



# تقرير الاستدامة 2016

البنك العربي  
ARAB BANK



النجاح مسيرة

GRI 102-45

## 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 السابع للاستدامة، الذي تمّ إعداده طبقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتي تعتمد على الخيار المفضل. كما أرسل التقرير إلى المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، والتي أكدت بدورها صحة مواقع إفصاحات الأهمية النسبية (GRI 102-40 to 102-49).

يوفر هذا التقرير معلومات عن إنجازات والتزامات البنك العربي في المجالات الاجتماعية، والبيئية، والحاكمية حتى تاريخ 31 كانون الأول 2016. كما يغطي المعلومات والأنشطة المتعلقة بعمليات البنك العربي في الأردن، والذي يمثل سوق العمليات الرئيسي للبنك العربي ش.م.ع. وفي بعض الحالات، يقدم التقرير معلومات تتعلق بعمليات مجموعة البنك العربي والبنك العربي ش.م.ع عوضاً عن معلومات عملياتنا في الأردن، وذلك تماشياً مع متطلبات سياسات إعداد التقارير التي نعتمدها في البنك.

يبرز تقريرنا هذا مدى التقدّم الذي أحرزناه في الجوانب الأكثر أهمية والموضحة في صفحة 11، والتي قمنا بتحديثها بناءً على عملياتنا واستراتيجياتنا والاحتياجات المجتمعية وخصوصيات القطاع المصرفي.

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

## قائمة المحتويات

3	كلمة المدير العام التنفيذي
4	لمحة عن البنك العربي
9	الاستدامة في البنك العربي: تنمية المجتمع المحلي
16	أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم
25	التمويل المسؤول
30	تمكين الموظفين
40	التقارير الشفافة
49	الوصول إلى النظام الأمثل
58	التعاون المجتمعي
78	الملحقات



## كلمة المدير العام التنفيذي

تحية طيبة وبعد،

أهلاً بكم في تقرير الاستدامة السابع للبنك العربي، والذي نعرض من خلاله أبرز إنجازات البنك في المجال الاجتماعي والبيئي والاقتصادي لعام 2016، وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

منذ العام 2010 نواصل العمل على ترسيخ نهجنا المؤسسي على صعيد الاستدامة، إنطلاقاً من حرصنا على مواكبة احتياجات وتوقعات الجهات ذات العلاقة. حيث تتركز جهودنا في هذا الخصوص على المساهمة الفاعلة في تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة، والمحافظة على الموارد البيئية، وتطوير العمليات الداخلية، والاستثمار في موظفينا، إلى جانب تبني أفضل السياسات والممارسات المحلية والعالمية على حد سواء.

وقد شهد عام 2016 عدة إنجازات ملحوظة في تحقيق أهداف الاستدامة. حيث واصلنا العمل على تطوير بيئة عمليات خالية من الورق، الأمر الذي ساهم في تقليل تكلفة العمليات وتحسين أدائها في المجال البيئي. كما قمنا بمتابعة الجهود الرامية إلى تقليل الأثر البيئية لعملائنا من خلال تقديم الطول البنكية الرقمية، دون الحاجة إلى استخدام الورق. هذا إلى جانب دورنا الرائد في تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة، والتي تهدف إلى دعم جهود المحافظة على البيئة وتوسيع نطاق استخدام الطاقة النظيفة في الأردن.

أما على صعيد دورنا وأثرنا الاجتماعي، فقد واصل موظفونا الانخراط في النشاطات الاجتماعية المختلفة من خلال الأعمال التطوعية. حيث شهدت أعداد المتطوعين من موظفينا زيادة ملحوظة بلغت 18% مقارنة بالعام الماضي، الأمر الذي رافقه كذلك زيادة في عدد الساعات التطوعية لموظفينا بنسبة 27%. ويتمشى هذا جنباً إلى جنب مع مساهماتنا المجتمعية، والتي شهدت زيادة بنسبة 21% لتصل إلى أكثر من 10.2 مليون دينار أردني في العام 2016.

إننا ندرك أن تبني نهج الاستدامة هو مسيرة تراكمية تتطلب بذل الجهود وتكاتفها والعمل بشكل متواصل مع الجهات ذات العلاقة بما يلبي متطلباتهم وتوقعاتهم. وسنعمل خلال الفترة المقبلة على مواصلة تعزيز أثرنا الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بشكل مؤسسي شامل وعلى النحو الذي يحقق قيمة مالية وغير مالية مستدامة وطويلة الأمد للبنك العربي والجهات ذات العلاقة على حد سواء.

في الختام أدعوكم للإطلاع على هذا التقرير وتزويدنا بأية آراء أو ملاحظات لديكم حوله.

نعمة صباغ  
المدير العام التنفيذي

# لمحة عن البنك

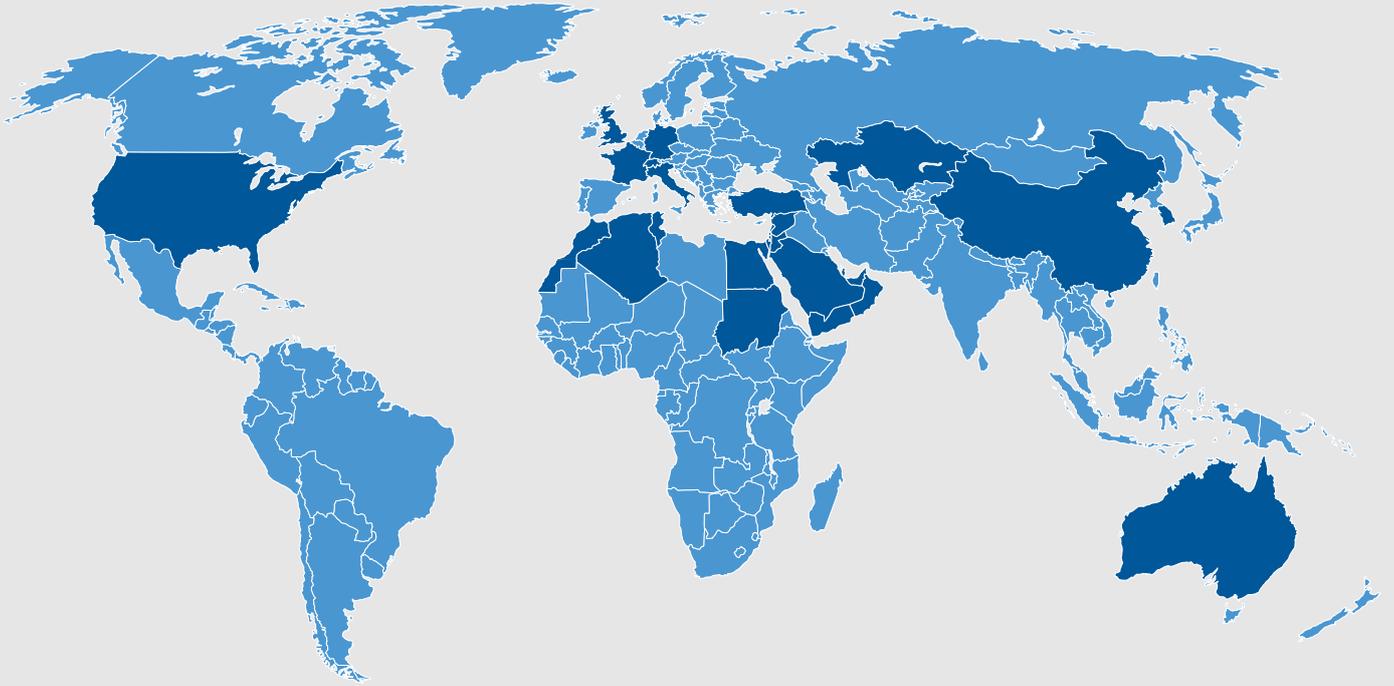


# لمحة عن البنك العربي

## الانتشار العالمي

تأسس البنك العربي والذي يتخذ من عمان، الأردن، مقراً له في عام 1930، وهو يمتلك حالياً واحدة من أكبر الشبكات المصرفية العربية العالمية والتي تضم ما يزيد عن 600 فرع عبر خمس قارات. كما يحظى البنك بحضور بارز في الأسواق والمراكز المالية الرئيسية في العالم مثل لندن وديبي وسنغافورة وجنيف وباريس وفرانكفورت وسيدني والبحرين.

**600+**  
فرعاً عبر  
خمس قارات



- |                          |                            |
|--------------------------|----------------------------|
| الأردن                   | كازاخستان                  |
| لبنان                    | سورية                      |
| فلسطين                   | سويسرا                     |
| قطر                      | ألمانيا                    |
| البحرين                  | المملكة المتحدة            |
| الإمارات العربية المتحدة | فرنسا                      |
| اليمن                    | إيطاليا                    |
| مصر                      | الولايات المتحدة الأمريكية |
| الجزائر                  | سنغافورة                   |
| المغرب                   | الصين                      |
| السودان                  | كوريا الجنوبية             |
| عمان                     | أستراليا                   |
| المملكة العربية السعودية | تركيا                      |
| تونس                     |                            |

**2,990**  
من موظفي البنك العربي ش م ع  
متواجدون في الأردن



مما يشكّل **45.3%**  
من إجمالي موظفي  
البنك العربي ش م ع



**75**  
فرعاً في الأردن (مع الإدارة العامة)



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



## المنتجات والخدمات

### 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 والموظفين 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 الصراف الآلي، والخدمة المصرفية عبر الهاتف، والخدمة المصرفية عبر الإنترنت، والخدمة المصرفية عبر الأجهزة المحمولة ووسائل التواصل الاجتماعي.

### مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية

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

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

### دائرة الخزينة

يمتلك البنك العربي شبكة عالمية من مراكز الخزينة، وطاقتهم عمل واسعة الخبرة من المختصين في مجال السوق لتقديم مجموعة كاملة من المنتجات والخدمات لدعم العملاء وتلبية احتياجاتهم. ومن هذه الخدمات: التداول في السوق النقدي وصرف العملات الأجنبية وأسواق رأس المال. كما 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 تتعلق بمجموعة من فئات الأصول المتنوعة، والتي تمّ تصميمها أيضاً لخدمة الشركات والعملاء من القطاع الخاص.

## إنجازات البنك العربي لعام 2016

### أبرز محطات الأداء

الأرباح قبل المخصصات والضرائب  
(مليار دولار)  
1.1

الأرباح بعد المخصصات والضرائب  
(مليون دولار)  
↑ 20% 533  
2016

إجمالي التسهيلات الائتمانية  
(مليار دولار)  
↑ 6%\* 23.7  
2016

\* باستثناء أثر التغير في أسعار الصرف

ودائع العملاء (مليار دولار)  
↑ 3%\* 33.6  
2016

\* باستثناء أثر التغير في أسعار الصرف

70%  
إجمالي التسهيلات إلى الودائع

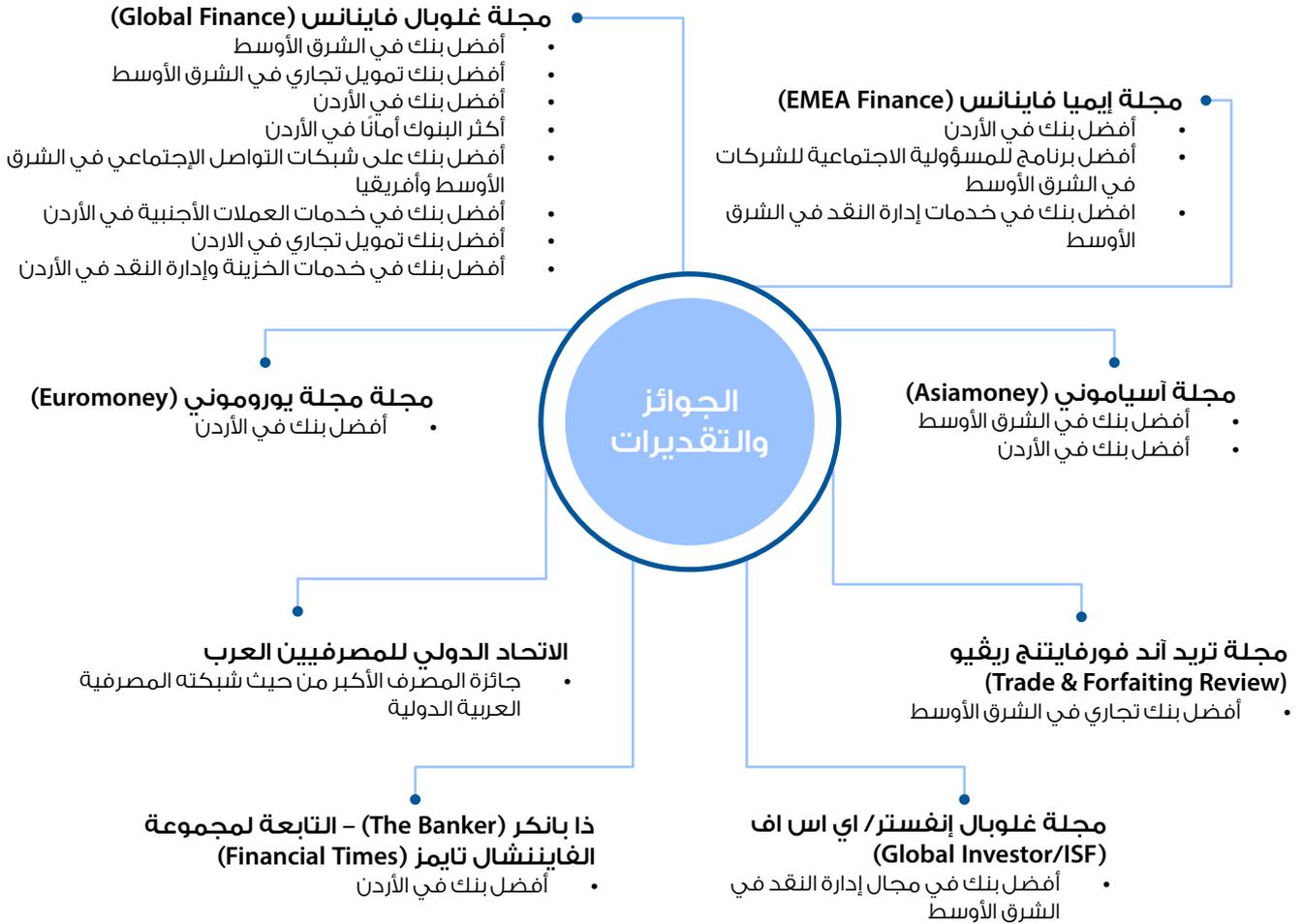
15.7%  
نسبة كفاية رأس المال

بالرغم من الظروف السائدة في المنطقة والأوضاع غير المستقرّة نسبياً في الاقتصاد العالمي لعام 2016، تمكّن البنك العربي من مواصلة مسيرة نجاحه وتحقيق نمو في عدة مجالات مع استمراره في ذات الوقت في إدارة المخاطر بشكل حصيف وتقييمها بشكل فعّال.

حيث بلغت الأرباح قبل المخصصات والضرائب 1.1 مليار دولار في نهاية عام 2016، وبلغت الأرباح بعد المخصصات والضرائب 533 مليون دولار مقابل 442 مليون دولار في عام 2015. ونظراً لهذه النتائج، فقد قرّر مجلس الإدارة توزيع أرباح نقدية على المساهمين بقيمة 30% لعام 2016.

وباستثناء أثر التغير في أسعار الصرف، فقد أظهرت محفظة التسهيلات الائتمانية ارتفاعاً بنسبة 6% وودائع العملاء بنسبة 3% مقارنة مع نفس الفترة من العام السابق. حيث بلغت التسهيلات الائتمانية 23.7 مليار دولار أمريكي في حين بلغت وودائع العملاء 33.6 مليار دولار أمريكي بنهاية 2016. كما حافظ البنك العربي على نسبة سيولة مرتفعة حيث بلغ إجمالي التسهيلات إلى الودائع 70.4%، كما واصلت المجموعة بذل الجهود اللازمة لتعزيز والمحافظة على متانة مركزها المالي بالإضافة إلى الإدارة الفعّالة للمخاطر حيث بلغت نسبة كفاية رأس المال حسب تعليمات بازل 3 (Basel III) 15.7%.

تلقى البنك العربي عدّة جوائز وتقديرات من جهات عالمية مرموقة خلال هذا العام، كان أهمّها جائزة أفضل بنك في الشرق الأوسط من قبل مجلتي غلوبال فاينانس العالمية (Global Finance) وآسياموني (Asiamoney)، إضافةً إلى جائزة أفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية للشركات في الشرق الأوسط والمقدّمة من قبل مجلة إيميا فاينانس (EMEA Finance).



## التقدير العالمي لجهود الاستدامة في البنك العربي

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

### جائزة أفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية للشركات في الشرق الأوسط

منح البنك العربي في عام 2016 جائزة أفضل برنامج للمسؤولية الاجتماعية في الشرق الأوسط من قبل مجلة إيميا فاينانس (EMEA Finance) للسنة الثانية على التوالي تقديراً لتفوقه في مجال برامج الاستدامة.

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

يشمل مؤشر حوكمة للالتزامات البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية في الشركات العربية خمسين شركة عربية من النخبة، وقد تم اختيارهم بناء على أدائهم فيما يقارب 200 معياراً بيئياً واجتماعياً وحاكيمياً.

كان البنك العربي المؤسسة الأردنية الوحيدة التي تم تقييمها في المراتب العشر الأولى في العالم العربي، حيث أحرز البنك العربي تقدماً ملحوظاً في الأداء في مجال الالتزامات البيئية والاجتماعية والحاكمية المؤسسية على مدى السنوات. وفي عام 2014، تم تصنيف البنك العربي في المستوى الخامس ليرتقي منه إلى المستوى الرابع خلال عامي 2015 و2016.

# الاستدامة في البنك العربي: تنمية المجتمع المحلي



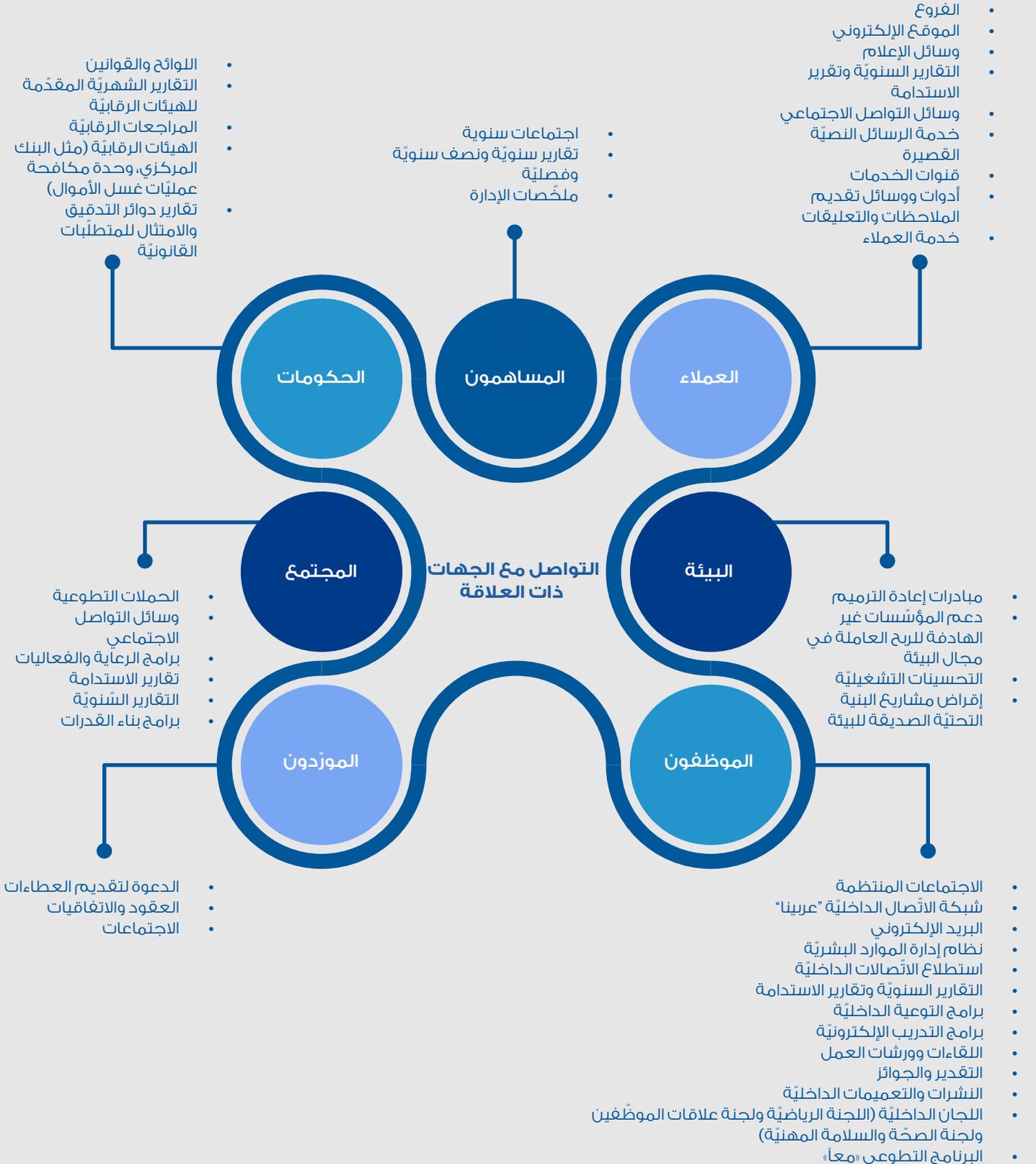
## منهجنا للاستجابة: تلبية احتياجات مجتمعنا

في البنك العربي نقوم بتطبيق إجراءات فعالة وآنية للمساهمة الإيجابية في خدمة المجتمع المحلي، وخلق قيمة مضافة للجهات ذات العلاقة لمواجهة التحديات الاجتماعية والاقتصادية والبيئية المتنامية التي تواجه مجتمعاتنا.

حيث يحرص البنك على تطوير استراتيجيته للاستدامة من خلال التواصل الفعّال والشامل مع الجهات ذات العلاقة، الأمر الذي يمكننا من تحديد احتياجات الجهات ذات العلاقة وتلبيتها بما ينسجم مع طبيعة أعمالنا والتي تتبنى منهج استدامة يهدف إلى خلق قيمة مضافة لمختلف الجهات ذات العلاقة.

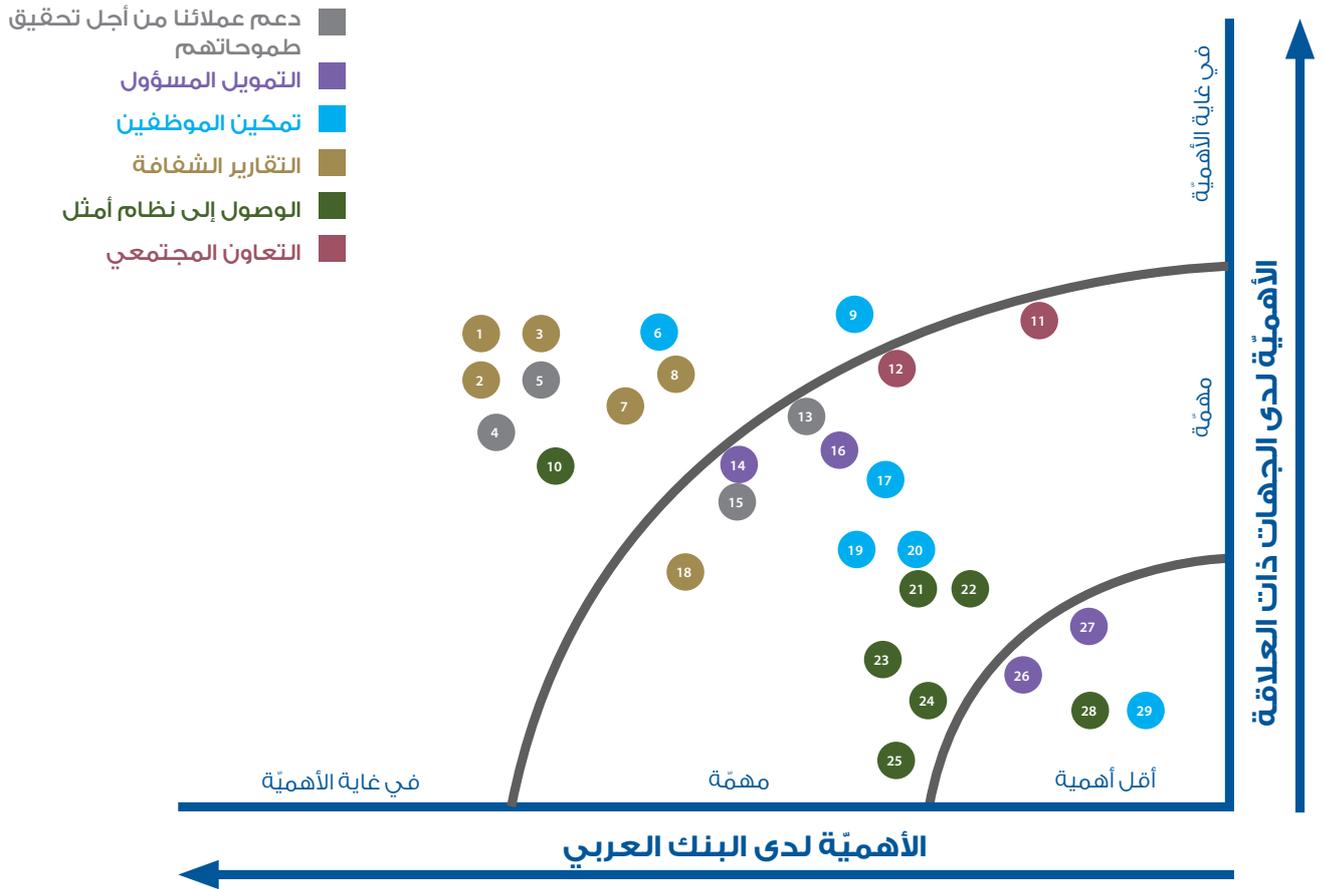
يسعى البنك العربي إلى تحديد الجهات ذات العلاقة، ويحرص على التواصل معهم وفهم احتياجاتهم والاستجابة لتوقعاتهم وأولوياتهم كجزء أساسي لتعزيز استراتيجيته وعملياته من خلال خلق قناة اتصال ذات اتجاهين تساهم في فهم احتياجات الجهات ذات العلاقة وتفعيل دور البنك وأثره في التعامل معها.

