجهات ذات العلاقة.....
132	الملحق ب: المعايير الدولية لقطاع الرقابة.....
134	ملحق ج: مؤشرات التقرير.....
136	ملحق د: قائمة المصطلحات.....
143	ملحق هـ: فهرس المحتوى طبقاً للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI-G4).....

# كلمة المدير العام التنفيذي

تحية طيبة وبعد،



انطلاقاً من إيماننا بضرورة دمج منهج الاستدامة في العمليات اليومية للبنك العربي فإننا نحرص، ومنذ العام 2010، على العمل ضمن استراتيجية شاملة للاستدامة تقوم على خمسة محاور رئيسية. تشمل هذه المحاور على أهداف واقعية ومحددة قابلة للقياس والتحقق، حيث يتم تطبيق هذه الأهداف وفقاً لخطة عمل وإطار زمني محدد. وتشمل المحاور الرئيسية الخمسة التي يركز عليها البنك العربي: التمويل المسؤول وتمكين الموظفين والتقارير الشفافة والنظام الأمثل والتعاون المجتمعي.

لقد شهد العام 2015 استمراراً لنجاح خطط البنك نحو تحقيق التنمية المستدامة والوصول إلى أهدافنا في تلبية احتياجات وتوقعات الجهات ذات العلاقة سواء أكان ذلك من خلال المساهمة في تطوير مجتمعنا المحلي أو الاستثمار في موظفينا أو الحفاظ على مواردنا البيئية هذا إلى جانب تعزيز عملياتنا الداخلية و مواصلة تحقيق نتائج مالية قوية واعتماد أفضل السياسات والممارسات المحلية والعالمية.

نفخر اليوم بتقديم تقريرنا السادس للاستدامة، والذي يعكس تطوّر البنك العربي وإنجازاته الهامة في المجالات الاجتماعية والبيئية والحاكمية المؤسسية، والذي تم إعداده وفقاً للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI-G4) والتي يعتمدها البنك للسنة الثانية على التوالي.

ولعل من أهم إنجازات البنك الواردة في هذا التقرير، اعتماد البنك للحلول الرقمية وتقديم مبادرات للتقليل من استخدام الورق في مجموعة من العمليات الداخلية، حيث ساهمت تلك الحلول الجديدة في التقليل من التكاليف التشغيلية للبنك وتعزيز أدائنا البيئي. ومن الإنجازات الأخرى التي حققها البنك في المجال البيئي، إعادة إطلاق حملة للمنتجات والخدمات الصديقة للبيئة لتشجيع عملائنا على شراء منتجات لتوفير الطاقة مثل الألواح الشمسية والسيارات الهجينة. علاوة على ذلك، واصل البنك دعمه لمشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة في الأردن، وتعزيز عملياتنا الداخلية للتقليل من انبعاثات الغازات الدفيئة والحد من استهلاك الموارد الداخلية.

يعتمد البنك العربي منهجاً متعدد الأبعاد في تلبية التزاماته تجاه المجتمع حيث تمكّن البنك من تحقيق إنجازات عديدة هامة في هذا المجال من خلال عدّة مبادرات. فقد تم تعزيز الجهود الرامية لتشجيع المزيد من موظفينا على المشاركة الفعالة في الأنشطة التطوعية من خلال تنويع الأنشطة المجتمعية وتعزيز قنوات الاتصال الداخلية. وبهذا حققنا زيادة بنسبة 16% في عدد المتطوعين وزيادة بنسبة 30% في عدد الأنشطة التطوعية التي تم تنفيذها خلال العام. علاوة على ذلك، ضاعف البنك دعمه ومساهمته في تعزيز ريادة الأعمال في المحافظات من خلال عدد من المبادرات واتفاقيات تعاون مع عدد من المؤسسات المحلية غير الهادفة للربح.

وانطلاقاً من إيمان البنك بأن التنمية المستدامة تتحقق من خلال تكثيف كفاءة الجهود وصولاً إلى التنمية الاجتماعية والاقتصادية والبيئية، فإننا نحرص على رفع مستوى الوعي لدى كافة الجهات ذات العلاقة في مجال الاستدامة، وبناءً على ذلك، فقد تمّ تنفيذ عدد من المبادرات التي تهدف إلى رفع مستوى وعي المؤدّين والمؤسسات غير الهادفة للربح والموظّفين فيما يتعلق بمفهوم وقضايا الاستدامة وعملية تطوير وتطبيق استراتيجية شاملة للتنمية المستدامة. هذا وسنواصل تعزيز منهجنا نحو تحقيق الاستدامة وفقاً لاحتياجات الجهات ذات العلاقة وذلك لغاية تحقيق هدفنا الأسمى وهو خلق قيم مستدامة مالية وغير مالية طويلة الأمد للبنك والجهات ذات العلاقة والمساهمة في تحقيق طموحاتهم. حيث سنتابع المضي قدماً في مسيرتنا التراكمية على هذا الصعيد والتي بدأنا بها منذ أكثر من ثمانية عقود وصولاً لتحقيق الغايات المرجوة.

ختاماً، أدعو الجميع إلى الاطلاع على هذا التقرير وتزويدنا بأية ملاحظات أو آراء لنضمن أنّ كافة مبادراتنا وأنشطتنا وعملياتنا تتمّ بشكل منسجم ومتناسق نحو المساهمة الإيجابية في دعم وتعزيز مجتمعنا.

## نعمة الصباغ

### المدير العام التنفيذي

# حول هذا التقرير

كجزء من استراتيجيتنا للاستدامة، يحرص البنك العربي على إعداد تقرير الاستدامة بشكل سنوي وفقاً لمبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI). هذا تقريرنا السادس للاستدامة، والذي تمّ إعداده للسنة الثانية على التوالي طبقاً للمبادئ التوجيهية (G4) المحدثة، والتي تعتمد على الخيار المفضل لإعداد التقارير. حيث يقدّم هذا التقرير معلومات حول إنجازاتنا والتزاماتنا في المجالات الاجتماعية والبيئية والحاكمية المؤسسية حتى تاريخ 31 كانون الأول، 2015.

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

طبقاً للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI G4)، يبرز تقريرنا هذا مدى التقدّم الذي أحرزه البنك في الجوانب الأكثر أهمية الموضّحة في صفحة 21 والتي قمنا بتحديثها بناءً على عملياتنا واستراتيجيتنا والاحتياجات المجتمعية وخصوصيات القطاع المصرفي. تُقدّم فصول هذا التقرير نظرة عامة شاملة حول أثارنا الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، مع التركيز على دور الجهات ذات العلاقة في إدارة منهجنا للاستدامة.

من خلال هذا التقرير السادس للاستدامة، يؤكّد البنك العربي على مواصلة الالتزام بدوره الرائد في مجال الاستدامة ضمن القطاع المالي في العالم العربي. حيث حاز البنك العربي خلال العام 2015 على جائزة «أفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية للشركات» في الشرق الأوسط من مجلة إيميا فاينانس<sup>2</sup> (EMEA Finance) العالمية، تقديراً لبرامجنا الشاملة التي تركت أثراً بارزاً ضمن مجتمعاتنا.

1 – الجوانب الأكثر أهمية هي تلك الجوانب التي تعكس الآثار الاقتصادية والبيئية والاجتماعية الهامة للمؤسسة، أو التي تؤثر بشكل جوهري على تقييم الجهات ذات العلاقة وقراراتها ([globalreporting.org.https://g4](https://globalreporting.org/g4)).

2 – تقدم مجلة إيميا فاينانس الدورية التقارير الحصرية حول الأحداث والتطورات بشأن المؤسسات المالية، بالإضافة إلى الإنجازات والمبادرات المتعلقة بالقطاع المالي العالمي. تساهم المجلة في تسهيل وتحفيز وتنشيط الحوار بين المتابعين لأخبار المال في أكثر المناطق الحيوية والصاعدة في العالم – منطقة أوروبا، والشرق الأوسط وأفريقيا. (<https://www.emeafinance.com/live/about>).

لمحة حول  
البنك العربي





# لمحة حول البنك العربي

## الانتشار العالمي

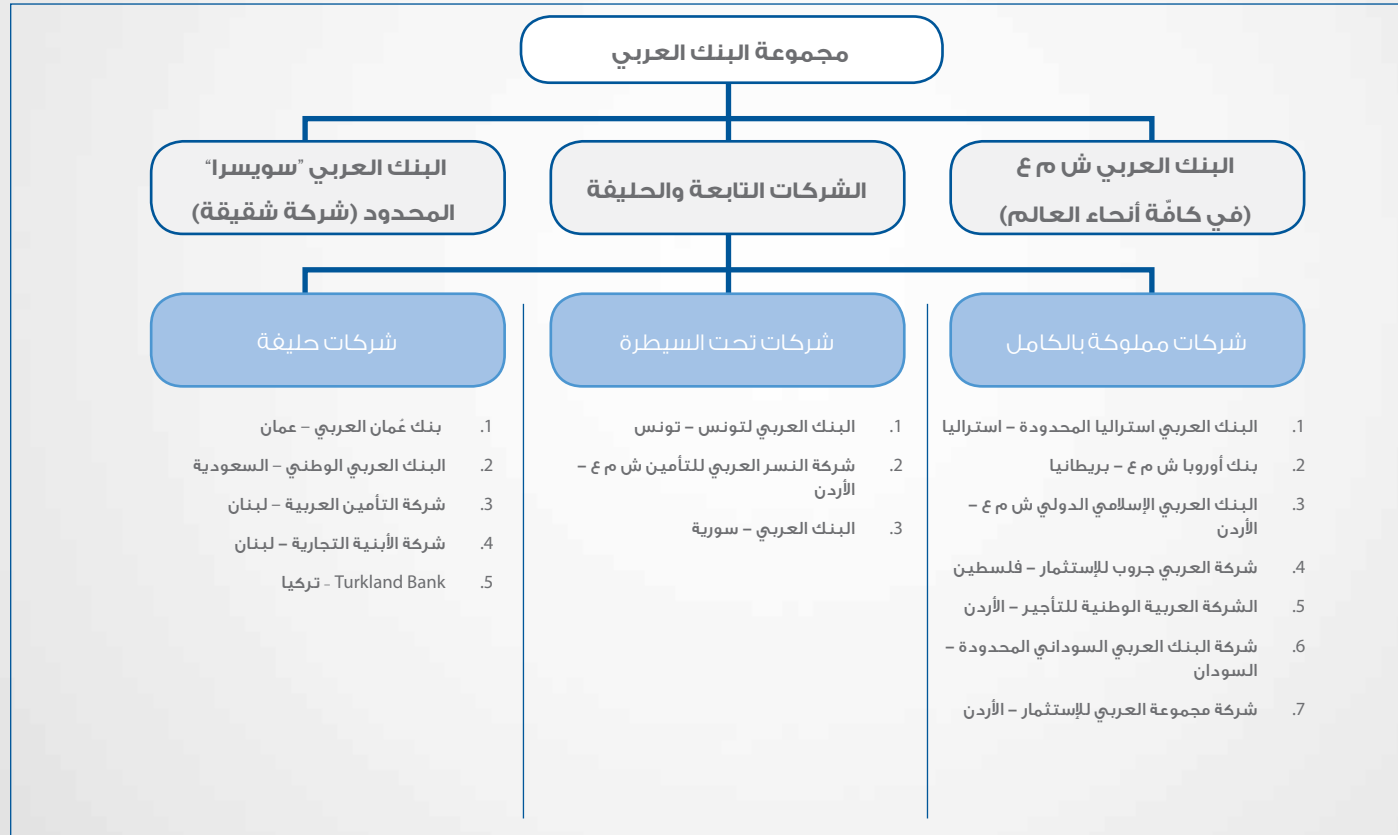
تأسس البنك العربي والذي يتخذ من عمان، الأردن، مقراً له في العام 1930، وهو يمتلك حالياً أكبر شبكة مصرفية عربية عالمية تضم ما يزيد عن 600 فرعاً موزعة عبر خمس قارات. كما ويحظى البنك بحضور بارز في الأسواق والمراكز المالية الرئيسية في العالم مثل لندن ودبي وسنغافورة وجنيف وباريس وفرانكفورت وسيدني والبحرين كما هو موضح في الصورة التالية.

وتغطي شبكة فروعها البلدان التالية:



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

تتألف مجموعة البنك العربي من الشركة المساهمة العامة للبنك العربي (ش م ع) والشركة الشقيقة (البنك العربي سويسرا المحدود). بالإضافة إلى الشركات الحليفة والتابعة. تتوزع عمليات البنك العربي ش م ع في منطقة الشرق الأوسط، وشمال إفريقيا وآسيا، ويضم فروعاً في الجزائر، البحرين، مصر، لبنان، المغرب، فلسطين، قطر، سنغافورة، الإمارات العربية المتحدة، اليمن والأردن. تقع مكاتب الإدارة العامة للبنك العربي في عمان-الأردن، وتضم 2,934 موظفاً (تشكّل 44,6% من إجمالي موظفي البنك العربي ش م ع)، ويضم شبكة تتألف من 76 فرعاً في الأردن مع الإدارة العامة (تشكّل 39% من إجمالي فروع البنك العربي ش م ع).



## المنتجات والخدمات

يُقدّم البنك العربي مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المصرفية وجدت لتلبية احتياجات الأفراد والشركات وغيرها من المؤسسات المالية العالمية. وتشتمل هذه الخدمات المصرفية المجالات التالية: الخدمات المصرفية للأفراد، وخدمات الشركات والمؤسسات المالية وأعمال الخزينة.

### مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

بالإضافة إلى خدمات الحسابات الأساسية، يُقدّم البنك العربي مجموعة متكاملة من الخدمات والبرامج المصمّمة خصيصاً لتلبية الاحتياجات المالية للعملاء الأفراد بحسب مراحل حياتهم. وتغطّي هذه البرامج فئات الأطفال والشباب والموظّفين أصحاب الرواتب والتنفيذيين وأصحاب الأعمال الحرة، بالإضافة إلى الأفراد من ذوي الدخل المتوسط والمرتفع. كما يُقدّم البنك أيضاً القروض الشخصية وتسهيلات الجاري مدين والقروض السكنية وقروض السيارات والبطاقات الائتمانية والودائع لأجل وخدمات تحويل الأموال وصرف العملات والخدمات الاستثمارية. يتيح البنك عدة قنوات للتواصل مع العملاء بهدف تلبية احتياجاتهم المالية بطرق سهلة ومريحة. وتشتمل هذه القنوات على: الفروع، وأجهزة الصّراف الآلي، والخدمة المصرفية عبر الهاتف، والخدمة المصرفية عبر الإنترنت، والخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة ووسائل التواصل الاجتماعي، وغيرها. المزيد من التفاصيل حول هذه القنوات في صفحة 36.

### مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية

منذ تأسيسه في العام 1930 ، أصبح البنك العربي أحد المزوّدين الرئيسيين للحلول المالية والمصرفية للعملاء من قطاع الشركات والمؤسسات المالية.

تشتمل هذه الخدمات المتنوّعة على ما يلي:

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

## دائرة الخزينة

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

## إنجازات البنك للعام 2015

تمكن البنك العربي من تحقيق العديد من الإنجازات في مختلف المجالات على الرغم من الظروف السائدة في المنطقة والاقتصاد العالمي غير المستقر نسبياً في العام 2015.

فقد حققت مجموعة البنك العربي نتائج إيجابية خلال العام 2015، حيث بلغت الأرباح قبل المخصصات والضرائب 1,1 مليار دولار بنهاية العام 2015، كما بلغت الأرباح بعد المخصصات والضرائب 442 مليون دولار مقابل 577 مليون دولار في العام 2014. هذا وقد بلغت المخصصات المقتطعة خلال العام 2015 مقابل القضية المرفوعة ضد البنك في نيويورك 349 مليون دولار، وبهذا يكون البنك قد قام وخلال الأعوام الأربعة الماضية ولغاية نهاية هذا العام ببناء مخصص بلغ مليار دولار.

وتأتي هذه النتائج لتثبت متانة وضع البنك المالي ولتؤكد على قدرته على التوسع والنمو وتحقيق الربحية في كافة الظروف، حيث بلغت حقوق الملكية 8 مليار دولار أمريكي كما في نهاية العام 2015. هذا وبلغت إجمالي التسهيلات الائتمانية 23,8 مليار دولار أمريكي وبلغت ودائع العملاء 35,2 مليار دولار أمريكي بنهاية العام 2015. وباستثناء أثر التغير في أسعار الصرف، أظهرت محفظة التسهيلات الائتمانية وودائع العملاء ارتفاعاً بنسبة 3% لكل منهما مقارنة مع العام السابق.

واصل البنك  
العربي أداء رسالته  
التمهوية عبر المنطقة العربية  
من خلال مساهماته الفاعلة في  
تمويل المشاريع الحيوية ومشاريع البنية  
التحتية والتجارة البنينة ومشاريع الطاقة  
المتجددة إلى جانب تقديم الخدمات والحلول  
المصرفية للشركات الصغيرة والمتوسطة  
في إطار جهود البنك لدعم عجلة النمو  
الاقتصادي والمساهمة في خلق فرص  
عمل وتحقيق التنمية المستدامة.

صبيح المصري  
رئيس مجلس الإدارة

## الجوائز

شهد العام 2015 حصول البنك العربي على العديد من الجوائز وشهادات التقدير من عدة جهات عالمية مرموقة كان أبرزها اختيار مجلتي غلوبال فاينانس العالمية (Global Finance) وإيميا فاينانس (EMEA Finance) للبنك كأفضل بنك تمويل تجاري في منطقة الشرق الأوسط. كما حصد البنك جائزة أفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية للشركات في الشرق الأوسط والمقدمة من مجلة إيميا فاينانس (EMEA Finance) العالمية.

وتضمنت قائمة الجوائز التي حاز عليها البنك عن العام 2015 جائزة أفضل بنك في الأردن من مجلات: غلوبال فاينانس العالمية (Global Finance) ويوروموني (Euromoney) وإيميا فاينانس (EMEA Finance) وذا بانكر الشرق الأوسط (The Banker Middle East) ومجلة آسيا موني (Asia Money). كما حاز البنك على مجموعة من الجوائز من مجلة غلوبال فاينانس العالمية (Global Finance) تضمنت: جائزة أفضل بنك تمويل تجاري في الأردن والمغرب واليمن، وجائزة أفضل بنك في خدمات العملات الأجنبية في الأردن وجائزة أفضل بنك على شبكات التواصل الاجتماعي في الشرق الأوسط وأفريقيا.

بالإضافة إلى ذلك حاز البنك على جائزة أفضل بنك في إدارة الأصول في الأردن من مجلة إيميا فاينانس (EMEA Finance) وجائزة أفضل بنك تمويل تجاري في الأردن من مجلة غلوبال تريدي ريفيو (Global Trade Review)، كما منح الاتحاد الدولي للمصرفين العرب البنك العربي جائزة المصرف الأكبر من حيث شبكته المصرفية العربية الدولية لعام 2015.



أفضل بنك في الاردن 2015  
مجلة ذا بانكر



أفضل بنك في الاردن 2015  
مجلة يوروموني



أفضل بنك في الاردن 2015  
غلوبال فاينانس



أفضل بنك في الاردن 2015  
مجلة إيميا فاينانس



أفضل بنك في الاردن 2015  
مجلة اسيا موني

# إدارة الاستدامة: تنمية المجتمعات المحلية



# إدارة الاستدامة: تنمية المجتمعات المحلية

## منهجنا للاستجابة: تلبية احتياجات مجتمعنا

يُدرك البنك العربي الحاجة إلى اعتماد إجراءات فعّالة وأنيّة للمساهمة الإيجابية في خدمة المجتمع المحلي، وخلق قيمة للجهات ذات العلاقة من أجل مواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية المتنامية التي تواجه مجتمعاتنا في العصر الحالي. لذلك، حرص البنك على تطوير استراتيجيته للاستدامة من خلال التواصل الفعّال والشامل مع الجهات ذات العلاقة، الأمر الذي يمكننا من تحديد احتياجات الجهات ذات العلاقة وتلبية توقّعاتهم بما يتلاءم مع طبيعة أعمالنا القائمة على منهج الاستدامة، وبالتالي تطوير نهج يخلق قيمة لكافة الجهات ذات العلاقة.

## التواصل مع الجهات ذات العلاقة

يسعى البنك العربي إلى تحديد الجهات ذات العلاقة من داخل البنك ومن خارجه، ويحرص على التواصل معهم وفهم احتياجاتهم والاستجابة لتوقّعاتهم وأولوياتهم. تُساهم هذه العملية في تعزيز استراتيجيتنا وعملياتنا من خلال خلق قناة اتصال ذات اتجاهين تساهم في فهم احتياجات الجهات ذات العلاقة وأثر البنك.

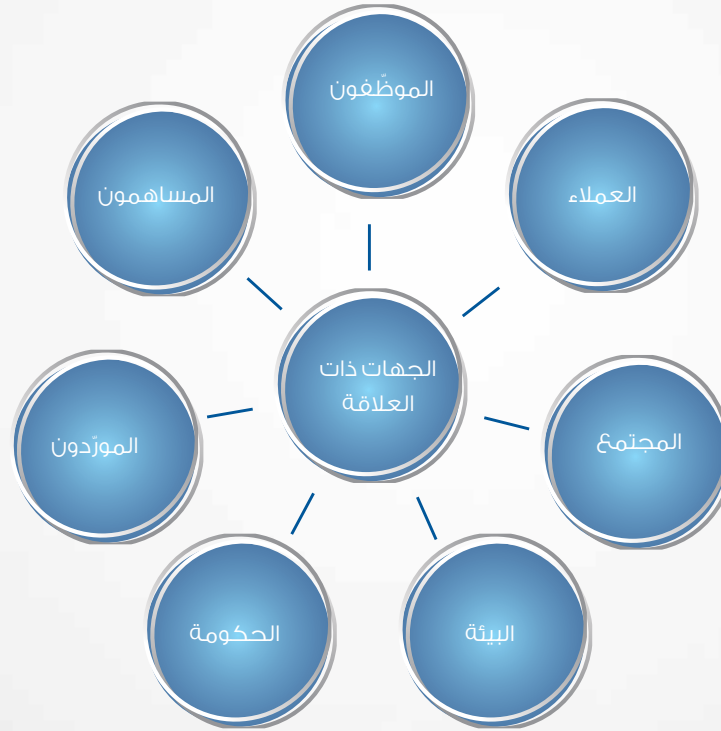
نحرص دائماً على تلبية الاحتياجات والطموحات المالية الأساسية لعملائنا من خلال تقديم المنتجات والخدمات المتخصصة ذات الجودة العالية، بالإضافة إلى توفير العائد المالي الملائم للبنك ومساهميه. وفي الوقت نفسه، ينبغي أن تساهم هذه المنتجات والخدمات في التنمية الاجتماعية والبيئية في المجتمعات المحلية التي نتواجد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



## خارطة الجهات ذات العلاقة

نعمل دائماً على دراسة وتحديد احتياجات الجهات ذات العلاقة بالتعاون مع ممثلي الاستدامة (انظر صفحة 20)، وذلك من أجل ضمان فهم أفضل لهذه الاحتياجات وكيفية تلبيتها، مما يمكننا من تطوير استراتيجية شاملة وفعالة تلبي هذه الاحتياجات. إن عملية دراسة وتحديد احتياجات الجهات ذات العلاقة تتطلب اعتماد منهجيات محدّدة للتواصل وتحديد القضايا ذات الأولوية لكل من البنك والجهات ذات العلاقة، بالإضافة إلى تحديد طرق استجابة البنك لهذه القضايا. بناءً على نتائج هذه الدراسة، يعتمد البنك إلى تلبية احتياجات الجهات ذات العلاقة من خلال جهوده في تنفيذ الأهداف الاستراتيجية والمبادرات.

تفاصيل أكثر حول خارطة الجهات ذات العلاقة وتوقعاتهم وقنوات التواصل معهم موجودة في الملحق (أ) في صفحة 128.



# استراتيجيتنا نحو الاستدامة

أطلق البنك العربي استراتيجيته نحو الاستدامة في العام 2011. وتقوم هذه الاستراتيجية على تحديد الاحتياجات والأولويات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية الرئيسية من خلال التواصل المباشر مع الجهات ذات العلاقة كما تم توضيحه سابقاً. يتم إعداد وإدارة الاستراتيجية من قبل دائرة الاستدامة التي تتبع لإدارة البراندنج، حيث يقوم مدير إدارة البراندنج برفع التقارير الخاصة بكافة التطورات والإنجازات في برامج ومبادرات الاستدامة إلى المدير العام التنفيذي في البنك.

## إطار الاستدامة

تم تطوير إطار ورسالة ورؤية واضحة للاستدامة بهدف دعم البنك في تنفيذ استراتيجيته للاستدامة وتحقيق الأثر المرغوب.

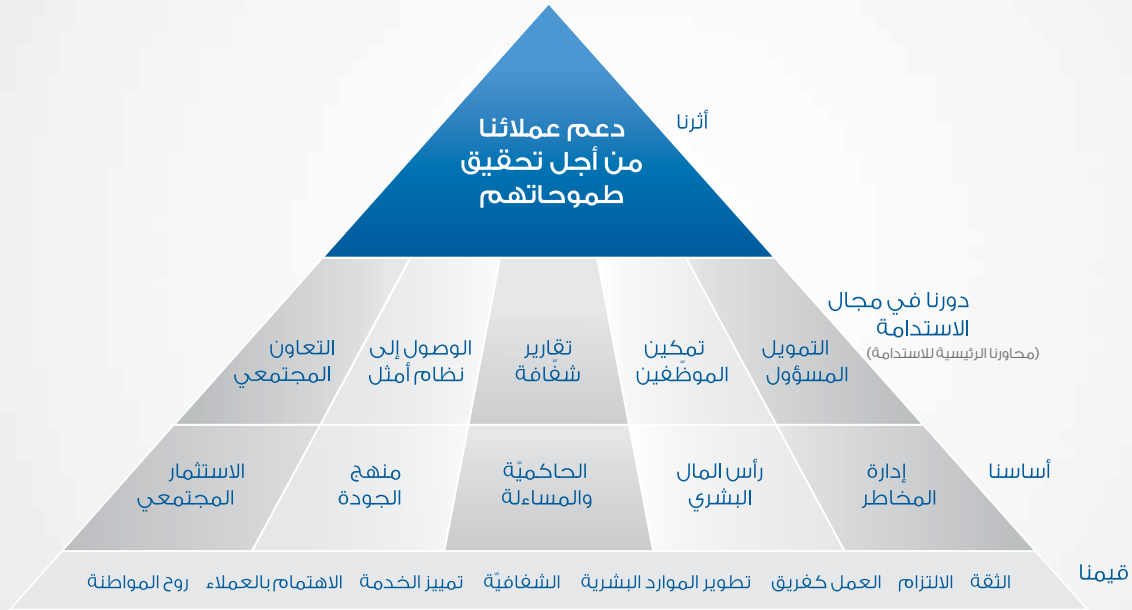
### رؤية الاستدامة

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

### رسالة الاستدامة

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

يرتكز إطار البنك العربي في مجال الاستدامة على «قيمتنا» التي يقوم عليها «أساسنا» والذي يتمحور حول الممارسات المصرفية والعمليات المؤسسية المستقرة والراسخة. حيث يُدرك البنك الفرصة لتبني منظور واسع لإدارة أعماله، والذي يشمل مفهوم الاستدامة، ليساهم في تحقيق إنجازات أكبر وذلك من خلال دمج الجوانب الاجتماعية والبيئية والاقتصادية والأخلاقية ضمن استراتيجيته عملياته اليومية. وفقاً لذلك، يُحدّد البنك العربي «دوره في مجال الاستدامة»، والذي يتضمّن المحاور الرئيسية التالية: التمويل المسؤول وتمكين الموظفين والتقارير الشفافة، والوصول إلى نظام أمثل، والتعاون المجتمعي. تمكّن البنك من خلال تعزيز أدائه في كل من المحاور المذكورة، تحقيق أهدافه التأسيسية وتعزيز «أثرنا» في دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم، كما هو مبين في الرسم البياني أدناه.



## ممثلو الاستدامة

تم إطلاق برنامج «ممثلو الاستدامة» في العام 2012، بهدف تنفيذ استراتيجية الاستدامة بالشكل الملائم من خلال دمج محاور الاستدامة الرئيسية في عمليات البنك اليومية. هذا ويساهم البرنامج في زيادة فهم احتياجات وتوقعات الجهات ذات العلاقة الداخليين والخارجيين، كما يعمل على تطوير برامج الاستدامة وتوجيهها لتلبية هذه التوقعات والاحتياجات.

يشتمل برنامج «ممثلو الاستدامة» على موظفين من عدة أقسام مختلفة في البنك بما فيها: إدارة المشتريات والتزويد ومجموعة إدارة المخاطر ومجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية والخدمات المصرفية للأفراد والموارد البشرية وإدارة العقارات والمنشآت وإدارة الالتزام بالمتطلبات الرقابية والعمليات وإدارة التدقيق الداخلي. يعمل الممثلون جنباً إلى جنب مع دائرة الاستدامة لتطبيق استراتيجية الاستدامة في أقسامهم المختلفة. هذا ويشترك «ممثلو الاستدامة» أيضاً في إعداد تقرير الاستدامة السنوي للبنك.



## منهجنا نحو الاستدامة: تحديد الجوانب الأكثر أهمية

يهدف البنك العربي إلى تعزيز وضعه كمؤسسة مصرفية رائدة من خلال تنفيذ مبادرات مستدامة وزيادة أثرنا الإيجابي في المجتمع، فقد قمنا بتحديد الجوانب الأكثر أهمية في مجال الاستدامة والتي تقوم على فهم احتياجات وأولويات الجهات ذات العلاقة. حيث يتم تنفيذ عملية تقييم شاملة على أساس سنوي بهدف تحديد وتصنيف قضايا الاستدامة المتعلقة بعملنا والجهات ذات العلاقة التي نتعامل معها كما هو مبين في خارطة الجهات ذات العلاقة (الملحق أ). تتماشى الجوانب الأكثر أهمية الموضحة في الجدول أدناه، مع محاور الاستدامة الخمسة الرئيسية التي نركز عليها في استراتيجيتنا للاستدامة، والتي تم تقديمها في قسم «إطار الاستدامة» (صفحة 18)، مع توضيح كافة الأهداف الجديدة والمعدلة في الجدول أدناه للرجوع إليها بشكل أكثر سهولة.

مخارج الاستدامة	الجوانب الأكثر أهمية
أثرنا	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة</li> <li>- تشجيع التنمية المستدامة وزيادة الأعمال (جديد)</li> </ul>
محاور الاستدامة الرئيسية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة</li> <li>- تقديم المنتجات الصديقة للبيئة (جديد)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الترويج وكافؤ الفرص</li> <li>- مزايا تنافسية</li> <li>- الصحة والسلامة والرفاه</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الحوكمة والمساءلة</li> <li>- إعداد التقارير السنوية</li> <li>- السياسة الداخلية وميثاق السلوك المهني</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الرقمنة والبيئة الخالية من الورق (جديد)</li> <li>- الإدارة الداخلية للموارد البيئية (معدل)</li> <li>- عمليات المشتريات المستدامة</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- دعم مفاهيم الاستدامة في العمليات الداخلية ورفع مستوى الوعي (معدل)</li> <li>- إدارة الجودة</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الرعاية والتبرعات</li> <li>- مؤسسة عبد الحميد شومان</li> <li>- "معا" - برنامجنا للمسؤولية الاجتماعية</li> </ul>

## الالتزام بأفضل الممارسات العالمية

نحرص على وضع أهداف استراتيجية للتأكد من أن أعمالنا اليومية تضيف القيمة ليس فقط لنتائجنا المالية، بل أيضاً للموظفين والمجتمعات والبيئة من حولنا. وبهذا تتماشى استراتيجيتنا الشاملة للاستدامة مع عدد من المعايير العالمية التي تدعمه الأجندة الوطنية للتنمية، بما في ذلك مبادئ الميثاق العالمي للأمم المتحدة (UNGC)، وأهداف التنمية المستدامة (SDGs).

### أهداف التنمية المستدامة

العام 2015 يصادف اختتام أهداف الأمم المتحدة التنموية للألفية، والتي ينبغي أن يتبعها أهداف التنمية المستدامة. وهي أهداف عالمية تتعلق بالأبعاد الاقتصادية والاجتماعية والبيئية للتنمية المستدامة بشكل شامل ومتكامل.

تتعلق هذه الأهداف بالقضاء على الفقر المدقع، وتحسين حياة الناس وخلق عالم صحي أكثر لجيل المستقبل. يؤكد البنك العربي على التزامه بهذه الأهداف من خلال برنامج مؤسسي متعدد الأبعاد للمسؤولية الاجتماعية يركز على أربعة مجالات رئيسية تلبي احتياجات المجتمع والجهات ذات العلاقة. وهذه المجالات هي: الصحة، مكافحة الفقر، حماية البيئة، التعليم ودعم الأيتام (أنظر صفحة 116).

### الميثاق العالمي للأمم المتحدة

الميثاق العالمي للأمم المتحدة هو مبادرة تطوعية تحدد عشرة مبادئ ينبغي دمجها في استراتيجيات المؤسسات وسياساتها وأجراءاتها. وهذا يعني العمل على تلبية الحد الأدنى من المسؤوليات الأساسية في مجالات حقوق الإنسان والعمالة والبيئة ومكافحة الفساد.

كبنك مسؤول، فإننا نحرص على دمج المبادئ العشرة في استراتيجيتنا للاستدامة من خلال تحديد عدد من الجوانب الأكثر أهمية التي تعزز مسؤولياتنا تجاه المجتمع والبيئة، وترسخ أسس نجاحنا على المدى الطويل (أنظر صفحة 21)

## الأيزو 26000

يغدّم معيار الأيزو 26000 توجيهات لتشجيع الشركات والمؤسّسات على التزام المسؤولية الاجتماعية واعتماد الممارسات الأخلاقية والشفافية التي تعزّز الصحة والرفاه في المجتمع. تتماشى استراتيجية البنك العربي للاستدامة مع هذه التوجيهات التي تغطّي أهم المجالات الاجتماعية والبيئية والحاكمية المؤسسية التي تنضوي تحت محاور التركيز الرئيسية للبنك وهي تمكين الموظفين، والتقارير الشفافة، والوصول إلى نظام أمثل، والتعاون المجتمعي. وتشتمل هذه المجالات على: الحاكمية المؤسسية وحقوق الإنسان ومعايير العمل والبيئة والممارسات العادلة للعمالة وقضايا العملاء والتعاون والتنمية المجتمعية.

## المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

ضمن التزام البنك العربي بإعداد التقارير الشفافة كمجال تركيز استراتيجي، يحرص البنك منذ العام 2010 على إصدار تقارير استدامة سنوية وفقاً للمبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية (GRI). وهي المبادئ الأكثر اعتماداً على مستوى العالم فيما يتعلّق بإعداد تقارير الاستدامة. قام البنك العربي على مدى السنوات الخمس الماضية بتوسيع مجال الإفصاح والشفافية في تقاريره للاستدامة من أجل تحقيق أهدافنا الاستراتيجية نحو الاستدامة. واليوم يُعتبر البنك العربي البنك الأردني الأول والوحيد، وأحد البنوك القليلة في المنطقة والذي يحرص على إصدار تقارير الاستدامة وفقاً للمبادئ التوجيهية المحدثة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (أنظر صفحة 82).

## التميز في مجال الاستدامة على المستوى العالمي

يُحسب للبنك العربي تميزه في مجال الاستدامة على المستويين المحلي والدولي بتبنيّه منهجاً فعّالاً لتلبية احتياجات الجهات ذات العلاقة مع الاستناد إلى المعايير والمبادئ التوجيهية العالمية في هذا المجال. ويعود هذا النجاح إلى استراتيجية البنك الشمولية وأثره الإيجابي على المجتمع.

### مجلة إيميا فاينانس

واصل البنك العربي تميزه كمؤسسة رائدة في مجال الاستدامة في العام 2015، حيث حصل على جائزة «أفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية للشركات في الشرق الأوسط»، من مجلة إيميا فاينانس، وهي واحدة من بين عدد محدود من جوائز الشرق الأوسط التي تقدّمها المجلة.