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



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

إنّ القضايا ذات الأهمية النسبية لمؤسستنا هي تلك التي تعكس أهم آثارنا البيئية والاجتماعية والحاكمية، أو تلك التي تؤثر على تقييم وقرارات الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية على حد سواء؛ حيث يتمّ التقييم الشامل لقضايا البنك المهمة بشكل سنوي، وكما في السنوات السابقة، فقد قمنا بتحليل القضايا المهمة ومراجعتها مع ممثلي الاستدامة في البنك. وبعد تحليل الأهمية النسبية، قمنا بمراجعة هذه القضايا وتحديد 25 قضية متعلّقة بالاستدامة منها، كما يظهر في الرسم البياني المرفق. ويُمكن إيجاد شرح كامل ومفصّل عن منهج وقيود الأهمية النسبية في الملحق "ب".



14	دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحاكمية	1	الامتثال للمعايير والقانون
15	شفافية التواصل مع العملاء	2	الحاكمية والمساءلة
16	توفير منتجات وخدمات مستدامة	3	الإفصاحات الشفافة عن الأداء
17	تنوع وتساوي الفرص	4	تجربة ورضا العملاء
18	ممارسات وثقافة التعامل مع المخاطر	5	خصوصية العميل وأمن البيانات
19	رفاهية الموظفين	6	التدريب والتطوير
20	التواصل مع الموظفين	7	عمليات مكافحة الفساد
21	انبعاثات غازات الدفيئة	8	السلوك المسؤول والأخلاقي
22	استخدام المياه	9	مزايا تنافسية
23	استخدام الطاقة	10	رقمنة العمليات
24	استهلاك المواد	11	دعم المجتمع المحلي
25	إدارة تأثير سلسلة الإمدادات	12	التواصل مع المؤسسات المجتمعية
		13	سهولة الوصول إلى المنتجات والخدمات



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

## ممثلو الاستدامة في البنك العربي

تم إطلاق برنامج "ممثلو الاستدامة" في عام 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 الداخلية والخارجية، 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 العقار والإنشاءات، وإدارة الالتزام بالمتطلبات الرقابية، والعمليات، وإدارة التدقيق الداخلي، حيث 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.



## الالتزام بأفضل الممارسات العالمية

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

وضمن التزام البنك العربي بإعداد التقارير الشفافة كجزء من استراتيجية البنك للاستدامة، يحرص البنك منذ عام 2010 على إصدار تقارير استدامة سنوية وفقاً للمبادئ التوجيهية للمبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهي المبادئ الأكثر اعتماداً على مستوى العالم فيما يتعلق بإعداد تقارير الاستدامة؛ حيث قام البنك العربي على مدى السنوات الست الماضية بتوسيع مجال الإفصاح والشفافية في تقاريره للاستدامة من أجل تحقيق أهدافنا الاستراتيجية نحو الاستدامة. ويعتبر البنك العربي اليوم البنك الأول والوحيد في الأردن، وأحد البنوك القليلة في المنطقة التي تحرص على إصدار تقارير الاستدامة بشكل منتظم وفقاً لمعايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، والتي تم تحديثها في تشرين الثاني من عام 2016.

## قياس أدائنا

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

### التمويل المسؤول

أكثر من 164 مليون دولار قيمة القروض والتسهيلات المقدمة لدعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة منذ عام 2012

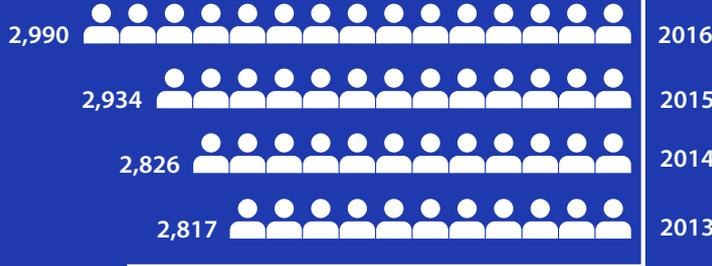
499 ميجاواط

السعة الإجمالية للطاقة المتجددة السنوية التي يتم تغذيتها في شبكة الكهرباء الأردنية

أكثر من 805,000 طن

نسبة التخفيض المقدّر في انبعاثات ثاني أكسيد الكربون بشكل سنوي

### تمكين الموظفين



2,990  
إجمالي القوى العاملة

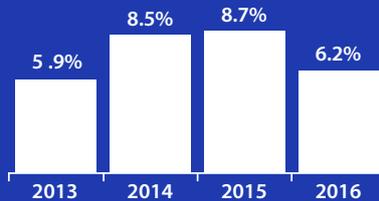


13

ساعة من التدريب لكل موظف سنوياً

6.2%

معدل دوران الموظفين



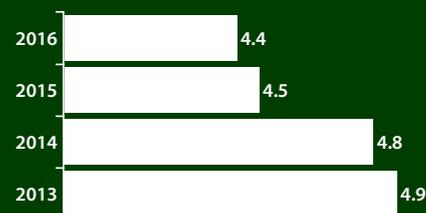
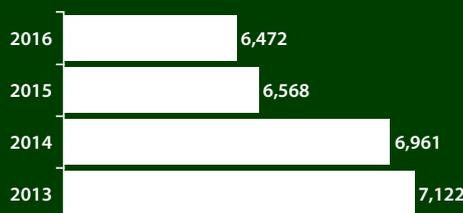
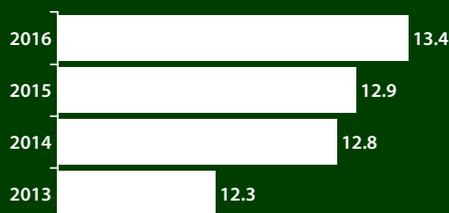
38.4%

نسبة الإناث المشاركات في القوى العاملة

16%  
من فريق الإدارة العليا هم من الإناث

نسبة الأعضاء المستقلين في مجلس الإدارة **42%****0.30** دينار أردني (البنك العربي ش م ع)

## الوصول إلى النظام الأمثل

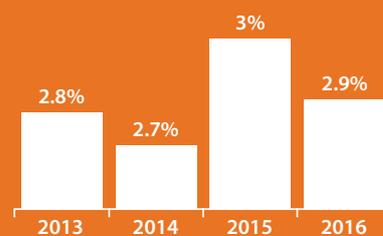
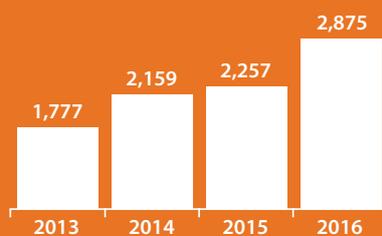
13.4 (متر مكعب/موظف)  
إجمالي استهلاك المياه6,472 (كيلو واط/ ساعة)  
موظف (إجمالي استهلاك الكهرباء لكل موظف)4.4 طن (من ثاني أكسيد الكربون/موظف)  
انبعاثات الغازات الدفيئة لكل موظف

## التعاون المجتمعي

52 مبادرة مجتمعية

أكثر من 2,875 ساعة تطوعية ساهم بها موظفو البنك

2.9% من صافي أرباح البنك العربي ش م ع قبل احتساب الضريبة يتم استثماره في خدمة المجتمع



أكثر من 175,000 فرداً من المجتمع استفاد من مبادراتنا المجتمعية

# أثرنا: دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم



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

ازداد إجمالي التبرعات المقدمة من قبل عملائنا للمؤسسات غير الهادفة للربح في 2016 بمقدار

**23%** لتبلغ أكثر من **191,700** دينار أردني



# دعم عملائنا من أجل تحقيق طموحاتهم

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

## يسعى البنك العربي إلى تحقيق هذه الأهداف من خلال:

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



## الجوانب الجوهرية

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

## التطوير المستمر للخدمات والمنتجات

تتمحور فلسفتنا في هذا المجال حول تقديم الحلول المصرفية التفاعلية لعملائنا عن طريق توفير مجموعة شاملة ومتكاملة من الحلول والخدمات ذات القيم المضافة، تدعمها مجموعة من القنوات المتطورة والتي تعمل على تعزيز التجربة المصرفية السلسة. لمزيد من المعلومات والتفاصيل حول منتجاتنا وخدماتنا، يرجى مراجعة [تقريرنا السنوي لعام 2016](#).



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

## خدمات الشركات والمؤسسات المالية

في إطار استراتيجية البنك الرامية لمواكبة التطور التكنولوجي، استمرت مجموعة الأعمال المصرفية للشركات والمؤسسات المالية بتقديم حلول مصرفية للشركات تضمنت وسائل وقنوات إلكترونية متعددة. كما تقدم المجموعة حلولاً مالية إلكترونية لعملائها من خلال خدمات إدارة النقد والتمويل التجاري الشاملة والمتطورة، والتي تتيح للعملاء الاختيار من بين مجموعة واسعة من الخدمات الإلكترونية لإدارة عملياتهم المصرفية بكفاءة ضمن أحدث التقنيات في هذا المجال.

### خدمات الأفراد - برنامج "مكافآت العربي"

كجزء من تركيز البنك العربي على تعزيز ولاء العملاء وخدمتهم، تم توفير خدمة جديدة ضمن برنامج "مكافآت العربي" عبر القنوات الإلكترونية، حيث يمكن للعملاء الاستفسار عن النقاط المتوفرة على بطاقات الائتمان واستبدالها بقسائم شراء أو كرسيد يتم إيداعه في حساب البطاقة بكل سهولة ويسر عبر الإنترنت من خلال خدمة "عربي أون لاين".



### خدمات الأفراد - تطوير خدمة "عربي أون لاين"

تم تحديث خدمة البنك المصرفية عبر الإنترنت "عربي أون لاين" لتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المطورة لعملاء البنك، حيث أصبحت الخدمة أكثر مرونة من خلال تقديم عرض أكثر شمولية لكافة الخدمات المتاحة للعميل. كما تتيح الخدمة المطورة وصول أفضل للخدمات من خلال الاختصارات والخدمات المباشرة بشكل يتيح القيام بالعمليات اليومية بكل سهولة. بالإضافة إلى ذلك تم توفير تنبيهات جديدة للتواصل مع العملاء، وتم تخصيص واجهة منفصلة لكل برامج فئات العملاء للحصول على مظهر أكثر خصوصية.



الخدمة المصرفية عبر الإنترنت

## خدمات الخزينة

لقد عملت الخزينة على توظيف نظام الخزينة وإدارة المخاطر الأحدث والأكثر تطوراً في خمس دول إلى نهاية 2016. هذا ويزود النظام الجديد البنك العربي بمعلومات على قدر عالي من الدقة بالإضافة إلى أدوات تحليل ذات جودة عالية تمكنه من الاستمرار في تلبية احتياجات سوق العمل المتطور مع الالتزام بكافة المعايير التنظيمية والعمل على نمو الإيرادات بشكل مستمر. كما ستستكمل الخزينة توظيف هذا النظام في عام 2017.

## التميز في خدمة عملائنا

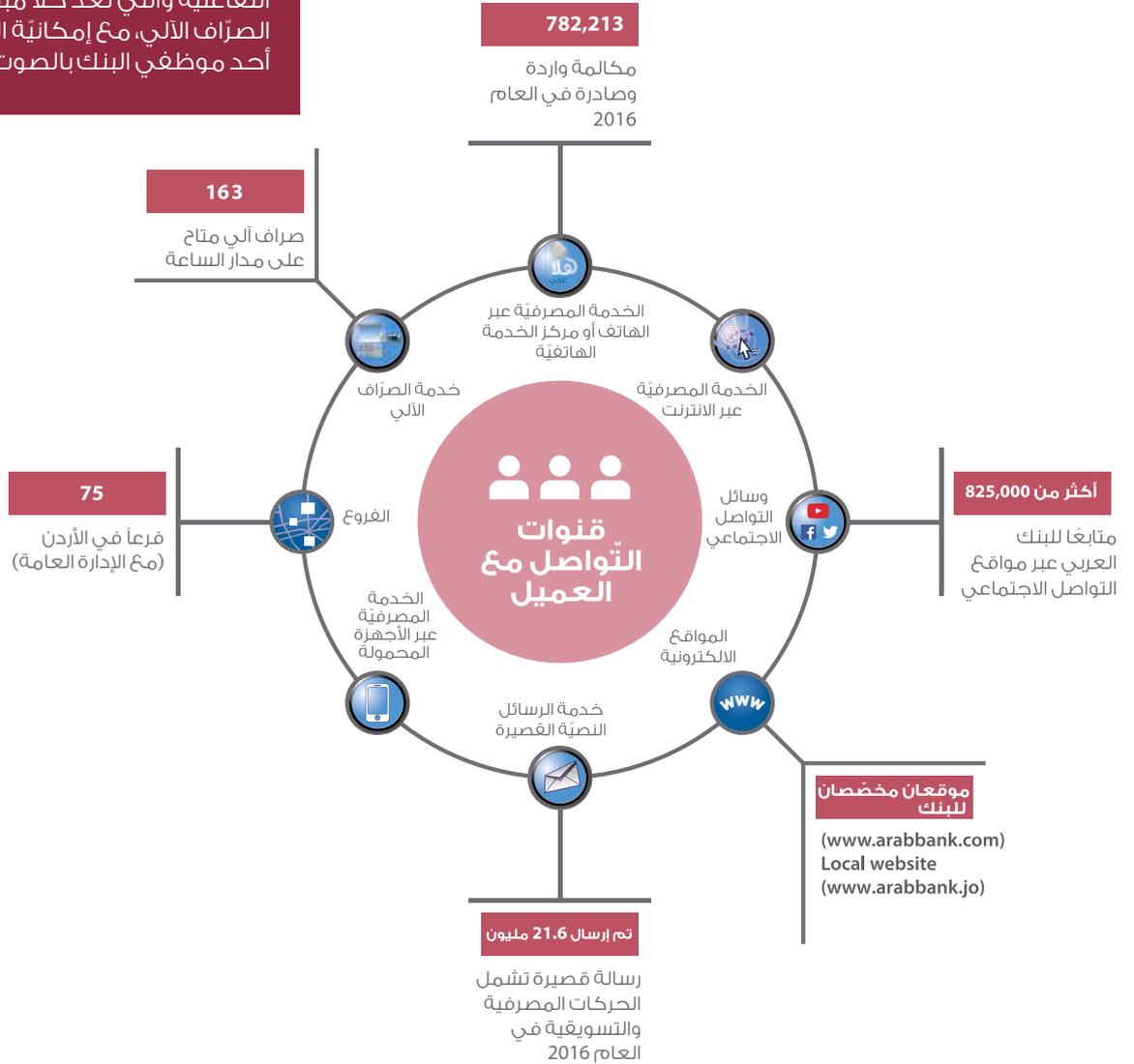
نعتبر التميز في خدمة العملاء من الأمور الأساسية التي نعمل على تطويرها وزيادة فعاليتها عبر كافة عملياتنا، ولهذا نحرص على مواصلة الجهود الرامية إلى تعزيز أدائنا على هذا الصعيد والتميز فيه لضمان رضا عملائنا وذلك من خلال اعتماد مجموعة من معايير التميز في الخدمة والتي تم تطويرها وفقاً لأفضل الممارسات في القطاع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

### تقديم تجربة مصرفية فريدة للعميل

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

#### أجهزة الصراف الآلي التفاعلية

أطلق البنك العربي أجهزة الصراف الآلي التفاعلية والتي تعدّ حلاً مبتكراً لتوفير خدمات الصراف الآلي، مع إمكانية التواصل المباشر مع أحد موظفي البنك بالصوت والصورة.



#### التواصل المباشر مع عملائنا

تماشياً مع التزام البنك بتوفير قنوات مصرفية رقمية سهلة الاستخدام، وكجزء من جهود البنك لتوعية عملائه حول فوائد هذه القنوات وطرق استخدامها، واصل البنك جهوده المكثفة من خلال الحملة التي تم إطلاقها عام 2015، والتي يعمل موظفونا المختصون من خلالها على توعية العملاء حول كيفية استخدام القنوات البديلة لإجراء الخدمات المصرفية بكل سهولة وراحة.

## تمكين الموظفين نحو تجربة مصرفية مميزة لعملائنا

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

### الموظفون الأكفاء ذوو الخبرة والمعرفة

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

### مهارات استخدام الهاتف المتقدّمة لموظّفي الخدمة الهاتفية

تعتبر مراكز الخدمة الهاتفية أحد أهم قنوات التواصل مع العملاء، حيث التحق عدد من الموظفين من مركز الخدمة الهاتفية في البنك العربي بدورة تدريبية متقدّمة في مهارات استخدام الهاتف خلال عام 2016. وهدفت الدورة إلى تعزيز خدمة العملاء بأفضل الطرق المهنية؛ حيث شمل البرنامج عدّة مجالات تتعلق بأهمية الاتصال الجيد والتخطيط للمكالمات وتحسين المبيعات وتمييز الخدمة.

### خدمة العملاء: برنامج إدارة العلاقات مع عملاء "إيليت"

تمّ التركيز على تمكين موظفينا من خلال برنامج تدريبي مخصّص لإدارة علاقات العملاء لبرنامج "إيليت". وقد حضر هذا البرنامج 22 مديراً لعلاقات فئة النخبة في الأردن؛ حيث كان تركيز هذا البرنامج على تعزيز الكفاءات وخلق تجربة إيجابية للعملاء عن طريق بناء وتقوية العلاقات وتعزيز التواصل مع العميل.

### تمييز الخدمة

عقدت دورة تدريبية داخلية لموظّفي الصقوف الأمامية الجدد لضمان معرفتهم بمعايير تمييز الخدمة في البنك العربي؛ حيث غطى هذا البرنامج التدريبي المناهج والاستراتيجيات الرئيسية الهادفة إلى تقديم مستوى متميز من الخدمة للعملاء ومعرفة كيفية كسب رضاهم.

### أدوات قياس تجربة العميل

يستمر البنك في تطبيق أدوات القياس بما فيها "اختبار المستوى المعرفي"، ورسائل البريد الإلكتروني التّعليمية "هل تعلم؟" وذلك بهدف قياس ورفع مستوى وعي ومعرفة موظّفي الصقوف الأمامية حول المنتجات والخدمات والقنوات والحملات بالإضافة إلى السياسات والإجراءات.

ومن الأدوات الأخرى التي تمّ توظيفها برنامج "مراقبة الكاميرات" والذي يهدف إلى مراقبة بعض معايير تمييز الخدمة داخل الفروع عن بعد مثل خصوصية تعاملات العميل وسياسة المكتب النظيف ومظهر الموظف والسلوكيات العامة داخل الفرع لرصد أية مخالفات لهذه المعايير.

### صوت العميل (VOC plus)

إن "صوت العميل" هي أداة تهدف إلى الحصول على التّغذية الرّاجعة بشكل مباشر من العملاء حول منتجات وبرامج وخدمات وعمليات البنك العربي، إضافة إلى الرضا العام من خلال توظيف مزيج من استطلاعات الرأي الإلكترونية والهاتفية.

## التواصل مع العملاء والتعامل بإنصاف

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

### قنوات التواصل الاجتماعي

أكثر من 375,000 متابع على صفحة البنك العربي  
أكثر من 380,000 متابع على صفحة شباب



أكثر من 25,800 متابع لحساب تويتر الخاص بالبنك العربي  
أكثر من 1,700 متابع لحساب تويتر الخاص بالشباب



أكثر من 47,000 متابع



يوظف البنك العربي قنوات التواصل الاجتماعي للتواصل مع الجهات ذات العلاقة على جميع الأصعدة، كإعلامهم بأحدث التطورات والأخبار والعروض والخدمات من البنك ومشاركة النصائح حول الحفاظ على أمن المعلومات الخاصة بهم، إضافة إلى كميّة الاستفادة القصوى من خدمات البنك المطروحة. كما يعمل البنك على التفاعل مع الشريحة الأصغر سنّاً بطريقة مواكبة للعصر تماشياً مع التزام البنك بالتفاعل والتواصل مع شباب الأردن.

يؤمن البنك العربي بقيمة التواصل بشفافية والتعامل بإنصاف مع العملاء. لهذا، فقد تبني سياسة الشفافية والتعامل مع العميل بإنصاف والتي تدعو إلى تصميم المنتجات والخدمات لتناسب مع الشرائح المختلفة من العملاء وتقديم أفضل النصائح المهنية وفقاً لظروفهم الخاصة. وتشمل هذه السياسة توفير المعلومات المفصلة بوضوح وشمول قبل وأثناء وبعد كل محطة في عملية البيع.

وللتأكد من احتواء هذه السياسة وتطبيقها من قبل موظفينا، تم عقد دورة تدريبية عبر الإنترنت لموظفي الموارد البشرية وقسم الخدمات المصرفية للأفراد ودعم المنشآت الصغيرة ومتوسطة الحجم وأقسام إدارة مراقبة الالتزام بالمتطلبات الرقابية.

## المساهمة في دعم عملائنا لتحقيق طموحاتهم الاجتماعية والاقتصادية

نسعى في البنك العربي إلى المساهمة في تمكين عملائنا من تحقيق طموحاتهم الاجتماعية والاقتصادية من خلال خدماتنا المالية وذلك عن طريق توفير الدعم للشركات الصغيرة والمتوسطة وتنمية الريادة وتمكين عملائنا من دعم المجتمع المحلي من خلال قنوات التبرع.

### دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

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

#### التعاون مع الجهات ذات العلاقة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة

عمل البنك العربي على التعاون مع عدد من الجهات ذات العلاقة لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال المساهمة في برامج ضمان القروض. وقد فتحت هذه البرامج آفاقاً جديدة للشركات الصغيرة والمتوسطة، مما مكناها من الحصول على تسهيلات عديدة من البنك العربي بغرض تنمية وتوسيع أعمالها.

شركة عبر البحار للاستثمار الخاص (OPIC) خلال عام 2016، واصل البنك تعاونه مع شركة عبر البحار للاستثمار الخاص (OPIC) والتي تهدف إلى دعم قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال تزويد البنوك بضمانات للقروض المقدمة للشركات الصغيرة والمتوسطة.

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

كما تابع البنك العربي إطلاق برنامج حزم الشركات الصغيرة والمتوسطة، والتي تشمل ثلاث حزم رئيسية وهي "ستار بلس"، و"ستار"، و"أبر ماس" بالتعاون مع الشركة الأردنية لضمان القروض. تم تصميم هذه الحزم بهدف تقديم منتجات متعددة المزايا ومنافع ذات قيمة مضافة بهدف تلبية العمليات والأنشطة التجارية المتنوعة للشركات الصغيرة والمتوسطة. بالإضافة إلى ذلك، قام البنك العربي بتوقيع اتفاقية مع الشركة الأردنية لضمان القروض (JLGC) بهدف دعم الشركات الناشئة؛ حيث تقوم الشركة الأردنية لضمان القروض بضمان 85% من القروض المقدمة إلى هذه الشركات بقيمة قد تصل إلى 100,000 دينار أردني لكل عميل.

#### البنك المركزي الأردني

واصل البنك العربي تعاونه مع البنك المركزي الأردني لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال ثلاث اتفاقيات لضمان القروض تم توقيع آخرها في عام 2016، حيث بلغت قيمة الاتفاقية الأولى 4 ملايين دينار أردني كجزء من الاتفاقية مع بنك الإعمار والتنمية، بينما بلغت قيمة الاتفاقية الثانية 2.8 مليون بالاشتراك مع الصندوق العربي للإنماء الاقتصادي والاجتماعي. وبلغت قيمة الاتفاقية الثالثة 3.6 مليون دينار أردني بهدف دعم الشركات الصغيرة والمتوسطة. إضافة إلى ذلك، قام البنك العربي بتفعيل برنامج التمويل الخاص بالبنك المركزي، والذي تصل قيمته إلى 50 مليون دينار أردني بغرض دعم قطاع الاقتصاد والزراعة والسياحة والطاقة المتجددة في الأردن.

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

وسلط هذا المنتدى الضوء على التحديات الرئيسية التي تواجه المصارف العربية وعلى واقع الشركات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المنطقة، وخصوصاً الجانب المتعلق بالشمول المالي ودور القطاع المصرفي العربي والمؤسسات المالية والدولية ومؤسسات ضمان المخاطر في دعم وتمويل هذه المشاريع.

يلتزم البنك العربي بدعم فئة الشباب كي يغدوا أعضاء فاعلين ومنتجين في المجتمعات عن طريق تشجيع ريادة الأعمال والابتكار، وصولاً إلى تحقيق أثر ملموس وطويل الأمد يساهم في خلق فرص عمل مستدامة لهم. وكجزء من مساهمات البنك العربي المستمرة في رفد بيئة رواد الأعمال، فقد واصل البنك دعمه المباشر وتواصله مع عددٍ من المنظّمات الرائدة في الأردن والتي ينصبّ تركيزها على تشجيع رواد الأعمال والشركات الناشئة.

### خلق التواصل

في عام 2015، انضمّ البنك العربي إلى مجلس إدارة إنديفور، وهي مؤسّسة غير ربحية تعمل على تعزيز النمو الاقتصادي المستدام بعيد المدى من خلال تطوير الشركات الريادية ذات الأثر الإيجابي والملموس في مختلف أنحاء العالم. تعمل المؤسّسة 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.

وفي عام 2016، كان البنك العربي الراعي البلاتيني لفعالية "دبل ميكرز" (DealMakers) السنوية الرابعة في الأردن، والتي تركز على تقديم الرواد الجدد إلى المستثمرين في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بهدف مناقشة التحديات والفرص في إطار نقاش مفتوح، يساهم في خلق بيئة أكثر فعالية وحيوية تدعم إنطلاق وتوسع الشركات الريادية.

### استثمار البنك العربي في أوبسس 500

يُعتبر البنك العربي أحد المستثمرين الرئيسيين بالإضافة لكونه عضواً في مجلس إدارة شركة أوبسس فينتشر 1 (Oasis Venture) والتي تهدف إلى توفير فرص الاستثمار في الشركات الناشئة ضمن مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والإعلام الرقمي في الأردن.

أوبسس 500 هي شركة رائدة في مجال تمويل المراحل الأولى للمشاريع، وهي الأولى من نوعها في الأردن ومنطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. وتغطي 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. كما ينصبّ اهتمام الشركة أساساً على الأفكار الخلاقة في مجال تكنولوجيا المعلومات، والأجهزة المحمولة والوسائط الرقمية، بالإضافة إلى قطاع الصناعات الإبداعية والمبتكرة.