«الأول مرّة نقوم بتكريم الإنجازات المتميزة للبنك العربي في مجال الاستدامة بمنحه «جائزة المسؤولية الاجتماعية للشركات»، والتي تعتبر واحدة من بين عدد محدود من جوائز الشرق الأوسط التي نقدّمها. ويعتبر البنك العربي مثالا يحتذى به في مجال تطبيق وإدارة هذه البرامج، نظراً لأهمية هذه الأنشطة فيما سيصبح مجالاً حيويّاً وهامّاً بشكل متزايد في المؤسسات المصرفية،  
كريستوفر مور، ناشر مجلة إيميا فاينانس



## دليل حوكمة للالتزامات البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية في الشركات العربية

خضع دليل حوكمة للالتزامات البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية<sup>3</sup> في شركات العالم العربي الى تحديثات في الأول من شهر كانون الأول، 2015. يدرج الدليل أسماء أفضل 50 شركة عربية متقدمة في أدائها فيما يتعلّق بحوالي 200 مؤشّر حول الالتزامات البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية (ESG). كما يستخدم مقياس أكثر تطوراً لتقييم المؤشرات البيئية والاجتماعية وحاكمية الشركات بحيث يكون تأثير الأسهم ذات المؤشرات الأعلى على الدليل أكبر من تأثير الأسهم ذات المؤشرات المنخفضة.

تمّ تصنيف البنك العربي على أنه المؤسسة الأردنية الوحيدة من ضمن أفضل 10 مؤسسات في العالم العربي في هذا الدليل، نظراً إلى أدائه المتميز في مجال الالتزامات البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية على مدى سنين عمله. خلال العام 2014، حصل البنك العربي على المستوى الخامس في التصنيف، وتمكّن في العام 2015 من الانتقال إلى المستوى الرابع بإجمالي نسبة نقاط 2.78%.

### «المنصة العربية لأداء الاستدامة»

تمّ إطلاق «المنصة العربية لأداء الاستدامة» في شهر نوفمبر 2015، كمنصة إلكترونية مفتوحة تشتمل على أحدث قاعدة بيانات لأداء الاستدامة للمؤسسات في المنطقة. بحسب معلومات الأداء على المنصة، يُعتبر البنك العربي واحد من بين أكبر خمس مؤسسات رائدة في المنطقة (منذ تاريخ 31 ديسمبر 2015) في عدة مؤشرات، من بينها: نسبة الاناث في الوظائف الإدارية، والأرباح المستثمرة في المجتمع قبل اقتطاع الضريبة، وانبعاثات ثاني أكسيد الكربون وكثافة استخدام المياه. يعمل البنك بشكل متواصل على تعزيز موقعه كمؤسسة رائدة في مجال العمليات المستدامة في المنطقة. لمزيد من التفاصيل يرجى الاطلاع على الرابط التالي: [www.ArabSustainability.com](http://www.ArabSustainability.com).

3 – معهد حوكمة، معهد حوكمة الشركات، مؤسسة عالمية غير ربحية تعمل كحلقة وصل بين الهيئات المنظمة والمعاهد والممارسين العاملين في مجال الحوكمة من أجل إنشاء وتطوير نظم حوكمة مزدهرة على الصعيد الإقليمي

## قياس نجاحنا والتزاماتنا

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

### لمحة حول الأداء

2015	2014	2013	مؤشرات الأداء الرئيسية	المجالات الرئيسية للاستدامة
100	100	100	مراجعة تمويل المشاريع وفق معايير (ESG) (%)	التمويل المسؤول
10,25 مليون	11,5 مليون	9,4 مليون	مقدار المبلغ المستغل من التسهيلات الممنوحة لمشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة (بالدينار الأردني)	
0	0	0	نسبة قروض المشاريع المتعثرة من إجمالي رصيد محفظة القروض (%)	
2,934	2,826	2,817	إجمالي عدد الموظفين	تمكين الموظفين
38	39	38	نسبة الإناث من عدد الموظفين (%)	
17	15	14	نسبة الإناث في الإدارة العليا (%)	
8.7	8.5	5.9	إجمالي معدّل دوران الموظفين (%)	
12,499	5,812	6,100	إجمالي عدد الفرص التدريبية التي تمّ تقديمها للموظّفين	
90,928	101,402	88,490	تكلفة دعم تعليم أبناء الموظفين في الجامعات الأردنية (بالدينار الأردني)	
0,25	0,12	0,30	الأرباح للسهم الواحد (بالدينار الأردني)	
27.2	72.7	72.7	نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة (%)	
4.4	8,9	8,8	نسبة العائدات على حقوق الملكية (%)	
طبقاً للمبادئ التوجيهية - الخيار المفصل (G4)	طبقاً للمبادئ التوجيهية - الخيار المفصل (G4)	A	تصنيف التقرير بحسب مبادرة التقارير العالمية	

2015	2014	2013	مؤشرات الأداء الرئيسية	المجالات الرئيسية للاستدامة
16,414	16,303	16,638	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من ثاني أكسيد الكربون)	الوصول إلى النظام الأمثل
5.6	5.7	5.9	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف (طن من ثاني أكسيد الكربون / موظف)	
19,959,710	19,671,084	20,061,921	إجمالي استهلاك الكهرباء (كيلو واط / ساعة)	
6,802	6,961	7,122	إجمالي استهلاك الكهرباء لكل موظف (كيلو واط / ساعة / موظف)	
12.9	12.8	13.5	إجمالي استهلاك الماء لكل موظف (3م / موظف)	
1	1	1	عدد المنتجات والخدمات المرتبطة بالاستدامة التي تم إطلاقها	
3	2.7	2.8	نسبة الأرباح المستثمرة في المجتمع قبل اقتطاع الضريبة (%) <sup>4</sup>	التعاون المجتمعي
246	177	171	عدد الساعات التطوعيّة من جانب الموظفين	
51	39	34	عدد المبادرات المجتمعيّة	
88,000	85,000	30,000	عدد المنتفعين من المبادرات المجتمعيّة	

## إنجازات والتزامات العام 2015

التفاصيل	سير العمل	الالتزامات	المجالات الرئيسية للاستدامة
صفحة 42	انجز	إنشاء مركز جديدة للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في جنوب المملكة لدعم السكان المحليين	التمويل المسؤول
صفحة 56	انجز	رفع مستوى الوعي المجتمعي حول الثقافة المالية	
		إنجازات إضافية: • توفير المنتجات الصديقة للبيئة لعملاء البنك (صفحة 55) • دعم المجموعات المسؤولة عن عملية صنع القرار والمجموعات المؤثرة المسؤولة عن وضع السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بمجال الطاقة البديلة من خلال الانضمام لعضوية مؤسسات تعنى بالبيئة (صفحة 51)	
صفحة 73	انجز	الاستثمار في مهارات وقدرات موظفينا من خلال برامج تدريبية عديدة و ادماجهم في المجتمع	تمكين الموظفين
صفحة 69	انجز	تحسين قنوات التواصل مع الموظفين ورفع مستوى رضاهم والشفافية	
		إنجازات إضافية: • إطلاق مبادرة للتعليم الإلكتروني كجزء من حرص البنك على الحد من إجمالي استهلاك البنك للموارد البيئيّة (صفحة 76)	

التفاصيل	سبر العمل	الالتزامات	المجالات الرئيسية للاستدامة
صفحة 82	انجز	اصدار تقرير الاستدامة السنوي للعام 2015 وفقا لمعايير الجيل الرابع من المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI-G4)	التقارير الشفافة
صفحة 79	انجز	تطبيق واعتماد ميثاق جديد من الحاكمية المؤسسية	
إنجازات إضافية: • تنفيذ برامج تدريبية إلكترونية لموظفينا الجدد بهدف تعزيز مستوى الوعي الداخلي والمنهج الاحترازي لإدارة المخاطر (صفحة 88)			
صفحة 96	انجز	دراسة فرص اعتماد مبادرات جديدة تتعلق بتوفير الطاقة	الوصول إلى النظام الأمثل
صفحة 91	انجز	أتمتة النظام الداخلي بهدف تعزيز الكفاءة والحد من التكاليف	
صفحة 99	انجز	رفع مستوى وعي الجهات ذات العلاقة حول مفهوم الاستدامة، بالتركيز على موظفينا وعملائنا	
إنجازات إضافية: • تخفيض إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة (صفحة 93) • تقديم الرقمنة والبيئة الخالية من الورق (صفحة 91-92)			
صفحة 126-120	انجز	دراسة امكانية اعتماد مبادرات لمكافحة الفقر وتعزيز الوضع البيئي في المملكة بالتعاون مع المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً".	التعاون المجتمعي
صفحة 41-40	انجز	استخدام القنوات المصرفية لزيادة التبرعات المقدمة من عملائنا للمؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً".	
صفحة 46-43	انجز	دراسة فرص جديدة لدعم رؤاد الأعمال	
إنجازات إضافية: • زيادة عدد مبادرات العمل التطوعي وادماج أكبر عدد من الموظفين في هذه المبادرات (صفحة 117) • زيادة عدد دورات بناء القدرات لموظفي المؤسسات غير الهادفة للربح من قبل المديرين المعتمدين في البنك (صفحة 127)			

## التزامات العام 2016

مجال التركيز	الالتزامات
التمويل المسؤول	• استمرار دعم المبادرات التي تهدف إلى تعزيز المجتمع المحلي وحماية البيئة في الأردن.
تمكين الموظفين	• تطوير قنوات الاتصال مع الموظفين لزيادة مستوى الرضا والشفافية.
التقارير الشفافة	• اعتماد وتطبيق ميثاق الحاكمية المؤسسية الجديد.
النظام الأمثل	• توزيع منشورات توعوية للموظفين حول الإدارة المسؤولة لسلسلة الإمدادات (تشمل المعايير الاجتماعية والبيئية). • اعتماد نظام جديد للصيانة الوقائية المخططة ضمن إدارة المنشآت في الفروع والدوائر.
التعاون المجتمعي	• زيادة إجمالي عدد المتطوعين والمستفيدين. • زيادة إجمالي عدد رؤاد الأعمال الذين يتم دعمهم.

**أثرنا:**

دعم عملائنا من  
أجل تحقيق  
طموحاتهم

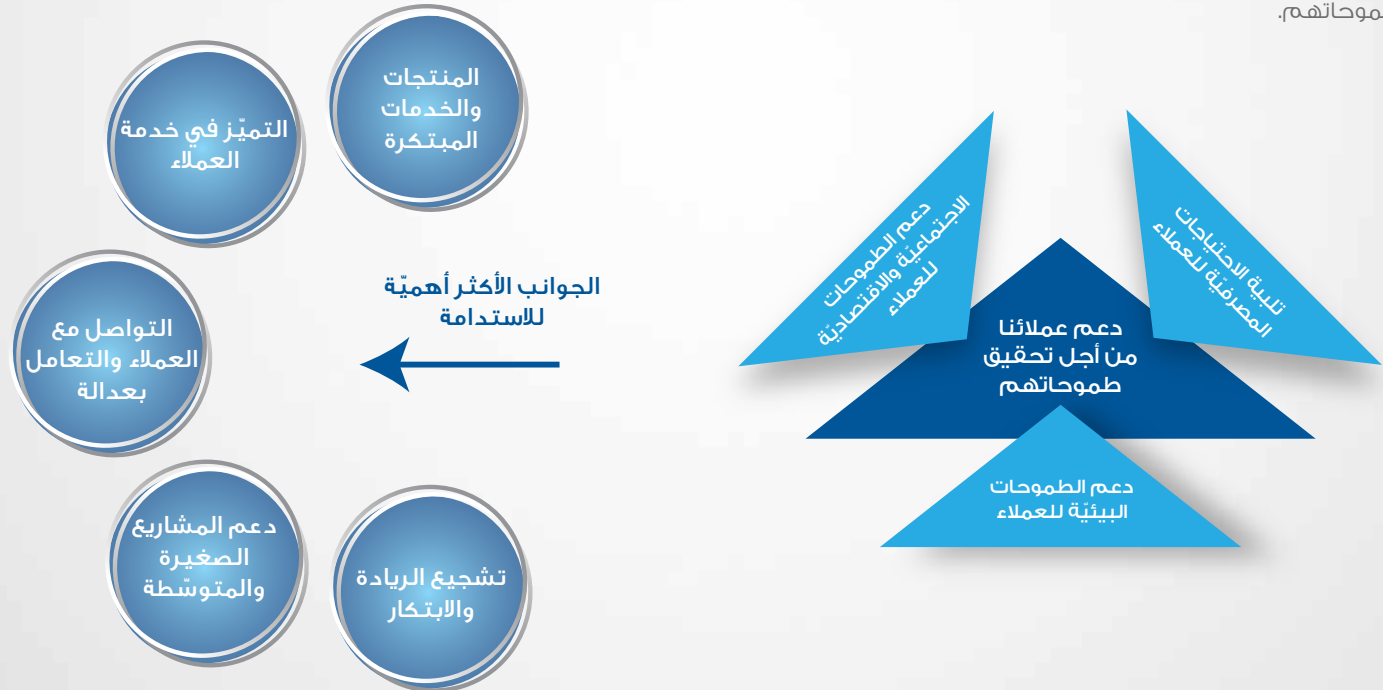


# دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

نضع مصالح عملائنا على سَلَم أولوياتنا، فهم جوهر وأساس أعمالنا، لذلك نحرص على تزويدهم بالحلول التي تلبي توقّعاتهم واحتياجاتهم المتغيرة من خلال مجموعة واسعة من الخدمات والأنشطة المصرفية وغير المصرفية.

بهذا يتمكّن البنك من تلبية التوقّعات المتنامية لعملائه بالإضافة إلى توفير الخدمات الماليّة لكافة قطاعات المجتمع، مما يمكّن البنك من استقطاب المزيد من العملاء الجدد ودخول أسواق جديدة تماشياً مع رسالتنا لنكون المؤسسة الماليّة الرائدة في العالم العربي.

يرتكز أثر استراتيجيّة الاستدامة في البنك العربي من خلال تلبية الاحتياجات المصرفية للعملاء، ودعم طموحاتهم الاجتماعيّة والاقتصاديّة والبيئيّة، كما هو مبين في الرسم البياني أدناه. إنّ العمل على تطوير المنتجات والخدمات والتواصل مع العملاء والتعامل معهم بشفافية وإنصاف ورفع مستوى الثقافة الماليّة لديهم ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة وتشجيع ريادة الأعمال تعتبر الجوانب الأكثر أهميّة، والتي تُساهم في دعم العملاء من أجل تحقيق طموحاتهم.



## استمرار تطوير المنتجات والخدمات

يُقدّم البنك العربي مجموعة متنوّعة من المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجات كافة الفئات في المجتمع خلال المراحل المختلفة من دورة حياة عملائنا سواء الأفراد والشركات. تالياً المنتجات والخدمات الرئيسية التي تم إطلاقها خلال العام 2015:

### مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية

واصلت مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية في عام 2015 المحافظة على ريادتها المصرفية وتعزيز مركزها المميز من خلال توسيع قاعدة عملائها وتنويع خدماتها المصرفية، الأمر الذي انعكس بشكل إيجابي على قوة المجموعة وأدائها المالي. وقد جاء هذا الأداء منسجماً مع الإدارة المنتظمة والمنضبطة لمخاطر الائتمان التي كانت ولا تزال من أبرز سمات مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية في البنك العربي.

استمرت بلدان منطقة الشرق الأوسط بتبني برامج استثمارية على نطاق واسع ممول من الحكومات أو القطاع الخاص، حيث انعكس ذلك على زيادة الفرص للشركات الإقليمية والمحلية العاملة في المنطقة لتوسيع نطاق عملها وفرص النمو في أعمالها. حيث تزايدت نشاطات قطاع الشركات عبر الدول المختلفة، والذي بدوره أدى إلى تعزيز فرص التمويل التجاري بين هذه الشركات والبنك العربي كونه مؤسسة إقليمية ذات قدرة متميزة على منح التسهيلات اللازمة لنشاطات هذه الشركات عبر دول المنطقة. هذا إلى جانب التزايد في المعاملات التجارية التي توجهها شبكة مراسلينا من البنوك المختلفة عبر مجموعة الدول التي يتواجد بها البنك العربي.

كما واصل البنك العربي تقديم حلول مصرفية إلكترونية شاملة ومتكاملة لعملائه من قطاع الشركات من خلال الخدمات الإلكترونية لإدارة النقد والتمويل التجاري عبر الإنترنت، وتتيح هذه الخدمات المتطورة للعملاء إدارة تعاملاتهم المصرفية بكل كفاءة وفاعلية وذلك من خلال استخدام أحدث التقنيات الإلكترونية في هذا المجال.

لمزيد من المعلومات حول مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية، يرجى مراجعة التقرير السنوي لعام 2015.

## مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد

على صعيد الخدمات المصرفية للأفراد وتماشياً مع التزام البنك بتوفير قنوات مصرفية رقمية وتعريف العملاء بمزاياها واستخداماتها العديدة، أطلق البنك العربي حملة موسعة في سنة 2015 تضمنت استخدام العديد من الوسائل للتواصل مع العملاء ومنها المواقع الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي والتسويق في الفروع من خلال موظفين متخصصين بغرض إطلاع العملاء على كيفية التسجيل بالقنوات المصرفية وكيفية إجراء معاملاتهم المصرفية عبرها بسهولة وبسر. وقد تم إطلاق هذه الحملة في كل من الأردن ومصر وفلسطين.

فيما يتعلق بخدمات بطاقات الصراف الآلي ATM، واصل البنك العمل على توفير البطاقات الذكية وفقاً لأعلى مستويات الأمن. وقد تم استبدال البطاقات الممغنطة بالبطاقات الذكية لجميع العملاء في الأردن والإمارات والبحرين وقطر. وسيتم إجراء عملية الاستبدال في بقية البلدان في وقت قريب.

كذلك فقد تم إطلاق «عربي نت» وهي خدمة الصراف الآلي المركزية والتي توفر لعملاء البنك رسوم سحب تفضيلية وحدود أعلى عند السحب من أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنك في الخارج. حيث سيتمكن العملاء من الاستفادة من شبكة البنك العربي الإقليمية لأجهزة الصراف الآلي المتواجدة في كل من الأردن وفلسطين ولبنان ومصر والإمارات العربية المتحدة وقطر والبحرين واليمن والمغرب. هذه المبادرة تعتبر جزء من جهود البنك العربي المتواصلة لتوفير خدمات مصرفية إقليمية ذات كفاءة عالية. وتعتبر خدمة «عربي نت» جزء من نظام الصراف الآلي الجديد الذي تم تأسيس البنية التحتية له لتوفير خدمات جديدة في المستقبل بما فيها التحويلات الإقليمية الفورية داخل شبكة البنك العربي، وتغيير الرقم السري للبطاقات الائتمانية، وخدمة «إي فواتيركم» ضمن العديد من الخدمات الأخرى. كما قام البنك بتطبيق رسوم تفضيلية على عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي لديه، حيث توفر هذه الميزة حد سحب أعلى للبطاقات الدولية وبذلك يتم تجنب الرسوم الناجمة عن عمليات السحب المتعددة.

كما عملت دائرة الخدمات المصرفية للأفراد على تطوير البنية التحتية لأنظمة مركز الخدمة الهاتفية من أجل تحقيق أفضل معايير الكفاءة في تنفيذ عمليات المركز. حيث يقدم النظام الجديد أدوات فعالة بما في ذلك تحضير جدول الدوام بطريقة تزيد من إنتاجية وفعالية الموظفين وقياس مدى رضى العملاء عن الخدمة وتعزيز تطبيق الاتصالات الصادرة مع العملاء بطريقة آلية. وكجزء من خطة استمرارية العمل، تم تأسيس موقع ثاني لمركز الخدمة الهاتفية في مدينة العقبة يعمل بشكل متوازي ومتماثل للمركز الحالي الموجود في عمان.

لمزيد من المعلومات حول مجموعة الخدمات المصرفية للأفراد، يرجى مراجعة التقرير السنوي لعام 2015.



## إدارة الخزينة

على الرغم مما شهده العام 2015 من تقلبات في أسعار صرف العملات إلا أن البنك حافظ على مخاطر سعر صرف منخفضة على مدار العام وتمكن من إدارة ميزانيته والاستمرار في تحقيق الأرباح من نشاط القطع الأجنبي. وقد استطاع البنك ومن خلال إدارته لمخاطر أسعار الفائدة واستخدامه الحريف لوسائل التحوط، من المحافظة على العائد وحماية الربحية بالرغم من التذبذب في أسعار الفوائد خلال العام 2015 حيث انخفضت العديد من معاملات الفائدة إلى أقل من مستوياتها التاريخية.

إن السيولة تعتبر عمود أساس في استراتيجية البنك العربي حيث شهد عام 2015 الاحتفاظ بنسب سيولة مرتفعة. هذا وقد اتخذ البنك العربي خطوة مهمة في تطوير النظم المالية ونظم إدارة المخاطر لإدارة الخزينة خلال العام 2015 حيث تم إطلاق مجموعة نظم جديدة تعتبر الأحدث والأكثر تقدماً لإدارة أعمال الخزينة. وقد تم تطبيق النظام الجديد في الأردن بنجاح وسيتم العمل به في فروع البنك العربي المنتشرة عبر شبكته خلال عامي 2016 و2017.

لمزيد من المعلومات حول إدارة الخزينة، يرجى مراجعة التقرير السنوي لعام 2015.

## التميز في خدمة العملاء

نعتبر خدمة العملاء من الأمور الأساسية التي نعمل على تطويرها وزيادة فعاليتها عبر كافة عملياتنا، ولهذا نحرص على مواصلة الجهود الرامية إلى تعزيز أدائنا ونهدف إلى التميز فيها لضمان رضا عملائنا من خلال اعتماد مجموعة من معايير الخدمة والتي تم تطويرها وفقاً لأفضل الممارسات في القطاع المصرفي. خلال العام 2015، قام البنك بتنفيذ عدد من الأدوات والبرامج مثل زيارات الفروع وبرنامج (Voice of Customer)، والذي تم من خلاله تلقي ملاحظات مباشرة من العملاء حول كافة المنتجات والخدمات الرئيسية للبنك و غيرها من الأدوات الأخرى التي تساعد في فهم مدى رضا العملاء حول مستوى جودة الخدمات التي نقدمها. هذه الأدوات تساعدنا في تحسين الأداء والحفاظ على العملاء وزيادة نسبة المبيعات.

تعليقات من عملائنا على صفحات التواصل الاجتماعي:

### Customer Endorsements from Arab Bank's Social Media Pages:



Ahmad Abu Quboh @abuquboh · Oct 21

@ArabBankGroup You guys rock! Best customer service I've ever seen in the whole arab world!



1



mhmoz @mhmoz85 · Aug 26

thanks @ArabBankGroup for being so quick to solve all my problems! Great service from great people



1



Omar Shubellat @OmarShubellat · Jul 30

@ArabBankGroup Thank you so much!!! superb response time and got my issue solved finally, keep up the good work!



1



## تمكين الموظفين في الفروع



يؤمن البنك العربي بأنّ تمكين الموظّفين وتحفيزهم وتعزيز قدراتهم المهنيّة لتلبية الاحتياجات الماليّة وغير الماليّة للعملاء يساهم بشكل رئيسي في تحقيق التميّز في خدمة العملاء. بناءً على ذلك، قام فريق تميّز الخدمة في البنك بتطبيق عدد من الأدوات الرقابية، مثل «اختبار المستوى المعرفي لموظّفي الصقوف الامامية»، ورسائل البريد الإلكتروني التعليمية «هل تعلم؟»، وذلك بهدف قياس ورفع مستوى وعي ومعرفة موظّفي الصقوف الامامية حول المنتجات و الخدمات أو الصلّات بالإضافة الى تمكينهم من السياسات والاجراءات. ومن الادوات الأخرى التي تمّ تنفيذها، «مراقبة الكاميرات»، والتي تهدف إلى مراقبة بعض معايير تميز الخدمة داخل الفروع عن بعد مثل خصوصيّة تعاملات العميل وسياسة المكتب النظيف و مظهر الموظف والسلوكيات العامة داخل الفرع لرصد اية مخالفات لهذه المعايير.

علاوة على ذلك، تمّ تنظيم برامج تدريبية عديدة تساهم في تطوير أداء القيادات المستقبلية في البنك، وتمثّد الطريق أمام الموظّفين لتحقيق التطوّر الوظيفي والتميّز في خدمة العملاء. ومن هذه الدورات التدريبية:

### برنامج مدير الفرع المعتمد:

أنهى 21 موظّفاً من مدراء الفروع في البنك العربي برنامج مدير الفرع المعتمد خلال العام 2015، وبهذا يصبح كافّة مدراء فروع البنك في الأردن معتمدين. يتألّف البرنامج من 15 دورة تدريبية وجلسات دراسة لحالات تغطّي مواضيع مختلفة حول الأمور المصرفية والمهارات المهنية وخدمة العملاء، بهدف تمكين موظّفي الصقوف الامامية وتجهيزهم بالإمكانيات التقنية والسلوكية المطلوبة للقيام بمهامهم الوظيفية على أكمل وجه وخدمة العملاء بالشكل اللائق.

### خدمة العملاء ومهارات البيع:

خلال العام 2015، حرص البنك العربي على تطوير القيادات بين موظّفي الصقوف الامامية كما وأولى الموضوع اهتماماً كبيراً من خلال تطوير برنامج تدريبي متخصص في مجال إدارة علاقات العملاء استغاد منه 70 موظّفاً من فريق علاقات العملاء في البنك. اشتمل البرنامج على تطوير مهارات تميّز الخدمة ومهارات البيع والذي تهدف إلى قياس وتعزيز الإمكانيات التي تساهم في خلق تجربة إيجابية للعملاء، مثل بناء العلاقات مع العملاء وزيادة مستوى التواصل. التحق بهذا البرنامج أيضاً 31 موظّفاً من مدراء الفروع ومدراء المناطق مع إضافة مادة حول مهارات القيادة لمنح مدراء الفروع المهارات اللازمة التي تمكّنهم من قيادة طاقم العمل في فروعهم وضمان استمرارية تطبيق المهارات والمعرفة التي تقدّمها تلك الدورات.

## مهارات استخدام الهاتف المتقدمة لموظفي الخدمة الهاتفية:

تعتبر مراكز الخدمة الهاتفية أحد أهم قنوات التواصل مع العملاء. حيث التحق 20 موظفاً من مركز الخدمة الهاتفية في البنك العربي بدورة تدريبية متقدمة في مهارات استخدام الهاتف خلال العام 2015، وتهدف الدورة إلى رفع كفاءة الموظفين وتعزيز خدمة العملاء بأفضل الطرق المهنية. حيث شمل البرنامج عدّة مجالات تتعلق بأهمية الاتصال الجيد والتخطيط للمكالمات وتعزيز مستوى/نسبة المبيعات وتميّز الخدمة.

### تميّز الخدمة:

التحق 95 موظفاً بدورة تدريب داخلية عبر أربع جلسات هدفت إلى تطوير أداء موظفي الصفوف الأمامية الجدد وتعريفهم بمعايير تميّز الخدمة في البنك العربي. حيث غطى البرنامج التدريبي المناهج الرئيسية والاستراتيجيات الهادفة الى تحسين مستوى خدمة العملاء ورضاهم.



## التواصل مع العملاء والتعامل بإنصاف

يحرص البنك العربي على وضوح وشفافية التواصل مع العملاء كعنصر أساسي لتحقيق خدمة مميزة لعملائه ، وتعزيز ثقة العملاء وولائهم للبنك، بالإضافة إلى مساعدتهم على اتخاذ القرارات المالية الصحيحة. يعتمد البنك في تواصله مع العملاء على مجموعة من قنوات الاتصال المباشرة باعتماد وسائل متقدمة في الاتصال والتي تستخدم أيضاً كأدوات فاعلة للاستماع إلى العملاء. يتم استخدام هذه الأدوات لاطلاع العملاء على المعلومات الهامة وتلقي ملاحظاتهم و آرائهم حول أحدث عروض البنك من أجل تسليط الضوء على المجالات التي تتطلب مزيداً من التطوير.

قناة التواصل	نطاق ومجالات التواصل
الفروع	76 فرعاً (مع الإدارة العامة) تنتشر في كافة المناطق في الأردن وتشكّل القناة الأساسية لتواصلنا اليومي المباشر مع العملاء الحاليين والمستقبليين
خدمة الصراف الآلي	150 جهاز صراف آلي تعمل على مدار 24 ساعة في مواقع سهلة الوصول في كافة المناطق في الأردن.
خدمة الرسائل النصية القصيرة	خلال العام 2015، تم إرسال حوالي 18.7 مليون رسالة للعملاء تتضمن الرسائل التسويقية أو تلك المتعلقة بالحركات المصرفية.
الخدمة المصرفية عبر الهاتف أو مركز الخدمة الهاتفية	يمكن الاتصال على مركز الخدمة الهاتفية في البنك العربي على الرقم 962 6 4600900+ وهو متوفر 365 يوماً في السنة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع. يتعامل مركز الخدمة الهاتفية مع أكثر من 58,000 مكالمة هاتفية واردة وصادرة شهرياً. ويعالج ما يقارب 4,600 رسالة واردة من خلال البريد الإلكتروني الامن وموقع البنك الإلكتروني، بالإضافة إلى مشاركات واستفسارات العملاء من خلال مواقع التواصل الاجتماعي. هذا ويقدم فريق مركز الخدمة الهاتفية الدعم الكامل لعملائنا فيما يتعلق باستفساراتهم وطلباتهم وشكاويهم حال تلقيها.
الخدمة المصرفية عبر الانترنت	خدمة عربي أون لاين هي عبارة عن بوابة مصرفية عبر الانترنت تزود العملاء بإمكانية التواصل مع حساباتهم عبر الانترنت من أي مكان وفي أي وقت. هذه الخدمة تساعد في المحافظة على البيئة من خلال إدارة العملاء لحساباتهم إلكترونياً دون الحاجة إلى استهلاك الورق. ارتفعت نسبة العملاء المشتركين في الخدمة المصرفية عبر الانترنت في العام 2015 إلى 32% من إجمالي قاعدة عملاء البنك في الأردن مقارنة بـ 29% في العام 2014. 43% من المشتركين هم من المستخدمين الفاعلين لهذه الخدمة.

قناة التواصل	نطاق ومجالات التواصل
 <p>الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة</p>	<p>تم إطلاق تطبيق عربي موبايل في شهر كانون الاول من العام 2013 لتمكين العملاء من إجراء الخدمات المصرفية باستخدام هواتفهم الذكية أينما كانوا وفي أي وقت. يقدم التطبيق مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية إضافة الى خدمة معرفة مواقع الفروع وحدث عروض المنتجات والخدمات. تم أيضاً تصميم نسخة خاصة من التطبيق لأجهزة (التابلت) في شهر حزيران 2014. لمنح حملتها الشعور بالراحة أثناء إنجاز خدماتهم المصرفية . بلغت نسبة مستخدمي الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة "عربي موبايل" حوالي 38% من العملاء المستخدمين الفاعلين للخدمة المصرفية عبر الإنترنت "عربي أون لاين" وبعدها إجمالي وصل الى 28,700 عميل في الأردن.</p>
 <p>المواقع الإلكترونية</p>	<p>يشتمل الموقع الإلكتروني الرئيسي (arabbank.com) على معلومات تتعلق بمجموعة البنك العربي. كما يشتمل الموقع الإلكتروني (arabbank.jo) على معلومات تتعلق بمنتجاتنا وخدماتنا، بالإضافة إلى الحملات الترويجية الخاصة بعملائنا في الأردن . ومن خلال هذا الموقع يتمكن العميل من التقدم بطلب الحصول على مجموعة من المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك إلكترونياً. خلال العام 2015، تجاوز عدد تصفح الموقع 65 مليون زيارة، ووصل إجمالي عدد زوار الموقع الإلكتروني المحلي إلى أكثر من 900,000 زائراً، يشكّلوا زيادة بنسبة 30% و28% على التوالي مقارنة بالعام 2014.</p>
 <p>وسائل التواصل الاجتماعي</p>	<p>أكثر من 700,000 مستخدماً يتابعون أخبار البنك العربي أو يتواصلون معه عبر قنوات التواصل الاجتماعي. يعتمد البنك العربي هذه القنوات للأغراض التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإعلان عن حملات جديدة، وتحديثات للخدمات.</li> <li>• نشر أحدث الأخبار للبنك.</li> <li>• تعريف العملاء حول الخدمات المصرفية وتزويدهم بالنصائح حول أفضل الحلول المصرفية وأحضرها راحة.</li> <li>• معالجة شكاوى العملاء وملاحظاتهم.</li> <li>• نشر التوعية حول مبادرات البنك للمسؤولية الاجتماعية.</li> </ul>

## الشفافية والتعامل بإنصاف

يؤمن البنك العربي بأهمية التعامل بإنصاف مع العملاء من أجل نجاح أعمالنا والذي ينعكس نحو تعزيز ثقة العملاء وتحقيق ولائهم. فقد اعتمد البنك العربي سياسة خاصة لضمان التزام الشفافية والمعاملة الأخلاقية والعادلة، والتواصل مع العملاء كجزء أساسي من ثقافة البنك وعملياته. وتماشياً مع هذه السياسة، فقد تم تصميم المنتجات والخدمات التي تلبي الاحتياجات الخاصة بكافة فئات العملاء وتزويدهم بالنصائح والاستشارة المهنية التي تلائم ظروفهم واحتياجاتهم. وهذا يتضمّن أيضاً تزويد العملاء بالمعلومات الواضحة والكاملة قبل وخلال وبعد كل عملية بيع.

وقد تلقى موظفونا برامج تدريبية خاصة تساعدنا على اعتماد هذه السياسة كقيمة أساسية ضمن مهامهم الوظيفية. وقد استفاد من هذه البرامج التدريبية موظفون في عدد من أقسام البنك مثل الموارد البشرية ومجموعة الخدمات المصرفية للأفراد وفريق دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وإدارة الامتثال للمتطلبات الرقابية (أنظر ص 88).

## قنوات التواصل الاجتماعي

يستخدم البنك العربي قنوات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الجهات ذات العلاقة على كافة المستويات. ويشمل هذا تقديم التحديثات وآخر الأخبار المتعلقة بأنشطة البنك، بالإضافة إلى تقديم النصائح المتعلقة بأمن المعلومات وكيفية الاستفادة من خدمات البنك. خلال العام 2015، تم إطلاق عدد من الحملات والمشاركات على قنوات التواصل الاجتماعي، ساهمت في زيادة التواصل مع متابعينا عبر هذه القنوات. على سبيل المثال، شهد حساب البنك العربي على موقع التواصل الاجتماعي «فيسبوك» زيادة بنسبة 110% في عدد المتابعين ليصل إجمالي العدد إلى أكثر من 295,000 متابعاً، ووصل عدد المتابعين على «تويتر» إلى 25,000 متابعاً، أي زيادة بنسبة 4% مقارنة بالعام الماضي.

علاوة على ذلك، وكجزء من حرص البنك على الوصول إلى فئة الشباب، واصل البنك جهوده للتواصل مع هذه الفئة من خلال صفحة حساب «شباب» على الفيسبوك وتويتر. وقد شهد كل من هاتين القناتين زيادة كبيرة في عدد المتابعين خلال هذا العام ليصل عددهم إلى 390,000 على «فيسبوك» وأكثر من 1,600 متابعاً على «تويتر»، بالإضافة إلى أكثر من 35,000 متابعاً على صفحة موقع «لينكد إن». يدير البنك أيضاً صفحة على موقع الـ «يوتيوب» بهدف إيصال آخر المستجدات والفيديوهات عن البنك إلى الجمهور عبر الإنترنت.



## إشراك العملاء في دعم المجتمع المحلي

كجزء من استراتيجيتنا للاستدامة، يواصل البنك العمل على تمكين العملاء من المساهمة في دعم وتطوير المجتمع المحلي من خلال عدد من البرامج والمبادرات، بحيث يتمكن العملاء من تقديم الدعم والتبرعات للمجتمع المحلي باستخدام قنوات التبرع المتاحة. كما أطلق البنك مبادرتين تستهدفان فئتي الأطفال والشباب لتعزيز معرفتهم بالعلوم والتعليم والثقافة وزيادة الأعمال. حيث ستساهم هذه المبادرات في رفع مستوى وعي العملاء باحتياجات المجتمع المحلي وتعزز ولائهم لمجتمعاتهم، وبالتالي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة.





### قنوات تبرع العملاء

يهدف برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية «معاً» إلى إشراك وتشجيع الجميع ليكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع. حيث يشرك البنك عملاءه من خلال إيجاد آليات للتبرع عبر قنوات خدماته المصرفية لتمكين العملاء من التبرع للمؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج «معاً»، والتي تركز على مجالات الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة، والتعليم ودعم الأيتام (أنظر ص 116). تشمل قنوات التبرع على: الخدمة المصرفية عبر الإنترنت والخدمة المصرفية عبر الهاتف وأجهزة الصراف الآلي والفروع وبطاقة معاً الائتمانية البلاستيكية.