## إشراك العملاء في دعم المجتمع المحلي

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

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

### شركاء البنك العربي من المؤسسات غير الهادفة للربح



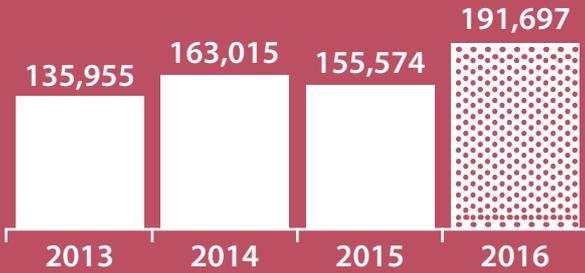
### بطاقة معاً



تم إطلاق بطاقة معاً الائتمانية البلاستيكية في العام 2009 كأول بطاقة من نوعها في الشرق الأوسط وإفريقيا وأوروبا الوسطى. ومن خلال هذه البطاقة، يتم اقتطاع 0.5% من قيمة مشتريات العميل المسددة بواسطة البطاقة ليتم التبرع بها لصالح المؤسسات غير الهادفة للربح الأربعة المشاركة في برنامج "معاً". وفي المقابل، يقوم البنك العربي بالتبرع بما قيمته 50% من رسوم العضوية السنوية المستوفاة على هذه البطاقة لصالح هذه المؤسسات.

### زيادة بنسبة 23%

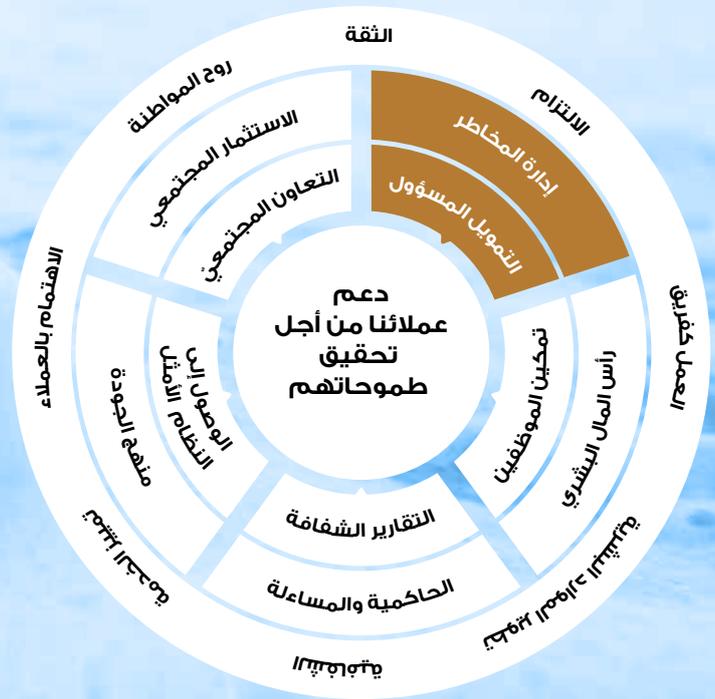
في إجمالي تبرعات عملائنا في عام 2016 مقارنة مع العام السابق 2015.



### تبرعات العملاء عبر القنوات بالدينار الأردني

قناة التبرع	2016	2015	2014	2013
الصراف الآلي	12,278	13,772	11,693	13,534
الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	176,236	135,052	142,976	113,065
الخدمات المصرفية عبر الهاتف	92	586	508	1,563
بطاقة معاً	3,091	6,164	7,838	7,792

# التمويل المسؤول



أكثر من 164 مليون دولار  
قيمة التسهيلات المقدمة لدعم مشاريع  
البنية التحتية الصديقة للبيئة منذ عام 2012



499 ميغاواط السعة الإجمالية للطاقة  
المتجددة السنوية التي يتم تغذيتها في الشبكة  
الكهربائية الأردنية



# التمويل المسؤؤل

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

## يعمل البنك العربي على تحقيق هذا الالتزام من خلال:

- الامتثال لمتطلبات ومعايير القطاع فيما يتعلّق بتمويل الأعمال والمشاريع والأفراد
- تطبيق منهج استباقي في إدارة المخاطر بهدف تقييم مخاطر عملائنا وإدماج الجوانب البيئية والاجتماعية والحاكمية في معايير الإقراض
- دعم مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة في الأردن
- تطوير المنتجات والخدمات الصديقة للبيئة.

## الجوانب الجوهرية

- دمج المعايير البيئية والاجتماعية والحاكمية
- توفير منتجات وخدمات مستدامة

## الامتثال بإجراء المقارنات

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

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

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

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

# منهج استباقي في إدارة المخاطر المتعلقة بالقضايا البيئية والاجتماعية والحاكمية

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

كجزء من منهج الحاكمية المؤسسية للبنك العربي، تتمثل مسؤولية مجموعة إدارة المخاطر في البنك في ضمان فعالية النظام في تحديد وإدارة مخاطر الإقراض والتمويل التي قد يتعرض لها البنك أثناء ممارسة نشاطات التمويل. حيث يتّم هذا عن طريق دائرة مخاطر ائتمان الشركات من خلال التطرق إلى المخاطر البيئية والاجتماعية وفقاً لسياسات الإقراض في البنك. لمزيد من المعلومات حول منهجنا في إدارة المخاطر، يرجى مراجعة الصفحة 44 من هذا التقرير.

## الإقراض المسؤول

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

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

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

## دعم البنك العربي للثقافة المالية حول الأردن

إيماناً بأهمية دعم تعليم الشباب وبضرورة نشر الثقافة المالية لبناء مستقبل واعد، شارك البنك العربي في البرنامج الوطني للتعليم المالي، والذي نفذته البنك المركزي الأردني بهدف رفع مستوى الوعي والثقافة المالية بين طلبة المدارس وتشجيعهم على تطوير سلوكيات التوفير الذكي واتخاذ القرارات المالية السليمة. كما يدعم البنك هذه المبادرة عن طريق مؤسسة عبد الحميد شومان.

يهدف هذا البرنامج إلى جسر الفجوة بين المعرفة والممارسات المالية مع تعريف الطلاب بالمفاهيم الاقتصادية والمالية الأساسية. كما ويستهدف هذا البرنامج الطلاب من الصف السابع إلى الصف الثاني عشر. وفي عام 2016، تمّ تطبيق هذا المنهج لطلاب الصف السابع والثامن والحادي عشر.

## تمويل المشاريع

انطلاقاً من التزام البنك بضمان تقديم تمويل آمن للمشاريع التي تتطلب قروض طويلة الأمد، تمّ دمج مجموعة من المعايير البيئية والاجتماعية كجزء من مرحلة تقييم المشاريع في عملية الإقراض، وتشمل إدراج تقييم المخاطر البيئية، وتقييم التأثيرات المرورية، وتقييم الآثار البيئية، ومدى الامتثال للقوانين البيئية المطبّقة، وغيرها من المخاطر الاجتماعية (مثل قضايا الصحة والسلامة العامة والعمالة المحلية وعمالة الأطفال)، والتي تتم دراستها وتقييمها وفقاً للإجراءات المتبعة بهذا الشأن، والتي تتماشى مع مبادئ

(Equator Principles). إن المشاريع التي يمولها البنك يتم

تقييمها بناءً على هذه المعايير، مع إضافة عدد من الدراسات الخاصة حول تقييم الأثر البيئي. كما يحرص البنك على أن يكون تمويل المشاريع الصادر عن قسم تمويل المشاريع متوافقاً مع القوانين البيئية والاجتماعية المتبعة في الأردن.

## ريادة يقتدى بها

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

# تمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة

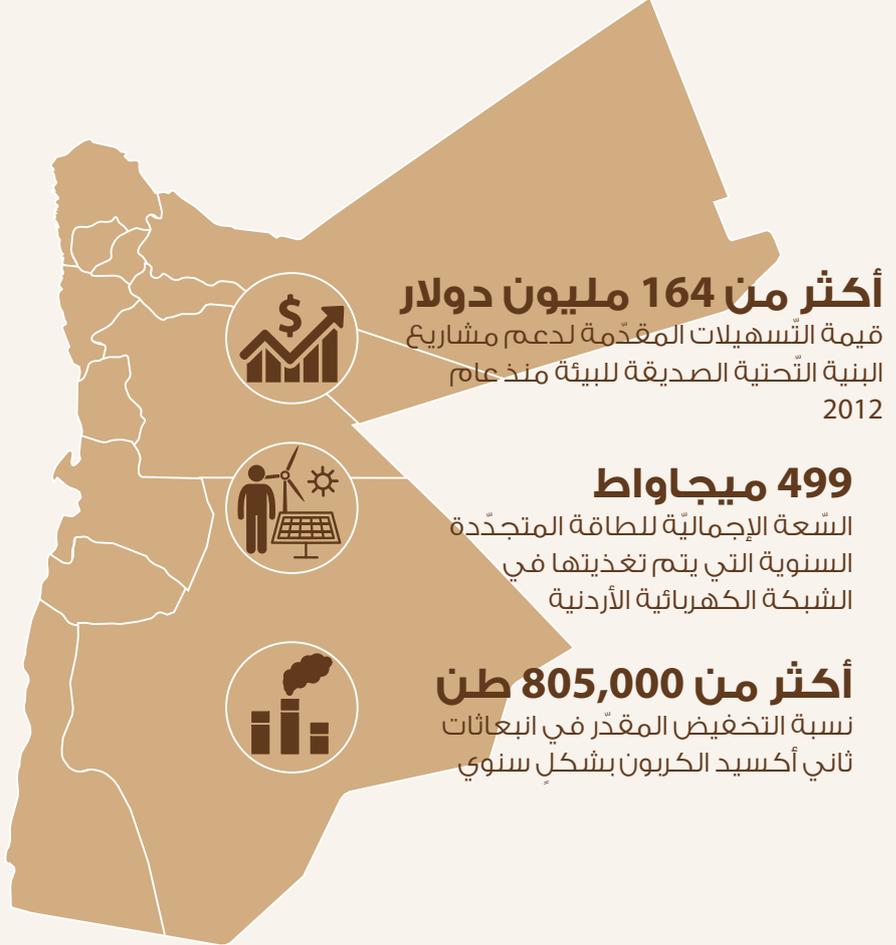
يشكل دعم وتمويل مشاريع البنية التحتية الصديقة للبيئة وتلك المتعلقة بالطاقة المتجددة أحد أولوياتنا وذلك انطلاقاً من مسؤوليتنا بالمساهمة في خلق أثر بيئي إيجابي في مجتمعنا.

## استثمارات مجموعة البنك العربي في البنية التحتية الخضراء في الأردن

### المساعدة في تنمية المصادر المتجددة في الأردن

كجزء من مبادرات البنك العربي لتبني معايير التمويل المسؤول، وليكون جزءاً من عملية صنع القرار والمجموعات المؤثرة المسؤولة عن وضع السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بمجال الطاقة البديلة، انضم البنك إلى عضوية مؤسسة إدامة (EDAMA).

تعتبر إدامة (EDAMA) جمعية أعمال أردنية تسعى إلى إيجاد حلول مبتكرة لاستغلال وإنتاجية الطاقة والماء بهدف تحقيق الأثر الإيجابي على البيئة.



Jordan Wind Project Company, JWPC3

## توفير المنتجات والحلول الصديقة للبيئة

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

إن الاهتمام العالمي المتزايد بالقضايا البيئية وزيادة الملحوظة في النشاطات البيئية أكدت أهمية التواصل مع العملاء من أجل تقليل أثرهم البيئي. ويتم تحقيق ذلك من خلال تطوير عدد من المنتجات والحلول الصديقة للبيئة بهدف تشجيع العملاء على تبني الممارسات المسؤولة والصديقة للبيئة في حياتهم اليومية. لذا، فقد أطلق البنك العربي حملة الحزمة الخضراء في عام 2014، حيث توفر هذه الباقة مجموعة من الحلول والخدمات التي تشمل الآتي:

- **دعم المنتجات الصديقة للبيئة:** مع برنامج التسديد المريح من خلال البطاقات الائتمانية من البنك العربي، يتمكن العملاء من شراء أنظمة الطاقة الشمسية والطاقة البديلة من المحلات المشتركة في البرنامج دون أية فوائد وعلى فترة سداد تصل لغاية 12 شهراً عند استخدام بطاقة البنك العربي الائتمانية في المحلات المشاركة في البرنامج، وفترة سداد تصل إلى 24 شهراً بغائدة 1% في المحلات غير المشاركة في البرنامج.
- **مزايا تفضيلية على قروض السيارات الهجينة:** يوفر البنك عروضاً خاصة لتمويل السيارات الهجينة والتي تتضمن إعفاء من رسوم تنفيذ القرض، بالإضافة إلى مزايا أخرى عديدة تتيح للعملاء امتلاك سيارات هجينة.

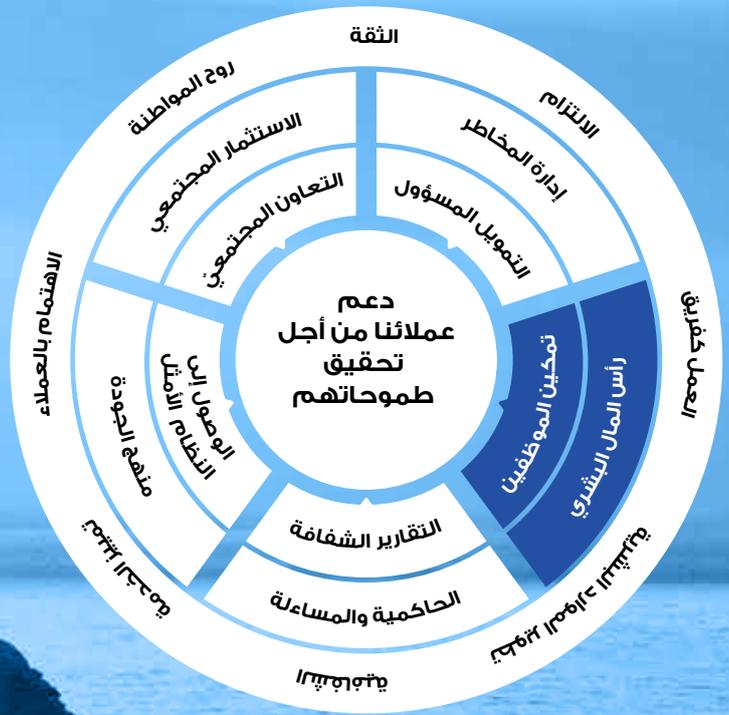
كما نعمل على دعم عملائنا في تقليل بصمتهم البيئية الناتجة عن استعمال خدماتنا عن طريق توفير عدد من الخدمات الصديقة للبيئة التي تركز على تقليل استهلاك المواد والطاقة. وتشتمل خدماتنا الصديقة للبيئة كشوفات الحساب الإلكترونية والإشعارات الإلكترونية وآلات الصراف الآلية التفاعلية (لمزيد من التفاصيل، يرجى مراجعة صفحة 52).

### خدمة الكشوفات والإشعارات الإلكترونية

يحرص البنك على تشجيع استخدام خدمات الكشوفات والإشعارات الإلكترونية من قبل عملائنا وذلك بهدف توفير الورق واستهلاك الموارد الطبيعية. إن هذه الخدمات تمكن العملاء من الإطلاع على الكشوفات والإشعارات المتعلقة بحساباتهم من خلال خدمة «عربي أون لاين»، بالإضافة إلى تحميل نسخ عنها، وبالتالي توفير حلول بسيطة وسهلة لعملائنا.



# تمكين الموظفين



إجمالي عدد الموظفين في الأردن 2,990



أكثر من 38% نسبة الإناث ضمن  
كوادر البنك



36,375 ساعة تدريب من خلال  
أكثر من 11,000 فرصة تدريبية تم توفيرها  
لموظفينا



# تمكين الموظفين

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

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

## الجوانب الجوهرية

- تنوع وتساوي الفرص
- مزايا تنافسية
- رفاهية الموظفين
- التواصل مع الموظفين
- التدريب والتطوير

## التنوع وتكافؤ الفرص

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

على مدى أكثر من ثمانية عقود، استطاع البنك العربي بناء طاقم عمل متنوع ومخلص يتبنى رؤية البنك ويحرص على تحقيقها في مجال تلبية احتياجات العملاء. حيث يثمن البنك نجاح موظفيه، ويعمل بشكل منهجي على تشجيعهم وتمكينهم من خلال عدة وسائل من بينها منحهم فرص متكافئة، وحزم مزايا تنافسية، إضافة إلى توفير بيئة عمل آمنة ومحفزة لهم.

في العام 2016، بلغ إجمالي القوى العاملة في الأردن 2,990 موظفاً، يشكّلون 45.3% من إجمالي عدد موظفي البنك العربي ش.م.ع.

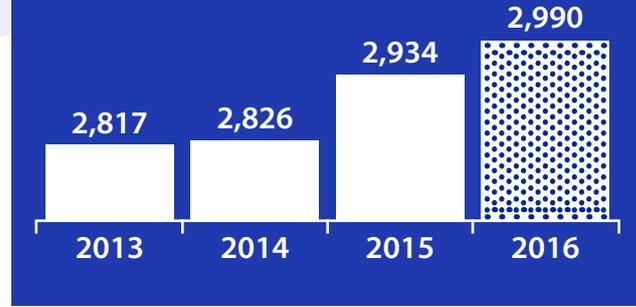
يحرص البنك على استقطاب المواهب والخبرات المحليّة، حيث أنّ 99% من إجماليّ القوى العاملة في الأردن يحملون الجنسية الأردنيّة. وهذا يعكس بدوره التزام البنك بتطوير المواهب المحليّة والاستثمار فيها.

### توزيع القوى العاملة وفقاً للجنس والمحافظة

المنطقة	الإناث	الذكور	الإجمالي
عجلون	2	3	5
عمان	1,063	1,737	2,800
العقبة	9	10	19
البلقاء	9	19	28
جرش	1	4	5
الكرك	6	3	9
معان	4	6	10
مادبا	3	5	8
المفرق	4	5	9
الطفيلة	4	3	7
الزرقاء	27	27	54
إربد	17	19	36
المجموع	1,149	1,841	2,990

### 2,990 موظفاً

يساهمون في تحقيق رؤية البنك ورسالته تجاه العملاء والمساهمين والمجتمع.



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

إجمالي القوى العاملة بناءً على الفئة العمرية				
2016	2015	2014	2013	
1,064	1,101	1,057	1,126	30-18
1,193	1,107	1,043	981	40-31
558	563	574	574	50-41
170	160	149	133	60-51
5	3	3	3	فما فوق 60

إجمالي القوى العاملة بناءً على المستوى الوظيفي				
2016	2015	2014	2013	
38	35	41	40	عدد الموظفين في مناصب الإدارة العليا
946	883	856	879	عدد الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
1,733	1,742	1,657	1,623	عدد الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
273	274	272	275	عدد الموظفين في المناصب غير المكتبية

عدد الموظفين الجدد			
2016	2015	2014	
317	454	296	عدد الموظفين الجدد
عدد الموظفين الجدد وفق الجنس			
2016	2015	2014	
120	167	98	الموظفين الجدد من الإناث
197	287	198	الموظفين الجدد من الذكور
عدد الموظفين الجدد وفق الفئة العمرية			
2016	2015	2014	
238	363	236	30-18
65	73	52	40-31
13	14	5	50-41
1	4	3	60-51
0	0	0	60 فما فوق

## دعم الإناث في العمل

يهدف البنك العربي إلى تعزيز ثقافة تدعم عمل الموظفات داخل البنك. ففي العام 2016، بلغت نسبة الموظفات 38.4% من إجمالي القوى العاملة في البنك في الأردن. كما يحرص البنك على أن تتساوى نسبة الراتب الأساسي للموظفين الذكور مقابل الإناث لكل مستوى وظيفي بما يمثل 1:1، وذلك تماشياً مع التزام البنك بضمان معاملة منصفة لكلا الجنسين.

كما يحتفظ البنك العربي ببيئة عمل شمولية تدعم وتتيح المجال للموظفات الإناث للمنافسة على المناصب الإدارية والتقدم الوظيفي، حيث تشغل الإناث نسبة 32% من المناصب الإدارية الوسطى في البنك، كما أن 16% من فريق الإدارة العليا هم من الإناث.

القوى العاملة من الإناث				
2016	2015	2014	2013	
38.4%	38%	39%	38%	الإناث في القوى العاملة (%)
16%	17%	15%	14%	الإناث في المناصب الإدارية العليا (%)
32%	31%	31%	30%	الإناث في المناصب الإدارية الوسطى (%)

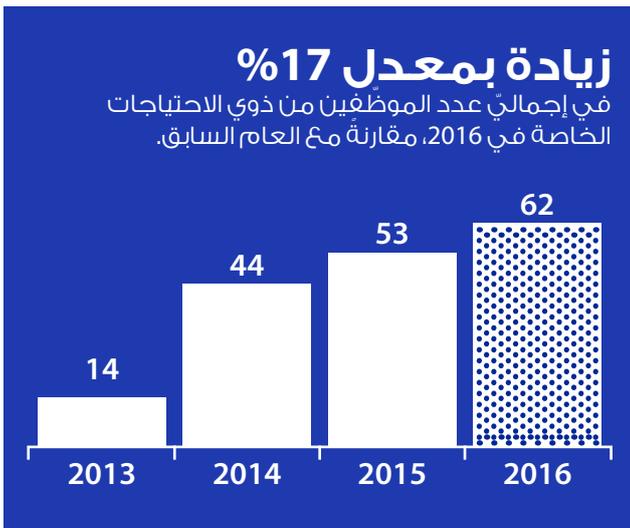
الأرقام لعام 2016	المؤشر
85	الموظفات اللاتي تمّ منحهن إجازة الأمومة
75	الموظفات اللاتي عدن إلى العمل بعد انتهاء إجازة الأمومة
3	الموظفات اللاتي تركن العمل بعد إجازة الأمومة
7	الموظفات اللاتي لا يزلن في الإجازة، بحيث تنتهي إجازتهن خلال العام 2017

في عام 2016، تمّ منح إجازة الأمومة لـ 85 موظفة، بينما تركت ثلاث موظفات فقط العمل بسبب ظروف شخصية وعائليّة.

## الموظفون من ذوي الاحتياجات الخاصّة

يؤمن البنك العربي بأهمية توظيف ودمج الكفاءات من ذوي الاحتياجات الخاصّة ضمن بيئة أعماله وتعتمد عمليّة توظيف ذوي الاحتياجات الخاصّة في البنك على تقييمهم المهارات والكفاءات والقدرة على تلبية المتطلبات الوظيفيّة.

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



## المزايا التنافسيّة

يقدم البنك العربي لموظّفيه حزم رواتب ومزايا تنافسيّة، تتضمّن أجراً ابتدائياً يزيد بشكل ملحوظ عن الحد الأدنى للأجور في الأردن، مما يضع البنك في المستويات العليا للرواتب في سوق القطاع المصرفي الأردني لعام 2016. 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 تعدّها مؤسسات معروفة في مجال الاستشارات بشكل منتظم حول مستويات الأجور في السوق. كما يقوم البنك العربي بمنح موظّفيه زيادات سنوية وعلاوات أداء تقديراً لجهودهم، بالإضافة إلى صرف بدل غلاء معيشة حسب كل بلد.

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

### دعم الأمّهات العاملات

يهدف دعم الأمّهات العاملات في البنك العربي ومساعدتهن في توفير الرعاية اللازمة لأبنائهنّ أثناء ساعات العمل، بادر البنك بإبرام اتفاقيات مع بعض الحضانات لرعاية أبناء الموظّفات تحت سن الرّابعة. وتمّ اعتماد هذه الخطة كبديل لنظام التعويضات المالية، وقد استفادت 46 أمّاً من هذا البرنامج خلال عام 2016؛ حيث تمّ استقبال 55 طفلاً تحت سن الرّابعة في الحضانات.

### دعم التعليم الجامعي لأبناء موظّفيننا

واصل البنك تقديم المنح التعليمية لتغطية تكاليف تعليم أبناء الموظّفين في الجامعات الأردنيّة، حيث بلغ إجماليّ المساعدات 107,627 دينار أردني في عام 2016، مما مكن 90 موظّفاً من الانتفاع من هذا البرنامج ودخول 101 طالب إلى الجامعات خلال هذا العام.

## الصّحة والسلامة والرّفاه

يلتزم البنك العربي بتوفير بيئة عمل آمنة وسليمة ومنتجة، مع ضمان معاملة جميع الموظّفين بإنصاف واحترام، إضافة إلى تبني أعلى معايير النزاهة والثقة بهدف تحقيق أعلى درجات رضا الموظّفين.

على الرغم من قلة عدد وتكرار الحوادث الكبرى التي تتعلّق بالصّحة والسلامة المهنيّة التي يشهدها قطاع الخدمات، إلا أنّ البنك العربي يؤكّد التزامه بمواصلة اتخاذ التدابير اللازمة والتي من شأنها التقليل من خطر احتمال حصول مثل هذه الحوادث وضمان بيئة عمل خالية من الإصابات أو الوفيات. حيث تمّ تشكيل لجنة الصحة والسلامة المهنيّة في العام 2012 لتتولّى مهام تطوير أنظمة وخطط متعلّقة بالصّحة والسلامة المهنيّة في البنك وتتابع بشكل دقيق أداء البنك على نطاق واسع بناءً على مؤشرات الصحة والسلامة. كما يتم مراجعة جميع الشكاوى والقضايا المتعلّقة بالصّحة والسلامة المهنيّة من قبل اللجنة، إضافة إلى تسجيل نتائج أي استطلاعات أو حوادث أو تقارير أو حتى خطط إجراءات متعلّقة بهذا المجال.

### بطاقة معلومات الطوارئ

في عام 2016، تمّ إصدار وتوزيع بطاقة معلومات الطوارئ الجديدة على جميع الموظّفين. تتميز هذه البطاقة بأنها سهلة الحمل وتوفّر جميع المعلومات الضرورية للموظّفين للتعامل مع الحوادث بالإضافة إلى توفير معلومات التواصل في الحالات الطارئة.

ولضمان وعي موظّفيننا الجدد حول قضايا الصحة والسلامة الرئيسيّة، نفوهم بإدماج الدورات التعليمية حول الصحة والسلامة في التدريب الإرشادي للموظّفين الجدد الذين تتطلب مناصبهم الوظيفيّة الإلمام بهذه المواضيع، بالإضافة إلى الدورات التدريبية الأخرى التي تعقد بشكل مستمر والتي تغطّي معالجة حالات الطوارئ ومكافحة الحرائق والإسعاف الأوّلي والإنعاش بالتنفس الصناعي وعمليات الإخلاء.

تمّ إجراء أربعة تدريبات على عمليّات إخلاء وهمية جراء الحريق في أربعة فروع مختلفة حول الأردن، مع فروع شركات أخرى ضمن مجموعة البنك العربي؛ حيث أنّ هذه التدريبات هي جزء من خطة البنك السنوية لتدريب فريق الإخلاء الذي يتمّ تدريبه بشكل مستمر وإعلامه بأحدث وأفضل إجراءات الإخلاء والتعامل مع الطوارئ.

### برنامج "رعاية" لتغطية تكاليف علاج مرضى السرطان

في عام 2016، ويهدف تعزيز صّحة ورفاهية موظّفيننا، قام البنك العربي بإشراك جميع موظّفيه في عضوية برنامج "رعاية" لتغطية علاج مرضى السرطان، أحد برامج مؤسسة الحسين للسرطان. ووفقاً لهذا البرنامج يحظى جميع موظّفي البنك بتأمين علاج السرطان في مركز الحسين للسرطان.

ويتماشي هذا الإجراء مع اختبارنا السنوي للكشف المبكر عن سرطان الثدي الذي نقدّمه لموظّفاتنا الإنث بالتعاون مع البرنامج الأردني لسرطان الثدي ومركز الحسين للسرطان.

# التواصل مع الموظفين وشفافية قنوات الاتصال

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

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

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

## النشرة الداخلية (المحور)

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

The screenshot shows the header of the 'Al-Mahor' newsletter, featuring the bank's logo and the title 'المحور'. Below the header, there is a main article titled 'اجتماع الهيئة العامة للبنك العربي توزيع أرباح نقدية على المساهمين بنسبة 30% عن عام 2016'. The article includes a photograph of the bank's modern building and text detailing the general assembly and dividend distribution. A sidebar on the right lists other articles with their respective page numbers.

## مراجعة الأداء السنوي

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

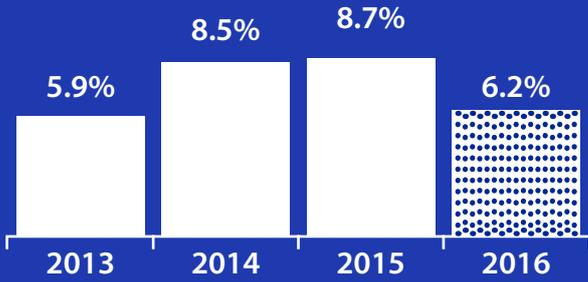
## "عربينا"

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

The screenshot shows the 'Arabina' internal portal interface. It features a navigation menu with icons for various services like 'Phone Bank', 'Services', and 'Links'. The main content area displays a large image of a group of employees and text promoting the bank's social responsibility program. The interface is clean and user-friendly, designed to provide easy access to internal resources.

يتم جمع ملاحظات الموظفين بما في ذلك شكاويهم من خلال مقابلات انتهاء الخدمة، إلى جانب "لجنة علاقات الموظفين" التي تتولى مهمة معالجة الشكاوي الداخلية، وخلال عام 2016، لم تتلق لجنة علاقات الموظفين أي حالات أو شكاوي تتعلق بالمعاملة العنصرية أو أي خرق لحقوق الإنسان.

## إجمالي معدل دوران القوى العاملة



يعدّ معدل دوران موظفي الشركة مقياساً تقريبياً لمستوى رضا الموظفين. ففي عام 2016 بلغ معدل دوران الموظفين 6.2%. هذا ويتم تقييم معدلات الدوران حسب المستوى الوظيفي والجنس والفئة العمرية.

دوران القوى العاملة				
(1)2016	(1)2015	2014	2013	
إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للمستوى الوظيفي (%)				
0.1	0.1	9.7	4.9	دوران الموظفين في المناصب العليا
1.7	2.2	8.3	4.8	دوران الموظفين في المناصب الإدارية الوسطى
4.3	6.3	9.6	7.2	دوران الموظفين في المناصب المكتبية غير الإدارية
0.1	0.1	2.2	1.8	دوران الموظفين في المناصب غير المكتبية
إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للجنس (%)				
2.3	3.5	2.6	2.2	دوران الموظفات الإناث
3.9	5.2	5.9	3.7	دوران الموظفين الذكور
إجمالي دوران القوى العاملة وفقاً للفئة العمرية (%)				
3.6	5.3	4.8	3.8	18-30
1.7	2.8	2.9	1.5	40-31
0.8	0.5	0.7	0.5	50-41
0.1	0.1	0.1	0.1	60-50
0.0	0.0	0.0	0.0	60 فما فوق

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

## تدريب وتطوير الموظفين

يعمل البنك العربي في قطاع خدماتي دائم التطور، وتعتبر مهارات موظفينا من ضمن العناصر الأساسية التي تمكن البنك من مواكبة هذه التطورات ومواصلة تلبية احتياجات وتطلعات عملائنا ومساهمتنا. ولهذا، فإن الاستثمار في تمكين وتطوير موظفينا يعد من بين أهم أهداف الاستدامة للبنك.

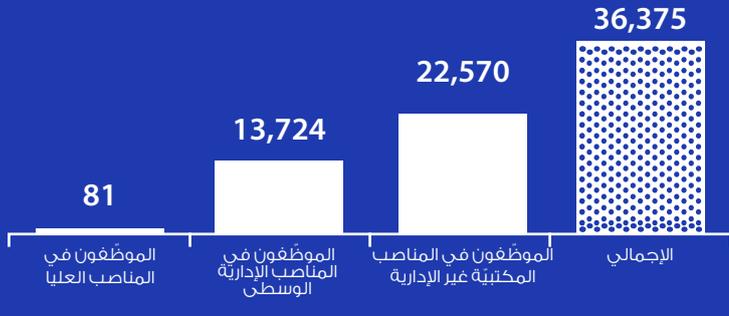
يتم تحديد واختيار البرامج التدريبية بناء على تقييم أداء الموظفين، حيث تهدف برامجنا التدريبية إلى تزويد الموظفين بالمهارات اللازمة وبناء قدراتهم بشكل يؤدي إلى تحسين العمليات والوصول إلى التميز في الخدمة. حيث تتضمن البرامج التدريبية العديد من الدورات الداخلية والخارجية. علاوة على ذلك، يتم أيضاً تعزيز خطط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

### برنامج المسار الوظيفي التفاعلي

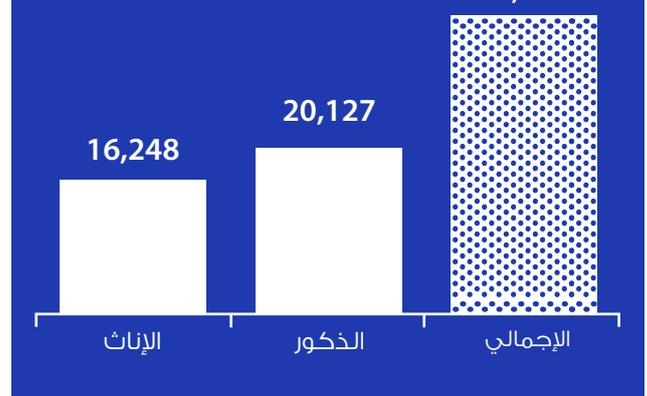
كجزء من استراتيجية الرقمنة، عمل قسم الموارد البشرية على توسعة حدود خدماته من خلال إطلاق برنامج المسار الوظيفي التفاعلي عبر بوابة التواصل الداخلية "عربينا". ويقدم هذا البرنامج مخططاً للتطورات المهنية المحتملة لموظفي البنك العربي، إضافة إلى المسار المهني والطريقة المثلى لاتباعه من خلال اختيار تصفح المخططات.

أطلق البنك العربي عدداً من البرامج التدريبية والمبادرات المتعددة في عام 2016، سعياً منه نحو تحسين العمليات والوصول إلى التميز في الخدمة؛ حيث بلغ إجمالي الساعات التدريبية 36,375 ساعة من خلال 11,347 فرصة تدريبية مقدمة إلى موظفينا، وبمعدل 13 ساعة تدريبية لكل موظف في البنك العربي خلال هذا السنة.

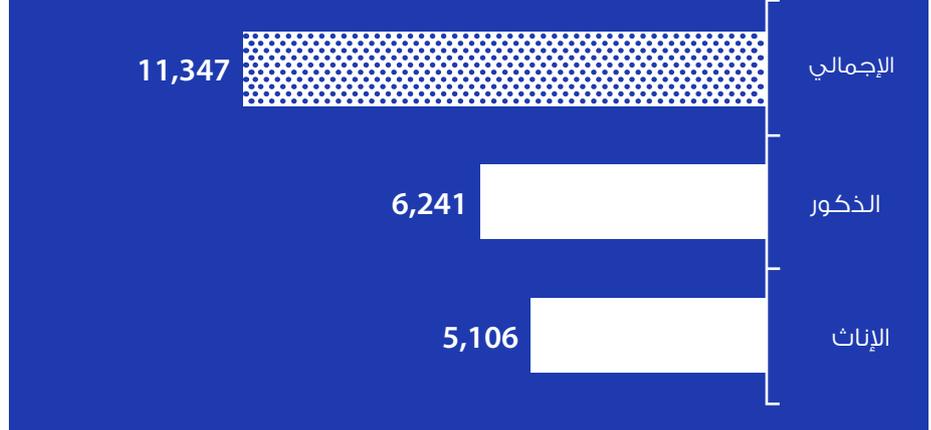
### الساعات التدريبية المقدمة وفقاً للمستوى الوظيفي



### الساعات التدريبية المقدمة وفقاً للجنس



### عدد الفرص التدريبية المقدمة وفقاً للجنس



## برنامج تدريب الطلاب العملي

في إطار حرصه على الاستثمار في تطوير وتدريب الشباب المحلي، قام البنك باستضافة 201 طالباً في عدد من فروعهم وفي مقر الإدارة العامة للبنك خلال عام 2016، خلال برنامج تدريب الطلاب العملي. هذا وتمّ تصميم البرنامج لإعطاء الطلاب خبرة تعلم تفاعلية شاملة، يمكنهم من خلالها اكتساب مهارات وقدرات جديدة يحتاجونها لتحقيق النجاح في أيّ وظيفة وبخاصة في القطاع المصرفي.

## التدريب الإرشادي

يستهدف البرنامج الإرشادي كافة الموظفين الجدد لغايات التعرف على البنك من نواحي تاريخ تأسيسه وهيكلية التنظيمية الداخلية والمنهج الإداري وسياسات ولوائح الموارد البشرية وقضايا الصحة والسلامة المهنية والمنتجات والخدمات وأدوات الاتصال والالتزامات تجاه الجهات ذات العلاقة بالإضافة إلى مسؤوليات البنك الاجتماعية والبيئية.

عدد الموظفين الذي قاموا بحضور التدريب الإرشادي

**32%**  
نسبة الزيادة

**116**  
2016

**88**  
2015

## بوابة البنك العربي للتعلم الإلكتروني

تمّ إطلاق مبادرة التعلم الإلكتروني في تشرين الأول من عام 2015 بالمشاركة مع "Fitch Learning" لتقديم الحلول التعليمية للبنك العربي، كجزء من جهود البنك لتوفير الحلول التدريبية المتطورة لموظفيه وضمن توجه الرقمنة الذي يساهم أيضاً في ترشيد استهلاك البنك للموارد البيئية.

وتهدف المبادرة إلى تطوير إمكانيات وقدرات فريق العمل في البنك بشكل تفاعلي وفعال، وضمنها سيتمكن الموظفون من تسجيل الدخول إلى البرامج التدريبية باستخدام هواتفهم الذكية وأجهزة (التابلت) أو أجهزة الحاسوب بما يتواءم مع نظام عملهم ونمط حياتهم.

تقدم البوابة حلولاً تعليمية مرنة وسهلة لتلبي احتياجات الموظفين بما يتماشى مع أهدافهم التنظيمية ويساعدهم في سد الفجوة في المهارات العملية المطلوبة لإنجاز مهامهم الوظيفية، بالإضافة إلى تطوير الكفاءات للقيام بأدوار ومهام أعمال أكثر تعقيداً في المستقبل. تشمل الحلول على مجموعة واسعة من برامج التنمية الذاتية والمصرفية.

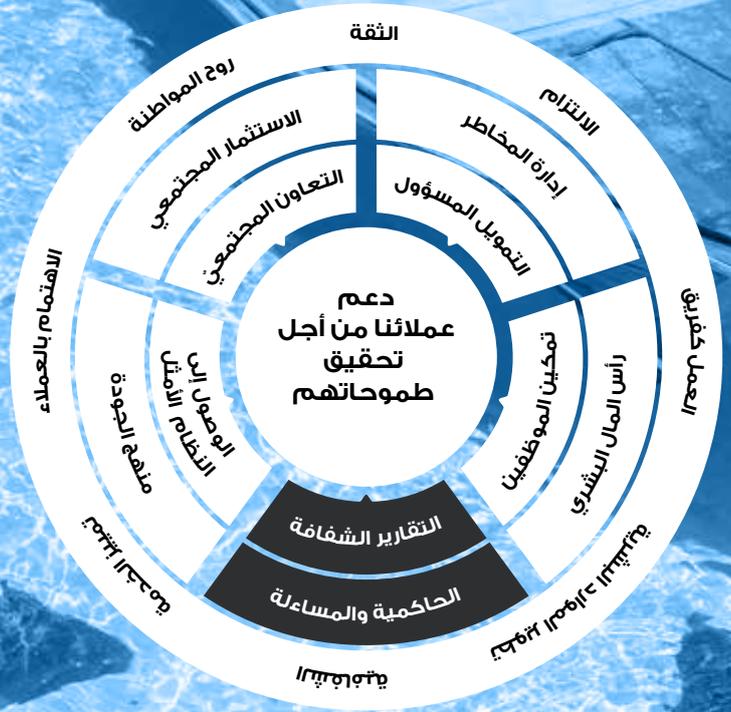
**8,284**

فرصة تدريبية في 2016

**768**

دورة تدريبية عُقدت في عام 2016

# التقارير الشفافة



أول بنك في الأردن يصدر تقرير  
استدامة يعتمد على معايير المبادرة  
العالمية لإعداد التقارير الجديدة

تطوير ميثاق السلوك المهني  
للموردين لمواءمة السلوك المهني للموردين مع  
المعايير الأخلاقية المتبعة في البنك العربي



# التقارير الشفافة

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

بناءً على تلك الأسس السليمة، يحرص البنك على 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 وبأعلى مستويات الشفافية بهدف تعزيز التواصل مع كافة الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية، ولتعزيز الثقة والسمعة الجيدة ومبادئ المساءلة.

## الجوانب الجوهرية

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

## الحاكمية والمساءلة

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.

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



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

يتألف مجلس الإدارة، الذي عقد سته اجتماعات خلال العام 2016، من اثني عشر عضواً، خمسة منهم أعضاء مستقلون، وجميعهم مساهمون وأعضاء غير تنفيذيين بينهم سيده واحدة. يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة خلال الاجتماع العادي للهيئة العامة لمدة أربع سنوات، ويتم اختيار الأعضاء بناء على المهارات والكفاءات والخبرات المتعددة التي يمتلكها العضو فيما يتعلق بأعمال البنك. المزيد من التفاصيل والمعلومات حول منصب كل عضو والتزاماته وكفاءاته متوافرة في التقرير السنوي للعام 2016.

هذا ويتم الفصل بين مناصبي رئيس مجلس الإدارة والمدير العام التنفيذي بما يتلاءم مع أفضل الممارسات في مجال الحكمية المؤسسية، وتعليمات الحاكمية المؤسسية للبنوك الصادرة عن البنك المركزي الأردني. ويتم تقييم أداء مجلس الإدارة على أساس سنوي، ويمكن إعادة ترشيح أعضاء مجلس الإدارة بشكل فردي لفترة إضافية. ويتلقى كافة أعضاء مجلس الإدارة مكافآت لقاء خدماتهم، 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 الحكمية المؤسسية في الشرق الأوسط، حيث قام البنك بتشكيل لجنة التدقيق في العام 1996 ولجنة الحاكمية المؤسسية في العام 2002. كما تم تشكيل لجنة الترشيح والمكافآت عام 2006، بينما تشكلت لجنة إدارة المخاطر ولجنة الاستراتيجية المؤسسية في العام 2007. كافة التفاصيل المتعلقة بمهام اللجان وأعضائها والكفاءات وتمثيل الجهات ذات العلاقة تجدها في التقرير السنوي لعام 2016، والذي تم نشره على موقع البنك الإلكتروني: [www.Arabbank.com](http://www.Arabbank.com)



## عمليات التدقيق

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

### التأكد من جودة العمليات: تجديد شهادة ISO 9001

قام قسم التدقيق الداخلي للمجموعة بتجديد شهادة أيزو 9001 بعد اجتياز التدقيق الخاص والذي أجراه طرف ثالث مخول بالتدقيق؛ حيث أن شهادة الأيزو 9001 هي معيار يحدّد متطلبات نظام إدارة الجودة ليساعد المؤسسات على التصرف وفق مستويات أعلى من المهنية بالشكل الذي يعزز من ثقة الجهات ذات العلاقة بها.

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

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.

## تطبيق أفضل المعايير المعتمدة دولياً

حرصاً على الالتزام بالمعايير الدولية للممارسة المهنية ومنهجية إدارة التدقيق الداخلي، نظمت إدارة التدقيق ورشة عمل مدتها ثلاثة أيام بالاشتراك مع مديري التدقيق الداخلي في البنك العربي من الفروع الأخرى في مختلف البلدان في إطار الالتزام المستمر مع المعايير الدولية لممارسات التدقيق الداخلي المهنية ومبادئ إدارة التدقيق الداخلي.

واشتملت الورشة على عرض المحاور العملية ومناقشة آخر التطورات المتعلقة بالمعايير ونشاط التدقيق الداخلي. كما قام المشاركون بمناقشة الممارسات الجديدة وطرق التطوير المستمر لخدمات التدقيق الداخلي.

## ممارسات الأعمال الأخلاقية والتفاعلية

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

ولضمان التطبيق الفعال لسياسات البنك، أسس البنك في العام 2011 مركزاً للسياسات على الشبكة الداخلية للبنك «عربينا». يهدف المركز إلى إدارة كافة سياسات البنك بشكل مركزي منذ مراحل تطوير السياسات إلى مراحل التنفيذ. حيث يساهم مركز السياسات في تعزيز مبادئ الشفافية، ويتيح المجال لكافة الموظفين للوصول بسهولة إلى المعلومات الهامة المتعلقة بالأمثلة ضمن إطار الحاكمية المؤسسية الذي يعتمده البنك. وتغطي هذه السياسات عدداً من المجالات من بينها مجالات إجراءات مكافحة غسل الأموال ومبادئ حقوق الإنسان ومكافحة الفساد.

### مكافحة الفساد والرشوة وغسل الأموال

#### سياسة "اعرف عميلك" ومكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب

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

#### سياسة مكافحة الفساد والرشوة

تسعى هذه السياسة إلى تعزيز ضوابط مكافحة الرشوة، وتوضيح الأنشطة المحظورة من خلال توضيح التزام البنك العربي وممارساته الداخلية والخارجية مع الجهات ذات العلاقة.

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

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

### أسس أخلاقية متينة - ميثاق السلوك المهني في البنك العربي

يمثل ميثاق السلوك المهني السياسة العليا التي تشكل الأساس للالتزام بتنفيذ عمليات البنك بأعلى المتطلبات الأخلاقية والنزاهة في كافة مناطق عمليات البنك. يشكل الميثاق الأساس الذي يحكم سلوك الموظفين في ممارستهم لمسؤولياتهم ضمن إطار من الالتزام بالواجبات القانونية والأخلاقية.

إن ميثاق السلوك المهني متوفر لكافة الموظفين للإطلاع عليه عبر الشبكة الداخلية للبنك "عربينا" ويجب على الموظفين تقديم اقرار سنوي يؤكد التزامهم بجميع بنود الميثاق. ويعالج الميثاق عدداً من المواضيع منها:

- الالتزام بالمتطلبات القانونية والرقابية بما فيها: مكافحة عمليات غسل الأموال والخصوصية وأمن المعلومات وممارسات الفساد والاحتيال والسرقة والاختلاس والمنافسة العادلة ومعاملة العملاء بعدالة
- أمن المعلومات
- إعداد التقارير وحفظ السجلات
- التصريحات العامة والإعلانات
- تضارب المصالح وحواجز المعلومات
- جدول الإبلاغ الخاص بميثاق السلوك المهني لموظفي البنك العربي
- الأنشطة الاجتماعية والخيرية
- شكاوى الموظفين
- وسائل التواصل الاجتماعي
- التعامل مع المعلومات بسرية

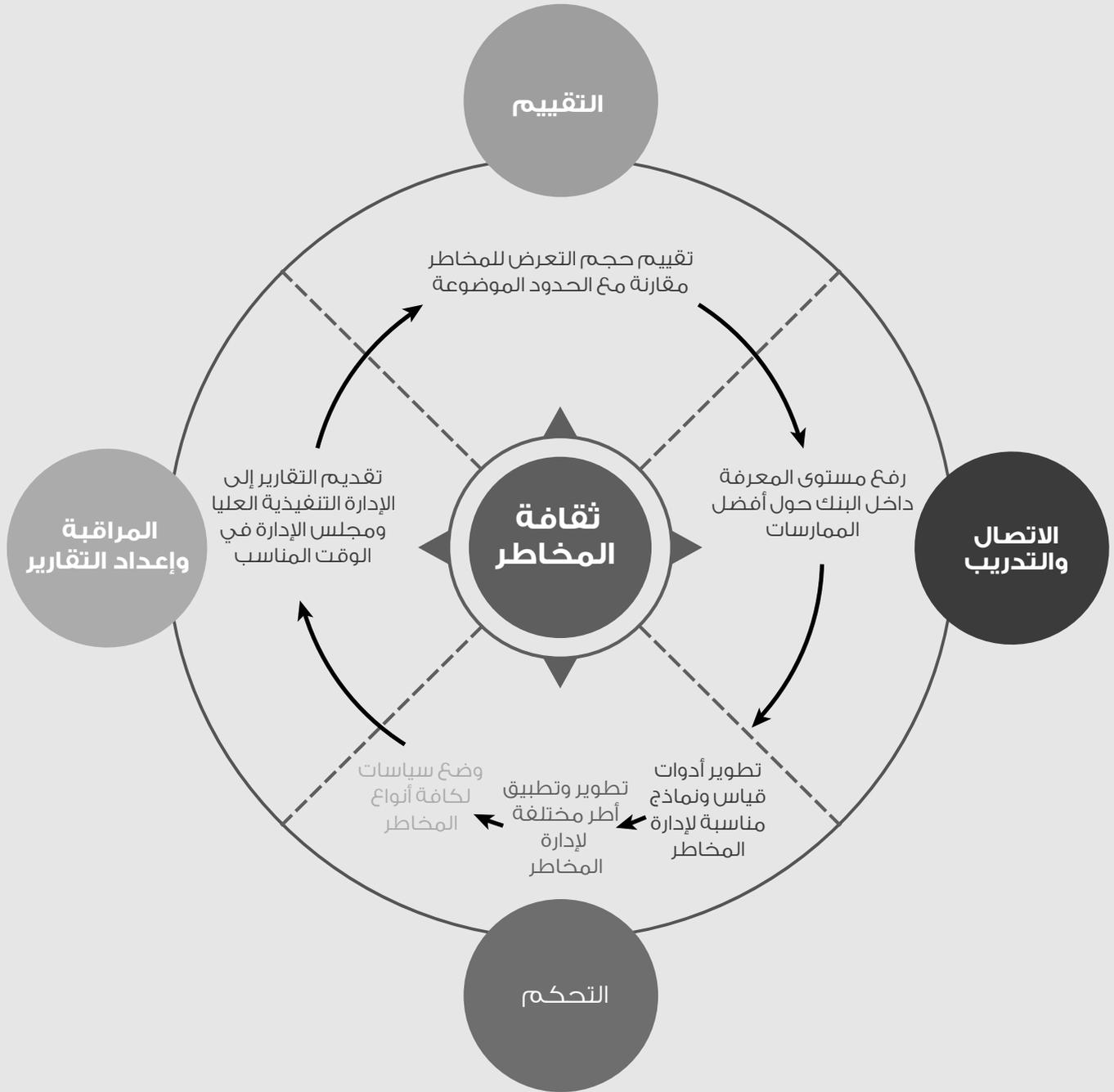
#### لجنة الأخلاقيات

إن إنشاء لجنة الأخلاقيات في العام 2013 يؤكد على التزام البنك العربي بتطبيق أعلى المعايير الأخلاقية ضمن عملياته في جميع الدول التي يمارس فيها أعماله. وتهدف لجنة الأخلاقيات إلى تطبيق وتفسير ميثاق السلوك المهني، والتحقق في أي مخالفات قانونية ورقابية محتملة، إضافة إلى حالات الإبلاغ عن أي مخالفات أخرى عبر شبكة البنك العربي شاملاً مديراً وإدارة الموارد البشرية ومدير إدارة الشؤون القانونية، هذا وترفع اللجنة تقاريرها مباشرة للمدير العام التنفيذي للبنك.

يعزز ميثاق السلوك المهني التزامنا بالبنود القانونية والأخلاقية التي تشمل كافة الموظفين

تعكس لجنة الأخلاقيات التزام البنك بترويج ثقافة ذات معايير وممارسات أخلاقية في جميع عملياتنا

كجزء من منهج الحاكمية المؤسسية للبنك العربي، تتمثل مسؤولية مجموعة إدارة المخاطر في البنك في التأكد من توفر نظام متين قادر على تحديد وإدارة كافة أنواع المخاطر التي يتعرض لها البنك، ويوضح الرسم البياني أدناه، المهام التي تقوم بها مجموعة إدارة المخاطر من خلال سبع دوائر رئيسية في البنك.



### منتدى الإجراءات الرقابية الاحترازية والممارسات السليمة لإدارة المخاطر في البنوك

شارك البنك العربي في فعاليات منتدى الإجراءات الرقابية الاحترازية والممارسات السليمة لإدارة المخاطر في البنوك بتنظيم من اتحاد المصارف العربية وبالتعاون مع البنك المركزي الأردني وجمعية البنوك في الأردن والاتحاد الدولي للمصرفيين العرب، وذلك بمشاركة خبراء مصرفيين من مختلف الدول العربية.