في العام 2015، وصل مبلغ تبرّعات العملاء إلى 155.574 دينار أردني، مما يشير إلى زيادة ثقة عملائنا بالتزاماتنا نحو المجتمع المحلي.

قنوات التبرع	التبرعات التي تم تلقيها خلال العام 2013	التبرعات التي تم تلقيها خلال العام 2014	التبرعات التي تم تلقيها خلال العام 2015
 الخدمة المصرفية عبر الإنترنت	113,065	142,976	135,052
 الخدمة المصرفية عبر الهاتف	1,563	508	586
 أجهزة الصراف الآلي	13,534	11,693	13,772
 بطاقة "معاً" الائتمانية البلاتينية	7,792	7,838	6,164
<b>المجموع</b>	<b>135,954</b>	<b>163,015</b>	<b>155,574</b>

## دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

نظراً إلى الدور الحيوي الذي يلعبه قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في الحدّ من معدّلات البطالة ومكافحة الفقر في المجتمع، يواصل البنك العربي دعمه لشركات هذا القطاع من خلال تزويدها بالحلول الماليّة المصمّمة خصيصاً لمساعدتها في تحقيق أهدافها التجاريّة وطموحاتها.

خلال العام 2015، واصل البنك تعاونه مع شركة عبر البحار للاستثمار الخاص (OPIC) والتي تهدف إلى دعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال تزويد البنوك بضمانات للقروض المقدّمة للشركات الصغيرة والمتوسطة. كما قام البنك أيضاً بالتعاون مع الشركة الأردنيّة لضمان القروض (JLGC) والهادفة إلى دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة من خلال طرح خمسة برامج للقروض وتشمل، «القرض السريع»، و«قرض الأعمال»، و«قرض سيارة شركتي» و«قرض دعم الصادرات»، و«قرض تخزين البضائع (بوندد)». حيث تساهم هذه البرامج في توفير الفرصة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة للحصول على تسهيلات من البنك العربي لتوسيع وتطوير نشاطهم.

وواصل البنك العربي أيضاً إطلاق «حزم الشركات الصغيرة والمتوسطة» بالتعاون مع الشركة الأردنيّة لضمان القروض (JLGC). ويشمل هذا البرنامج ثلاث باقات رئيسيّة: «ستار بلس» و«ستار» و«أبر ماس». تمّ تصميم هذه الحزم بهدف تقديم منتجات متعدّدة المزايا ومنافع ذات قيمة مضافة بهدف تلبية العمليّات والأنشطة التجاريّة المتنوّعة للشركات الصغيرة والمتوسطة.

خلال العام 2015، واصل البنك العربي التعاون مع البنك المركزي الأردني بهدف دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال اتفاقيّتي قروض، الأولى تقدّر بـ 4 مليون دينار أردني كجزء من اتفاقيّة مع البنك الدولي لإعادة الإعمار والتنمية، والاتفاقيّة الثانية بمبلغ 2,8 مليون دينار أردني، تمّ توقيعها مع الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي. هذا وتهدف كل من الاتفاقيّتين إلى إعادة إقراض الأموال للشركات الصغيرة والمتوسطة بأسعار فائدة مخفضة. ومن المتوقع أن يوقّع البنك اتفاقيّة قروض ثالثة مع البنك المركزي الأردني خلال العام 2016 لنفس الغرض.

كما شارك البنك العربي كراعي استراتيجي في فعاليات المنتدى المصرفي «المشروعات الصغيرة والمتوسطة: الطريق إلى النمو»، والذي أقيم بتنظيم من اتحاد المصارف العربيّة بالتعاون مع البنك المركزي الأردني ومجلس الوحدة الاقتصادية العربيّة وجمعية البنوك في الأردن والاتحاد العربي للمنشآت الصغيرة.

وسلط هذا المنتدى الضوء على التحديات الرئيسيّة التي تواجه المصارف العربيّة وعلى واقع الشركات الصغيرة والمتوسطة وآليات تطويرها في تحقيق التنمية الاقتصاديّة والاجتماعيّة في المنطقة، وخصوصاً الجانب المتعلق بالشمول المالي ودور القطاع المصرفي العربي والمؤسسات الماليّة والدوليّة ومؤسسات ضمان المخاطر في دعم وتمويل هذه المشروعات.

## تشجيع التنمية المستدامة والريادة

يلتزم البنك العربي بدعم الشباب ليكونوا أعضاء منتجين في مجتمعاتهم من خلال تعزيز الريادة والابتكار من أجل الوصول إلى حلول ملموسة على المدى الطويل لمشكلة البطالة.

### برنامج تمكين وتوظيف الشباب في الطفيلة

تماشياً مع التزام البنك العربي بالتنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية لدعم الشباب في الأردن وتمكينهم ليكونوا محركاً للنمو الاقتصادي، تعاون البنك مع مركز تطوير الأعمال<sup>5</sup> لإطلاق برنامج «تمكين وتوظيف الشباب في الطفيلة»، حيث يركّز البرنامج على دعم المبادرات الموجهة نحو تعزيز الاقتصاد الأردني وزيادة فرص العمل وتعزيز الريادة بين الشباب من أجل سد الفجوة بين مخرجات التعليم وسوق العمل من جهة وتشبيك الشباب وأصحاب العمل من جهة أخرى.

خلال العام 2015، تم تطبيق عدد من المبادرات والبرامج التي تهدف إلى بناء قدرات الشباب وتزويدهم بالإمكانيات الفنية والمهارات الحياتية والريادية اللازمة لإعدادهم بهدف الانخراط في سوق العمل. من البرامج الرئيسية التي تم تنفيذها ما يلي:



5 - مركز تطوير الأعمال هو مؤسسة غير هادفة للربح، تأسست في العام 2004، بهدف تعزيز التنمية الاقتصادية الإقليمية من خلال بناء القدرات وتقديم الخدمات الاستشارية والمتابعة والتعزيز الوظيفي وتحفيز ريادة الأعمال على كافة المستويات مع التركيز على فئة الشباب ورواد الأعمال والنساء والمشاريع الصغيرة والمتوسطة.

### «مهارات» التدريب للتوظيف:

يهدف هذا البرنامج الى سد الفجوة بين الخريجين الجامعيين الجدد واحتياجات سوق العمل من خلال تقديم عدد من الدورات وبرامج بناء القدرات.

### أنشطة المسؤولية الاجتماعية:

تمّ تصميم هذا البرنامج لإتاحة الفرصة أمام طلاب «مهارات» للتطوُّع في مركز الطفيلة للرعاية والتطوير . حيث نُظِّم طلاب «مهارات» يوماً ترفيهياً كاملاً مع مجموعة من الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة، وذلك بهدف تعريفهم على أهمية العمل التطوعي ودعم مجتمعاتهم، وتعزيز احساسهم بالمسؤولية والانتماء.

### «مهارات» للجامعات:

يركز هذا البرنامج على تعزيز المهارات الأساسية والمهارات الحياتية لتطوير قدرات طلبة الجامعات من أجل إعدادهم للانخراط في سوق العمل. تمّ تنفيذ هذا البرنامج باستخدام تقنية «التعلّم من خلال العمل»، وتمّ تطبيق البرنامج ضمن بيئة تفاعلية شبيهة بأجواء العمل الحقيقية.

### «مهارات» ريادة الأعمال:

انطلاقاً من حرصنا على تشجيع الشباب على ريادة الأعمال بدلاً من البحث عن وظيفة، يهدف هذا البرنامج إلى تشجيع الشباب على الاعتماد على ذاتهم من خلال تقديم برامج متخصصة في بناء القدرات.

بداية أتقدّم بالشكر الجزيل لما قدّمه لنا برنامج «مهارات» من خبرة عظيمة. حيث ساهم هذا البرنامج في تغيير نظرتي للحياة والفرص المستقبلية أمامي، حيث كان لهذا التدريب دور كبير في بناء قدراتي وتمكيني من تحديد نقاط الضعف والقوة لدي.

آية عبد الله سبائلة

### اليوم الوظيفي:

يستهدف اليوم الوظيفي خريجي برنامج «مهارات» بمشاركة عدد من الشركات والمؤسسات من القطاعين العام والخاص. يهدف برنامج اليوم الوظيفي إلى تعزيز التواصل بين الشباب وأصحاب الأعمال، وبالتالي زيادة نسبة التوظيف.

### ورشة عمل ريادة الأعمال:

تمّ تنظيم ورشة عمل عن ريادة الأعمال ليوم واحد بهدف إتاحة الفرصة للطلبة من أجل مناقشة عدد من المواضيع العالمية المتعلقة بريادة الأعمال. وقد تمّ خلال هذا اليوم، إتاحة الفرصة أمام الطلبة للتعلّم وتبادل المعرفة والتعارف عبر مجموعات تفاعلية وجلسات عصف ذهني.

### فعالية «مين غير»:

يهدف هذا البرنامج الإرشادي إلى تبادل قصص النجاح لعدد من رواد الأعمال المحليين لإلهام الشباب ورفع مستوى معرفتهم وتحفيزهم نحو السلوكيات الريادية.

### الندوات التوعوية:

انطلاقاً من إيمان البنك بالدور الهام الذي تلعبه الأسرة في تطوير جيل الشباب، تمّ تنظيم عدد من ورشات العمل التي حضرها الطلاب المحليون وأفراد عائلاتهم. حيث ركزت ورشات العمل على مواضيع التنمية الاقتصادية وريادة الأعمال ومشاركة المرأة الفعالة في قطاع الأعمال.

كان برنامج «مهارات» تجربة رائعة بالنسبة لي. فقد أدركت بأنّ هناك فجوة كبيرة بين ما تعلّمناه على مقاعد الدراسة في الجامعة والمهارات المطلوبة في سوق العمل. لقد تعلّمت كيف أكون عضو فعال ضمن الفريق، وأن أصع أهدافاً محددة وقابلة للقياس وقابلة للتحقق وواقعية وضمن زمن محدّد. ما يميز برنامج «مهارات» أنه مختلف تماماً عن المحاضرات الجامعية، فهو برنامج تفاعلي تطبيقي يركّز على المشاركة وليس على النظريات. أشكر البنك العربي الذي أتاح لي هذه الفرصة الرائعة.

راكان الربيعات

## دعم وتعزيز ريادة الأعمال

كجزء من مساهمات البنك العربي الدائمة في تعزيز المشاريع الريادية، يواصل البنك دعمه المباشر وتعاونته مع عدد من المؤسسات الرائدة في الأردن والتي تركز بالأساس على تعزيز المشاريع الريادية والناشئة.

### أويسس 500

يُعتبر البنك العربي أحد المستثمرين الرئيسيين وهو كذلك عضو مجلس إدارة في شركة أويسس فينشر 1 (Oasis Venture)، التي تهدف إلى توفير فرص الاستثمار في الشركات الناشئة ضمن مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والإعلام الرقمي في الأردن.

أويسس 500 هي شركة رائدة في مجال تمويل المراحل الأولية للمشاريع، وهي الأولى من نوعها في الأردن ومنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. تغطي نشاطات الشركة التدريب على مواضيع الريادة والتوجيه الإرشادي وحضانة الأعمال، وتسريع النمو فيها وتحويل فكرة الأعمال إلى مشاريع ناشئة ومساعدة الرياديين على تنمية شركاتهم بمساعدة شبكات من المستثمرين الحاضرين والمرشدين. ينصب اهتمام الشركة أساساً على الأفكار الخلاقة في مجال تكنولوجيا المعلومات، والأجهزة المحمولة والوسائط الرقمية، بالإضافة إلى قطاع الصناعات الثقافية والمبتكرة، وتحويلها إلى شركات ناشئة.

### إنديفور

في العام 2015، انضم البنك العربي إلى مجلس إدارة إنديفور، وهي مؤسسة غير ربحية تعمل على تعزيز النمو الاقتصادي المستدام بعيد المدى من خلال تطوير الشركات الريادية ذات الأثر الإيجابي والملموس في مختلف أنحاء العالم. تعمل المؤسسة على مساعدة رواد الأعمال ذوي الأثر الإيجابي على إبراز إمكاناتهم وتعزيزها من خلال التواصل مع شبكة من القياديين والخبراء في مجال الأعمال، والذين يزودونهم بالإرشادات والنصائح التي يحتاجونها لتحقيق النجاح.

### إنجاز

يشغل البنك العربي عضوية في مجلس أمناء مؤسسة «إنجاز» منذ العام 2009، وتعتبر مؤسسة إنجاز منظمة أردنية مستقلة غير ربحية. وقد أثبتت «إنجاز» جدارتها كونها المزود الرائد للحلول التي تربط بين القطاع العام والخاص وقطاع المجتمع المدني، بغية إغلاق فجوة المهارات بين النظام التعليمي والتحديات المتغيرة لسوق العمل. تتناول باقة البرامج التي تطلقها «إنجاز» مجموعة واسعة من احتياجات الشباب الأردني، وتهدف إلى إكمال التعليم والتدريب الذي تقدمه مؤسسات التعليم التقليدية من خلال البرامج التي تُعنى بصقل المهارات الشخصية والمكتسبة الأساسية واللازمة للمرشدين المتنافسين على الوظائف ورواد الأعمال في القطاع الخاص.

## دعم توظيف الإناث في المجتمع المحلي

بهدف دعم وتعزيز فرص العمل في المجتمعات المحلية، عمد البنك العربي إلى اختيار الهدايا السنوية لعملائه للعام 2015 من منتجات المؤسسات المحلية غير الهادفة للربح والتي تدعم المجتمعات الأقل حظاً، وتوفر هذه المؤسسات فرص عمل لنساء المجتمع المحلي اللواتي يعملن في مشاريع الصرف اليدوية والسيراميك و الهدايا الحرفية اليدوية الأخرى، بهدف رفع المستوى المعيشي والاقتصادي لهن.

## تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة

### دعم مبادرات وفعاليات التنمية الاقتصادية

كان البنك العربي من بين رعاة المنتدى الاقتصادي العالمي حول الشرق الأوسط والذي عقد في البحر الميت، بالشراكة والتعاون مع صندوق الملك عبد الله الثاني للتنمية تحت شعار «إيجاد إطار اقليمي جديد للازدهار والسلام والتعاون بين القطاعين العام والخاص»، حيث جمع المنتدى العديد من قادة الأعمال والسياسيين وكذلك ممثلين عن المجتمع المدني والمنظمات الدولية والشبابية، وذلك لمناقشة مختلف القضايا ولاسيما دور الشباب والتشغيل.

كما وشارك البنك العربي في فعاليات يوم التمويل المفتوح للقطاع الصناعي، والذي أقيم برعاية البنك المركزي الأردني وبتنظيم من غرفة صناعة الأردن. ويهدف هذا اليوم والذي يعتبر الأول من نوعه على المستوى المحلي، إلى تقديم منظومة شاملة ومتكاملة من المنتجات والخدمات المصرفية التي تعمل على تعزيز القطاع الصناعي في المملكة.

كذلك رعى البنك العربي المؤتمر العلمي المهني الدولي الحادي عشر بعنوان «نحو عالمية مهنة المحاسبة والتدقيق» والذي أقيم في عمان بتنظيم من جمعية المحاسبين القانونيين الاردنيين، وبالتعاون مع اتحاد المحاسبين والمراجعين العرب. وقد حضر هذا المؤتمر عدد كبير من المشاركين المختصين في هذا المجال من الأردن ومن الدول العربية والأجنبية. وقد سلط هذا المؤتمر الضوء على المعايير الدولية لمهنة المحاسبة والتدقيق في العالم.



## دعم الفعاليات الشبابية والتنمية الاجتماعية

كذلك قام البنك العربي برعاية العديد من المبادرات والفعاليات التي تهتم فئة الشباب والأطفال من بينها رعاية القبة الفلكية في مركز هيا الثقافي. حيث تتسع القبة لـ 60 شخصاً، وتستخدم لتقديم عروض مختلفة حول علم الفلك والفضاء، بالإضافة إلى عروض تعليمية ترفيهية متنوعة من خلال عرض صور ثابتة وأفلام متحركة. وبما أن القبة تُعد وسيلة تعليمية هامة وممتعة، فإن مركز هيا الثقافي يتيح الفرصة لجميع الطلبة المهتمين من كافة المحافظات لحضور هذه العروض بهدف توسيع مداركهم ومعلوماتهم.

كما كان البنك العربي الشريك المصرفي لمهرجان الفكر الجديد «فكرستان» الذي نظّمته مؤسسة الجود في الأردن. تمّ خلال هذه الفعالية، والتي تم تنفيذها على مدى يومين في القرية الثقافية والواقعة في حدائق الملك الحسين، تنظيم سلسلة من الجلسات والمحاضرات الداخلية والخارجية حول عدد من المواضيع المتنوعة وتشمل: ريادة الأعمال والتعليم ووسائل التواصل الاجتماعي والبيئة والصحة والأعمال التطوعية. وقد حضر هذا المهرجان أكثر من 16,000 شخص، وتخلله عدداً من المشاركات التي أشرف عليها العديد من المتحدثين من خبرات ومواهب مختلفة، تتعلق بعدد من المواضيع والتجارب المهمة والممتعة.

ومن المبادرات الأخرى التي رعاها البنك العربي أيضاً، فعاليات أسبوع الأردن للألعاب الإلكترونية وجولة فريق «هارلم وزبردز» العالمي لكرة السلة في عمان، بالإضافة إلى رعايته لمجموعة من الفعاليات الفنية والموسيقية في إطار دعم البنك للأنشطة الثقافية والسياحية.



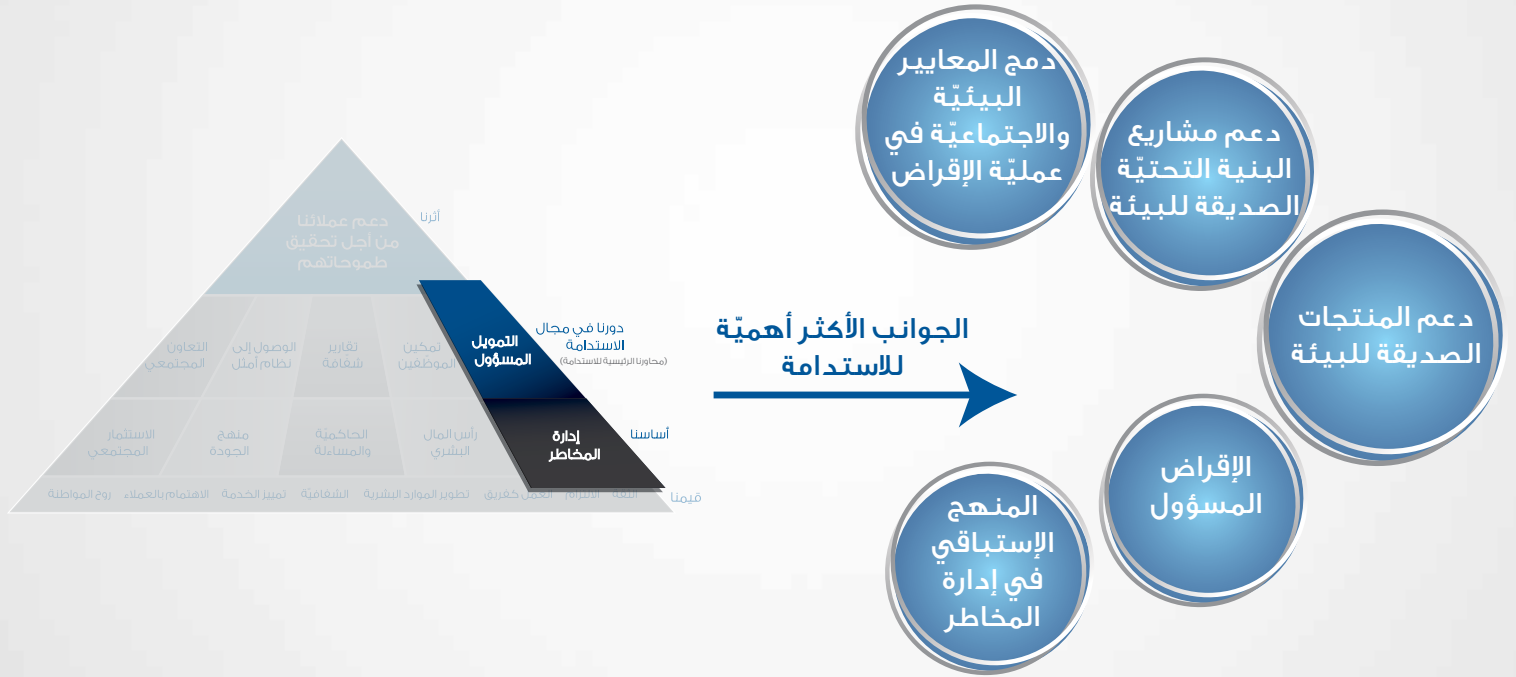


# التمويل المسؤول



# التمويل المسؤول

يعتمد البنك العربي منهجاً قوياً وسليماً في إدارة المخاطر يُمثل أساساً قوياً للاحتفاظ بثقة العملاء واستمرارية الأعمال، مع ضمان الامتثال للمتطلبات الرقابية والمعايير الدولية المتعلقة بالقطاع المصرفي وتمويل الشركات والمشاريع والأفراد. بناء على هذا الأساس، يركز المنهج الاستراتيجي للاستدامة في البنك العربي على اعتماد البنك سياسة التمويل المسؤول الذي يُلبي احتياجات الأعمال والجهات ذات العلاقة فيما يخص: عمليات الإقراض المسؤول ودمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض والمنهج الاستباقي في إدارة المخاطر.



## دمج المعايير البيئية والاجتماعية في عملية الإقراض

انطلاقاً من التزام البنك بضمان تقديم تمويل آمن وطويل الأمد للمشاريع، تم دمج مجموعة من المعايير البيئية والاجتماعية كجزء من مرحلة تقييم المشروع في عمليات الإقراض. وتشمل هذه المعايير إدراج تقييم المخاطر البيئية وتقييم التأثيرات المرورية وتقييم الأثار البيئية ومدى الامتثال للقوانين البيئية المطبقة وغيرها من المخاطر الاجتماعية (مثل قضايا الصحة والسلامة العامة والعمالة المحلية وعمالة الأطفال)، والتي تتم دراستها وتقييمها وفقاً للإجراءات المتبعة بهذا الشأن، بحيث تتماشى المعايير المتبعة في عملية تقييم المشاريع الممولة مع مبادئ (Equator Principles)<sup>6</sup>. في العام 2015 تم تقييم 100% من المشاريع التي يمولها البنك بناءً على هذه المعايير، مع إضافة عدد من الدراسات الخاصة حول تقييم الأثر البيئي، هذا ولم يسجل حدوث أي تعثر في هذه القروض. علاوة على ذلك، وكجزء من استراتيجية الاستدامة للبنك، تتواصل دائرة تمويل المشاريع في البنك مع العملاء من الشركات بهدف رفع مستوى الوعي حول المخاطر البيئية والاجتماعية المترتبة على إنشاء المشاريع. ويتم هذا التواصل عبر مشاركة تقريرنا للاستدامة مع بعض عملائنا، بالإضافة إلى عمليات التواصل الأخرى من خلال المشاركة في الفعاليات واللقاءات المحلية والإقليمية المتعلقة بالتمويل المستدام والتنمية المستدامة.

## عضوية في المؤسسات الصديقة للبيئة

كجزء من مبادرات البنك العربي لتبني معايير التمويل المسؤول، وليكون جزءاً من عملية صنع القرار والمجموعات المؤثرة المسؤولة عن وضع السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بمجال الطاقة البديلة، انضم البنك إلى عضوية مؤسسة إدامة (EDAMA)<sup>7</sup> وهي جمعية أعمال أردنية تسعى إلى إيجاد حلول مبتكرة لاستغلال وإنتاجية الطاقة والماء بهدف تحقيق الأثر الإيجابي على البيئة. وبصفته عضو في الجمعية، يدعم البنك العربي المساهمة بتطوير الأردن نحو اقتصاد صديق للبيئة من خلال إنشاء قطاع اقتصادي حيوي جديد لشركات الطاقة وتعزيز الأبحاث التطبيقية وتطوير التكنولوجيا الأردنية ورفع مستوى الوعي العام والدفاع عن السياسات التي تجعل من الأردن نموذجاً يحتذى به في مجال فعالية الطاقة وتوفير الماء والعناية بالبيئة.

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

7 – مؤسسة إدامة هي أول مؤسسة من نوعها في الأردن، والتي تقدم منحة لعدد كبير من مؤسسات القطاعين العام والخاص والمؤسسات غير الهادفة للربح لمناقشة التنمية المستقبلية لقطاع الطاقة والمياه والبيئة في الأردن بالتركيز بشكل خاص على الطاقة البديلة.

## دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة

إن دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية الرئيسية للبنك العربي نحو تحقيق التنمية المستدامة. فخلال العام 2015، بلغ إجمالي مبالغ القروض والتسهيلات الممنوحة من البنك لهذه المشاريع ما يقارب 10.25 مليون دينار أردني. هذا ويحرص البنك العربي من خلال دائرة تمويل المشاريع على التزام جميع المشاريع الممولة في البنك بكافة متطلبات قوانين البيئة الأردنية. وفي حال اشتراك مؤسسات التمويل الدولية، يتطلب كذلك التزام المشاريع بمعايير ومتطلبات تكون في عدد من الحالات أكثر تشدداً من القوانين والضوابط المحلية المعمول بها.

خلال العام 2015، تابع البنك عن كثب فرص دعم مشاريع الطاقة المتجددة لتوليد الكهرباء من الطاقة الشمسية وطاقة الرياح كما هو مبين أدناه:

### دعم مشاريع الطاقة الشمسية

حرصاً منا على تلبية الطلب المتزايد على مصادر كهرباء آمنة وثابتة في الأردن، تقوم مجموعة البنك العربي، بالتعاون مع ممولين آخرين، بتمويل إنشاء ست محطات للطاقة الشمسية في العام 2015. هذه المشاريع هي جزء من أصل 12 مشروعاً للطاقة الشمسية وافقت عليها وزارة الطاقة والثروة المعدنية ضمن المرحلة الأولى لتنفيذ مشاريع الطاقة المتجددة في المملكة. كما تساهم هذه المشاريع في تلبية الطلب المتزايد على الكهرباء بتكلفة معتدلة وبعتماد المعايير الصديقة للبيئة. علاوة على ذلك، يقوم البنك العربي في الأردن بأخذ أدوار بنك الحسابات ووكيل الضمانة المحلي لهذه المشاريع. تعمل المحطات الست بقدرة إجمالية تبلغ 81 ميغاواط، وتعد أولى المحطات من نوعها بهذا الحجم في الأردن. ستعمل هذه المحطات مجتمعة على إنتاج 94 غيغاواط/ساعة من الكهرباء المستدامة الخالية من مسببات التلوث، وستساهم في الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بما يقارب 100,000 طن سنوياً. سيتم بناء أربع محطات منها قرب مدينة معان جنوب وسط الأردن، بينما سيتم بناء المحطتين الأخريين في مواقع قرب العقبة في الجنوب وقرب المفرق في الشمال. يتولى عملية تطوير وبناء هذه المحطات عدد من المستثمرين الأردنيين والدوليين من خلال ست شركات مستقلة من القطاع الخاص، وهي:



- شركة شمسننا للطاقة (العقبة)
- صقر معان للطاقة الشمسية
- الورد الجوري لتوليد الطاقة
- زهرة السلام لتوليد الطاقة
- الرزنيق لتوليد الطاقة
- جوردان سولار ون (المفرق)

هذا وتعمل دائرة تمويل المشاريع في البنك بشكل وثيق على فرص التمويل مع المتعهدين الأربعة الذين رست عليهم عطاءات وزارة الطاقة والموارد المعدنية لتنفيذ المرحلة الثانية من مشاريع الطاقة المتجددة في المملكة. ستعمل هذه المحطات بقدرة توليد إجمالية تبلغ 200 ميجاواط، يتم توزيعها بالتساوي على المتعهدين الأربعة (50 ميجاواط لكل منهم).

## دعم مشاريع طاقة الرياح

خلال العام 2015، قامت مجموعة البنك العربي بتزويد التمويل اللازم لشركة مشروع رياح الأردن (JWPC)، ويقوم البنك العربي في الأردن بأخذ أدوار بنك الحسابات المحلي ووكيل الضمانة المحلي للمشروع كجزء من الاتفاقية التي تم توقيعها مع الشركة في العام 2014.

قامت شركة مشروع رياح الأردن بإنشاء مشروع الطفيلة لطاقة الرياح بسعة إنتاجية تبلغ 117 ميجاواط، وهو أول مشروع للطاقة المتجددة بهذا الحجم في الأردن. وقد بدأت شركة مشروع رياح الأردن بإنتاج الكهرباء خلال العام 2015 وقد أنتجت بحجم 400 جيجاواط/ساعة من الكهرباء سنوياً، مما يساهم في الحد من انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بنحو 235,000 طن سنوياً. مشروع الطفيلة هو أول مشروع لطاقة الرياح يتم تطويره بموجب قانون الطاقة المتجددة وترشيد الطاقة في الأردن للعام 2012. هذا ووضعته الحكومة الأردنية استراتيجية خاصة بإنتاج الطاقة، بحيث يتم توليد 7% من الكهرباء في المملكة من مصادر متجددة بحلول 2015، والعمل على رفع هذه النسبة إلى 10% بحلول العام 2020. عندما يتم الانتهاء من تطوير مشروع الطفيلة بشكل كامل والبدء بالتشغيل، سيتم إنتاج ما يقارب 10% من الطاقة المتجددة المستهدفة إنتاجها بحلول العام 2020 في الأردن.



## محطة السمرا لتنقية المياه العادمة

استمراراً لجهود البنك العربي في إدارة وتنظيم تمويل مشروع توسعة محطة السمرا لتنقية المياه العادمة، قام البنك بمواصلة متابعة ومراقبة مشروع التوسعة خلال العام 2015، حيث تمّ إعداد التمويل من خلال قرض تجمّع بنكي محليّ بقيمة 105 مليون دينار أردني، ليشكّل 47% من إجمالي تكلفة المشروع، وبمدّة تصل إلى 20 عاماً.

يساهم المشروع في إضافة سعة مقدّارها 100,000 متر مكعب يومياً من المياه المعالجة (ليصل إلى 367,000 متر مكعب يومياً)، ليتستنى معالجة الكميات المتزايدة من المياه العادمة القادمة من محافظتي عمان والزرقاء. ومع إنجاز المشروع هذا العام وبدء تشغيله، تُساهم المحطة في زيادة كمية المياه المعالجة التي يتم ضخها في نهر الزرقاء، مما يوفر مصدر مياه إضافي لأغراض الري، وبالتالي يساهم في تحسين الجودة البيئية لمياه نهر الزرقاء، الذي يعاني من التلوث بسبب الأنشطة الصناعية وغيرها على مرّ السنوات الماضية.



## توفير المنتجات الصديقة للبيئة

بهدف تشجيع العملاء على تبني الممارسات المسؤولة والصديقة للبيئة في حياتهم اليومية، أعاد البنك العربي إطلاق حملة الحزمة الخضراء التي أطلقها خلال العام 2014 للترويج للخدمات والمنتجات الصديقة للبيئة ومنها:

- **دعم المنتجات الصديقة للبيئة:** مع برنامج التسديد المريح على البطاقات الائتمانية من البنك العربي، يتمكن العملاء من شراء أنظمة الطاقة الشمسية والطاقة البديلة من المحلات المشتركة في البرنامج بدون أية فوائد وعلى فترة سداد تصل لغاية 12 شهراً عند استخدام بطاقة البنك العربي الائتمانية في المحلات المشاركة في البرنامج، و فترة سداد تصل الى 24 شهرا بغائدة 1% في المحلات غير المشاركة في البرنامج .
- **مزايا تفضيلية على قروض السيارات الهجينة:** عروض خاصة لتمويل السيارات الهجينة والتي تتضمن إعفاء من رسوم تنفيذ القرض بالإضافة إلى مزايا أخرى عديدة تتيح للعملاء امتلاك سيارة صديقة للبيئة.
- **خدمة كشف الحساب الإلكتروني:** تتيح خدمة كشف الحساب الإلكتروني للعملاء الحصول على كشوفات الحسابات والبطاقات الائتمانية إلكترونياً، من خلال الخدمة المصرفية عبر الإنترنت «عربي أون لاين»، حيث بلغت نسبة المستخدمين الفاعلين لهذه الخدمة أكثر من 52 % من إجمالي مستخدمي الخدمة المصرفية عبر الإنترنت في العام 2015 ، مقارنة بما نسبته 26 % خلال العام 2014.
- **دعم المؤسسات البيئية المحلية غير الهادفة للربح:** يواصل البنك دعم المؤسسات المحليّة غير الهادفة للربح، والتي تهدف إلى تعزيز الوضع البيئي في الأردن من خلال إدارة المحميّات الطبيعيّة المحليّة والمحافظة على التنوّع الحيوي. المزيد من التفاصيل تجدها في صفحة 123 .



## الإقراض المسؤول

يعتمد البنك العربي سياسة إقراض شاملة بهدف إنجاز عمليّات إقراض مسؤولة لضمان قدرة العملاء على السداد بشكل يُقلّل من المخاطر المحتملة على العميل وعلى البنك. هذه السياسة التي تمّ تحديثها في العام 2013 وتجديدها في العام 2014، تُساهم في تعزيز المنهج المسؤول للبنك في منح القروض، وذلك من خلال الحفاظ على نسبة مجموع الالتزامات إلى صافي الدخل بمستويات مناسبة، مع تحديد الحد الأدنى المطلوب للدخل ضمن مستويات يمكن التحكم بها. علاوة على ذلك، ووفقاً لسياسة الشفافية والتعامل مع العملاء بإنصاف المفضّلة في صفحة 39، يتمّ تصميم منتجات وخدمات البنك بما فيها القروض والتسهيلات لتلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم وذلك بما يتناسب مع سياسات البنك، وفي إطار حرص البنك العربي على جودة المنتجات وخدمات الإقراض، يُطبّق البنك العديد من الإجراءات لضمان جودة الخدمة، ولذلك، يُعنى البنك بعدة أمور كما هو موضّح أدناه:

- توافق المنتجات الجديدة لاحتياجات الفئات المستهدفة.
  - اختبار شامل للمنتجات الجديدة خلال عملية تطويرها.
  - أخذ ملاحظات العملاء الملائمة بعين الاعتبار.
  - توفّر المصادر المناسبة قبل عملية التوزيع.
- تُساهم التعليمات المطبقة أعلاه في تعزيز مستوى المسؤولية لعملية إقراض العملاء.

## الثقافة المالية

تُبين الدراسات أنّ 57% من المواطنين البالغين في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا (الدول العربيّة)، أي ما يعادل 180 مليون مواطن عربي ليس لديهم إمكانية الوصول إلى خدمات مصرفية وليس لديهم حسابات مصرفية أو حسابات ائتمان<sup>8</sup>. ويعود هذا إلى قلة المعرفة بدور الخدمات المصرفية والمالية ومتطلباتها وفوائدها، مما قد يؤدي إلى مشاكل اقتصادية مستقبلية، وإبطاء أو حتّى عرقلة التنمية والاستقرار الاقتصادي.

كما ويُسلط الوضع المالي الحالي الضوء على أمور أخرى عديدة، وتتضمن الحاجة إلى تطوير برنامج تثقيف مالي خاص يتمكّن الأفراد والمؤسّسات من خلاله من فهم وإدارة أموالهم بالشكل الملائم. تماشياً مع إيمان البنك العميق بضرورة دعم التعليم والشباب، شارك البنك في المبادرة الوطنية للثقافة المالية والتي نغّدها 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 هذه المبادرة من خلال مؤسسة عبد الحميد شومان (انظر صفحة 108). بهذا تكون الأردن واحدة من أوائل الدول في العالم العربي التي تساهم في تطوير استراتيجيّة تثقيف مالي شاملة على المستوى الوطني.

حيث تمّ إدخال مرجع خاص بالثقافة المالية في منهاج الصف السابع الأساسي خلال العام 2015، وسيتمّ تطوير المنهاج ليصل إلى الصف الحادي عشر بحلول العام 2021. كما تتضمّن هذه المبادرة إشراك كافّة البنوك العاملة في الأردن من خلال تقديم الدعم المالي.