وقد سلط هذا المنتدى الضوء على التحديات الرئيسية التي تواجه المصارف العربية في وقتنا الحاضر، وعلى الآليات والإجراءات الرقابية الاحترازية الكلية اللازمة لتطبيق أفضل الممارسات السليمة لإدارة المخاطر وفقاً لمتطلبات وتوصيات لجنة بازل، بهدف تحسين قدرة القطاع المصرفي العربي على مواجهة تلك التحديات.

الوصف	الوظيفة
<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 حدود المخاطر، وقياس القيمة المعرضة للمخاطر واختبارات الأوضاع الضاغطة.</p> <p>هذا وقد شملت المبادرات الرئيسية بدء تداول منهجية تقييم مدى حساسية ودائع العملاء.</p>	<p><b>مخاطر السوق والسيولة</b></p>
<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>	<p><b>مراجعة مخاطر الأعمال</b></p>
<p>تقوم دائرة إدارة مخاطر الائتمان بالتأكد من أن مخاطر الائتمان يتم إدارتها وفقاً لرغبة البنك في تحمل المخاطر وأن هذه المخاطر يتم إدارتها بشكل استباقي من خلال السياسات الائتمانية والتعرف المبكر على المشاكل.</p> <p>تقوم الدائرة بإصدار تقارير شهرية حول مخاطر المحفظة الائتمانية للشركات والأفراد، ومراجعة السياسات الائتمانية لمجموعة البنك العربي والشركات التابعة له، بالإضافة إلى إدارة نظام تقييم درجات مخاطر العملاء الائتمانية وتطويره من خلال التحقق بأثر رجعي من مدى دقة نظام تقييم درجات المخاطر المطبق (Back Testing &amp; Validation).</p> <p>كما تقوم الدائرة بإعداد اختبارات الأوضاع الضاغطة لمخاطر الائتمان وإعداد تقارير عملية التقييم الذاتي لمدى كفاية رأس المال (ICAAP)، سواء على مستوى مجموعة البنك أو على مستوى المناطق بالتعاون مع دائرة مخاطر السوق والسيولة ودائرة إدارة رأس المال، كما تعمل الدائرة بالتعاون مع الإدارة المالية على تقييم أثر ومتطلبات التشريعات المصرفية الجديدة، سواء أكانت محلية أو خاصة بالبلد المضيف.</p>	<p><b>مخاطر الائتمان</b></p>
<p>يحرص البنك العربي على المحافظة على الامتثال بالقوانين والمتطلبات الرقابية الخاصة بالبنك المركزي ومواءمة المعايير الدولية مثل الـ ISO/ISMS, ITIL &amp; COBIT بما يتناسب مع أعمال البنك.</p> <p>تقوم دائرة أمن المعلومات على دمج الوعي بأمن المعلومات لدى الموظفين والعملاء لدعم نمو أعمال البنك والأتمتة. كما يتم التركيز على مراقبة فعالية الضوابط المختلفة والتي تم الاستثمار بها سواء كانت موارد بشرية أو تكنولوجية أو عمليات.</p>	<p><b>أمن المعلومات</b></p>
<p>دائرة استمرارية العمل مسؤولة عن ضمان التخطيط للملائم لإدارة استمرارية الأعمال الحرجة (BCM) خلال وبعد حدوث الأزمات أو الانقطاعات في الأعمال في كافة البلدان التي يتواجد بها البنك العربي. ومن أهم إنجازات البنك العربي في 2016 هي الحصول على شهادة الأيزو لإدارة استمرارية الأعمال (BCM ISO 22301)، إضافة إلى تعزيز خطة البنك لاستمرارية الأعمال فيما يخص المخاطر التي قد يتعرض لها البنك. ويتم تعزيز هذا الإنجاز من خلال نشر الوعي والتثقيف بأهمية استمرارية الأعمال في الورشات التي يعقدها البنك، وإصدار بطاقة معلومات طوارئ، وإدارة استمرارية الأعمال، وعن طريق نشرات التوعية على بوابة البنك العربي الداخلية "عربينا".</p>	<p><b>استمرارية العمل</b></p>
<p>تشمل أهم المبادرات التي قامت بها إدارة المخاطر التشغيلية في عام 2016 تطبيق إطار عمل مؤشرات المخاطر الرئيسية من خلال تطبيقها في فلسطين، بالإضافة إلى تحديد أهم المخاطر التشغيلية على مستوى المناطق وعلى مستوى البنك العربي ككل، ومراجعة الصلاحيات المالية للمكتب الخلفي الخاص بدائرة العمليات، وتعزيز ثقافة المخاطر التشغيلية المرتبطة بعملهم، وعقد ورشات للتقييم الذاتي للمخاطر والضوابط تغطي المنتجات والعمليات الرئيسية بالإضافة إلى المشاريع الاستراتيجية في البنك، ووضع الضوابط على مستوى الشركات المنفذة بما يضمن أن تكون المخاطر التشغيلية ضمن المستويات المقبولة للبنك.</p>	<p><b>المخاطر التشغيلية</b></p>

## يتبنى البنك العربي نظاماً فعالاً لتحديد وإدارة متطلبات الامتثال للمتطلبات الرقابية في كافة الدول التي يتواجد بها البنك. برنامج الامتثال على المستوى المؤسسي يساهم في تعزيز رأس مال البنك المتمثل في "سمعته" من خلال الامتثال لأعلى المعايير الأخلاقية.

يعتمد نجاح البرنامج على تطبيق السياسات والإجراءات والبرامج التدريبية بشكل فاعل ومتناغم قادر على تلبية المتطلبات الرقابية بالإضافة إلى نظام تحكم داخلي مسؤول عن المراقبة وإعداد التقارير بشكل دوري للتأكد من استمرار امتثال البنك من خلال فروعها المختلفة حول العالم.

كما يقوم نهجنا في مجال الإمتثال على الموازنة بين ممارسات الأعمال ونمو الإيرادات وتجربة العملاء وإدارة المخاطر؛ بحيث تكون المخاطر المتخذة هي المخاطر المعنية.

### تعزيز ثقافة الامتثال

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

### نشرة الأخبار الداخلية

#### نشرة الامتثال

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

#### نشرة الأخلاق

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

### الدورات التدريبية المتخصصة

#### برنامج التدريب الإلكتروني حول معاملة العملاء بعدالة:

يهدف هذا البرنامج إلى رفع مستوى وعي الموظفين إلى الركائز الرئيسية التي تقوم عليها سياسة البنك في معاملة العملاء بعدالة فيما يتعلق بقنوات التواصل، المنتجات والخدمات، وإدارة شكاوى العملاء.

**427 موظفاً**  
التحق بالبرنامج في 2016

#### برنامج التدريب الإلكتروني حول مكافحة الفساد والرشوة:

يوضح السلوكيات المتوقعة من الموظفين والذي يؤكد على عدم تقبل البنك بأي شكل من الأشكال لأي من ممارسات الرشوة والفساد إذ أنها تدمر الثقة في المؤسسة وتسيء لسمعته.

**597 موظفاً**  
التحق بالبرنامج في 2016

#### برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلبات "اعرف عميلك" ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب - المستوى المتقدم:

يعالج البرنامج مواطن الضعف في المنتجات والخدمات التي قد يسببها المجرمون استخدامها والضوابط التي يطبقها البنك للحد من هذه المخاطر.

**3,019 موظفاً**  
التحق بالبرنامج في 2016

#### برنامج التدريب الإلكتروني حول متطلبات "اعرف عميلك" ومكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب

يهدف البرنامج إلى توعية الموظفين حول مواضيع مكافحة غسل الأموال ومكافحة عمليات تمويل الإرهاب.

**44 موظفاً\***  
التحق بالبرنامج في 2016  
\* يمثل الرقم الموظفين الجدد

#### برنامج التدريب الإلكتروني حول ميثاق السلوك المهني:

يهدف إلى تعزيز توعية الموظفين حول أهمية السلوكيات الأخلاقية وتقديم التوجيهات اللازمة التي تمكنهم من التعرف على الممارسات المشبوهة ومنعها.

**646 موظفاً**  
التحق بالبرنامج في 2016

## دعم إطلاق مجموعة الامتثال لمكافحة الجرائم المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا

تم إطلاق هذه المجموعة رسمياً من قبل اتحاد المصارف العربية في أيلول من عام 2016، بالتعاون مع مجموعة امتثال البنك العربي، ويُعد تأسيس هذه المجموعة حدثاً مهماً في مسيرة البنوك في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، حيث تسعى إلى توحيد الجهود في محاربة الجرائم المالية.

### دق ناقوس الخطر (الإبلاغ)

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

## زيادة الشفافية

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

### إعداد تقارير الاستدامة

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

نجح البنك في عام 2016 بمطابقة تقريره مع المعايير المستحدثة للمبادرة العالمية لإعداد التقارير، والتي تُعدّ أول مجموعة من المعايير العالمية الخاصة بكيفية إعداد تقارير الاستدامة، عن طريق إصدار تقرير الاستدامة لعام 2016 باتباع الخيار الشامل من معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير. وبذلك بات البنك العربي أول بنك ينجح في تطبيق هذه المعايير في الأردن.

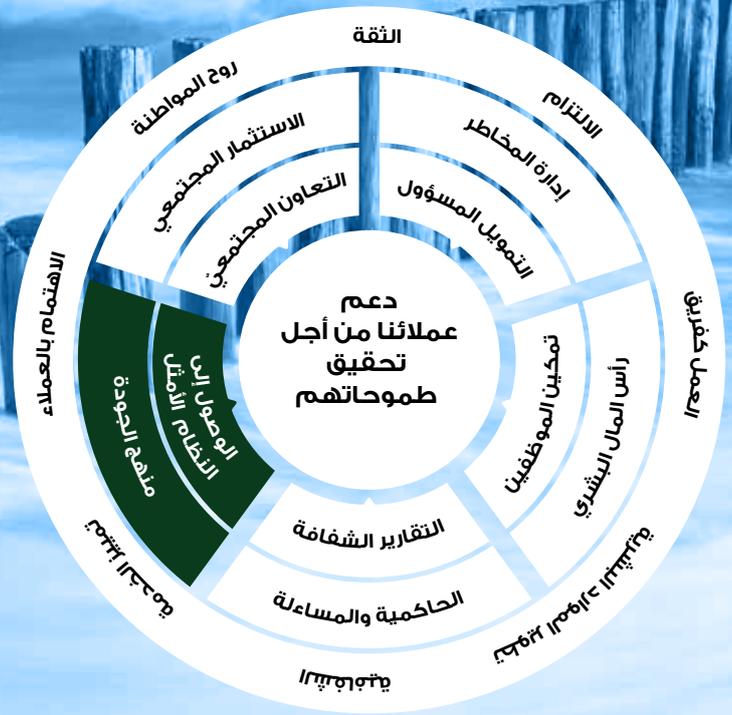
### إعداد التقارير المالية

نعمل على إصدار تقارير دورية حول أداء البنك المالي، كما نسعى إلى الارتقاء بمستوى الشفافية والإفصاح عن طريق إصدار التقارير، وبذلك فإننا نمكّن المساهمين والعملاء من تقدير جهودنا وأرباحنا المتنامية ومنهجنا الحثيث في إدارة المخاطر ومركزنا المالي الرائد.

كما ويعكس التقرير المالي شمولية وشفافية المعلومات المتعلقة بممارسات وهيكلة وقوانين الحاكمة، [والإفصاحات الكاملة عن الأوضاع المالية للبنك](#).



# الوصول إلى النظام الأمثل



توفير 7.2 مليون ورقة في عام 2016



تخفيض إجمالي معدّل استهلاك الكهرباء



بنسبة 9% لكل متر مربع

2% إجمالي الإنخفاض في معدّل انبعاثات



الغازات الدفيئة لكل موظف

80% من إجمالي النفقات الشرائية تتم من خلال الموردين المحليين



## الوصول إلى النظام الأمثل

حرصاً من البنك العربي على مواصلة مسيرة نجاحه عبر مختلف مجالات أعماله، يتبنى البنك منهج الجودة، الذي يركّز على تطوير الأنظمة الإدارية في جميع أعمالنا لتشمل مفاهيم الاستدامة. حيث يمكننا ذلك من تحديد الفرص الملائمة لزيادة كفاءة الأداء في أعمالنا، وصولاً إلى منهج متكامل يمكننا من إدارة مواردنا بفعالية، الأمر الذي يساهم في تطوير أنظمتنا الداخلية والتقليل من التكاليف المترتبة عليها، وبالتالي التقليل من بصمتنا البيئية.

ونسعى إلى تحقيق هذا الالتزام من خلال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية التي تهدف إلى خفض أو الحد من استهلاك الورق، والتركيز على كفاءة العمليات، بما يعزز من ممارسات الاستدامة ويرفع من وعي موظفينا بقضايا الاستدامة البيئية.

### الجوانب الجوهرية

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

### الإدارة الداخلية للموارد البيئية

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

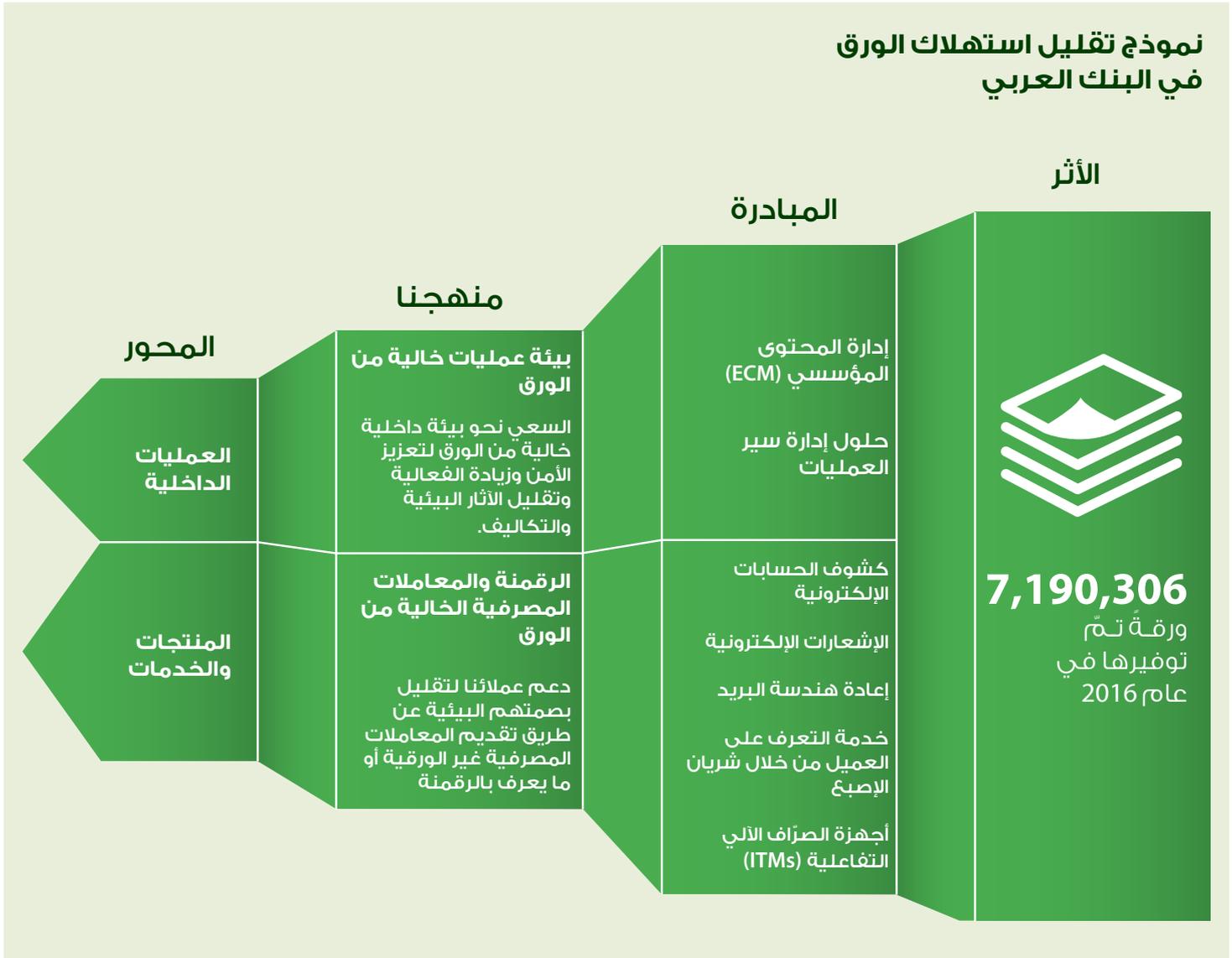
تتضمن استراتيجية البنك العربي للاستدامة اعتماد عمليات صديقة للبيئة ومراقبة استهلاكنا للموارد البيئية الداخلية ورفع وعي عملائنا وموظفينا حول أهمية المسؤولية البيئية. ومن خلال هذا النهج نواصل العمل على تحسين أنظمة عملياتنا الداخلية بهدف تعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف.

## استهلاك الورق

نظراً إلى طبيعة أعمالنا، فإنّ الورق هو أكثر الموارد الطبيعية استخداماً في مكاتبنا وفروعنا، حيث يتم استخدامه لتنفيذ العمليات والعقود وتبادل الرسائل والخدمات والمواد الترويجية المقدّمة للعملاء. بالتالي، يلتزم البنك العربي بتقديم وتحسين الخدمات التي تهدف إلى تقليل أو وقف استهلاك الورق مع تعزيز عملياتنا الداخلية.

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

## نموذج تقليل استهلاك الورق في البنك العربي



## بيئة عمليات خالية من الورق

واصلنا جهودنا في عام 2016 للوصول إلى بيئة عمليات خالية من الورق من خلال تطبيق ممارسات العمليات الخالية من الورق في معظم أعمال البنك، حيث يؤمن البنك بأهمية هذا التوجه والذي يساهم في تحسين أمن الملفات وتقليل استهلاك الطاقة وزيادة الفعالية في التنفيذ. وقد أطلقت إدارة العمليات في البنك العديد من البرامج الاستراتيجية سعياً لتطوير بيئة عمل خالية من الورق، ومن هذه البرامج: مشروع إدارة المحتوى المؤسسي (ECM) وحلول إدارة سير العمليات.

## مشروع إدارة المحتوى المؤسسي (ECM)

يقدم مشروع إدارة المحتوى المؤسسي حلول الأرشيف لجميع ملفات البنك الإلكترونية مثل ملفات العميل والحركات المالية والمراسلات بين الأقسام، إضافة إلى التقارير والإشعارات والكشوفات، مما يساعد في تفاعلي الحاجة إلى النسخ الورقية وتصوير الوثائق الأصلية وتقليل مساحة تخزين الملفات الورقية. كما يعمل نظام إدارة المحتوى المؤسسي على عرض ملفات العملاء بشكل شامل باستخدام نظام واحد فقط، مما يعمل على تحسين كفاءة العمليات وتقليل الوقت المستهلك في البحث عن الملفات المختلفة.

كذلك عمل البنك على تطبيق مبادرة التوقيع الرقمي كجزء من مشروع إدارة المحتوى المؤسسي، حيث تقوم هذه المبادرة على تمكين الموظفين من قراءة التقارير اليومية والموافقة عليها وخطمها رقمياً دون الحاجة إلى طباعتها أو توقيعها.

## حلول إدارة سير العمليات

قام البنك بشراء نظام شامل من اجل تطوير آلية توثيق ومراجعة السياسات والإجراءات من خلال النظام ودون الحاجة لطباعتها.

يقدم هذا النظام برنامجاً يسمح لموظفي البنك الوصول إلكترونياً إلى جميع السياسات والإجراءات، مما يعمل على تعزيز الكفاءة وتقليل عدد النسخ المطبوعة التي يحتاجها الموظفون للوصول إلى بعض البيانات في أي من السياسات والإجراءات.

## اتباع منهج خالٍ من الورق مع عملائنا

ندرك في البنك العربي أن جزءاً من استهلاكنا للورق ينتج من الخدمات والحلول التي نقدمها للعملاء. لذا، نعمل على تشجيع عملائنا لتخفيف أثرهم البيئي من خلال توفير خدمات مصرفية خالية من الورق، عن طريق الرقمنة.

إن استخدامنا لتقنيات الرقمنة يهدف لتعزيز تجربة عملائنا وتقليل أثرهم البيئي من خلال التقليل من استخدام الخدمات الورقية. لقد عملت إدارة العمليات في البنك على إطلاق عدة مبادرات لتقليل استهلاك الورق الناتج عن المنتجات والحلول المقدمة لعملائنا، بما فيها خدمة كشوف الحسابات الإلكترونية والإشعارات الإلكترونية (للمزيد من التفاصيل، يرجى مراجعة صفحة 29) وإعادة هندسة البريد وخدمة التعرف على العميل من خلال شريان الإصبع وأجهزة الصراف الآلي التفاعلية (ITMs).

## إعادة هندسة البريد

يعمل هذا النظام على تطوير عمليات البريد لتصبح أكثر فعالية وأقل استهلاكاً للورق، من خلال إعادة تصميم استخدام الورق بالتقليل من الهامش وزيادة المساحة المستخدمة. بذلك، تمكن البنك من إرسال المعلومات المتعلقة بكشوفات الحسابات إلى عملائنا باستخدام أعداد أقل من الورق.

## خدمة التعرف على العميل من خلال شريان الإصبع

إن خدمة التعرف على العميل من خلال شريان الإصبع هي تقنية حيوية جديدة عمل البنك على توفيرها للعملاء بهدف التعرف على عملائنا وتوثيق هوياتهم أثناء تنفيذ الشركات المالية المباشرة. تم دمج هذه التقنية مع حلول المستندات الرقمية من أجل إجراء عمليات التحويل المباشرة بشكل رقمي.

وقد نجح البنك العربي في رقمنة نظام الإيداع وتحويلات السحب النقدية، كما يمكن التعرف على العملاء من خلال شريان الإصبع، الخدمة التي تمكنهم من استعمال جهاز التوقيع الإلكتروني لمعاملاتهم البنكية دون الحاجة إلى تعبئة النماذج الورقية، مما يقلل من استهلاك الورق. إن البنك العربي هو البنك الأول والوحيد الذي قام بتطبيق هذه الخدمة في الأردن.

## أجهزة الصراف الآلي التفاعلية (ITMs)

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

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

## استهلاك الطاقة

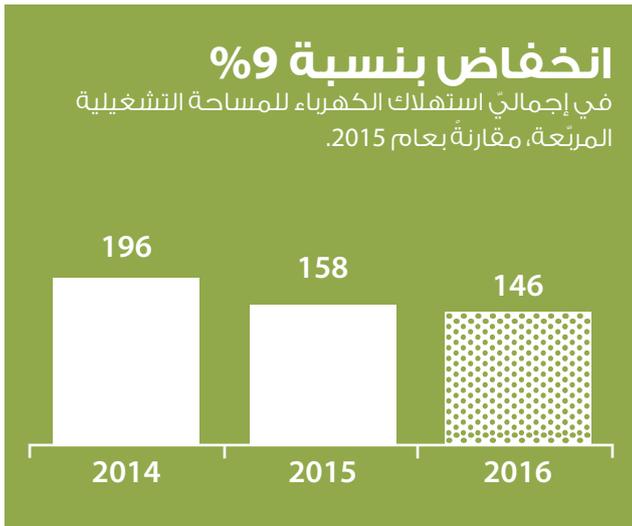
على الرغم من أن طبيعة عملياتنا لا تستوجب استهلاك الكثير من الطاقة، إلا أننا نعمل باستمرار على ترشيد هذا الاستهلاك في البنك. إن مصادر استهلاكنا للطاقة تأتي من استهلاك الكهرباء، حيث يتم شراء الطاقة المستخدمة في البنك من شركة الكهرباء الأردنية، إضافة إلى وقود التدفئة المستخدم في الإدارة العامة وكافة فروعنا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

## الطاقة غير المباشرة

في عام 2016، ازدادت نسبة استهلاكنا للكهرباء بمعدل 0.4% مقارنةً بعام 2015. على الرغم من ذلك، فقد سجل البنك تحسناً في الأداء متمثلاً بانخفاض معدلات كثافة استهلاك الطاقة (والتي تقيس استهلاك الكهرباء لكل موظف)، حيث وصل استهلاكنا إلى 6,472 كيلو واط في الساعة للموظف، والذي يمثل انخفاضاً بنسبة 1.5% مقارنةً بعام 2015. وفي حين شهدت المساحة التشغيلية للبنك اتساعاً بمقدار 9%، كانت الزيادة في استهلاك الكهرباء بنسبة 0.4%، ممثلاً انخفاضاً بنسبة 8% في معدّل استهلاك الكهرباء متر مربع مقارنةً بالعام 2015.

استهلاك الكهرباء				
2016	2015	2014	2013	
19,350,383	(1)19,270,129	19,671,084	20,061,920	إجمالي الاستهلاك (كيلو واط / الساعة)
69,661	69,372	70,816	72,223	إجمالي الاستهلاك (جيجا جول)
132,664	(1)121,751	(1) 100,254	غير محدّدة	المساحة المستغلّة (متر مربع)

(1) تم تغيير الأرقام نتيجة لتغييرات في منهجيات الحساب، للمزيد من التفاصيل يرجى مراجعة ملحق (ج)



## تقليل استهلاكنا للكهرباء

واصلت إدارة العقار والإنشاءات في البنك العربي جهودها الحثيثة في ترشيد استهلاك الكهرباء في كافة مرافق البنك عن طريق إطلاق عدّة مبادرات في عام 2016، منها:

- بدأ البنك باستبدال جميع المصابيح في مبانيه بوحدة (LED) أو أي أنظمة فعالة أخرى، مما عمل على تخفيض نسبة استهلاك الطاقة خلال هذا العام
- تركيب مربرد لتلطيف الحرارة في مبنى الإدارة العامة للتحكم بالحرارة والبرودة بشكل أفضل، مما سيعمل على تقليل استهلاك الطاقة مع الحرص على توفير بيئة عمل مريحة لموظفينا
- تابع البنك فصل وحدة تكييف الصراف الآلي عن وحدات التكييف المركزية في الفروع، وقام بتركيب أنظمة تكييف جديدة في غرف الصراف الآلي بشكل منفصل لضمان تقليل استهلاك الطاقة في البنك

## الطاقة المباشرة

ينتج إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة في البنك عن استهلاك الوقود الخاص بالتدفئة وتنقلات الموظفين. في عام 2016، شهد استهلاكنا للطاقة الناجم عن التنقل ارتفاعاً بنسبة 6% مقارنةً بعام 2015، وذلك بفعل إضافة ثلاث مركبات نقل جديدة بمحركات ذات سعة أكبر، تماشياً مع معايير الأمان للبنك في نقل الأموال.