8 - المصدر: <http://www.jordantimes.com/opinion/adli-kandah/national-strategy-financial-inclusion#sthash.XD4CVpZh.dpuf>



## المنهج الاستباقي في إدارة المخاطر

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

شارك البنك العربي في فعاليات منتدى الإجراءات الرقابية الاحترازية والممارسات السليمة لإدارة المخاطر في البنوك بتنظيم من اتحاد المصاريف العربية وبالتعاون مع البنك المركزي الأردني وجمعية البنوك في الأردن والاتحاد الدولي للمصرفين العرب، وذلك بمشاركة خبراء مصرفيين من مختلف الدول العربية. وقد سلبت هذا المنتدى الضوء على التحديات الرئيسية التي تواجه المصارف العربية في وقتنا الحاضر، وعلى الآليات والإجراءات الرقابية الاحترازية الكلية اللازمة للتطبيق والممارسات السليمة لإدارة المخاطر وفقاً للمتطلبات الجديدة لتوصيات بازل، بهدف تحسين قدره القطاع المصرفي العربي على مواجهة تلك التحديات.



يحرص البنك العربي دائماً على تطبيق إجراءات استباقية لإدارة المخاطر بهدف التقليل من المخاطر المحتملة. فيما يلي بعض الإجراءات الاستباقية التي تم تنفيذها خلال العام 2015:

الدائرة	الوصف
دائرة مخاطر السوق والسيولة	<p>دائرة مخاطر السوق والسيولة مسؤولة عن وضع منهجية شاملة لإدارة مخاطر السوق والسيولة حيث تحتوي هذه المنهجية على أدوات قياس ومراقبة وتقييم مستقلة لمخاطر السوق والسيولة. كما تعمل الدائرة على وضع ومراقبة محددات المخاطر، وقياس القيمة المعرضة للمخاطر واختبارات الأوضاع الضاعطة.</p> <p>من أهم المبادرات التي نفذتها الدائرة خلال العام 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تطبيق نظام القيمة المعرضة للمخاطر (VaR) للبنك العربي في الأردن. وهذا النظام عبارة عن أداة لقياس المخاطر يُستخدم لتحديد مستوى المخاطر بشكل كمي فيما يتعلق بمحفظة الاستثمار ضمن إطار زمني محدد.</li> <li>• تطبيق إدارة الأصول والخصوم (ALM) والسيولة ونظام اتفاقية بازل الثالثة في البنك في الأردن.</li> <li>• وضع منهج كمي لتقييم مدى حساسية ودائع العملاء، ووضع نسب مخصصة على المستوى المحلي.</li> <li>• مواصلة تحليل متطلبات رقابية جديدة فيما يتعلق باتفاقية بازل الثالثة.</li> </ul>
دائرة تقييم مخاطر الأعمال	<p>تقوم دائرة تقييم مخاطر الأعمال بإجراء مراجعة شاملة لأعمال البنك والتأكد من أن محافظ البنك في كل بلد تتناسب مع البيئة الاقتصادية للمنطقة، ومع الأهداف الاستراتيجية للبنك والسوق المستهدف، وتقديم التوصيات بشأن عمل إجراءات تصحيحية كلما تطلب الأمر. تقوم الدائرة أيضاً بمراجعة وتقييم جودة محفظة القروض للتأكد من سلامة نوعية محفظة التسهيلات ومن سلامة سياسات وإجراءات الائتمان المطبقة ومن كفاءة وقدرات موظفي الائتمان.</p>
دائرة مخاطر ائتمان الشركات	<p>من المبادرات الرئيسية التي تم تنفيذها خلال العام 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• إصدار التقارير المركزية حول مخاطر الائتمان ومراجعة سياسات وأنظمة البنك، وكذلك الانظمة الداخلية لتحديد مُعامل مخاطر العملاء، والتي يتم تصميمها بهدف تحسين إجراءات "احتمال الإخفاق"، والتوجه نحو تطبيق نموذج البنك الخاص بالعائد على رأس المال المعدل بالمخاطر.</li> <li>• التأكد من تطبيق متطلبات اتفاقية بازل الثانية والثالثة وأي متطلبات رقابية أو تعديلات بهذا الخصوص.</li> <li>• وضع ورصد حدود مخاطر الائتمان على مستوى المجموعة.</li> <li>• اجراء عملية تقييم لمدى كفاية رأس المال الداخلي، واختبار الضغوط على مستوى المجموعة/الدولة حيثما تطلب الأمر.</li> </ul>

<p>دائرة أمن المعلومات</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• حصل البنك العربي على شهادة PCI DSS<sup>9</sup> للعام 2015، وسيحرص على الاحتفاظ بهذه الشهادة حول أعماله في الأردن، بالإضافة إلى العمل على توسيع مدى تطبيق هذه الضوابط في دول أخرى يتواجد البنك بها.</li> <li>• من منظور ISO/ISMS، يحرص البنك العربي على تحقيق الامتثال لكافة أنظمة البنك المركزي والالتزام بأفضل الممارسات (مثل ISO/ISMS, ITIL &amp; COBIT) فيما ينطبق على أعمال البنك.</li> <li>• تعمل دائرة أمن المعلومات حالياً على تعريف العملاء والموظفين على ثقافة المخاطر بهدف دعم استخدام التكنولوجيا الرقمية في أعمال البنك ونموها على المستوى العالمي.</li> </ul>
<p>دائرة استمرارية العمل</p>	<p>دائرة استمرارية العمل مسؤولة عن ضمان التخطيط الملائم لإدارة استمرارية الأعمال الحرجة خلال وبعد حدوث الأزمات أو الانقطاعات في الأعمال في كافة البلدان التي يتواجد بها البنك العربي.</p> <p>من المبادرات الرئيسية التي تم تنفيذها خلال العام 2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• تعزيز برنامج إدارة استمرارية العمل في بلدان تواجد البنك العربي والشركات التابعة (الشركات التابعة الجديدة مشمولة ضمن هذا البرنامج).</li> <li>• استكمال تنفيذ الموقع البديل للأعمال (BAS) و/أو مرحلة تغيير الموقع لدول البنك العربي والشركات التابعة، مثل شركة البنك العربي السوداني المحدودة وشركة مجموعة العربي للاستثمار ذ م م والشركة العربية الوطنية للتأجير ذ م م</li> <li>• إنشاء استراتيجيات الخدمات العالمية BCM.</li> <li>• استكمال مرحلة تنفيذ مشروع موقع التعافي من الكوارث (DRS) في بعض دول تواجد البنك العربي.</li> <li>• اختبار خطة استمرارية العمل لبعض الوحدات والفروع في الأردن من خلال الاتصال المباشر ما بين الموقع البديل للأعمال (BAS) وموقع التعافي من الكوارث (DRS).</li> <li>• استكمال زيادة الوعي والثقافة لاستمرارية العمل داخل البنك.</li> <li>• تعمل دائرة إدارة استمرارية الأعمال حالياً على التوفيق ما بين إطار استمرارية الأعمال وأفضل الممارسات والمعايير الدولية.</li> </ul>
<p>دائرة مخاطر قطاع التجزئة</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التأكد أنّ مخاطر قطاع التجزئة تتناسب مع عوائدها وضمن الحدود المقبولة للمخاطر.</li> <li>• ضمان إدارة المخاطر بشكل استباقي من خلال اتباع سياسة الائتمان وسياسة الإبلاغ الاحترافية فيما يتعلّق بعملية الإقراض.</li> <li>• إدارة مخاطر قطاع التجزئة على مستوى محفظة قطاع التجزئة ككل.</li> <li>• الامتثال لمتطلبات اتفاقية بازل الثانية.</li> </ul>
<p>دائرة المخاطر التشغيلية</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعزيز ثقافة المخاطر بين الموظفين.</li> <li>• نشر الوعي اللازم بين كافة الموظفين لتعزيز قدراتهم على إدارة المخاطر التشغيلية والحدّ منها بشكل استباقي.</li> <li>• وضع المعايير المرتبطة بمراقبة المعاملات بكافة مستوياتها للوصول إلى حد معقول ومريح يتماشى مع المعايير التي يضعها مجلس الإدارة.</li> </ul>

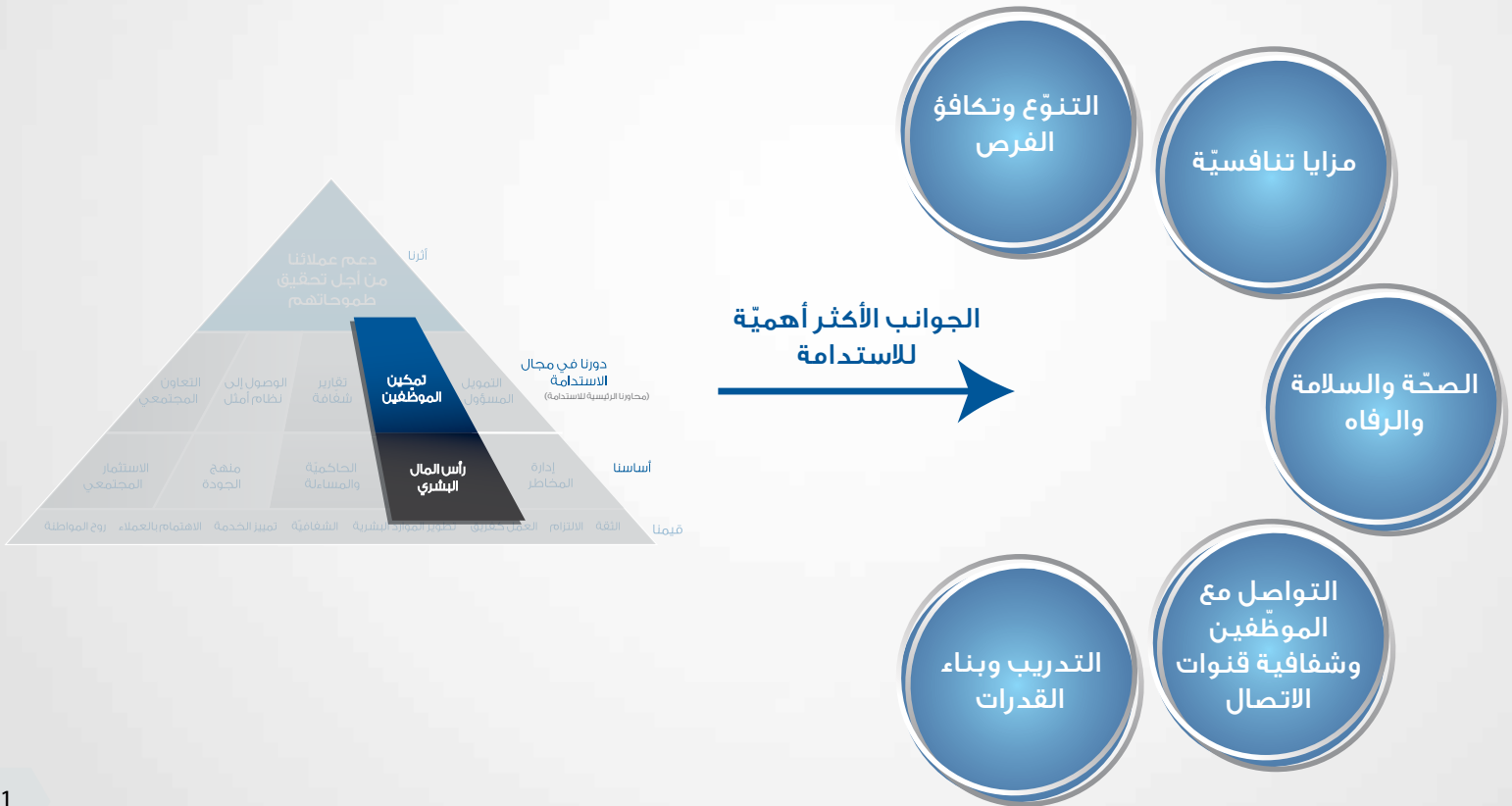
9- معايير أمن المعلومات في مجال صناعة بطاقات الدفع (PCI DSS) هي عبارة عن مجموعة واسعة من السياسات والإجراءات الهادفة إلى تحسين أمن عمليات بطاقات الائتمان والسحب والنقد، وحماية حامل البطاقة من أي سوء استخدام لمعلوماتهم الشخصية. تم تصميم PCI PSS بالتعاون بين أربع شركات رئيسية في مجال بطاقات الائتمان، وهي: فيزا وماستركارد وديسكوفر، وأميريكان إكسبريس.

# تمكين الموظفين



# تمكين الموظفين

يمتلك البنك العربي أساساً متيناً من رأس المال البشري والذي يقود أعمال البنك نحو النجاح من خلال التواصل الفعّال مع العملاء والمساهمين والمجتمع وغيرهم من الجهات ذات العلاقة. لذلك يولي البنك العربي تمكين الموظفين أهمية كبيرة ضمن استراتيجية الاستدامة من خلال منح الموظفين مزايا تنافسية وتنوع وتكافؤ للفرص والتواصل وشفافية قنوات الاتصال وتطوير المهارات وبناء القدرات. يتم دمج هذه المحاور الرئيسية ضمن استراتيجية البنك للاستدامة والتي تنعكس على ثقافة البنك، وتساهم في تعزيز خدمات العملاء، وبالتالي تحقيق هدف القيمة المشتركة.

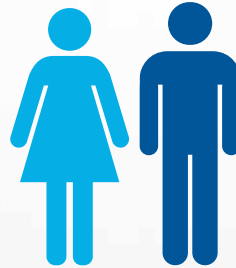


## التنوع وتكافؤ الفرص

على مدى الخمسة والثمانين عاماً الماضية، استطاع البنك العربي بناء طاقم عمل متنوع ومخلص يتبنى رؤيتنا ويحرص على تحقيقها في مجال تلبية احتياجات العملاء. يثمن البنك العربي نجاح موظفيه من خلال منحهم فرص متكافئة وحزم مزايا تنافسية، إضافة إلى توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة لهم. في العام 2015، بلغ إجمالي القوى العاملة في الأردن 2,934 موظفاً، يشكلون 44.9% من إجمالي عدد موظفي البنك العربي ش.م.ع.

يحرص البنك على استقطاب المواهب والخبرات المحلية، حيث أن 99.4% من إجمالي القوى العاملة في الأردن يحملون الجنسية الأردنية. كما أن 68.6% من مناصب الإدارة العليا<sup>10</sup> و100% من مدراء الفروع والأقاليم أردنيون، مما يؤكد على اهتمام البنك بالاستثمار في الكفاءات المحلية والعمل على تطويرها.

المجموع	الإناث	الذكور	المنطقة
6	3	3	عجلون
2,743	1,033	1,710	عمان
18	12	6	العقبة
27	9	18	البلقاء
5	1	4	جرش
9	6	3	الكرك
9	3	6	معان
8	3	5	مادبا
8	3	5	المفرق
7	4	3	الطفيلة
56	27	29	الزرقاء
38	17	21	إربد
2,934	1,121	1,813	المجموع



10 - مناصب الإدارة العليا هي المناصب من نائب رئيس تنفيذي وما فوق

## تكافؤ الفرص

يحرص البنك على منح كافة الموظفين فرص متكافئة للنمو والتطور بغض النظر عن العمر أو الجنس أو أي عامل آخر، كما هو مبين في الجدول أدناه.

عدد الموظفين الجدد بحسب العمر والجنس			اجمالي القوى العاملة بحسب العمر والجنس			فئة العمر
المجموع	الإناث	الذكور	المجموع	الإناث	الذكور	
363	151	212	1,101	503	598	30-18
73	14	59	1,107	443	664	40-31
14	2	12	563	152	411	50-41
4	0	4	160	23	137	60-51
0	0	0	3	0	3	60 فما فوق

2015			
المجموع	الإناث	الذكور	القوى العاملة حسب المستوى الوظيفي
2,934	1,121	1,813	إجمالي عدد الموظفين
35	6	29	عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا
883	276	607	عدد الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
1,742	839	903	عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
274	0	274	عدد الموظفين في المناصب غير المكتبية

## دعم الإنث في العمل

يهدف البنك العربي إلى تعزيز ثقافة تدعم الموظفات داخل البنك. ففي العام 2015، بلغت نسبة الموظفات في الأردن 38.2%، مقارنة بـ 37% في كافة فروع البنك العربي ش.م.ع. كما حرص البنك خلال العام 2015 على أن تتساوى نسبة الراتب الأساسي للموظفين الذكور مقابل الإنث لكل مستوى وظيفي بما يمثل 1:1، وذلك تماشياً مع التزام البنك بضمان معاملة منصفة لكلا الجنسين.

كما يحتفظ البنك العربي ببيئة عمل شمولية تدعم وتتيح المجال للموظفات الإنث للمنافسة على المناصب الإدارية والتقدم الوظيفي، حيث تشغل الإنث نسبة 31.3% من المناصب الإدارية الوسطى في البنك، كما أنّ 17% من ضمن فريق الإدارة العليا هم من الإنث.<sup>11</sup>

2015	2014	2013	القوى العاملة من الإنث
38	39	38	نسبة الإنث بين القوى العاملة (%)
17	15	14	نسبة الإنث في المناصب الإدارية العليا (%)
31	31	30	نسبة الإنث في المناصب الإدارية الوسطى (%)

تماشياً مع القوانين المحليّة المتعلقة بمنح الموظفات الإنث إجازة أمومة، بلغ عدد الموظفات اللاتي تمّ منحهنّ إجازة أمومة 102 موظفة، وكانت النتيجة كالآتي:



11 - إجمالي عدد الموظفات المرؤوسين هو 2,803 موظفاً، 38.7% منهم إنث وإجمالي عدد الموظفات الذكور يشغلون مناصب إداريّة عليا هو 23 موظفاً، 8.7% منهم إنث.



## تشجيع توظيف الإناث ضمن القطاع المصرفي

بدعوة خاصة من محافظ البنك المركزي البحريني، شاركت الأنسة رنده صادق – نائب الرئيس التنفيذي للبنك العربي كمتحدثة رئيسية في مؤتمر «المرأة في القطاع المالي والمصرفي.. قيادة التغيير»، والذي عُقد في البحرين بتاريخ 30 تشرين الثاني 2015. وقد ركز المؤتمر على دراسة نماذج نسائية نجحن في تولي مناصب قيادية وقصص نجاح بالإضافة إلى مناقشة التحديات التي تواجه المرأة في القطاع المالي بهدف تشجيع المرأة ومنحها الفرصة للعمل في القطاع المصرفي والمالي والمساهمة في تطويره.



## الموظفون من ذوي الاحتياجات الخاصة

تتضمن استراتيجية الاستدامة في البنك العربي مراجعة لمدى سهولة الوصول إلى البنك بهدف دعم توظيف ودمج الكفاءات من ذوي الاحتياجات الخاصة. وتعتمد عملية توظيف ذوي الاحتياجات الخاصة في البنك على تقييم المهارات والكفاءات والقدرة على تلبية المتطلبات الوظيفية. بناء على ذلك، سيتم تصميم كافة الفروع الجديدة وتعديل تصاميم الفروع القائمة إن أمكن، بحيث تتيح إمكانية وصول الموظفين والعملاء من ذوي الاحتياجات الخاصة إلى فروع البنك من أجل الاستفادة من كافة الخدمات المقدمة في الفرع. ففي العام 2015، بلغ إجمالي عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة في البنك 53 موظفًا، مقارنة بـ 44 موظفًا في العام الماضي، مع العلم أنه قد تم إنشاء سلاسل ومواقف سيارات خاصة في الفروع لتسهيل إمكانية وصول الأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة إلى تلك الفروع.

## المزايا التنافسيّة

يقدم البنك العربي لموظفيه حزم رواتب ومزايا تنافسيّة، تتضمّن أجراً ابتدائيّاً يزيد بشكل ملحوظ عن الحدّ الأدنى للأجور في الأردن، مما يضع البنك في المستويات العليا (الرّبيع الأعلى) للرواتب في سوق القطاع المصرفي الأردني للعام 2015. هذا وتناسب حزم الرواتب مع الخبرة العمليّة للموظف ومهاراته.

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

بما أنّ 100% من الموظفين متفرغون للعمل بدوام كامل لدى البنك العربي، يحرص البنك على تزويد موظفيه بامتيازات إضافيّة تشتمل على سبيل المثال لا الحصر، رفع مستوى التأمين الطّبي الشامل ورفع سقف تغطية المصاريف ذات العلاقة بالأمومة والتأمين على الحياة وقروض التعليم، إضافة إلى قروض الموظفين بنسب فائدة تفضيليّة. في العام 2013، بدأ البنك بتقديم تعويضات ماليّة للموظفات اللاتي لديهنّ أطفالاً حتى سن 4 سنوات، وواصل تقديم الدعم لهنّ خلال عامي 2014 و2015، وذلك لتمكينهنّ من تأمين الرعاية الملائمة لأطفالهنّ أثناء تواجدهنّ على رأس عملهنّ خلال اليوم. بلغ إجمالي عدد الموظفات اللاتي حصلن على هذه التعويضات والدعم 370 موظفة خلال العام 2015. هذا ويواصل البنك تقديم المنح التعليميّة لتغطية تكاليف تعليم أبناء الموظفين في الجامعات الأردنيّة، حيث بلغ إجمالي مبلغ الدعم المقدّم في هذا المجال إلى 90,928 دينار أردني في العام 2015. وقد استفاد من برنامج الدعم هذا 82 موظفاً، حيث تمكّن 98 طالباً من الالتحاق بالجامعات خلال العام.

## الصحة والسلامة والرفاه

يلتزم البنك العربي بتوفير بيئة عمل سليمة وأمنة ومنتجة، مع ضمان معاملة كافة الموظفين بإنصاف واحترام، وتبني معايير النزاهة والثقة بهدف تحقيق أعلى درجات رضى الموظفين. على الرغم من قلة عدد وتكرار الحوادث الكبرى التي تتعلق بالصحة والسلامة المهنية التي يشهدها قطاع الخدمات، إلا أن البنك العربي يؤكد التزامه بمواصلة اتخاذ التدابير اللازمة والتي من شأنها التقليل من خطر احتمال حصول مثل هذه الحوادث وضمان بيئة عمل خالية من الإصابات أو الوفيات. تم تشكيل لجنة الصحة والسلامة المهنية في العام 2012، لتتولى مهام تطوير أنظمة وخطط تتعلق بالصحة والسلامة المهنية في البنك وتتابع بشكل دقيق أداء البنك على نطاق واسع بناءً على مؤشرات الصحة والسلامة.

خلال العام 2015، عالجت اللجنة ما مجموعه 36 حالة، والتي تم تصنيفها إلى أربع فئات رئيسية: الاقتراحات والشكاوى والإجراءات وحوادث العمل والمبادرات. كان هناك 8 حوادث تتعلق بالعمل والتي تم حلها مباشرة من قبل اللجنة، ولم ينتج عن أي منها إصابات خطيرة. وقد تم توثيق هذه الحوادث مع تفصيل الإجراء الذي تم اتخاذه لحلها وظروف الحادثة، بالإضافة إلى خطط المتابعة. يحرص البنك العربي على مواصلة توعية موظفيه الجدد حول القضايا الأساسية المتعلقة بالصحة والسلامة، حيث تم تنظيم ست دورات تدريبية بمشاركة 110 من الموظفين الجدد. وهذه الدورات هي جزء من البرنامج الإرشادي للموظفين الجدد. تم أيضاً تنظيم دورتين توعويتين استهدفت 26 من طاقم الإخلاء في مجالات مختلفة تتعلق بمواضيع الصحة والسلامة بما فيها معالجة حالات الطوارئ ومكافحة الحرائق والإسعاف الأولي والإنعاش بالتنفس الصناعي وعمليات الإخلاء. علاوة على ذلك، تم إجراء ثلاثة تدريبات على عمليات إخلاء مباني جراء حريق وهمي في ثلاثة فروع رئيسية في الأردن، بالإضافة إلى فروع أخرى تقع ضمن مجموعة البنك العربي. وتأتي هذه التدريبات كجزء من خطة التدريب السنوية التي يقدمها البنك لطاقم الإخلاء الذين يتم تدريبهم بشكل منتظم لإبقائهم على اطلاع حول أفضل عمليات الإخلاء وخطط وإجراءات إدارة الطوارئ.

هذا ويشجع البنك العربي موظفيه على اتباع نمط حياة صحي ومتوازن. فخلال العام 2015، وللأسفة السابعة على التوالي، كان البنك العربي الراعي الذهبي لسباق ماراثون عمان الدولي وقد شجع موظفيه وعائلاتهم وأصدقائهم على المشاركة في هذه الفعالية الرياضية وفي فعالية ماراثون البحر الميت (لمزيد من التفاصيل أنظر ص 120). علاوة على ذلك، تم تنفيذ برنامج للكشف المبكر عن سرطان الثدي خلال العام استهدف 87 من الموظفات الإناث في البنك، والذي يأتي كجزء من خطتنا لرفع مستوى وعي موظفينا حول سرطان الثدي وكيفية تجنبه وطرق علاجه.

## التواصل مع الموظفين وشفافية قنوات الاتصال

يؤمن البنك العربي أنّ تعزيز التواصل مع كافة الموظفين يساهم في تعزيز إنتاجيتهم وأدائهم ورفع مستوى رضاهم، مما يساهم أيضاً في التقليل من معدّل دوران الموظفين. خلال العام 2015، وصل إجمالي معدّل الدوران إلى 8.7%، كما تمّ خلال العام 2015 توظيف 454 موظفاً جديداً، يمثلون حوالي 16% من إجمالي القوى العاملة.

2015	2014	2013	معدّل دوران الموظفين
8.7	8.5	5.9	إجمالي معدّل دوران القوى العاملة (%)
إجمالي معدّل دوران القوى العاملة حسب المستوى الوظيفي (%) <sup>12</sup>			
0.1	9.7	4.9	معدّل الدوران في المناصب الإدارية العليا
2.2	8.3	4.8	معدّل الدوران في المناصب الإدارية الوسطى
6.3	9.6	7.2	معدّل الدوران في الوظائف المكتبيّة غير الإداريّة
0.1	2.2	1.8	معدّل الدوران في الوظائف غير المكتبيّة
إجمالي معدّل دوران الموظفين حسب الجنس (%)			
3.5	2.6	2.2	معدّل دوران الموظفين الإناث
5.2	5.9	3.7	معدّل دوران الموظفين الذكور
إجمالي معدّل دوران القوى العاملة حسب العمر (%)			
5.3	4.8	3.8	30-18
2.8	2.9	1.5	40-31
0.5	0.7	0.5	50-41
0.1	0.1	0.1	60-51

12 - تعود الفجوة في نسبة الدوران بمقارنة العام 2015 بالسنوات السابقة إلى تعديل في معايير الاحتساب، حيث تمّ الاحتساب هذا العام بناء على متوسط العدد الكلي للموظفين بدلاً من متوسط عدد الموظفين في كل مستوى وظيفي بشكل منفصل.

# شفافية قنوات الاتصال

مراجعة الأداء السنوي: يخضع كافة موظفي البنك العربي لعمليّة مراجعة لأدائهم السنوي بالإضافة إلى تحديد خطّة تطوير المسار الوظيفي مع مدرائهم المباشرين أو مدراء الأقسام لتحديد الإنجازات الشخصية والجوانب التي ينبغي العمل على تحسينها. تساهم هذه العمليّة في تعزيز الحوار بين الموظفين ومشرفيهم، وتساعد البنك على تقديم فرص التدريب الملائمة لهم.

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



**عربينا:** هي بوابة اتصال داخلية تشتمل على المعلومات والأخبار الخاصة بالبنك والتعميمات ودوائر البنك ودليل الهاتف والعروض والخصومات الخاصة للموظفين، بالإضافة إلى احتوائها على مركز السياسات التي يقرّها البنك. تشتمل الصفحة الرئيسية لـ «عربينا» على قسم خاص يشتمل على صور للنشاطات والمبادرات التطوعية التي يتم تنفيذها ضمن برنامج البنك للمسؤولية الاجتماعية «معا»، يهدف هذا القسم إلى توعية الموظفين حول المبادرات التطوعية وربط الصور بالإعلانات والمعلومات المتعلقة بالأنشطة التطوعية. تشير الإحصاءات إلى أن نسبة 99,6% من الموظفين في الأردن يتصفحون شبكة عربينا أكثر من 12 مرة في الشهر، بهدف الاطلاع على المواضيع المقدمة من خلال الشبكة مثل: أخبار البنك والتعميمات والعروض الخاصة ومركز السياسات ونظام إدارة الموارد البشرية. خلال العام 2015، تصفح حوالي 62% من الموظفين صفحة «الاستدامة»، مقارنة بـ 25% في السنة الماضية، ما يشير إلى زيادة وعي الموظفين واهتمامهم بالتعرّف على المزيد حول استراتيجية البنك للاستدامة وبرنامج «معا» (أنظر ص 116).





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

**موظفونا في المجتمع:** يؤمن البنك العربي بالأثر الإيجابي الكبير الذي يمكن تحقيقه من خلال دمج الموظفين بالمجتمع من خلال المبادرات التطوعية، والتي تساهم في رفع مستوى ولاء الموظفين نحو مجتمعاتهم وتعزيز حافزيتهم وإنتاجيتهم. خلال العام 2015، ارتفع إجمالي عدد الموظفين المتطوعين بنسبة 19% ليصل إلى 360 موظفاً شاركوا في 51 نشاطاً تطوعياً (أنظر ص 117). تعتبر أنشطتنا التطوعية محورا استراتيجياً لبرنامج «معاً» باعتباره منصة للمسؤولية الاجتماعية بحيث يعالج أربعة مجالات بيئية واجتماعية رئيسية. لمزيد من المعلومات حول برنامج «معاً» ومساهمة موظفينا في الصفحات 116-126.

## علاقات الموظفين

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

يتم جمع ملاحظات الموظفين بما في ذلك شكاويهم من خلال مقابلات انتهاء الخدمة، إلى جانب «لجنة علاقات الموظفين» التي تتولى مهمة معالجة الشكاوى الداخلية. خلال العام 2015، لم تتلق لجنة علاقات الموظفين أي حالات أو شكاوى تتعلق بالمعاملة العنصرية أو خرق لحقوق الإنسان، بينما تلقت اللجنة ثلاث شكاوى فقط تتعلق باستهلاك الإجازات السنوية، وتم حل كافة هذه الشكاوى بكفاءة خلال فترة التقرير.



## التدريب وبناء القدرات

إنَّ العمل على تمكين الموظَّفين من خلال برامج تدريبية، ذات علاقة بالمهارات التقنية والشخصية، هي جزء من الأهداف الاستراتيجية الرئيسية للبنك، والتي تقع ضمن استراتيجيتنا للاستدامة. تهدف هذه البرامج إلى تحسين العمليات والوصول إلى التميُّز في الخدمة. حيث التحق ما مجموعه 12,499 موظِّفاً (9,414 من الذكور، و3,085 من الإناث) بـ 1,295 برنامجاً تدريبياً، ووصل إجمالي الساعات التدريبية لجميع الموظَّفين حوالي 67,425 ساعة تدريبية (46,494 ساعة حضرها موظِّفون ذكور، و20,931 حضرها موظِّفات إناث).

### التوزيع حسب الجنس

برنامج "رؤاد" وإدارة المواهب					
عدد الدورات	عدد المتدربين	الذكور	عدد الساعات	الإناث	عدد الساعات
24	237	194	2,694	43	680

التدريب الداخلي					
عدد الدورات	عدد المتدربين	الذكور	عدد الساعات	الإناث	عدد الساعات
260	4,679	3,340	19,388	1,339	7,043

برنامج التعلّم الإلكتروني					
عدد الدورات	عدد المتدرّبين	الذكور	عدد الساعات	الإناث	عدد الساعات
816	6,844	5,269	395	1,575	169

برامج منح شهادات الاعتماد					
عدد الدورات	عدد المتدرّبين	الذكور	عدد الساعات	الإناث	عدد الساعات
58	200	170	8,269	30	6,635

البرامج الخارجيّة والمؤتمرات					
عدد الدورات	عدد المتدرّبين	الذكور	عدد الساعات	الإناث	عدد الساعات
137	539	441	15,748	98	6,404

يتم تحديد واختيار البرامج التدريبية بناء على تقييم أداء الموظفين، حيث تهدف برامجنا التدريبية إلى تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة وبناء قدراتهم التي تلبي الاحتياجات والتوقعات لكافة عمليّاتنا. حيث تتضمّن البرامج التدريبية العديد من الدورات الداخليّة والخارجيّة. علاوة على ذلك، يتم أيضاً تعزيز خطط تطوير المسار الوظيفي بعدّة 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.

## التوزيع حسب المستوى الإداري

المستوى	عدد المتدربين	الذكور	عدد الساعات	الإناث	عدد الساعات
الوظائف الإدارية العليا	110	108	310	2	32
الوظائف الإدارية الوسطى	2,551	1,842	15,414	709	2,829
الوظائف غير الإدارية	9,836	7,462	30,766	2,374	18,070

## البرنامج الإرشادي

يستهدف البرنامج الإرشادي كافة الموظفين الجدد لغايات التعرّف من خلاله على معلومات البنك من نواحي تاريخ تأسيسه والهيكلية التنظيمية الداخلية والمنهج الإداري وسياسات ولوائح الموارد البشرية وقضايا الصحة والسلامة المهنية ومنتجات وخدمات البنك وأدوات الاتصال والالتزامات تجاه الجهات ذات العلاقة بالإضافة إلى مسؤوليات البنك الاجتماعية والبيئية. خلال العام 2015، استفاد 88 موظفاً من البرنامج الإرشادي، والذي تمّ تنفيذه خمس مرّات خلال العام.

## برنامج تدريب الطلاب العملي

في إطار حرصه على الاستثمار في تطوير وتدريب الشباب المحلي، استضاف البنك العربي 209 طالباً في عدد من فروع وفي مقر الإدارة العامة للبنك من خلال برنامج تدريب الطلاب العملي للعام 2015. هذا وتمّ تصميم البرنامج لإعطاء الطلاب خبرة تعلّم تفاعلية شاملة، يمكنهم من خلالها اكتساب مهارات وقدرات جديدة يحتاجونها لتحقيق النجاح في أيّ وظيفة وبخاصة في القطاع المصرفي.

## برنامج مدير الفرع المعتمد

تّم إطلاق برنامج مدير الفرع المعتمد لأوّل مرّة في العام 2011 بهدف إعداد مدراء فروع مؤهّلين يمتلكون المهارات التّقنيّة والسلوكيّة اللازمة لخدمة عملائنا وقيادة فريق العمل في الفروع. في العام 2015، تّم تنظيم برنامج مدير الفرع المعتمد بالإضافة إلى مهارات تطوير وبناء الفريق، بالإضافة إلى تنفيذ 15 دورة تدريبية وجلسات دراسة الحالة تغطّي عدداً من المجالات المصرفيّة بالإضافة إلى برامج التنمية الذاتيّة.

وفقاً للمنهج التدريبي قدّم مدراء الفروع الأفكار الخلاّقة حول تعزيز الخدمات ضمن فروعهم للجنة تتألّف من إدارة الخدمات المصرفيّة للأفراد ودائرة الموارد البشرية. وقد تلقّوا أيضاً تدريبات تساعدهم في تطبيق ما تعلّموه من معرفة ومهارات.

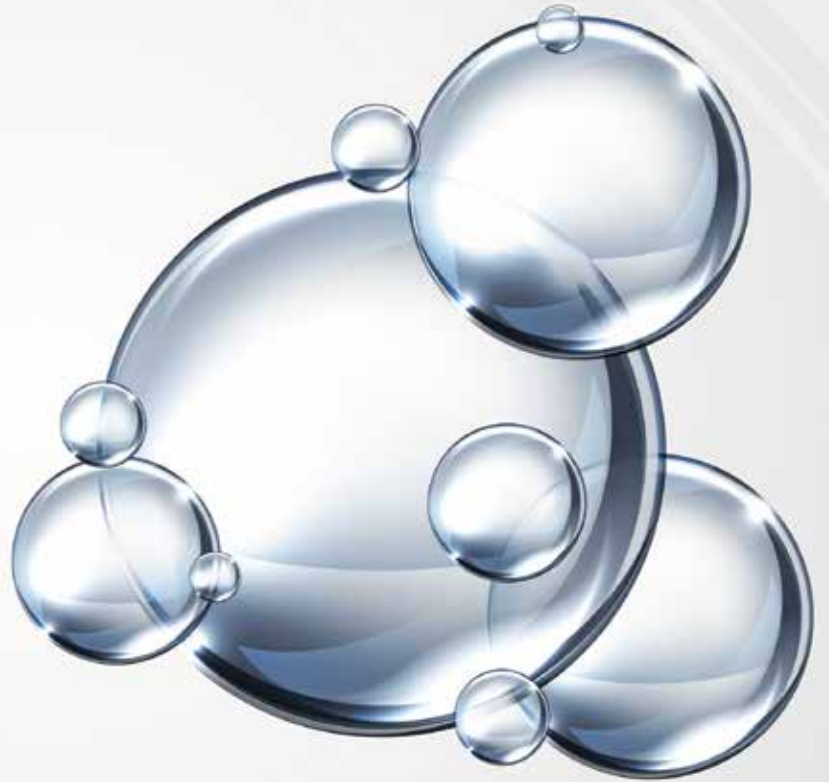
## برنامج التعلّم الإلكتروني

كجزء من حرص البنك في الحد من إجمالي استهلاك البنك للموارد البيئيّة (أنظر ص 97-94)، فقد تّم إطلاق مبادرة للتعلّم الإلكتروني في شهر تشرين الأول من العام 2015 بالشراكة مع «Fitch Learning»، وهي شركة رائدة في تزويد الحلول التعليميّة والتدريبية لموظفي القطاع المصرفي. تهدف المبادرة إلى تطوير إمكانيّات وقدرات فريق العمل في البنك بشكل تفاعلي وفّعال. ضمن هذه المبادرة، يتمكّن الموظفون من تسجيل الدخول إلى البرامج التدريبية باستخدام هواتفهم الذكية وأجهزة (التابلت) أو أجهزة الحاسوب بما يتلاءم مع نظام عملهم وحياتهم.