استهلاك وقود المركبات التابعة للبنك				
2016	2015	2014	2013	
70,791	65,757	79,471	60,000	كمية استهلاك الديزل للتنقل (لتر)
118,682	112,373	113,102	90,000	كمية استهلاك البنزين للتنقل (لتر)
161,689	(1) 178,980	187,725	239,000	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والموثّدات الكهربائية الاحتياطية (لتر)
2,336	2,170	2,623	1,980	كمية استهلاك الديزل للتنقل (جيجا جول)
4,273	4,045	4,072	3,240	كمية استهلاك البنزين للتنقل (جيجا جول)
5,336	5,906	6,195	7,887	كمية استهلاك الديزل للتدفئة والموثّدات الكهربائية الاحتياطية (جيجا جول)

(1) تم تغيير الأرقام بفعل تغيير منهجية الحساب، للمزيد من التفاصيل يرجى مراجعة ملحق (ج)



حقّق البنك نجاحاً في تقليل استهلاك وقود التدفئة بنسبة 10% في عام 2016، وذلك عن طريق تركيب مبرد تلطيف الحرارة للتحكم بالحرارة والبرودة بشكل أفضل وترشيد الاستهلاك.

## استهلاك المياه

بالرغم من طبيعة عملنا التي لا تتطلب استهلاك كميات كبيرة من المياه، إلا أنّنا ندرك أهمية ترشيد استهلاك المياه في الأردن. وينحصر استخدامنا للمياه بالاستعمال الشخصي للمياه من قبل الموظفين ولأغراض التنظيف لا غير.

على الرغم من مواصلة العمل على ترشيد استخدام المياه عن طريق تركيب أجهزة توفير المياه، فقد ارتفع إجمالي استخدام المياه في عام 2016 بنسبة 6% نتيجة لزيادة عدد الموظفين.

استهلاك المياه				
2016	2015	2014	2013	
40,128	37,875	36,289	34,700	إجمالي استهلاك الماء في المرافق (متر مكعب)
13.4	12.9	12.8	12.3	إجمالي الاستهلاك لكل موظف (متر مكعب)

## انبعاثات الغازات الدفيئة

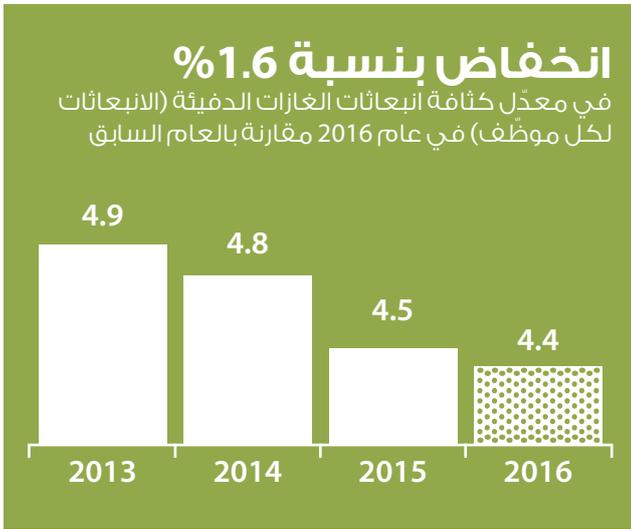
تنتج انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة عن استخدام مركبات النقل المزودة بالديزل والبنزين، إضافة إلى الديزل المستخدم في تدفئة المباني، والانبعاثات غير المباشرة الناتجة عن استهلاك الطاقة الواردة إلى البنك من شركة الكهرباء الأردنية.

نؤمن في البنك العربي بأن قياس الأداء هو الخطوة الأولى نحو معرفة مدى تأثيراتنا. لذلك، قمنا بمراجعة منهجية قياس انبعاثات الغازات الدفيئة في عام 2016 لمطابقتها مع البروتوكول العالمي لقياس انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG Protocol)، مما عمل على تغيير معاملات الانبعاث المستخدمة وأداء البنك فيما يتعلق بالانبعاثات. للمزيد من التفاصيل حول المنهجية المتبعة في البنك العربي لقياس انبعاثات الغازات الدفيئة ومعاملات الانبعاثات، يرجى مراجعة ملحق (ج).

لم يطرأ أيّ تغيير على معدلات انبعاثات الغازات الدفيئة في العام 2016 عن العام السابق، إلا أنّ معدّل كثافة انبعاثات غازات الدفيئة (الانبعاثات لكل موظف) قد انخفضت بنسبة 1.6% لتبلغ 4.4 طنّاً من معادل ثاني أكسيد الكربون، مقارنةً بنسبة 4.5 طنّاً في عام 2015.

انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (طن)				
2016	2015	2014	2013	
459.1	431.2	469.6	365.0	الانبعاثات المباشرة: المركبات <sup>(1)</sup>
435.1	<sup>(2)</sup> 481.6	505.1	643.1	الانبعاثات المباشرة: التدفئة والموثّدات
12,299.4	12,248.4	12,503.3	12,751.7	الانبعاثات غير المباشرة: الكهرباء <sup>(1)</sup>
13,193.5	13,161.2	13,478.0	13,759.8	إجماليّ انبعاثات الغازات الدفيئة

(1) تمّ تغيير الأرقام بسبب تعديل منهجية الحساب، للمزيد من المعلومات يرجى مراجعة ملحق (ج).  
(2) تمّ تعديل الأرقام لتعكس الاختلاف في استهلاك الطاقة للعام ذاته.



## مصادر انبعاثات الغازات الدفيئة وأداء البنك العربي في عام 2016

**13,193 طنّاً**  
إجماليّ انبعاثات الغازات الدفيئة  
من معادل ثاني أكسيد الكربون

**12,299 طنّاً من معادل ثاني أكسيد الكربون**

**894 طنّاً من معادل ثاني أكسيد الكربون**



# عمليات المشتريات المستدامة

ندرك في البنك العربي أثر عمليات الشراء التي تتم ممارستها من خلال سلسلة الإمدادات على الاقتصاد الأردني. لذلك، نلتزم بتعزيز إدارة سلسلة الإمدادات عن طريق دعم الموردين المحليين ودمج المعايير الاجتماعية والبيئية ورفع مستوى وعيهم حول ممارسات المشتريات المتعلقة بالاستدامة.

## تقييم استدامة موردي البنك

إن الإدارة الفعالة لسلسلة الإمدادات تعتبر أساس استدامة أعمالنا وخلق القيم الإيجابية من خلال تقليل الأثر البيئية والناجمة عن مشترياتنا بالإضافة إلى خفض التكاليف. حيث نعمل بالتعاون مع موردينا على تجسيد هذه القيم عن طريق رفع مستوى وعيهم بممارسات استدامة المشتريات والتأكد من جودة المنتجات، مع الحرص على تقييم موردينا وفقاً للمعايير البيئية والاجتماعية.

في عام 2016، واصلت إدارة المشتريات والتزويد مبادراتها بالإضافة 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. شكّلت هذه القيم والمبادئ جزءاً من المبادئ الرئيسية للإعلان العالمي لحقوق الإنسان ومنظمة العمل العالمية. إضافة إلى ذلك، قامت إدارة المشتريات والتزويد بإعداد نشرة توعوية خاصة وتوزيعها على كافة الموردين بهدف رفع مستوى وعيهم حول المجالات المتعلقة بالمشتريات المستدامة، ومنها: تعريف المشتريات المستدامة الخاصة بالبنك العربي، عدا عن المعايير البيئية والاجتماعية للمشتريات المستدامة.

## ميثاق السلوك المهني للموردين

عمل البنك على تطوير ميثاق السلوك المهني لفئة الموردين، والذي يلخص كيفية ممارسة الموردين لأعمالهم بالتوافق مع المعايير الأخلاقية للبنك العربي. كما يحتوي هذا الميثاق على بنود تغطي شؤون التوظيف والصحة والسلامة والمعايير البيئية.

نواصل بناء أسسنا الأخلاقية عن طريق تطبيق هذا الميثاق وإيضاح أهمية هذه القضايا للموردين، والتواصل مع الموردين الذين يشاركوننا قيمنا ومبادئنا.

## دعم المشتريات المحلية

واصل البنك في عام 2016 في إطار حرصه على تعزيز مساهمة هذا القطاع في الاقتصاد الوطني التعاقد مع الموردين المحليين. ففي عام 2016، بلغ إجمالي نفقات الشراء والتي تمت مع موردين محليين ما يعادل 80% من إجمالي نفقات الشراء الإجمالية للبنك في العام 2016.

المؤشر	أداء 2016
نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	80%
إجمالي عدد الموردين	322
إجمالي عدد الموردين المحليين	242

# تشجيع وتعزيز ثقافة الاستدامة

يلتزم البنك العربي بإشراك الجهات ذات العلاقة الداخلية والخارجية بمسيرته نحو تحقيق التنمية المستدامة، وذلك من خلال رفع مستوى الوعي بقضايا الاستدامة.

نعمل في البنك العربي على رفع وعي ومعرفة الموظفين بأهمية الاستدامة، ونرى بأنها الخطوة الأولى نحو تعزيز ثقافة الاستدامة في أي منظمة. حيث نسعى إلى تعزيز هذه المعرفة من خلال إطلاق المبادرات التي تستهدف موظفينا خاصة والجهات ذات العلاقة بشكل عام.

## الترويج الداخلي لثقافة الاستدامة

نحرص على ترويج مفهوم الاستدامة بين الموظفين في البنك من خلال عدّة قنوات من بينها وسائل التواصل الداخلية مثل "عربنا" ونشرة المحور، وبرنامج التدريب الإرشادي.

### إدماج محاور الاستدامة في نشرتنا الداخلية

من الوسائل التي يستخدمها البنك العربي لزيادة مستوى الوعي الداخلي بقضايا الاستدامة هي زاوية الاستدامة المشمولة ضمن النشرة الداخلية الفصلية للبنك العربي، تحت اسم "المحور". تشتمل هذه الزاوية على الأخبار المتعلقة ببرامج ومبادرات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية التي تم تنفيذها خلال كل فصل، وتفاصيل حول الأنشطة التطوعية المرتقبة، بالإضافة إلى تقديم نصائح من أجل رفع مستوى وعي الموظفين بالقضايا الصحية والبيئية.

### إدماج قضايا الاستدامة في برنامج التدريب الإرشادي

يعمل البنك على إيراد منهجه واستراتيجيته نحو الاستدامة، بالإضافة إلى مبادرات المسؤولية الاجتماعية كجزء أساسي ضمن برنامج التدريب الإرشادي الذي تقدمه لكافة موظفينا الجدد. ويأتي هذا كجزء من التزام البنك بنشر ثقافة الاستدامة بين الموظفين، وذلك لتمكينهم من أداء واجباتهم بأعلى المستويات من الأخلاق والمسؤولية والتميز؛ مما يساهم في نشر مفهوم التنمية المستدامة وثقافة التطوع بين الموظفين الجدد.

## رفع مستوى وعي الجهات ذات العلاقة بقضايا الاستدامة

### تخصيص زاوية إعلامية لقضايا المسؤولية الاجتماعية

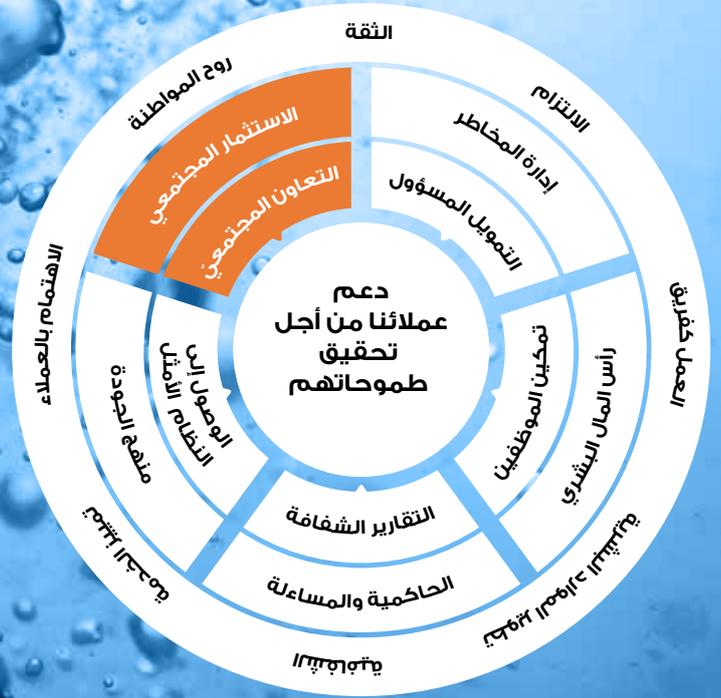
منذ العام 2012، يرفع البنك العربي زاوية المسؤولية الاجتماعية للشركات في صحيفة "الغد" اليومية، إحدى الصحف الأردنية الرئيسية، بحيث تركز الزاوية من خلال مقالات شهرية على رفع مستوى الوعي وبناء المعرفة حول جهود القطاعين الخاص والعام في مجال الاستدامة. حيث تساهم هذه المبادرة في تشجيع مؤسسات أخرى على زيادة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

### مشاركة المعرفة بقضايا الاستدامة مع الجهات ذات العلاقة

عمل البنك على مشاركة خبراته حول مفاهيم الاستدامة وكيفية تطبيقها مع بورصة عمان من خلال ورشة عمل استمرت لمدة ثلاثة أيام. وكانت هذه الورشة جزءاً من التزام البنك برفع مستوى الوعي حول أفضل ممارسات الاستدامة في الأردن، حيث عملت على تغطية محورين رئيسيين هما: المفهوم النظري لإدارة الاستدامة، والتدريب العملي في تطبيق استراتيجية الاستدامة وإعداد التقارير للمؤسسات.



# التعاون المجتمعي



بلغت قيمة الاستثمارات المجتمعية للبنك العربي أكثر من  
**10.2 مليون دينار أردني**، مما يشكّل **2.9%**  
من صافي أرباح البنك العربي ش م ع قبل احتساب الضريبة



قام موظفونا بالتطوع بأكثر من **2,875 ساعة**  
**تطوع** من خلال **52 مبادرة مجتمعية**، ليحدثوا  
فرقاً في حياة أكثر من **175,000 مستفيد**



## التعاون المجتمعيّ

إنطلاقاً من رسالة البنك الهادفة إلى "تمكين الوطن العربي من الوصول إلى 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، عمل البنك على تطوير نموذج متكامل يساهم في دمج عدد من الجهات ذات العلاقة، بما فيها المجتمع والموظفين والعملاء بهدف خلق قيم مشتركة وترك الأثر الإيجابي على المجتمع ككل. يشتمل هذا النموذج على ثلاثة أساليب لتطبيق التعاون المجتمعي:

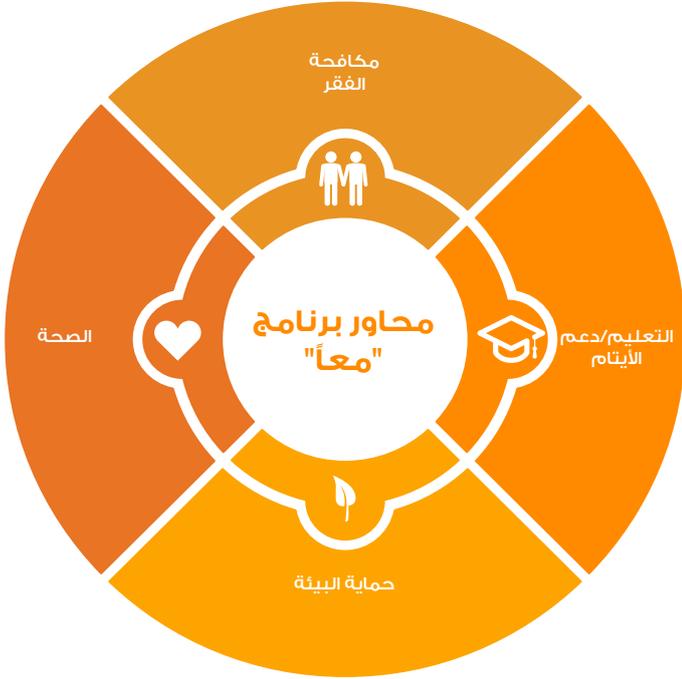
- دعم المبادرات المجتمعية من خلال برنامج المسؤولية الاجتماعية للبنك - برنامج «معاً»
- الدعم السنوي لمؤسسة عبد الحميد شومان
- التبرعات المالية المباشرة ورعاية أنشطة وبرامج عدد من المؤسسات المجتمعية

### الجوانب الجوهرية

- دعم المجتمع المحلي  
- التواصل مع المؤسسات المجتمعية

## برنامج المسؤولية الاجتماعية للبنك العربي "معاً"

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



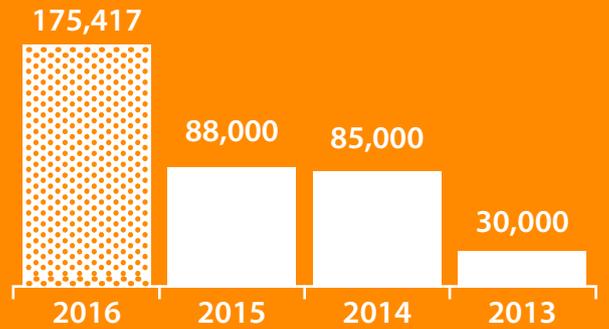
يركز برنامج "معاً" في نشاطاته على عدد من المجالات التي تمّ تحديدها بناء على تقييم شامل لاحتياجات وأولويات المجتمعات المحليّة، والتي تشمل على: الصحة ومكافحة الفقر وحماية البيئة والتعليم/دعم الأيتام، وتماشياً مع المحاور الرئيسية التي تمّ تحديدها، والمنهج الاستراتيجي للبنك العربي في مجال المسؤولية الاجتماعية،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

- مشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعيّة
- بناء قدرات موظفي المؤسسات غير الهادفة للربح
- استخدام القنوات المصرفية لتشجيع تبرعات العملاء (يرجى مراجعة صفحة 24)

منذ تأسيسه، نجح برنامج "معاً" في ترك أثر إيجابي على الكثير من الأشخاص في مختلف مناطق المملكة. ففي العام 2016، بلغ عدد المستفيدين من أنشطتنا المجتمعية ما يفوق 175,000 مستفيداً.

### زيادة بمعدل 99%

في أعداد المستفيدين من أنشطتنا المجتمعية، مقارنة بالعام الماضي



## مشاركة الموظفين في الأنشطة التطوعية

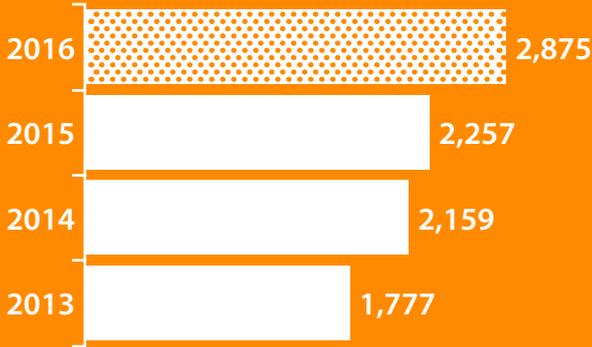
نعمل بدأ بيد مع شركائنا من المؤسسات غير الهادفة للربح لخلق فرص تطوعٍ فعّالة ومؤثرة لتمكين موظفينا من خدمة مجتمعهم وتنميته.

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

وفي عام 2016، قام موظفونا بالتطوع بحوالي 2,900 ساعة في المبادرات المجتمعية التي تراوحت بين النشاطات البدنية والنشاطات التي تتطلب مهارات فكرية، حيث تطوع موظفونا لأكثر من 868 مرة خلال عام 2016.

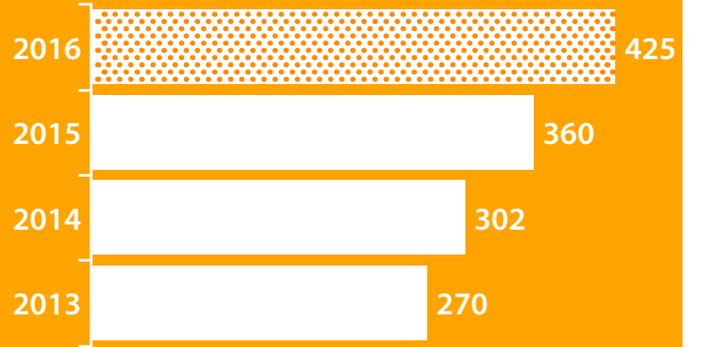
### ارتفاع بنسبة 27%

في عدد الساعات التطوعية في عام 2016، مقارنةً بعام 2015



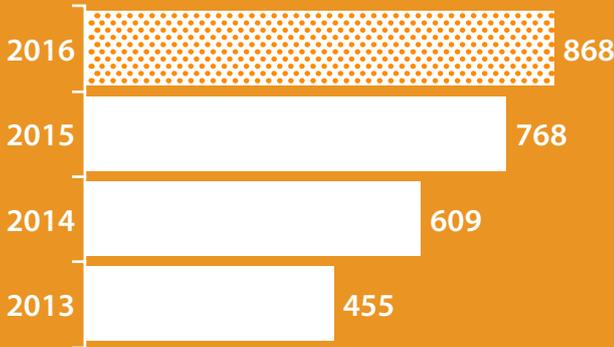
### ارتفاع بنسبة 18%

في أعداد المتطوعين من موظفينا في عام 2016، مقارنةً بعام 2015



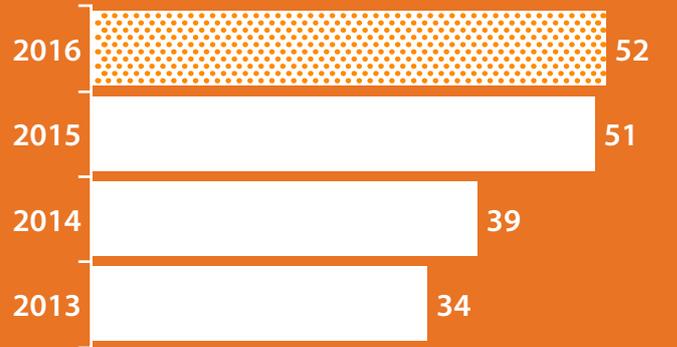
### ارتفاع بنسبة 13%

في عدد مشاركات المتطوعين، مقارنةً بعام 2015



### 52 نشاطاً تطوعياً

تم تنفيذها في عام 2016، مقارنةً مع 51 نشاطاً في عام 2015



نعمل بدأ بيد مع عدد من المؤسسات غير الهادفة للربح لتفعيل برامج ذات تأثير إيجابي على المجتمعات.

يحرص البنك على التعاون مع مجموعة من المؤسسات غير الهادفة للربح، والتي لديها الخبرة والمعرفة في كل من المحاور الرئيسية الأربعة لبرنامج "معاً". حيث نعمل معاً على تنفيذ المبادرات والبرامج الهادفة إلى ترك تأثير مستدام وطويل الأمد على المستفيدين والمجتمع ككل.

الصحة

في عام 2016، عمل البنك بالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان على دعم مرضى السرطان، إلى جانب التعاون مع بنك الدم ومركز الإسعاف الجوي.

برنامجنا مع مؤسسة الحسين للسرطان

1

العودة إلى المدارس

العمل مع موظفينا لمنح مرضى السرطان الصغار في السن الفرصة الملائمة لمتابعة التعلم خلال مراحل تلقي العلاج في مؤسسة الحسين للسرطان

أثر البرنامج

تلقى 41 من مرضى السرطان الصغار دروس تقوية على المواد الدراسية للمنهج التعليمي لوزارة التربية والتعليم

تطوع موظفينا

عمل 7 من موظفينا على تدريس الطلاب لمدة تزيد عن 12 أسبوعاً

2

يوم ترفيهي لمرضى السرطان

قام البنك بتنظيم يوم ترفيهي وتعليمي للأطفال المرضى في مركز الحسين للسرطان في مكتبة عبد الحميد شومان

أثر البرنامج

تلقى 9 من مرضى السرطان الأطفال دعماً نفسياً عن طريق نشاطات ممتعة متعددة مثل سرد القصص والفنون والغناء وعدد من الأنشطة التعليمية التي تحث على الإبداع.

تطوع موظفينا

رافق 15 من موظفينا مجموعة من مرضى السرطان لمدة يوم كامل

3

دعم مشروع المبنى الجديد التابع لمركز الحسين للسرطان

قام البنك بالتبرع لمؤسسة الحسين للسرطان لإقامة غرفة انتظار في مشروع التوسعة الجديد لمركز الحسين للسرطان التي تسعى المؤسسة إلى استكمالها لاستيعاب الأعداد المتزايدة من مرضى السرطان من الأردن والوطن العربي وذلك ضمن برنامج التسمية والتشريف.

4

بطولة «هدف من أجل الحياة» لكرة القدم

شارك البنك في بطولة «هدف من أجل الحياة» والتي تم تنظيمها من قبل مؤسسة الحسين للسرطان للسنة الثالثة على التوالي بهدف رفع درجة وعي الموظفين حول أهمية عيش نمط حياة صحي وممارسة الرياضة كوسيلة لعمل الخير.

5

اختبار الكشف المبكر عن سرطان الثدي

قام البنك وبالتعاون مع مؤسسة الحسين للسرطان والبرنامج الأردني لسرطان الثدي بتنظيم حملة فحص مبكر للكشف عن سرطان الثدي استفادت منها 100 موظفة من البنك. وتهدف هذه المبادرة إلى إظهار أهمية اختبارات الكشف المبكر ولتذكير موظفينا بأهمية اتباع أسلوب حياة صحي.



## حملة التبرع بالدم

بالتعاون مع بنك الدم الأردني، قام البنك العربي بتنظيم ثلاث حملات للتبرع بالدم. حيث قام موظفونا بالتبرع بـ 203 وحدة دم للمرضى في جميع أنحاء المملكة.