تقدّم المنصّة التعليميّة حلول تعليمية مرنة ومريحة تلبي احتياجات الموظفين بما يتماشى مع أهدافهم التنظيميّة وبمساعدهم في سد الفجوة في المهارات العمليّة المطلوبة لإنجاز مهامهم الوظيفيّة، بالإضافة إلى تطوير الكفاءات للقيام بأدوار ومهام أعمال أكثر تعقيداً في المستقبل. تشتمل الحلول على مجموعة واسعة من وحدات التنمية الذاتيّة والمصرفيّة.

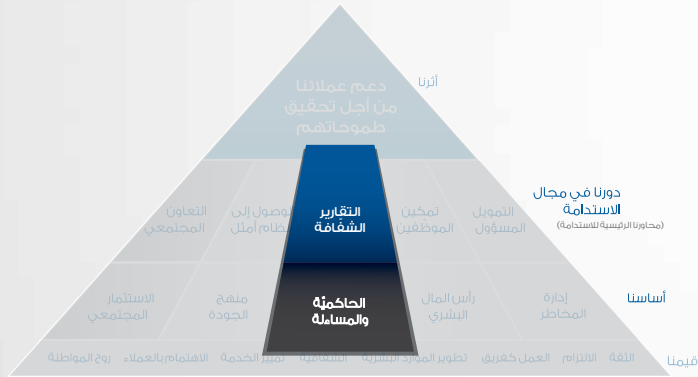


# التقارير الشفافة

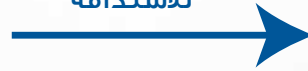


# التقارير الشفافة

إن ممارسات الحاكمية المؤسسية السليمة التي يتبناها البنك منذ تأسيسه تُمكن البنك من تبني استراتيجية ملائمة لعملياته اليومية ومن ادماج قيم الأخلاقيات المهنية والمساءلة والشفافية على كافة المستويات. بناءً على تلك الأسس السليمة، يحرص البنك على إدماج محور التقارير الشفافة في عملياته كإحدى المحاور الرئيسية لاستراتيجيتنا للاستدامة، حيث يحرص البنك على إصدار التقارير المنتظمة حول أدائه في المجالات الاقتصادية والبيئية والاجتماعية بأعلى مستويات الشفافية بهدف تعزيز التواصل مع كافة الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية، ولتعزيز الثقة والسمعة الجيدة ومبادئ المساءلة.



الجوانب الأكثر أهمية للاستدامة



## الحاكمية والمساءلة

يولي البنك العربي أهمية كبيرة لتطبيق مبادئ الحاكمية المؤسسية السليمة، ويلتزم مجلس الإدارة بتطبيق أعلى المعايير المهنية في كافة أنشطة البنك. بناءً على ذلك قام البنك بتعديل دليل الحاكمية المؤسسية امتثالاً لتعليمات البنك المركزي الأردني وتماشياً مع متطلباته وسياساته. وقد صادق مجلس الإدارة على هذا الدليل، وتم نشره على موقع البنك الإلكتروني. هذا ويحرص البنك على تأكيد التزامه بميثاق الحاكمية المؤسسية في تقاريره السنوية للتأكيد على خضوع عملياته لممارسات الشفافية والمساءلة، والالتزام بالمتطلبات الرقابية الرسمية المعتمدة في الأردن والدول التي يعمل البنك خلالها.

## 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 استراتيجية لتحقيق هذه الأهداف. يحرص مجلس الإدارة أيضاً على تحقيق مصلحة المساهمين والمودعين والمقترضين والموظفين وغيرهم من الجهات ذات العلاقة. ومن مهام مجلس الإدارة أيضاً التأكد من مدى فعالية أنظمة الرقابة الداخلية وامتثال أنشطة البنك للقوانين والأنظمة المعمول بها ضمن نطاق انتشار عمليات البنك.

يتألف مجلس الإدارة، الذي عقد سنته اجتماعات خلال العام 2015، من أحد عشر عضواً، ثلاثة منهم أعضاء مستقلون، وجميعهم مساهمون وأعضاء غير تنفيذيين بينهم سيّدة واحدة. يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة خلال الاجتماع العادي للهيئة العامة لمدة أربع سنوات، ويتم اختيار الأعضاء بناءً على المهارات والكفاءات والخبرات المتعددة التي يمتلكها العضو فيما يتعلّق بأعمال البنك. المزيد من التفاصيل والمعلومات حول منصب كل عضو والتزاماته وكفاءاته موجودة في التقرير السنوي للعام 2015.



هذا ويتم الفصل بين مناصبي رئيس مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي بما يتلاءم مع أفضل الممارسات في مجال الحاكمة المؤسسية، وتعليمات الحاكمة المؤسسية للبنوك الصادر عن البنك المركزي الأردني. يتم تقييم أداء مجلس الإدارة على أساس سنوي، ويمكن إعادة ترشيح أعضاء مجلس الإدارة بشكل فردي لفترة إضافية. يتلقى كافة أعضاء مجلس الإدارة مكافآت لقاء خدماتهم، ويتم تحديد مبلغ المكافأة من قبل مجلس الإدارة بشكل جماعي، بحيث تصل المكافأة في حدّها الأقصى إلى 5,000 دينار أردني في السنة، كما هو منصوص عليه في قانون الشركات (رقم 22 لسنة 1997) ولا يرتبط هذا بأداء البنك وإيراداته.

يُعتبر البنك العربي من المؤسسات الرائدة في تطبيق أفضل الممارسات في مجال الحاكمة المؤسسية في الشرق الأوسط، حيث قام البنك بتشكيل لجنة التدقيق في العام 1996 ولجنة الحاكمة المؤسسية في العام 2002. كما تم تشكيل لجنة الترشيح والمكافآت عام 2006، بينما لجنة إدارة المخاطر ولجنة الاستراتيجية المؤسسية تم تشكيلهما في العام 2007. كافة التفاصيل المتعلقة بهما للجان وأعضائها والكفاءات وتمثيل الجهات ذات العلاقة تجدها في التقرير السنوي للعام 2015، والذي تم نشره على موقعنا الإلكتروني «www.arabbank.com».

## عمليات التدقيق

ترتكز مهمة إدارة التدقيق الداخلي على تزويد لجنة التدقيق في مجلس الإدارة برأي موضوعي حول مدى تطبيق سياسات وإجراءات البنك، وفعالية أنظمة الرقابة وإدارة المخاطر و الحاكمة المؤسسية. وفي هذا الصدد، تقوم إدارة التدقيق برفع تقاريرها إلى لجنة التدقيق المنبثقة عن مجلس الإدارة خلال الاجتماعات الدورية للجنة، 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 .

كما وتقوم إدارة التدقيق الداخلي أيضاً بإجراءات تقييم مدى فعالية المعايير البيئية والاجتماعية الموضوعية، حيث تم مؤخراً إدراج تلك المعايير ضمن باب «مخاطر الاستدامة» لضمان شمولها في عمليات التدقيق الداخلي.

### كجزء

من حرصها على

الالتزام بالمعايير الدولية للممارسة

المهنية ومنهجية إدارة التدقيق الداخلي

، نظمت إدارة التدقيق ورشة عمل لمدة ثلاثة

أيام شارك فيها رؤساء دوائر التدقيق الداخلي في

الشركات التابعة لمجموعة البنك العربي. وقد تم

خلال الورشة مناقشة عدد من المواضيع ذات العلاقة،

بالإضافة إلى تقديم ندوات تدريبية متقدمة في مجال

عمليات تقييم إدارة المخاطر، كما ناقش المشاركون

أيضاً نظام إدارة الجودة الذي تعتمده إدارة التدقيق،

وأفضل الوسائل لمواصلة عمليات إدارة الجودة في

مجال خدمات التدقيق الداخلي.



## لجنة الأخلاقيات

إن إنشاء لجنة الأخلاقيات في العام 2013 يؤكّد على التزام البنك العربي بتطبيق أعلى المعايير الأخلاقية ضمن عملياته في جميع الدول التي يمارس فيها أعماله. تهدف لجنة الأخلاقيات إلى تطبيق وتفسير ميثاق السلوك المهني والتحقق في أيّ مخالفات قانونية ورقابية محتملة، إضافة إلى حالات الإبلاغ عن أيّ مخالفات أخرى 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.

## إعداد التقارير السنوية

يحرص البنك العربي على اعتماد قنوات التواصل الشاملة والشفافة ضمن التزامه بممارسات الحوكمة السليمة ومبادئ المساءلة، وذلك استجابة للاحتياجات المتغيرة للجهات ذات العلاقة. فبالإضافة إلى التزام البنك بإعداد التقارير حول أدائه المالي، يحرص البنك على إعداد التقارير حول البيانات والمعلومات غير المالية من خلال تقارير الاستدامة التي يصدرها بشكل سنوي بهدف رفع مستوى الوعي حول قضايا الاستدامة.

### تقارير الاستدامة

كجزء من استراتيجية الاستدامة في البنك العربي، يلتزم البنك بنشر تقارير الاستدامة على أساس سنوي منذ العام 2010 وفقاً لمبادئ المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهي المبادئ المعترف بها عالمياً والأكثر استخداماً لدى إعداد تقارير الاستدامة على مستوى العالم. تهدف هذه التقارير إلى تسليط الضوء على التحديات والانجازات والتحديات الرئيسية حول المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية ضمن استراتيجيتنا للاستدامة.

يوضّح الرسم مدى تقدّم البنك في توسيع نطاق الإفصاح والشفافية في كافة التقارير منذ إطلاق استراتيجيتنا للاستدامة في العام 2010. وللسنة الثانية على التوالي، يلتزم تقريرنا لهذا العام بأحدث المبادئ التوجيهية G4، مع تسليط الضوء على الجوانب الأكثر أهمية، والتي يطبقها البنك خلال عملياته مع تركيز خاص على مدى استجابتنا لتلبية احتياجات الجهات ذات العلاقة وأولويات المجتمع. الملحق هـ في هذا التقرير يفضّل مؤشرات مبادئ مبادرة التقارير العالمية التي تمّ الإفصاح عنها في هذا التقرير. بنشر هذه التقارير، يعتبر البنك العربي أوّل بنك في الأردن، وواحد من بين البنوك القليلة في المنطقة، والذي يصدر هذا النوع من التقارير وفقاً للمبادئ التوجيهية المحدثة لمبادرة التقارير العالمية (GRI-G4).

هذا ويقوم المدير العام التنفيذي للبنك بمراجعة هذه التقارير والمصادقة عليها قبل إطلاقها للتأكد من أنّ التقرير يغطّي كافة الإنجازات والالتزامات المتعلقة بالاستدامة لكل دائرة من دوائر البنك على أساس سنوي.



## التقارير الماليّة

باعتباره مؤسّسة ماليّة رائدة في المنطقة، يحرص البنك العربي على إصدار تقاريره الماليّة بشكل سنوي ونصف سنوي، ويحرص دائماً على إيداء أعلى المستويات من الشفافية والإفصاح ضمن تقاريره، والتي تقدّم للمساهمين والعملاء معلومات موثوقة بشكل دوري حول أداء البنك ووضعها المالي وفرص الاستثمار والحاكميّة والقيم بالإضافة إلى المنهج الحصري الذي يعتمده البنك في إدارة المخاطر.

كجزء من التزام البنك بمبادئ الشفافية والإفصاح، وكجزء من التزامه بدليل الحاكمية المؤسسية المُحدث، يلتزم البنك بإضافة المعلومات التالية كحد أدنى في تقريره السنوي:

1. ملخصاً للهيكل التنظيمي للبنك.
2. ملخصاً لمهام ومسؤوليات لجان المجلس، وأي صلاحيات قام المجلس بتفويضها لتلك اللجان.
3. المعلومات التي تهم أصحاب المصالح المبينة في دليل الحاكمية المؤسسية للبنك ومدى التزامه بتطبيق ما جاء في الدليل.
4. معلومات عن كل عضو من أعضاء المجلس من حيث مؤهلاته وخبراته ومقدار مساهمته في رأسمال البنك وفيما إذا كان مستقلاً أم لا وعضويته في لجان المجلس وتاريخ تعيينه وأي عضويات يشغلها في مجالس إدارات شركات أخرى، والمكافآت بكافة أشكالها التي حصل عليها من البنك وذلك عن السنة المنصرمة، وكذلك القروض الممنوحة له من البنك، وأي عمليات أخرى تمت بين البنك والعضو أو الأطراف ذوي العلاقة به.
5. معلومات عن إدارة المخاطر تشمل هيكلها وطبيعتها وعملياتها والتطورات التي طرأت عليها.
6. عدد مرات اجتماع مجلس الإدارة ولجانه وعدد مرات حضور كل عضو في هذه الاجتماعات.
7. أسماء كل من أعضاء المجلس والإدارة التنفيذية العليا المستقلين خلال العام.
8. ملخصاً عن سياسة منح المكافآت لدى البنك، مع الإفصاح عن كافة أشكال مكافآت أعضاء المجلس كل على حده، والمكافآت بكافة أشكالها التي منحت للإدارة التنفيذية العليا كل على حده، وذلك عن السنة المنصرمة.
9. أسماء المساهمين الذين يملكون نسبة 1% (أو أكثر) من رأسمال البنك، مع تحديد المستفيد النهائي لهذه المساهمات أو أي جزء منها، وتوضيح إن كان أي من هذه المساهمات مرهونة كلياً أو جزئياً.
10. إقرارات من كافة أعضاء المجلس بأن العضو لم يحصل على أية منافع من خلال عمله في البنك ولم يفصح عنها، سواء كانت تلك المنافع مادية أم عينية، وسواء كانت له شخصياً أو لأي من ذوي العلاقة به.

للاطلاع على تقريرنا السنوي للعام 2015، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني [www.arabbank.com](http://www.arabbank.com)

## السياسة الداخلية وميثاق السلوك المهني

انطلاقاً من إيمان البنك العربي بأهمية تبنّي مبادئ المساءلة والنزاهة ضمن عملياته من أجل تحقيق التميّز، يحرص البنك على الالتزام التام بالقوانين والضوابط المحلية والدولية والتأكد من تطبيق نظام سليم وآمن لكافة عمليّاته.

ولضمان التطبيق الملائم لهذه السياسات، أُسس البنك في العام 2011 مركز سياسات على الشبكة الداخليّة للبنك «عربينا». يهدف المركز إلى إدارة كافة سياسات البنك بشكل مركزي منذ مراحل تطوير السياسات حتّى مراحل التنفيذ. مركز السياسات، والذي يساهم في تعزيز مبادئ الشفافية، يتيح المجال لكافة الموظّفين للوصول بسهولة إلى المعلومات الهامّة المتعلّقة بالامتثال لإطار الحوكمة المؤسسيّة الذي يعتمده البنك. تعالج هذه السياسات عدداً من المواضيع والقضايا في مجالات إجراءات مكافحة غسل الأموال ومبادئ حقوق الإنسان وسياسات مكافحة الفساد.

## ميثاق السلوك المهني

يمثّل ميثاق السلوك المهني السياسة العليا التي تشكّل الأساس للالتزام بتنفيذ عمليات البنك بأعلى المتطلّبات الأخلاقيّة والنزاهة في كافة مناطق عمليّات البنك، إنّ ميثاق السلوك المهني متوفّر لكافة الموظّفين للاطلاع عليه عبر الشبكة الداخليّة للبنك «عربينا»، ويعالج عدداً من المواضيع منها:

- الالتزام بالمتطلّبات القانونيّة والرقابيّة بما فيها: مكافحة عمليّات غسل الأموال والخصوصيّة وأمن المعلومات وممارسات الفساد والاحتيال والسرقة والاختلاس والمنافسة العادلة ومعاملة العملاء بعدالة
- تضارب المصالح وحواجز المعلومات
- التعامل مع المعلومات السريّة
- أمن المعلومات
- إعداد التقارير وحفظ السجلات
- الأنشطة الاجتماعيّة والخيريّة
- التصريحات العامّة والإعلانات
- وسائل التواصل الاجتماعي
- شكاوى الموظّفين
- جدول الإبلاغ الخاص بميثاق السلوك المهني لموظّفي البنك العربي

ينبغي على جميع الموظّفين توقيع تعهد شخصي بالالتزام بكافة المجالات المذكورة في الميثاق.



## دق ناقوس الخطر (الإبلاغ)

حرصاً على التزام عمليّات البنك بالسلوكيات الأخلاقية، يشتمل ميثاق السلوك المهني لموظفي البنك العربي على سياسة تتعلّق بالإبلاغ لتشجيع الموظفين على الحرص والكشف عن معلومات في حالة الاشتباه بسلوك غير أخلاقي أو غير قانوني، وذلك من خلال جدول الإبلاغ الخاص بالموظفين. ومن هذه السلوكيات: المخالفات القانونية والرقابية المحتملة والأنشطة المشبوهة المتعلقة بمكافحة عمليّات غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب وتضارب المصالح وأمن المعلومات.

تماشياً مع عمليّات إدارة المخاطر في البنك العربي، ينبغي على الموظفين الإبلاغ فوراً عن أيّ مخالفات محتملة لميثاق السلوك المهني، سياسات البنك و/أو القوانين والأنظمة المعمول بها للجنة الأخلاقيات (أنظر ص 81). وفي حالة عدم التأكّد من حدوث مخالفة، ينبغي على الموظفين توجيه استفساراتهم إلى إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلّبات الرقابية في الإدارة العامة، عبر البريد الإلكتروني التالي: [whistleblowing@arabbank.com.jo](mailto:whistleblowing@arabbank.com.jo).

# مكافحة الفساد والرشوة وعمليّات غسل الأموال

## مكافحة الفساد والرشوة

لدى البنك العربي سياسة خاصة تتعلق بمكافحة الفساد والرشوة والتي تعزز ضوابط مكافحة الرشوة وتوضّح الأنشطة المحظورة. يتم تعميم هذه السياسة على كافة موظفي البنك العربي شاملاً من خلال الشبكة الداخلية للبنك «عربينا» علاوة على ذلك، توضّح هذه السياسة التزام البنك العربي وممارساته الداخلية والخارجية مع الجهات ذات العلاقة.

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

تماشياً مع قيم البنك وميثاق السلوك المهني، ينبغي على الموظّفين الإبلاغ فوراً عن أيّة مخالفات لهذه السياسة، أو أي انتهاكات محتملة للقوانين والأنظمة المعمول بها وفقاً لسياسة دق ناقوس الخطر (الإبلاغ) الخاصة بالبنك (أنظر ص 85).

## سياسة اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب

يعتمد البنك العربي سياسة تتعلق بـ اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، والتي تهدف إلى تلبية كافة المتطلبات القانونية وتطبيق كافة الموظّفين لإجراءات المتطلبات المهنية الواجبة لتحديد الهوية الحقيقية لعملاء البنك العربي والمستفيدين الحقيقيين. وتساعد سياسة البنك هذه الموظّفين على تطوير فهم واضح لطبيعة نشاط عملاء البنك ومقارنة أسماء العملاء إزاء قوائم الأشخاص المحظور التعامل معهم، إضافة إلى الإبلاغ عن الأنشطة غير الاعتيادية و/أو المشبوهة. وقد أقرّت لجنة إدارة المخاطر في مجلس الإدارة النسخة المعدّلة من سياسة اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب في العام 2015.

## الامتثال

يتبنّى البنك العربي نظاماً قوياً لتحديد وإدارة متطلّبات الامتثال للمتطلّبات الرقابية في كافة الدول التي يتواجد بها البنك. بحيث يساهم هذا المنهج في تعزيز رأس مال البنك المتمثّل في «سمعته»، وذلك من خلال التزام الإدارة العليا وتخصيص موارد كافية لضمان تطبيق منهجية مستندة إلى تقييم المخاطر بشأن التوعية بالمخاطر والحدّ منها والإبلاغ عنها.

يقوم منهجنا على الموازنة بين ممارسات الأعمال ونمو الإيرادات وتجربة العملاء وإدارة المخاطر بحيث تكون المخاطر المتخذة هي المخاطر المعنوية. يتم إجراء عملية فحص شاملة من خلال مقارنة الأسماء إزاء قوائم الأشخاص المحظور التعامل معهم الخاصة بالبنك العربي (SafeWatch)، لضمان تعامل البنك مع الأشخاص والمؤسسات الموثوق بها فقط. يتألف هذا النظام من العديد من القوائم الصادرة عن الهيئات الرقابية والمنظمات المعترف بها دولياً (مثل القوائم الصادرة عن مجلس الأمن التابع للأمم المتحدة وقوائم مكتب مراقبة الأصول الأجنبية). يدرك البنك العربي ضرورة تعزيز وعي الموظفين بإطار الحакمية المؤسسية والسياسات الداخلية للبنك لضمان امتثالهم الكامل ومسئولتهم تجاه سياسات البنك لمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب. خلال العام 2015، نفّذ البنك العربي عدداً من البرامج والمبادرات التي تهدف إلى تعزيز وعي الموظفين بسياساته المتعلقة بمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، وقد استهدفت هذه البرامج كافة موظفي البنك العربي ش.م.ع، والتي تأتي تماشياً مع المتطلّبات الرقابية الهادفة إلى تعزيز وعي الموظفين بسياسات البنك في تلك المجالات.

## نشر الوعي بالأمر المتعلّقة بالامتثال

### النشرات الداخلية

#### نشرة الأخلاق

تمّ إصدار النسخة الثانية من نشرة الأخلاق، والتي تصدرها إدارة مراقبتها بالامتثال بالبنك العربي، في شهر كانون الثاني 2015. وهي نشرة فصلية صمّمت لمساعدة كافة موظفي البنك العربي ش.م.ع على وضع المعايير والقيم التي يقوم عليها البنك العربي موضع التطبيق في المعاملات اليومية. تقدّم النشرة توجيهات عامة حول كيفية تطبيق الممارسات الأخلاقية في العمليات التجارية، بالإضافة إلى السلوك المتوقع من الموظفين.

#### نشرة الالتزام

هي نشرة منتظمة تصدرها إدارة مراقبة الالتزام بالامتثال الرقابية وتستهدف كافة موظفي البنك العربي ش.م.ع. خلال العام 2015، تمّ إصدار النسخة السادسة من نشرة الالتزام، التي تتطرّق إلى مواضيع الجريمة المالية والتدابير الاحترازية، وتهدف إلى تعزيز ثقافة الامتثال من أجل تمكين الموظفين من فهم وممارسة مسؤولياتهم المتعلّقة بالامتثال.



## برامج التدريب المتخصّصة

يهدف تعزيز مستوى الوعي الداخلي والمنهج الاتصالي لإدارة المخاطر، تمّ تنفيذ البرامج التدريبية الإلكترونية التالية لموظّفيننا الجدد:

**برنامج التدريب الإلكتروني حول ميثاق السلوك المهني:** يهدف البرنامج إلى توعية الموظّفين حول أهمية السلوكيات الأخلاقية، وتقديم التوجيهات اللازمة للتعرف على الممارسات المشبوهة ومنعها. استفاد من البرنامج 4,049 موظّفاً خلال العام 2015.

**برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلّبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب:** يهدف البرنامج إلى توعية الموظّفين حول مواضيع مكافحة غسل الأموال ومكافحة عمليّات تمويل الإرهاب. ويقدم البرنامج لمحة عامّة حول إجراءات بذل العناية المهنية الواجبة بشأن العملاء بالإضافة إلى التوجيهات المتعلّقة بإجراءات الحظر والعقوبات الاقتصادية. استفاد من البرنامج 2,327 موظّفاً خلال العام.

**برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلّبات اعرف عميلك ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب - المستوى المتقدّم:** يعالج البرنامج، القائم على أساس المسؤوليات الوظيفية، مواطن الضعف في المنتجات والخدمات (مثل الودائع النقدية والتمويل التجاري وصرف العملات الأجنبية) التي قد يسببها المجرمون استخدامها والضوابط التي يطبقها البنك للحدّ من هذه المخاطر، بالإضافة إلى مؤشرات على الأنشطة غير الاعتيادية ودراسات الحالة. استفاد من البرنامج 1,672 موظّفاً خلال العام 2015.

**برنامج التدريب الإلكتروني حول مكافحة الفساد والرشوة:** يهدف هذا البرنامج إلى توضيح السلوك المتوقع من الموظّفين والذي يؤكّد على عدم تقبّل البنك بأيّ شكل من الأشكال لأيّ من ممارسات الرشوة والفساد إذ أنّها تدمر الثقة في المؤسسة وتسببها. استفاد من البرنامج 4,246 موظّفاً خلال العام.

**برنامج التدريب الإلكتروني حول معاملة العملاء بإنصاف:** يهدف هذا البرنامج إلى التزام الموظّفين بمعاملة كافّة العملاء بإنصاف كإحدى القيم الجوهرية التي يعتمدها البنك. استهدف برنامج التدريب الإلكتروني الموظّفين في دائرة الخدمات المصرفية للأفراد، قسم دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة، وقسم الامتثال، وقسم الموارد البشرية. يهدف هذا البرنامج إلى رفع مستوى وعي الموظّفين إلى الركائز الرئيسية التي تقوم عليها سياسة البنك في معاملة العملاء بإنصاف (أنظر ص 38)، فيما يتعلّق بقنوات التواصل، المنتجات والخدمات، وإدارة شكاوى العملاء. استفاد من البرنامج 1,000 موظّفاً من الدوائر المذكور أعلاه.

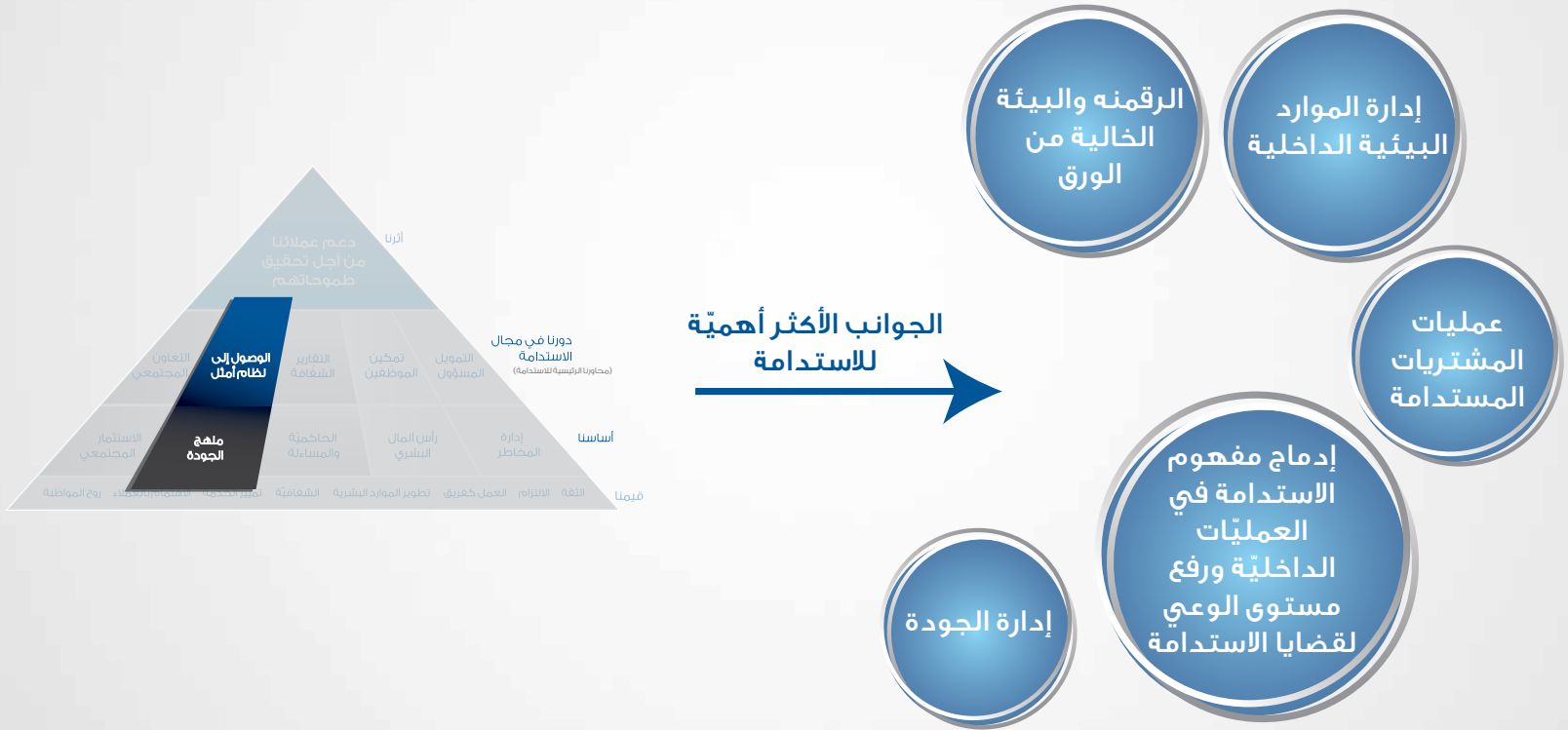


# النظام الأمثل



# النظام الأمثل

حرصاً من البنك العربي على تحقيق النجاح في كافة مجالات أعماله، يتبنى البنك منهج الجودة، الذي يركّز على تطوير النظم الإدارية في جميع أعمالنا لتشمل مفاهيم الاستدامة. هذا يمكننا من تحديد الفرص الملائمة لزيادة كفاءة الأداء في أعمالنا، وللوصول في النهاية إلى منهج يمكننا من إدارة مواردنا بفعالية والتي ستساهم في تطوير أنظمتنا الداخليّة والتقليل من التكاليف المترتبة عليها.



## الرقمنة والبيئة الخالية من الورق

يوصل البنك العربي تقديم الخدمات التي تهدف إلى خفض أو الحد من استهلاك الورق من خلال زيادة وعي الموظفين والعملاء للقضايا البيئية، ويهدف البنك إلى تحسين عملياته الداخلية من خلال منح العملاء الفرصة للمساهمة في حماية البيئة، حيث يقدم البنك منتجات وخدمات مصرفية رقمية شاملة تلائم كافة الأجيال والفئات المختلفة من العملاء. بالتالي، اعتمدت إدارة العمليات في البنك منهجا استراتيجيا لدعم «الخدمات المصرفية الرقمية، و«البيئة الخالية من الورق» من خلال المبادرات التالية:

### الرقمنة

الرقمنة هي عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتغيير نموذج الأعمال وتوفير عائدات جديدة وتتيح المجال لفتح فرص ذات قيمة. إنها عملية التحول إلى «الخدمات المصرفية الرقمية»، التي تهدف إلى إغناء الخدمات المصرفية عبر الانترنت وعبر الهاتف الذكي أو التابلت بدمج التكنولوجيا الرقمية، وتشمل ما يلي: أدوات التحليل الاستراتيجية والتفاعل عبر وسائل التواصل الاجتماعي وحلول الدفع المبتكرة وتكنولوجيا الأجهزة المحمولة، مع التركيز بشكل خاص على خبرة المستخدم. اعتمدت إدارة العمليات في البنك العربي المبادرات الرقمية التالية خلال العام 2015:

### الإشعارات الإلكترونية

يهدف برنامج الإشعارات الإلكترونية إلى تزويد العملاء بالإشعارات التي يتم إرسالها إلى العميل من خلال خدمة «عربي أون لاين»، بدلا من إرسالها بالبريد العادي أو زيارات الفروع. بهذه الخدمة الرقمية يمكننا تقديم الإشعارات بشكل أكثر فعالية من حيث التقليل من الزمن والتكلفة، ويساهم في تعزيز رضا العملاء.

### اتمته عمليات التقاص

هو نظام التقاص الوطني الذي يديره البنك المركزي، يستخدمه لانجاز دفعات كثيرة على شكل حزم بمبالغ قليلة ويغطي عمليات القيد المباشر الدائن والمدين.

يهدف مشروع أتمته عملية التقاص إلى إنجاز حلول مؤتمته لإدارة كافة معاملات التقاص الواردة والصادرة بما يعمل على تعزيز التوافق في جميع الخدمات التي توفرها في الأردن ولبنان ومصر مع ممارسات السوق.

## التقاص الإلكتروني للشيكات

تم تطبيقه في الأردن خلال العام 2015، وهو أحد الحلول عبر الانترنت والذي تم تبنيه بهدف زيادة كفاءة أتمتة عملية تقاص الشيكات الوطنية باستخدام صورة الشيك بدلا من النسخة الورقية للشيك (الشيكات الواردة والصادرة والمؤجلة). سيتم تطبيق هذا التعديل على نظام التقاص الإلكتروني في البحرين، قطر، الإمارات العربية المتحدة، مصر والجزائر خلال العام 2016.

## العمليات المصرفية الخالية من الورق

التحول من العمليات الورقية إلى العمليات الخالية من الورق يتطلب اعتماد إجراءات معينة، بالإضافة إلى تقديم فرص التدريب والتوعية لكافة الموظفين. يؤمن البنك بأهمية تبني العمليات الخالية من الورق التي تساهم في تحسين حماية الوثائق وخفض استهلاك الطاقة، مع زيادة فعالية العمل المكتبي. قامت ادارة العمليات في البنك باعتماد عدد من البرامج الاستراتيجية لتحقيق الخدمات المصرفية الخالية من الورق خلال العام 2015، وأهمها:

### مشروع إدارة المحتوى

يمثل مشروع إدارة المحتوى المخزن الشامل الفريد لكافة محتويات البنك الإلكترونية (ملف العميل والمعاملات المالية ومراسلات الدوائر، بالإضافة إلى البيانات والاشعارات والتقارير)، وبالتالي التخلي عن الحاجة إلى استخراج النسخ الورقية أو تصوير النسخ الأصلية. علاوة على ذلك، يقدم مشروع إدارة المحتوى نظرة كاملة وشاملة لوثائق العميل خلال نظام موحد يتسم بسهولة التعامل مع النسخ الإلكترونية لانجاز الاعمال المطلوبة.

### إعادة هندسة البريد

يهدف هذا النظام إلى تحسين عمليات البريد ليكون أكثر فعالية في استهلاك الورق من خلال إعادة تصميم استخدام الورق بالتقليل من الهامش وزيادة المساحة المستخدمة. تم تنفيذ هذه العملية في الأردن ليصل توفير الورق المتوقع إلى 1.4 مليون ورقة في السنة، ما يعادل 500,000 دينار أردني خلال المرحلة الاولى من المشروع. هذا وسيتم تنفيذ عملية مماثلة في البنك العربي ش.م.ع، في العام 2016 ليكون التوفير بشكل دائم ومستمر.

## الإدارة الداخلية للموارد البيئية

تتضمن استراتيجية البنك العربي للاستدامة اعتماد عمليات صديقة للبيئة ورصد استهلاكه للموارد البيئية الداخلية ودمج العملاء والموظفين حول أهمية المسؤولية البيئية. على الرغم من أن الأثر البيئي للبنك قد تكون محدودة نظراً لطبيعة أعمالنا، إلا أننا نواصل العمل على تحسين نظام عملياتنا الداخلية بهدف تعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف.

نتج انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة في البنك العربي من أسطول المركبات، التي تستهلك وقود الديزل والبنزين، بالإضافة إلى حرق وقود الديزل لأغراض تدفئة المباني. هذا ويحتسب البنك أيضاً انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الكهرباء التي يتم التزود بها من الشبكة الوطنية الأردنية للكهرباء. ونتيجة لحرص البنك على بذل الجهود للحد من آثاره البيئية والانبعاثات، حقق البنك انخفاصاً طفيفاً في إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة<sup>14</sup> كما هو مبين في الجدول أدناه، والذي يبين إجمالي الانبعاثات على مدى العام:

### انبعاثات الغازات الدفيئة

2015	2014	2013	إجمالي كمية انبعاثات الغازات الدفيئة (طن من ثاني أكسيد الكربون)
451	490	381	المباشرة، وقود المركبات
431	506	645	المباشرة، وقود التدفئة
15,532	15,307	15,612	غير المباشرة، الكهرباء
16,414	16,303	16,638	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة
5.6	5.7	5.9	إجمالي انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف

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

## استهلاك الموارد

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



### استهلاك وقود المركبات

2015	2014	2013	استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك
65,757	79,471	60,000	كمية استهلاك الديزل (لتر)
112,373	113,102	90,000	كمية استهلاك البنزين (لتر)
<b>178,130</b>	<b>192,573</b>	<b>150,000</b>	<b>الإجمالي باللترات</b>
2,170	2,623	1,980	كمية استهلاك الديزل (جيجا جول)
4,046	4,072	3,240	كمية استهلاك البنزين (جيجا جول)
<b>6,216</b>	<b>6,695</b>	<b>5,220</b>	<b>إجمالي الاستهلاك (جيجا جول)</b>

على الرغم من الزيادة الكبيرة في إجمالي استهلاك وقود المركبات خلال العام 2014، استطاع البنك خفض إجمالي الاستهلاك خلال العام 2015 من خلال تطبيق نظام تحديد المواقع في كافة المركبات التابعة للبنك بهدف زيادة فعالية الرقابة على المركبات، حيث تمكّن البنك من خلال هذه المبادرة من تتبّع حركة كافة المركبات التابعة له، والنتيجة كانت خفض إجمالي استهلاك وقود المركبات بنسبة 7.5%، والذي انعكس أيضاً على انبعاثات الغازات الضارة والسامة.



## استهلاك وقود التدفئة والمولدات الكهربائية

2015	2014	2013	استهلاك وقود التدفئة والمولدات الكهربائية في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
160,000	187,725	239,000	كمية استهلاك الديزل للتدفئة للتر)
5,833	6,196	7,888	إجمالي كمية الاستهلاك (جيجا جول)
54.5	66.4	84.8	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (تر/موظف)

خلال العام 2015، واصلت إدارة العقارات والإنشاءات جهودها في تعزيز أنظمتها الداخلية، مما أدى إلى خفض إجمالي استهلاك الطاقة والآثار البيئية. وكما هو مبين في الجدول أعلاه، حقق البنك العربي انخفاضا ملموساً في استهلاك وقود التدفئة خلال العام 2015 ليصل إلى 15%، وانخفاض بنسبة 18% في استهلاك الوقود لكل موظف. اشتملت التحديثات التي تم إدخالها على تركيب أجهزة تكييف موفرة للطاقة (VRV) لتعزيز ضبط الاستهلاك خلال عملية التدفئة والتبريد. من المقرر إدخال تحديثات إضافية على هذا النظام خلال العام 2016، وسيتم توضيحه في تقرير الاستدامة للعام القادم. علاوة على ذلك، تم تركيب نظام تكييف جديد في غرف أجهزة الصراف الآلي في مكاتب الإدارة العامة بهدف فصلها عن نظام التكييف في المبنى، وبالتالي خفض استهلاك الطاقة.



## استهلاك الكهرباء

2015	2014	2013	استهلاك الكهرباء في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
19,959,710	19,671,084	20,061,921	إجمالي الاستهلاك (كيلو واط/ساعة)
71,855	70,816	72,223	إجمالي الاستهلاك (جيجا جول)
<b>6,803</b>	<b>6,961</b>	<b>7,122</b>	<b>إجمالي الاستهلاك لكل موظف (كيلو واط / ساعة / موظف)</b>

على الرغم من زيادة المساحة التشغيلية للبنك بنسبة 11%، إلا أنّ إجمالي الزيادة في استهلاك الكهرباء بلغت 1.5% فقط، بينما ازدادت نسبة استهلاك الكهرباء كل متر مربع وكل موظف بنسبة 9% و2% على التوالي. الجدول التالي يوضح إجمالي توفير الكهرباء الذي تم تحقيقه:

استهلاك الكهرباء	2015	2014	نسبة الزيادة / الانخفاض %
المساحة (متر مربع)	81,665.51	73,254.29	11%
الكهرباء (كيلو واط)	19,959,710.00	19,671,083.65	1%
الكهرباء (كيلو واط) / المساحة (متر مربع)	244.41	268.53	-9%

قام البنك أيضا بتنفيذ عدد من المبادرات لتعزيز أدائه في هذا المجال:

- لزيادة خفض نسبة استهلاك الكهرباء، عمد البنك إلى استخدام مصابيح (LED) في عدد من طوابق مكاتب الإدارة العامة، وكافة الفروع الجديدة. علاوة على ذلك، عمد البنك إلى استخدام مصابيح (LED) في ردهات المصعد والحمامات في مبنى مكاتب الإدارة العامة وبقية الفروع، مما ساهم في التقليل من إجمالي استهلاك الكهرباء بنسبة 88% مقارنة بالعام الماضي.
- عمد البنك إلى فصل التيار الكهربائي عن عدد من مصابيح النيون في وحدات الإنارة في مبنى مكاتب الإدارة العامة وتحويل الباقي إلى مصابيح (LED) دون التأثير على الحد الأدنى المقبول من مستوى الإضاءة.

من الجدير بالذكر أنّ إجمالي إنفاق البنك على تنفيذ هذه المبادرات سيصل إلى حوالي 140,000 دينار أردني. وسيتم استثمار هذا المبلغ لخفض مستوى الاستهلاك الداخلي من الكهرباء وتعزيز الفعالية مع احتساب فترة استرداد من المتوقع أن تصل إلى عامين. علاوة على ذلك، يهدف البنك إلى خفض إجمالي استهلاك الطاقة والغازات الضارة والسامة من خلال تنفيذ نظام جديد للصيانة الوقائية المخططة ضمن إدارة المنشآت في الفروع والحوادث خلال العام 2016.





## استهلاك الماء

2015	2014	2013	استهلاك الماء في الفروع والإدارة العامة ووحدة مركزية العمليات
37,875	36,289	34,700	إجمالي استهلاك الماء في المرافق (متر مكعب)
12.9	12.8	13.5	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (متر مكعب)

على الرغم من جهود البنك لترشيد استهلاك الماء، ارتفع إجمالي استهلاك الماء في المرافق قليلاً بنسبة 4% في العام 2015 بسبب الزيادة في إجمالي عدد الموظفين بنسبة 4%. يهدف البنك إلى خفض استهلاك الماء خلال العام 2016 بتنفيذ خطة إدارية جديدة وتركيب أجهزة لتوفير الماء. اعتمد البنك العربي أيضاً وحدات توفير للماء ضمن عمليات البنك بهدف خفض الاستهلاك هذا المورد الضئيل.

## عمليات المشتريات المستدامة

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

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

## استراتيجية المشتريات للاستدامة

كجزء من استراتيجية وأهداف البنك في مجال الاستدامة، يلتزم البنك العربي بتعزيز إدارة سلسلة الإمدادات الخاصة به من خلال دمج المعايير الاجتماعية والبيئية ورفع مستوى وعي الموردين حول ممارسات المشتريات المتعلقة بالاستدامة. خلال العام 2015، واصلت إدارة المشتريات والتزويد في البنك مبادراتها بإضافة بند خاص إلى شروط وأحكام أوامر وعقود الشراء التي يتم عقدها مع الموردين تحت عنوان «القوانين والأنظمة المطبقة»، وذلك لضمان التزام الموردين بالقيم الاجتماعية خصوصاً المتعلقة بحقوق الإنسان التي تعتبر جزءاً من المبادئ الرئيسية للإعلان العالمي لحقوق الإنسان ومنظمة العمل الدولية.

## الإعلان العالمي لحقوق الإنسان ومعايير منظمة العمل الدولية

يعتبر الإعلان العالمي لحقوق الإنسان، الذي تبنته الجمعية العمومية في الأمم المتحدة بتاريخ 10 كانون الأول 1948، أول تعبير عالمي يتعلق بالحقوق الأساسية المكفولة لجميع الأشخاص. يتألف الإعلان من ثلاثين مادة، تمّ تفصيلها وتضمينها في المعاهدات الدولية اللاحقة وأدوات حقوق الإنسان الإقليمية والدساتير الوطنية وغيرها من القوانين.

الأهداف الرئيسية لمنظمة العمل الدولية هو تعزيز الحقوق ضمن بيئة العمل وتشجيع فرص العمل اللائقة وتعزيز الحماية الاجتماعية والحوار حول مواضيع تتعلق بالعمل. تغطّي هذه المعايير مواضيع حيوية مثل: الحرية وإنشاء الجمعيات والمفاوضات الجماعية والعمل الإجباري وعمالة الأطفال ومسائل الإنصاف والتمييز والتفتيش على العمل والأمن الوظيفي وشروط العمل والصحة والسلامة المهنية والضمان الاجتماعي وتعزيز فرص العمل وغيرها. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني: [www.ilo.org](http://www.ilo.org)

علاوة على ذلك، ومع نهاية العام 2015، قامت إدارة المشتريات والتزويد بإعداد نشرة توعوية خاصة ليتم توزيعها على الموردين بهدف رفع مستوى وعيهم حول المجالات المتعلقة بسياسة المشتريات المسؤولة، وتشتمل على ما يلي: تعريف المشتريات المستدامة وعملية المشتريات المستدامة في البنك العربي والمعايير الاجتماعية والبيئية للمشتريات المستدامة. سيتم توزيع هذه النشرة على كافة الموردين الذين يتعامل معهم البنك العربي خلال الربع الأول من العام 2016. هذا ويواصل البنك العربي دعم الاقتصاد الأردني من خلال التعاقد مع موردين محليين، حيث أنّ 85% من نفقات الشراء خلال العام 2015، تمّت مع موردين محليين. ويتم أيضا إجراء عملية فحص شاملة لهؤلاء الموردين من خلال نظام "المراقبة الأمنية" (Safe Watch)، الذي يشتمل على مجموعة من قوائم المحظور التعامل معهم لضمان عدم تورّطهم بأي ممارسات غير لائقة أو أخلاقية أو قضايا فساد.

## استهلاك المواد

يوصل البنك العربي جهوده لخفض استهلاك المواد الورقية والبلاستيكية من خلال عدد من المبادرات والتحسينات ضمن العمليات الداخلية (أنظر ص 93). خلال العام 2015، ساهمت إدارة المشتريات والتزويد بخفض مستوى استهلاك العبوات البلاستيكية التي يستخدمها الموظفون كمصدر رئيسي لمياه الشرب بحوالي 52%. كما خفض البنك أيضا استهلاك الورق بنسبة 24% خلال العام 2015.

بالإضافة إلى خفض الاستهلاك الداخلي، وكجزء من جهود البنك للحد من كمية النفايات الناتجة، عمد البنك إلى إعادة استخدام أكبر عدد ممكن من أصوله الداخلية بما في ذلك أصول تكنولوجيا المعلومات (مثل أجهزة الحاسوب والماصاتح الضوئية والطابعات، الخ) وأصول أخرى (مثل المكاتب، الكراسي، الطاولة وماكينات التصوير، الخ) وذلك عن طريق تجديد المعدات التالفة وإعادة استخدامها في البنك أو تفكيكها إلى قطع غيار لاستخدامها في أماكن أخرى. على سبيل المثال، قام البنك خلال العام 2015 وبالتعاون مع مؤسسة طلال أبو غزالة بالتبرع بـ 1,150 جهاز حاسوب ليتم تجديدها وإعادة استخدامها في المدارس والمراكز الشبابية في المناطق الأقل حظا في المملكة (أنظر ص 126).



# إدماج مفهوم الاستدامة في العمليات الداخلية ورفع مستوى الوعي لقضايا الاستدامة

يلتزم البنك العربي بإشراك الجهات ذات العلاقة الداخليّة والخارجيّة بمسيرته نحو تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من خلال رفع مستوى الوعي لقضايا الاستدامة عبر عدد من المبادرات التي قام البنك بتنفيذها خلال العام. تهدف هذه المبادرات إلى تشجيع الموظفين على دمج الجوانب الاجتماعيّة والبيئيّة في عمليّات البنك اليوميّة.

## رعاية زاوية المسؤولية الاجتماعيّة للشركات

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



## إدماج مفهوم الاستدامة في النشرة الداخلية

من الوسائل الأخرى التي يستخدمها البنك العربي لزيادة مستوى الوعي الداخلي بقضايا الاستدامة هي زاوية الاستدامة المشمولة ضمن النشرة الداخلية الفصلية للبنك العربي «المحور» (أنظر ص 69)، تشتمل هذه الزاوية على تحديات وأخبار تتعلق ببرامج ومبادرات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية التي تم تنفيذها خلال كل فصل، وتفاصيل حول الأنشطة التطوعية القادمة، بالإضافة إلى تقديم نصائح من أجل رفع مستوى وعي الموظفين للقضايا الصحية والبيئية.

## إدماج قضايا الاستدامة في برنامج التدريب الإرشادي

يعمل البنك على إبراز منهجه واستراتيجيته نحو الاستدامة، بالإضافة إلى مبادراته للمسؤولية الاجتماعية كجزء أساسي ضمن برنامج التدريب الإرشادي الذي نفذته لكافة موظفيها الجدد (أنظر ص 75). يأتي هذا كجزء من التزام البنك بنشر ثقافة الاستدامة بين الموظفين ليكونوا سفراء البنك للاستدامة ضمن كافة الدوائر والأقسام، وذلك لتمكينهم من أداء واجباتهم بأعلى المستويات من الأخلاق والمسؤولية والتميز. وبالتالي يساهم هذا في نشر مفهوم التنمية المستدامة وثقافة التطوع بين الموظفين الجدد.

## رفع مستوى وعي الجهات ذات العلاقة لقضايا الاستدامة

ينظم البنك عددا من الجلسات التوعوية والبرامج التدريبية بالتعاون مع عدد من الجهات والمؤسسات غير الهادفة للربح بهدف رفع مستوى الوعي وتبادل الخبرات مع الفئات المختلفة من الجهات ذات العلاقة حول مفهوم التنمية المستدامة. على سبيل المثال، نظم البنك ورشة عمل توعوية بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية الطبيعة، استهدفت مجموعة من الطلاب الذين يكملون تعليمهم العالي في الولايات المتحدة الأمريكية، ولديهم اهتمام في تعلم المزيد حول التنمية المستدامة والإنجازات في هذا المجال في الأردن. قام البنك أيضاً بعرض تجربته في الإعداد لاستراتيجيته نحو تحقيق الاستدامة وتطوير تقاريره المتعلقة بإنجازاته في المجالات الاجتماعية والبيئية والاقتصادية. علاوة على ذلك، قام البنك العربي، بالتعاون مع مؤسسة «إنجاز» بتنظيم جلسة توعوية أخرى استهدفت عدد من المؤسسات من القطاعين الخاص والعام بهدف إبراز مفهوم الاستدامة وعملية الإعداد لاستراتيجية شاملة للاستدامة، تقوم على دمج الجهات ذات العلاقة.

كما شارك البنك العربي في مؤتمرات في هذا المجال على المستوى الوطني مثل الملتقى الرابع للمسؤولية الاجتماعية للشركات الذي نظّمته جمعية البنوك في الأردن. وقد عرض البنك خلال الملتقى تجربته في إعداد تقارير الاستدامة بالإضافة إلى مساهماته المجتمعية في المجالات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية. عرض البنك أيضاً برامجه ومبادراته الهادفة إلى حماية البيئة ضمن استراتيجيته للاستدامة خلال المؤتمر الوطني الأول للمنافع الاجتماعية-الاقتصادية للمحميات الطبيعية الذي نظّمته الجمعية الملكية لحماية الطبيعة (أنظر ص 123).



## إدارة الجودة

قام البنك العربي بتطوير عدد من الأنظمة الإدارية لضمان جودة عملياته الداخلية وتطوير المنتجات والخدمات وعلاقاته التجارية والحد من أثارنا البيئية.

### تعزيز الأنظمة الداخلية

خلال العام 2015، تمّ اتخاذ عدد من الإجراءات لتعزيز و تحسين الأنظمة الداخلية بالتركيز على القنوات المصرفية بما فيها الخدمة المصرفية عبر الانترنت و الصراف الآلي.

#### تعزيز الخدمة المصرفية عبر الإنترنت (عربي أون لاين)

كجزء من جهود البنك المتواصلة لتعزيز خدماته المصرفية عبر الانترنت وتلبية طموح العملاء، أجرى البنك عدة تحديثات ساهمت بشكل أساسي في التقليل من استهلاك الورق والموارد الأخرى، إضافة إلى توفير الراحة للعملاء من خلال إنجاز الخدمات المصرفية دون حاجتهم إلى زيارة أي من فروع البنك، وتشمل هذه التحديثات ما يلي:

##### تطوير خدمة اي-فواتيركم

في العام 2014، أطلق البنك المركزي الأردني خدمة الفواتير الإلكترونية (eFAWATEERcom)، حيث تمكّن هذه الخدمة العملاء في الأردن من الاستعلام وتسديد فواتيرهم إلكترونياً لعدة جهات و مؤسسات داخل المملكة. خلال العام 2015، قدّم البنك العربي هذه الميزة من خلال الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة وتمّ ادراج عدد أكبر من المؤسسات لتشمل: دائرة ضريبة الدخل والمبيعات والجامعة الأردنية والجامعة الأمريكية وجامعة الأميرة سميّة وشركة المياه وسلطة المياه وشركة تمويلكم وشركة توزيع الكهرباء وشركة مياه اليرموك، وغيرها من المؤسسات والشركات الأخرى .

##### مدفوعات بطاقة الائتمان

يهدف تمكين العملاء من التحكم في مدفوعاتهم عن بعد، تتيح هذه الخدمة لهم فرصة تعديل خيار الدفعة الشهرية على بطاقتهم الائتمانية من خلال الخدمة المصرفية عبر الانترنت دون الحاجة إلى زيارة أي من فروع البنك أو الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية.

##### طلب وتعديل الودائع المربوطة لأجل

يهدف توفير المرونة للعملاء فيما يتعلّق بعروضنا الخاصة بالودائع المربوطة لأجل ، تتيح هذه الخدمة الفرصة لعملائنا لطلب و تعديل ودائعهم المربوطة لأجل الكترونياً دون الحاجة إلى زيارة أي من فروع البنك أو الاتصال بمركز الخدمة الهاتفية.

## تعزير خدمة الصرّاف الآلي

كجزء من جهود البنك العربي لتعزير خدمة الصرّاف الآلي بما يضمن خدمة العملاء بشكل استثنائي ، قام البنك العربي ببناء اعدادات فنية جديدة لنظام الصرّاف الآلي تتضمن تقديم مزايا متنوّعة للعملاء في كافّة أنحاء المنطقة.



# التعاون المجتمعي



# التعاون المجتمعي

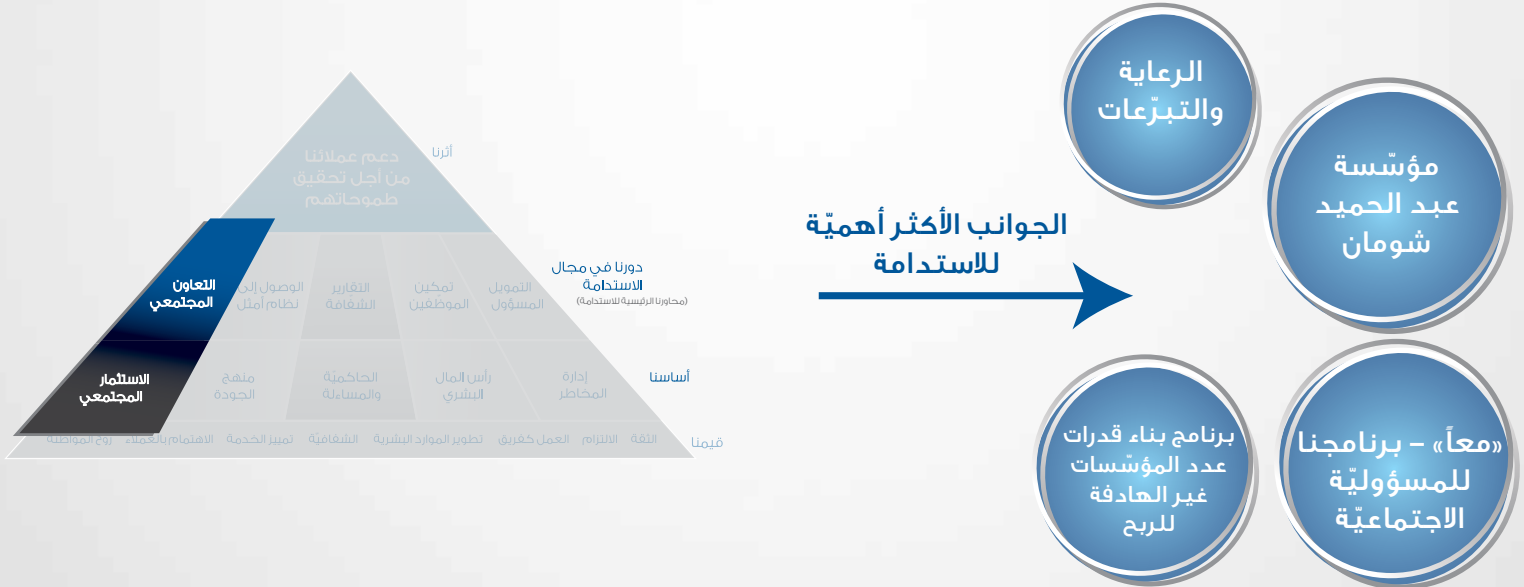
منذ تأسيسه في العام 1930، وانطلاقاً من رسالته الهادفة إلى «تمكين العالم العربي من الوصول الى التميز»، يواصل البنك العربي سعيه نحو تحقيق الاستدامة وخلق قيم مستدامة ماليّة وغير ماليّة طويلة الأمد له وللجهات ذات العلاقة من خلال مواصلة دعم طموحاتهم والمساهمة في تحقيقها.

انطلاقاً من الأسس المتينة التي تقوم عليها الاستثمارات المجتمعيّة للبنك، طوّر البنك العربي نموذجاً يقوم على دمج الجهات ذات العلاقة ليكون الرائد في مجال التعاون المجتمعي. يعتمد هذا النموذج بشكل كبير على دمج عدد من الجهات ذات العلاقة، بما فيها المجتمع والموظّفين والبيئة والعملاء بهدف خلق قيم مشتركة وترك الأثر الإيجابي على المجتمع.

يتم تصنيف نشاطات البنك في مجال التعاون المجتمعي إلى ثلاثة أصناف رئيسيّة:

- التبرّعات الماليّة المباشرة ورعاية أنشطة عدد من المؤسّسات المجتمعيّة والمبادرات
- الدعم السنوي لمؤسّسة عبد الحميد شومان
- دعم المبادرات من خلال برنامج البنك العربي للمسؤوليّة الاجتماعيّة «معاً»

في العام 2015، بلغت قيمة الاستثمارات المجتمعيّة للبنك العربي 8.48 مليون دينار أردني، والتي تمثّل 3% من إجمالي صافي أرباح البنك العربي ش م ع قبل احتساب الضريبة مقارنة بـ 2.8% خلال العام 2014.



## الرعاية والتبرّعات

نحن نؤمن في البنك العربي بضرورة دعم المجتمعات المحليّة التي نعمل فيها من خلال دعم مؤسّسات المجتمع المحليّ والمؤسّسات غير الهادفة للربح ومؤسّسات ومبادرات أخرى تركّز في أنشطتها المجتمعيّة على أربعة محاور رئيسيّة وهي: الصّحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم / دعم الأيتام (أنظر ص 119).

بلغ إجمالي التبرّعات وأعمال الرعاية خلال العام 2015 إلى 2.9 مليون دينار أردني خلال العام 2015. يوضّح الرسم أدناه أهمّ المؤسّسات التي استفادت من دعم البنك العربي خلال العام 2015.



## 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 تأسيسها على المساهمة في نهوض مجتمعات الوطن العربي من خلال المعرفة والبحث والحوار.

تتمثل رسالة المؤسسة في الاستثمار في الإبداع المعرفي والثقافي والاجتماعي للمساهمة في نهوض المجتمعات في الوطن العربي من خلال الفكر القيادي، الأدب والفنون، والتشغيل والإبداع. وتماشياً مع تلك الرسالة وتحقيقاً لرؤية المؤسسة «نحو مجتمع الثقافة والإبداع»، حققت المؤسسة خلال العام 2015 العديد من الإنجازات على الصعيدين المحلي والعربي ضمن تلك المحاور الاستراتيجية الثلاثة.

لعل أبرز الإنجازات التي حققتها المؤسسة عام 2015، هي استضافة دولة رئيس وزراء ماليزيا الأسبق مهاتير بن محمد إلى الأردن لعقد لقاء وحوار بعنوان «نهضة أمة: دروس مستفادة»، وذلك للتعرف على التجربة الماليزية المشهود لها بالنجاح في المجالات التنموية والاقتصادية، تخللت هذه الزيارة التي عقدت ضمن أنشطة منتدى عبد الحميد شومان الثقافي لقاءات مع مسؤولين أردنيين وحوارات مع إعلاميين واقتصاديين وسياسيين بالإضافة إلى لقاء مع مسؤولين أردنيين وحوارات مع إعلاميين واقتصاديين وسياسيين بالإضافة إلى لقاء دعم دورها، الذي يمثل اهتمام القطاع الخاص ممثلاً بالبنك العربي، لتحقيق التنمية المستدامة للشباب والمجتمع من خلال



مؤسسة عبد الحميد شومان  
ABDUL HAMEED SHOMAN FOUNDATION

البنك العربي - Arab Bank

مع الشباب الفاعل ومؤسسات المجتمع المدني. كما اطلع دولة مهاتير محمد في جولة له في المؤسسة على أنشطتها وبرامجها، و أشاد بريادة دورها، الذي يمثل اهتمام القطاع الخاص ممثلاً بالبنك العربي، لتحقيق التنمية المستدامة للشباب والمجتمع من خلال الإبداع وتشجيع الريادة والمساهمة في الحد من البطالة.

وفي إطار التعاون مع المؤسسات العربية الرائدة وقعت المؤسسة اتفاقية تعاون وشراكة مع مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم لدراسة إمكانية تنفيذ مشروعات مشتركة تهدف إلى رفع درجة الوعي المعرفي في الوطن العربي وتعزيز ثقافة الابتكار لدى المجتمعات العربية .

كما وقعت مؤسسة عبد الحميد شومان والبنك المركزي الأردني اتفاقية تعاون لدعم البرنامج الوطني لنشر الثقافة المالية المجتمعية «برنامج التعليم المالي في المدارس» والذي يستهدف طلبة الصفوف السابع ولغاية الثاني عشر. وحضر حفل التوقيع رئيس مجلس الإدارة السيد صبيح المصري والرئيس التنفيذي للبنك العربي السيد نعمة الصباح.



من أبرز الإنجازات كذلك، «**جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب**» في دورتها الثالثة والثلاثين لعام 2014 حيث منحت المؤسسة الجائزة لخمسة عشر باحثاً تقديراً لنتاج علمي متميز ضمن الحقول العلمية التالية: العلوم الطبية والصحية والهندسة والعلوم الأساسية والآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية والإدارية والعلوم الزراعية والعلوم التطبيقية. وتهدف الجائزة إلى تسليط الضوء على البحوث العلمية المتميزة ونشرها وتعميمها مما يهدف إلى زيادة المعرفة العلمية والتطبيقية وزيادة الوعي بثقافة البحث العلمي بما يساهم في حل المشكلات ذات الأولوية محلياً وإقليمياً وعالمياً. وأقيم حفل تكريم الفائزين لدورة 2014 برعاية دولة رئيس الوزراء الأفخم الدكتور عبدالله النسور وبحضور مؤسسات علمية وثقافية محلية وعربية.

كما تواصل المؤسسة دعمها لمشاريع البحث العلمي العربي في الجامعات والمؤسسات والمراكز العلمية الأردنية والعربية، من خلال **صندوق عبد الحميد شومان لدعم البحث العلمي**، حيث قدمت المؤسسة الدعم هذا العام لواحد وعشرين بحثاً في مجالات الهندسة والكيمياء والأحياء والزراعة والتغذية والعلوم الإنسانية بالإضافة إلى العلوم الطبية والعلوم الطبية المساندة.

أما بالنسبة ل**جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال**، والتي تهدف إلى الارتقاء بالأدب الذي يكتب للأطفال للمساعدة على حفز روح الإبداع لديهم، فقد ركزت الجائزة خلال دورتها التاسعة (2014) على الأعمال الأدبية غير المنشورة تحت موضوع «**القصة لمرحلة الطفولة المبكرة**» ومنحت الجائزة لثلاثة أعمال فائزة تم تكريم أصحابها في حفل أقيم برعاية سمو الأميرة ريم علي بحضور ممثلي مؤسسات ثقافية محلية وعربية تعنى بأدب الطفل والطفولة.



برنامج **التعليم والعلوم** والذي أطلقته المؤسسة عام 2014، بهدف تعزيز ثقافة البحث العلمي والريادة بين الأطفال واليا فعيين والتأثير بصورة إيجابية على إثراء المنهج التعليمي في الأردن بالإضافة إلى بناء قدرات معلمي مادة العلوم والطلبة من خلال مبادرات تتم بالشراكة مع وزارة التربية والتعليم كدعم مشاركة الطلبة الأردنيين في معرض إنتل للهندسة والعلوم. كما يعمل البرنامج حالياً على إطلاق معرض عبد الحميد شومان للعلماء الصغار وإعادة إحياء جائزة عبد الحميد شومان لمعلمي العلوم.

هذا و تم خلال العام 2015 دعم مشاركة الطلبة الأردنيين في معرضي إنتل الدولي والعربي ليس فقط من خلال الدعم المادي بل بالإرشاد من خلال عدة ورشات بناء قدرات العرض والقيادة. حيث حققت الفرق الأردنية مراكز متقدمة في معرض إنتل الدولي من خلال تسجيلها لثلاثة مراكز ضمن المراكز الخمسة الأولى على العالم. أما في معرض إنتل العربي فحققت المشاركة الأردنية المركز الثاني.

هذا وأطلقت المؤسسة خلال العام 2015، مختبر المبتكرين الصغار للشغوفين بالعلوم من الأطفال أعمار 10-13 عاما بهدف تحفيز التفكير الناقد وتعزيز حبهم للعلوم عبر تجارب ومشاريع علمية.

## مكتبة «درب المعرفة» للأطفال واليا فعيين

جاء افتتاح مكتبة درب المعرفة للأطفال واليا فعيين عام 2013 كمساحة حرة وحيوية للأطفال من مختلف الأعمار للاطلاع والبحث والاكتشاف من خلال أنشطة قرائية وإبداعية تعمل على تحفيز التفكير الخلاق. خلال عام 2015، استمرت المكتبة في تقديم خدماتها وتمكنت من الوصول إلى ما يقارب 17,000 طفل وطفلة بالإضافة إلى 80 زيارة مدرسية من خلال عدة برامج وفعاليات اشتملت على: أنشطة قرائية وإبداعية يومية، وأندية صيفية وشتوية، ودورات بناء القدرات للأطفال، واستضافة حفلات توقيع لكتب الأطفال لكتاب أردنيين، واستضافة فعاليات لنادي القراءة، وأنشطة علمية بالتعاون مع جهات محلية ودولية.

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

شهد عام 2015، إقامة فعالية أيام شعر الأطفال في مكتبة «درب المعرفة»، للاحتفاء بالشعر العربي وأهميته في تنمية اللغة لدى أطفالنا. كما استضافت المكتبة هذا العام عروض مهرجان الفيلم العلمي للمرة الثانية على التوالي بالتعاون مع معهد غوته - الأردن.



## المنتدى

واصل منتدى عبدالحميد شومان استضافة كبار المفكرين والباحثين الأردنيين والعرب من خلال برنامجه الأسبوعي. وتم تنويع نشاطات المنتدى بحيث اشتملت على ندوات ومحاضرات وحوارات ومناظرات تتعلق بمواضيع هامة ثقافية واجتماعية واقتصادية وتعليمية ومالية تهتم الأردن والمنطقة. كما أقيمت عدة معارض وفعاليات إشهار كتب واستضافة عدد من المبادرات الشبابية بالإضافة لفعاليات دولية، حيث استضاف منتدى غرب آسيا وشمال إفريقيا ومعرض «60 حلا في مواجهة التغير المناخي».

## ليالي الشعر

بالتعاون مع مؤسسة وتر للثقافة والإبداع أطلقت المؤسسة برنامج ليالي الشعر للاحتفاء بالشعر كنوع أدبي متجذر في الإرث الثقافي العربي، من خلال قراءات شعرية شهرية يليقها أهم الشعراء في الوطن العربي والمنطقة. حيث شهد عام 2015، قراءات شعرية لهامات الشعر العربي.

## السينما

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

كما شهد عام 2015 احتفاء المؤسسة باليوبيل الفضي لبرنامج السينما كأهم البرامج السينمائية المستدامة في المنطقة وأصدرت لجنة السينما بهذه المناسبة كتابا بعنوان «قطوف من أفلام العالم» تضمن 110 مراجعة لأفلام عرضت على مدار 25 عاما من السينما. كما قدم البرنامج ثلاث فعاليات تحتفي بإبداعات السينما كأسبوع «الفيلم التونسي» وأيام «الفيلم الإماراتي» واحتفالية «25 عاما سينما». وتضمنت الفعاليات التي أقيمت عروض أفلام بحضور صناعات الأفلام ندوات سينمائية في كتابة السيناريو والتمثيل.

كما واصل برنامج سينما الأطفال عروضه الشهرية المجانية بهدف نشر الثقافة السينمائية بين الأطفال وبناء قدرات الأطفال واليافعين في النقد السينمائي وتنمية مهارات التذوق الفني لديهم.



## أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية

ضمن جهودها المتواصلة لنشر أنشطتها في مختلف المحافظات وخارج الأردن ولتقديم برنامج ثقافي وفني متكامل يستهدف كافة الفئات ويعكس برامج المؤسسة المتنوعة بالتعاون مع جهات ثقافية ووطنية، أطلقت المؤسسة أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية. وقد شهد عام 2015 ثلاث فعاليات هي:

### أسبوع جبل عمان الثقافي 2

احتفاء بجبل عمان كمهد وملقى ثقافي في قلب العاصمة، أقامت المؤسسة أسبوع جبل عمان الثقافي بنسخته الثانية بالتعاون مع جمعية سكان حي جبل عمان القديم «جارا» تحت رعاية أمانة عمان وبالتعاون مع 11 جهة ثقافية أخرى. تخلل الأسبوع عدة أنشطة ثقافية عامة لمختلف الأعمار والأذواق تتضمن عروض أفلام عالمية للأطفال وعروض أفلام أردنية وأمسيات موسيقية وشعرية وندوة عن فن الكاريكاتير ومعرض كتاب يتخلله توقيع كتب وفعاليات للأطفال ومعرض صور فوتوغرافية ومعارض كاريكاتير لأبرز فناني الكاريكاتير الأردنيين، بالإضافة لورشات تدريبية متنوعة وفعاليات أطفال إبداعية على مدار الأسبوع في شارع جارا ومكتبة درب المعرفة، حيث وصل عدد الحضور إلى ما يقارب 8,000 شخص.





## أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية في العقبة

تلبية لدعوة أهلنا في العقبة أقامت المؤسسة بالشراكة مع سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، برنامجاً ثقافياً مكثفاً امتد لأربعة أيام واشتمل على أنشطة وفعاليات تستهدف كافة الاهتمامات ومختلف الأعمار. حيث تضمن البرنامج عرضاً عاماً للفيلم المرشح عن الأردن للأوسكار «ذيب» بحضور أحد منتجيّه ونجومه، وعروضاً موسيقية متنوعة وندوة ساخرة بعنوان «صنع في الأردن» ومعرضاً للكتاب المستعمل تخلله توقيع كتب وأنشطة فنية للأطفال والشباب بالتعاون مع المتحف الوطني للفنون. كما قدم فريق درب المعرفة أنشطة إبداعية متنوعة للأطفال في عدة مدارس حكومية وللجمهور العام بالإضافة إلى عرض تعريفى ببرامج المنح والدعم ودورة تدريبية للمكتبيين. وصل عدد الحضور إلى ما يقارب 3,500 شخص.

## أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية في دبي

بالتعاون مع مؤسسة سلطان بن علي العويس الثقافية، أقامت المؤسسة أسبوعاً ثقافياً أردنياً في دبي، عبر برنامج ثقافي متكامل يسلط الضوء على المنتج الثقافي والفني الأردني. تضمن البرنامج ندوة عن المشهد الثقافي الأردني وأمسية شعرية وعرضاً عاماً للفيلم المرشح عن الأردن للأوسكار «ذيب» بحضور إحدى منتجيّه وحفل موسيقي ساهر بالإضافة لعرض فلكلوري بالإضافة لمعرض فن تشكيلي ضم ستين لوحة من أهم الأعمال الأردنية.