كجزء من اهتمام البنك العربي بتنمية الميول الرياضية لدى فئة الشباب، واصل البنك دعم المنتخب الوطني الأردني لكرة القدم ودوري الشباب من خلال رعاية الاتحاد الأردني لكرة القدم لمدة أربع سنوات. كما كان البنك الراعي الذهبي لماراثون عمان الدولي؛ وقام أيضاً بتغطية تكاليف مشاركة حوالي 800 موظف مع عائلاتهم وأصدقائهم في هذا الماراثون.

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

## مركز الإسعاف الجوي

قام البنك العربي بدعم مركز الإسعاف الجوي وذلك بهدف رفع مستوى جودة نقل الحالات المرضية الطارئة والمرضى من مختلف مناطق المملكة النائية إلى المستشفيات المختصة في المملكة.



فيما يتعلّق بمكافحة الفقر، يواصل البنك العربي العمل مع تكيّة أم علي لمكافحة الفقر في الأردن من خلال عدة برامج .

## برامجنا مع تكيّة أم علي

1

### دعم برنامج كفالة العائلات ومساعدة التكيّة في برامجها المختلفة

دعم العائلات الأقل حظاً التي تعيش تحت خط الفقر عن طريق توفير طرود غذائية شهرية لمدة عام كامل، بالإضافة إلى دعم التكيّة في برامجها الهادفة لمكافحة الفقر.

#### أثر البرنامج

بلغ عدد المنتفعين أكثر من **3,300** مستفيد

#### تطوّع موظفينا

- قام **96** موظفًا مع عائلاتهم بتحصير **662** طرد طعام
- قام **18** موظفًا مع عائلاتهم بتوزيع الطرود لـ **148** عائلة
- شارك **18** موظفًا في زيارات الكشف الميداني

2

### حملة الشتاء (لمسة دفا)

كان البنك العربي الراعي الحصري لمبادرة «لمسة دفا» حيث تهدف المبادرة إلى دعم الأسر المحتاجة في جيوب الفقر في المملكة عن طريق توفير البطانيات التي تساعدهم على تحمّل أجواء الشتاء الباردة

#### أثر البرنامج

تم توزيع **1,400** بطانية على **631** عائلة في **7** محافظات مختلفة

#### تطوّع موظفينا

شارك **32** موظفًا في عملية توزيع البطانيات

3

### حملة الإفطار الخيري في رمضان

دعم الإفطارات الرمضانية على مدى يومين لإطعام العائلات الأقل حظاً والتي تعيش تحت خط الفقر.

#### أثر البرنامج

**3,600** فردًا من العائلات الأقل حظاً التي تعيش تحت خط الفقر استفادت من هذا البرنامج

#### تطوّع موظفينا

شارك **60** موظفًا في نشاطات تقديم الطعام



كما تعاون البنك العربي مع مؤسسة نهر الأردن بهدف دعم المركز الإيوائي العلاجي «دار الأمان» التابع لبرنامج «حماية الطفل»، بحيث انتفع 40 طفلاً من خدمات الرعاية الأكاديمية والطبية والنفسية الشاملة والمتكاملة المدعومة من البنك، كما كان البنك العربي الراعي البلاطيني لحفل العشاء الخيري لمؤسسة نهر الأردن لدعم عملها في برنامج «حماية الطفل».

في عام 2016، قام البنك بدعم الجمعية الملكية لحماية الطبيعة في التركيز على رفع مستوى الوعي بأهمية السياحة البيئية في الحفاظ على المصادر الطبيعية وتنمية المجتمعات المحلية ودمج المجتمع في مفاهيم حماية الطبيعة.

### زراعة وتنسيق محمية الموجب الطبيعية

قام البنك العربي برعاية مشروع زراعة وتنسيق محمية الموجب الطبيعية، حيث شمل المشروع مركز الزوار ومنطقة الشاليهات وذلك بهدف جعل المحمية وجهة سياحية مميزة.

### تطوع موظفينا

شارك 108 موظفاً على مدى ثلاثة أسابيع في تنفيذ مشاريع زراعة وتنسيق مركز الزوار ومنطقة الشاليهات في محمية الموجب.

### الراعي الحصري للمؤتمر الوطني الثاني للمحميات الطبيعية للسنة الثانية على التوالي

كان البنك الراعي الحصري للمؤتمر الوطني الثاني للمحميات الطبيعية للسنة الثانية على التوالي، والذي هدف إلى دعم الجهود الرامية إلى المحافظة على المحميات الطبيعية بصفتها وجهة سياحية وبيئية وألية فاعلة لتنمية المجتمع. وقد ساهم المؤتمر في رفع مستوى الوعي البيئي في المجتمع المحلي، كما أبرز جهود العاملين على صعيد تطبيق خطط تنمية تعمل على ترويج الأردن كوجهة بيئية وسياحية.



يوفر البنك العربي الدعم لمجموعة من المؤسسات التي تعمل على تمكين الشباب من الأيتام وتوفير التعليم الذي يحتاجونه استعداداً للانخراط في سوق العمل وتحمل المسؤولية لكي يصبحوا أعضاء فاعلين في المجتمع.

## برنامجنا بالتعاون مع صندوق الأمان لمستقبل الأيتام

### دعم التعليم الجامعي للأيتام

يقوم البنك بدعم التعليم الجامعي للأيتام المقيمين في مراكز العناية الذين تجاوزوا سن الرعاية من أجل مواصلة تعليمهم الجامعي بهدف مساعدتهم بالاندماج في المجتمع كأفراد منتجين وتأمين مستقبل أفضل لهم.

#### تأثير البرنامج

قام البنك بدعم **35 يتيمًا** تجاوزوا سن الرعاية خلال السنة الدراسية 2017/2016 و 2016/2015

## برامجنا مع بنك الملابس الخيري

1

### برنامج كسوة اليتيم

يقدم البنك خدماته بصفته الراعي الحصري لبرنامج يوم الأيتام الذي يهدف إلى دعم الأيتام ومكافحة الفقر، عن طريق تزويد الأيتام المحتاجين بالملابس والألعاب.

#### أثر البرنامج

تم استضافة **1,200 يتيمًا** من قبل البنك العربي وبنك الملابس الخيري، عن طريق استضافة 100 يتيم شهرياً لمدة سنة كاملة.

2

### برنامج فرز الملابس

شارك موظفونا في فرز وطني وترتيب الملابس لیتيم عرضها في صالة العرض الرئيسية لبنك الملابس الخيري.

#### أثر البرنامج

تم إعداد **217 طرد** ملابس بوزن إجمالي للملابس يصل حتى **3.8 طناً**

#### تطوع موظفينا

شارك **24 موظفًا** في عملية فرز وطني وترتيب الملابس

3

### برنامج التسوق مع الأيتام

رافق موظفوا البنك الأطفال الأيتام إلى صالة العرض في بنك الملابس وقاموا بمساعدتهم في اختيار أفضل الملابس الملائمة لهم.

#### تطوع موظفينا

شارك **136 موظفًا** في نشاطات التسوق مع الأيتام

## برامجنا مع قرية الأطفال في الأردن (SOS)

1

### تبني دور العائلات

الراعي الحصري لأحد بيوت الرعاية في القرية التابعة للجمعية في عمان والتي تهدف إلى دعم تسعة أطفال لمدة عام كامل من خلال تغطية مصاريفهم اليومية من ملابس ومواصلات وأقساط مدرسية ومصاريف طبية بالإضافة إلى المصاريف الإدارية.

#### أثر البرنامج

**9 طلاب** من الأيتام المقيمين في أحد بيوت الرعاية استفادوا من هذا الدعم.

2

### العودة إلى المدارس

يهدف البرنامج إلى تعليم الطلاب المقيمين في قرى الأطفال (SOS) في عمان وإربد والعقبة، حيث يقوم موظفونا بتدريسهم المواد الأساسية من مناهج وزارة التربية والتعليم، والتي تشمل على اللغة الإنجليزية واللغة العربية والرياضيات والفيزياء والحاسوب.

#### أثر البرنامج

**15 طالباً** من الأيتام استفادوا من هذا الدعم.

#### تطوع موظفينا

شارك **5 موظفين** في تعليم الطلاب الأيتام لسنة دراسية كاملة.

### نشاطات الأيتام في متحف الأطفال

قام البنك العربي برعاية إفطار خيري أقيم بالتعاون مع متحف الأطفال خلال شهر رمضان المبارك، والذي استضاف أكثر من **200** طفل من الأيتام لمنحهم تجربة تعليمية وترفيهية مميزة، إضافة إلى ذلك، فقد رافق **19** موظفاً **175** طفلاً ليوم كامل، الأمر الذي ترك أثراً إيجابياً على كل من الأطفال والموظفين.

كما عمل البنك على دعم المبادرات المختلفة بهدف المساهمة في دعم النظام التعليمي في الأردن وتوفير فرص التدريب العملي للطلاب، والتي ستعدّهم لتلبية احتياجات بيئة العمل.

## برامجنا مع إنجاز

1

### برنامج وظيفة ليوم

كان البنك الراعي الذهبي والحصري للبرنامج والذي أتاح الفرصة لـ 20 طالباً من المدارس الحكومية لزيارة عدد من فروع وأقسام البنك والتعرف على العلاقة بين الجانب الأكاديمي والعمل المصرفي لتكوين صورة عن طبيعة الحياة العملية.

#### أثر البرنامج

أمضى **22 طالباً وطالبة** يوماً كاملاً برفقة موظفينا في العمل، بهدف تمكينهم من تصوّر حقيقة بيئة العمل والمهارات التي قد يحتاجونها في المستقبل.

#### تطوُّع موظفينا

تطوُّع **27 موظفاً** لتعليم الطلاب ليوم كامل

2

### التطوع في مسابقات إنجاز

قام **14** موظفاً من البنك بالتطوع مع مؤسسة إنجاز من خلال تقديم دورات خاصة للطلبة في مواضيع لا تتطرّق لها المناهج الاعتيادية للمدارس والجامعات.

#### أثر البرنامج

حضر **630 طالباً** من الجامعات والمدارس هذه الدورات

#### تطوُّع موظفينا

شارك **14 موظفاً** في تدريس الطلاب

## دعم التعليم ورعاية الأيتام

### برنامجنا بالتعاون مع «رئين»

قام البنك العربي بدعم مبادرة رئين بهدف تعزيز المحتوى الصوتي في مكاتب المدارس المحلية ورفع الوعي الثقافي في المجتمع وتوفير فرص تدريبية للمعلمين.

#### أثر البرنامج

تمّ إنشاء **8 مكاتب صوتية** في مدارس عمان وإربد ومأدبا توفير دورات تدريب المدربين لـ **60 معلماً** إقامة **200 حصة استماع** لأكثر من **2,000** طالباً وطالبة



## مهرجان الفكر الجديد

كجزء من دعمنا لفئة الشباب، كان البنك العربي الراعي الرئيسي لمهرجان الفكر الجديد، وقد استضاف المهرجان الذي استمر على مدى يومين، ما يزيد على 16000 شخص في القرية الثقافية في حدائق الملك حسين، كما تعددت الفقرات التي ضمت عدداً من المتحدثين والمؤذنين بتنوع خلفياتهم ومواهبهم، حيث قاموا بطرح مواضيع مثيرة للاهتمام مثل الريادة والتعليم ومواقع التواصل الاجتماعي وحماية البيئة والصحة والتطوع.



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

واصل البنك العربي تعاونه مع إدارة السير المركزية من أجل تعزيز السلامة المرورية لطلبة المدارس، وذلك عن طريق الإشراف على حملة التوعية "مدرستي فرحتي"، وقد اشتملت هذه الحملة على توزيع 40,000 كتيباً تعليمياً مرفقاً بدليل ونصائح تشجّع على رفع مستوى الوعي حول أمن الطرقات ومنع الحوادث في مختلف محافظات المملكة الأردنية.

## البرنامج التدريبي (درب)

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

## حدث "DealMakers" السنوي

تعمل "إنديفور" في الأردن على تعزيز التنمية الاقتصادية في المملكة عن طريق اختيار ومتابعة ودعم الرياديين ذوي التأثير الإيجابي، وإيماناً من البنك بأهمية هذا الدور، قام البنك برعاية احتفال "DealMakers" السنوي الرابع في الأردن، حيث شارك في الحدث شركات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ورواد الأعمال والمستثمرين من عشرة بلدان مختلفة. وتضمن الاحتفال العديد من الحوارات وورشات تدريبية، والتي استطاع من خلالها الرواد والمستثمرون التطرق إلى التحديات التي تواجه الأعمال في الوقت الحالي والفرص المتاحة كذلك، والذي بدوره ساهم بخلق تصاميم أعمال وبيئة دعم للأعمال أكثر ديناميكية.



كما عمل البنك على دعم مجموعة من مبادرات مؤسسة الملكة رانيا، كجزء من جهودنا الحثيثة في تعزيز البيئة التعليمية في الأردن. وتضمنت هذه المبادرات:

- دعم مبادرة "إدراك" عن طريق دعم ثلاثة مسابقات تم تقديمها من خلال المنصة
- دعم مبادرة "مدرستي" من خلال تبني ثلاث مدارس ليتم إجراء عمليات ترميم للمدرسة وتحديث للبنية التحتية فيها بهدف توفير بيئة تعليمية أفضل.
- دعم مبادرة التعليم الأردنية من خلال توفير شبكة لاسلكية بالإضافة إلى تطوير محتوى إلكتروني ينسجم مع المناهج الأردنية في ثلاث مدارس في مختلف مناطق المملكة.
- دعم برنامج "علم بنفثة" والذي يندرج تحت مظلة أكاديمية الملكة رانيا لتدريب المعلمين؛ حيث يوفر البرنامج أسساً صحيحة لخلق بيئة تعليمية مثينة لمساعدة المعلمين على تحسين مهاراتهم في التدريس. وقد اشترك 2,600 معلماً في هذا البرنامج خلال عام 2016.

## بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح

نؤمن بأهمية تنمية قدرات شركائنا من المؤسسات غير الهادفة للربح وموظفيهم كجزء من الاستثمار المجتمعي المستدام. ونسعى إلى تحقيق ذلك عن طريق الاستفادة من مهارات وخبرات موظفي البنك في تدريب موظفي هذه المؤسسات بطريقة من شأنها أن ترفع من مستوى أدائهم وفعاليتهم.

منذ انطلاقة برنامج بناء قدرات المؤسسات غير الهادفة للربح في العام 2012، عمل البرنامج على توفير خبرات المدربين الداخليين في البنك لتقديم دورات تدريبية متخصصة، تلبي احتياجات المؤسسات غير الهادفة للربح المشاركة في برنامج "معاً". وفي عام 2016، قام البنك بتقديم تسعة دورات تدريبية ناجحة، غطت ثلاثة محاور رئيسية هي: (1) القدرات الوظيفية (2) القدرات التقنية (3) القدرات السلوكية.



### القدرات السلوكية

القدرات المتعلقة بالتغيرات الثقافية والسلوكية.

#### الدورات التي عقدت

إدارة الوقت

إدارة الجودة الشاملة

### القدرات التقنية

القدرات التقنية الضرورية على مستوى الأفراد لتمكينهم من إدارة المهام اليومية.

#### الدورات التي عقدت

تميز الخدمة

برنامج (ADVANCED EXCEL)

برنامج (MS POWERPOINT)

مهارات الاتصال عبر الهاتف

### القدرات الوظيفية

القدرات المهمة على كافة المستويات والتي تتعلق بإدارة المنظمة.

#### الدورات التي عقدت

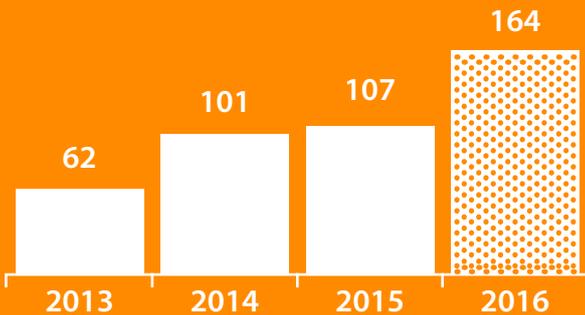
الموارد البشرية لغير المتخصصين في الموارد البشرية

إعداد الموازنات ومراقبة التكاليف

إدارة المشاريع

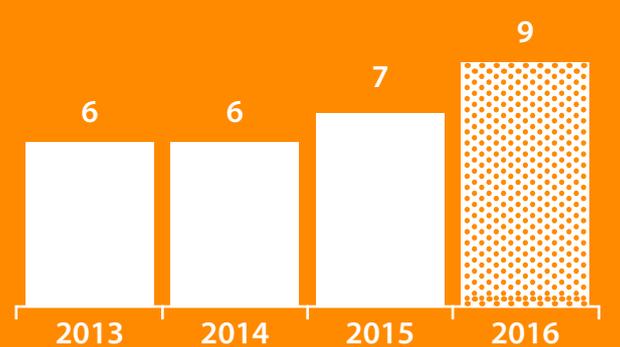
### زيادة بنسبة 53%

في أعداد الموظفين المستفيدين من المؤسسات غير الهادفة للربح الذين حضروا دورات بناء القدرات المطروحة في البنك، وذلك مقارنة بالعام الماضي.



### 9 دورات تدريبية

تم تقديمها لموظفي المؤسسات غير الهادفة للربح خلال عام 2016.



## 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.

### الاحتفال بمرور 30 سنة على تأسيس مكتبة عبد الحميد شومان العامة

احتفلت مكتبة عبد الحميد شومان العامة بمرور ثلاثين عاماً على تأسيسها في عام 2016، من خلال حفل بعنوان "أمسية في المكتبة" برعاية كريمة من رئيس مجلس الإدارة السيد صبيح المصري وبحضور أعضاء مجلس الإدارة والرئيس التنفيذي للبنك العربي السيد نعمة صباغ، وتخلل الحفل تكريم لمدراء المؤسسة السابقين وأعضاء فريق المكتبة القدامى تقديراً لجهودهم في استدامة المكتبة كدار للمعرفة وروح للمجتمع، واستمر الاحتفال على مدار أسبوع من خلال ندوات متخصصة وعامة بعنوان "المكتبة كمحرك للتغيير" قدمتها خبيرتان عالميتان للمكتبيين وللجمهور العام والرواد، بالإضافة إلى الفعاليات الثقافية المتعددة من قراءات وورشات عمل واستضافات لأندية القراء.



تتمثل رسالة المؤسسة في الاستثمار في الإبداع المعرفي والثقافي والاجتماعي للمساهمة في نهوض المجتمعات في الوطن العربي من خلال **الفكر القيادي، الأدب والفنون، والابتكار المجتمعي**. وتماشياً مع تلك الرسالة وتحقيقاً لرؤية المؤسسة "نحو مجتمع الثقافة والإبداع"، حققت المؤسسة خلال العام 2016 العديد من الإنجازات على الصعيدين المحلي والعربي ضمن تلك المحاور الاستراتيجية الثلاثة.

نظمت المؤسسة بالتعاون مع الجائزة العالمية للرواية العربية محترف للرواية بعنوان " الندوة - الأردن " والتي أقيمت لأول مرة خارج إمارة أبو ظبي في مدينة البتراء بمشاركة روائيين واعددين أردنيين وعرب وذلك بإشراف نقاد وروائيين مضمينين.

استضاف منتدى عبد الحميد شومان الثقافي عدة شخصيات محلية وعربية وعالمية هامة كان أبرزها صاحب السمو الملكي الأمير الحسن بن طلال المعظم في لقاء وحوار بعنوان "إدارة التنوع وبناء السلام" وذلك بحضور نوعي وجماهيري لافت.

### صندوق عبد الحميد شومان لدعم البحث العلمي

واصلت المؤسسة دعمها لمشاريع البحث العلمي العربي في الجامعات والمؤسسات والمراكز العلمية الأردنية من خلال صندوق عبد الحميد شومان لدعم البحث العلمي، والذي عملت المؤسسة على تطوير معاييرها المتعلقة بمنح الدعم للأبحاث العلمية. حيث قدمت المؤسسة الدعم هذا العام لسبعة أبحاث تنوعت مواضيعها لتشمل علم الأنسجة المرضية وعلوم طبية إنسانية وإدارة النفايات والتكنولوجيا الحيوية والكيمياء الحيوية الطبية وهندسة الاتصالات واللغويات التطبيقية وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

### البرنامج الوطني للتعليم المالي

تم البدء في تطوير وتطبيق البرنامج الوطني لنشر الثقافة المالية المجتمعية برنامج التعليم المالي في المدارس والذي أطلقه البنك المركزي الأردني بالتعاون مع مؤسسة إنجاز ووزارة التربية والتعليم وصندوق الحسين للإبداع والتفوق وبدعم من مؤسسة عبد الحميد شومان وجمعية البنوك في الأردن حيث يستهدف طلبة الصفوف السابع ولغاية الثاني عشر. و تم حتى الآن تطبيق المنهج لكل من الصفوف السابع والثامن والأول الثانوي.

### جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب

شهدت "جائزة عبد الحميد شومان للباحثين العرب" في دورتها الرابعة والثلاثين تزايداً ملحوظاً في عدد الطلبات المقدمة لهذه الدورة، ومنحت المؤسسة الجائزة لستة عشر باحثاً من مختلف أنحاء الوطن العربي، تقديراً لنتاج علمي متميز ضمن الحقول العلمية التالية: العلوم الطبية والصحية والهندسة والعلوم الأساسية والآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية والتربوية والعلوم التكنولوجية والزراعية والعلوم الاقتصادية والإدارية. 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.



## جائزة عبد الحميد شومان لأدب الأطفال

تهدف الجائزة إلى الارتقاء بالأدب الذي يكتب للأطفال للمساعدة على حفز روح الإبداع لديهم. وقد ركزت الجائزة خلال دورتها العاشرة (2015) على الأعمال الأدبية غير المنشورة تحت موضوع "النص المسرحي" ومنحت الجائزة لأربعة أعمال فائزة تم تكريم أصحابها في حفل أقيم برعاية سمو الأميرة ريم علي بحضور ممثلي مؤسسات ثقافية محلية وعربية تعنى بأدب الطفل والطفولة. كما قدمت المؤسسة ندوة تفاعلية للمشاركين في القائمة القصيرة حول النص المسرحي.



شاركت المؤسسة هذا العام وزارة الثقافة ضمن الوفد الأردني في معرض البحرين الدولي للكتاب، كما شاركت في معرض الثقافة في الأردن.

### مختبر المبتكرين الصغار

تم إنشاء برنامج مختبر المبتكر الصغير في أواخر عام 2015 لمساعدة الأطفال ذوي الميول العلمية (بين سن 10 و13 عاماً) على تحسين مهارات التفكير الناقد عن طريق التجارب والمشاريع العلمية.

أتم الدورة الأولى 22 طالباً وطالبة خاضوا عدة مراحل بدءاً بالتفكير الناقد والتجريب، وانتهاءً باكتساب مهارات عمل الفريق والتعلم على الدارات الكهربائية والحقائب الالكترونية وإنتاج 6 مشاريع علمية مميزة، كما وقد شارك 8 طلاب بمشروعين في الملتقى العلمي الآسيوي الذي عقد في سلطنة عُمان ضمن دعم المشاركة الطلابية في الملتقيات والمؤتمرات العلمية المحلية والإقليمية. كما تم توقيع مذكرة تفاهم مع نادي الإبداع في الكرك وذلك لتطبيق مشروع مختبر المبتكرين الصغار في محافظة الكرك.

### برنامج التعليم والعلوم

تم إطلاق برنامج العلوم والتعليم في عام 2014 بهدف تعزيز ثقافة البحث العلمي والريادة بين الأطفال واليافعين والتأثير بصورة إيجابية على إثراء المنهج التعليمي في الأردن من خلال تحفيز الفكر الناقد والتطيلي بالإضافة إلى بناء قدرات معلمي مادة العلوم والطلبة من خلال مبادرات تتم بالشراكة مع وزارة التربية والتعليم وجهات أخرى كدعم مشاركة الطلبة الأردنيين في معرض "إنتل" الدولي للهندسة والعلوم ومختبر المبتكرين الصغار، ويعمل البرنامج حالياً على إعادة إطلاق جائزة عبد الحميد شومان لمعلمي العلوم.

عمل البرنامج في عام 2016 على دعم مشاركة 16 طالباً وطالبة في معرض "إنتل" الدولي 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 حيث سجلت إحدى الطالبات في مجال الهندسة البيئية المركز الرابع ضمن المراكز الخمسة الأولى على العالم. كما وتم عقد 12 ورشة توعوية وورشات للتعريف عن مسابقة "إنتل" العالمية وأهمية المشاركة بتلك المسابقة في مختلف محافظات المملكة التي حضرها 121 معلماً و721 طالباً.

جاء افتتاح مكتبة درب المعرفة للأطفال واليافاعين عام 2013 كمساحة حرة وحيوية للأطفال من مختلف الأعمار والخلفيات للالتقاء والبحث والاكتشاف من خلال أنشطة قرائية وإبداعية تعمل على تحفيز التفكير الخلاق.



خلال عام 2016، استمرت المكتبة في تقديم خدماتها واستقبلت أكثر من 33,500 طفلاً وطفلة قرؤوا أكثر من 35 ألف كتاب في شتى المواضيع، كما استقبلت المكتبة 170 زيارة مدرسية وذلك من خلال عدة برامج وفعاليات اشتملت على: أنشطة قرائية وإبداعية يومية، وأندية صيفية وشتوية، بالإضافة لعروض سينما الطفل الشهرية، كما قدمت ورشات ودورات بناء القدرات للأطفال ودورات مهارات للأهالي واستضافة حفلات توقيع لكتب الأطفال لكتاب أردنيين وعروض سينمائية، كما قدمت المكتبة هذا العام مسرحية "خيال وظل" في العديد من المحافظات، كما قدمت أمسية موسيقية للأطفال واليافاعين.

كما قامت مكتبة درب المعرفة بعدة زيارات ميدانية نفذها فريقها إلى 35 مدرسة في محافظات: الكرك، وعجلون، والسلط، وإربد، وجرش، بالإضافة لمشاركة مكتبة درب المعرفة في مهرجانات: الفحيص الثقافي، يوم الطفولة بالتعاون مع مركز زها، الفكر الجديد بالتعاون مع متحف الأطفال، ونظمت مكتبة درب المعرفة هذا العام عروض مهرجان الفيلم العلمي للمرة الثالثة على التوالي بالتعاون مع معهد غوته - الأردن، وقدمت التدريب لكوادر متحف الأطفال ومعهد غوته لتنفيذه.

### منتدى عبد الحميد شومان الثقافي

واصل منتدى عبد الحميد شومان استضافة كبار المفكرين والباحثين الأردنيين والعرب من خلال برنامجه الأسبوعي. كما حرص المنتدى على تنويع نشاطاته بحيث اشتملت على ندوات ومحاضرات وحوارات ومناظرات تتعلق بمواضيع هامة ثقافية واجتماعية واقتصادية وتعليمية ومالية تهتم الأردن والمنطقة. وأقيمت ندوات ثقافية بالتعاون مع مؤسسات رائدة مثل ملتقى "مواجهة تاريخ الأدب" والذي أقيم بالتعاون مع مؤسسة سلطان بن علي العويس الثقافية، بالإضافة لندوة مشتركة مع جائزة الملك فيصل العالمية.

وفي سياق إشهارات الكتب أقيم حفل إشهار لدولة الأستاذ طاهر المصري لكتابه بعنوان "حصاد الزمن الصعب"، وتم استضافة عدد من المبادرات الشبابية بالإضافة لفعاليات دولية، مثل الفعالية الترويجية لجائزة اليونسكو للثقافة العربية.

### السينما

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

كما قدم البرنامج فعاليات عدة تحتفي بإداعات السينما منها: ليالي الفيلم الفنزويلي، وليالي الفيلم البرازيلي، كما واصل برنامج سينما الأطفال عروضه الشهرية المجانية؛ بهدف نشر الثقافة السينمائية بين الأطفال؛ وبناء قدرات الأطفال واليافاعين في النقد السينمائي وتنمية مهارات التذوق الفني لديهم.

أطلقت المؤسسة برنامج **أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية**، الذي شهد حدثين مهمين في عام 2016 هما: الأسبوع الثقافي الثالث في جبل عمان، وأيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية في إربد. وتأتي هذه المبادرة كجزء من الجهود الحثيثة الهادفة إلى التواصل مع المجتمعات المختلفة في المملكة وتقديم برنامج ثقافي شامل يستهدف جميع فئات المجتمع، ليعكس تنوع برامج المؤسسة بالتعاون مع عددٍ من الهيئات الثقافية والوطنية.

### أسبوع جبل عمان الثقافي الثالث

للسنة الثالثة على التوالي، واحتفاءً بجبل عمان كمهد وملقى ثقافي في قلب العاصمة، أقامت المؤسسة أسبوع جبل عمان الثقافي بالتعاون مع جمعية سكان حي جبل عمان القديم "جارا" تحت رعاية أمانة عمان وبالتعاون مع 26 جهة ثقافية أخرى. تظل الأسبوع عدة أنشطة ثقافية عامة لمختلف الأعمار والأذواق تتضمن فعاليات للأطفال وعروض أفلام أردنية وأمسيات موسيقية وشعرية وندوات ومعرض كتاب واشتغل على توافيق كتب وفعاليات للأطفال ومعرض صور فوتوغرافية ومعارض فنية في غاليريات جبل عمان المتعددة، بالإضافة لورشات تدريبية متنوعة وفعاليات أطفال إبداعية على مدار الأسبوع في شارع جارا ومكتبة درب المعرفة، حيث سجل هذا العام ازدياد في عدد الشركاء ليصبح هذا العام 26 شريكاً مقارنة بـ 11 جهة خلال العام 2015، بالإضافة لأكثر من 29 دار نشر و 40 ممثلاً للحرفيين، كما تضاعف عدد الحضور ليصل إلى ما يقارب 18,000 شخص.

### أيام مؤسسة عبد الحميد شومان في إربد

أقيمت فعاليات "أيام مؤسسة عبد الحميد شومان الثقافية في إربد"، تحت رعاية محافظ إربد وبالشراكة مع بلدية إربد الكبرى، وكل من وزارة الثقافة ووزارة الشباب ووزارة السياحة والآثار وغرفة تجارة إربد ومدينة الحسن الرياضية وجامعة اليرموك، وفريق "فوق السادة" والأزكية للكتاب المستعمل ودور نشر أردنية و مساحة أو شالا للفنون وجمعية جارا والرعي الإعلامي صحيفة الغد.

واشتملت الفعاليات على برنامج ثقافي مكثف امتد لخمس أيام، واشتمل على أنشطة وفعاليات تستهدف كافة الاهتمامات ومختلف الأعمار، حيث تضمن البرنامج فعاليات متعددة تحتفي بإربد كذاكرة ومصدر مستمر للإبداع، فضمت ندوات ثقافية وعروضاً لأفلام سينمائية لكافة الأعمار وأمسيات موسيقية متنوعة من أوركسترا أردنية وعازفين مبدعين لعروض كورال أطفال إربد وعروضاً فلوكلورية ومعرضاً للكتاب تخلله توافيق كتب وأنشطة موسيقية وفنية وعلمية للأطفال والشباب، كما قدم فريق درب المعرفة أنشطة إبداعية متنوعة للأطفال في عدة مدارس حكومية وللجمهور العام بالإضافة إلى عروض تعريفية بجائزة الباحثين العرب وصندوق البحث العلمي وعروض تعريفية ببرامج المنح والدعم، وورشات تدريبية للمعلمين ودورة تدريبية للمكتبيين، وصل عدد حضور خلال الفعاليات إلى ما يقارب 7000 شخص.

### مكتبة عبد الحميد شومان العامة

باعتبارها أول مكتبة عامة محوسبة ومجهزة بشكل مثالي في الأردن، قامت مكتبة عبد الحميد شومان العامة بعدد من التحديثات خلال عام 2016؛ لتلبي حاجات روادها لتمكينهم من الدراسة وإجراء البحوث. بالإضافة إلى فعاليات الاحتفاء بمرور 30 عاماً على تأسيسها عقدت مكتبة عبد الحميد شومان العامة أكثر من 13 ورشة بناء قدرات لروادها، ودورتين تدريبيتين. وضمن برنامج "قراءات في المكتبة" الذي يشمل (إشهار وتوافيق الكتب) استضافت المكتبة 14 كاتباً وكاتبة من الأردن، كما استضافت مجموعة من أندية القراءة لعقد جلساتهم في المكتبة بلغت 8 جلسات، كما عقدت المكتبة دورات وورشات تهدف إلى بناء قدرات المكتبيين من مختلف أنحاء الوطن العربي، ولتعزيز مكانتها كمركز وملقى مجتمعي تم افتتاح مفهى رومي في المكتبة.

وصل عدد رواد المكتبة هذا العام إلى أكثر من 255,664 شخصاً، كما ارتفع عدد اشتراكات المكتبة هذا العام بإضافة 1,890 اشتراكاً جديداً ليتجاوز عدد المشتركين الكلي إلى أكثر من 42,100 مشترك ومشاركة.

منذ إنشائها وجزء من تواصلها المجتمعي، ساهمت المكتبة في إنشاء وإطلاق 17 مكتبة في أنحاء المملكة، ودعم 14 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 مؤسسة عبد الحميد شومان الموسيقية

أطلقت المؤسسة برنامج الأمسيات الموسيقية في بداية عام 2014. يهدف تقديم منصة موسيقية تلقي الضوء على تجارب أردنية وعالمية واعدة، وتعزيز تبادل الخبرات الموسيقية فيما بينهما، وتحفيز بالموسيقى العربية والعالمية بكافة أنواعها.

بالإضافة للعروض الشهرية وللوصول لعدد أكبر من الجمهور خصصت المؤسسة ثلاث أمسيات موسيقية في مدرج الأوديون بعنوان "أمسيات مؤسسة عبد الحميد شومان الموسيقية في وسط عمان" احتفت من خلالها بالموهبة الأردنية والعربية والدولية من خلال عروض موسيقية مميزة.



### برنامج المنح والدعم لعام 2016

تلقت المؤسسة ما يقارب 300 طلباً لهذا العام عبر برامجها المختلفة للمنح والدعم، وقد تمت الموافقة على تمويل 56 مشروعاً منها، وفقاً للمبادئ الاستراتيجية الثلاث، ألا وهي: برنامج منح القيادة الفكرية، وبرنامج منح الفنون والأدب، وبرنامج منح الابتكار المجتمعي.

### برنامج منح القيادة الفكرية

يسعى هذا البرنامج إلى بناء القدرات وتوفير مصادر التعلم للجميع بما يساهم في تطوير المسيرة التعليمية والتي تشمل توفير المساحات التعليمية والتطبيقات العلمية والتعلمية، ودعم الأنشطة العلمية المختلفة والتي تشمل المسابقات والجوائز والمعارض العلمية بالإضافة إلى تشجيع الحوار عن طريق دعم إقامة المؤتمرات والندوات والمناظرات بهدف تحفيز الفكر الحر والقيادي. ومن المشاريع التي تم تقديم الدعم لها: البرنامج الوطني لنشر الثقافة المالية المجتمعية "برنامج التعليم المالي في المدارس" والبرنامج الكرتوني التعليمي آدم ومشمش على قناة اليوتيوب ومؤسسة فاي العلمية وبرنامج "أطفال دافينشي" والورقة البحثية لمركز كينونة للعلاج النفسي عن طريق الفن والمؤتمر العالمي الخامس للطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة في المناطق الصحراوية للجامعة الأردنية.

### برنامج منح الفنون والأدب

يعمل هذا البرنامج على تنمية المواهب والمهارات الأدبية والفنية وتعزيز التنوع الثقافي بما يساهم في توفير الفنون للجميع وذلك من خلال دعم مشاريع تهدف إلى إثراء ونشر المحتوى العربي الأدبي والفني المتميز على كافة الوسائط الورقية والرقمية والتي تشمل المساحات الفنية والأدبية، بالإضافة إلى دعم العاملين في القطاع الثقافي من فنانيين وأدباء وبخاصة الشباب منهم عن طريق دعم الفنون الأدائية والفنون السمعية والبصرية والمهرجانات والأنشطة الثقافية المتنوعة ومشروعات تهدف إلى حفظ الإرث الوطني وحمانيته. ومن الأمثلة على المشاريع التي تم دعمها: منصة أجدد للقراءة الإلكترونية المجتمعية، والمسلسل الكرتوني "كلنا أبطال"، ومؤسسة ومبادرة بالعربي، ومشروع المكتبة المتنقلة بالشراكة مع مركز هيا ووزارة الثقافة، ومشروع الأوركسترا الشعبية لجمعية رواق الأردن للثقافة والفنون، بالإضافة إلى دعم الفنون الأدائية مثل أعمال المخرج عبد الله الجريان من المسرحيين ودعم الأعمال والعروض الموسيقية للموسيقيين تامر قرايين، يعرب سميرات، وعبد الوهاب الكيالي.



# الملحقات

## ملحق (أ): أبعاد التقرير

### مبادئ تعريف محتوى التقرير

في إعدادنا لتقرير الاستدامة 2016 قمنا باتباع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير، حيث كانت هذه المعايير هي المبادئ التي ساعدت على تعريف محتوى التقرير وتحديد إنجازات البنك في العام الماضي. ويتطرق هذا التقرير إلى أدائنا في مختلف المحاور المتعلقة بالجهات ذات العلاقة واستراتيجية الاستدامة ضمن خمسة محاور رئيسية وبذات الأهمية لعملية الاستدامة. كما قمنا بتحديد مؤشرات رئيسية للأداء وأهداف تدرج تحت كل محور من المحاور الأربعة الرئيسية، لنتمكن من ترتيب أولوياتنا وقياس أدائنا في الوصول إلى الاستدامة.

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

**الشمولية والقيود:** يسعى البنك العربي في الأردن إلى إعداد تقرير شامل ومتكامل. ويلخص هذا التقرير أداء البنك العربي للعام 2016، بانتهاء السنة المالية في 31 كانون الأول 2016. ويغطي هذا التقرير جميع عمليات البنك العربي في الأردن فقط، دون التطرق إلى عملياته في البلدان الأخرى. وفي بعض الحالات، استخدمت معلومات البنك العربي ش م ع والمجموعة عوضاً عن المعلومات الخاصة بالأردن، تماشياً مع سياسات البنك في إعداد التقارير.

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

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

### مبادئ تحديد جودة التقرير

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

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

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

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

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

## خطوات الأهمية النسبية

في عام 2016، عملنا على تحسين خطوات الأهمية النسبية عن طريق إجراء المزيد من البحوث أثناء التعرّف على القضايا المهمّة (كما هو موضح أدناه)، وصنع أداة لتطبيق منهجية الأولويات والتجاوز مع الجهات الداخلية ذات العلاقة بهذا الخصوص. وقد أدى ذلك إلى تشكيل مخطط الأهمية النسبية (الموضح في صفحة 11 من هذا التقرير) والذي يوفر المزيد من التفاصيل حول تصنيف القضايا وفق الأولوية إلى ثلاث مجموعات: القضايا ذات الأهمية القصوى، والمهمّة، والقضايا غير المهمّة. ويرفق في الأسفل وصف لكل خطوة من خطوات تحديد الأهمية النسبية، والمتوائمة مع معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير.

## الخطوة الأولى: التحديد

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

## الخطوة الثانية: تحديد الأولويات

قمنا بتطوير أداة من شأنها أن تساعد في قياس أهمية كل من الموضوعات المقترحة في الخطوة الأولى. وتطرح هذه الأداة أهمية المواضيع بناءً على محورين أساسيين هما: أهميتها لقرارات البنك العربي الاقتصادية والبيئية والاجتماعية المتعلقة بالأعمال، وأهميتها بالنسبة للجهات ذات العلاقة. علاوةً على ذلك، فقد قمنا بالتواصل مع ممثلي الاستدامة في البنك من خلال استبيان يهدف إلى تصنيف المواضيع حسب أولويتها، حيث طلب من كل ممثل تصنيف أهمية كل موضوع بالنسبة للبنك وللجهات ذات الأهمية، ويتمّ التصنيف على مقياس من 1 إلى 10، حيث تمثل الدرجة 10 أعلى درجات الأهمية. بعد ذلك، تمّ إدراج هذه القيم في الأداة المستحدثة ليتمّ حساب متوسط المعدلات لكل قضية من القضايا المطروحة، وعرضها على مخطط الأهمية النسبية (يرجى مراجعة الصفحة 11 من هذا التقرير). ويعرض المخطط 25 قضية متعلّقة بالاستدامة في تصنيفات متباينة بين الأهمية الدنيا والوسطى والقصوى.

## الخطوة الثالثة: المصادقة

تمّت مراجعة نتائج الخطوة الثانية والموافقة عليها من قبل فريق دائرة الاستدامة في البنك، وقد أدرجنا أهمّ القضايا التي يتعامل معها البنك في صفحة 82.

## الخطوة الرابعة: المراجعة

ندرك طبيعة الاستدامة المتغيرة، وبالتالي تغيّر أهمية القضايا المطروحة لأعمالنا وللجهات ذات العلاقة. لذلك، نستقبل ردود الجهات ذات العلاقة خلال عام 2017، بهدف أخذ ملاحظاتهم بعين الاعتبار عند تنفيذ عمليات الأهمية النسبية لتقرير الاستدامة العام المقبل. بالتالي، نستقبل اقتراحاتكم وملاحظاتكم حول تقرير هذه السنة على البريد الإلكتروني الذي يحمل عنوان:

[together@arabbank.com.jo](mailto:together@arabbank.com.jo)

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

## ملحق (ج): التصريحات المعاد صياغتها ومنهجية الحساب

### التصريحات المعاد صياغتها حول الإفصاحات

#### استهلاك الطاقة

لقد بذلنا جهودنا في السنوات السابقة في تحديد استهلاكنا المباشر وغير المباشر للطاقة، كما قمنا في عام 2016 بمراجعة منهجية الحساب لضمان المزيد من الدقة في تقاريرنا، وتماشياً مع قيود إعداد التقارير الماثلة في إعداد تقرير يشمل عملياًتنا في الأردن حصراً، ونتج عن هذه المراجعة تعديل في معدلات استهلاك الديزل المستخدم في التدفئة ومولدات الكهرباء الاحتياطية واستهلاك الكهرباء في عام 2015، كما قمنا بمراجعة مساحة البناء لعامي 2014 و2015، ونتج عنها تعديل في مؤشر الكثافة المتعلق باستهلاك الكهرباء لكل موظف واستهلاك الكهرباء وفق المساحة.

#### معدلات الدوران

تم تعديل منهجية حساب معدلات الدوران في عام 2015 على صعيد مستوى الموظف وجنسه وعمره، وبحسب المنهجية الجديدة، تم حساب معدلات الدوران وفق متوسط إجمالي عدد الموظفين، عوضاً عن معدلات مستويات الموظفين لكل فئة، كلاً على حدة.

#### منهجية حساب انبعاثات الغازات الدفيئة

تم تعديل معاملات انبعاثات الغازات الدفيئة في عام 2016 مقارنةً بالسنوات السابقة نتيجة للعمل بعوامل الانبعاث المتناسبة مع منهجية بروتوكول غازات الدفيئة (GHG Protocol)، وبلخص الجدول التالي مصادر عوامل الانبعاث.

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

# ملحق (د): فهرس محتوى المبادرة العالمية

## لإعداد التقارير



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

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروعات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
14	102-20	
79،14،12،11	102-21	
42،41 التقرير السنوي (47-37)	102-22	
42، التقرير السنوي (37)	102-23	
42	102-24	
42، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-25	
42، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-26	
42، التقرير السنوي (37-47، قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-27	
42، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-28	
42 و43، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-29	
46 و47، التقرير السنوي (قسم إدارة المخاطر)	102-30	
43	102-31	
50	102-32	
42، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-33	
42، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات) لهم يتم الإفصاح عن عدد وطبيعة المخاطر، حيث تتدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية	102-34	
42، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-35	
42، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-36	
42، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-37	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروعات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
المبادرة العالمية لإعداد التقارير 101: الأسس		
الإفصاح العام		
الملف التنظيمي		المبادرة العالمية لإعداد التقارير 102: الإفصاحات العامة 2016
2.5	102-1	
7	102-2	
5	102-3	
5	102-4	
6	102-5	
6	102-6	
32،8،5، التقرير السنوي 2016	102-7	
34-32	102-8	
59	102-9	
لا تغييرات مهمة خلال عام 2016 في أي من الحجم أو الهيكل أو الملكية أو سلسلة الإمداد.	102-10	
29-27	102-11	
59،58،47،43،14	102-12	
29	102-13	
الاستراتيجية		
4	102-14	
16-15،13،12،11	102-15	
الأخلاقيات والنزاهة		
45،44	102-16	
تقرير الاستدامة لعام 2014 (10)		
49،45	102-17	
الحاكمة		
42، التقرير السنوي (قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-18	
14، التقرير السنوي (71، قسم التوجيهات الحاكمة للشركات)	102-19	

رقم الصفحة و/أو الرابط الجزء المحذوفة والشروح	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	رقم الصفحة و/أو الرابط الجزء المحذوفة والشروح	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير	
15.8، 16، التقرير السنوي لعام 2016	201-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 201: الأداء الاقتصادي 2016	102-38	لم يتم الإفصاح عن معدّل التعويضات، حيث تدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية		
25-29	201-2		102-39			لم يتم الإفصاح عن إجمالي التعويضات السنوية، حيث تدرج بعض المعلومات تحت قيود السرية
35، يقوم البنك بدفع ما قيمته 13.75% من الضمان الاجتماعي للموظفين والمشمول في خطة التقاعد	201-3					
لم يتم تلقي المساعدة من الحكومة	201-4					
<b>التواجد في السوق</b>						
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016	102-41	امتثالاً للإجراءات الداخلية، يطالب كل موظف بإبلاغ مديره ومدير الموارد البشرية عما إذا كان عضواً في أي اتحاد. ليس لدى البنك نظام لتتبع معدل إجمالي الموظفين المشمولين في عقود العمل الجماعية.		
35.32	103-2		102-42			11
35.32	103-3		102-43			11
35، الأجور الدنيا أعلى بنسبة 30% من الحد الأدنى للأجور في الأردن	202-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 202: التواجد في السوق 2016	102-44			11، 12، 13
32	202-2					
<b>التأثيرات الاقتصادية غير المباشرة</b>						
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016	<b>ممارسات إعداد التقارير</b>			
69-62، 29	103-2					
69-62، 29	103-3					
29 لم يتم قياس مدى التأثير بعد.	203-1	2، يحتوي التقرير السنوي لعام 2016 على جميع المعلومات المالية لمجموعة البنك العربي والبنك العربي ش.م.ع				102-45
69-62	203-2		102-46	80، 79، 12		
<b>ممارسات الشراء</b>						
80، 59	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016	102-47	12		
59	103-2		102-48	81		
59	103-3		102-49	12		
<b>مكافحة الفساد</b>						
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016	102-50	2		
44	103-2		102-51	تقرير استخدام البنك العربي لعام 2014		
44	103-3		102-52	78		
47-43، تم تقييم جميع العمليات للتأكد من أمنها من المخاطر المتعلقة بالفساد	205-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 205: مكافحة الفساد 2016	102-53	79		
48، 44-45	205-2		102-54	82.2		
لم يكن هنالك أي حوادث متعلقة بالفساد	205-3		102-55	83-82		
<b>المحاور المهمة</b>						
<b>جدول المعايير الاقتصادية 200 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير</b>						
<b>الأداء الاقتصادي</b>						
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016				
35، 29-25، 16-15	103-2					
35، 25-29، 15-16	103-3					

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروح	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
81, 58	305-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 305: الانبعاثات 2016
81, 58	305-2	
لا يقوم البنك بمتابعة انبعاثات المحور الثالث في الوقت الحالي	305-3	
58	305-4	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 206: سلوكيات محاربة المنافسة 2016
58	305-5	
لا يقوم البنك بتوليد المواد المستنفدة للأوزون بسبب طبيعة عمله	305-6	جدول المعايير البيئية 300 لللمبادرة العالمية لإعداد التقارير
	305-7	
الامتثال البيئي		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
58-51	103-2	
58-51	103-3	
لا غرامات مالية أو غير مالية	307-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 307: الامتثال البيئي 2016
التقييم البيئي للمزودين		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
59	103-2	
59	103-3	
59	308-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 308: التقييم البيئي للمزودين 2016
59	308-2	
لا غرامات مالية أو غير مالية	307-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 307: الامتثال البيئي 2016
التقييم البيئي للمزودين		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
59	103-2	
59	103-3	
59	308-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 308: التقييم البيئي للمزودين 2016
59	308-2	
جدول المعايير الاجتماعية 400 للمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
التوظيف		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
33-32	103-2	
33-32	103-3	
36-38, 33	401-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 401: التوظيف 2016
35	401-2	
34	401-3	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروح	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
سلوكيات محاربة المنافسة		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
45-44	103-2	
45-44	103-3	
لا تحركات قانونية لمحاربة الفساد أو انتهاكات الثقة في الأردن خلال فترة إعداد التقرير	206-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 206: سلوكيات محاربة المنافسة 2016
جدول المعايير البيئية 300 لللمبادرة العالمية لإعداد التقارير		
الطاقة		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
80, 56-55, 51	103-2	
80, 56-55, 51	103-3	
81, 56, 55	302-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 302: الطاقة 2016
لم يتم الإفصاح عن السفر المتعلق بالأعمال حيث لا يمتلك البنك النظام المناسب لحساب هذه الأرقام بدقة	302-2	
55	302-3	
56, 55	302-4	
55-53 لا تتوفر لدينا أرقام معدلات الانخفاض	302-5	
المياه		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقرير 103: منهجية الإدارة 2016
57	103-2	
57	103-3	
57	303-1	المبادرة العالمية لإعداد التقرير 103: المياه 2016
يتم توفير المياه من قبل الشركة المسؤولة ومزودي الخدمات الخاصة. وليس ذلك بالأهمية حيث أننا نعمل ضمن قطاع الخدمات.	303-2	
لا يقوم البنك بإعادة استخدام أو تدوير المياه	303-3	
الانبعاثات		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
58	103-2	
58	103-3	

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>التقييم الاجتماعي للمزودين</b>		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
59	103-2	
59	103-3	
59	414-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 414: التقييم الاجتماعي للمزودين 2016
59 ، لم يكن هناك أي تأثيرات سلبية على المجتمع بفعل سلسلة الإمدادات.	414-2	
<b>التسويق والتصنيف</b>		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
21	103-2	
21	103-3	
21	417-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 417: التسويق والتصنيف 2016
لم يتم التبليغ عن أي حوادث متعلقة بعدم الامتثال في 2016.	417-2	
	417-3	
<b>خصوصية العميل</b>		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
21-19	103-2	
21-19	103-3	
لم يتم تسجيل أي شكاوى مثبتة حول خرق بنود خصوصية العميل أو فقدان معلوماته.	418-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 418: خصوصية العميل 2016
<b>الامتثال الاجتماعي والاقتصادي</b>		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
49-43, 26	103-2	
49-43, 26	103-3	
لم يتم الإبلاغ عن أي حوادث عدم امتثال في عام 2016.	419-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 419: الامتثال الاجتماعي الاقتصادي 2016

رقم الصفحة و/أو الرابط الأجزاء المحذوفة والشروحات	الإفصاح	معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير
<b>التدريب والتعليم</b>		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
40-39	103-2	
40-39	103-3	
40-39	404-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 404: التدريب والتعليم 2016
40-39	404-2	
37	404-3	
<b>تنوع تكافؤ الفرص</b>		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
42, 34-33	103-2	
42, 34-33	103-3	
42, 34-33	405-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 405: تنوع وتكافؤ الفرص
بقي الراتب الأساسي للرجال والنساء متساوياً (1:1)	405-2	
<b>مكافحة التمييز</b>		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
59, 45, 44	103-2	
59, 45, 44	103-3	
لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال فترة إعداد التقرير.	406-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 406: مكافحة التمييز 2016
<b>عمالة الأطفال</b>		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
59, 45, 44	103-2	
59, 45, 44	103-3	
لم يكن هناك أي حوادث متعلقة بالتمييز خلال فترة إعداد التقرير.	408-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 408: عمالة الأطفال 2016
<b>العمالة الإجبارية أو القسرية</b>		
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
59, 45, 44	103-2	
59, 45, 44	103-3	
59, 45, 44 إنّ خطورة العمالة الإجبارية أو القسرية قليلة للغاية في قطاعنا	409-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 409: العمالة الإجبارية 2016
80	103-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 103: منهجية الإدارة 2016
62-61	103-2	
62-61	103-3	
69-61	413-1	المبادرة العالمية لإعداد التقارير 413: المجتمعات المحلية 2016
لم يتم التعرّف على أي تأثيرات سلبية.	413-2	