## مكتبة عبدالحميد شومان العامة

باعتبارها أول مكتبة عامة محوسبة ومجهزة بشكل مثالي في الأردن، خضعت مكتبة عبدالحميد شومان العامة لعدد من التحديثات خلال العام 2015 لتلبي حاجات روادها لتمكينهم من الدراسة وإجراء البحوث. بالإضافة إلى عقد أكثر من 10 ورشات بناء القدرات لروادها وإطلاق برنامجا يهدف لإلقاء الضوء على الكتاب الواعدين من خلال أكثر من 13 جلسة إشهار وتواقيع الكتب بالإضافة لاستضافة جلسات نوادي الكتب. كما عقدت المكتبة دورات وورشات تهدف إلى بناء قدرات المكتبيين من مختلف أنحاء الوطن العربي.

وصل عدد رواد المكتبة هذا العام إلى أكثر من 251,833 شخصاً، مما يشكل ارتفاعاً بنسبة 62% عن العام المنصرم. كما زاد عدد اشتراكات المكتبة بنسبة 22% خلال هذا العام من خلال 1,612 اشتراكاً جديداً هذا العام ليتجاوز عدد المشتركين الكلي 40,000 مشترك ومشاركة.

منذ إنشائها وكجزء من تواصلها المجتمعي، ساهمت المكتبة في إنشاء وإطلاق 17 مكتبة في أنحاء المملكة و14 مكتبة بلدية في فلسطين بالإضافة إلى استمرارية التعاون مع وزارة الثقافة في دعم مشروع «مكتبة الأسرة الأردنية». كما وقامت المكتبة أيضاً بتجديد الدعم المالي السنوي لمشروع المكتبة المتنقلة التابعة لمركز هيا الثقافي، وزودتها بالعديد من كتب وقصص الأطفال.

## أمسيات عبدالحميد شومان الموسيقية:

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

بالإضافة للعروض الشهرية وللوصول لعدد أكبر من الجمهور خصصت المؤسسة أمسيتين موسيقيتين في مدرج الأوديون بعنوان «أمسيات مؤسسة عبد الحميد شومان الموسيقية في وسط عمان» احتفت من خلالهما بالمواهب الأردنية والدولية من خلال عروض موسيقية وفنية متنوعة.



## برامج المنح والدعم في عام 2015

ضمن برامج الدعم والرعاية المختلفة، استقبلت المؤسسة 367 طلباً وعملت المؤسسة على تقديم الدعم لـ 67 مبادرة تندرج ضمن المحاور الاستراتيجية الثلاثة حسب التفاصيل التالية:

- ضمن محور الفكر القيادي تهدف المؤسسة إلى نشر المساعي العلمية والتي تتطرق إلى القضايا المجتمعية الملحة وإسهامها في توفير المساحات التعليمية قامت المؤسسة بدعم عدد من الجوائز والمسابقات العلمية بالإضافة إلى تنظيم المؤتمرات والأندية العلمية. كما وقدمت المؤسسة الدعم لعدد من الجهات الثقافية والعلمية والتعليمية في الأردن والعالم العربي مثل جائزة إنتل وقناة وقت الفرغ على يوتيوب.
- ضمن محور الأدب والفنون قدمت المؤسسة الدعم المادي والعيني بهدف توفير الفنون للجميع وتعزيز التنوع الثقافي. شمل الدعم المكتبات في الأردن وفلسطين والعروض المسرحية والموسيقى والبرامج التعليمية بالإضافة لمشاريع لتمكين حفظ الإرث الثقافي. أمثلة على المشاريع التي تم دعمها: العرض الأول للفيلم الأردني «ذيب» في قريته الأم قرية الشاكرية – وادي رم، إطلاق ألبومين لموسيقيين أردنيين بالإضافة الى دعم مشروع محترف الشرق الأوسط للأفلام للهيئة الملكية للأفلام.
- ضمن محور التشغيل والإبداع تسعى المؤسسة لدعم الإبداع والابتكار بالتركيز على فئة الشباب والمرأة في المجتمعات المحلية، بالإضافة إلى دعم المشاريع التي تسرع المكاسب الاجتماعية وتعالج المتغيرات الطارئة التي تمر على المنطقة من خلال ريادة الأعمال والابتكار. قامت المؤسسة هذا العام بدعم مشاريع لثلاث جهات هي: خطوات، ومنظمة شباب الغد، وجمعية الأسر التنموية الخيرية. حيث تركز المشاريع على توفير فرص تعليمية رياضية للشباب تحسن من فرص تشغيلهم بالإضافة إلى توفير فرص تشغيلية.



## «معا» - برنامجنا للمسؤولية الاجتماعية

«معا» هو برنامج البنك العربي للمسؤولية الاجتماعية الذي يهدف إلى تشجيع موظفي البنك والعملاء والمؤسسات غير الهادفة للربح ليكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع من خلال مشاركتهم في عدد من الأنشطة المتنوعة. يتعاون البرنامج مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح المحلية لإتاحة الفرصة لموظفينا، بالإضافة إلى عائلاتهم وأصدقائهم، لاستثمار وقتهم ومعرفتهم في عدد من الأنشطة التطوعية المختلفة بهدف دعم المجتمع المحلي. فمُنذ إطلاق البرنامج في العام 2009، تمّ تنفيذ أكثر من 206 نشاطا ومبادرة بمشاركة حوالي 2,508 موظفا، حيث استفاد منها أكثر من 240,000 مستفيد. البرنامج يمنح العملاء أيضا فرصة المشاركة في تنمية المجتمع والمشاركة في مسيرة البنك نحو تحقيق التنمية المستدامة من خلال الاستفادة من قنواتنا المصرفية لتبذعات العملاء.

يركز برنامج «معا» في نشاطاته على عدد من المجالات التي تمّ تحديدها بناء على تقييم شامل لاحتياجات وأولويات المجتمعات المحلية، والتي تشمل على: الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم /دعم الأيتام، وتماشيا مع المحاور الرئيسية التي تمّ تحديدها، والمنهج الاستراتيجي للبنك العربي في مجال المسؤولية الاجتماعية، يحرص برنامج «معا» على تحقيق الأهداف التالية:

- مشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعية (أنظر للصفحة التالية).
- بناء قدرات موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح (أنظر ص 127).
- استخدام القنوات المصرفية لتبذعات العملاء (أنظر ص 40-41).

منذ إطلاق البرنامج وحتى نهاية  
العام 2015:

- تمّ تنفيذ أكثر من 206 نشاطا تطوعيا

- شارك ما يقارب 2,508 موظفا

- استفاد منها أكثر من 240,000 مستفيد

## مشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعية

لطالما كانت الأنشطة التطوعية جزءاً حيويًا من ثقافة البنك العربي وتاريخه. حيث نشجّع موظفينا على التبرّع بوقتهم وجهدهم وخبرتهم في تنفيذ مبادرات وبرامج تتماشى مع المجالات الأربعة الرئيسية.

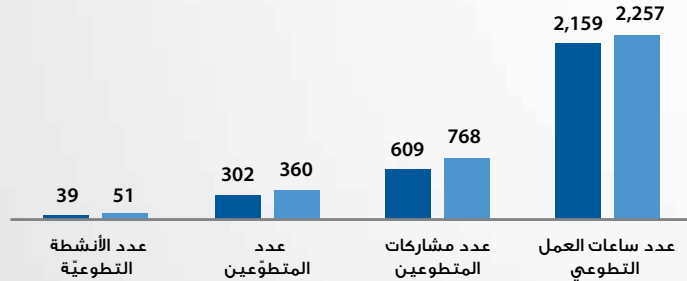
إن منح الموظفين الفرصة للمشاركة في الأعمال التطوعية في المجتمع يعزّز لديهم الإحساس بالمسؤولية والمواطنة الصالحة. بناءً على ذلك، في كل عام يشرك برنامج «معا» موظفي البنك والمؤسسات التابعة للبنك في مجموعة واسعة من الأنشطة التطوعية بهدف تعزيز مفهوم العمل التطوعي بين موظفي المجموعة.

بالتعاون مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح، وكنتيجة لشغف موظفينا في مجال العمل المجتمعي، نفذ البنك 51 مبادرة خلال العام 2015، شارك فيها 360 موظفًا ما يؤكّد على قدرتهم على ترك الأثر الإيجابي على مجتمعهم المحلي حيث استغاد من هذه المبادرات أكثر من 88,000 مستفيدًا من كافة أنحاء المملكة. وقد تطوّع موظفوننا أيضًا بإجمالي عدد ساعات يقدر بـ 2,257 ساعة من وقتهم في أنشطة يدعمها البنك.

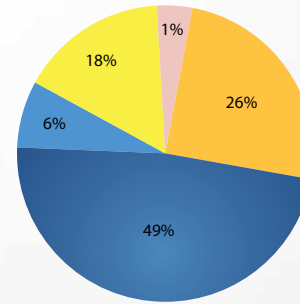
خلال العام 2015، حقّق برنامج «معا» رقمًا قياسيًا مقارنة بالعام 2014. الرسم البياني أدناه يوضّح بعض الأرقام الهامة:

### أثر المبادرات في أرقام

■ 2014 ■ 2015



### نسبة ساعات العمل التطوعي في كل مجال



■ حماية البيئة  
■ مكافحة الفقر  
■ الصحة  
■ التعليم/دعم الأيتام  
■ أخرى

## أثر المتطوعين في أرقام

360 موظف شاركوا أكثر من  
768 مرّة  
2,257 ساعة عمل تطوّعيه  
ساهم بها الموظفون

## أثر المبادرات في أرقام

51 مبادرة تطوعيّة تمّ تنفيذها  
246 ساعة عمل تطوّعية من  
خلال مبادرات العمل التطوّعي  
أكثر من 88,000  
مستفيد

خلال العام 2015، وصلت مساهمة البنك في برنامج «معا» 10% من إجمالي الميزانيّة المخصّصة للاستثمار المجتمعي. ويشتمل هذا على أعمال الرعاية والتبرّعات المباشرة للمؤسّسات المشاركة في برنامج «معا»، بالإضافة إلى مساهمة البنك من خلال بطاقة «معا» البنلانيّة الائتمانيّة، والتي بلغت 4,144 دينار أردني في العام 2015.

بالتعاون مع مؤسسات غير الهادفة للربح معروفة ومختصة في كل من المجالات الرئيسية الأربعة ضمن برنامج «معا»، قام البنك العربي بتنفيذ عدد من المبادرات والبرامج بهدف تحقيق الأثر المستدام على المدى الطويل بالنسبة للمستفيدين والمجتمع. فيما يلي توضيح مختصر لبعض الإنجازات والمبادرات الرئيسية التي تم تنفيذها خلال العام 2015:

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

## لمحة حول مبادرات برنامج «معا»

### الصحة

تمّ تنفيذ عدد من المبادرات لدعم مرضى السرطان من خلال التعاون المباشر مع مؤسسة الحسين للسرطان. فيما يلي عدد من المبادرات الرئيسية:

- **التبرّع بالدم:** للسنة السادسة على التوالي، شارك موظفو البنك العربي في أربع حملات للتبرّع بالدم لصالح مرضى السرطان الذين تتم معالجتهم حالياً في مركز الحسين للسرطان، حيث تمّ التبرّع بـ 190 وحدة دم.
- **يوم ترفيهي مع المرضى الأطفال:** بالتعاون مع مؤسسة رنين، أقام البنك يومين ترفيهيين لمرضى السرطان من الأطفال في مكتبة عبد الحميد شومان (درب المعرفة). تهدف النشاطات إلى تحفيز التفكير الإبداعي ورفع معنويات الأطفال لمساعدتهم على التغلب على المرض. حيث رافق 20 موظفاً من البنك العربي 28 طفلاً وعائلاتهم في يوم مليء بالأنشطة الممتعة، بما فيها رواية القصص والفنون والغناء وغيرها من الأنشطة الإبداعية والتعليمية.
- **الكشف المبكر عن سرطان الثدي:** بالتعاون مع البرنامج الأردني لسرطان الثدي، وكجزء من شهر التوعية لسرطان الثدي، تمّ إجراء فحوصات للكشف المبكر عن سرطان الثدي لمدة يومين استهدفت 87 من الموظفات في البنك تحت إشراف ممرّضة متخصصة. تهدف هذه المبادرة إلى التأكيد على أهمية فحوصات الكشف المبكر وضرورة اعتماد نمط حياة صحي بين الموظفين.
- **حملة رمضان لدعم مؤسسة الحسين للسرطان:** للسنة الثالثة على التوالي، رعى البنك العربي حملة تلفزيونية توعوية خلال شهر رمضان المبارك، تهدف إلى تعزيز رسالة المؤسسة والتأكيد على أهمية دعم مشروع توسيع مركز الحسين للسرطان.
- **بطولة هدف من أجل الحياة:** للسنة الثانية على التوالي، شارك البنك العربي في بطولة الشركات «هدف من أجل الحياة» التي نظمتها مؤسسة الحسين للسرطان، والتي تهدف إلى رفع مستوى الوعي لأهمية اعتماد نمط حياة صحي وممارسة الرياضة وإحداث الفرق في حياة مرضى السرطان.

بالإضافة إلى المبادرات التطوعية، وانطلاقاً من حرص البنك العربي على دعم المبادرات الصحية، يواصل البنك دعم المنتخب الوطني الأردني لكرة القدم ودوري الشباب من خلال رعاية الاتحاد الأردني لكرة القدم لمدة أربع سنوات.

علاوة على ذلك، كان البنك العربي الراعي الذهبي لسباق ماراثون عمّان الدولي للسنة السابعة على التوالي، وقام أيضاً بتغطية تكاليف مشاركة حوالي 1,313 موظفاً وعائلاتهم وأصدقائهم ضمن سباقات ماراثون عمّان الدولي وألتراماراثون البحر الميت.



## مكافحة الفقر

خلال العام 2015، واصل البنك العربي دعمه لمبادرات تكيّة أم علي من خلال البرامج التالية:

- **تبني العائلات:** للسنة السادسة على التوالي، واصل البنك العربي دعمه للعائلات الاقل حظاً التي تعيش تحت خط الفقر. اشتمل دعم البنك لهذا العام على تغطية تكاليف تزويد 50 عائلة في عمان والرويشد ومأدبا والكرك وعجلون بطرود غذائية شهرية ولمدة عام كامل.
- **حملة الشتاء (لمسة دفا):** للسنة الرابعة على التوالي، كان البنك العربي الراعي الحصري لمبادرة «لمسة دفا»، حيث تطوع 33 موظفاً من مكاتب الإدارة العامة وستة فروع للبنك لتوزيع أكثر من 1,285 بطانية على أكثر من 748 من الأسر المحتاجة في جيوب الفقر في مناطق عمان وإربد وجرش والمفرق والعقبة والزرقاء والكرك والأغوار، لمساعدة الأسر الفقيرة على تحمل أجواء الشتاء الباردة.
- **حملة الإفطار الخيري في رمضان:** بالتعاون مع تكيّة أم علي، أقام البنك العربي إفطاراً خيرياً في مركز هيا الثقافي لأكثر من 175 طفلاً يتيماً، ومنحهم تجربة ترفيهية وتعليمية مميزة.



**الأنشطة التطوعية:** للسنة السادسة على التوالي، شارك متطوعون من موظفي البنك العربي من عدة محافظات وعدة فروع في عدد من الأنشطة خلال العام، حيث شارك 109 من موظفي البنك وأفراد عائلاتهم في تجهيز أكثر من 490 طردا غذائيا، وقاموا بزيارات كشف ميداني لأكثر من 95 عائلة محتاجة. كما قام البنك أيضا بدعم وجبات إفطار رمضانية على مدى يومين في مقر تكيّة أم علي واستغاد منها حوالي 2,400 شخصا بمشاركة 38 متطوعا. علاوة على ذلك، شارك 59 من موظفي البنك والمؤسسات التابعة من فروع عمان والطفيلة والسلط والزرقاء والمفرق وإربد في توزيع طرود غذائية على 841 عائلة محتاجة.



## حماية البيئة

خلال العام 2015، قام البنك العربي بدعم الجمعية الملكية لحماية الطبيعة في تنفيذ عدد من المبادرات والفعاليات وتشمل:

- **مؤتمر المنافع الاجتماعية الاقتصادية للمحميات الطبيعية:** كان البنك العربي الراعي الحصري لمؤتمر «المنافع الاجتماعية الاقتصادية للمحميات الطبيعية في الأردن»، والذي يعتبر الأول من نوعه في المنطقة. يهدف المؤتمر إلى التأكيد على دور المحميات الطبيعية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمعات المحلية، كما وساهم المؤتمر في رفع مستوى الوعي البيئي للحضور.
- **إعادة تأهيل منطقة الزارة:** شارك موظفو البنك في مشروع إعادة تأهيل منطقة المياه الساخنة - الزارة في البحر الميت من خلال عدد من الأنشطة التطوعية التي اشتملت على تنظيف المنطقة وزراعة الأشجار. شارك 44 من موظفي البنك العربي بتحويل المنطقة إلى وجهة سياحية مميزة.

للسنة الثالثة على التوالي، وكجزء من التعاون المتواصل مع جمعية الشجرة لدعم غابة البنك في جرش، شارك 40 موظفاً من البنك وأصدقائهم وعائلاتهم في مجموعة من الأنشطة لزراعة وري 300 شتلة، حيث شكّل النشاط فرصة رائعة لتعزيز قيمنا من العمل بروح الفريق والمسؤولية.

## التعليم ودعم الأيتام

يهدف تمكين الطلبة الأيتام من استكمال تعليمهم، واصل البنك العربي وللسنة الثالثة على التوالي دعم تعليم ثمانية طلاب لتمكينهم من إنهاء تعليمهم الجامعي، وثمانية طلاب آخرين لاستكمال تدريبهم المهني. ويذكر أنّ البنك العربي يلتزم بدعم هؤلاء الطلبة لمدة أربع سنوات بدءاً بالعام الدراسي 2013-2014.

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

### إنجاز

- **برنامج تبني الجامعات:** كان البنك العربي الراعي الحصري لبرنامج تبني الجامعات، والذي يركز على برامج الدورات التدريبية في ثلاث جامعات حكومية رئيسية هي: جامعة مؤتة في الكرك والجامعة الهاشمية في الزرقاء وجامعة البلقاء التطبيقية في السلط. يهدف البرنامج بشكل رئيسي على تطوير القطاع التعليمي وتمكين الطلبة وتزويدهم بالمعرفة والمهارات لبدء حياتهم المهنية. فمن خلال هذا البرنامج، تمكنا من الوصول إلى أكثر من 2,282 طالبا استفادوا بشكل مباشر من الدورات التي هدفت إلى تطوير مهاراتهم المهنية والريادية والشخصية وإعدادهم للحياة العملية.

- **برنامج وجه وجهتهك:** كان البنك العربي الراعي الحصري لبرنامج «وجه وجهتهك» الذي شمل خمس مدارس حكومية. يهدف البرنامج بالأساس إلى إلهام الطلبة وإعدادهم ليصبحوا الجيل القادم من القياديين والمبتكرين. وقد وصلنا من خلال هذا البرنامج إلى نحو 450 مستفيدا من طلبة المدارس الحكومية والخاصة، وقد تطوع موظفان من البنك في هذا البرنامج.

- **دورات إنجاز:** في العام 2015، ساهم 14 من موظفي البنك العربي بتقديم دورات خاصة للطلبة حول عدد من المواضيع التي لا تتطرق لها المناهج الاعتيادية للمدارس والجامعات. ومن المواضيع التي تشتمل عليها هذه الدورات: نقود وبنوك، ومشروع الريادي ومهاراتي المالية ومهارات التواصل في العمل وحملة قادة الأعمال.

- **حملة قادة الأعمال:** خلال العام 2015، وللجنة الثانية على التوالي، شارك اثنان من موظفي الإدارة العليا في البنك العربي في حملة قادة الأعمال، استفاد منها 100 من طلبة المدارس. يهدف هذا البرنامج إلى الربط ما بين الشباب وقادة الأعمال من أجل تعزيز فهم الطلبة للمزايا الشخصية التي تساهم في صنع النجاح. ويهدف البرنامج أيضا إلى تمكين الطلبة وتحفيزهم وإلهامهم ليلعبوا دورا قياديا ورياديا في المستقبل.

### بنك الملابس الخيري

- **رعاية برنامج كسوة الايتام:** للسنة الثانية على التوالي، كان البنك العربي الراعي الحصري لبرنامج كسوة الايتام بهدف دعم الأيتام ومكافحة الفقر. يتضمن البرنامج تقديم الملابس والألعاب لـ 1,200 طفل يتيم من العائلات المحتاجة والأمل حيا. وقد اشتملت هذه المبادرة على استضافة البنك العربي وبنك الملابس لـ 100 طفل يتيم كل شهر لمدة سنة واحدة في مناطق عمان والسلط والمفرق والزرقاء.

- **التسوق مع الأيتام:** تم تنفيذ تسع أنشطة تطوعية بمشاركة 106 من موظفي البنك العربي وعائلاتهم ضمن مبادرة «التسوق مع الأيتام». اشتملت الأنشطة على مرافقة الأيتام إلى صالة العرض في بنك الملابس ومساعدتهم في اختيار أفضل الملابس الملائمة لهم.

## مركز تطوير الأعمال

وقّع البنك العربي اتفاقية تعاون مع مركز تطوير الأعمال من أجل دعم برنامج توظيف وزيادة وتمكين الشباب في الطفيلة لمدة سنة كاملة (أنظر ص 43). يستهدف البرنامج 750 من الخريجين، وطلبة الجامعات والشباب من المجتمع المحلي للاتحاق ببرامج تدريبية وورشات عمل متنوعة. يهدف البرنامج إلى سدّ الفجوة بين الخريجين الجدد وسوق العمل، والربط ما بين الشباب وأصحاب الأعمال. من الجوانب الهامة التي ينطوي عليها البرنامج أيضا تشجيع الشباب لأن يصبحوا ريادةيين مستقلين من خلال برامج مخصصة لبناء القدرات.

## مبادرة رنين

تهدف مبادرة رنين إلى تعزيز المحتوى الصوتي العربي في مكتبات المدارس الحكومية وتقديم فرصة استثنائية للأطفال المكفوفين للقراءة والتعلم من خلال مكتبات مرئية صوتية. قام البنك العربي بدعم مبادرة رنين من خلال تقديم ورشات عمل في عدد من المدارس ومؤسسات أخرى بما فيها متحف الأطفال ومركز هيا الثقافي ومكتبة درب المعرفة في مؤسسة عبد الحميد شومان. شارك البنك أيضا في إطلاق فعالية «المجموعة القصصية الخامسة» في أكاديمية المكفوفين، بالإضافة إلى عدد من الأنشطة التي استهدفت الأطفال المرضى الذين يتّم علاجهم في مركز الحسين للسرطان.

## مؤسسة الجود

كجزء من دعم مجتمع الشباب، كان البنك العربي الراعي الرئيسي لمهرجان الفكر الجديد. استضاف المهرجان الذي استمرّ على مدى يومين، ما يزيد على 16,000 شخصا في القرية الثقافية في حدائق الملك حسين. وقد تخلّل الفعالية عددا من المشاركات التي أشرف عليها العديد من المتحدثين من خلفيات ومواهب مختلفة، تتعلّق بعدد من المواضيع والتجارب المهمة والتمتعة. وقد ركّزت الأنشطة على عدد من المواضيع المختلفة مثل الريادة والتعليم ووسائل التواصل الاجتماعي وحماية البيئة والصحة والأنشطة التطوعية.

## دائرة السير المركزية

واصل البنك تعاونه مع إدارة السير المركزية للسنة السادسة على التوالي لتعزيز السلامة المرورية لطلبة المدارس من خلال رعايته لحملة العودة للمدارس وتوزيع 5,000 حقيبة مدرسية على طلاب المدارس في المناطق الأقل حظاً وجيوب الفقر في مختلف مناطق المملكة، حيث تحتوي الحقيبة على قرطاسية ودفتر ملاحظات ودفتر تلوين بالإضافة إلى توزيع 50,000 كتيب يحمل اسم حملة «مدرستي فرحتي»، والذي يتضمن عدد من القواعد والإرشادات حول السلامة المرورية التي تسهم في الوقاية من خطر الطريق وبلغه سهله تجذب انتباه الطلبة.

## متحف الأطفال

للسنة الثانية على التوالي، قام البنك العربي برعاية إفطار خيريّ في متحف الأطفال خلال شهر رمضان المبارك، واستضاف حوالي 200 طفلاً تتراوح أعمارهم بين 7-13 عاماً من عدد من مؤسسات رعاية الأيتام المحليّة والمسجّلة لدى وزارة التنمية الاجتماعيّة. يهدف النشاط إلى رسم السعادة والفرح على وجوه الأطفال بالإضافة إلى تعزيز خبرتهم التعليميّة والترفيهيّة.

## جمعية قرى الأطفال SOS الأردنية

- **رعاية بيت للأطفال:** تماشياً مع أحد أهم المجالات الرئيسيّة لبرنامج البنك العربي للمسؤوليّة الاجتماعيّة الذي يعنى في "دعم الأيتام"، وقع البنك اتفاقية مع جمعية قرى الأطفال SOS الأردنيّة ليكون الراعي الحصري لأحد بيوت القرية في عمان. تتضمّن هذه الرعاية منح الأطفال التدريب التعليمي لإعدادهم للاعتماد على أنفسهم بعد مغادرة القرية وتمكينهم من أن يكونوا شباباً مستقلّين.
- **اليوم الترفيهي والتعليمي:** بالتعاون مع مركز هيا الثقافي، أقام البنك العربي يوماً ترفيهياً وتعليمياً استهدف 15 من الأطفال الأيتام من جمعية قرى الأطفال SOS الأردنيّة. تضمن هذا النشاط قضاء وقت ممتع وتزويد الاطفال ما بين سن 6-13 عاماً بالمعرفة عن الشخصيات والتقاليد التاريخية للأطفال. شارك تسعة متطوّعين من موظفي البنك في فعاليات قراءة القصص للأطفال ومنحهم تجربة رائعة لا تنسى بأسلوب تعليمي وترفيهي.

## لويك

**برنامج تدريب الطلاب (درب):** بالتعاون مع صندوق الملك عبد الله للتنمية ومؤسسة لويك، كان البنك العربي الراعي الذهبي لبرنامج تدريبي الطلاب، حيث استضاف البنك 10 طلاب من مختلف الجامعات الأردنيّة لمُدّة 6-8 أسابيع في عدة فروع في محافظات العاصمة والزرقاء ومأدبا والسلط والمفرق وإربد.

## طلال أبو غزاله

كجزء من جهود البنك العربي لدعم الشباب والمساهمة في توفير وسائل للتعليم وتنمية مهارات الطلاب، قام البنك العربي، بالتعاون مع مؤسسة طلال أبو غزاله، بالتبرّع بأكثر من 1,150 جهاز حاسوب لإعادة تهيئتها واستخدامها في مجموعة من المدارس ومراكز الشباب في المناطق الأقل حظاً في المملكة. تهدف هذه المبادرة الوطنيّة إلى نشر تقنيه تكنولوجيا المعلومات ودعم التعليم في مختلف مناطق المملكة.



## بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح

كجزء من مسؤولية البنك العربي تجاه عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح، ويهدف تعزيز قدرات ومهارات موظفي هذه المؤسسات، عمد البنك إلى تنفيذ برنامج بناء القدرات للسنة الرابعة على التوالي، بالاستفادة من مهارات وخبرات موظفي البنك من أجل تمكين هذه المؤسسات المحلية ودمج الموظفين في المجتمع.

خلال العام 2015، نفذ البنك العربي سبع دورات ناجحة تغطي عددا من المواضيع المتخصصة التي تلبي احتياجات المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج «معا». وقد ركزت الدورات على مواضيع: تميز الخدمة وإدارة المشاريع ودورات متقدمة في برنامج (Excel) ومهارات الاتصال الهاتفي ومهارات العرض والتقديم وإدارة الجودة الشاملة وإدارة الوقت. استفاد من هذه الدورات 107 من الموظفين.

7 دورات تدريبية تم  
تنظيمها

107 موظفا من موظفي  
المؤسسات غير الهادفة للربح استفادوا  
من البرامج التدريبية

5 مؤسسات غير هادفة للربح شاركت  
في البرامج التدريبية

659 ساعة تدريبية تم  
تقديمها



# ملحق أ: خارطة الجهات ذات العلاقة

الجهات ذات العلاقة	طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة
المساهمون	<ul style="list-style-type: none"> <li>اجتماعات منتظمة</li> <li>تقارير سنوية ونصف سنوية وفصلية</li> <li>ملخصات الإدارة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>زيادة الأرباح وحقوق المساهمين</li> <li>شفافية الاتصالات</li> <li>الامتثال لجميع الأنظمة والقوانين</li> </ul>
الموظفون	<ul style="list-style-type: none"> <li>الاجتماعات المنتظمة</li> <li>شبكة الاتصال الداخلية "عربينا"</li> <li>البريد الإلكتروني</li> <li>نظام إدارة الموارد البشرية</li> <li>استطلاع الاتصالات الداخلية</li> <li>التقارير السنوية وتقارير الاستدامة</li> <li>برامج التوعية الداخلية</li> <li>برامج التدريب الإلكتروني</li> <li>اللقاءات وورشات العمل</li> <li>مراسم منح الجوائز</li> <li>النشرات والتعميمات الداخلية</li> <li>اللجان الداخلية (اللجنة الرياضية ولجنة علاقات الموظفين ولجنة الصحة والسلامة المهنية)</li> <li>البرنامج التطوعي "معا"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>الأمن الوظيفي</li> <li>بيئة عمل صحية وآمنة</li> <li>التدريب والتطوير</li> <li>حزم رواتب ومزايا تنافسية</li> <li>توزيع عادل للمسؤوليات وإتاحة الفرص للتطور</li> <li>وجود فريق إدارة شفاف ومسؤول</li> <li>تكافؤ الفرص</li> <li>المكافآت المالية</li> <li>امكانية الوصول للمعلومات الملحة والضرورية</li> <li>التواصل مع المجتمع</li> <li>الرضا الشخصي والمهني</li> </ul>
العملاء	<ul style="list-style-type: none"> <li>الفروع</li> <li>الموقع الإلكتروني</li> <li>وسائل الإعلام</li> <li>التقارير السنوية وتقارير الاستدامة</li> <li>وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>خدمة الرسائل النصية القصيرة</li> <li>قنوات الخدمات (الخدمة المصرفية الهاتفية، والخدمة المصرفية عبر الإنترنت، وأجهزة الصراف الآلي، ومركز الخدمة الهاتفية، الخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة)</li> <li>أدوات ووسائل تقديم الملاحظات والتعليقات</li> <li>خدمة العملاء</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>خدمات ومنتجات مبتكرة وعالية الجودة</li> <li>التميز في تقديم خدمات من نواحي السرعة والدقة</li> <li>قروض ميسرة</li> <li>عملية اتصال شفافة</li> <li>زيادة الوعي على مختلف المنتجات والخدمات</li> <li>موظفون مؤهلون من ذوي الخبرة والتدريب العالي</li> <li>قلة الأحداث الأمنية والمخاطر</li> <li>أسعار جذابة وتنافسية</li> <li>حماية معلومات العملاء</li> <li>المساهمة تجاه المجتمع</li> <li>الثقة في عمليات البنك</li> </ul>



الجهات ذات العلاقة	طرق التواصل	أولويات الجهات ذات العلاقة
المجتمع	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحملات التطوعيّة</li> <li>• وسائل التواصل الاجتماعي</li> <li>• برامج الرعاية والفعاليات</li> <li>• تقارير الاستدامة</li> <li>• برامج بناء القدرات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مسؤوليّة الشركات وروح المواطنة</li> <li>• الاستثمار المجتمعي (الموارد الماليّة والبشريّة)</li> <li>• بناء قدرات موظفي المؤسّسات غير الهادفة للربح</li> </ul>
البيئة	<ul style="list-style-type: none"> <li>• مبادرات إعادة الترميم</li> <li>• دعم المؤسّسات غير الهادفة للربح العاملة في مجال البيئة</li> <li>• التحسينات التشغيليّة</li> <li>• إقراض مشاريع البنية التحتيّة الصديقة للبيئة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• التقليل من كمّيّة النفايات</li> <li>• الحد من استخدام الموارد المحدودة</li> <li>• تحسين جودة البيئة</li> <li>• دمج المعايير البيئيّة في المشاريع التي يتمّ تمويلها</li> <li>• واتفاقيّات المشتريات مع الموردين</li> </ul>
المورّدون	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الإعلانات لتقديم العطاءات</li> <li>• العقود والاتفاقيّات</li> <li>• الاجتماعات</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• المساءلة والنزاهة في التعاملات</li> <li>• اتفاقيّات مجدية ماليًا، وطويلة الأمد وأمنة</li> <li>• الدفع في الوقت المناسب عند التسليم</li> </ul>
الحكومات	<ul style="list-style-type: none"> <li>• اللوائح والقوانين</li> <li>• التقارير الشهرية المقدّمة للهيئات الرقابية</li> <li>• المراجعات الرقابية</li> <li>• الهيئات الرقابية (مثل البنك المركزي، وحدة مكافحة عمليّات غسل الأموال)</li> <li>• تقارير دوائر التدقيق والامتثال للمتطلّبات القانونيّة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام بالسياسات والمعايير الوطنيّة</li> <li>• الامتثال للقوانين والأحكام</li> <li>• دعم النشاطات الحكوميّة ماليًا و/أو تقنيًا</li> <li>• تعزيز الامتثال للمتطلّبات القانونيّة</li> <li>• المشاركة في حماية القطاع المالي على المستوى الوطني</li> <li>• تعزيز الثقة في الخدمات الإلكترونيّة، والحفاظ على وضع آمن للمعاملات والخدمات الإلكترونيّة</li> <li>• تطبيق برنامج تنظيمي شامل للامتثال، بالتوافق مع القوانين، والضوابط المطبّقة، وتماشيا مع توجيهات البنك المركزي الأردني التي تؤثّر على العمليّات اليومية للبنك.</li> </ul>

استجابتنا	أولويات البنك العربي	الجهات ذات العلاقة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحفاظ على مستوى ثابت من الربحية والنمو (أنظر ص13)</li> <li>• منحه سليم لحاكمية المؤسسة والمساءلة (أنظر ص79)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحفاظ على الربحية وتعزيزها</li> <li>• اجتذاب المزيد من المساهمين</li> </ul>	المساهمون
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاستثمار في موظفينا (أنظر ص73)</li> <li>• تكافؤ الفرص (أنظر ص63)</li> <li>• الحفاظ على بيئة عمل آمنة وصحية (أنظر ص67)</li> <li>• تبني أنظمة وتطبيقات جديدة</li> <li>• الاستماع لموظفينا (أنظر ص69)</li> <li>• التواصل مع الموظفين (أنظر ص69)</li> <li>• تعزيز رفاه ورضا الموظفين (أنظر ص69,72)</li> <li>• توظيف فريق عالي الكفاءة والخبرة ومتمكن (أنظر ص63,68)</li> <li>• ضمان التزام الأعمال بالقوانين والقواعد المطبقة وسياسات البنك (أنظر ص72)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تحفيز الموظفين وتعزيز إنتاجيتهم</li> <li>• اجتذاب الكفاءات واستبقائها</li> <li>• تبني نظام لزيادة الفعالية</li> <li>• ضمان صحة وسلامة وأمن جميع الموظفين</li> <li>• توفير بيئة عمل متنوعة وعادلة</li> <li>• حماية قاعدة عملائنا والمعلومات الحساسة</li> <li>• تعزيز حافزية الموظفين وإنتاجيتهم وولائهم</li> <li>• الاحتفاظ بمستويات أداء عالية</li> <li>• تجنب مسببات عدم رضا الموظفين ومعالجتها</li> <li>• تقديم برامج التدريب والتطوير</li> <li>• الحفاظ على مستوى عالي من الوعي والمعرفة حول القضايا والقوانين والقواعد والإجراءات الهامة</li> </ul>	الموظفون
<ul style="list-style-type: none"> <li>• منتجات وخدمات ذات جودة عالية (أنظر ص11,30)</li> <li>• تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية (أنظر ص31,65)</li> <li>• طرق وأدوات مبتكرة للتواصل مع العملاء (أنظر ص91)</li> <li>• حماية معلومات وأصول العملاء (أنظر ص57)</li> <li>• موظفون مهنيون وذوو خبرة (أنظر ص35,127)</li> <li>• تحقيق رضا وولاء العملاء</li> <li>• تعزيز ثقافة الخدمات (أنظر ص34)</li> <li>• دمج العملاء بالتنمية المجتمعية (أنظر ص40)</li> <li>• اجتذاب عملاء جدد وتوسيع العلاقات مع العملاء الحاليين</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• توسيع قاعدة العملاء</li> <li>• التواصل مع العملاء</li> <li>• رضا العملاء</li> <li>• المسؤولية تجاه العملاء</li> <li>• حماية معلومات العملاء الحساسة</li> <li>• الولاء للعملاء</li> <li>• تمييز الخدمة</li> <li>• دمج العملاء بالمجتمع</li> </ul>	العملاء

استجابتنا	أولويات البنك العربي	الجهات ذات العلاقة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• علاقات تعاون مجتمعية قوية (أنظر ص106,116)</li> <li>• دمج الموظفين في المبادرات التطوعية (أنظر ص106,107)</li> <li>• دعم المشاريع المجتمعية ذات العلاقة (أنظر ص54-52, 27,30)</li> <li>• تسهيل امكانية وصول الجمهور للموارد التعليمية (أنظر ص127-123)</li> <li>• الاستفادة من قنوات البنك لدعم المؤسسات غير الهادفة للربح (أنظر ص40)</li> <li>• نشر الثقافة المالية والمصرفية (أنظر ص42,56)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تعزيز روح المواطنة</li> <li>• المساهمة في رفاه المجتمع</li> <li>• تسهيل الوصول للخدمات المالية</li> </ul>	المجتمع
<ul style="list-style-type: none"> <li>• دعم المشاريع البيئية (أنظر ص52-54, 123)</li> <li>• تشجيع العمليات ذات الكفاءة العالية (أنظر ص91-100)</li> <li>• دمج تقييم المخاطر البيئية في معايير الإقراض</li> <li>• دعم المشاريع الصديقة للبيئة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تقليل الأثر السلبي على البيئة والسعي نحو تحسين الوضع البيئي</li> <li>• خفض التكلفة التشغيلية</li> </ul>	البيئة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• الاحتفاظ بعلاقات تعاون متبادلة المنفعة (أنظر ص98)</li> <li>• زيادة عدد الموردين مع إعطاء الأولوية للموردين المحليين كلما كان ممكنا</li> <li>• تعزيز أداء الموردين (أنظر ص98)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الحصول على أفضل المنتجات والخدمات المتوفرة للشراء</li> <li>• توصيل البضاعة في وقتها</li> <li>• الاستقرار الاقتصادي والسمعة الجيدة من نواحي الجودة والنزاهة الأخلاقية</li> <li>• تاريخ الأداء</li> <li>• خدمات / ضمانات ما بعد البيع</li> </ul>	المورّدون
<ul style="list-style-type: none"> <li>• منحه فَعَال لحاكمية المؤسسات (أنظر ص79)</li> <li>• دعم الاقتصاد المحلي (أنظر ص106, 54-52, 33-31)</li> <li>• الامتثال للقوانين والقواعد والمعايير المحلية والوطنية. الخاصة بصناعة الخدمات المالية، الصادرة عن الهيئات التشريعية والرقابية المتعلقة بأعمال وسمعة مجموعة البنك العربي (أنظر ص87-85)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• الالتزام بحافة القوانين واللوائح ذات العلاقة</li> <li>• تنمية الاقتصاد المحلي</li> <li>• دعم الأجنة الوطنية الأردنية للعام 2015</li> <li>• أدوات رقابة فعّالة لضمان الامتثال للقوانين والقواعد</li> <li>• شفافية الاتّصال بالمشرعين</li> <li>• حماية نزاهة وتوافر وسريّة النظام المالي المحلي والوطني</li> <li>• تطبيق برنامج شامل وناجح للامتثال للقوانين على أساس النزاهة والقيم التنظيمية السليمة للبنك</li> </ul>	الحكومات

# ملحق ب: المعايير الدولية لقطاع الرقابة

## معايير إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية

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

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

## معايير مجموعة إدارة المخاطر

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

- معايير أمن المعلومات في مجال صناعة بطاقات الدفع (PCI – DSS)
- معايير أمن المعلومات الأيزو 27000
- معايير أنظمة إدارة استمرارية الأعمال الأيزو 22301
- إطار لجنة الرقابة الداخلية في إدارة مخاطر المشاريع (COSO)

## معايير التدقيق الداخلي

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

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

# ملحق ج: مؤشرات التقرير

## عملية تحديد محتويات التقرير

في إطار الإعداد لتقرير الاستدامة 2015، تم اعتماد المعايير التي أقرتها مبادرة التقارير العالمية (GRI, G4). خلال عملية تحديد محتويات التقرير ونشر الإنجازات التي تم تحقيقها خلال العام الماضي (انظر صفحة 5). يركز هذا التقرير على مسيرتنا وإنجازاتها في خمسة مجالات رئيسية للاستدامة وعلاقتها بالمجموعات المختلفة من الجهات ذات العلاقة والتي تتساوى في أهميتها لتحقيق نجاح البنك في كافة عملياته. كما حدد البنك مؤشرات الأداء الرئيسية والأهداف لكل مجال من المجالات الخمسة بهدف تحديد الأولويات واعتماد أفضل الوسائل لتحقيق الاستدامة.

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

**إدماج الجهات ذات العلاقة:** نعتقد بأننا قمنا بتحديد واعتبار جميع الجهات الرئيسية، كما عملنا على تحديث خارطة احتياجات الجهات ذات العلاقة التي توجز كيفية تواصلنا معهم، ومدى فهمنا لتطلعاتهم وتوقعاتهم، واستجابتنا لذلك. وقد ساهمت هذه الخارطة في تحديد مجالات الاستدامة ذات الأولوية لنا، وفي التخطيط لاستراتيجيتنا نحو تحقيق الاستدامة، وإلها من بالنسبة للأهداف المستقبلية. المزيد من المعلومات حول هذا الموضوع تجدونها مفضلة في ملحق (أ) من هذا التقرير.

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

## جودة التقرير

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

**المقارنة:** لقد قمنا بتقديم معلومات على أساس سنوي، حيثما كان ذلك ممكناً، وبما يتوافق مع بروتوكولات مؤشرات مبادرة التقارير العالمية، وذلك من أجل تسهيل عملية مقارنة تقريرنا بأداء أقراننا في هذا القطاع، بالإضافة إلى الشركات الأخرى التي تنبئ قضايا الاستدامة، بناءً على توافر البيانات. وقد تم تقديم المزيد من التفاصيل في حال الحاجة إلى تطبيق معايير أخرى، أو اعتماد طرق وأنظمة قياس جديدة.

**الدقة والوضوح:** لقد سعينا إلى توثيق أعلى درجات الدقة في تقريرنا، بما في ذلك تقديم معلومات معتمدة وموثوقة في حينه، مع الإشارة إلى أي تقديرات

أو قيود أخرى تحيط بالبيانات المذكورة. وبما أن موضوع الاستدامة هو نسبياً مفهوم جديد في الأردن، عمدنا إلى تقديم معلومات تمهيدية ومعلومات تقوم على القرائن كلما تطلب ذلك من أجل تسهيل فهم محتوى التقرير على القراء. وبما أن تقريرنا يستهدف نطاقاً واسعاً من الجهات ذات العلاقة، فقد حاولنا تلبية متطلبات جميع الفئات من القراء.

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

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

## محددات التقرير

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

**محددات واحتمال التقرير:** يسعى البنك العربي في الأردن جاهداً إلى إعداد تقرير شامل قدر الإمكان. هذا ويضع التقرير الخطوط العريضة لأداء البنك للعام 2015 للسنة المالية المنتهية بتاريخ 31 كانون الأول عام 2015. ويغطي التقرير كافة عمليات البنك العربي في الأردن فقط، ولا يتطرق إلى أي نشاطات في الخارج. في بعض الحالات، تم إدراج معلومات حول البنك العربي ش م ع، حيثما لا يتسنى إدراج معلومات حول البنك العربي في الأردن على مستوى الدولة تبعاً لسياسات إعداد التقارير المتعلقة بالبنك.

## ملحق د: قائمة المصطلحات

التعريف	المصطلح	Term
بناء القدرات هي عملية متواصلة تساعد الأفراد والمجموعات والمؤسسات والمجتمعات في تعزيز قدراتهم وإمكانياتهم لتمكينهم من مواجهة التحديات الناشئة.	بناء القدرات	Capacity Building
يعرّف الفساد على أنّه سوء استخدام السلطة الموكلة من أجل تحقيق لمكاسب شخصية أو خاصة	الفساد	Corruption
الجيل الرابع هو أحدث نسخة من المبادئ التوجيهية لمبادرة التقارير العالمية، تمّ إطلاقها في شهر أيار من العام 2013. تهدف هذه المبادئ إلى المساعدة في إعداد تقارير الاستدامة، وتتضمّن توجيهات تتعلق بإعداد التقارير حول الآثار الاقتصادية، والبيئية والاجتماعية للمؤسسة ومنهجها المتبع في هذا المجال، لتمكين المقارنة على المستوى العالمي.	معايير مبادرة التقارير العالمية – الجيل الرابع	Guidelines G4
الغازات المتواجدة في الغلاف الجوّي والتي تمتصّ وتطلق إشعاعات حراريّة وأشعّة تحت الحمراء. وتشمل الغازات الدفيئة بخار الماء وثنائي أكسيد الكربون وغاز الميثان وأكسيد النيتروز والأوزون.	الغازات الدفيئة	(Greenhouse Gas (GHG
هي منظّمة غير ربحية تشجّع على اعتماد مبادئ الاستدامة الاقتصادية والبيئية والاجتماعية. وتقدّم المنظّمة للشركات والمؤسسات في كافة أنحاء العالم إطاراً شاملاً لاعتماده في عملية إعداد تقارير الاستدامة.	مبادرة التقارير العالمية	GRI
العضو "المستقل" (سواء أكان بصفته الشخصية أم ممثلاً لشخص اعتباري)، هو الذي لا تربطه بالبنك أيّة علاقة أخرى سوى عضويّته في مجلس الإدارة، ما يجعل حكمه على الأمور لا يتأثر بأيّة اعتبارات خارجية، وقد حددت تعليمات الحاکمة المؤسسية للبنوك رقم (2014/58) الصادرة عن البنك المركزي الأردني شروطاً محددة للعضو المستقل.	عضو مجلس إدارة مستقل	Independent Director



## محاور الجوانب الأكثر أهمية

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

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

أصحاب العلاقة المعنيين							الجوانب الأكثر أهمية	محاو الاستدامة
المجتمع	البيئة	المساهمون	المورّدون	الحكومة	العملاء	الموظفون		
							الحاكميّة والمساءلة	التقارير الشفّافة
							إعداد التقارير السنويّة	
							السياسة الداخليّة وميثاق السلوك المهني	
							مكافحة الفساد والرشوة وعمليّات غسل الأموال	
							الامتثال	

أصحاب العلاقة المعنيين							الجوانب الأكثر أهمية	محاوِر الاستدامة
المجتمع	البيئة	المساهمون	المورّدون	الحكومة	العملاء	الموظفون		
							إدارة الجودة	النظام الأمثل
							سلسلة الإمدادات المسؤولية	
							دمج مفهوم الاستدامة في العمليات الداخليّة	
							الإدارة البيئيّة	
							استراتيجية المشتريات للاستدامة	
							الرعاية والتبرّعات	التعاون المجتمعي
							مؤسسة عبد الحميد شومان	
							"معاً" - برنامجنا للمسؤوليّة الاجتماعيّة	
							برنامج بناء قدرات المؤسّسات غير الهادفة للربح	

Term	المصطلح	التعريف	
26000 ISO	الأيزو 26000	يقدم توجيهات حول كيفية تشغيل الأعمال والمؤسسات باعتماد المسؤولية الاجتماعية من خلال اعتماد الممارسات الأخلاقية ومبادئ الشفافية التي تعزز صحة ورفاه المجتمع.	
Money Laundering	غسيل الأموال	هي عملية إخفاء مصدر الأموال أو وجهتها، حيث أنه في أغلب الأحيان قد تم الحصول عليها بطرق غير مشروعة.	
Project Finance	تمويل المشاريع	تمويل المشاريع هو عملية التمويل طويلة الأجل لمشاريع البنية التحتية والمشاريع الصناعية التي تعتمد على التدفقات النقدية المتوقعة للمشروع، بدلا من الميزانيات العامة التي يرصدها المشرفون على المشروع. وينطوي هيكل تمويل المشاريع عادة على عدد من المستثمرين في الأسهم، الذين يعرفون باسم الرعاة أو المشرفين، بالإضافة إلى مجموعة البنوك التي تقدم القروض لهذه العملية.	
SMEs	المشاريع الصغيرة والمتوسطة	وفقا للبنك المركزي الأردني، تم إطلاق المعايير التالية في شهر حزيران 2011، بهدف تعريف المشاريع الصغيرة والمتوسطة كالتالي:	
		المشاريع الصغيرة	المشاريع المتوسطة
		تبلغ قيمة أصولها أو قيمة مبيعاتها في أقصاها 1 مليون دينار أردني	تبلغ قيمة أصولها أو قيمة مبيعاتها ما بين 1-3 مليون دينار أردني
		يصل عدد الموظفين ما بين 5-20 موظفا	يصل عدد الموظفين ما بين 21-100 موظفا
ليست شركة مساهمة عامة، وليست شركة تأمين أو وساطة			

Term	المصطلح	التعريف
Stakeholder Engagement	التواصل مع الجهات ذات العلاقة	هو التزام المؤسسة بالحوار النزيه الشفاف مع فئات الجهات ذات العلاقة. ليس فقط لإطلاعهم على نشاطات الشركة، بل أيضا لتفهم اهتماماتهم وتلبيةها من خلال الحوار المتبادل.
Stakeholders	الجهات ذات العلاقة	هم المجموعات أو الأشخاص الذين يؤثرون أو يتأثروا بالمؤسسة أو الشركة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وتشمل المساهمين، والموظفين، والعملاء، والموردين، والبيئة، والمجتمعات المحليّة، والحكومة.
Sustainable Procurement	سياسة المشتريات للاستدامة	هي عملية قيام الشركات بتأمين متطلّباتها من السلع والخدمات مع الأخذ بالاعتبار الآثار الاقتصاديّة والبيئيّة والاجتماعيّة. تهدف هذه السياسة إلى التقليل من الأثر السلبي للمنتجات التي يتمّ شراؤها من خلال دورة حياتها، ويمكن أن تشمل بعض الاعتبارات مثل النفايات وتكلفة التشغيل والصيانة عبر دورة حياة المنتج.
Sustainability Reporting	إعداد تقرير الاستدامة	إعداد تقارير الاستدامة هي عملية تعتمد معايير القياس والإفصاح والمساءلة. وتقدّم للجهات ذات العلاقة الداخليّة والخارجيّة حول أداء المؤسسة وجهودها نحو تحقيق هدف التنمية المستدامة.
Sustainable Development	التنمية المستدامة	هي عملية تنمية تهدف إلى تلبية الاحتياجات في الوقت الحاضر دون المساس بمقدرة الأجيال القادمة على تلبية احتياجاتها.

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



الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
<b>الإفصاحات المعيارية العامة</b>			
الإفصاحات المعيارية العامة	المعلومات المتعلقة بالإفصاحات المعيارية المطلوبة وفقاً لخيارات الإطار الشامل، قد تكون متوفرة ضمن تقارير أخرى أعدتها المؤسسة. في هذه الحالة، قد تختار المؤسسة إضافة مراجع معينة تشير إلى مكان توفر المعلومات	في الحالات الاستثنائية، وإن لم يكن من الممكن الإفصاح عن معلومات معينة مطلوبة، يمكن تحديد المعلومات التي تم حذفها	في الحالات الاستثنائية، وإن لم يكن من الممكن الإفصاح عن معلومات معينة مطلوبة، مطلوب تزويد أسباب الحذف
<b>الاستراتيجية والتحليل</b>			
1-G4	5-6, 13	لا ينطبق	لا ينطبق
2-G4	19, 21, 26-28	لا ينطبق	لا ينطبق

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>معلومات عن المؤسسة</b>			
3-G4	8.1	لا ينطبق	لا ينطبق
4-G4	33-31, 12-11	لا ينطبق	لا ينطبق
5-G4	9	لا ينطبق	لا ينطبق
6-G4	10-9	لا ينطبق	لا ينطبق
7-G4	10	لا ينطبق	لا ينطبق
8-G4	12-9	لا ينطبق	لا ينطبق
9-G4	التقرير السنوي (صفحة 19.71) 9-11, 27-26	لا ينطبق	لا ينطبق
10-G4	66, 64-62; ليس هناك تغييرات كبيرة في أعداد التوظيف مقارنة بالعام الماضي	لا ينطبق	لا ينطبق
11-G4	وفقا للأنظمة الداخلية، ينبغي على كل موظف إعلام مديره وإدارة الموارد البشرية في البنك حول عضويته في أي اتحاد معين، مع ذلك لا يتوقع في البنك أي نظام خاص لتسجيل ذلك	لا ينطبق	لا ينطبق
12-G4	98	لا ينطبق	لا ينطبق
13-G4	10-9, التقرير السنوي (صفحة 65) ; لم يحصل تغييرات كبيرة في الحجم أو الهيكل أو الملكية	لا ينطبق	لا ينطبق
14-G4	87-84, 57-56, 51	لا ينطبق	لا ينطبق



الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
15-G4	22-23، 51، 98، 132	لا ينطبق	لا ينطبق
16-G4	10، 46، 51	لا ينطبق	لا ينطبق
المجالات ذات الأهمية الكبرى ومحددات التقرير			
17-G4	7.9، 10، كافة البيانات المالية لمجموعة البنك العربي ش م ع واردة في تقريرنا السنوي 2014 (صفحة 10،93)	لا ينطبق	لا ينطبق
18-G4	134-135	لا ينطبق	لا ينطبق
19-G4	21	لا ينطبق	لا ينطبق
20-G4	136-139؛ كافة الجوانب الأكثر أهمية الواردة في صفحة 22 تنطبق على الأردن فقط، ما لم يتم يذكر غير ذلك في التقرير	لا ينطبق	لا ينطبق
21-G4	136-139، 21، 134	لا ينطبق	لا ينطبق
22-G4	لم يتم إعادة صياغة للمعلومات في التقارير السابقة	لا ينطبق	لا ينطبق
23-G4	لم بطراً تغيير كبير على التقارير السابقة	لا ينطبق	لا ينطبق
التواصل مع الجهات ذات العلاقة			
24-G4	17	لا ينطبق	لا ينطبق
25-G4	16، 20	لا ينطبق	لا ينطبق
26-G4	16، 128-131 - لم يكن هناك تواصل بخصوص التقرير تحديداً	لا ينطبق	لا ينطبق
27-G4	128-131	لا ينطبق	لا ينطبق

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>معلومات عن التقرير</b>			
28-G4	السنة الماليّة 2015	لا ينطبق	لا ينطبق
29-G4	أيار 2015 لتقرير الاستدامة لعام 2014	لا ينطبق	لا ينطبق
30-G4	سنويًا	لا ينطبق	لا ينطبق
31-G4	sustainability*arabbank.com.jo	لا ينطبق	لا ينطبق
32-G4	151-143.7	لا ينطبق	لا ينطبق
33-G4	لم يتم تأكيد تقرير خارجياً. أما التقرير السنوي فقد تم تأكيده (صفحات 216-217)	لا ينطبق	لا ينطبق
<b>الحامية</b>			
34-G4	79-81، التقرير السنوي (صفحة 305-307)	لا ينطبق	لا ينطبق
35-G4	18، 81-80		
36-G4	18		
37-G4	16-17، 20، 128، 130		
38-G4	79-80، التقرير السنوي (الصفحات 37-47)		
39-G4	79		
40-G4	79-80، التقرير السنوي (الصفحات 299-300)		
41-G4	التقرير السنوي (الصفحات 296، 310-311) يوقع أعضاء مجلس الإدارة ميثاق السلوك المهني، وبذلك يكون الأعضاء أهدوا التزامهم بمعايير السلوك المهني ومن ضمنها تجنب تضارب المصالح التي تؤثر على واجباتهم أو مسؤولياتهم أو اتخاذ القرارات. كما يتم الإفصاح فوراً في حال حصل أي تضارب للمصالح لدى أي من الأعضاء.		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
42-G4	18,79، التقرير السنوي (الصفحات 300-302)		
43-G4	18، 80، 82؛ لا يوجد تواصل مباشر لتعزيز معرفة أعضاء مجلس الإدارة بجوانب الاستدامة إلا من خلال تقرير الاستدامة على النحو المبين في أرقام الصفحات المذكورة.		
44-G4	79-80؛ يتم تقييم أعضاء مجلس الإدارة على الحضور وجودة ومدى المشاركة في المجلس، مع عدم التركيز بالمباشر على الأداء في المجالات الاجتماعية أو البيئية أو الاقتصادية.		
45-G4	79-81، 84، 86-87		
46-G4	57، 81-84، 81، التقرير السنوي (306)		
47-G4	97-80، التقرير السنوي (300-301)		
48-G4	82		
49-G4	81، 85		
50-G4	79-80، 85	طبيعة واجمالي عدد البلاغات التي يتم تميمها الى أعضاء الهيئة الإدارية	تخضع المعلومات لقيود سرية محددة
51-G4	66، 80، التقرير السنوي (118-119، 310)		
52-G4	66، 80؛ يتم اجراء استطلاع لرواتب الموظفين بالتعاون مع طرف ثالث مستقل عن الإدارة، يتم بناء عليها مراجعة جداول الرواتب والمصادقة عليها		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
53-G4		يتم الحصول على الآراء حول أجور الموظفين من خلال استطلاعات حول الرواتب للتأكد من أنّ مستوى الأجور يتناسب مع السوق. في حالة حصول أية فجوات، يتم التنسيق مع الجهات ذات العلاقة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.	
54-G4		نسبة اجمالي التعويضات السنوية للأفراد الأعلى اجرا في المؤسسة الى متوسط اجمالي التعويضات السنوية لكافة الموظفين	تخضع المعلومات لقيود سرية محددة
55-G4		نسبة اجمالي التعويضات السنوية للأفراد الأعلى اجرا في المؤسسة الى متوسط اجمالي التعويضات السنوية لكافة الموظفين	تخضع المعلومات لقيود سرية محددة
الأخلاقيات والنزاهة			
56-G4		87-86.84.81، تقرير الاستدامة 2014 ( صفحة 10)	
57-G4		85.81	
58-G4		86.81	
الإفصاحات المعيارية المحددة			
الإفصاحات المعيارية المحددة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
مؤشرات وایضاحات حول النهج الإداري	رقم الصفحة أو الرابط المتعلقة بالإفصاحات المعيارية المطلوبة وفقاً لخيارات الإطار الشامل، قد تكون متوفرة ضمن تقارير أخرى أعدتها المؤسسة. في هذه الحالة، قد تختار المؤسسة إضافة مراجع معينة تشير إلى مكان توفر المعلومات	تحديد الحذف الاستثنائية، وإن لم يكن من الممكن الإفصاح عن معلومات معينة مطلوبة، يمكن تحديد المعلومات التي تم حذفها	أسباب الحذف في الحالات الاستثنائية، وإن لم يكن من الممكن الإفصاح عن معلومات معينة مطلوبة، مطلوب تزويد أسباب الحذف
<b>الفئة: الاقتصادية</b>			
<b>الجانب: الأداء الاقتصادي</b>			
DMA-G4	التقرير السنوي ( الصفحات 67، 87، 91-92 )		
EC1-G4	13، 26-27، التقرير السنوي (الصفحات 219-220)		
EC2-G4	52-55، يرى البنك العربي الاستثمار في مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة فرصة عمل فيما يتعلق بتغير المناخ على النحو المبين في أرقام الصفحات المذكورة.		
EC3-G4	يدفع البنك العربي 13,25% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستحقة على رواتب الموظفين، بينما يدفع الموظفون 7% من مقتطعات الضمان الاجتماعي المستحقة على رواتبهم في الأول من كانون الثاني من كل عام لمؤسسة الضمان الاجتماعي. هذا ولا يوجد مشاركة للبنك في خطط التقاعد.	تغطية التزام المؤسسة بخطة الاستحقاقات المحددة	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق على البنك
EC4-G4	لا يتلقى البنك مساعدات مالية من الحكومة		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>قطاع الخدمات الماليّة</b>			
DMA-G4	116.107-106.28-27		
EC1-G4	118.107-106.100.43 126.220) التعليم 1,913,794 الرياضة 194,186 الصحة 755,311 الثقافة والفن والبحث العلمي 4,763,000 البيئة 27,836 الفقر 218,111 المنتديات والمؤتمرات 129,858 أخرى 486,192		
<b>الجانب: التواجد في السوق</b>			
DMA-G4	66. (صفحة 64) التقرير السنوي		
EC5-G4	الأجر الابتدائي أعلى من الحد الأدنى للأجور بنسبة 30%. يتم احتساب الحد الأدنى والحدّ الأعلى للأجور وفقاً لجدول الرواتب المعتمد بغض النظر عن الجنس أو الموقع.		
EC6-G4	62		
<b>الجانب: الآثار الاقتصادية غير المباشرة</b>			
DMA-G4	52.48-47.41-40		
EC7-G4	54-52.47.42		
EC8-G4	124-123.56.47-46.43		
<b>الجانب: ممارسات المشتريات</b>			
DMA-G4	99-98		
EC9-G4	99-98 التقرير السنوي (الصفحة 69)		

اسباب عدم الإفصاح	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	رقم الصفحة أو الرابط	الإفصاحات المعيارية العامة
<b>الفئة: البيئية</b>			
<b>الجانب: الطاقة</b>			
		96-93	DMA-G4
		96-94	EN3-G4
		94	EN4-G4
		96-94	EN5-G4
		96-94	EN6-G4
الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق على البنك	التخفيضات في متطلبات منتجات الطاقة وخدماتها		EN7-G4
<b>الجانب: المياه</b>			
		97, 93, 54	DMA-G4
		97, مصدر المياه هو من قبل سلطة المياه	EN8-G4
الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق	التأثير على مصادر المياه نتيجة الاستهلاك	يتم توفير الماء من سلطة المياه ونقله عبر مزودي خدمات من القطاع الخاص. هذا لا ينطبق علينا كوننا قطاع مصرفي	EN9-G4
المعلومات غير متوفرة حالياً	حجم المياه المعاد تدويرها أو معاد استخدامها		EN10-G4
<b>الجانب: الانبعاثات</b>			
		97-93	DMA-G4
		93	EN15-G4
		93	EN16-G4

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	أسباب عدم الإفصاح
EN17-G4		انبعاثات الغازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (نطاق 3)	المعلومات غير متوفرة حالياً
EN18-G4	93		
EN19-G4	96-93		
EN20-G4		انبعاثات المواد المستنفذة لطبقة الأوزون	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق
EN21-G4		أكاسيد النيتروجين و أكاسيد الكبريت والانبعاثات الهوائية الهوائية الهامة الأخرى	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق
قطاع الخدمات الماليّة			
EN15-G4		انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن سفريات العمل	المعلومات غير متوفرة حالياً
EN16-G4		انبعاثات المجفظة المالية	المعلومات غير متوفرة حالياً
EN17-G4		انبعاثات الغازات الدفيئة الناتجة عن سفريات العمل	المعلومات غير متوفرة حالياً
الجانب: الامتثال			
DMA-G4	87.85		
EN29-G4		لا يوجد قيمة نقدية للغرامات الكبرى والعقوبات غير النقدية	
الجانب: النقل			
DMA-G4	93		
EN30-G4	96-93		



الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>الجانب: الإجمالي</b>			
DMA-G4	96-93		
EN31-G4	96		
<b>الفئة: الاجتماعية</b>			
<b>الفئة الفرعية: ممارسات العمالة والعمل اللائق</b>			
<b>الجانب: التوظيف</b>			
DMA-G4	68, 66-62		
LA1-G4	68, 63		
LA2-G4	66-65		
LA3-G4	64		
<b>الجانب: الصحة والسلامة المهنية</b>			
DMA-G4	67		
LA5-G4	67. تم تمثيل 100% من الموظفين من قبل لجنة الصحة والسلامة المهنية		
LA6-G4	67. حوالي 80% من الإصابات المتعلقة بالعمل تحصل للموظفين الذكور، تتعلق غالبية الإصابات بالانزلاق علي الدرج وحوادث في الكافيتريات، وإصابتين تتعلق بحوادث سير خارج مبنى البنك		
LA7-G4	نظراً لطبيعية عمل البنك لا يوجد موظفين معرضين للإصابة بأمراض معينة		
LA8-G4	موضوعات الصحة والسلامة التي تغطيها الاتفاقيات الرسمية مع نقابات العمال	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق	

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>قطاع الخدمات الماليّة</b>			
DMA-G4	85, 67, 65, 59-58		
<b>الجانب: التدريب والتعليم</b>			
DMA-G4	76-73, 36-35		
LA9-G4	23 ساعة/موظف ;74-73	معدل ساعات التدريب حسب الجنس و فئة الموظف	
LA10-G4	76-74, 36-35		
LA11-G4	69		
<b>الجانب: التنوع وتكافؤ الفرص</b>			
DMA-G4	65-62		
LA12-G4	62, التقرير السنوي ( الصفحات 64)		
<b>الجانب: مساواة بين الذكور والاناث في الأجر</b>			
DMA-G4	58-56		
LA13-G4		نسبة الراتب الأساسي بين الرجال والنساء لكل فئة وظيفيّة لا تزال 1:1، مع ضمان معاملة منصفة لكلا الجنسين	
<b>الجانب: تقييم المورّدين فيما يتعلق بممارسات العمالة</b>			
DMA-G4	99-98		
LA14-G4	99, يخضع 100% من المورّدين الجدد للتدقيق باستخدام معايير ممارسات العمالة		
LA15-G4	99-98, لم يتم الإبلاغ عن حالات تتعلّق لممارسات العمالة للمورّدين، أو احتمال تأثيرهم بشكل سلبي على ممارسات العمالة		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>الجانب: التظلم في مجال ممارسات العمالة</b>			
DMA-G4	72		
LA16-G4	72		
<b>الفئة الفرعية: حقوق الإنسان</b>			
<b>الجانب: الاستثمار</b>			
DMA-G4	78-64,77		
HR1-G4	100 % من الاتفاقيات التي تم توقيعها مع الموردين تشتمل على فقرة حقوق الانسان، وخضعت لفحص معايير حقوق الإنسان	لم يحدّد البنك عدد العقود الاستثمارية والاتفاقيات التي تشتمل على هذه الفقرة	
<b>قطاع الخدمات الماليّة</b>			
HR1-G4	100 % من الاتفاقيات التي تم توقيعها مع الموردين تشتمل على فقرة حقوق الانسان، وخضعت لفحص معايير حقوق الإنسان	لم يحدّد البنك عدد العقود والاتفاقيات التي تشتمل على هذه الفقرة	
<b>الجانب: عدم التمييز</b>			
DMA-G4	72,65-62		
HR3-G4	لم يتم تسجيل أيّة حوادث تتعلّق بالتمييز خلال فترة التقرير		
<b>الجانب: عمالة الأطفال</b>			
DMA-G4	99-98,72		
HR5-G4	99-98,72، قطاع مصرفي فإن طبيعة أعمالنا لا تتضمن خطر التعرض لعمالة الأطفال		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>الجانب: العمالة القسرية والاجبارية</b>			
DMA-G4	99-98, 72		
HR6-G4	99-98, 72	حقطاع مصرفي فإن طبيعة أعمالنا لا تتضمن خطر التعرض للعمالة القسرية و الاجبارية	
<b>الجانب: تقييم الموردين فيما يتعلق بحقوق الانسان</b>			
DMA-G4	99-98		
HR10-G4	98; 100%		
HR11-G4	98	لم يتم الإبلاغ عن موردين خالفوا مبادئ حقوق الإنسان، أو أن كان لهم أي آثار سلبية تتعلق بحقوق الإنسان، أو ممارسات العمالة.	
<b>الفئة الفرعية: المجتمع</b>			
<b>الجانب: المجتمعات المحلية</b>			
DMA-G4	117-116, 107-106, 43		
SO1-G4	116, 47-46, 43, 40		
SO2-G4	لم يتم تحديد أية آثار سلبية		
<b>قطاع الخدمات الماليّة</b>			
13 FS	122-121, 56, 43-42		
14 FS	127, 56, 43, 38-37		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>الجانب: مكافحة الفساد</b>			
DMA-G4	88-84, 81		
SO3-G4	84-85, 87, 100% من العمليات يتم تقييمها بخصوص المخاطر المتعلقة بالفساد		
SO4-G4	88-87, 85-84		
SO5-G4	لم يتم تسجيل أية حوادث فساد		
<b>الجانب: السلوك المناهض للمنافسة</b>			
DMA-G4	87-84		
SO7-G4	لم يتم اتخاذ أية اجراءات قانونية ضد السلوك المخل بروح المنافسة، وأي خروقات تتعلق بالثقة في أي من فروع البنك في الأردن خلال فترة التقرير		
<b>الجانب: الامتثال</b>			
DMA-G4	87-84, 80-79		
SO8-G4	لا يوجد قيمة نقدية للغرامات الكبرى والعقوبات غير النقدية متعلقة بعدم الامتثال للقوانين والأنظمة		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>الجانب: تقييم آثار الموردين على المجتمع</b>			
DMA-G4	99-98, 87		
SO9-G4	99-98, 87	خضع نحو 55 (100%) من الموردين للتقييم حول آثارهم على المجتمع	
SO10-G4	99-98	لا يوجد أية آثار سلبية حقيقية أو محتملة على المجتمع في سلسلة الإمدادات	
<b>الجانب: آليات الشكاوى المتعلقة بالآثار على المجتمع</b>			
DMA-G4	129, 72-70, 38-37, 16		
SO11-G4		لم يتم تقديم أية شكاوى تتعلق بالآثار على المجتمع عبر آليات الشكاوى الرسمية	
<b>الفئة الفرعية: مسؤولية المنتج</b>			
<b>قطاع الخدمات المالية</b>			
DMA-G4	56, 40-38, 11		
<b>الجانب: وصف المنتجات والخدمات</b>			
<b>قطاع الخدمات المالية</b>			
DMA - G4	102-101, 91, 82, 80, 40, 22		
FS6		النسبة المئوية لمحفظة الأعمال التجارية (مثل القروض الصغيرة/ دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة) وحسب القطاع	هذه المعلومات غير متوفرة حاليًا
FS7		القيمة النقدية للمنتجات والخدمات لتقديم مزايا اجتماعية لكل خط أعمال	هذه المعلومات غير متوفرة حاليًا
FS8	54-52	خطوط الأعمال مفصلة حسب الاهداف	

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>الجانب: الاتصالات التسويقية</b>			
DMA-G4	39-37, 34-31		
PR6-G4		بيع المنتجات المحظورة أو المتنازع عليها	الإفصاح المعياري أو جزء منه لا ينطبق
PR7-G4		لم يتم تسجيل حالات تتعلّق بعد الامتثال للأنظمة والقواعد الطوعية فيما يتعلّق بالاتّصالات بشأن التسويق	
<b>الجانب: خصوصية العميل</b>			
DMA-G4	58, 38-34		
PR8-G4		لم يتم توثيق شكاوى تتعلّق بخرق خصوصيّة العميل أو فقدان بيانات العميل	
<b>الفئة الفرعية: عملية التدقيق</b>			
<b>قطاع الخدمات الماليّة</b>			
DMA-G4	80, 51		

الإفصاحات المعيارية العامة	رقم الصفحة أو الرابط	تحديد المواضيع التي لم يتم الإفصاح عنها	اسباب عدم الإفصاح
<b>الفئة الفرعية: الملكية الفعلية</b>			
<b>قطاع الخدمات المالية</b>			
DMA-G4		سياسة التصويت في البنك تتوافق مع السياسة الاستثمارية للبنك، والتي تتضمن أن الاستثمارات يجب أن تهدف إلى تنمية الجوانب الاجتماعية والإقتصادية في الاردن من خلال دعم مشاريع إقتصادية لها آثار اجتماعية إيجابية	
FS10		123, 54-51، يتعامل البنك مع العديد من المؤسسات الغيرهادفة للربح ومؤسسات المجتمع المحلي الجهات الحكومية حول القضايا البيئية والاجتماعية. وسيتم توفير هذه الأرقام في تقرير العام القادم	هذه المعلومات غير متوفرة حاليًا
FS11	51	نسبة الاصول الخاضعة لفحص الآثار البيئية أو الاجتماعية الايجابية والسلبية	هذه المعلومات غير متوفرة حاليًا